



# Déclaration de performance extra-financière 2018

Mars 2019

**keolis**  
BORDEAUX MÉTROPOLE

# 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	8
2.2.1. Lutte contre la corruption	8
2.2.2. Protection des données personnelles	9
2.3. Engagement pour nos VOYAGEURS	10
2.3.1. Sécurité système	10
2.3.2. Sûreté	12
2.3.2.1. La lutte contre la fraude et sa prévention	12
2.3.2.2. La lutte contre la délinquance (incivilités, violences) et sa prévention	13
2.3.2.3. La lutte contre les violences sexuelles et les discriminations sexistes	14
2.3.3. Accessibilité	14
2.3.4. Expérience Client	16
2.3.4.1. Conquête et fidélisation	17
2.3.4.2. La démarche Keolis Informe et Signe ses Services (KISS)	19
2.3.4.3. Collective design	21
2.3.5. Acteurs de la ville durable	23
2.4. Engagement pour nos SALARIES	25
2.4.1. Santé et Sécurité au Travail	25
2.4.2. Diversité et Inclusion	29
2.4.2.1. Lutte contre les discriminations	29
2.4.2.2. Egalité Professionnelle Femmes-Hommes	29
2.4.2.3. Handicap	31
2.4.3. Expérience Salariés	31
2.4.3.1. Relations et dialogue social	31
2.4.3.2. Gestion des compétences et des carrières	32
2.4.3.3. Bien-être au travail	34

<b>2.5. Engagement pour L'ENVIRONNEMENT</b>	<b>36</b>
2.5.1. Energie / Climat	36
2.5.1.1. Utilisation durables des ressources énergétiques	36
2.5.1.2. Les rejets de Gaz à Effet de Serre (GES)	38
2.5.2. Déchets	39
2.5.3. Eau	40
2.5.3.1. Maîtrise de l'eau de lavage	41
2.5.3.2. Maîtrise de l'eau d'arrosage	41
2.5.4. Lutte contre les pollutions de l'eau et du sol	42
2.5.4.1. Lutte contre la pollution de l'eau	42
2.5.4.2. Lutte contre la pollution du sol	43
<b>2.7. Engagement pour les TERRITOIRES</b>	<b>43</b>
2.7.1. Solidarité	43
2.7.2. Education	44
2.7.3. Culture et évènements	44
<b>2.8. Achats durables</b>	<b>46</b>
<b>3. Bilan et perspectives</b>	<b>49</b>
<b>4. Méthode</b>	<b>49</b>
<hr/>	
4.1. Liste des informations quantitatives, indicateurs de performance et définitions	49
4.1.1. Informations sociales	49
4.1.2. Informations environnementales	50
4.1.3. Informations sociétales	51

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), le Groupe Keolis SA, en tant que société non cotée dont le total du bilan et le montant net du CA dépasse les 100 millions d'euros et dont le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est supérieur à 500, doit publier sa déclaration de performance extra-financière dans son rapport financier.

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 :

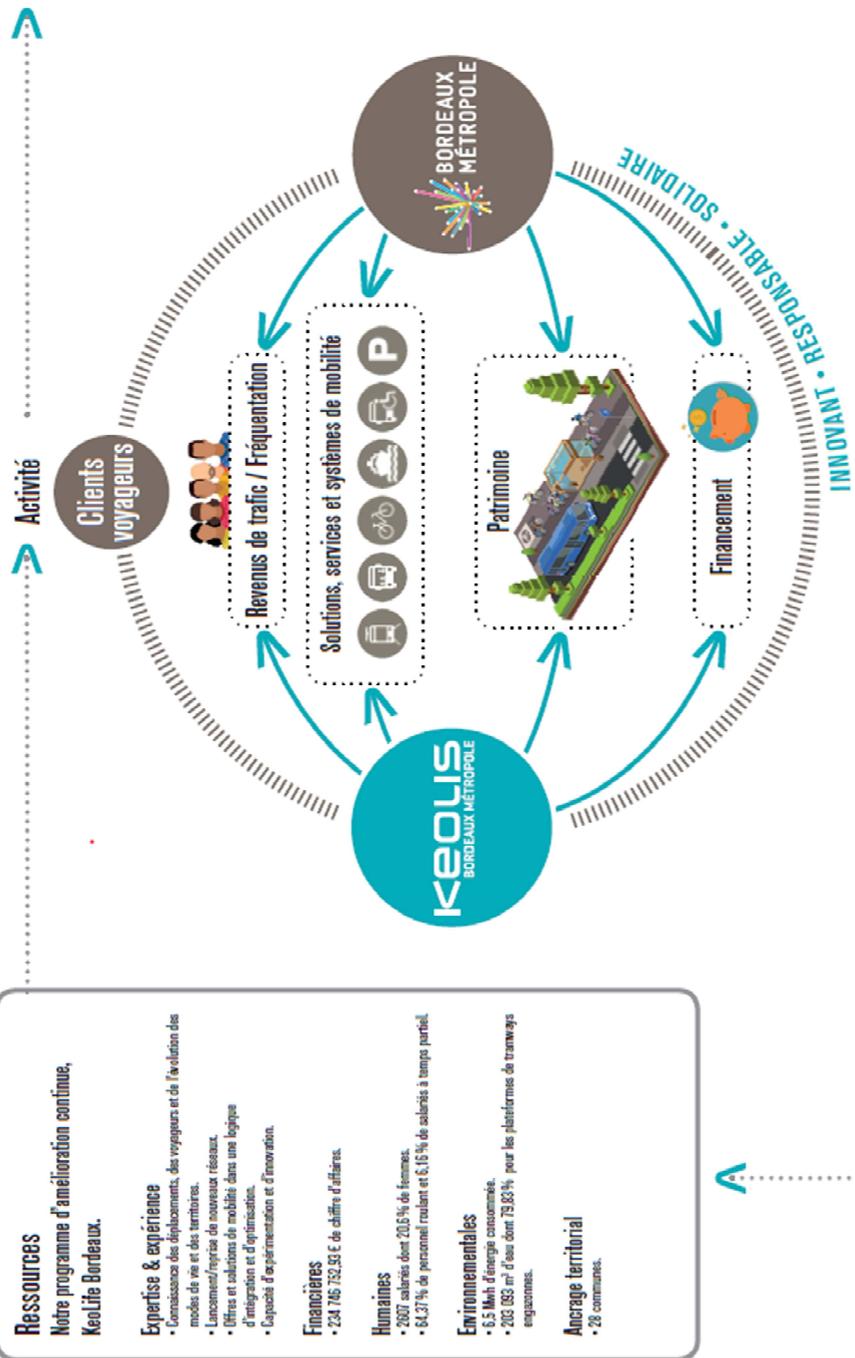


# Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux Métropole

## Contexte et positionnement :

- La Région métropole française et sa région connaissent un dynamisme démographique très favorable et s'inscrivent parmi les régions les plus attractives de France. Le territoire de Bordeaux Métropole compte 28 communes soit 749 365 habitants sur une superficie de 57 hectares.
- Finances publiques contraintes, entraînant une exigence d'efficacité de la part des opérateurs

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



## 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 2018

**2 607** salariés au  
31/12/2018  
(Vs 2 534 au 31/12/2017)

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

**404** bus et  
**100** bus sur lignes  
affrétées  
**104** rames de tramways  
**2 200** vélos en libre-  
service  
**43** véhicules PMR (dont  
11 affrétés)  
**3** navettes fluviales  
**23** 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.

Forte 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.

## 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

Afin d'animer le programme et d'assurer son application au quotidien et dans la durée, le Directeur Administratif et Financier nouvellement nommé au sein de Keolis Bordeaux Métropole, a été désigné correspondant « Ethique et conformité ».

En 2018, les actions de sensibilisation et de formation se sont poursuivies avec une seconde version du module en ligne sur la prévention de la corruption ; 2 nouvelles thématiques ont été intégrées à savoir conflits d'intérêts et trafic d'influence.

Afin de faciliter l'appropriation de chacune de ces bonnes pratiques, 3 référentiels sont mis à la disposition des cadres de Keolis Bordeaux Métropole, sous la plate-forme collaborative :

- le guide Ethique de conduite des affaires
- la brochure « l'essentiel de Konformité »
- le code de conduite pour la prévention de la corruption.

## >> RESULTATS

**37** encadrants formés en  
2016-2017

**16** collaborateurs ont  
validé le module e-learning  
en complément en 2018

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 un comité de pilotage interne avec les communautés métiers les plus impactées par le RGPD, notamment Marketing et Ressources Humaines.

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

- **La nomination d'un délégué à la protection des données**

Un délégué à la protection des données a été désigné par Keolis Bordeaux Métropole en juillet 2018.

- **La cartographie des données**

Un travail de fond a été effectué pour identifier les traitements de données. Ce travail est en cours de finalisation au 1<sup>er</sup> semestre 2019.

Objectif : connaître le flux des données, identifier les pilotes et responsables de traitement de données.

Le chantier cartographique a permis d'initier l'élaboration d'un registre des traitements, dont l'enrichissement se poursuit.

- **La priorisation des actions**

- Les données clients (application des préconisations),
- Les données RH (application des préconisations),
- Vérification de la pertinence des mentions rédigées à destination des personnes (clients ou salariés).

- **La gestion des risques**

PIA (« Protection Impact Assessment » ou analyse d'impact) : La démarche d'évaluation des traitements de données et des risques associés est lancée sur les projets, afin de définir la nécessité d'une analyse d'impact. L'analyse des traitements de données susceptibles d'engendrer des risques se poursuit.

- **L'organisation des procédures**

L'approche « privacy and security by design » a été renforcée en

## >> RESULTATS

**2** PIA effectués en 2018

**28** demandes ont été formulées pour KBM sur les mécanismes d'information et d'exercice des droits des personnes

Adhérer au dispositif d'alerte professionnelle

**OUI**

Pourcentage d'alertes recevables traitées

**RAS**

Thèmes touchés par les alertes

**RAS**

Actions globales issues de ces alertes

**RAS**

collaboration avec la direction des Systèmes d'Information de Keolis Bordeaux Métropole. Cette approche permet de prendre en compte la conformité dès le début des projets en matière de RGPD et de sécurité informatique.

Les mécanismes d'information et d'exercice des droits des personnes ont été analysés, avec l'objectif de rationaliser et d'optimiser leurs mises en œuvre.

L'identification et la vérification des durées de conservation des données ont été initiées, afin de s'assurer des procédures de gestion.

La formalisation de la procédure de notification de violation des données personnelles sera finalisée en 2019.

La circularisation des engagements de conformité RGPD des sous-traitants est en cours.

La sensibilisation du personnel a été initiée par des communications et des sessions de formation.

Keolis Bordeaux Métropole identifie les mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque.

- **La documentation de conformité**

L'identification et la revue des documents existants ont été initiées, afin de regrouper la documentation de conformité et de la compléter au besoin.

