



# Déclaration de performance extra-financière 2019

Mars 2020

# Sommaire

<b>1. Introduction</b>	<b>4</b>
1.1. Modèle d'affaires	4
1.2. Organisation	6
1.3. Matérialité des enjeux	6
<b>2. Nos enjeux majeurs, des politiques et des résultats</b>	<b>7</b>
2.1. Principe 1 : Leadership et engagement des dirigeants	7
2.2. Principe 2 : Loyauté des pratiques	10
2.2.1. Lutte contre la corruption	10
2.2.2. Protection des données personnelles	11
2.3. Engagement pour nos VOYAGEURS	11
Enjeux	12
2.3.1. Sécurité système	12
2.3.2. Sûreté	14
2.3.2.1. <i>La lutte contre la fraude et sa prévention</i>	14
2.3.2.2. <i>La lutte contre la délinquance (incivilités, violences) et sa prévention</i>	15
2.3.2.3. <i>La lutte contre les violences et les discriminations sexistes</i>	16
2.3.3. Accessibilité	17
2.3.4. Expérience Client	19
2.3.4.1. <i>Conquête et fidélisation</i>	19
2.3.4.2. <i>La démarche Keolis Informe et Signe ses Services (KISS)</i>	23
2.3.4.3. <i>Collective design</i>	24
2.3.5. Acteurs de la ville durable	28
2.4. Engagement pour nos SALARIES	29
2.4.1. Santé et Sécurité au Travail	29
2.4.2. Diversité et Inclusion	32
2.4.2.1. <i>Lutte contre les discriminations</i>	32
2.4.2.2. <i>Egalité Professionnelle Femmes-Hommes</i>	32
2.4.2.3. <i>Handicap</i>	33
2.4.3. Expérience salariés	34
2.4.3.1. <i>Relations et dialogue social</i>	34
2.4.3.2. <i>Gestion des compétences et des carrières</i>	35
2.4.3.2. <i>Bien-être au travail</i>	36

<b>2.5. Engagement pour L'ENVIRONNEMENT</b>	<b>38</b>
2.5.1. Energie / Climat	38
2.5.1.1. Utilisation durable des ressources énergétiques	38
2.5.1.2. Les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)	40
2.5.2. Déchets	40
2.5.1. Eau	41
2.5.2.1. Maîtrise de l'eau de lavage	42
2.5.2.2. Maîtrise de l'eau d'arrosage	42
2.5.2. Lutte contre les pollutions de l'eau et du sol	43
2.5.2.3. Lutte contre la pollution de l'eau	43
2.5.2.4. Lutte contre la pollution du sol	43
<b>2.6. Engagement pour les TERRITOIRES</b>	<b>44</b>
2.6.1. Solidarité	44
2.6.2. Education	45
2.6.3. Culture et évènements	46
<b>2.7. Achats durables</b>	<b>48</b>
<b>4. Bilan et perspectives</b>	<b>50</b>
<b>5. Méthode</b>	<b>51</b>
<hr/>	
<b>5.1. Liste des informations quantitatives, indicateurs de performance et définitions</b>	<b>51</b>
4.1.1. Informations sociales	51
4.1.2. Informations environnementales	52
4.1.3. Informations sociétales	53

Dans le cadre de l'application de la transposition de la directive européenne sur la déclaration de performance extra-financière (décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017), Keolis Bordeaux Métropole est une société non cotée dont le total du bilan ou le chiffre d'affaires dépasse 100 millions d'euros et dont le nombre de salariés moyen permanent employés au cours de l'exercice est supérieur à 500. Keolis Bordeaux Métropole, filiale de Keolis SA, qui produit une déclaration de performance extra-financière consolidée, a fait le choix de publier ses informations non financières dans ce rapport de déclaration de performance extra-financière.

## 1. Introduction

---

### 1.1. Modèle d'affaires

Keolis Bordeaux Métropole (KBM) est le délégataire de transport public de Bordeaux Métropole (BM) pour le réseau de Transports de Bordeaux Métropole (TBM). Son objectif est d'accompagner et d'apporter son expertise à l'autorité organisatrice dans le développement de la mobilité sur son territoire. En 2015, un contrat a été signé entre les deux parties pour une période de 8 ans.

Keolis Bordeaux Métropole assure l'exploitation du service public dans le respect des règles édictées par Bordeaux Métropole, participe activement au développement de l'utilisation des transports en commun, améliore au quotidien les services offerts (formation du personnel, démarche qualité, politique commerciale, ...), accompagne Bordeaux Métropole dans la mise en œuvre de nouveaux projets de transport.

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

L'ensemble des salariés de Keolis Bordeaux Métropole partagent les valeurs communes "innovant, responsable, solidaire". Déclinaison territoriale des valeurs "we imagine, we care, we commit" du groupe Keolis, elles fédèrent tous les collaborateurs autour d'une ambition commune : faire du réseau de l'agglomération bordelaise l'une des références pour le groupe Keolis :

#### INNOVANT

- imaginer la mobilité de demain, innover au service du client

#### SOLIDAIRE

- être à l'écoute de notre environnement, respecter nos clients

#### RESPONSABLE

- Agir comme une entreprise responsable, assurer nos engagements contractuels

# Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux Métropole

## Contexte et positionnement :

- La Région métropolitaine française et sa région connaissent un dynamisme démographique très favorable et s'accroissent parmi les régions les plus attractives de France. Le territoire de Bordeaux Métropole compte 29 communes soit 749 595 habitants sur une superficie de 57 hectares.
- **Finances publiques** contraintes, entraînant une exigence d'efficacité de la part des opérateurs
- **Ambition 2015-2022** de Keolis Bordeaux Métropole est de faire du réseau de transport public de Bordeaux Métropole, un réseau de transport urbain multimodal de référence et d'excellence.

- Conscient que les démarches RSE créent de la valeur, le comité de Direction de Keolis Bordeaux Métropole démontre qu'au-delà d'être un fournisseur de mobilité à la métropole bordelaise, il est aussi un **acteur à part entière du territoire.**

**Ressources**  
Notre programme d'amélioration continue, KeoLife Bordeaux.

**Expertise & expérience**

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

**Financiers**

- 241 757 795,07 € de chiffre d'affaires.

**Humaines**

- 2725 salariés dont 21,06 % de femmes.
- 65,91 % de personnel roulant et 5,69 % de salariés à temps partiel.

**Environnementales**

- 5,6 Mwh d'énergie consommés
- 177 096 m<sup>3</sup> d'eau dont 83,48 % pour les plateformes de tramways engazonnés.

**Ancrage territorial**

- 29 communes.

**Résultats**

- 169,5 millions de voyageurs.
- 87,4 % de voyageurs satisfaits (2019).

**Financiers**

- 5 019 301,90 € de charges d'impôts.

**Sécurité**

- Taux de fréquence 54,10
- Taux de Gravité 5,70

**Sociaux**

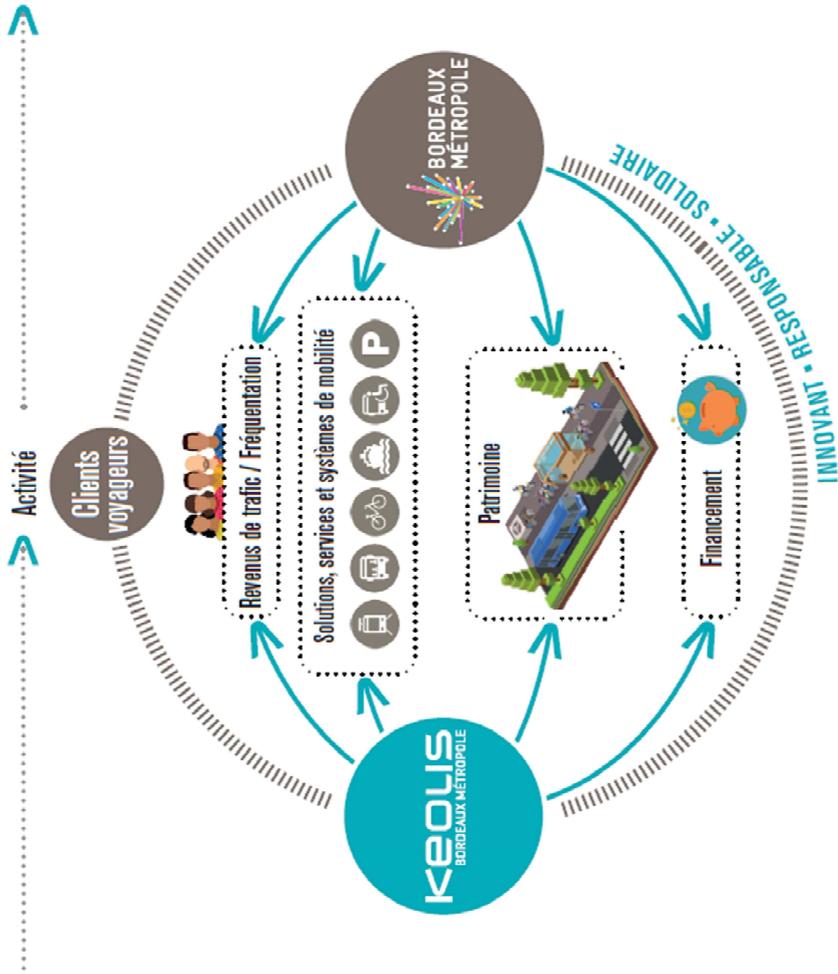
- 5,82 % masses salariales consacrés à la formation.
- 100 % des salariés couverts par le « label égalité » hommes/femmes.
- 100% des salariés couverts par le label « engage RSE » au niveau 3.

**Environnementaux**

- 100% de salariés couverts par une certification ISO14001.
- 325 véhicules à énergies alternatives.
- 388 équipes de système d'aide à l'accès-embolla.
- 118 tonnes de déchets dangereux valorisés, 418 tonnes de déchets non dangereux valorisés.
- 5 sites équipés d'un système de recyclage des eaux de lavage pour les véhicules.
- 1 site équipé d'un système de récupération d'eau de pluie.

**Ancrage territorial**

- 14 403 scolaires sensibilisés
- 254 218 € de CA réalisés auprès des acteurs de l'économie sociale et solidaire.



## 1.2. Organisation

Keolis Bordeaux Métropole contribue au développement durable à travers de nombreuses actions inscrites dans un programme d'amélioration continue impulsé par le projet d'entreprise Keolife. Fort de l'ambition initiée par le groupe, Keolis Bordeaux Métropole décline les éléments de ce projet tout en prenant en compte ses propres enjeux sur le territoire de la métropole bordelaise.

La Direction Qualité Sécurité Environnement, créée en 2015, assure le pilotage RSE et accompagne l'organisation de l'entreprise dans une démarche durable d'amélioration continue au service de toutes les parties prenantes internes comme externes ainsi que du territoire.

## 1.3. Matérialité des enjeux

En 2018, le Comité de direction de Keolis Bordeaux Métropole a identifié ses enjeux majeurs à travers une matrice de matérialité produite par le groupe Keolis. Cette analyse permet d'articuler la présente publication autour de deux principes et de quatre engagements déclinés pour nos activités et nos achats :



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

>> EN 2019

**2 725** salariés au 31/12/2019  
(vs 2 607 au 31/12/2018)

Keolis Bordeaux Métropole assure l'exploitation et la maintenance de :

**411** bus et  
**131** bus sur lignes affrétées  
**130** rames de tramways  
**2 000** vélos en libre-service dont  
**1 000** à assistance électrique  
**42** véhicules PMR (dont 10 affrétés)  
**3** navettes fluviales  
**25** parcs relais (P+R)

## 2. Nos enjeux majeurs, des politiques et des résultats

---

### 2.1. Principe 1 : Leadership et engagement des dirigeants

Keolis Bordeaux Métropole mène une action structurante pour le territoire et pour le quotidien de ses habitants. Ainsi son ambition 2015-2022 est de faire du réseau de transport public de Bordeaux Métropole un réseau de transport urbain multimodal de référence et d'excellence en France et en Europe.

Fort de cette ambition, l'entreprise a articulé sa stratégie de responsabilité sociétale, en parfaite cohérence avec l'analyse de matérialité, autour de six axes :

- Produire le réseau de référence
- Impliquer tous les collaborateurs
- Assurer la pérennité et la disponibilité du patrimoine
- Assurer la performance économique
- Lutter contre la fraude et réduire les comportements inciviques
- Renforcer la gouvernance et la transparence

Au quotidien, cette stratégie se décline en 14 engagements du plan développement durable de la délégation de service public :

#### Engagement 1

- Atteindre en 5 ans le niveau 3 sur 4 du modèle d'évaluation "engagé RSE" pour l'ISO 26000

#### Engagement 2

- Produire et publier un rapport RSE Keolis Bordeaux métropole

#### Engagement 3

- Réaliser des revues régulières d'application du plan de mise en conformité

#### Engagement 4

- Déploiement du dispositif groupe Konformité

#### Engagement 5

- Mettre en place un système de management environnemental

#### Engagement 6

- Limiter les consommations d'eau et d'énergie

#### Engagement 7

- Réduire les émissions de gaz à effet de serre

#### Engagement 8

- Valoriser et trier les déchets

#### Engagement 9

- Favoriser l'insertion et la diversité d'emploi

#### Engagement 10

- Faciliter l'intégration des salariés et le développement des compétences

#### Engagement 11

- Engager une démarche de mieux-être au travail

#### Engagement 12

- Mise en place d'actions de proximité et de solidarité

#### Engagement 13

- Un engagement économique au service du territoire

#### Engagement 14

- Mettre en place un dialogue avec les parties prenantes externes

Le choix de la direction est de mener une approche intégrée, en travaillant simultanément sur l'ensemble des 14 engagements. L'animation a été confiée à la Direction Qualité Sécurité Environnement afin de garantir la pérennité et l'efficacité des actions menées.

L'adoption des 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) en septembre 2015, par 193 pays aux Nations Unies, a marqué une étape historique pour tous. Dans le but de répondre aux défis actuels, l'« Agenda 2030 », ambitionne de transformer nos sociétés vers un développement durable et global. Keolis Bordeaux Métropole a choisi de travailler sur quelques ODD et leurs cibles associées avec cette volonté de comprendre leur transversalité.

Le tableau ci-dessous matérialise la contribution de Keolis Bordeaux Métropole aux objectifs de développement durable et de ses cibles. L'exercice a été réalisé sur la base des 14 engagements de développement durables fixés par l'entreprise.

