

DÉCLARATION  
DE PERFORMANCE  
EXTRA  
FINANCIÈRE

# DPEEF

2023

**Keolis**  
BORDEAUX MÉTROPOLE  
MOBILITÉS

# Sommaire

## 1.

### KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLÉ MOBILITÉS : UNE NOUVELLE ENTREPRISE AU SERVICE D'UNE MOBILITÉ DURABLE ..... 4-15

**1.1 Un engagement fort dans le contrat de délégation  
de service public 2023-2030 : la transformation en société  
à mission ..... P.08**

**1.2 Un modèle d'affaires au service de la création  
de valeur et d'une mobilité partagée et durable ..... P.10**

**1.3 Des valeurs pour guider nos actions au quotidien ... P.14**

## 2.

### KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLÉ MOBILITÉS : UN ACTEUR ENGAGÉ .....16-53

**2.1. L'identification et la réponse à nos enjeux  
extra-financiers ..... P.20**

**2.2 Notre contribution aux objectifs de développement  
durable des nations unies ..... P.24**

**2.3 Une gouvernance et un pilotage renforcés..... P.28**

**2.3.1 Notre feuille de route 2023-2030..... P.31**

**2.3.2 Nos engagements : Cap vers l'excellence et l'exemplarité. P.32**

**2.4 Le dialogue avec nos parties prenantes ..... P.34**

**2.4.1 Les parties prenantes internes ..... P.37**

**2.4.1.1 Le dialogue social avec les instances  
représentatives du personnel..... P.37**

**2.4.1.2 La prise en compte des attentes des conducteurs  
receveurs sur les rythmes de travail ..... P.40**

**2.4.2 Les parties prenantes externes ..... P.42**

**2.4.2.1 Notre partenaire AOM..... P.42**

**2.4.2.2 Un service d'excellence impulsé par la « voix voyageur ». P.43**

**2.5 Favoriser la communication RSE..... P.48**

**2.5.1 Réalisons notre fresque RSE !..... P.51**

**2.5.2 Prendre la parole en RSE pour engager le plus grand  
nombre..... P.52**

## 3.

### KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLÉ MOBILITÉS : UNE ENTREPRISE QUI AGIT DE FAÇON RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE.....54-71

**3.1 Notre démarche climat-air-énergie ..... P.58**

**3.2 Développer une gestion vertueuse de nos ressources P.62**

**3.3 Prévenir les impacts santé-environnement ..... P.68**

## 4.

### KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLÉ MOBILITÉS : UN EMPLOYEUR RESPONSABLE QUI ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT DE SES COLLABORATEURS.....72-107

**4.1 Recruter de façon inclusive et solidaire ..... P.76**

**4.2 Renforcer l'attractivité de nos métiers ..... P.80**

**4.3 Développer le potentiel de tous nos collaborateurs P.84**

**4.4 Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion dans  
nos activités..... P.88**

**4.4.1 Lutter contre toutes formes de harcèlement et de  
discrimination ..... P.91**

**4.4.2 Partager une culture de l'égalité, de la diversité, et de  
l'inclusion..... P.92**

**4.5 Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs P.96**

**4.5.1 Connaître et partager la culture sécurité ..... P.99**

**4.5.2 Améliorer la santé et la sécurité au travail ..... P.100**

**4.5.3 Prévenir les risques liés à nos activités ..... P.100**

**4.6 Être attentif au bien-être de nos collaborateurs .... P.102**

## 5.

### KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLÉ MOBILITÉS : UN ACTEUR ENGAGÉ POUR UNE MOBILITÉ SÛRE ET DURABLE EN OFFRANT LA LIBERTÉ DE MOUVEMENT DE TOUS ET DE CHACUN .....108-141