## 2.3. Engagement pour nos VOYAGEURS

### 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 2018 peuvent s'articuler de la façon suivante :

### Tramways

1-. Expérimentation de la « veille intégrée » : Au sein de l'Union des Transports Publics et ferroviaires (UTP), Keolis Bordeaux Métropole a été l'acteur principal de cette expérimentation en déployant les moyens techniques et humains pour tester sur simulateur un dispositif de veille innovant. Cette veille intégrée est un système d'alerte/arrêt automatique des tramways qui permettrait de prévenir un accident. Une évaluation indépendante a été effectuée par deux élèves en Master d'Ergonomie dont la conclusion permet d'envisager une mise en situation réelle à bord d'une rame qui sera dédiée à des mesures plus réalistes et poussées. Cette nouvelle phase sera enclenchée en 2019 avec des constructeurs de matériel roulant comme Alstom qui équipe le réseau de Bordeaux.

2-. Expérimentation « nudges » : Vis-à-vis des collisions tramway/piétons, nous avons constaté que, dans la grande majorité des cas, l'inattention des tiers est la cause première des collisions. En 2018, Keolis s'est engagé dans une 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 (car ce n'est pas le cœur de notre métier très technique). Plusieurs phases s'enchainent de la façon suivante :



Les phases 1 à 3 ont été réalisées de mars à juin 2018

A l'issue de la phase d'idéation, 7 idées ont été retenues par Keolis Bordeaux Métropole. Elles seront déployées principalement en 2019, mais une première expérimentation a déjà été initiée en 2018, avec l'équipement de flashes type véhicules de secours sur la rame 1301. Ces flashes sont activés lorsque le conducteur du tramway actionne le signal sonore spécifique du Gong.



### Bus

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

Pour mieux prendre en compte le retour d'expérience, une commission spécifique a été créée. Elle regroupe les entités techniques, managériales et propres à la sécurité en exploitation. 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 plans d'actions plus adaptés.

## >> RESULTATS

Nombre de passagers  
décédés en bus

0

Nombre de tiers décédés  
bus

0

Nombre de blessés graves  
passagers et tiers bus

2

(selon grille assurantielle)

Nombre de décès passagers  
tram

0

Nombre de tiers décédés  
tram

3

Nombre de blessés graves  
passagers et tiers tram

4

(selon grille assurantielle)

Ce comité a permis :

- la création d'une fiche d'audit bus
- l'envoi des données d'entrées aux formateurs des formations « amélioration continue de la conduite » pour les agents
- l'acculturation des managers à l'analyse d'accident et le déploiement de la nouvelle fiche siège
- la création d'une base de données cohérente (source accidentologie 2017-2018) dont sont issus tous les indicateurs.

### Communication



Une seconde campagne de communication sur le risque lié aux accidents avec des tramways a été effectuée en avril 2018. Le résultat des enquêtes montre que le « Rhino » est devenu un emblème reconnu par les métropolitains bordelais. Cette image sera reprise dans les « nudges ».

### Résultats

La nature des risques se transforme et l'on constate une augmentation significative des collisions avec des piétons et cyclistes, compensée par 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.

On constate donc une augmentation significative du niveau de gravité et des conséquences corporelles sur les tiers personnes, mais les conducteurs subissent parfois des traumatismes violents pouvant les amener à ne plus être en 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.

### 2.3.2. Sécurité

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

### 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.

The collage consists of several flyers:

- Top Left:** A flyer titled 'N°2 IDÉE RECUE' with the headline '« J'ai un abonnement, ce n'est pas la peine de valider. »'. It includes the text 'La validation : je monte, je valide !' and two bullet points: 'Valider permet de signifier que vous voyagez en règle.' and 'Valider est un moyen de connaître le nombre de voyageurs et d'adapter l'offre pour améliorer le service TBM.' Below this is a small image of a bus and the text 'PAS VALIDÉ = PAS RECENSÉ = INVISIBILITÉ'.
- Bottom Left:** A flyer for 'ÉCOMOBI.FR' titled 'Le programme de fidélité de TBM qui vous récompense à chaque validation.' It features a 'SANS VOUS, PAS DE RÉSEAU ! VALIDÉZ !' banner and a 'LA VALIDATION EST OBLIGATOIRE, MÊME EN CORRESPONDANCE !' banner. A circular badge says 'CARTES TBM NON VALIDÉES NON VALIDÉES NON VALIDÉES' and 'Pénalité de 5€'.
- Center:** A large green flyer titled 'À TOUS CEUX QUI VALIDENT' with the headline 'On vous remercie...'. It features a grid of many small icons of people. At the bottom, it says 'JE VOYAGE, JE VALIDE !' and 'TBM TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE'. Contact information: 'www.infotbm.com' and 'A010TBM - 05 57 57 88 88'.
- Top Right:** A flyer titled 'N°3 IDÉE RECUE' with the headline '« Il n'y a jamais de contrôles. »'. It includes the text 'La lutte contre la fraude.' and a list of statistics: 'de 4 millions de contrôles par an soit 11 500 personnes contrôlées chaque jour' (with a bar chart of 11500 icons), and 'Toutes les lignes sont contrôlées : dimanche compris, après 23 heures compris, même quand il y a du monde, en tenue de contrôleur mais aussi en civil'.
- Bottom Right:** A small flyer titled 'BON À SAVOIR' with a list of rules: 'VOTRE TITRE DOIT ÊTRE VALIDÉ DÈS LE 1<sup>er</sup> VOYAGE : il est valable 1 heure sur l'ensemble du réseau entre la première et la dernière validation.', 'RENOUVELLEMENT DE VOTRE ARRONDISSEMENT MÉMOIRAL : Vous pouvez le renouveler dès le 15 de chaque mois.', 'LES TRAJETS ENFANTS : Gratuit pour les moins de 5 ans.', and 'ACHAT EN LIGNE : Achetez vos titres en ligne sur www.infotbm.com'.



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 inciviques 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 en 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 2018, notre délai d'intervention s'est dégradé (11 minutes 47 en moyenne contre 9 minutes 10 en 2017) alors que nous avons enregistré une baisse du nombre des interventions dont plus particulièrement les faits d'incivilités. Cette dégradation est en partie due aux difficultés de circulation et aux nombreux travaux réalisés sur la Métropole.

Une plaquette a été éditée pour communiquer à l'ensemble des salariés les missions et les coordonnées du PC sûreté (en sus du dispositif d'appel de détresse).

**POSTE COMMANDEMENT SÛRETÉ**

**COORDONNER, RASSURER, ACCOMPAGNER**

**LE POSTE DE COMMANDEMENT SÛRETÉ (PCS) est le centre de coordination des moyens opérationnels de la Société Bordeaux Métropole en matière de sûreté des personnes et des biens.**

**SES MISSIONS :**

- Réceptionner tous les appels et les alerter à la sûreté des personnes et des biens,
- Déclencher et coordonner l'intervention des équipes internes et externes,
- Organiser la prise en charge des agents.

**QUI PEUT CONTACTER LE PC SÛRETÉ ?**

Tous les agents de l'entreprise.

**DANS QUELS CAS CONTACTER LE PC SÛRETÉ ?**

- lorsque vous faites l'objet ou que vous constatez un acte de malveillance (agression, vol, incendie, ...)
- lorsque votre intégrité physique ou morale est menacée,
- lorsque vous souhaitez être réintégré de votre service.

**RÔLE ET FONCTIONNEMENT DU PC SÛRETÉ ?**

Le PCS pilote et assure le suivi des interventions jusqu'à leur finalisation, recueille les informations détaillées pour chaque intervention et alimente la main courante ainsi que la base de données de la police.

**SUITE À VOTRE APPEL :**

- Le PCS déclenche l'intervention de l'équipe V.A.C. (véhicule assistance centralisé, de l'équipe moto ou de l'agent le plus proche grâce à la géolocalisation).
- Le PCS déclenche les secours internes (pompiers, pompier, SARL).
- Le PCS pilote et coordonne les équipes internes et externes.
- Le PCS informe votre supérieur hiérarchique et/ou la Direction.
- Le PCS diffuse les fiches incidentelles à votre service concerné, à la direction et au CHSCT en fonction du type d'incident.
- Le PCS assure la traçabilité des incidents dans la main courante et dans la base police.

**COMMENT JOINDRE LE PC SÛRETÉ ?**

**POUR LES CONDUCTEURS-RECEVEURS** par l'appel d'urgence et de détresse, la procédure d'appel ne change pas.

**POUR LES AGENTS DE MAÎTRISE EXPLOITATION**, par radio ou sur la ligne directe du PCS au **05 57 57 89 29**.

**POUR TOUTS AUTRES PERSONNELS DE L'ENTREPRISE**, sur la ligne directe du PCS au **05 57 57 89 29**.

UN DIALOGUE PRÉCIS AVEC DES INFORMATIONS CLAIRES SONT NÉCESSAIRES POUR PERMETTRE UN TRAITEMENT RAPIDE ET ADAPTE À VOTRE BÉSOIN.

Transmettre des informations le plus calmement possible et répondre aux questions suivantes :

- « QUI ? » en présentant-vous
- « QUOI ? » en décrivant l'événement
- « OÙ ? » en indiquant un lieu précis

RESTEZ ATTENTIF ET À L'ÉCOUTE DES INSTRUCTIONS DE L'OPÉRATEUR

#### Vidéo Surveillance

La totalité des Tramways et des Bus, les stations trams, les parcs relais et les agences commerciales est dotée de systèmes de vidéosurveillance. De même, les 100 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 de « caméras piéton » dont la fonction consiste à dissuader et à désamorcer des situations pouvant devenir conflictuelles.

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

#### Actions

En 2018, nous poursuivons notre engagement contre le harcèlement sexiste dans les transports par une nouvelle campagne plus informative :

#### « Témoins, faites diversion ! »

Les témoins de scènes de harcèlement restent souvent passifs, par peur d'intervenir. Il est possible d'agir sans se mettre en danger, en faisant diversion : en simulant connaître la victime, ou en lui demandant un renseignement.

#### « Harceler est un délit »

Harceler n'est pas juste interdit. C'est un délit qui est puni par la loi et cette affiche interpelle les auteurs sur les peines qu'ils encourent. Les injures et les menaces sont passibles de 6 mois d'emprisonnement et 22 500 € d'amende. Les frottements, l'exhibition, les gestes obscènes, peuvent conduire à 5 ans d'emprisonnement et 75 000€ d'amende.

#### « Victimes et témoins, alertez-nous ! »

Des moyens matériels existent sur le réseau TBM : les bornes d'appels, les caméras de surveillance rappellent la présence des agents TBM que les témoins et victimes peuvent solliciter.



### 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.

## Actions

Ainsi, tout au long de l'année 2018, les différentes actions engagées en termes d'offre de service Mobibus, ou d'accessibilité du réseau TBM ont permis de répondre à de multiples objectifs, avec pour cibles non seulement nos clients utilisateurs, tous handicaps confondus, mais aussi nos personnels intra et inter-entreprises du groupe ou encore les différents partenaires du transport.