Engagements	ODD concernés	Cibles
Engagement n°2	<b>12</b> « établir des modes de consommation et de production durables »	<b>12.6</b> Responsabilité sociale des entreprises
Engagement n°3	<b>12</b> « établir des modes de consommation et de production durables »	<b>12.7</b> Marchés publics durables
Engagement n°5	<b>12</b> « établir des modes de consommation et de production durables » <b>13</b> « prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions » <b>15</b> « préserver et restaurer les écosystèmes terrestres, en veillant à les exploiter de façon durable, gérer durablement les forêts, lutter contre la désertification, enrayer et inverser les processus de dégradation des terres et mettre fin à l'appauvrissement de la biodiversité »	<b>12.2</b> Gestion durable des ressources naturelles <b>12.4</b> Gestion écologique des produits chimiques <b>12.5</b> Réduction des déchets <b>12.6</b> Responsabilité sociale des entreprises <b>13.2</b> Politiques climatiques <b>13.3</b> Éducation et capacité d'action <b>15.5</b> Biodiversité et espèces menacées
Engagement n°6	<b>6</b> « garantir l'accès de tous à des services d'alimentation en eau et d'assainissement gérés de façon durable »	<b>6.3</b> Qualité de l'eau <b>6.4</b> Gestion durable des ressources en eau

Engagement n°7	<p><b>7</b> « garantir l'accès à tous à des services énergétiques fiables, durables et modernes, à un coût abordable »</p> <p><b>13</b> « un engagement économique au service du territoire »</p>	<p><b>7.2</b> Énergies renouvelables</p> <p><b>13.2</b> Politiques climatiques</p> <p><b>13.3</b> Éducation et capacité d'action</p>
Engagement n°8	<p><b>12</b> « établir des modes de consommation et de production durables »</p>	<p><b>12.4</b> Gestion écologique des produits chimiques</p> <p><b>12.5</b> Réduction des déchets</p>
Engagement n°9	<p><b>8</b> « promouvoir une croissance économique soutenue partagée et durable, le plein emploi productif et un travail décent pour tous »</p>	<p><b>8.5</b> Plein emploi et travail décent</p>
Engagement n°10	<p><b>4</b> « assurer à tous une éducation équitable, inclusive et de qualité et des possibilités d'apprentissage tout au long de la vie »</p>	<p><b>4.4</b> Compétences et accès à l'emploi</p>
Engagement n°11	<p><b>5</b> « parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les filles »</p> <p><b>9</b> « bâtir une infrastructure résiliente, promouvoir une industrialisation durable qui profite à tous et encourager l'innovation »</p>	<p><b>5.5</b> Participation et accès aux postes de direction</p> <p><b>9.1</b> Infrastructures durables, résilientes et accessibles</p>
Engagement n°12	<p><b>11</b> « faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables »</p> <p><b>16</b> « promouvoir l'avènement des sociétés pacifiques et inclusives aux fins du développement durable, assurer l'accès de tous à la justice et mettre en place, à tous les niveaux, des institutions efficaces, responsables et ouvertes à tous »</p>	<p><b>11.a</b> Développement territorial</p> <p><b>11.b</b> Politiques intégrées pour des territoires résilients</p> <p><b>16.7</b> Prise de décisions inclusive</p>
Engagement n°13	<p><b>12</b> « établir des modes de consommation et de production durables »</p> <p><b>17</b> « renforcer les moyens de mettre en œuvre le partenariat mondial pour le développement durable et le revitaliser »</p>	<p><b>12.8</b> Formation et information environnementales</p> <p><b>17.17</b> Partenariats multi-acteurs</p>
Engagement n°14	<p><b>11</b> « faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables »</p> <p><b>12</b> « établir des modes de consommation et de production durables »</p>	<p><b>11.2</b> Transports sûrs, accessibles et viables</p> <p><b>11.a</b> Développement territorial</p> <p><b>12.8</b> Formation et information environnementales</p>

## 2.2. Principe 2 : Loyauté des pratiques

### 2.2.1. Lutte contre la corruption

#### Enjeu

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

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

#### Politique

« Konformité » est un programme volontariste de prévention et de gestion des risques qui s'inscrit dans le projet d'entreprise Keolife. Il est organisé autour de 3 axes :

- le respect strict d'une concurrence libre et loyale
- la prévention de la corruption et de la fraude
- la protection des données à caractère personnel

Conformément aux nouvelles obligations de la loi Sapin 2, le groupe Keolis SA a mis en place en février 2018 son nouveau dispositif d'alerte professionnelle « Keolis Ethic Line » qui permet aux collaborateurs d'effectuer des signalements de faits dont ils ont personnellement connaissance entrant dans le champ d'applications des dispositions légales.

#### Actions

En 2019, Keolis Bordeaux Métropole a communiqué auprès des membres du G70 (groupe des responsables encadrant de KBM) et mis en ligne sur l'intranet :

- **Le Code de conduite pour une concurrence libre et loyale**, qui remplace le guide dénommé « les Bonnes Attitudes pour une concurrence libre et loyale ».

Ce code rappelle l'importance du respect des règles du droit de la concurrence et a pour objectif 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 leur activité professionnelle.

Le Code s'impose à l'ensemble des sociétés contrôlées par le Groupe ce qui signifie que chaque collaborateur a l'obligation de le respecter, de l'appliquer dans ses relations avec l'ensemble des parties tierces avec lesquelles il est en relation,

- **La Politique Groupe pour la Protection des données Personnelles** qui remplace le guide dénommé « Les Bonnes Attitudes pour la 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.

## >> RESULTATS

**37** encadrants formés en 2018-2019  
(idem en 2017-2018)

**16** collaborateurs ont validé le module e-learning en complément en 2019  
(idem en 2017-2018)

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Annexer au règlement intérieur le code de conduite pour la prévention de la corruption

**OUI**

## 2.2.2. Protection des données personnelles

### Enjeu et politique

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

Keolis Bordeaux Métropole participe au projet KPDP et a mis en place en 2018 un comité de pilotage interne avec les communautés métiers les plus impactées par le RGPD, notamment Marketing et Ressources Humaines. Son objectif pour 2019 a été de déployer le plan de mise en conformité RGPD en fédérant les réseaux

### Actions

Keolis Bordeaux Métropole a entrepris les actions suivantes en se conformant aux préconisations du groupe Keolis et aux recommandations de la Commission Nationale Informatique et Libertés :

#### - **Piloter**

Nomination d'un délégué à la protection des données (réalisé en 2018),  
Réunion d'un comité de pilotage toutes les 6 semaines,  
Réalisation d'un audit RGPD de Keolis Bordeaux Métropole effectué par le groupe Keolis en date du 17 juin 2019.

#### - **La cartographie des données**

Finalisation de la cartographie des traitements de données courant 1<sup>er</sup> semestre 2019,  
Poursuite de l'enrichissement d'un registre des traitements initié par le chantier cartographique.

#### - **La priorisation des actions :**

Poursuite des actions menées en 2018, à savoir :

- Mise en conformité des supports clients,
- Création de la politique de confidentialité de Keolis Bordeaux Métropole,
- Mise en conformité de l'intranet RH.

#### - **La gestion des risques**

La démarche PIA (« Protection Impact Assessment » ou analyse d'impact) a été réalisée sur quelques projets, comme par exemple le projet KONFORT (système d'écoconduite disponible dans les bus).

#### - **L'organisation des procédures**

L'approche « privacy and security by design » a été renforcée en collaboration avec la direction des Systèmes d'Information de Keolis Bordeaux Métropole. Les procédures de notification à la CNIL en cas de faille de sécurité et de gestion des demandes « données personnelles des clients et des salariés, ont été élaborées.

#### - **La documentation de la mise en conformité**

- Recensement des traitements de données,
- Création d'un registre de traitements de Keolis Bordeaux Métropole,
- Création des premières fiches de traitement.

## 2.3. Engagement pour nos VOYAGEURS

[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)

## >> RESULTATS

**3** PIA effectués en 2019  
(vs 2 en 2018)

## Enjeux

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

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

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

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

### 2.3.1. Sécurité système

#### Politique

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

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

#### Actions

Les actions fortes menées en 2019 peuvent s'articuler de la façon suivante :

#### 1. Exploration

##### Tramways

- Expérimentation « nudges »

#### 2. Stratégie

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

En 2019, Keolis a poursuivi la démarche « nudges » engagée en 2018, démarche complètement innovante afin de faire changer les comportements des tiers aux abords de la voie et lors de sa traversée. Ce travail en science des facteurs humains a été porté par une entreprise spécialisée (Ogilvy consulting) (car ce n'est pas le cœur de notre métier très technique).

Plusieurs phases s'enchainent de la façon suivante :

#### 3. Idéation

- Les phases 1 à 3 ont été réalisées de mars à juin 2018,
- La phase 4 a été lancée en 2019, et trois expérimentations ont été testées en 2019. Ces expérimentations sont nommées :

#### 4. Expérimentation

- « En voie de réapparition », qui comprend 45 passages piétons peints avec un design spécifique destiné à alerter et guide les piétons,
- « Rames flashes », avec l'équipement de 13 rames de dispositifs d'alertes lumineuses à l'avant du tramway,
- La projection d'une signalisation lumineuse d'alerte devant la rame, avec un message « danger ».

#### 5. Déploiement

- Une quatrième sera menée début 2020 :

Le « mur du son », qui consiste à créer un couloir d'alerte sonore en amont d'une traversée piétonne.



Sur les trois premières expérimentations réalisées, les rames flashs remportent un franc succès que ce soit auprès des voyageurs, des piétons et des conducteurs.

Les peintures sur passages piétons vont être retravaillées en 2020 pour améliorer la perception des messages par les piétons.

Concernant la projection lumineuse du message danger devant le tramway, les contraintes techniques limitent l'efficacité du dispositif, et sans avancée significative du côté technique,

l'expérience ne sera pas poursuivie.

- Campagne sécurité tramway

Depuis 2003, le tramway est parfaitement intégré dans le paysage métropolitain. Cependant, il n'en reste pas moins un mode de transport lourd. La sécurité aux abords du tramway reste une préoccupation constante de Keolis Bordeaux Métropole.

La campagne « Attention Rhino », déployée en novembre 2017 et 2018 a rencontré un vif succès et karlo Le rhino est bien présent dans les esprits notamment au niveau des jeunes.

En avril 2019, Keolis Bordeaux Métropole a relancé une campagne déclinée des précédentes avec 3 nouveaux visuels du rhino dans des situations critiques :

- Un tram peut en cacher un autre,
- Aux intersections ne jouez pas avec les feux,
- Distance de freinage = jusqu'à 50 mètres.



Cette nouvelle campagne s'est organisée autour de 4 piliers :

- Une campagne d'affichage largement déployée et relayée sur les réseaux sociaux,
- Une implication des conducteurs TBM rendue visible par leur bandana Rhino et par une prise de parole en station tram sur des thèmes liés à la sécurité et par des témoignages de conducteurs diffusés en vidéo,
- Sur les réseaux sociaux,
- Un évènement phare sur la place de la Victoire,
- Une sensibilisation des plus jeunes avec la distribution du jeu de l'oie « Karlo le Rhino » réalisé par Keolis Bordeaux Métropole.



*Bus*

La part des accidents avec les bus sont en majeure partie, des accrochages avec des obstacles fixes (rétroviseurs, potelets...).

La méthode de calcul des indicateurs a été revue et se rapproche des définitions du tramway afin de mieux analyser ce retour d'expérience et d'enclencher des

[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)

>> RESULTATS

Nombre de passagers décédés en bus

**0** (idem en 2018)

Nombre de tiers décédés bus

**0** (idem en 2018)

Nombre de blessés graves passagers et tiers bus

**2** (selon grille assurantielle) (idem en 2018)

Nombre de décès passagers tram

**0** (idem en 2018)

Nombre de tiers décédés tram

**1** (vs 3 en 2018)

Nombre de blessés graves passagers et tiers tram

**1** (selon grille assurantielle) (vs 4 en 2018)

>> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Taux de collisions/10000km

**0,253** (vs 0,258 en 2018)

plans d'actions plus adaptés. Elle permet d'avoir une base de données cohérente pour piloter et cibler les actions sur la sécurité.

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

## Résultats

La nature des risques se transforme et l'on constate un maintien du niveau de 2018 sur les collisions avec des piétons et cyclistes, avec une diminution des collisions avec des véhicules. Or, les piétons et cyclistes sont des tiers fragiles vis-à-vis des collisions avec un tramway qui peut rouler jusqu'à 60 km/h sur certaines portions de voies sur des grands axes urbains de la Métropole de Bordeaux.

Les conducteurs subissent parfois des traumatismes violents pouvant les amener à ne plus avoir la capacité de conduire un véhicule de transport en commun.

Ce résultat véhicule un engagement pour l'entreprise à développer des projets d'amélioration en particulier pour les tramways, représentés par les « nudges » qui vont se poursuivre en 2020.

### 2.3.2. Sûreté

#### 2.3.2.1. La lutte contre la fraude et sa prévention

#### Politique

Deux grands principes de la politique déployée par le groupe Keolis sont :

La mise à disposition d'outils fondamentaux comme par exemple un manuel sûreté (désormais à disposition de l'ensemble des réseaux du Groupe). Ce manuel contient les lignes d'actions communes, des fiches mémo synthétiques, des dossiers thématiques plus complets avec des outils et supports adaptés.

La gestion et cellule de crise, domaine ayant connu une importante révision tant dans son organisation que dans les outils développés, en tenant compte des retours d'expérience des derniers grands événements terroristes notamment :

- La révision des modes opératoires (systématisation et standardisation des retours d'expérience, formation, révision des listes de diffusion et des plannings, renouvellement de matériel, etc.).
- La rédaction d'un guide sur la réaction à adopter en cas de risques et menaces.

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

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

## Actions

Pour inciter à la validation des titres de transport, des actions de prévention sont déployées : 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.



Le traitement visuel a été maintenu pour cette nouvelle campagne avec 4 visuels simples et directs, dont deux nouveaux messages :

- « 15 000 contrôles par jour » : sensibilisation sur le nombre de contrôle réalisé chaque jour par les équipes TBM, pour surprendre ceux qui défendent l'idée que « de toute façon il n'y a jamais de contrôles »,
- « Vous ne payez qu'1/3 du coût réel du contrôle » : prise de conscience que le prix du voyage est bien inférieur à son coût réel. Sensibiliser les personnes qui fraudent parce que « c'est trop cher et que TBM s'en met plein les poches »,
- « Prix de l'amende », argument incontournable pour changer l'idée qu'on peut frauder en toute impunité et pour expliquer que le risque pris est fort,
- « Remerciement à tous les voyageurs qui valident », élément essentiel au réseau. C'est aussi un moyen de valoriser la majorité qui voyage en règle et d'encourager les bons comportements.



Des dispositifs d'incitation à la validation sur les quais, avant la montée sont mis en œuvre et permettent outre la mise en règle, de réduire les comportements inciviles et d'influer sur le sentiment de sécurité des clients.

Par ailleurs, le point d'information médiation multi services (PIMMS) de Cenon permet d'étendre les démarches de prévention et médiation sur l'ensemble du réseau TBM, et ainsi baisser les incivilités sur ce territoire.

### 2.3.2.2. La lutte contre la délinquance (incivilités, violences) et sa prévention

#### Actions

La mutualisation des équipes de contrôle et d'assistance a permis d'accroître notre visibilité en démultipliant les équipes sur le terrain ainsi que les modes de déplacement (pédestre, en voiture ou à moto). Le PC Sûreté est chargé de coordonner et d'optimiser la présence des équipages sur le réseau pour les faire intervenir au plus vite sur le lieu d'incident.

Pour autant, en 2019, notre délai d'intervention s'est légèrement dégradé (12 minutes 15 en moyenne contre 11 minutes 47 en 2018) et, est à corréliser, avec l'augmentation de 8% du nombre d'interventions. Cette dégradation est en partie due aux difficultés de circulation, à la fermeture du pont de pierre à la circulation et aux nombreux travaux réalisés sur la Métropole sur l'année 2019 (dont les travaux liés à la création de la ligne D du tram).

Par ailleurs, nous enregistrons une baisse de 6% du nombre des incidents sécuritaires (761 en 2019 contre 807 en 2018).

Pour lutter contre les incivilités, des opérations de prévention sont organisées toutes les semaines depuis septembre 2019 et des flyers rappelant les règles de civisme sont distribués aux voyageurs.



#### >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**30** atteintes physiques envers les salariés suivies d'un arrêt de travail  
(vs 63 en 2018)

**17** atteintes psychologiques envers les salariés suivies d'un arrêt de travail  
(vs 19 en 2018)

## Vidéo Surveillance

La totalité des Tramways et des Bus, des stations trams, des parcs relais et des agences commerciales est dotée de systèmes de vidéosurveillance. De même, les 130 tramways sont équipés de caméras frontales de part et d'autre.

Les agences commerciales sont également équipées d'un système d'appel de détresse.

La vidéo est systématiquement prélevée après un accident et permet d'avoir un état incontestable des faits. Les images peuvent également être transmises, sur réquisition, aux forces de l'ordre. C'est un outil primordial pour établir les plans d'actions et permettre d'analyser certaines situations.

C'est aussi un appareil permettant d'étayer la formation continue des conducteurs.

Enfin, chaque coordinateur d'équipe de contrôle est doté d'une « caméra piéton » dont la fonction consiste à dissuader et à désamorcer des situations pouvant devenir conflictuelles.

### 2.3.2.3. La lutte contre les violences et les discriminations sexistes

Une campagne de lutte contre le harcèlement pour informer et sensibiliser les voyageurs a été reproduite en interne pour sensibiliser en même temps les collaboratrices et collaborateurs.



Keolis Bordeaux Métropole, acteur sur le territoire se mobilise pour lutter contre le harcèlement sexiste et sensibilise ses clients et ses collaboratrices et collaborateurs. Pour accompagner la campagne de lutte contre le harcèlement à destination du grand public, un guide a été réalisé et mis à disposition auprès de l'ensemble des salariés de l'entreprise afin de faire connaître et promouvoir les bons gestes.