**5.1 La sécurité au service de nos voyageurs ..... P.112**

**5.1.1 Assurer la sécurité d'exploitation du réseau TBM..... P.115**

**5.1.2 Protéger les personnes et les biens contre toutes  
formes de menaces et d'atteintes..... P.117**

**5.1.3 Accompagner les femmes dans leur mobilité ..... P.121**

**5.2 Promouvoir des mobilités alternatives ..... P.124**

**5.2.1 La marche, un allié indispensable de la mobilité..... P.127**

**5.2.2 Le développement du vélo au sein de l'offre de transport P.128**

**5.2.3 Des services de transport à la demande innovants  
adaptés aux spécificités territoriales..... P.130**

**5.3 Répondre au besoin de mobilité de toutes  
et de tous - développer une mobilité inclusive ..... P.134**

## 6.

### KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLÉ MOBILITÉS, PARTENAIRE DU TERRITOIRE .....142-175

**6.1 Notre démarche éthique et conformité ..... P.146**

**6.2 Notre organisation interne sur la protection des  
données ..... P.152**

**6.3 Nos pratiques sur le territoire : notre politique  
d'achats responsables ..... P.158**

**6.4 Notre contribution au développement du territoire P.166**

**6.4.1 Des partenariats historiques..... P.11**

**6.4.2 L'innovation au service de l'écosystème territorial P.11**

## 7.

### BILAN ET PERSPECTIVES.....176-181

## 8.

### LE SUIVI DE NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE.....182-197

**8.1 Notre performance extra-financière..... P.186**

**8.2 Éléments méthodologiques ..... P.190**



1

**Keolis Bordeaux**  
**Métropole Mobilités :**  
*une nouvelle entreprise au  
service d'une mobilité durable*

# 1

## **Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : une nouvelle entreprise au service d'une mobilité durable**

La Déclaration de Performance Extra-Financière, est un document permettant à une entreprise de préciser l'ensemble des actions déployées pour couvrir les questions sociales, environnementales, sociétales et de gouvernance, liées à ses activités.

Elle répond à la Directive européenne de 2014 sur la transparence et la publication d'informations extra-financières.

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

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M), en tant que filiale, n'est pas concernée par cette obligation mais

a volontairement fait le choix de rédiger et publier ce rapport afin de valoriser sa contribution aux enjeux du territoire.

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



# 1 , 1

## **Un engagement fort dans le contrat de délégation de service public 2023-2030 : la transformation en société à mission**

Lors du Conseil de juillet 2022, Bordeaux Métropole a officialisé le choix de Keolis comme futur concessionnaire pour le réseau Transports Bordeaux (TBM) sur la période 2023 - 2030. Le montant de ce contrat historique s'élève à 2,2 milliards d'euros. Bordeaux Métropole souhaite que Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en tant qu'acteur majeur du territoire exerçant une mission de service public phare, s'engage de manière forte et structurée sur les différents piliers du développement durable. C'est pourquoi, depuis le 1er janvier 2023, la qualité d'entreprise à mission est officiellement inscrite dans les statuts de la nouvelle entreprise KB2M, première entreprise à mission du domaine des transports urbains de voyageurs.

La transformation en société à mission est l'aboutissement naturel de sa réflexion sur les finalités de l'entreprise. C'est également

exprimer aux salariés qu'elle est prête à consacrer l'écoute et l'intérêt nécessaires à la mobilisation de tous autour d'un projet inspirant. C'est un puissant levier pour renforcer le sentiment d'appartenance et contribuer au maintien d'un climat social positif.

2023 marque ainsi le début de la première année de la délégation de service public. Il n'est donc pas possible de mesurer l'évolution de la performance de l'entreprise par rapport à l'année précédente.

Néanmoins afin d'obtenir une analyse globale de la performance annuelle, certaines données comme par exemple, celles relatives à la sûreté et sécurité pourront être comparées avec celles de l'année 2022 afin de vérifier la pertinence de l'offre proposée en 2023 dans le cadre de cette nouvelle délégation de service public.



**PUISSANT LEVIER POUR  
RENFORCER LE SENTIMENT  
D'APPARTENANCE**



# 1.2

## Un modèle d'affaires au service de la création de valeur et d'une mobilité partagée et durable

En tant que délégataire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités :

- Assure l'exploitation du service public de transport dans le respect des règles édictées par Bordeaux Métropole ;
- Participe activement au développement de l'utilisation des transports en commun ;
- Améliore au quotidien le service offert (formation du personnel, démarche qualité, politique commerciale...);
- Accompagne Bordeaux Métropole dans la mise en œuvre de nouveaux projets de transport.