### *Sensibiliser nos personnels*

Sont toujours d'actualité depuis plus de 10 ans les journées de sensibilisation au handicap de nos personnels en contact, menées conjointement avec des clients du réseau porteurs de handicap.

*Accompagner nos partenaires (autorité organisatrice, collectivités publiques, associations, entreprises ...)*

En réponse aux sollicitations des professionnels du handicap :

- 2 juin 2018 : Fête du Sourire Association des Paralysés de France (APF) à Pey Berland
- 6 juin et 12 septembre 2018 : réunions au Foyer Monséjour APF
- 8 et 24 octobre 2018 : réunions encadrement UNADEV
- 18 décembre 2018 : réunion adhérents UNADEV

En participant à des études / projets :

- 30 janvier 2018 : mesures temps de prise en charge des utilisateurs de fauteuils roulants (UFR) sur les réseaux urbains pour l'enquête CEREMA
- 12 mars 2018 : journée accessibilité CEREMA Paris
- 1er octobre 2018 : comité de pilotage Wimoov

En animant ou participant à des réunions :

- 15 février 2018 : réunion tripartite avec Bordeaux Métropole et les associations
- 16 mars 2018 : Charte Ville et Handicap à la mairie de Bordeaux
- 3 avril 2018 : Comité tripartite avec les représentants associatifs dans le cadre du renouvellement de la certification NF Services
- 28 juin 2018: réunion Ambassadeurs des personnes à mobilité réduite (PMR)
- 11 septembre 2018 : stand accessibilité Caserne Xaintrailles Bordeaux
- 11 décembre 2018 : participation au Conseil Bordelais Mairie de Bordeaux

### *Diffuser nos bonnes pratiques*

En partageant nos connaissances du milieu du handicap entre réseaux

- Du 8 au 10 janvier : participation à l'audit accessibilité du réseau de Caen
- 21 et 23 février : participation à l'audit accessibilité du réseau d'Aix

## >> RESULTATS

**10** journées consacrées à la formation « handicap » soit

**98** agents formés ajoutés aux

**2 000** collaborateurs déjà formés

**1h30** de conversation depuis le lancement du service ElioZ

**35** journées de location validées avec le partenaire Wheeliz sur le dernier trimestre

### Renforcer notre qualité de service

Reconduction de la certification NF Services sur Mobibus en 2018.

### Communiquer et informer nos clients

- Avril 2018 : Affichage en frontal et latéral sur les bus d'un pictogramme 2 UFR pour informer les clients avant la montée du nombre d'UFR pouvant être pris en charge au maximum en simultané
- Rentrée 2018 : Mise en avant de nos ambassadeurs PMR et contacts professionnels sur différents tests : la nouvelle version du site internet et les équipements billettiques (validations billet sans contact – BSC - et tests de la fonction audio sur les distributeurs de titres de transport - DTT)
- Octobre 2018, lancement du service ElioZ qui permet aux sourds et malentendants de contacter notre centre d'appels via la traduction en simultané de professionnels en langue des signes. Sont concernées les activités TBM, Mobibus et V3
- Octobre 2018 : lancement du partenariat avec Wheeliz, en relais d'information sur le site internet, pour la location de véhicules aménagés UFR entre particuliers (plate-forme collaborative).

### 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 passenger » qui permet de concevoir et d'animer les approches commerciales des réseaux de transport selon l'expérience clients.

## >> RESULTATS

**100%** d'augmentation de fréquentation sur la ligne Cités 45

**6 500** enveloppes distribuées

**30** entreprises rencontrées

**66** évènements à la salle ARENA accompagné par TBM

**20** offres « découverte » distribuées à l'accueil mairie pour l'itinéraire quartier Bocage

**1 370** kits de communication

**33 000** exemplaires de kit d'information imprimés (pack rentrée)

**220 000** clics générés par les bannières et adwords

**9 000** clients ont concrétisé leurs actions

**15 000** followers

2.3.4.1. Conquête et fidélisation

**Actions**

- Informer 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.

*Exemples : Nouvel itinéraire de la Citéis 45*



*Exemples : Nouvel itinéraire du quartier du Bocage  
Exemples : Ouverture de Bordeaux Métropole Arena*



- Communiquer et être présent sur le terrain aux temps forts :
  - des kits d'information envoyés dans toutes les boîtes aux lettres de l'agglomération au moment de la rentrée,
  - des présentoirs dans les Mairies avec mise à disposition de toutes les informations TBM sur une PLV (publicité de lieu de vente) dédiée et disposée dans les halls d'accueil,
  - des réunions d'accueil pour informer les accueils mairie (réunion rentrée présentant les nouveautés et répondant aux questions posées)



- des agences mobiles en tournées dans les communes afin de faciliter les démarches d'abonnement ou de réabonnement des citoyens,
- des conseillers permanents en mobilité (présence de conseillers en mobilité pour informer et vendre tout au long de l'année, dont deux permanents, assurant un bon niveau de connaissance du réseau ainsi qu'une garantie de formation des conseillers ponctuels).



- une information au plus proche des lieux de vie des différentes typologies des voyageurs :
  - Une info dans les EHPAD pour les seniors
  - Un lien avec les bureaux des étudiants (BDE) et les Cours sur le campus
  - Une carte Hôtel dans les hôtels de l'agglomération (plus de 5000 cartes en cours de distribution)
  - Un accès aux titres de transports TBM dans les hôtels partenaires de TBM.

- Des services facilitant les démarches des voyageurs :

- investissement 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.



- un plan de contact avec la base client pour informer des services transport de TBM :



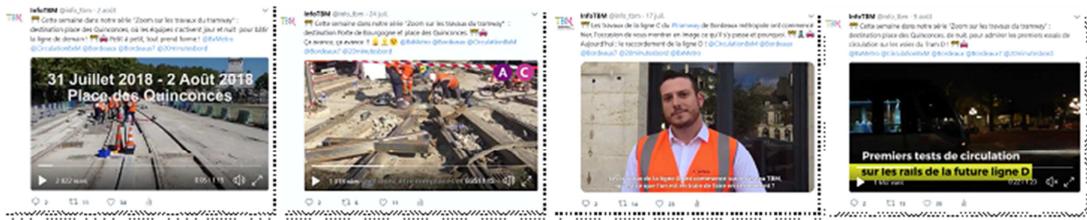
- Une relation de proximité avec les voyageurs sur les réseaux sociaux :

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 évènements 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



#### 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 KBM. Point fort de cette démarche, ces ateliers de travail ont permis au groupe de travail KISS de recueillir les attentes de chacune des parties prenantes.

En 2018, 150 agents : formateurs, managers, référents et conducteurs sur 2 lignes de bus « Pilotes », agents de contrôle, agents de maintenance, agents de vente et d'information, agents du centre d'informations téléphoniques ont été formés sur 2 semaines aux outils digitaux développés par KBM (site internet, application mobile, marguerite).



Un espace digital a également été installé à l'agence des Quinconces afin d'accueillir et d'accompagner les clients dans l'utilisation des outils digitaux.



Dans le cadre de l'amélioration de la satisfaction des clients en situations perturbées et/ou perturbantes pour le voyageur, un groupe de travail a porté sur la « **Prise de parole des conducteurs** » avec pour objectif : « être capable d'informer le client en temps réel ».

## Résultats

Les résultats des enquêtes mystères réalisées pour mesurer 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.

## >> RESULTATS

**110** enquêtes mystères  
se sont déroulées en juillet  
**3** lignes de bus concernées  
(Lianes 2,3 et 4)

### 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 2018 du réseau TBM

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 203 personnes (1 214 abonnés et 989 occasionnels), a été menée en juin 2018 par le bureau d'études TRYOM. La précédente enquête avait été réalisée en mai 2017.

Les principaux résultats sont les suivants :

- Taux de satisfaction :
  - tous clients confondus : 88,7% (en légère baisse par rapport à 2017 - note de 14,9/20)
  - clients abonnés : 88,6%,
  - clients occasionnels : 88,8%,
  - des notes moyennes données aux différents critères entre 14 et 15,9/20
  - clients tram : 90,2%,
  - clients bus : 80,9%,
  - clients réguliers : 86%
  - clients occasionnels : 90,2%
- Points forts :
  - le personnel TBM, et principalement les équipes des agences commerciales et du centre d'appels,
  - la fréquence de passage des trams et leur amplitude horaire,
  - la régularité du tram et le sentiment de sécurité à bord des bus,
  - la gamme de titres de transports.
- Actions prioritaires à mener :
  - la ponctualité des bus,
  - la propreté des arrêts,
  - les solutions de substitution en cas d'incident tram,
  - l'information en situation perturbée,
  - les fréquences le soir et le dimanche.
- Image du réseau : 97.2% des abonnés interrogés, mais aussi, des non abonnés, ont une bonne image du réseau TBM (stable par rapport à l'enquête précédente).

#### CE QU'IL FAUT RETENIR

Les clients sont *satisfaits* du réseau TBM à **88.6% chez les abonnés, et 88.8% chez les occasionnels.**

#### Enquête qualitative sur les attendus du service V3

Pour saisir les forces et les faiblesses du service, trois réunions de groupes, avec pour chacun 8 à 10 personnes conviées ont été organisées :

- 1 groupe d'abonnés V<sup>3</sup>
- 1 groupe d'occasionnels V<sup>3</sup>
- 1 groupe de non-utilisateurs (mais cyclistes / mobilité douce)
- 6 entretiens individuels avec deux participants de chaque groupe

## >> RESULTATS

**4** enquêteurs présents à 4 stations différentes pour

**100** questionnaires répondus sur les travaux

**4** clients sur **5** déjà informés des travaux

**85%** des clients ont compris les différentes phases de circulation des tramways

**81%** des clients ont trouvé le positionnement du bus relais et des arrêts reports plus facilement

**88%** des clients ont suscité un intérêt pour la desserte à la demande entre deux arrêts

**100%** de taux de satisfaction du Bat<sup>3</sup>

**500** questionnaires en ligne ont pu être analysés pour le site infotbm

**7,15/10** de note globale de satisfaction

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**88,7%** de taux de satisfaction du réseau TBM (Vs **90,9% en 2017**)

Au-delà des attentes exprimées dans le rapport d'étude les points suivants vont constituer des chantiers, à venir :

- Le réseau de stations :
  - Le développement de stations semble important. Ce qui fait rester les abonnés semble être la proximité à ces stations V3. Ce qui ne fait pas venir les autres cyclistes est l'éloignement des bornes V3. Ce qui ne fait pas rester les occasionnels est l'éloignement des bornes, mais également la complexité d'inscription à la borne numérique.
- La qualité des V<sup>3</sup>
- La caution
- La communication
  - Notamment par rapport à des services existants qui sont méconnus des publics interrogés et qui seraient d'ores et déjà des solutions possibles aux problèmes identifiés: applications, image d'un V3 parent pauvre de l'offre de transport TBM...
- L'offre est à travailler sur les aspects suivants :
  - Homogénéité : durée horaire d'une heure pour le V3 comme pour la durée de validation d'un ticket, intégration dans le cadre d'un abonnement TBM comme pour le Bat3.
  - Flexibilité : intégrer par ailleurs un abonnement famille, un tarif groupé VS une addition d'abonnement individuel
  - Simplicité : les abonnés TBM et occasionnels devraient pouvoir louer le V3 avec leur carte actuelle. Ils sont confrontés à un système complexe qui ne donne pas une bonne image du V3
    - La simplicité du service passe également par celle du développement d'une application référente (VS plusieurs actuellement) qui regrouperait toutes les fonctionnalités, avantages et verrait l'arrivée de nouveaux services: réservation de sa place de stationnement de V3 notamment.
- La relation aux clients :
  - Il convient de travailler sur une construction identitaire positive de l'utilisateur V3 qui existe chez les autres cyclistes.