Une campagne d'affichage et de sensibilisation des collaborateurs a permis d'annoncer la sortie de la nouvelle campagne : « Tout le réseau fait bloc face au harcèlement sexiste ».

Une campagne de communication grand public s'est accompagnée du témoignage d'un contrôleur sur son métier et de la veille assurée, notamment le soir, au cours du contrôle, de la mise en évidence des applications de co-piétonnage et de rassemblement pour voyager le soir. Par ailleurs une sensibilisation est rappelée en parallèle à tout le personnel de l'entreprise.

4 visuels percutants et impliquants dans les messages affichés :

Interpeller les agresseurs sur les sanctions qu'ils encourent et les dissuader de passer à l'acte,

Informers victimes et témoins sur les dispositifs d'accompagnement matériels et humains,

Encourager les victimes à déposer plainte,

Valoriser le rôle clef du témoin et mettre en avant les moyens d'alerte.



Dispositif de communication :

- Pack Comm' TBM : réseaux sociaux, Newsletter, actu web, Bornes information voyageurs,
- Affichage intérieur tram,
- Ecran dynamique bus et agences,
- Communiqué de presse,
- Relais sur les supports de communication du campus,
- Diffusion du témoignage sur les réseaux sociaux, d'un vérificateur de perception de l'entreprise pour mettre en lumière la vigilance dont les équipes font preuve au quotidien la nuit particulièrement,
- Relais des informations utiles à destination des victimes et des témoins,
- Rappel de la descente à la demande avec les Lianes TBM et TBNight,
- Valorisation des applications mobiles conçues en lien (direct ou indirect) avec le harcèlement sexiste comme « Mon Chaperon » et de « Hands away ».

[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)

### 2.3.3. Accessibilité

#### Enjeu

Le principe qui sous-tend toutes nos actions est de déployer toutes les offres, organisations et systèmes d'information permettant à nos publics fragiles de garantir leur mobilité et un maximum d'autonomie, quel que soit le handicap dont ils sont porteurs.

#### Politique

KBM, en cohérence avec la politique développée par le groupe Keolis :

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

- Sensibiliser son personnel aux enjeux de l'accessibilité
- Et notamment changer le regard porté sur le handicap
- Accompagner les Autorités Organisatrices de la Mobilité via ses experts, répartis sur le territoire
- Convaincre les collectivités que l'objectif de cette démarche est de permettre à tous de se déplacer chaque jour, facilement et simplement », a déployé en 2019 les actions qui suivent :

#### Actions

Tout au long de l'année 2019, le service Mobibus a été partie prenante de différents événements significatifs :

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



- En réponse aux sollicitations des professionnels du handicap :
  - 13 mars 2019 : réunion APF, forum inter-structures,
  - 18 juillet 2019 : réunion avec le comité de direction de l'APF sur les réclamations – 10 décembre 2019 : rapport remis à la structure - Projet à poursuivre en 2020 sur les thèmes récurrents.
- En participant à des études / projets :
  - 19 mars 2019 : atelier sociolinguistique Wi Moov.
- En animant ou participant à des réunions :
  - 14 mars, 9 avril et 20 septembre : participation au Conseil Bordelais Mairie de Bordeaux,
  - 3 mai 2019 : Comité tripartite avec les représentants associatifs dans le cadre du renouvellement de la certification NF Services,
  - 20 juin 2019 : réunion Ambassadeurs PMR,
  - 22 octobre : présentation du service au Comité de Direction de la MDPH 33.

Les utilisateurs du service Mobibus ont reçu en octobre 2019 le « Mobibus Info », lettre d'information axée sur l'accessibilité, sur le service dédié, et sur le réseau TBM.

A noter également les engagements pris et les actions menées sur le réseau TBM en termes d'accessibilité :

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

- Sensibilisation des agents en contact en interne à l'accueil des PMR sur le réseau (action menée depuis 2009 annuellement) : 152 agents sur 15 journées de formation en 2019,
- Sensibilisation en interne multi-métiers sur les enjeux des publics fragiles en termes de mobilité : près de 20 collaborateurs de tous services concernés sur deux sessions le 12 juin 2019,
- Ouverture d'un guichet d'accès prioritaire aux personnes fragiles dans chaque agence commerciale,



- Participation à l'Adaptation 2019 : réunions du comité de pilotage de janvier à mai 2019 et équipe représentation Keolis Bordeaux Métropole aux Adaptagames le 13 juin 2019, jusqu'à la remise des prix à Bordeaux Métropole le 12 décembre.

### **Valorisation des métiers du transport par la participation au Duoday avec l'IRSA sur le dépôt de Bastide**

- Découverte et accompagnement d'une personne mal voyante.

### **Accompagnement des publics fragiles vers l'autonomie sur le réseau**

- Auprès du public de jeunes déficients visuels du centre Peyrelongue à l'utilisation du réseau : 16, 24 janvier et 28 octobre sur l'univers bus – 18 juin, 25 juillet et 24 octobre sur l'univers tram. Dans tous les cas, la sensibilisation évolue du dépôt vers la réalité terrain en posture,
- Auprès du public d'Usagers Fauteuil Roulant à l'utilisation du réseau du Foyer Monséjour de l'APF : réunion de préparation le 21 mars et de présentation aux adhérents le 24 avril – 9 mai découverte bus – 5 juin découverte tram – 8 octobre réunion de synthèse sur le projet pour poursuite convention en 2020.

### **Accompagnement et information des voyageurs en situations perturbées**

- Information adaptée pour les sourds-signeurs sur notre site internet pour les 2 périodes de longs travaux à l'été 2019 sur les lignes A et C du tram,
- Information aux stations de tram : en plus de l'information à l'arrêt sur le relais possible par Mobibus en cas de perturbations, une information orale est donnée à l'intérieur du tram,
- Solution pour les pannes inter-stations tram : nous avons fait l'acquisition de 5 rampes amovibles, positionnées sur 5 sites stratégiques du réseau pour permettre d'évacuer une personne en fauteuil roulant d'une rame qui serait stoppée en inter-stations. Avant cette acquisition, le client concerné ne pouvait sortir de la rame et devait attendre la fin de l'interruption quelle qu'en soit la durée,
- Organisation spéciale Usagers Fauteuil Roulant (UFR) en cas de situations perturbées sur le bus : le Poste de Contrôle devient le pivot dans la recherche de solutions pour un client UFR ne pouvant accéder au bus. Sur appel du conducteur, il mène une analyse en temps réel sur les passages suivants à +40mns pour proposer au client la meilleure solution.

### **Valorisation des ambassadeurs PMR**

Ils ont été sollicités en 2019 sur 3 sujets majeurs :

- Partenariat avec l'Association des Paralysés de France (APF) à Monséjour (voir ci-dessus),
- Tests sur application Witick pour les personnes non et mal voyantes avec la mise en avant notamment de la fonction « vibreur » qui permet la réassurance au moment de la validation,
- 6 journées terrain en juillet / août pour tester les itinéraires accessibles entre les stations de tram et les arrêts de report (lignes régulières ou bus - relais).



Le réseau poursuit son équipement en bus permettant d'accueillir 2 UFR. En septembre 2019, 42% du parc en propre, offre cette configuration.

## >> RESULTATS

**152** agents formés au handicap et plus précisément aux publics fragiles (15 journées de formation)

**20** collaborateurs sensibilisés aux enjeux des publics fragiles en termes de mobilité

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**91,4%** de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus (vs 86,4% en 2018)

## 2.3.4. Expérience Client

### Enjeu

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

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

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

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



### Politique

C'est pourquoi le groupe a mis à la disposition des différentes filiales un programme nommé « Think like a passager » qui permet de concevoir et d'animer les approches commerciales des réseaux de transport selon l'expérience client.

#### 2.3.4.1. Conquête et fidélisation

### Action

#### **Informier et accompagner les changements d'offre du réseau**

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

L'année 2019 a été marquée par plusieurs événements forts, impactant l'offre de transport et les services TBM :

- L'extension du tram C sur Villenave d'Ornon,
- Le lancement du nouveau service billettique : l'installation des distributeurs de ticket en station, le m-ticket TBM « Witick »,
- La mise en service des V3 électrique,
- L'ouverture de la 4ème ligne du Tram, le Tram D.

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

#### **Réalisation de plans d'orientation 3D**

Afin d'améliorer l'orientation du voyageur dans les pôles d'échanges, de nouveaux plans 3D orientés habillent dorénavant les plans de quartier présents en station Tram des pôles d'échange. Fin 2019, 3 stations sont équipées : Gare St Jean, Stalingrad et Porte de Bourgogne. Les stations Victoire et Quinconces seront équipées tout début 2020.

#### **Création d'un binôme d'information terrain**

2 Agents d'information sont dorénavant sur le terrain afin d'informer le voyageur sur les principaux pôles d'échanges (Quinconces, Gare, Stalingrad, Hôtel de Ville ...), de l'accompagner et le renseigner sur le réseau, les tarifs, l'aide à l'achat de titre sur les DTT, emprunt V3 etc...

Ils ont également pour mission d'informer lors des interruptions Tram intra boulevard en rassurant et orientant vers les solutions de report.



[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)

### Villenave d'Ornon et l'ouverture du P+R Villenave-Pyrénées



L'inauguration de l'extension du Tram C sur deux nouvelles stations « Villenave Centre Pont de la Maye » et « Villenave Pyrénées » s'est accompagnée d'une campagne de sensibilisation des habitants de la commune :

Une campagne de communication comprenant l'habillage d'une rame du Tram C, l'habillage des stations de tram de la ligne pour annoncer la prochaine ouverture, le pack Comm' TBM pour relayer l'information sur les supports de communication de TBM

- Une action promotionnelle auprès des habitants de la commune,
- Une opération avec les commerçants du 2 au 15 février : publicité sur le lieu de vente, flyer promotionnel et bulletin jeu à remettre sur les stands avec notamment la distribution de carte à gratter aux Géants Casino pour inciter les habitants à venir sur le stand TBM,
- Démarchage de toutes les entreprises et pôles générateurs des nouveaux secteurs desservis pour annoncer l'extension et promouvoir le Cité Pass Salarié (Cité Pass Groupé).
- A la suite de l'extension de la ligne C du Tram sur Villenave d'Ornon et l'ouverture du P+R « Pyrénées », TBM a lancé une campagne d'information auprès de 12 communes du sud gironde : Léognan / Saucats / Martillac / La Brède / Cadaujac / Saint Médard d'Eyrans / Ayguemorte les Graves / Isle Saint-Georges / Beautiran / Portets / Castres-Gironde / Langon.



### Nouvelle Billettique, lancement du m-ticket TBM avec l'application « Witick »

Le m-ticket TBM permet de voyager via son mobile avec les titres 1, 2 et 10 voyages ou encore 1 et 7 jours.

A cette occasion TBM a mis à jour tous ces supports d'info et a lancé une campagne promotionnelle



### 1000 V3 électriques lancés sur le réseau TBM

TBM a accompagné cet évènement par une large campagne de communication et de valorisation du nouveau produit.

Lancement de 1000 V3 électriques soit la moitié du parc des vélos en libre-service de Bordeaux Métropole. Les vélos sont répartis sur l'ensemble des stations V3 de l'agglomération.



#### Principe d'accès :

- Réservé aux abonnés V3 annuel,
- Location d'une batterie V3 pour 72 €/an paiement comptant,
- Réception de la batterie à domicile.

#### Une campagne de communication :

- Pack Comm' TBM, affichage station et abribus, habillage d'une rame, presse, stickers sur les stations V3, relais partenaires (mairies, campus...).

### *Lancement de la ligne de Tram D jusqu'à la Mairie du Bouscat*

L'inauguration de l'extension du Tram D jusqu'à la Mairie du Bouscat s'est accompagnée d'une campagne de sensibilisation des habitants de la commune, avec, entre autres, la mise en place des stands TBM mobile le jour de l'inauguration aux stations Quinconces et Courbet, puis présence des conseillers en mobilité TBM sur les nouvelles stations, toute la semaine du lancement (Hôtel de ville du Bouscat, Croix de Seguey, Quinconces, Place Marie Brizard).



### *Communiquer et être présent sur le terrain aux temps forts*

#### *Conseillers permanents en mobilité*



Pour assurer ces différentes opérations, Keolis Bordeaux Métropole complète son équipe marketing par des conseillers en mobilité, dont deux permanents, assurant ainsi un bon niveau de connaissance du réseau ainsi qu'une garantie de formation des conseillers ponctuels.

Leurs missions s'organisent autour de 2 activités principales :

- Accompagnement des événements pour informer et vendre : extension du tramway, marathon de Bordeaux, accueil à la gare Saint-Jean, rentrée scolaire, promotion des V3....,
- Présence au sein des entreprises partenaires pour promouvoir le Pass Salarié auprès des salariés.

La présence terrain de TBM sur le réseau est systématiquement annoncée sur le site « [infotbm.com](http://infotbm.com) » et sur les réseaux sociaux.

#### *Accompagnement d'événements et/ou de temps forts*

Keolis Bordeaux Métropole accompagne chaque événement par la présence sur le terrain de conseillers/vendeurs, pour accroître la notoriété de TBM et pour inciter les voyageurs de passage à se déplacer en transports en commun.

- Relais de la campagne « La Garonne commence ici »  
Accompagnement de Bordeaux Métropole dans la lutte contre les rejets de mégots dans la rue et notamment dans les bouches d'égout.

Dispositif de communication : écran bus, borne d'information voyageur en station tram et réseaux sociaux.



- Une information au plus proche des lieux de vie des différentes typologies des voyageurs :

#### *Les actifs*

- Accompagnement Plan De Mobilité (PDM) et déménagement

Le Délégué, en partenariat avec le pôle de mobilité de Bordeaux Métropole, accompagne les entreprises produisant un Plan de Mobilité (PDM), ainsi qu'à l'occasion de projet de (re)localisation dans la Métropole.

En 2019, le Délégué a accompagné l'Aéroparc, Inno Campus Bordeaux, Cdiscount, Caisse des dépôts, Cité administrative, Caisse d'épargne dans leur réflexion quant à la mobilité des salariés, en proposant une documentation adaptée, et en assurant des stands mobilité au sein même des entreprises :

- Création d'un espace TBM pro sur le site [infotbm.com](http://infotbm.com)

Création d'un « espace TBM pro » au sein du site info TBM afin de faciliter l'accès aux informations Pass salarié pour les employeurs et salariés.

Cet espace a été visité par plus de 22 000 clients, dont 3 000 vers l'espace salarié, 1 450 vers l'espace employeur.

[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)

- Les actions prospectives 2019

En 2019, 155 nouvelles entreprises sont actives sur la convention Pass salarié ; pour cela, le Délégué a déployé diverses actions prospectives (mailing, stand TBM, jeu TBM de Noël, ...)

- Entretien de la relation avec les entreprises

Renforcement de la relation TBM / Employeur avec la création d'une fiche « Référent TBM » jointe à la convention et la création d'un nouveau kit référent composé notamment d'un calendrier de suivi du Pass salarié obligatoire pour le référent.

- Des partenariats avancés avec certaines structures :

- Invest in Bordeaux pour l'accueil des nouvelles entreprises dans Bordeaux Métropole,
- Partenariat historique avec le CHU de Bordeaux,
- Partenariat avec une agence de Relocation « HOME EXPLORER » afin de faciliter l'accès au PASS SALARIE au moment de l'installation sur la Métropole.

- Des stands mobilité TBM / SNCF ont été mis en place notamment pour la participation à la semaine

de la mobilité du 16 au 22 septembre.

Comme chaque année, TBM a soutenu le Challenge de la mobilité en relayant l'information auprès des entreprises partenaires et du grand public.

*Les Seniors : Engagement dans la prévention de la perte de mobilité des seniors :*

TBM s'engage dans la prévention de la perte de mobilité des seniors en s'associant notamment avec deux partenaires reconnus sur le territoire, WIMOOV et UNICITE :

- Création d'un dépliant dédié pour les personnes étant en phase de déprise,
- Participation aux opérations d'accompagnement de la déprise des personnes âgées en proposant des parcours découvertes du réseau TBM : présentation de l'information, explication de l'affichage aux arrêts et parcours test sur le bus ou le tramway
- Relais des informations sur le réseau pour faire connaître et prendre conscience aux voyageurs de la multiplicité des publics.