**130 rames**

**4 lignes**

**68,25 millions**  
de voyages\* en 2023



**417 bus**  
(dont 168 affrétés)

**73 lignes**  
dont 31 affrétées

**37,54 millions**  
de voyages\* en 2023



**1 491 V<sup>3</sup>**  
dont la moitié à assistance  
électrique

**168 stations**

**961 011 emprunts**

**1 050 vélos à  
assistance  
électrique**

**30 vélos cargo**  
en location longue durée

Des vélos classiques et à  
assistance électrique en  
prêt gratuit



**3 navettes fluviales**  
dont 2 catamarans

**5 pontons**

**270 206 voyages\***  
en 2023



**43 véhicules**  
Dont 11 affrétés

**111 965 voyages**

**1 742 clients** réguliers



**26 parcs-relais**

**1 390 367 entrées**  
en 2023

**Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en 2023**

\*validations

Notre modèle d'affaires consiste à développer, concevoir, financer, opérer, maintenir et promouvoir des offres de mobilité partagées et durables pour chacun sur tout le territoire.

# Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux Métropole

## Mobilités et création de valeur

Les défis de la mobilité



Transition écologique



Nouvelles attentes de mobilité



Transformation digitale, big data, smart city



Effizienz opérationnelle



Sûreté et sécurité



Renouvellement des compétences

### Nos ressources

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

### Expertises et expériences

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

### Finances

- **301 737 141 €** de chiffre d'affaires.

### Humains

- **2 806** collaborateurs dont 21,24% de femmes.
- **1 824** conducteurs.
- **198** embauchés en CDI dont 103 conducteurs.

### Environnement

- **44 561 135** Kwh de consommation d'électricité tramways.
- **118 275** m<sup>3</sup> d'eau de réseau dont 65% pour les plateformes de tramways engazonnées.

### Ancrage territorial

- **28** communes.
- **578,28** km<sup>2</sup> de superficie\*.
- **819 604** habitants.

Chiffres à fin 2023  
\*Source : Bordeaux Métropole



### Nos activités

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

### Nos atouts

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

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

**Empreinte territoriale** permettant de partager et diffuser expériences et expertises

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

**Développement et fédération** d'un écosystème de partenaires

**Fort taux d'engagement** des collaborateurs

### Nos valeurs

**Innovant**

**Solidaire**

**Responsable**

### La valeur créée pour et avec nos parties prenantes

#### Résultats

- **106 169 453** validations sur le réseau tous modes confondus.

#### Sécurité

- **48,105** taux de fréquence.
- **6,618** taux de gravité.

#### Sociaux

- **5,08 %** masse salariale consacrée à la formation.
- **100 %** des salariés couverts par le label Égalité femme/homme.
- **100 %** des salariés couverts par le label Engagé RSE au niveau 3.
- **100** note obtenue à l'index égalité professionnelle.

#### Environnement

- **100 %** de salariés couverts par une certification ISO 14001.
- **155** tonnes de déchets dangereux valorisés.
- **437** tonnes de déchets non dangereux valorisés.

#### Territoire

- **12 614** scolaires sensibilisés.
- **1 681 266** de chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (France).

# 1.3

## ***Des valeurs pour guider nos actions au quotidien***

68 118 collaboratrices et collaborateurs de Keolis partagent les mêmes valeurs : « We Imagine, We Care, We Commit ». Issues de la culture et de l'histoire du Groupe, elles sont au cœur de son ADN et rassemblent toutes les équipes autour d'une vision « One Keolis », centrée sur la satisfaction des Autorités Organisatrices et des voyageurs.

Chez Keolis Bordeaux métropole mobilités, trois valeurs fondamentales en lien avec celles du groupe KEOLIS, guident les actions des collaborateurs au quotidien.



**INNOVANT, SOLIDAIRE ET RESPONSABLE**



2

***Keolis Bordeaux  
Métropole Mobilités :  
un acteur engagé en RSE***

# 2

Keolis a dévoilé en 2021 son projet d'entreprise KEOLIS WAY avec pour objectif de construire un projet commun, afin de cultiver et renforcer des méthodes de travail communes, et d'améliorer la performance de l'entreprise au bénéfice des Collaborateurs, des Passagers, de la Planète et des Partenaires Autorités organisatrices de la mobilité (AOM). En 2022, la filiale de bordeaux a décliné ce projet en définissant un référentiel commun pour mener à bien sa feuille de route au travers de huit programmes structurants pour toute la durée du futur contrat de délégation de service public 2023-2030.