*Perception de l'information voyageurs des travaux tram C*



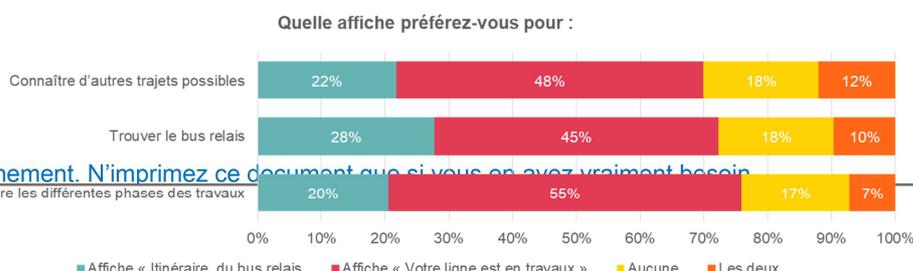
La ligne C du tramway a subi cet été une période de travaux importante nécessitant de nombreuses interruptions sur plusieurs phases. Afin d'informer au mieux les voyageurs, deux affiches ont été éditées et déployées sur l'ensemble de la ligne.

Une enquête auprès des voyageurs a été menée afin d'évaluer la pertinence et l'impact de ces affiches sur les comportements des clients du réseau.



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

Comprendre les différentes phases des travaux



### *Mise en place de l'arrêt à la demande en soirée*

Suite à la mise en place de la desserte entre les arrêts sur les lianes 7 et 10 après 22h (de manière expérimentale), une enquête auprès des clients de ce ligne a été diligentée en avril 2018 afin de disposer d'un bilan d'usage et de perception, dans l'objectif de généraliser le dispositif aux autres lianes du réseau. Cette étude a permis de mesurer le taux de connaissance de la démarche, de déterminer son taux d'utilisation, d'appréhender la perception et l'impact de cette initiative, ainsi que d'identifier les attentes de la clientèle.

### *Satisfaction du service Bat 3*

Une enquête satisfaction des utilisateurs du Bat3 a été menée sur l'année 2018. La dernière vague d'enquête s'est déroulée en juin 2016. L'objectif de cette seconde vague était donc de mesurer la satisfaction des utilisateurs du service Bat3 mais également d'évaluer les flux de voyageurs entre les différents pontons de la ligne. L'enquête a été menée entre le 15 et le 19 septembre 2018 auprès des utilisateurs du service, directement à bord des bateaux, via un outil d'enquête sur tablettes tactiles. Les principaux résultats recueillis auprès d'un échantillon de plus de 1 200 utilisateurs ont porté sur les points suivants :

- Profil de la clientèle
- Satisfaction et attentes des utilisateurs
- Les flux principaux de voyageurs

### *Enquête « post-test » du site beta infotbm*

Le site internet « infotbm », lancé en mode beta en février 2018 a fait l'objet d'un suivi particulier dans l'objectif de pouvoir apporter les ajustements nécessaires avant sa sortie définitive au mois de mai. Les premiers retours des clients, portés principalement sur les fonctionnalités de mobilité, ont permis au Délégué d'apporter un certain nombre de modifications attendues par les clients utilisateurs.

Les avis et demande d'évolution proposées par les clients ont été majoritairement positifs et constructifs, et ont permis d'apporter les modifications nécessaires au site internet, avant son lancement officiel.

### **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 1 200 collaborateurs recrutés depuis 2009, dont 150 embauches en CDI sur la seule année 2018), 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

## >> RESULTATS

**5** entreprises  
accompagnées pour  
relocalisation sur  
l'agglomération

**14** entreprises pour des  
plans de mobilité

**5** entreprises pour favoriser  
la multi modalité

**100** salariés rencontrés  
pour une offre de mobilité  
personnalisée

relocalisation pour promouvoir les transports en commun à proximité de l'entreprise.

## Actions

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

À titre d'exemple, Keolis Bordeaux Métropole est un des partenaires du **village by CA** (Crédit Agricole), vitrine des nouvelles technologies. Cette pépinière accompagne les startups de la métropole bordelaise dans leur développement. Keolis Bordeaux Métropole leur permet de réaliser des études d'intégration de leurs solutions dans ses propres outils. Un soutien concret et pratique, qui profite aux pépites locales.

Keolis Bordeaux Métropole s'implique également au sein de **Bordeaux Technowest** sur des projets orientés vers le développement de la mobilité durable. Des revues de projets sont régulièrement organisées avec les jeunes entreprises hébergées au sein de cette structure avec pour objectif le lancement et le financement de POC (Proof Of Concept) pouvant déboucher sur une industrialisation du dispositif innovant.

### *Bordeaux Métropole 2050*

Keolis Bordeaux Métropole participe à cette démarche prospective lancée par la Métropole. Du relais des questionnaires grand public auprès de ses salariés à la participation aux différents temps forts (tables rondes, débats et conférences), l'opérateur contribue aux réflexions sur la mobilité de demain.



### *Keoscopie : une action forte pour le territoire*

La 5<sup>ème</sup> édition de Keoscopie Bordeaux, grand temps fort des évolutions des modes de vie et de mobilité des citoyens, s'est déroulée le 8 juin 2018. Les analyses très pointues et détaillées par Eric Chareyron, Directeur Prospective, Modes de Vie et Mobilité dans les Territoires du groupe Keolis, permettent de battre en brèche un certain nombre d'idées reçues sur le transport public et d'ouvrir de nouvelles perspectives en matière de service aux voyageurs.

Ces études portées par le groupe Keolis et par Keolis Bordeaux Métropole profitent au territoire bordelais, élargi à son aire urbaine d'attraction (Libourne, Langon, Blaye, Arcachon).

« Il faut repenser la mobilité » a expliqué Eric Chareyron en préambule de son intervention, en raison « de la désynchronisation des temps », « de la fragilité d'une partie des voyageurs », de « l'émergence du digital » ou encore de « l'attractivité grandissante de la métropole de Bordeaux ».

Pour cela, les enquêtes classiques ne suffisent plus, soit parce qu'elles excluent de leur panel une partie de la population, soit parce qu'elles ne prennent pas en compte les décalages de plus en plus nombreux entre « le discours » et « la réalité ».

D'où la raison d'être de Keoscopie qui croise une multitude de données et qui réalise ses propres enquêtes sur tous les publics, sur des bases quantitatives et qualitatives. La juxtaposition de ces données, recoupée par celles de la billettique de TBM, met en exergue des faits qui ouvrent de nouveaux champs des possibles ou remettent en cause des idées préconçues. Autant de paramètres qui permettront de mieux adapter l'offre à la demande.



## 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.

L'objectif est de consolider et poursuivre la tendance à la baisse des accidents au sein de la direction de la maintenance du patrimoine et de s'appuyer sur les bonnes pratiques identifiées pour les diffuser dans les autres directions opérationnelles de l'entreprise 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.

## >> RESULTATS

**20** sessions d'intégration réalisées soit

**188** conducteurs sensibilisés

**14** safety moments/ petits déjeuners soit

**220** agents de maintenance sensibilisés

**23** visites terrain et tournées managériales

Baisse d'environ de  $\frac{1}{2}$  des AT à la maintenance en 12 mois (25 en 2017 contre 14 en 2018)

**1 799** collaborateurs ayant suivi des formations à caractère sécuritaire ou intégrant une dimension santé-sécurité du travail

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Taux de fréquence des accidents de travail

**69,04 %**  
(Vs 61,56% en 2017)

Taux de gravité des accidents de travail

**5,67 %**  
(Vs 4,46% en 2017)

## Actions

En 2018, les actions suivantes ont été menées au sein de l'entreprise :

- Une mise à jour, toujours en cours, du document unique d'évaluation des risques (DUER), avec implication de la hiérarchie, selon nouvelle chartre et avec insertion d'une matrice de maîtrise du risque,
- La formalisation d'une veille réglementaire santé sécurité du travail (SST) afin de maîtriser les risques auxquels les salariés sont exposés et répondre à l'obligation réglementaire imposée par la norme ISO 45001 (chapitre 9.1 « Surveillance, mesure, analyse et évaluation de la performance),
- Participation à l'animation des intégrations des conducteurs receveurs en renforçant les messages sécurité,
- Organisation de rencontres et d'échanges avec les collaborateurs autour des problématiques de sécurité :
  - Interventions de la Responsable sécurité du travail en réunion de service pour sensibilisation du management (Comité de maintenance – COMAINT, et, Comité d'exploitation - COMEX),
  - Safety moments autour de petits déjeuners organisés à la maintenance (partage des indicateurs de performance et bonnes pratiques),
  - Préparation en fin d'année 2018 d'une campagne de sécurité autour du thème « glissades, trébuchements et chutes de plain-pied »,
- Une visibilité accrue de l'implication de la hiérarchie (DMP) par des :
  - Visites terrain réalisées avec la Responsable sécurité du travail
  - Tournées managériales réalisées dans le cadre de la démarche KIHM
  - Points 5' au cours desquels sont rappelées des consignes sécurité et où les indicateurs sécurité sont commentés.
- La réalisation d'analyses d'accident du travail dans les deux directions opérationnelles avec retour d'expérience via une fiche REX (en 2018, 2 fiches ont été communiquées par voie d'affichage concernant 2 incidents récurrents).