TBM a créé un label valorisant les actions menées en matière de mobilité et d'accessibilité pour les publics les plus fragiles : « Voyageons ensemble, Vivons mieux ensemble ».

*Les client V3 (les « Vcubistes ») :*

- Promotion de l'abonnement V3 et animation de la communauté

Afin de valoriser le mode V3, Keolis Bordeaux métropole a développé son activité autour d'une communauté d'utilisateurs des V3 avec les deux comptes dédiés : Facebook V3 et Twitter V3. Une campagne d'engagement a été lancée à cette effet.



>> RESULTATS

*Extension tram C Villenave d'Ornon :*

**13 000** foyers sensibilisés  
**100** entreprises démarchées  
**17 500** kits distribués dans **12** communes

*Nouvelle billettiques m-ticket TBM application Witick :*

**58 866** applications Witick téléchargées  
**179 462** titres vendus

*V3 :*

**1 000** V3 électriques lancés sur le réseau TBM  
**700** batteries ont été vendues depuis le lancement des V3 électriques

*Lancement ligne D jusqu'à la mairie du Bouscat :*

**84 188** impressions  
**10 321** engagements

*Accompagnement Plan de Mobilité (PDM) et déménagement :*

**1 500** salariés rencontrés  
**200** offres d'essai offertes

*Semaine de la mobilité :*

**12** entreprises rencontrés  
**500** contacts en entreprise

*Accompagnement et sensibilisation citoyenne des voyageurs quant à la sécurité, civilité et harcèlement :*

**409 952** vues (ouverture newsletter, impression, visiteurs web)  
**1 121** commentaires – **98%** retours positifs

### Des services facilitant les démarches des voyageurs

Des nouveaux canaux de communication tel que le digital ; diffusion tout au long de l'année des bannières et adwords sur des sites web, Google et Facebook, diffusion renforcée aux moments forts des moments de renouvellement des abonnements.

### Une relation de proximité avec les voyageurs sur les réseaux sociaux

Keolis Bordeaux Métropole s'est engagé dans la relation de proximité avec ses voyageurs via les réseaux sociaux. Les comptes Twitter, Facebook et Instagram TBM sont devenus aujourd'hui des canaux de communication et d'échange voyageur incontournables et sont particulièrement appréciés par les internautes.

Keolis Bordeaux Métropole s'attache au quotidien à :

- Créer de l'engagement et établir une relation temps réel de proximité avec les voyageurs pour comprendre, expliquer et renseigner,
- Accompagner la vie de la métropole, relayer les grands événements et autres actualités,
- Informer au quotidien avec réactivité et transparence,
- Faire adhérer aux transports en commun,

le tout par un dialogue spontané, humain, personnalisé et empathique avec nos Community voyageurs.

Les actions principales et temps forts de l'année sur les réseaux sociaux

- Participation active à la campagne de sécurité Tram Karlo Le Rhino,
- Accompagnement des travaux du tramway C et A durant l'été 2019 et de l'incident des Salinières,
- Accompagnement de l'ouverture de la voie du Tram D,
- Accompagnement de la période de canicule avec une Prise de parole de TBM pour parler de la climatisation du réseau et mise en place aux stations hôtel de ville et Quinconces des rafraîchissements et des conseillers en mobilité avec des brumisateurs...



#### 2.3.4.2. La démarche Keolis Informe et Signe ses Services (KISS)

### Enjeu

Pour Keolis, la culture d'entreprise « orientée client » est indispensable à la performance d'un service de mobilité du quotidien.

Keolis initie une démarche KSS, Keolis Signature Service, avec 4 filiales pilotes dont Keolis Bordeaux Métropole. Cette démarche est développée sur le réseau de KBM sous le nom de KISS (Keolis Informe et Signe ses Services). L'objectif est de renforcer au cœur de nos métiers la dimension client, et tous les services qui lui sont dus.

### Politique

Cette démarche s'inscrit dans le projet d'entreprise du groupe, déclinée en filiale à Bordeaux autour de 2 axes du projet Keolife Bordeaux :

- « Vous accompagner vers les outils facilitant votre voyage »,
- « Vous informer en situation perturbée pour faciliter la suite de votre voyage ».

### Actions

Lancée en 2017, cette démarche s'appuie sur la participation et l'implication de tous les acteurs du réseau : les clients voyageurs, l'autorité organisatrice, et les salariés de Keolis Bordeaux Métropole.

Des ateliers de travail ont permis au groupe de travail KISS de recueillir les attentes de chacune des parties prenantes.

Si 2018 a été l'année du lancement et des pilotes, 2019 a été novateur en termes de mise en place durable des formations pour les agents de l'entreprise. Ainsi, le module dédié à KISS est complètement intégré dans le cursus de formation des nouveaux intégrant, soit 280 agents en 2019. Quant aux conducteurs déjà présents, ils ont bénéficié de nouvelles sessions de formation, planifiées et organisées en fonctions des disponibilités « conducteurs – formateurs ».

Une application dédiée aux personnes à mobilité réduite a vu le jour. Ainsi, les PMR peuvent dorénavant, via leur smartphone, visualiser l'itinéraire à prendre pour rejoindre un bus de substitution en cas de situations dégradées.

L'espace digital, initialement installé en fixe à l'agence commercial des Quinconces, est devenu un espace mobil pro-actif, déployé dans le cadre de l'événementiel et de la promotion du réseau.

Le concept de « trajets malins », en cours de déploiement, permettra d'indiquer aux voyageurs dans le tramway comment rejoindre au mieux sa destination en utilisant les Lianes du réseau qui croisent les lignes de tramway.

Les évaluations menées par tous les managers en présence de leurs conducteurs confirment :

- Les points forts du réseau : accueil à bord ou relationnel des conducteurs,
- Les points à déployer : incitation des conducteurs à parler des outils digitaux aux clients,
- Les points d'amélioration : présentiel ponctuel lors d'événements.



Tous ces éléments sont en phase avec le plan d'actions 2019-2022, avec pour seul objectif : le client au cœur de nos démarches.

la mise en œuvre des actions ont confirmé :

- des points forts du réseau : accueil à bord ou relationnel des conducteurs,
- des points à déployer : incitation des conducteurs à parler des outils digitaux aux clients,
- des points d'amélioration : présentiel ponctuel lors d'événements.

Tous ces éléments ont permis de contribuer à définir un plan d'actions 2019-2022 avec pour seul objectif : le client au cœur de nos démarches.

#### 2.3.4.3. *Collective design*

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.

Quelques exemples d'études :

#### **Enquête satisfaction 2019 du réseau TBM**

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 216 personnes (1 207 abonnés et 1 009 occasionnels), a été menée en mai 2019 par le cabinet d'études Tryom. La précédente enquête avait été réalisée en juin 2018.

Les principaux résultats sont les suivants :

- Note de satisfaction :
  - Tous clients confondus : note de 15,2/20 (en légère hausse par rapport à 2018) et 87,4% de satisfaits (légère baisse de 1 point),
  - Clients abonnés : 86,8 % satisfaits,
  - Clients occasionnels : 88,1 % satisfaits des notes moyennes données aux différents critères entre 14,5 et 16 ;
  - Les clients tramway sont plus satisfaits (90 %) que les clients bus (83 %),
  - Une satisfaction de 85 % pour les clients réguliers et 90 % pour les occasionnels.

- Points forts :
  - Le personnel TBM, et principalement les équipes des agences commerciales et du centre d'appels,
  - La gamme de titres de transports proposée,
  - Les informations aux stations de tramway,
  - La conduite fluide et prudente des conducteurs de tramway.
- Actions prioritaires à mener :
  - La ponctualité des bus,
  - Les solutions de substitution en cas d'incident tramway,
  - La capacité offerte (saturation en heure de pointe notamment),
  - Les fréquences le dimanche et les jours fériés,
  - La conduite des véhicules sur le réseau bus.

De plus, 89.5% des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport.

### **Baromètre satisfaction V3**

La première vague a été réalisée en mars 2010.

L'objectif de cette enquête est de mesurer la satisfaction des « VCubistes » et surtout de percevoir et d'analyser les évolutions au fil des vagues. Cette 9<sup>ème</sup> vague a été lancée en mai 2019 auprès des abonnés V<sup>3</sup> sur internet.

Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de près de 2 900 « VCubistes » sont :

- Un taux de satisfaction élevé et stable : 91 % des enquêtés sont satisfaits du service avec une note moyenne de 7/10. 96 % recommandent le V<sup>3</sup> à leur entourage,
- Une évolution positive du service, et en hausse par rapport à 2018 : 74 % jugent que le service V<sup>3</sup> s'améliore (+15 points) et moins de 5 % estiment qu'il se dégrade (stable),
- On observe une hausse de l'insatisfaction en 2019 concernant la simplicité d'utilisation du service (+2 pts), l'état du vélo (+5 pts) et le gonflage des pneus (+2 pts),
- A contrario, la praticité des bornes clients (+1 pts), l'état de la station (+1 pts), l'emplacement de la station (+2 pts) et la borne tactile (+5 pts) ont vu leur taux de satisfaction augmenter,
- Les principales attentes des utilisateurs sont liées à la disponibilité des stations, l'état des vélos ou encore l'ajout de stations supplémentaires.

### **Suivi du traitement des réclamations**

Une 9<sup>ème</sup> vague d'interrogation a été menée, faisant suite aux 8 premières réalisées depuis 2012. Au global, 405 réclamants ont été interrogés par téléphone en avril 2019 par le cabinet d'études TRYOM : 300 sur l'ensemble des services TBM, répartis selon le canal de contact et 100 particulièrement sur le service V<sup>3</sup>.

### **Enquête de satisfaction des parcs-relais**

Une enquête satisfaction des utilisateurs des parcs-relais a été menée sur l'année 2019. La précédente étude s'était déroulée en mars 2015. L'objectif de cette seconde vague était donc de mesurer la satisfaction des utilisateurs des parcs-relais et d'évaluer leur performance auprès des clients. L'enquête a été menée entre le 3 et le 8 juin 2019 par téléphone, auprès des utilisateurs du service. Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de plus de 400 clients sont les suivants :

- Profil de la clientèle :
  - La clientèle des Parcs Relais est essentiellement composée de femmes actives d'un point de vue professionnel,
  - Les clients réguliers représentent 80% des usagers et l'utilisent majoritairement la semaine (87% des clients interrogés),
  - Les abonnés TBM représentent 79% des clients ce qui est cohérent avec la part d'usagers réguliers,

L'analyse comparative 2015 > 2019 illustre une très grande stabilité dans le profil des usagers.

- Satisfaction et attentes des utilisateurs :
  - 92 % des personnes interrogées sont satisfaites ou très satisfaites du service,
  - Comme lors de la dernière vague, la localisation des parcs sur le territoire est jugée très positive, puisque 97% des utilisateurs en sont satisfaits,
  - L'accès au parc, son entretien, la localisation des distributeurs de titres et leur tarification sont satisfaisants (entre 90% et 93% d'avis favorables),
  - Les difficultés pour y entrer et pour y sortir sont à contrario des points d'insatisfaction (respectivement 21% et 30 %), notamment dus au lancement des nouveaux valideurs Thales et de l'arrivée du billet sans contact (BSC) avec le maintien à la vente des titres magnétiques, difficilement compris par les clients.



Néanmoins, sur les 4 dernières années, aucune baisse de satisfaction de l'ensemble des items n'a été observée.

- Les attentes spontanées des utilisateurs :
  - La moitié des demandes formulées (49%) concerne l'accès aux parcs, intégrant notamment le cheminement pour les véhicules et la fiabilisation des barrières, ainsi que l'augmentation du nombre de places offertes,
  - L'amélioration de l'information voyageurs et des cheminements au sein des parcs représentent 12% des demandes.

### Enquête service V3 électrique

Deux mois après le lancement du service, une enquête de satisfaction a été réalisée auprès des abonnés V<sup>3</sup> électrique. 360 abonnés ont été sollicités par e-mail entre le 8 et le 13 juillet 2019. 160 clients ont répondu à l'enquête, soit un taux de retour de 45%.

- Profil de la clientèle :
  - 76% des répondants sont des hommes,
  - 70% ont entre 25 et 54 ans,
  - Ils disposent pour 2 tiers d'un abonnement V<sup>3</sup> électrique 1 an TBM,
  - 56% d'entre eux habitent la commune de Bordeaux.
- Satisfaction des utilisateurs :
  - 87 % des abonnés V<sup>3</sup> interrogés se disent satisfaits du service avec une part de 30% de très satisfaits,
  - La note moyenne de recommandation atteint les 7,5/10, qui représente un bon démarrage pour le service,
  - 98% trouvent que la batterie est facile à installer et retirer,
  - 94% ont jugé le vélo, agréable à utiliser,
  - 82% trouvent que le prix de la location de la batterie est bon marché.

Les ¾ des clients interrogés déclarent que le V<sup>3</sup> électrique leur permette d'aller plus vite et leur permette de réaliser de plus grandes distances.

- L'utilisation du service :
  - 81 % des abonnés déclarent utiliser le service au moins une fois par semaine et ils sont 44 % à l'utiliser plus de 4 fois,
  - Le V<sup>3</sup> électrique est majoritairement utilisé pour aller travailler (par 72% des répondants) et pour se déplacer en centre-ville (par 1 répondant sur 2),
  - Un utilisateur sur 2 déclare utiliser moins le tram / bus au profit du V<sup>3</sup> électrique.



### **Enquête « post-test » de l'application M-ticket TBM**

Après son lancement commercial au mois de mai 2019, une enquête « post lancement » a été menée auprès des utilisateurs de la nouvelle application. L'enquête a été réalisée auprès des clients ayant effectué un achat en mai 2019, soit un total de 4 033 clients sollicités par mail entre le 16 et le 22 juillet 2019. Plus de 868 clients ont répondu à l'enquête, soit un taux de retour de 21,5%.

- Avec un taux de satisfaction de 95% et un Net Promoter Score, (recommandation) de 75, le M-Ticket semble largement séduire les voyageurs et répondre à un réel besoin. Ils sont 80% à avoir donné une note de 9/10 ou 10/10 à l'application,
- L'application vient en substitution aux achats aux DTT pour 87% des répondants ayant déjà acheté un titre sur le réseau,
- Les clients semblent également satisfaits de la facilité d'utilisation de l'application,
- 84% des utilisateurs de l'application utilisent le réseau TBM au moins une fois par mois et 94% des répondants ne possèdent pas d'abonnement TBM personnel.

Grace à ce service, 88% estiment que l'application leur permet d'être plus en règle lorsqu'ils voyagent sur le réseau. **Pratique, facile, simple, rapide...** Voici les mots les plus employés selon les utilisateurs.

### **Table ronde autour du traitement de la situation perturbée**

Suite à l'enquête de satisfaction réalisée en 2018, une table ronde d'échanges sur la thématique du déplacement à proprement parlé a été organisée avec une trentaine de clients, afin d'approfondir les résultats de cette enquête, notamment autour des thématiques les plus saillantes (offre, ponctualité et information voyageurs). L'objectif de cette étude est de mieux identifier les insatisfactions clients, au-delà de la statistique, et ainsi d'analyser le vécu des situations perturbées.

Pour mieux saisir les forces et les faiblesses, 3 groupes de clients ont été constitués regroupant des utilisateurs occasionnels et réguliers du réseau. Ci-dessous les points marquants et importants de l'étude.

Chacun a en tête les changements apportés par le tram depuis son arrivée : un nouveau mode de transport très attractif, régulier, rapide, silencieux, esthétique, confortable, ... Autant de caractéristiques qui véhiculent la promesse d'un transport facile à utiliser, sans stress et agréable. La restructuration complète du réseau de bus associé n'est pas en reste, perçue comme assurant une desserte optimale de ce qui est important dans la métropole, et notamment au centre de Bordeaux.

Mais les clients pointent du doigt une époque révolue. En effet, les transports de la Métropole commencent à saturer, voire surchargés aux heures de pointe avec une amplitude qui augmente : capacité de transport insuffisante, manque de fréquence aux heures de pointe notamment, associés à un manque de régularité. Mais la densification du trafic automobile est aussi identifiée comme cause réelle des difficultés rencontrées, principalement sur le réseau bus.