Ce projet s'inscrit dans les valeurs de l'entreprise pour concrétiser sa vision RSE en parfaite cohérence avec la matrice de matérialité réalisée en 2021.

Dans ce contexte et au service de notre Raison d'Être « Nous imaginons et déployons des mobilités sûres

## Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : un acteur engagé en RSE

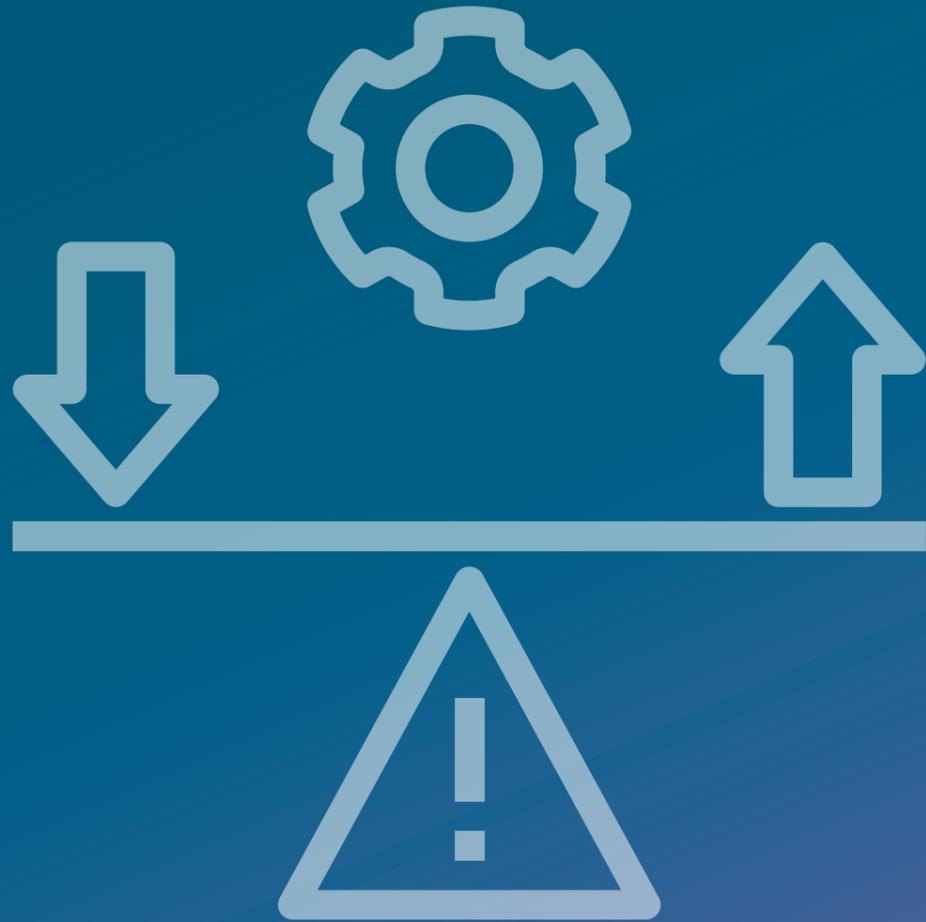
et durables au service de chaque territoire pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun », notre stratégie et notre gouvernance s'adaptent aux défis actuels. En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités accélère sa transformation autour des quatre engagements stratégiques inscrits dans les statuts de l'entreprise :

- Agir de façon responsable pour la planète ;
- Accompagner le développement des collaborateurs ;
- Offrir la liberté de mouvement de tous et de chacun ;
- Nouer des partenariats qui profitent à tous sur le territoire.



NOTRE STRATÉGIE RSE S'INSCRIT DANS LE PROJET D'ENTREPRISE DU GROUPE KEOLIS ET LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU.