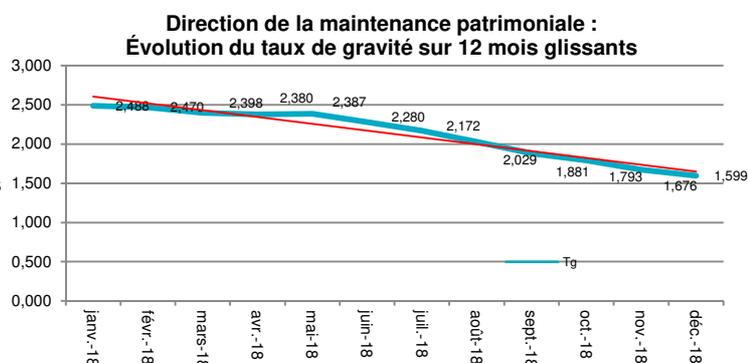
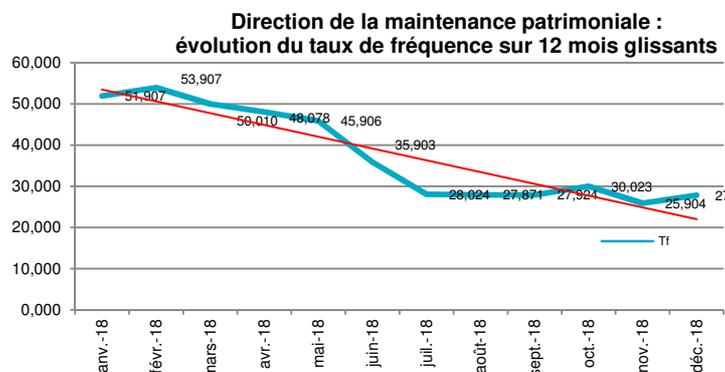


**SÉCURITÉ**  
tous concernés



**CHACUN EST**  
**RESPONSABLE**  
**DE SA PROPRE**  
**SÉCURITÉ**

## Indicateurs de performance : Evolution du Tf Tg au sein de la Direction de la maintenance patrimoniale



- Prévention des risques liés aux agressions
  - 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 la délivrance d'un mémo d'informations utiles suite à violences physiques et verbales,
  - La poursuite de l'équipement du personnel de contrôle de caméras individuelles (une par équipe) et formation à son utilisation,
  - La formation des six nouveaux encadrants d'équipe de contrôle à une formation « Manager une équipe de contrôle en toute sécurité »,
  - La poursuite de l'analyse des pratiques pour prévenir les agressions en situation professionnelle formation/action (2 sessions, 16 agents formés),
  - Un diagnostic des pratiques de contrôle par un consultant externe.

En cas d'agression, le secrétaire du CHSCT (secrétaire de la CSSCT depuis début 2019) 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 du CHSCT (devenu la commission santé sécurité et conditions de travail - CSSCT), parallèlement à son envoi à la CPAM 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. 37 plans de sûreté ont été mis en place en 2018 contre 27 en 2017.

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 « d'Informations utiles suite à violence physiques ou verbales » est distribuée au salarié victime d'agression.

L'ACCOMPAGNEMENT PSYCHOLOGIQUE ET SOCIAL	INFORMATIONS PRATIQUES	INFORMATIONS UTILES SUITE À VIOLENCES PHYSIQUES OU VERBALES	L'ACCOMPAGNEMENT MANAGERIAL	L'ACCOMPAGNEMENT JURIDIQUE	L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL
<p><b>A tout moment, si vous avez besoin d'un accompagnement psychologique et social, votre responsable peut vous mettre en relation avec :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>► <b>Le CAJVA (Centre d'Aide aux Victimes d'Agresseurs)</b> CHU Pellegrin Place Amélie Taba Leon - 33000 Bordeaux 05 56 78 87 77</li> <li>► <b>Le médecin de travail ou les infirmières itinérantes porte de Bordeaux</b> 5<sup>ème</sup> étage - 12, Bd Antoine Gaudier 33002 Bordeaux CEDEX 05 57 57 88 97</li> <li>► <b>L'assistante sociale itinérante porte de Bordeaux</b> 5<sup>ème</sup> étage - 12, Bd Antoine Gaudier 33002 Bordeaux CEDEX 05 57 57 88 09</li> </ul> <p><b>Ces prises en charge sont gratuites et totalement confidentielles.</b></p>	<p><b>Vous avez un arrêt de travail ?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Vous devez faire un appel vert pour signaler la durée de votre indisponibilité.</li> </ul> <p><b>Attendez votre responsable :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Vous devez effectuer un appel vert pour signaler le jour de votre reprise (dans la mesure du possible, 48h avant)</li> </ul> <p><b>@ppel vert</b> www.unik-reseautbc.com 08 00 01 14 50</p> <p><b>Vous devez contacter le Service Médical :</b> 05 57 57 88 97</p> <p><b>Siège de votre Directeur Juridique, dans le cas d'un arrêt de travail :</b> 05 57 57 88 46</p>	<p><b>INFORMATIONS UTILES SUITE À VIOLENCES PHYSIQUES OU VERBALES</b></p> <p>ÉDITION 2016</p> <p><b>JURIDIQUE ACCOMPAGNEMENT MANAGERIAL SOCIAL MEDICAL</b></p>	<p><b>La prise en compte de votre état de santé physique et moral est une priorité.</b></p> <p>Un membre de l'encadrement vous accompagne dans une démarche médicale, sociale et juridique notamment lors du dépôt de plainte. Il peut, si besoin, prendre votre famille et organiser le retour à votre domicile si personne ne peut venir vous chercher.</p> <p>► <b>Votre responsable est présent pour vous tenir informé de l'évolution des procédures administratives et juridiques.</b> Il est à votre écoute pour vous aider à reprendre le travail dans les meilleures conditions.</p>	<p><b>L'entreprise vous recommande de porter plainte soit immédiatement, après une agression soit en différé, ceci afin de ne pas banaliser une agression contre l'entreprise de transport public allemande.</b></p> <p><b>Keolis Bordeaux Métropole vous accompagne dans vos démarches et ne portant, selon les cas, partie civile et/ou en portant plainte en son nom.</b> Une agression dirigée contre un salarié dans l'exercice de ses fonctions constitue une agression contre l'entreprise de transport public allemande.</p> <p><b>Lors de votre dépôt de plainte,</b> il est possible que l'Officier de Police Judiciaire souhaite vous recevoir seul.</p> <p><b>Dans ce cas, voici quelques conseils à garder en mémoire :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>► Bien relire la déclaration et ne pas hésiter à donner des précisions, notamment si des effets personnels ont été endommagés ou volés.</li> <li>► Ne pas donner vos coordonnées personnelles mais celles de l'agence de la société.</li> </ul> <p><b>KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE</b> 12 Boulevard Antoine Gaudier 33002 BORDEAUX CEDEX 05 57 57 88 00</p> <p>L'entreprise, via le service contentieux, met à votre disposition un service spécialisé qui vous recevra sur rendez-vous avant toute audience. Il est fortement recommandé de vous rendre aux différents entretiens avec l'avocat afin de lui donner tous les éléments ou la permission de mieux défendre vos intérêts. Si néanmoins, vous souhaitez faire le choix d'un autre avocat, il vous appartiendra alors de prendre en charge ses honoraires.</p>	<p><b>Suite à une agression, il vous est recommandé de prendre contact avec le service Médical pour faire un point sur votre état de santé.</b></p> <p><b>Pour tout arrêt égal ou supérieur à 30 jours :</b> Une visite médicale est obligatoire dans les 5 jours qui suivent votre reprise effective.</p> <p><b>Dans les autres cas,</b> une visite médicale peut être organisée à votre demande, à celle de l'employeur ou du médecin du travail.</p> <p>Si nécessaire, une visite avant la reprise peut être effectuée afin de mieux préparer votre retour dans l'entreprise.</p> <p>Sur recommandation du médecin du travail vous pouvez bénéficier d'un accompagnement psychologique par le Centre Aquitain des Psychothérapies des Victimes (CAPSYVI)</p>

## 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.

#### 2.4.2.1. Lutte contre les discriminations

### Politique

Keolis Bordeaux Métropole, signataire de la charte de la Diversité depuis 2010, conduit une démarche continue en matière de lutte contre les discriminations. Le 15 novembre 2018, à l'occasion du Tour de France de la diversité, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité montrer la permanence de son engagement en signant à nouveau la charte, dont le texte venait d'être renouvelé.

### Actions

Avec l'objectif d'informer et sensibiliser son personnel, Keolis Bordeaux Métropole veille au maintien de l'affichage de la campagne (actualisée en 2017) en faveur de la lutte contre les discriminations qui énumère les critères discriminatoires visés par la loi.

La politique de l'entreprise est également retranscrite dans l'agenda édition 2019, diffusé à l'ensemble du personnel fin 2018, au travers d'extraits du rapport de responsabilité sociétale.

Une rubrique de l'intranet est dédiée à la diversité dans l'entreprise.

Enfin, Keolis Bordeaux Métropole a adhéré au dispositif d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line mis en place par le groupe Keolis, permettant à chaque salarié de l'entreprise s'estimant victime d'une discrimination, notamment, de signaler les faits, de sorte qu'ils soient traités. Les salariés continuent de pouvoir recourir par ailleurs au déontologue du groupe Keolis, en matière de discrimination.

#### 2.4.2.2. Egalité Professionnelle Femmes-Hommes

### Politique

Dans le cadre des négociations annuelles obligatoires, 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 et à 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

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

## >> RESULTATS

### Label égalité

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

**100%** du score à l'index d'égalité professionnelles relatif à l'année 2018

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Part de femmes dans l'effectif total

**20,60%**  
(Vs 19,93% en 2017)

Part de femmes dans l'effectif total de salariés roulants/conducteurs

**19,34%**  
(Vs 18,25% en 2017)

Part de femmes cadres sur le nombre total de cadres

**32%**  
(Vs 33% en 2017)

Nombre de salariés couverts par une certification égalité Femmes/ Hommes

**2 607**  
(Vs 2 534 en 2017)

Part de salariés couverts par une certification égalité Femmes/ Hommes

**100%**

- de rémunération effective
- d'équilibre des temps de vie
- de non-discrimination

## Actions

Comme les années précédentes, à l'occasion de la semaine entourant la journée internationale du droit des femmes (le 8 mars), Keolis Bordeaux Métropole a renforcé sa communication en matière d'égalité professionnelle :

- Actualisation des supports d'affichage rappelant les chiffres clés en matière de mixité et les principaux engagements de l'entreprise :
  - Appliquer le principe « à travail égal, salaire égal »,
  - Sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte de non-discrimination,
  - Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers avec une répartition supérieure ou égale à 30/70%,
  - Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilité.
- Diffusion sur les écrans dynamiques et sur intranet d'une série d'interviews de collaboratrices du groupe Keolis intitulées « l'interview au féminin »,
- Participation à un forum organisé par le Centre Information sur les droits des femmes et des familles (CIDFF) : à l'occasion de ce forum, Keolis Bordeaux Métropole a témoigné des actions menées en matière d'égalité professionnelle et tenu un stand destiné aux visiteurs dont la majorité, constituée de groupes de collégiens, ont pu participer à un quizz ludique et pédagogique autour de l'égalité professionnelle et des stéréotypes de genre relatifs aux métiers,
- Participation au Breakfast and share organisé par Les Entreprises pour la Cité, pour échanger sur les bonnes pratiques en matière d'égalité professionnelle avec d'autres entreprises du territoire et entretiens de coaching de femmes en recherche d'emploi,
- After-work égalité professionnelle : soirée débat à destination des encadrantes de Keolis Bordeaux Métropole, autour du film réalisé par le réseau « SNCF au féminin ».