Ci-dessous sont résumés les principaux reproches formulés par les voyageurs :

- Un manque d'anticipation de la part de ceux qui conçoivent et organisent le transport dans la Métropole : En effet, ils perçoivent une forme d'incohérence entre l'explosion démographique de la Métropole et la façon dont les infrastructures et équipements ont été pensés,
- Un manque d'information au préalable sur les perturbations en cours, des informations qui manquent d'alerte, de personnalisation et de réactivité,
- Un service de substitution qui n'est parfois pas au rendez-vous, comme la mise en place systématique de « bus relais » en cas de coupure, ou encore l'accompagnement sur le terrain de personnel TBM.

Ces clients savent néanmoins que ces problématiques ne peuvent être résolues à court terme mais identifient deux leviers d'actions prioritaires, sur l'information transmise aux clients :

- Le traitement des pannes de tramway en termes d'information notamment, avant et pendant le trajet, et une proposition de personnalisation des messages,
- L'apprentissage des informations et des solutions mises à disposition, notamment sur les supports numériques.

Pour donner suite à ces retours, Keolis Bordeaux Métropole s'est attaché à proposer des solutions rapides, comme le déploiement d'agents d'information affectés en permanence sur le terrain, pour se rendre rapidement sur les lieux d'interruption du tramway, pour guider et accompagner les voyageurs vers les solutions de substitution.

De plus, un travail sur l'année 2019 a permis de développer des alertes personnalisées par notification push et par mail, envoyées à la demande des clients, et qui sera déployé en janvier 2020. De plus, une solution interne développée pour le réseau TBM a permis de centraliser, traiter et diffuser simultanément les messages de perturbation sur l'ensemble des solutions numériques.

### 2.3.5. Acteurs de la ville durable

#### Enjeu

Keolis Bordeaux Métropole est un acteur économique de premier plan dans un territoire comme celui de la métropole bordelaise.

Grand employeur du territoire (plus de 1 485 collaborateurs recrutés depuis 2009, dont 285 embauches en CDI sur la seule année 2019), il se doit de participer à la création de valeur pour le territoire et à l'animation du tissu économique métropolitain.

#### Politique

Keolis Bordeaux Métropole accompagne les entreprises dans leur démarche de mobilité (plan de mobilité d'entreprise ou PDM) et/ou relocalisation pour promouvoir les transports en commun à proximité de l'entreprise.

#### Actions

##### *Les Entreprises pour la Cité*

Signataire depuis 2010 de la charte de la diversité, Keolis Bordeaux Métropole fait partie des membres fondateurs de l'antenne sud-ouest du réseau « Les Entreprises pour la Cité ». A ce titre, elle participe aux côtés d'autres entreprises locales à des actions visant la promotion de l'innovation sociale dans les domaines de l'emploi, de la diversité, de l'éducation et de la citoyenneté.

##### *Le soutien aux startups locales dans l'innovation*

Keolis Bordeaux Métropole est l'un des partenaires du **village by CA** (Crédit Agricole) depuis sa création. Cette pépinière accompagne les startups de la métropole bordelaise dans leur développement. Keolis Bordeaux Métropole s'implique également aux côtés de **Bordeaux Technowest** qui regroupe des startups dont les projets sont orientés vers le développement de la mobilité durable.

## >> RESULTATS

*Baromètre satisfaction V<sup>3</sup> :*

**91%** enquêtes satisfaites du service - moyenne de **7/10**

*Suivi du traitement des réclamations :*

**61%** des « réclamants » satisfaites du traitement de leur réclamation.

*Enquête de satisfaction des parcs-relais :*

**92%** des clients satisfaites (stable par rapport à l'enquête de 2015)

*Enquête service V<sup>3</sup> électrique :*

**87%** des clients satisfaites,

**95%** des clients satisfaites – enquête « post-test » de l'application M-ticket TBM

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

*Réseau TBM*

**87,4%** de taux de satisfaction du réseau TBM (**vs 88,7% en 2018**)

**88,1%** occasionnels satisfaites

## 2.4. Engagement pour nos SALARIES

### 2.4.1. Santé et Sécurité au Travail

#### Enjeu

Keolis Bordeaux Métropole se mobilise autour d'un objectif visant à garantir la santé et l'intégrité physique des collaborateurs en réduisant les accidents du travail.

Pour atteindre cet objectif, l'entreprise s'engage à réduire le nombre d'accidents du travail dans l'ensemble de l'entreprise y compris ceux dont la durée d'arrêt de travail excède 150 jours.

Autour du message, « sécurité tous concernés », Keolis Bordeaux Métropole s'engage à développer une culture sécurité en rendant ses collaborateurs acteurs de leur propre sécurité et de celle de leurs collègues.

#### Politique

Keolis Bordeaux Métropole, en totale cohérence avec la politique sécurité du groupe Keolis, développe un système assurant l'amélioration continue des performances en matière de sécurité du travail, en s'appuyant sur le référentiel Keolife développé par le groupe Keolis et le référentiel ISO 45001.

L'entreprise est convaincue qu'une politique de prévention des risques susceptibles d'affecter ses employés est un des aspects fondamentaux du succès et du développement de l'entreprise. C'est pourquoi la Direction de Keolis Bordeaux Métropole s'est engagée à :

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

En 2019, l'objectif visé était d'inverser la courbe de tendance à la hausse des indicateurs de sécurité du travail constatée en 2018 et de baisser le nombre d'AT avec arrêt de 15%, par un accompagnement renforcé de la direction qualité sécurité environnement (formation et sensibilisation) :

- Un développement de la communication par voie d'affichage au sein des unités de travail,
- Une animation par l'instauration de point quotidien et/ou mensuel autour de messages de prévention,
- Des visites terrain
- Des analyses d'accidents avec retour d'expérience.



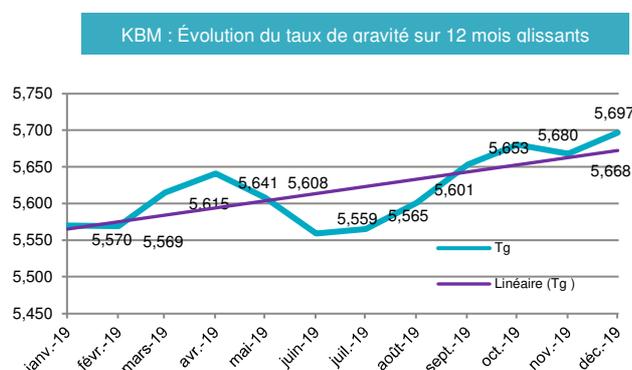
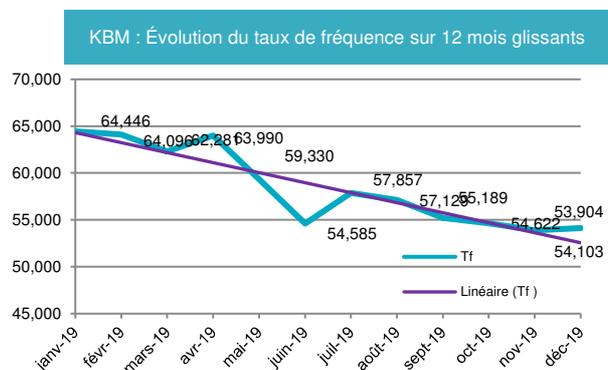
#### Actions

En 2019, Les actions se sont articulées autour de 2 grands axes :

- Développement de la culture sécurité en matière Santé et sécurité du travail par
  - La poursuite du déploiement de la norme ISO 45001,
  - Le rattachement de la démarche ISO 45001 à la démarche de système de management intégré et à la RSE selon la norme 26000.

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.

- Amélioration des résultats en matière de santé et sécurité du travail par la maîtrise opérationnelle en :
  - Développant la communication et la culture sécurité (animation, visites terrain, réunions de service, points 5 minutes, fiche REX faisant suite à AT, bonne pratique, situation dangereuse, rapport mensuel pour Direction de l'exploitation, ...),
  - Accompagnement du management (sensibilisation à l'analyse d'AT et à la sécurité),
  - Réalisation d'enquête faisant suite à AT.



Les actions 2019 se sont aussi concentrés autour du thème :

### Prévenir les incivilités et les risques d'agression

- La poursuite de la participation au Conseil local de sécurité (CLS) transport avec les services de la préfecture, police et Bordeaux Métropole,
- La poursuite des échanges de bonnes pratiques du comité de prévention des incivilités regroupant les entreprises bordelaises de prestations de service,
- La poursuite de l'analyse des pratiques pour prévenir les agressions en situation professionnelle formation/action (12 agents supplémentaires formés en 2019),
- La mise à jour du guide des pratiques réalisée à la suite du diagnostic d'un consultant externe,
- La mise en place d'une démarche de prévention des accidents du travail pour les agents de service contrôle.



En cas d'agression, le secrétaire de la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail est informé par le PC sûreté ou l'équipe d'intervention qui rédige également une information succincte et factuelle à destination des différents services.

Lorsqu'il y a lieu de rédiger une déclaration d'accident du travail, une copie est adressée par mail à l'ensemble des membres de la CSSCT, parallèlement à son envoi à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie compétente.

Dans certains cas de jets de projectiles ou de visées laser en un lieu déterminé du réseau, une déviation peut être mise en place : 32 plans de sûreté ont été mis en place en 2019 contre 37 en 2018.

Un accompagnement médical du salarié est réalisé quand il est victime d'une agression. En fonction de l'urgence et de la gravité de son état de santé, les services de secours (pompiers, SAMU) sont appelés par le PC sûreté.

Au-delà de cet accompagnement, l'entreprise a également noué des partenariats pour assurer la prise en charge psychologique des salariés :

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



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

En interne, une visite médicale avec le médecin du travail est systématiquement organisée pour les salariés victimes d'agression, qui font l'objet d'un arrêt de travail, et ce, quelle que soit sa durée.

Les salariés victimes d'agression bénéficient d'une prise en charge de leurs frais médicaux.

Le salarié victime d'agression est accompagné juridiquement par son manager ou l'équipe d'assistance pour déposer plainte lorsqu'il le souhaite. Lorsque la plainte donne lieu à des poursuites, le salarié est représenté auprès du Tribunal par un avocat mandaté par l'entreprise.

Le salarié bénéficie d'un accompagnement économique puisqu'il voit son salaire maintenu pendant toute la durée de son arrêt. Keolis Bordeaux Métropole assure également au salarié le remboursement des frais médicaux et chirurgicaux (déduction faite des remboursements sécurité sociale et mutuelle) liés aux conséquences de l'agression.

Enfin, Keolis Bordeaux Métropole prend en charge les indemnités allouées par le Tribunal à concurrence du Plafond Mensuel de la Sécurité Sociale après prononciation de l'insolvabilité de l'agresseur et épuisement des voies de recours.

Une plaquette « Bonnes pratiques – faisant suite à violences physiques ou verbales » est distribuée au salarié victime d'agression.

**L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SOCIAL**

À tout moment, si vous avez besoin d'un accompagnement psychologique et social, votre responsable peut vous mettre en relation avec :

- ▶ Le CAPSYVI (Centre Aquitain des Victimes d'Agresseurs)  
CRU Pellegrin  
Place André Rabat Leon  
33000 Bordeaux  
05 56 79 87 77
- ▶ Le médiateur de travail ou les Intervenants  
Intermédia porte de Bordeaux  
09 80 90 12 50 Bordeaux Centre  
33002 Bordeaux CEDEX  
05 57 87 88 46
- ▶ L'assistance sociale  
Intermédia porte de Bordeaux  
09 80 90 12 50 Bordeaux Centre  
33002 Bordeaux CEDEX  
05 57 87 88 46

✓ CES PRESES EN CHARGE SONT GRATUITES ET TOTALEMENT CONFIDENTIELLES.

---

**INFOS PRATIQUES**

**AVANT VOTRE REPERE :**  
Vous devez effectuer un appel avant de faire un dépôt de plainte afin de vous renseigner sur vos droits, les possibilités de votre responsabilité, etc.

**VOUS AVEZ UN ARRÊT DE TRAVAIL :**  
Vous devez faire un appel avant de déposer votre plainte afin de vous renseigner sur vos droits, les possibilités de votre responsabilité, etc.

www.unik-reseautbc.com  
@PEPEL\_VERT  
05 00 01 14 50

**VOUS DEVEZ CONTACTER LE SERVICE MEDICAL :**  
05 57 87 88 97

**SUIVI DE VOTRE DOSSIER JURIDIQUE DANS LE CAS D'UN ARRÊT DE TRAVAIL :**  
Vous devez contacter le Service Contentieux pour l'envoi juridique de votre dossier  
05 57 88 46

**BONNES PRATIQUES SUITE À DES VIOLENCES PHYSIQUES OU VERBALES**

ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE, PSYCHOLOGIQUE, MANAGERIAL, SOCIAL ET MÉDICAL

KEOLIS

**L'ACCOMPAGNEMENT MANAGERIAL**

La prise en compte de votre état de santé physique et moral est une priorité.

Un membre de l'encadrement vous accompagne dans vos démarches administratives, sociales et juridiques notamment lors du dépôt de plainte. Il peut, si besoin, organiser votre travail et organiser le retour à votre domicile si personne ne peut venir vous chercher.

Votre responsable est présent pour vous lors l'intervalle de l'entretien des procédures administratives et juridiques. Il est à votre écoute pour vous aider à reprendre le travail dans les meilleures conditions.

**L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE**

L'entreprise vous recommande de porter plainte soit immédiatement, après une agression soit en différé (ceci afin de ne pas bénéficier une attitude envers un salarié).

Keolis Bordeaux Métropole vous accompagne dans vos démarches en ce portant, selon les cas, par un avocat spécialisé ou un avocat général. Une agression dirigée contre un salarié dans l'exercice de ses fonctions constitue une agression contre l'entreprise de transport public elle-même.

Lors de votre dépôt de plainte, il est possible que l'Officier du Procureur sollicite votre présence au tribunal. Dans ce cas, vous êtes convoqués à garder en mémoire :

- ▶ Bien relire la déclaration et ne pas hésiter à donner des précisions, notamment si des effets personnels ont été endommagés ou volés.
- ▶ Ne pas donner vos coordonnées personnelles mais celles du siège de la société.

KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE  
17 rue André Rabat Leon 33000 Bordeaux CEDEX  
05 57 87 88 97

L'entreprise, via le service contentieux, mettra à votre disposition un avocat spécialisé dès lors qu'elle aura reçu le mandat de direction signé.

Cet avocat vous assistera sur rendez-vous avant toute audience, si nécessaire. Il est recommandé de lire attentivement les imprimés adressés à l'ouverture du dossier et de transmettre au service contentieux tous les éléments essentiels qui lui permettront ainsi qu'à l'effet de défendre au mieux vos intérêts (certificats médicaux, arrêt de travail, factures éventuelles...). Si néanmoins, vous souhaitez faire le choix d'un avocat personnel, l'avocat apparaît alors d'office en charge des honoraires et d'un éventuel service contentieux.

**L'ACCOMPAGNEMENT MEDICAL**

Suite à une agression, il vous est recommandé de prendre contact avec le Service Médical pour faire un point sur votre état de santé.

Pour tout arrêt égal ou supérieur à 30 jours : une visite médicale est obligatoire dans les 8 jours qui suivent votre reprise effective.

Dans les autres cas, une visite médicale peut être organisée à votre demande, à date de l'employeur ou du médecin du travail.

Si nécessaire, une visite avant la reprise peut être effectuée afin de mieux préparer votre retour dans l'entreprise.

Sur recommandation du médecin du travail, vous pouvez bénéficier d'un accompagnement psychologique par le Centre Aquitain de Psychothérapie des Victimes (CAPSYVI).