Le 29 novembre 2018, Keolis Bordeaux Métropole a organisé au sein du dépôt Bastide, le Girls' day, destiné à faire découvrir à une vingtaine de jeunes femmes, lycéennes, les métiers de l'entreprise et de leur faire rencontrer des collaboratrices : cette approche de proximité vise à lutter contre les préjugés qui entourent les métiers du transport public et démontrer aux jeunes générations que ces métiers sont ouverts à tous, hommes et femmes.

#### 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.

#### 2.4.3. Expérience Salariés

##### 2.4.3.1. Relations et dialogue social

##### Enjeu

Dans l'association des parties prenantes dans la vie d'entreprise, les salariés occupent une partie centrale. Le dialogue social au sein de Keolis Bordeaux Métropole est régulier et fructueux puisqu'il donne lieu à de nombreux accords d'entreprise souvent adoptés à l'unanimité.

Dans le contexte de mise en œuvre des ordonnances relatives au dialogue social, l'année 2018 a été pour une large part, consacrée à la négociation relative à la mise en place du Comité Social et Economique.

##### Politique

L'objectif est de contribuer à l'adaptation des organisations aux évolutions de l'entreprise et des attentes des collaborateurs et de leurs représentants par l'animation d'un dialogue social régulier et constructif.

##### Actions

Celle-ci s'est clôturée le 7 novembre 2018 par un accord unanime qui adapte le cadre légal à la situation de l'entreprise. Les parties sont ainsi convenues de la mise en place de représentants de proximité, d'une CSSCT étendue et de relèves spécifiques à destination de certains élus notamment.

Dans la continuité de cet accord, les parties ont adopté un protocole d'accord préélectoral, pour organiser les élections par vote électronique dans le courant du mois de décembre 2018.

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Nombre total de travailleurs  
handicapés

**171** (idem en 2017)

Taux de couverture des  
salariés par des Instances  
Représentatives du  
Personnel

**100%**  
(idem en 2017)

3 autres accords ont été conclus fin 2018 :

- accord relatif au plan de congés payés des conducteurs receveurs
- accord relatif aux négociations annuelles obligatoires
- accord relatif à l'égalité professionnelle et à la qualité de vie au travail.

2.4.3.2. *Gestion des compétences et des carrières*

## Enjeu

*ORIENTATIONS GENERALES GROUPE (note orientation juin 2017)*

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 2018 viseront en priorité la sécurité, la sûreté et lutte contre la fraude, le renforcement des compétences managériales, l'excellence opérationnelle et l'expérience client.

*ORIENTATIONS GENERALES 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.

**47 sur 161** des

conducteurs receveurs recrutés en 2018 l'ont été via un contrat de professionnalisation

**59** conducteurs ont reçu la

formation visant la reprise en formation des conducteurs receveurs poly accidentés

**51** agents de maîtrise et cadres

ont reçu la formation management

**15** agents de maîtrise formés

manager une équipe de contrôle en toute sécurité et **21** personnes en prévention des risques d'agressions en situations professionnelles

**67** personnes ont suivi la démarche liée aux outils digitaux

**32** conducteurs et **66** agents

de maîtrise ont suivi la démarche prise de paroles en situations dégradées

**19** agents de maîtrise de la maintenance tram formés à KIHM

**59** personnes formés équipiers de 1<sup>ère</sup> intervention incendie

**53** agents formés au dépannage de 1<sup>er</sup> niveau SAEIV bus

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Nombre total d'heures de formation en 2018

**108 431**  
(Vs 82 628 en 2017)

Nombre total de salariés ayant bénéficié d'une formation

**1 718**  
(Vs 1 558 en 2017)

- 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 2018 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 2018 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.
- Démarrage du déploiement d'une formation management sur 2018/2020 dans le cadre du projet DEX 2020.
- Poursuite de formations pour le personnel du Pôle Management Contrôle Sûreté : manager une équipe de contrôle en toute sécurité et prévention des risques d'agressions en situations professionnelles.
- Déploiement de la démarche client groupe Keolis Signature Service (« KSS ») sur 2 thèmes : Connaissances et utilisation des outils digitaux et prise de paroles en situations dégradées.

### Direction de la maintenance patrimoniale :

- Fin des formations Management dans le cadre du projet KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance)
- Des salariés issus des différents dépôts ont suivi une formation en tant qu'équipiers de 1ère intervention incendie en lien avec les préconisations groupe sur la sécurité incendie.
- Dans le cadre de la mise en œuvre de la matrice des compétences, des agents ont suivi une formation interne dont l'objectif est le dépannage de 1er niveau sur le Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs (SAEIV) Bus.

### Direction Marketing, Commercial et Intermodalité :

- Maîtrise des compétences pour le développement des nouveaux projets des pôles Etudes/développement, Recettes/Billetique, Conquête clients, Offre et informations.

### Directions supports :

- Maîtrise des compétences pour les personnels de ces directions.
- Accompagnement de la nouvelle Direction des Projets et des Systèmes Informatiques et Innovation au travers de nombreuses formations pour aider à l'intégration des nouveaux embauchés et au déploiement de projets.

### 2.4.3.3. Bien-être au travail

## Enjeu

La prévention des risques psychosociaux (RPS) est un sujet fort dans l'entreprise : au-delà de l'obligation générale de sécurité qui s'impose à l'employeur, les analyses réalisées vont permettre de s'interroger sur les organisations au sein des unités de travail, et mettre en place des plans d'actions toujours dans une démarche d'amélioration continue.

## Politique

En accord avec le programme Keolife, ses engagements contractuels et la réglementation en vigueur, Keolis Bordeaux Métropole déploie depuis 2014, une approche initiée en mode projet qui positionne les actions préventives et l'amélioration continue au cœur d'une démarche de prévention structurée.

## Actions

- création en 2014 d'un comité de pilotage RPS qui s'est réuni deux fois en 2018,
- poursuite de l'accompagnement par une consultante formée à la méthodologie développée par l'ANACT,
- réunions de groupes de travail permettant d'associer les agents et l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise. En 2018, 2 unités de travail ont été analysées : maintenance matériel roulant bus (MR Bus), régulation poste de commandement tram (PC tram), poste de commandement bus (PC Bus) et poste de contrôle sûreté (PCS).

Partant d'un constat partagé avec un ergonome que les conducteurs avaient besoin d'un temps entre deux prises de poste pour prévenir les risques psychosociaux et les troubles musculo-squelettiques, des séances de « Amma Assis » ont été mises en place dans divers sites de l'entreprise.

### Un vrai moment de détente

Depuis maintenant 3 ans, ces séances sont proposées à l'ensemble des salariés de l'entreprise en gardant la priorité sur les métiers de conduite. Un professionnel relaxologue intervient donc depuis 2014 dans l'entreprise et propose des séances actives de 10 à 15 minutes.

10 heures hebdomadaires sont donc consacrées à de véritables moments de détente et rencontrent un vrai succès encouragé en 2018 par des messages de communication par voie d'affichage, écrans dynamiques et support d'intégration ; des retours positifs sont remontés au médecin du travail sur leurs bienfaits.

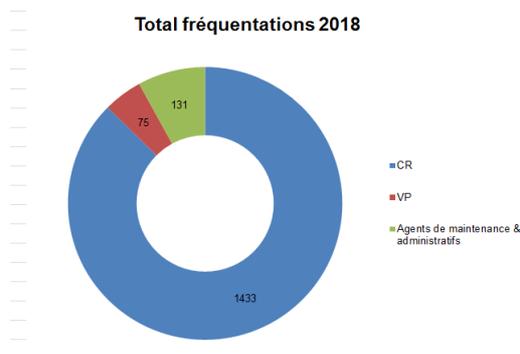
**ATELIERS RELAXATION**  
Besoin de relâcher vos muscles et faire disparaître les points de tensions ?  
Les séances ont lieu :

SALLE DE SPORT DE L'ESCURIE	LUNDI de 12h à 14h	L'ACCÈS S'ADRESSE À L'ENSEMBLE DES SALARIÉS. PRIORITAIREMENT AUX MÉTIERS DE CONDUITE.
PÔLE MANAGEMENT DE STALINGRAD	MARDI de 9h à 11h	JEUDEI de 16h à 18h
PÔLE MANAGEMENT DES QUINCONCES	MERCREDI de 9h30 à 11h30	DÉPÔT CEL JEUDEI de 9h30 à 11h30

Dans une démarche de prévention et pour promouvoir la qualité de vie des salariés, KEPM vous propose des séances de relaxation de 10 à 15 minutes.  
Vous pouvez y accéder librement et sans rendez-vous dans la limite des places disponibles.  
Chacune de nos séances est animée par un relaxologue diplômé.

La proposition de M<sup>lle</sup> Myrthe Zan (contractuelle dédiée au bien-être et au développement des compétences) Anissa Assis, consiste à assurer des prestations par des points d'appui.

**KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE**



**ATELIERS RELAXATION**  
L'ACTU

Les séances ont lieu :

SALLE DE SPORT DE L'ESCURIE	LUNDI de 12h à 14h	L'ACCÈS S'ADRESSE À L'ENSEMBLE DES SALARIÉS. PRIORITAIREMENT AUX MÉTIERS DE CONDUITE.
PÔLE MANAGEMENT DE STALINGRAD	MARDI de 9h à 11h	JEUDEI de 16h à 18h
PÔLE MANAGEMENT DES QUINCONCES	MERCREDI de 9h30 à 11h30	DÉPÔT CEL JEUDEI de 9h30 à 11h30

> Sans rendez-vous  
> Séance relaxation entre 10 et 15 min

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



En complément de ce dispositif, 2 salles de sport sont à disposition des salariés de l'entreprise avec la présence d'un animateur santé-sport à la salle de sport du site de Lescure. Ce dernier conseille sur les méthodes de travail, placements du corps sur les différents exercices, utilisation du matériel et charge employée, etc...

Une campagne d'affichage a été réalisée en septembre 2018 pour rappeler la mise à disposition des salles de sport.

Dans le cadre de la journée de la mobilité le 20 septembre 2018, KBM a rejoint le CHU, à l'origine de l'évènement, mais également Bordeaux Métropole, la mairie de Bordeaux, la CARSAT, France 3 nouvelle Aquitaine et bien d'autres...pour cet évènement santé intitulé « Des escaliers pour notre santé ».

L'idée a été de motiver les salariés de Porte de Bordeaux à se lancer dans une activité physique spontanée, intégrée au quotidien, pratiquée régulièrement avec des bénéfices largement démontrés pour la santé.



Cet évènement a été propice à :

- rappeler les dispositions Keolis Bordeaux Métropole en matière de santé au travail (salle de sport, atelier de relaxation, service médical),
- profiter d'un atelier de relaxation avec le prestataire Ma Minute Zen,
- pratiquer un renforcement musculaire dans les escaliers avec l'animateur santé-sport du site de Lescure,
- rappeler les activités sportives proposées par le Comité d'entreprise.

## >> RESULTATS

**1 583** personnes ont bénéficié des ateliers relaxation

**44** personnels administratifs ont participé à la journée « Des escaliers pour votre santé »

**1 691** passages à la salle de sport Lescure dont **1 208** conducteurs et **483** autres personnels

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Taux d'absentéisme pour arrêt maladie  
**6,68%**  
(Vs 6,30% en 2017)

## 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 durables 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.

L'ensemble des actions menées sur la thématique de l'énergie permettra une diminution des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) dues à la traction, ramenée au nombre de clients transportés. Cela permet de rejoindre un objectif d'activité à un objectif de performance environnementale et de mobilité sur l'agglomération bordelaise.

En 2018, 100% des bus pouvant technologiquement être équipés d'un boîtier éco-conduite le sont. A l'avenir, tous les nouveaux bus venant renouveler le parc disposeront du boîtier d'aide à la conduite.

#### *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

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Nombre de salariés exerçant une activité certifiée ISO14001

**2 607**  
(Vs 2 464 en 2017)

Part des salariés exerçant une activité certifiée ISO14001

**100%**  
(Vs 97,24% en 2017)

Nombre de véhicules équipés d'un boîtier éco-conduite

**353** (Vs 325 en 2017)

Pourcentage du parc de bus équipés d'un boîtier éco-conduite

**86,3%**  
(Vs 82,3% en 2017)

Consommation d'électricité des dépôts Bus

**3 463 515 kWh**  
(Vs 3 659 420 kWh en 2017)

Evolution par rapport à 2015

**-12,3%**  
(Vs -7,3% en 2017)

Nombre de véhicules à énergies alternatives

**293** GNV  
(Vs 284 en 2017)

**5** Elec (idem 2017)

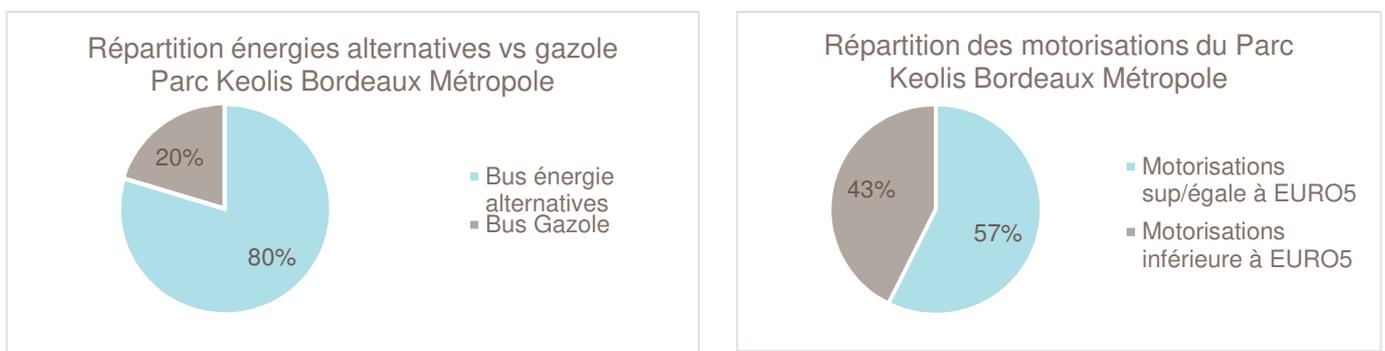
**28** Hybride (idem 2017)

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 2018, 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 à 57% :



Le développement du système d'éco conduite. Les évolutions apportées permettent d'adapter l'outil aux besoins spécifiques du réseau TBM en termes de conduite rationnelle (géolocalisation, cartographie des lignes, communication avec le SAEIV). D'autre part, le boîtier permet la collecte des données techniques du véhicule dont la finalité sera la maintenance prédictive de celui-ci.

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

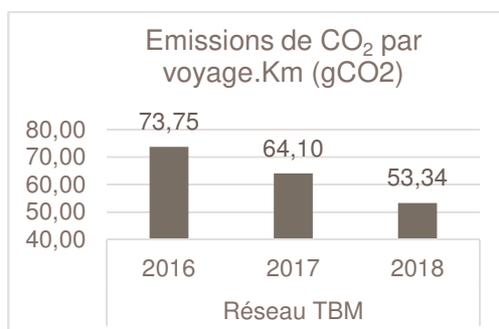
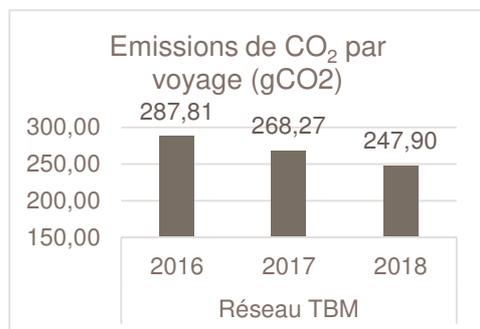
Les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) des activités de Keolis Bordeaux Métropole sont directement liées aux consommations d'énergie des véhicules commerciaux, premier poste d'émissions significatif, ainsi qu'à la consommation d'énergie liée aux bâtiments (chauffage, éclairage). Les facteurs d'émissions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

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 2018, la fréquentation sur le réseau TBM s'élève à plus de 16 millions de voyages et un voyage réalisé avec les moyens de transports en commun de la métropole émet 248 g de CO<sub>2</sub> soit 14% de moins qu'en 2016.

De la même manière, parcourir un km avec le réseau TBM en 2018 émet 53 gCO<sub>2</sub> contre 74g en 2016 soit une diminution de 28% des émissions.



Le réseau de transport exploité par Keolis Bordeaux Métropole en 2018 présente une performance environnementale, par personne transportée, améliorée par rapport à 2017 et 2016.

## 2.5.2. Déchets

### Historique

**2012** : installation de fontaines biologiques fonctionnant avec un produit lessiviel et des microorganismes dégradant les graisses et hydrocarbures (économie annuelle 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

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

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Emissions de GES de la traction commerciale en tonnes CO<sub>2</sub>e\*

**32 702**  
(Vs 32 094 en 2017)

Emissions de GES des sites en tonnes CO<sub>2</sub>e

**1 343**  
(Vs 1 600 en 2017)

Emissions de GES par voyage en gCO<sub>2</sub>eq\*

**248** (Vs 268 en 2017)

Emissions de GES par voyage par km en gCO<sub>2</sub>eq\*

**53** (Vs 64 en 2017)

Tonnes de déchets dangereux produits

**187,80**  
(Vs 184,34 en 2017)  
Dont tonnes de boues hydrocarburées

**81,6** (Vs 111 en 2017)

Tonnes de déchets non dangereux produits

**1 062** (Vs 901 en 2017)  
Dont tonnes de déchets de balayage des voies de tram

**307,7**  
(Vs 286,57 en 2017)

Taux de valorisation des déchets dangereux

**61,3%**  
(Vs 54,19% en 2017)

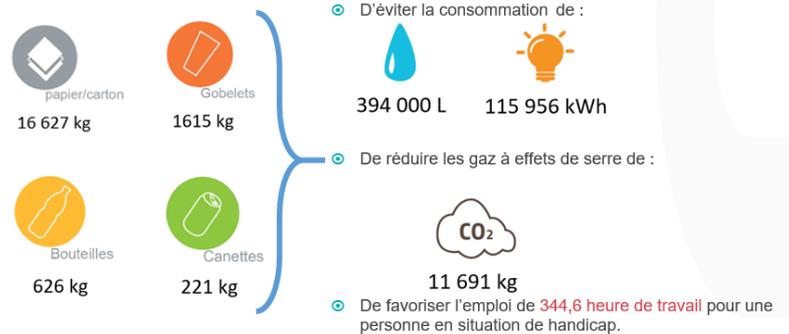
Taux de valorisation des déchets non dangereux (hors déchets du réseau tramway) \*\*

**53,2%**  
(Vs 44,1% en 2017)

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 2018, 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. En 2018, les restes alimentaires sont compostés localement sur la métropole par l'entreprise de l'économie sociale et solidaire Les Détritivores. Les 5,6 tonnes de déchets alimentaires ont permis de redistribuer 1,7 tonne de compost, d'éviter l'émission de 2,3 tonnes de CO<sub>2</sub> et de créer 90.3 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. Sur les 307 tonnes produites, 126 tonnes ont été valorisées.

### 2.5.3. 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.

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

En 2018, sur les 6 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.

Ainsi en 2018, grâce à ce suivi, 2 fuites d'eau ont pu être détectées et réparées sur le dépôt de tramway de Bastide.

### 2.5.3.2. 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.

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

Volume d'eau consommée en m<sup>3</sup> \*

**203 093**

(Vs 161 209 en 2017)

dont consommation eau voies tramway (m<sup>3</sup>)

**166 920**

(Vs 118 337 en 2017)

Nombre de sites avec un système de récupération eau de pluie

**1** (idem en 2017)

Nom de sites avec un système de récupération eau de pluie

**La jallère**

(idem en 2017)

Nombre de sites avec un système recyclage eaux de lavage

**5** (idem en 2017)

Nom de sites avec système recyclage eaux de lavage

**CEL,**

**Bastide,**

**Bastide Niel,**

**La Jallère,**

**Bacalan**

(idem en 2017)

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,
  - entretenir le 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 télé-relève des compteurs d'eau :

Keolis Bordeaux Métropole dispose d'un système de télé-relève (IFY) pour certains compteurs d'eau. Le prestataire aura accès à l'interface de télé-relève 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, détaillé par point de consommation,
- volumes d'eau non potable utilisés pour l'arrosage, détaillé par point de consommation,
- alertes et fuites apparues sur le réseau d'arrosage, détaillé 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 2018, le nouveau prestataire d'entretien des voies de tramways a dû faire face à deux fuites importantes entraînant la perte de plus de 17 000 m<sup>3</sup>, dues au vieillissement des installations. Un important travail de remise à niveau des équipements a été mené tout au long de l'année.

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

### *2.5.4.1. Lutte contre la pollution de l'eau*

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

Ces campagnes d'analyses sont déployées sur les 6 sites de maintenance et s'appliquent aux rejets d'eau 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 2018, le taux de conformité de nos rejets aqueux est de 94%.

#### 2.5.4.2. Lutte contre la pollution du sol

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

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

En 2018, aucun déversement significatif de produit polluant pouvant impacter la qualité du sol n'est survenu.