## >> RESULTATS

**204** AT avec arrêt en 2019 (vs 244 en 2018) une baisse d'environ **16,5%**

**343** déclarations (AT et trajet, avec et sans arrêt) auprès de la CPAM en 2019 (vs 491 en 2018) une baisse d'environ **30%**

**49** visites terrain en tournées managériales (vs 23 en 2018)

**110** chefs d'équipe et managers de proximité sensibilisés à l'analyse d'AT

**544** collaborateurs sensibilisés au risque « glissade, trébuchement et chute »

**2 070** collaborateurs ayant suivi des formations à caractère sécuritaire ou intégrant une dimension santé-sécurité du travail (vs 1 799 en 2018)

**32** plans de sûreté ont été mis en place (vs 37 en 2018)

**12** agents supplémentaires formés à l'analyse des pratiques

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Taux de fréquence des accidents de travail

**54,103** (vs 69,04 en 2018)

Taux de gravité des accidents de travail

**5,697** (vs 5,67 en 2018)

## 2.4.2. Diversité et Inclusion

### Enjeu

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

### Politique

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

#### 2.4.2.1. Lutte contre les discriminations

### Actions

#### Campagne de lutte contre les discriminations | avril 2019

En avril 2019, une campagne d'affichage dans l'ensemble des locaux rappelait l'engagement de l'entreprise à ce que l'interdiction de toute forme de discrimination soit respectée pour garantir l'équité de traitement à chacun. Les salariés doivent ainsi veiller à ce que leur comportement dans le cadre professionnel ne soit pas discriminatoire.

#### 2.4.2.2. Egalité Professionnelle Femmes-Hommes

### Politique

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

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

### Actions

#### Mixité et égalité professionnelle :

Dans le cadre de ses engagements en termes de Responsabilité Sociétale des Entreprises, Keolis Bordeaux Métropole continue de déployer des actions en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle.

#### Semaine de la mixité et de l'égalité professionnelle | du 11 au 15 mars 2019

Comme 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 notre politique égalité professionnelle.

Les actions menées reposent sur les 4 engagements du groupe :

- Appliquer le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal »,
- Sensibiliser sur les enjeux de non-discrimination et les stéréotypes,
- Atteindre la mixité des effectifs,
- Garantir un meilleur accès aux femmes aux postes à responsabilité.

[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)



« S'ENGAGER ET AGIR »

Déployée sur les sites, la campagne d'information mixité égalité « S'ENGAGER ET AGIR » sensibilise et informe les collaborateurs et les collaboratrices sur les engagements, actions et objectifs de l'entreprise sur ces sujets.

**Rallye Des Pépites | samedi 9 mars 2019**

Dans le cadre de la semaine de la mixité, Keolis Bordeaux Métropole a participé pour la première fois en 2019 au Rallye des Pépites en tant qu'« entreprise étape ».

Le Rallye des Pépites est un jeu de pistes ludique pour découvrir le potentiel économique de la Métropole sous l'angle de la mixité et de l'entrepreneuriat au féminin.

Keolis Bordeaux Métropole a ouvert les portes du dépôt ACHARD et a reçu 48 équipages pour leur faire découvrir les métiers parfois méconnus du transport public, rencontrer les collaborateurs et valoriser nos actions en termes d'égalité professionnelle.



>> RESULTATS

**Label égalité**

obtenu en octobre 2017 récompensant son exemplarité en matière d'égalité professionnelle

>> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**RETOUR SUR NOS ACTIONS**

2018

**MARS**

- > Forum égalité Mixité CIDFF
- > Campagne Keolis « L'interview au féminin »
- > Insertion professionnelle des femmes
  - Café coaching Les Entreprises Pour La Cité
  - After work réseau SNCF au féminin

**NOV.**

- > Girl's Day
- > Campagne de lutte contre le harcèlement sexiste

**DEC.**

- > Renouvellement de la signature Charte de la diversité
- > Tour de France de la diversité

2019

**JANV.**

- > Nominations référents harcèlement sexuel CSE & KBM

**MARS**

- > Rallye des Pépites
- > Insertion professionnelle des femmes
  - Café coaching Les Entreprises Pour La Cité
  - Visite Hauts de Garonne développement

2.4.2.3. Handicap

**Politique**

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

**Actions**

S'agissant des salariés en poste, des réunions de concertation pluridisciplinaires (DRH, paie, recrutement, service social, service médical) sont organisées trimestriellement pour anticiper au mieux les situations d'inaptitude et accompagner les salariés vers la reprise, en fonction des contraintes d'organisation.

Keolis Bordeaux Métropole accompagne les salariés en situation de handicap, d'une part, par l'intermédiaire de l'assistante sociale dans la réalisation des démarches visant à la reconnaissance de la situation de travailleur handicapé et d'autre part, avec le soutien de Cap emploi, dans la mise en œuvre de dispositifs d'aménagement des postes de travail.

**21%** part de femmes dans l'effectif total (vs 20,60% en 2018)

**20%** part de femmes dans l'effectif total de salariés roulants/conducteurs (vs 19,34% en 2018)

**29%** part de femmes cadres sur le nombre total de cadres (vs 32% en 2018)

**27%** part de femmes dans l'effectif total de salariés TAM (vs 25% en 2018)

**100%** part de salariés couverts par une certification égalité Femmes/ Hommes soit **2 725** (vs 2607 en 2018)

### 2.4.3. Expérience salariés

#### 2.4.3.1. Relations et dialogue social

##### Enjeu

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

En 2019, le sujet de la sûreté a été au cœur des préoccupations de l'entreprise.

##### Politique

Le dialogue social s'organise aujourd'hui autour des nouvelles instances mises en œuvre en 2019 : le Comité Social d'Entreprise et ses commissions dont le CSSCT, les réunions des Représentants de Proximité et les réunions de négociations avec les Organisations Syndicales.

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

##### Actions

Malgré une baisse significative du nombre d'agressions sur des salariés de l'entreprise depuis le début de l'année 2019, le sentiment d'insécurité s'est développé du fait de l'augmentation du niveau de gravité de ces agressions et du nombre d'incivilités.

C'est pourquoi, les partenaires sociaux et la Direction, faisant de la lutte contre les agressions une priorité de l'entreprise, ont convenu de renégocier l'accord d'entreprise relatif à la sécurité des personnes et des biens du 6 juin 2003 en vue de l'adapter et le moderniser à la taille du réseau et à sa densification.

4 réunions de négociation ont eu lieu entre juin et octobre 2019. Un projet d'accord sûreté sera soumis aux Organisations syndicales début 2020.

Dans ce contexte, le maintien d'un bon niveau de dialogue social a permis la signature de quatre Accords en 2019 :

- En mai : l'accord d'intéressement conclu pour la période 2019-2021, les indicateurs retenus dans le cadre de cet accord sont :
  - La satisfaction client,
  - Le taux de fraude et les recettes tarifaires,
  - La préservation de l'environnement,
  - L'absentéisme.

Cet accord traduit la volonté de partager entre l'entreprise et l'ensemble du personnel, les gains qui peuvent être réalisés du fait d'une amélioration de la performance collective sur les indicateurs choisis.

- En octobre : un avenant à l'accord CSE issu du bilan favorable de sa mise en œuvre nécessitant des ajustements mineurs du fonctionnement des nouvelles Instances Représentatives du Personnel (CSE, CSSCT et Représentants de proximité),
- En novembre : le Plan de congés payés des conducteurs-receveurs pour trois ans de 2020 à 2022,
- En décembre : l'accord sur les Négociations Annuelles Obligatoires pour l'année 2020.

[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)

**160** travailleurs  
handicapés  
(**vs 171 en 2018**)

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

### 2.4.3.2. Gestion des compétences et des carrières

## Enjeu

### ***Orientations générales groupe (note orientation juin 2018)***

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

Chacun d'entre eux bénéficie d'un entretien professionnel, a minima tous les 2 ans, au cours duquel il peut échanger sur les compétences nécessaires à la tenue de son poste et sur celles associées à son projet professionnel.

En lien avec les enjeux du Groupe, les actions de formation en 2019 viseront en priorité la sécurité, la sûreté et lutte contre la fraude, le renforcement des compétences managériales, l'excellence opérationnelle et l'expérience client.

Les actions de formation en 2019 accompagneront également l'ambition du Groupe d'être un opérateur intégré et incontournable, en proposant des solutions globales et en développant les expertises des modes de transport existants et futurs.

### ***Orientations générales Keolis Bordeaux Métropole (note orientation septembre 2018)***

Le plan de formation s'articule autour de 4 axes :

#### - La qualité de service

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

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

#### - Le professionnalisme

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

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

#### - L'organisation et le management

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

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

#### - La sécurité et la sécurisation

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

## Politique

Le plan de formation 2019 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.

## Actions

Les actions phare de 2019 par direction ont été les suivantes :

### Direction de l'exploitation :

- Le partenariat Pôle Emploi/OPCA Transport et Services/AFP/Keolis Bordeaux Métropole a été poursuivi avec succès. Il vise la professionnalisation de personnes éloignées de l'emploi par l'obtention d'un Titre Professionnel pour exercer le métier de conducteur receveur,
- Déploiement du module de formation visant la reprise en formation des Conducteurs Receveurs poly accidentés dans le cadre de la gestion des risques routiers,
- Continuité du déploiement d'une formation management sur 2018/2020 dans le cadre du projet DEX 2020,
- Poursuite de formations pour le personnel de l'Entité Managériale Contrôle Sureté : cursus groupe Keolis ACCO portant sur l'exercice du métier de vérificateur de perception et plus précisément sur la gestion de la relation en situation de contrôle,
- 20 agents de l'EMCS formés à la prévention des agressions en situations professionnelles,
- Déploiement de la démarche client groupe Keolis Signature Service (« KISS ») sur 2 thèmes : Connaissances et utilisation des outils digitaux et prise de paroles en situations dégradées.

### Direction de la maintenance patrimoniale :

- Des salariés issus des différents dépôts ont suivi une formation à la manipulation de batterie selon la nouvelle réglementation B2XL,
- Des agents ont suivi une formation externe dans le cadre de la nouvelle réglementation ICPE, visant la manipulation et le stockage de produits dangereux,
- Des agents ont suivi une formation d'adaptation au nouvel outil de GMAO MAINTA.

### Direction Marketing, Commercial et Intermodalité :

- Formation à la prévention des conflits et agressions pour les agents de vente en agence commerciale.

### Directions supports :

- Maîtrise des compétences pour les personnels de ces directions,
- Formation de 14 personnes impliquées dans le recrutement sur le thème du recrutement sans discrimination.

#### 2.4.3.2. Bien-être au travail

## Enjeu

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

## Politique

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

Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.

## >> RESULTATS

**43/218** des conducteurs receveurs recrutés via un contrat de professionnalisation (**vs 47/161 en 2018**)

**55** conducteurs ont reçu la formation visant la reprise en formation des conducteurs receveurs poly accidentés (**vs 59% en 2018**)

**94** agents de maîtrise et cadres ont reçu la formation management (**vs 51 en 2018**)

**24** vérificateurs ou CR/VP formés au cursus ACCO groupe Keolis et **20** autres personnes formées à la prévention des risques d'agressions en situations professionnelles (**vs 15 et 21 en 2018**)

**146** personnes ont suivi la démarche liée aux outils digitaux et prise de parole en situations perturbées (**vs 67 en 2018**)

**74** personnes formées à la manipulation de batterie, norme B2XL

**36** agents formés à la maîtrise de la réglementation Installation Classées pour la Protection de l'Environnement

**28** agents de vente formés à la prévention des conflits et des agressions

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**120 046** heures de formation (**vs 108 431 en 2018**)

**1 903** salariés ont bénéficié d'une formation (**vs 1 718 en 2018**)

## Actions

### Un vrai moment de détente

Fort du constat du succès rencontré par les séances de « Amma Assis » instaurées depuis maintenant un peu plus de 5 ans dans divers sites de l'entreprise, la Direction de KBM a fait le choix d'intégrer au sein de ses effectifs une animatrice santé. Cette professionnelle relaxologue dispense ainsi dans l'entreprise des séances actives de 10 à 15 minutes.

10 heures hebdomadaires sont consacrées à de véritables moments de détente une nouvelle fois encouragés en 2019 par des messages de communication par voie d'affichage, écrans dynamiques et support d'intégration ; des retours positifs sont remontés au médecin du travail et service SST sur leurs bienfaits.



### La prévention des risques psychosociaux (RPS), un sujet fort

Engagée depuis 2014, cette démarche menée en mode projet suivant les préconisations de l'ANACT (Agence Nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail) permet entre autres de suivre les actions menées au sein des différents services.

Le caractère multifactoriel des risques psychosociaux au travail encourage la mise en place d'actions d'ordre organisationnel et ergonomique.

Ainsi au sein de la Direction Marketing, Commerciale et Intermodalité, le service back office et front office a privilégié des actions propres à améliorer les conditions de travail des agents.

*Mise à disposition de ballons ergonomiques afin d'améliorer sa posture tout en se musclant*

*Installation de nuages absorbants de bruit pour une atmosphère apaisée dans des bureaux particulièrement exposés aux problématiques de la réverbération du bruit*



En 2019, la démarche s'est également poursuivie avec une analyse des RPS menée au sein du service réclamations de la Direction Marketing, Commerciale et Intermodalité

## >> RESULTATS

**1 527** personnes ont bénéficié des ateliers de relaxation (**vs 1 583 en 2018**)

**1 740** passages à la salle de sport Lescure dont **1 277** concernant des conducteurs (**vs 1 691 - 1 208 CR en 2018**)

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Taux d'absentéisme pour arrêt maladie  
**6,65%**  
(**vs 6,68% en 2018**)

## 2.5. Engagement pour L'ENVIRONNEMENT

### Enjeu

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.

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

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

### Politique

Keolis Bordeaux Métropole s'appuie sur un système de management de l'environnement, basé sur un référentiel normé et de renommée internationale : l'ISO 14001.

La politique environnementale, en totale cohérence avec le groupe Keolis, s'articule autour de 6 engagements :

- Respecter ses obligations de conformité issues des exigences réglementaires, et autres engagements contractuels ou volontaires auprès de ses parties intéressées,
- Protéger l'environnement en maîtrisant les impacts environnementaux de ses activités et prévenir les pollutions,
- S'engager dans une démarche dynamique d'amélioration continue,
- Poursuivre ses efforts visant à une meilleure utilisation des ressources énergétiques,
- Maîtriser sa consommation d'eau,
- Maîtriser sa gestion des déchets.

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

Keolis Bordeaux Métropole détient la certification ISO14001 depuis 2012 sur l'activité de maintenance et a étendu son périmètre certifié à l'ensemble de ses activités en septembre 2018.

### 2.5.1. Energie / Climat

#### 2.5.1.1. Utilisation durable des ressources énergétiques

##### Historique

**2011** : détecteurs de présence pour éclairage sur le dépôt de tramway Bacalan.

**2015** : tests sur la ligne de bus (Lianes 1) avec le boîtier « Konfort », ouverture du dépôt tramway de La Jallère, installation de récupération d'eaux de pluie sur les équipements de lavage de Lescure et La Jallère.

**2016** : déménagement de l'atelier mécanique au Centre d'Exploitation du Lac.

**2017** : déménagement de l'atelier carrosserie sur le dépôt de tram Bacalan.

La consommation d'énergie constitue le principal impact environnemental de nos 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 (chauffage, éclairage).

Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans la démarche Energie du Groupe Keolis et décline localement les 3 leviers proposés par le Groupe.

##### **Amélioration comportementale**

L'éco-conduite est un levier fort pour la réduction de la consommation de carburant dans les véhicules. Ainsi, des modules de formation sur simulateurs sensibilisent les conducteurs de bus et tramways aux bénéfices de l'éco-conduite. La souplesse de la conduite induite améliore le confort des clients et permet des gains de consommation sans impact sur la vitesse commerciale.

Le projet « Konfort » vise une conduite rationnelle puisqu'il permet de visualiser l'impact de la conduite sur la consommation par la mesure des accélérations et des freinages de l'ensemble des véhicules.

4 objectifs de progrès :

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

Dans le cadre du projet « Konfort », les boîtiers éco-conduite ont été généralisés sur l'ensemble des bus pouvant technologiquement en être équipés et tous les nouveaux bus venant renouveler le parc disposeront du boîtier d'aide à la conduite. Ce boîtier s'adapte aux besoins spécifiques du réseau TBM en termes de conduite rationnelle (géolocalisation, cartographie des lignes, communication avec le Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs) et permet la collecte des données techniques du véhicule dont la finalité sera la maintenance prédictive de celui-ci.

#### **Mesure et maîtrise de l'efficacité énergétique du patrimoine confié**

L'éclairage est un axe choisi pour améliorer l'efficacité énergétique du patrimoine confié : éclairage à basse consommation, déclenchement de l'éclairage avec détecteurs de présence et de luminosité, horloge astronomique, de nouvelles lampes basse consommation.