## 2.7. Engagement pour les TERRITOIRES

### 2.7.1. Solidarité

#### 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.

#### 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

## >> RESULTATS

**2 000€** reçu par une salariée de KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE au profit de l'association dans laquelle elle est impliquée pour le projet championnat de France d'escrime Handisport

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**16 521** jeunes ont été sensibilisés par le service Contrôle Sécurité lors d'intervention en milieu scolaire ou associatif. (Vs 11 101 en 2017)

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.

### *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.

## 2.7.2. Education

Des interventions en milieu scolaire 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.



## 2.7.3. Culture et évènements

Le territoire de la métropole concentre de multiples activités, événements et initiatives socioculturelles. Keolis Bordeaux Métropole accompagne de nombreuses opérations solidaires, sportives, festives ou encore durables, en leur faisant bénéficier de la puissance de son réseau, de la confiance que lui témoignent les autres acteurs, de sa visibilité d'opérateur de réseau de transport public. Ainsi, l'entreprise s'implique au cœur même de son territoire en soutenant des initiatives et activités locales à fort potentiel.

En soutenant les manifestations sportives, culturelles et sociétales des 28 communes, Keolis Bordeaux Métropole contribue au rayonnement du territoire mais aussi à la promotion de la culture pour tous grâce à des actions de solidarité et de proximité par une participation aux événements phares de Bordeaux Métropole :

- Fête du fleuve/Fête du vin,
- Marathon de Bordeaux,
- Été métropolitain,
- Semaine de la mobilité et du challenge de la mobilité,
- Foire internationale,
- Fêtes communales telle que (« Echappée Belle » de Blanquefort, « Fête de la Morue » de Bègles...), événements sportifs...

Pour la majorité des événements forts de l'agglomération un « Pass événement » est proposé aux voyageurs pour inciter l'utilisation des transports en commun.

*Exemples : Marathon nocturne de Bordeaux :*

Pass TBM relayeurs, présence TBM sur le village du Marathon



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

*Exemple : Bordeaux Fête le vin*

Animation festive sur les quais : dégustation de vin, Pass TBM Fête du vin, stand mobile info TBM

Participation et présence de conseillers en Mobilité sur les quais lors de cet évènement.



*Exemple : Vélo tour*

Ouverture des portes du dépôt tram de la Bastide à l'occasion de l'évènement « Vélotour » proposé par Bordeaux Métropole visant à faire découvrir des établissements publics habituellement non accessibles au grand public dans le cadre d'un circuit vélo. En complément, 20 vélos V3 (VCub) sont mis à disposition sur le village du Vélotour pour permettre à des citadins non équipés de vélo personnel de participer à cette opération.



*Exemples : évènements culturels*

Boutique > Culture (9)

2 places / Une famille modèle / Théâtre

100 pts

EXPIRE

Descriptif de l'offre

Le Théâtre des Salinières vous offre 2 places pour la pièce UNE FAMILLE MODELE le jeudi 22 novembre à 20h30. Merci de confirmer impérativement votre présence à : p.sienecchi@atlantio-productions.com avant le 21 novembre.

Partager sur les réseaux sociaux



Valorisation des salles culturelles de l'agglomération : salles de concert, de Théâtres et cinémas par le biais notamment du programme de fidélité Ecomobi de TBM.

Partenaires réguliers : 5 salles de concerts : Rocher Palmer de Cenon, Krakatoa de Mérignac, Rock School Barbey de Bordeaux, Femina de Bordeaux, le théâtre Salinière et Trianon de Bordeaux, la salle de spectacle du Pin Galant de Mérignac, les cinémas Megarama, CGR, Mérignac Ciné, Jean Eustache de Pessac.



>> RESULTATS

**10 600** voyageurs ont profité du Pass évènement Marathon sur le stand TBM du village du Marathon avec **6** conseillers

**60 000** voyageurs ont profité du Pass évènement Fête du Vin

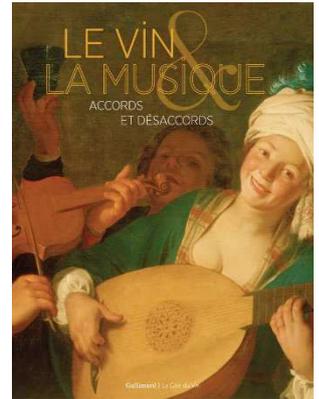
**4 000** habitants de l'agglomération dans le dépôt Tram la Bastide lors du Vélo Tour

**11** Vcub empruntés sur le village par les habitants lors de cette opération

**550** places distribuées auprès des habitants de l'agglomération sur l'ensemble des spectacles des partenaires TBM

Keolis Bordeaux Métropole participe au soutien de la Fondation pour la culture et les civilisations du vin depuis sa création, sous forme de mécénat d'entreprise. En 2018, nous avons ainsi soutenu l'exposition temporaire « Le Vin et la musique » de mars à juin 2018.

De nombreuses contreparties ont été obtenues avec la fondation permettant la diffusion de billets d'entrée pour cette exposition temporaire ainsi que pour l'exposition permanente. Ainsi, au-delà de la desserte de ce site emblématique, Keolis permet l'accès à la culture pour le plus grand nombre.



*Exemple : Festival « Lire en Poche » de Gradignan*



Keolis Bordeaux Métropole est partenaire de ce célèbre festival autour de la lecture en format poche. Organisé chaque année en octobre, il réunit sur trois jours de nombreux écrivains connus et « édités en poche ». En échange de visibilité sur les supports de communication du réseau, des lectures ont été organisées dans le tram et des livres de poche offerts aux abonnés de TBM sur le programme de fidélité Ecomobi.

## 2.8. 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.

Un indicateur a été mis en place en 2017 pour la visualisation des dépenses de Keolis Bordeaux Métropole chez les fournisseurs locaux. Il s'agit de mesurer les retombées économiques locales à travers la comptabilisation du chiffre d'affaires réalisé avec les fournisseurs et prestataires situés dans le département de la Gironde. Il s'agira de mesurer l'évolution du pourcentage de chiffre d'affaires chaque année.

### Politique

En août 2015, le groupe Keolis s'est doté d'une charte sur les achats durables et solidaires déclinée en région par Keolis Bordeaux Métropole sur 3 axes :

- L'économie solidaire et l'ancrage territorial,
- L'environnement et la sécurité,
- La relation fournisseur.

Keolis Bordeaux Métropole s'emploie à décliner cette politique au niveau local dans le cadre de ses achats.

## Actions

Concernant les acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS), les principaux secteurs concernés 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 :

- Elise, notre prestataire de gestion et du tri des déchets « de bureau », déploie une démarche RSE et prend en compte dans sa politique d'emploi des personnes « éloignées » de l'emploi ou en situation de handicap,
- El Presta, entreprise adaptée spécialisée dans le domaine du routage et du marketing direct, est en charge d'une partie des envois des communications destinées à notre clientèle (mise sous pli, mise sous blister ...),
- La société LEA Service, par le biais de notre partenaire TFN ATALIAN et dans le cadre de notre contrat de nettoyage des locaux, s'occupe de traiter une partie de notre site de Tramway de Bastide. L'attribution de ce site à une entreprise du secteur adapté et protégé était une condition d'obtention du marché lors d'un appel d'offre mené en 2015. Après une période d'adaptation et face au succès de cette formule, la société LEA SERVICE a été confirmée lors du renouvellement du contrat de TFN ATALIAN pour une période de 4 ans en janvier 2019.

- L'insertion Professionnelle :

A chaque nouvelle consultation, Keolis Bordeaux Métropole réfléchit à l'opportunité d'ajouter une clause d'insertion professionnelle dans ses futurs contrats. Ce sont désormais 5 520 heures d'insertion qui sont exigées de nos 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 (SCOP) :

Dans le cadre d'une démarche de développement durable, des partenariats sont noués avec des acteurs locaux :

- « Les détritivores » pour la collecte et la valorisation des déchets alimentaires de nos restaurants d'entreprise en compost. Celui-ci est ensuite utilisé par notre prestataire ID VERDE pour l'entretien des espaces verts du tramway,
- « A place to Bee » pour œuvrer en faveur de la biodiversité en permettant l'implantation de 3 ruches sur le dépôt de tramways de la Jallère. Cet apiculteur veille sur la bonne santé des colonies d'abeilles.

## >> INDICATEURS CLES DE PERFORMANCE

**290 624€** chiffre  
d'affaires réalisé auprès des  
Acteurs de l'ESS  
(Vs 315 989 € en 2017)

## Résultat

Après une hausse de 20% du chiffre d'affaire entre 2016 et 2017 grâce à la signature de plusieurs partenariats, l'année 2018 fait état d'une baisse de l'activité. Cette baisse de 10% du chiffre d'affaire réalisé avec les acteurs de l'économie sociale et solidaire s'explique par une activité ponctuelle importante réalisée avec la société EI PRESTA début 2017 dans le cadre de la communication à notre clientèle au moment de l'ouverture de l'extension du Tram C vers Blanquefort. A cette occasion, l'entreprise avait fortement communiqué aux futurs utilisateurs de cette ligne via des distributions d'informations en boîte aux lettres, mise sous pli ou blister par ce partenaire.

En parallèle des actions décrites ci-dessus, Keolis Bordeaux Métropole continue de décliner la politique des achats durables et responsables du groupe Keolis sur l'ensemble de ces axes.

### 3. Bilan et perspectives

---

En 2018, en application des nouvelles obligations réglementaires (loi n°2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, et décret n°2017-1265 du 09 août 2017 pris pour application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 relative à la publication d'informations extra financières par certaines grandes entreprises et certains grands groupes), le groupe Keolis SA a mis à jour sa cartographie des risques en lien avec sa Responsabilité Sociétale.

Keolis Bordeaux Métropole en tant que société non cotée dont le total du bilan ou le montant net du CA dépasse les 100 millions d'euros et dont le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est supérieur à 500, a de même réalisé cette mise à jour.

La promotion de l'évènementiel responsable ISO20121 auprès des acteurs du territoire contribuera au transport urbain responsable. L'implication de Keolis Bordeaux Métropole sur les plans de déplacements inter-entreprises (PDIE) ne peut que contribuer à développer l'image d'entreprise citoyenne.

En 2019, et afin de poursuivre son programme d'amélioration continue et de responsabilité sociétale, Keolis Bordeaux Métropole terminera la mise en œuvre de son système de management intégré qui s'appuie sur trois référentiels exigeants : ISO9001, ISO14001 et ISO45001.

Keolis Bordeaux Métropole prolonge, en la renforçant, sa politique d'achats durables et responsables du groupe Keolis avec notamment le début du déploiement des procédures d'évaluation des fournisseurs.

### 4. Méthode

---

Pour les données sociales, sociétales et environnementales, le périmètre se fait sur l'exercice civil du 1 janvier au 31 décembre 2018 et vise 100% des effectifs de Keolis Bordeaux Métropole.

#### 4.1. 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.

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

**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.

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

**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.

**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).

#### 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.

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

---

**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