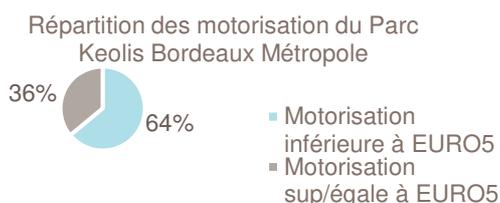
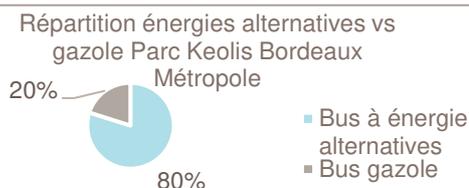
D'autre part, le renouvellement des bâtiments d'exploitation permet un gain de leurs consommations énergétiques. En 2017, l'activité carrosserie a déménagé dans un bâtiment neuf construit sur le dépôt de tramways Bacalan, venant remplacer une infrastructure datant des années 1900. Ce nouveau bâtiment respecte la norme de construction RT 2012.

#### **Accompagnement des Autorités Organisatrices de Transport dans leur démarche d'amélioration des performances environnementales de leur flotte et/ou rénovation de bâtiments**

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

Le critère coût prend en compte l'évaluation monétaire des polluants (émission de CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub>... ; consommation de carburants).

En 2019, le parc de bus TBM est composé à 80% de bus à énergie alternative au gazole et dispose d'une motorisation supérieure ou égale à la norme EURO 5 qui est passé de 57% à 64% :



## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**2 725** salariés  
exerçant une activité  
certifiée ISO14001 (**vs 2  
607 en 2018**)

**100%** Part des  
salariés exerçant une  
activité certifiée ISO14001  
(idem 2018)

**389** véhicules équipés  
d'un boîtier éco-conduite  
(**vs 353 en 2018**)

**93,5%** Pourcentage  
du parc de bus équipés  
d'un boîtier éco-conduite  
(**vs 86,3% en 2018**)

Consommation  
d'électricité des dépôts  
Bus  
**3 420 053**  
kWh  
(**vs 3 463 515 kWh en  
2018**)

Nombre de véhicules à énergies  
alternatives :

**298** GNV  
(**vs 293 en 2018**)  
**5** Electriques (idem  
2018)  
**28** Hybride (idem  
2018)

### 2.5.1.2. Les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

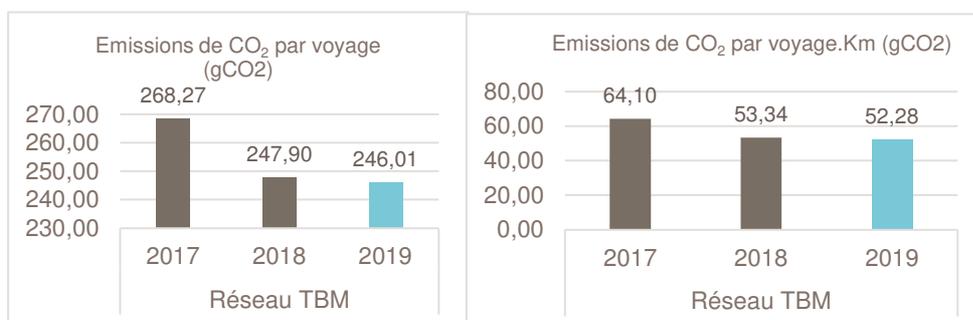
Les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) des activités de Keolis Bordeaux Métropole sont directement liées aux consommations d'énergie des véhicules commerciaux, premier poste d'émissions significatif, ainsi qu'à la consommation d'énergie liée aux bâtiments (chauffage, éclairage). Les facteurs d'émissions utilisés sont principalement issus de la base carbone française et de l'Agence Internationale de l'Energie.

La nette diminution des émissions de CO<sub>2</sub> liées à la consommation des bâtiments est due à la fermeture du site de Lescure avec la mise à l'arrêt d'infrastructures datant des années 1900 (atelier de maintenance, atelier carrosserie, locaux administratifs...) particulièrement consommatrices de gaz de chauffage et d'électricité. Ces activités ont été déplacées sur des sites plus récents ou rénovés.

Afin d'apprécier la performance environnementale du réseau TBM, les émissions de CO<sub>2</sub> liées à la consommation d'énergie de traction sont rapportées au nombre de voyages effectués sur le réseau annuellement.

Ainsi en 2019, la fréquentation sur le réseau TBM s'élève à plus de 169 millions de voyages et un voyage réalisé avec les moyens de transports en commun de la métropole émet 246 g de CO<sub>2</sub> soit 8% de moins qu'en 2017.

De la même manière, parcourir un km avec le réseau TBM en 2019 émet 53 gCO<sub>2</sub> soit une diminution de 18% des émissions.



### 2.5.2. Déchets

#### Historique

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

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

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

**2018** : Mise en place d'une filière de recyclage des déchets de balayage des voies de tramways.

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

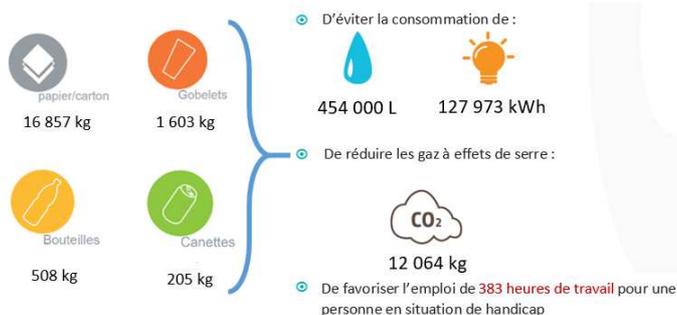
Keolis Bordeaux Métropole s'attache à trier sur ses sites quotidiennement plus de 25 catégories de déchets non dangereux et plus de 20 catégories de déchets dangereux.

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

Les bureaux sont équipés de corbeilles papier individuelles et de bacs de collecte des bouteilles plastiques, canettes aluminium, gobelets plastiques et autres déchets répartis par zone. La corbeille papier est vidée par le prestataire de nettoyage tous les jours alors que chaque salarié apporte lui-même sa bouteille plastique, canette

aluminium ou gobelet plastique vers le bac de collecte approprié. Cette organisation permet une prise de conscience sur le tri sélectif et une appropriation de la démarche par le personnel.

Valoriser les déchets permet de préserver notre environnement et nos ressources naturelles. Ils sont valorisés par l'incinération avec récupération de chaleur ou par le recyclage des matières composantes (verre, ferraille, papier, plastique, bois, déchets alimentaires).



En 2019, le tri des déchets de bureau a permis de collecter les volumes de déchets ci-contre, avec les bénéfices environnementaux suivants.

Depuis 2012, le tri des déchets alimentaires, effectué dans nos 3 restaurants d'entreprise, permet de valoriser en compost les restes alimentaires non consommés tout en sensibilisant le personnel au gaspillage alimentaire. Et, depuis 2016, les restes alimentaires sont compostés localement sur la métropole par l'entreprise de l'économie sociale et solidaire Les Détritviores. Les 6,07 tonnes de déchets alimentaires récolté en 2019 ont permis de redistribuer 1,9 tonne de compost, d'éviter l'émission de 2,6 tonnes de CO<sub>2</sub> et de créer 104 heures de travail pour des personnes en grande difficulté sociale ou éloignées de l'emploi.

Enfin, nous sommes toujours à la recherche de nouvelles filières de valorisation pour nos déchets. Ainsi, à partir de mai 2018, les déchets de balayage des voies de tram sont recyclés en terre de remblai après leur dépollution sur le site d'Ortec à Saint-Jean d'illac. En 2019, sur les 313 tonnes produites, 177 tonnes ont été valorisées.

### 2.5.1. Eau

La maîtrise de la consommation d'eau potable pour nos activités constitue un de nos engagements environnementaux.

Keolis Bordeaux Métropole utilise de l'eau principalement pour deux activités :

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

Cette eau provient en totalité du réseau collectif de distribution d'eau potable de la métropole.

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**33 359** Emissions de GES de la traction commerciale en tonnes CO<sub>2</sub>e (**vs 32 702 en 2018**)

**1 507** Emissions de GES des sites en tonnes CO<sub>2</sub>e (**vs 1 343 en 2018**)

**246** Emissions de GES par voyage en gCO<sub>2</sub>eq (**vs 248 en 2018**)

Emissions de GES par voyage par km en gCO<sub>2</sub>eq  
**52** (**vs 53 en 2018**)

**129,98** Tonnes de déchets dangereux produits (**vs 187,80 en 2018**)

Dont **41,45** tonnes de boues hydrocarburées (**vs 81,6% en 2018**)

**1 074** Tonnes de déchets non dangereux produits (**vs 1 062 en 2018**)

Dont **313,15** tonnes de déchets de balayage des voies de tram (**vs 307,7 en 2018**)

**90,81%** Taux de valorisation des déchets dangereux (**vs 61,3% en 2018**)

**42,4%** Taux de valorisation des déchets non dangereux (hors déchets du réseau tramway) (**vs 53,2% en 2018**)

#### 2.5.2.1. Maîtrise de l'eau de lavage

En 2019, sur les 7 dépôts de maintenance équipés d'installations de lavage du matériel roulant, 5 sont équipés de recyclage d'eau et 1 est équipé, en plus, de récupération d'eau de pluie.

D'autre part, chaque installation de lavage a été équipée de compteur d'eau. Un suivi mensuel permet de monitorer et analyser les consommations afin de détecter d'éventuelles dérives.

#### 2.5.2.2. Maîtrise de l'eau d'arrosage

Plus de 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 214 657 m<sup>2</sup> de voie engazonnée (représentant la surface équivalente à 30 terrains de football).

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

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

La consommation du réseau d'arrosage est contrôlée mensuellement par l'intermédiaire de 33 compteurs d'eau reliés à un dispositif de relevés automatiques. Les consommations sont reportées sur un site en ligne mis à jour toutes les heures.

Cet outil permet la détection précoce de fuites et la mise en place d'actions rapides pour limiter les pertes d'eau.

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

Le prestataire sélectionné a débuté en janvier 2018 avec des obligations concernant :

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

Keolis Bordeaux Métropole dispose d'un système de télérelève (IFY) pour certains compteurs d'eau. Le prestataire aura accès à l'interface de télérelève et devra :

- Assurer le suivi mensuel des consommations d'eau d'arrosage (détaillé par point de consommation),
- Définir des seuils d'alerte pertinents afin de détecter d'éventuelles fuites d'eau,
- En cas de fuites, le prestataire mettra tout en œuvre afin de procéder à la réparation dans les meilleurs délais,
- Informer Keolis Bordeaux Métropole dans un délai de 2 jours maximum en cas de détection de fuite,
- Déterminer les causes de la fuite et les porter à connaissance de Keolis Bordeaux Métropole.
- Reporting :

Le prestataire assurera un suivi mensuel, informatisé des éléments suivants :

- Volumes d'eau potable utilisés pour l'arrosage, détaillés par point de consommation,
- Volumes d'eau non potable utilisés pour l'arrosage, détaillés par point de consommation,
- Alertes et fuites apparues sur le réseau d'arrosage, détaillées par lieux et volume des fuites,
- Actions mises en œuvre pour maîtriser et réparer les fuites,
- Modifications du système d'arrosage intervenues sur le réseau, détaillées par lieux et type de modifications.

En 2019, une meilleure gestion de l'arrosage a permis de diminuer la consommation de 16%, notamment grâce à une meilleure connaissance du réseau et à des travaux de maintenance effectués par notre prestataire.

## 2.5.2. Lutte contre les pollutions de l'eau et du sol

### 2.5.2.3. Lutte contre la pollution de l'eau

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

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

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

En 2019, le taux de conformité de nos rejets aqueux est de 91%.

### 2.5.2.4. Lutte contre la pollution du sol

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

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

En 2019, aucun déversement significatif de produit polluant pouvant impacter la qualité du sol n'est survenu.

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**177 098** Volumes d'eau consommée en m3 (**vs 198 514 en 2018**)

dont **142 526** m3 de consommation eau voies tramway (**vs 166 920 en 2018**)

**1 (La Jallère)** site avec un système de récupération eau de pluie (**idem en 2018**)

**5** sites avec un système recyclage eaux de lavage (**idem en 2018**)

**CEL, Bastide, Bastide Niel, La Jallère, Bacalan** Nom de sites avec système recyclage eaux de lavage (**idem en 2018**)

**91,1%** de conformité des rejets aqueux (**vs 94,4% en 2018**)

La cible étant de 90%

**0** déversement significatif (**idem en 2018**)

## 2.6. Engagement pour les TERRITOIRES

En tant qu'acteur majeur du territoire, Keolis Bordeaux Métropole participe activement au dynamisme économique et à l'attractivité de la métropole bordelaise, à travers son engagement dans des actions de proximité et de mécénats.

Keolis Bordeaux Métropole poursuit ses actions de proximité auprès des acteurs locaux contribuant ainsi à la vie du territoire qu'elle dessert.

### Enjeu

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, de dangers, d'incivilités.

### Politique

Keolis Bordeaux Métropole veille étroitement au respect de comportements civiques, respectueux et citoyens et à faire bénéficier aux populations en difficulté des opportunités offertes par ses activités.

#### 2.6.1. Solidarité

##### Actions

Encourageant l'engagement bénévole des salariés en faveur de la solidarité, la culture et l'éducation, Keolis Bordeaux Métropole s'est à nouveau associé à l'opération Coups de cœurs solidaires, portée par la fondation SNCF.

##### *Point d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS)*

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

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

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

En 2018, Keolis Bordeaux Métropole et ENEDIS, décident d'accompagner le PIMMS de Cenon à la mise en place d'une démarche qualité et l'application de la norme métier à la médiation sociale XP X60 – 600. Cette dernière, élaborée en 2016, a pour but de clarifier et définir le métier de médiateur, les conditions d'exercices, guider les pratiques des intervenants, des employeurs et pouvoirs publics.

Elle apporte une reconnaissance du métier de médiateur et une professionnalisation des acteurs.

En 2019, l'accompagnement du PIMMS de Cenon dans cette démarche s'est poursuivi : 14 ateliers de travail ont été réalisés pour répondre aux exigences de la norme dont entre autres la rédaction d'une politique qualité de UNPIMMS (Union Nationale des PIMMS), la formalisation de procédures de médiation, le suivi des réclamations et évaluation de la satisfaction des clients, etc...

35 personnes ont été sensibilisées et préparées à l'audit de certification, réalisé en décembre 2019 par l'AFNOR, organisme de certification.

Le PIMMS de Cenon a été certifié en janvier 2020 à la satisfaction de tous les contributeurs dans cette démarche de reconnaissance du métier de médiateur social auprès de ses partenaires et de ses clients.



### **Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD)**

Keolis Bordeaux Métropole participe au CLSPD de chacune des localités de la Métropole. Elle y présente le bilan de l'année et les actions entreprises sur le volet transport.

## **2.6.2. Education**

### **Actions**

Des interventions en milieu scolaire ou associatif sont organisées sur sollicitation de Keolis Bordeaux Métropole ou sur demande des établissements. Ces rencontres ont pour objectif la sensibilisation des élèves au civisme et à la sécurité dans les transports en commun. Keolis Bordeaux Métropole organise ces dialogues avec la volonté d'apprendre et d'entendre ce que les acteurs ont à exprimer sur notre activité. Tout au long de l'année, Keolis Bordeaux Métropole ouvre ses portes et organise des visites guidées du dépôt de tramway de la Bastide. En 2019, près de 500 personnes issues de délégations étrangères et d'associations locales ont été reçues. Cette découverte des installations du tramway est aussi l'occasion de présenter le réseau TBM et de valoriser les nombreux métiers de l'entreprise.



Un accueil particulier auprès de la cible scolaire, représentant 500 personnes en 2019, contribue à sensibiliser les plus jeunes aux consignes de sécurité et à rappeler les règles de civisme et de validation dans les transports en commun.

## **>> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE**

**14 400** jeunes ont été sensibilisés par le service Contrôle Sûreté lors d'intervention en milieu scolaire ou associatif.  
**(vs 16 521 en 2018)**

*Augmentation du nombre de scolaires : 11 970 élèves contre 9 174 en 2018.*

*Diminution du nombre de jeunes en milieu associatif : 2 430 jeunes contre 7 347 en 2018*

### 2.6.3. Culture et évènements

Keolis Bordeaux Métropole met sa politique de partenariat au service du territoire de Bordeaux Métropole et de ses habitants.

Keolis Bordeaux Métropole renforce son ancrage territorial et engage des partenariats actifs avec différents acteurs locaux.

#### Actions

##### *Keolis Bordeaux Métropole soutient des clubs sportifs locaux :*

L'UBB, les Girondins de Bordeaux, les JSA, les Burdis (club de volley féminin de Bordeaux Mérignac), le club de football de Saint Médard en Jalles :

Keolis Bordeaux Métropole accompagne le développement des actions culturelles et soutient les évènements festifs et populaires de la métropole. Voici une illustration de quelques partenariats significatifs :



##### *Mécénat Liberté !*

L'entreprise a apporté son soutien à la ville de Bordeaux par un don financier au profit de la saison culturelle « Liberté ! » dont la programmation était constituée de concerts, d'expositions, de spectacles, de performances, d'installation d'œuvres d'art dans l'espace public et dans des lieux culturels identifiés.

En contrepartie, des pass Musées Duo permettant des entrées illimitées pendant un an dans les musées de la Ville de Bordeaux ainsi que des places de concert ont été proposés aux abonnés via Ecomobi.

##### *Mécénat Cité du Vin*

Engagé aux côtés de la Fondation pour la culture et les civilisations du vin depuis sa création, Keolis Bordeaux Métropole participe au soutien de ce site culturel sous forme de mécénat d'entreprise.

En 2019, nous avons soutenu l'exposition temporaire « Renversant, quand art et design s'emparent du verre ».

De nombreuses contreparties ont été obtenues permettant notamment la diffusion auprès de nos abonnés de billets d'entrée pour cette exposition temporaire et l'exposition permanente.



##### *Festival « Animasia »*



Keolis Bordeaux Métropole a apporté son soutien aux Festivals Animasia Bordeaux et Animasia le Haillan. Ces manifestations qui réunissent tous les univers de la culture asiatique rencontrent chaque année un vif succès auprès d'un public jeune mais aussi des familles. En contrepartie : la promotion des transports en commun sur les supports de communication « Allez-y avec TBM ! » et 10 pass week-end gagnés sur Ecomobi.

[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)

### Festival « Lire en Poche » de Gradignan

Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé son partenariat avec la ville de Gradignan en faveur de Lire en Poche. Organisé chaque année en octobre, ce célèbre festival autour de la lecture en format poche réunit sur trois jours de nombreux écrivains connus et « édités en poche ». En échange de visibilité sur les supports de communication du réseau, des livres de poche ont pu être offerts aux abonnés de TBM sur le programme de fidélité Ecomobi.

Keolis Bordeaux Métropole a affirmé sa présence territoriale par la diffusion de ses publications institutionnelles et le lancement de son site internet, confirmant ainsi son engagement au service des voyageurs et de son autorité organisatrice.

### Les publications institutionnelles



#### - L'Essentiel TBM

A destination des parties prenantes et des médias « L'Essentiel TBM » est édité chaque année. Ce document concentre en quelques pages les informations principales sur le réseau : chiffres clés et informations sur les aspects RH, qualité et sécurité.

#### - L'Echo du Réseau

L'Echo du Réseau est un magazine annuel, diffusé auprès des élus et acteurs du territoire, qui traite de l'actualité et des projets du réseau sous un angle institutionnel, mêlant interviews d'experts et d'élus.

L'édition 2019 abordait notamment l'arrivée de la ligne D, le trophée Pass d'Or, le bilan de la sécurité sur le réseau et la mobilisation du délégataire suite à l'incendie de Salinières.



### Le lancement du site institutionnel Keolis Bordeaux Métropole

Lancé le 28 octobre 2019, keolis-bordeaux.com présente les activités de l'entreprise et permet de valoriser les expertises auprès de l'ensemble des parties prenantes. Vitrine de l'entreprise, ce site institutionnel renforce la visibilité et la notoriété de la marque institutionnelle, en complément de la marque commerciale TBM.

En communiquant sur les besoins de recrutement, de nouveaux collaborateurs et collaboratrices potentiels auront la possibilité de déposer leurs candidatures sur ce site et de trouver les informations utiles pour préparer leur entretien.



## 2.7. Achats durables

### Enjeu

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

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

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

### Politique

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

### Actions

Concernant les acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), les trois secteurs développés sont :

- Les entreprises du secteur adapté et protégé : lorsque cela est possible et que le sujet s'y prête, Keolis Bordeaux Métropole intègre à ses consultations des entreprises du secteur ; ainsi, des partenariats ont pu être développés avec certains acteurs locaux sur divers sujets :
  - La gestion et le tri des déchets de bureaux avec ELISE,
  - Le routage et le marketing direct avec EI PRESTA,
  - Le nettoyage des locaux tertiaires avec un lot réservé à une entreprise de secteur adapté et protégé, LEA SERVICE.
- L'insertion professionnelle : à chaque nouvelle consultation, Keolis Bordeaux Métropole réfléchit à l'opportunité d'ajouter une clause d'insertion professionnelle dans ses futurs contrats. Au titre de l'année 2019, ce sont 3 840 heures d'insertion qui ont été exigées des prestataires au titre des différents contrats signés (nettoyage des locaux, du matériel roulant bus et tramway, des stations tramway ou l'exploitation de la navette fluviale).
- Les autres associations, coopératives ou société coopérative de production (SCOOP) : dans le cadre d'une démarche de développement durable, des partenariats sont noués avec des acteurs locaux dans des domaines variés :
  - La valorisation des déchets alimentaires avec LES DETRITIVORES
  - L'implantation de ruches sur un dépôt tramway pour favoriser la biodiversité avec A PLACE TO BEE

Fort de ces actions, Keolis Bordeaux Métropole a réalisé en 2019 un chiffre d'affaire de 254 218 € avec les acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire locale.

En complément du maintien des actions engagées précédemment, Keolis Bordeaux Métropole a développé au cours de l'année 2019 un partenariat avec la société ECOMEGOT. Il s'agit d'une structure de l'économie sociale et solidaire qui propose une solution complète, professionnelle et locale de sensibilisation, collecte et valorisation de mégots de cigarette pour les acteurs privés et publics. Plusieurs bornes de collecte ont été installées dans tous les locaux ainsi que sur des stations tramway.

Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé en décembre 2019 sa participation à la convention PAQTE avec les quartiers pour toutes les entreprises. Cette initiative du Ministère de la Cohésion des territoires et des Relations avec les collectivités territoriales, est un programme d'accompagnement pour tous ceux qui veulent œuvrer à une meilleure inclusion économique de ces territoires et de leurs habitants. Un thème a vu le jour dans cette nouvelle convention, les Achats, dans lequel le signataire s'engage à promouvoir auprès de ses acheteurs les structures référencées dans le catalogue de l'INAE Nouvelle-Aquitaine, association dédiée au développement de l'Insertion par l'Activité Economique en Nouvelle-Aquitaine

Des actions sont également menées au niveau du groupe KEOLIS pour la promotion des Achats durables, avec notamment la création de la plateforme E-deal. Il s'agit d'une plateforme d'échanges entre les différents acteurs du groupe Keolis, ayant pour but de donner une seconde vie à des objets devenus inutiles dans leur réseau d'origine (ex : pièces détachées, mobilier ...).

Le chiffre d'affaire réalisé autour des acteurs de l'économie sociale et solidaire se stabilise autour des 250 000 € annuels, les actions engagées les années passées sont devenues pérennes, de nouveaux projets sont lancés, et les engagements pris par Keolis Bordeaux Métropole permettent d'espérer accroître ces chiffres à l'avenir.

### Les perspectives 2020

2020 sera une année marquée par la transition énergétique, en effet, les engagements pris par Keolis Bordeaux Métropole et son client Bordeaux Métropole sur les sujets de fourniture d'électricité verte et de biogaz permettront de développer la politique d'achats durable avec des engagements forts.

A cet effet, et selon le contrat de fourniture de gaz signé en décembre 2019, pour la période de janvier à décembre 2020, le site de maintenance du CEL se voit allouer 30 000MWh de Biogaz dédiés pour un usage Gaz Naturel Véhicule représentant ainsi ¼ de la consommation annuelle du parc GNV du réseau TBM. Ce Biogaz est d'origine Française, issue de productions locales :

- Médoc BIOGAZ, 33112 Saint Laurent Médoc,
- Médoc ENERGIES, 33990 Hourtin.

De même, à compter du 1er janvier 2020, le réseau de Tramway sera alimenté à 100% à l'électricité verte, grâce à l'acquisition de garanties d'origine hydroliennes scandinave la consommation annuelle du tramway sera ainsi compensée par l'injection dans le réseau français de son équivalent en énergie renouvelable.

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**254 218€** chiffre  
d'affaires réalisé auprès des  
Acteurs de l'ESS  
(vs 290 624 en 2018)

## 4. Bilan et perspectives

Un suivi des 14 engagements du plan développement durable de la délégation de service public est assuré annuellement entre le délégant et le délégataire.

Keolis Bordeaux Métropole a choisi de structurer sa démarche autour de la norme ISO 26000 qui définit les lignes directrices de la responsabilité sociétale des entreprises.

L'organisme AFNOR propose le label « Engagé RSE » aux entreprises qui souhaitent évaluer leur niveau de maturité en matière de responsabilité sociétale ainsi que les actions réalisées dans le cadre de son rôle citoyen. Au-delà du lien avec la norme ISO 26000, le référentiel est lié avec les GRI Standards, le Global Compact, les Objectifs mondiaux du Développement Durable (ODD) et leurs cibles.

Keolis Bordeaux Métropole s'était engagée à atteindre le niveau 3 « niveau confirmé » de ce label en 2019. En mai 2019, 2 évaluateurs de l'organisme Afnor ont passé 3,5 jours dans l'entreprise, ont rencontré environ 60 personnes qui composent nos parties prenantes internes et externes. Le résultat de cette évaluation est que l'objectif fixé a été atteint.



En complément, bien que n'y étant pas contraint réglementairement, Keolis Bordeaux Métropole continue de publier volontairement ses informations extra-financières qui lui permettent de faire état du programme d'actions RSE réalisé dans l'année écoulée.

En 2015, la France a validé un nouveau modèle énergétique en votant la loi sur la transition énergétique pour la croissance verte.

Keolis Bordeaux métropole a cette volonté, en accord avec les objectifs nationaux et territoriaux, de penser transition énergétique afin de modifier le système énergétique que nous connaissons aujourd'hui, basé sur des énergies fossiles, pour un système énergétique reposant sur des ressources renouvelables. Cet objectif écologique consistera donc à accompagner la Métropole dans les projets visant à réduire les consommations d'énergies fossiles dans nos transports.

En 2020 et en accord avec ses engagements sécurité, Keolis Bordeaux Métropole poursuivra ses actions de prévention visant :

- A maintenir la tendance à la baisse de son taux de fréquence des accidents de travail et à inverser la tendance du taux de gravité,
- A poursuivre les expérimentations mises en œuvre dans le cadre du programme d'actions sécurité tramway.

## 5. Méthode

---

Pour les données sociales, sociétales et environnementales, le périmètre se fait sur l'exercice civil du 1 janvier au 31 décembre 2019 et vise 100% des effectifs de Keolis Bordeaux Métropole.

### 5.1. Liste des informations quantitatives, indicateurs de performance et définitions

#### 4.1.1. Informations sociales

**Effectifs** : Effectifs inscrits au 31 décembre.

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

**Part des femmes cadres dans l'effectif total** : Pourcentage de femmes cadres dans l'effectif total de cadres.

**Part des salariés à temps partiel** : Part des salariés ayant un contrat à temps partiel dans l'effectif présent au 31 décembre.

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

**Part des femmes roulantes/conductrices dans l'effectif total** : Pourcentage de femmes conductrices dans l'effectif total de salariés roulants/conducteurs.

**Part des femmes cadres sur le nombre total de cadres** : Pourcentage de femmes cadres dans l'effectif total de cadres.

**Taux de satisfaction des clients TBM** : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction TYROM.

**Taux de satisfaction des clients occasionnels TBM** : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction TYROM.

**Nombre de collisions** : Somme des collisions annuelles entre tramways (ou bus) et des tiers (VL, cycles, piétons, etc...).

**Taux de collisions** : Nombre de collisions ramenés aux kms parcourus.

**Nombre d'atteintes physiques envers les salariés suivies d'un arrêt de travail** : Nombre d'agressions physiques suivies d'un arrêt de travail.

**Nombre d'atteintes psychologique envers les salariés suivies d'un arrêt de travail** : Nombre d'agressions verbales suivies d'un arrêt de travail.

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

**Nombre total d'heures de formation** : Nombre total d'heures de formation suivies par les salariés.

**Nombre total de salariés ayant bénéficié d'une formation :** Nombre total de salariés ayant bénéficié d'au moins une formation au cours de l'année considérée.

**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 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)

**Taux de Fréquence des accidents du travail :** Fréquence des accidents du travail déclarés au trimestre 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, 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.

**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.

#### 4.1.2. Informations environnementales

**Nombre de salariés exerçant une activité certifiée ISO14001 :** Nombre de salariés inscrits à l'effectif au 31 décembre exerçant une activité certifiée ISO14001 (soit le nombre de salariés concernés par le domaine d'application soumis à l'organisme de certification).

**Part des salariés exerçant une activité certifiée ISO14001 :** Pourcentage des salariés exerçant une activité certifiée ISO14001 dans l'effectif total.

**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.

**Quantité de déchets issus des séparateurs à hydrocarbures :** Tonnage de déchets issus du nettoyage, écrémage ou curage des séparateurs eaux/ hydrocarbures.

**Part des déchets dangereux valorisés :** Pourcentage 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.

[Pensez à l'environnement. N'imprimez ce document que si vous en avez vraiment besoin.](#)

**Part des déchets non dangereux valorisés** : Pourcentage 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.

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

**Consommation d'énergie de traction des flottes commerciales (en TEP)** : Quantité d'énergie achetée dans le cadre de prestations commerciales (haut-le-pied compris), exprimée en Tonnes Equivalent Pétrole. 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). L'indicateur intègre la consommation de tous les modes (bus, car, métro, tramway, trolleybus et train).

**Consommation d'énergie des sites (en TEP)** : Quantité d'énergie des sites consommée, ou à défaut achetée, sur les sites, hors énergie de traction, exprimée en Tonnes Equivalent Pétrole.

**Émissions de CO<sub>2</sub> de la traction commerciale et des sites** : Emissions de Gaz à Effet de Serre émises par la consommation d'énergie correspondante, exprimées en Tonnes Equivalent CO<sub>2</sub>.

**Nombre de véhicules à énergies alternatives** : Nombre de véhicules exploités et/ou détenus en propre par le Groupe Keolis SA, utilisés dans le cadre de prestations commerciales, fonctionnant avec une motorisation et/ou une énergie alternative au gazole ou à l'essence (Biodiesel, Bioéthanol, Biogaz, Diester, GNV, Electrique, GPL et Hybride).

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

**Nombre de déversements significatifs** : Nombres de déversements significatifs identifiés selon la norme 14001 chapitre situations d'urgences.

#### 4.1.3. Informations sociétales

**Nombre d'élèves ayant bénéficié d'une sensibilisation** : Nombre d'élèves ayant été sensibilisés dans le cadre des Interventions en Milieu Scolaire réalisées par un/des salariés de la filiale considérée.

**Chiffre d'affaires réalisé auprès de l'ESS (France)** : 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.

**Nombre de passagers décédés lors d'accidents** : Nombre de personnes tuées en empruntant les services de transports voyageurs opérés en conséquence de la survenance d'un accident d'exploitation (quelle que soit la responsabilité de l'entreprise).

**Nombre de tiers décédés lors d'accidents** : Nombre de personnes extérieures tuées lors d'un accident avec les services de transports voyageurs, quelle que soit la responsabilité de l'entreprise et quelle que soit le caractère évitable de la situation.

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

**Adhérer au dispositif d'alerte professionnelle KEL** :  
Avoir la procédure d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line

**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

**Part d'alertes professionnelles entrant dans le champ de l'alerte KEL clôturées** : Pourcentage d'alerte respectant les critères définis dans la procédure d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line ayant fait l'objet d'un traitement et d'une décision rendue par le Comité KEL