KEOLIS  
WAY >>>  
BORDEAUX



2.1

***L'identification  
et la réponse à nos enjeux  
extra-financiers***

# 2.1

## L'identification et la réponse à nos enjeux extra-financiers

L'analyse de matérialité réalisée par le groupe Keolis a été menée en cohérence avec le guide NF X30-029, elle vaut ainsi une analyse de risque : les enjeux RSE couvrent bien les 7 questions centrales (conformément au référentiel ISO 26000 relatif à la Responsabilité sociétale des entreprises) et chaque enjeu a été évalué selon les 2 critères classiques : importance et performance.

La matrice de matérialité permet de hiérarchiser les enjeux RSE de l'entreprise. Elle prend aussi en compte

l'importance de ces enjeux pour les différentes parties prenantes. Cet exercice nécessite la hiérarchisation des multiples enjeux du développement durable vis-à-vis des priorités de l'entreprise mais également des attentes de ses parties prenantes.

9 catégories de parties prenantes ont été consultées et 23 enjeux ont été identifiés parmi 5 familles d'enjeux RSE (collaborateurs, environnementaux, voyageurs, gouvernance, territoriaux) :

### 3 enjeux matériels

prioritaires pour les Parties Prenantes et le Top Management



Développement et promotion de solutions de transports bas carbone



Sûreté des voyageurs dans les transports



Sécurité d'exploitation

### 2 enjeux émergents

à la fois pour les Parties Prenantes et le Top Management



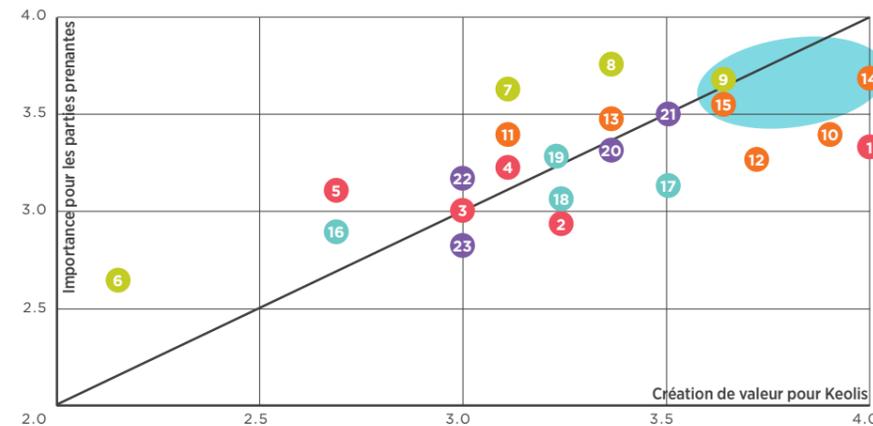
Utilisation raisonnée et sécurisée du digital



Adaptation de l'offre aux nouvelles habitudes de mobilité

En 2022, La filiale de Bordeaux s'est appuyée sur cette analyse afin de faire évoluer sa stratégie RSE et préparer sa transformation dans l'objectif de répondre aux attentes de ses parties prenantes.

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



#### LES ENJEUX LES PLUS SIGNIFICATIFS

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

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



2.2

***Notre contribution aux  
objectifs de développement  
durable des nations unies***

# 2.2

## **Notre contribution aux objectifs de développement durable des nations unies**



### **KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS REMPORTE LE TROPHÉE DES ODD 2023 GRÂCE AU DISPOSITIF « DEMANDEZ ANGELA ».**

Les trophées 2023 des Objectifs de Développement Durable (ODD) du Pacte Mondial France de l'ONU ont été remis le 25 septembre 2023, à Paris.

**NOS ACTIONS AU QUOTIDIEN TRANSCRITES DANS 20 PLANS D' ACTIONS RSE OPÉRATIONNELS AINSI QUE NOS POLITIQUES CONTRIBUENT AUX ODD ET SONT AINSI AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT SOCIAL, ÉCONOMIQUE ET ENVIRONNEMENTAL.**

Ce concours vise à valoriser les entreprises ayant développé des initiatives innovantes. À cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a remporté le « trophée des ODD » sur la catégorie « Promotion des droits humains » via le projet « Demandez Angela ».

Laurence Vercucq, directrice de la responsabilité sociétale de l'entreprise a reçu le trophée au nom des équipes de l'exploitation et du marketing mobilisées sur ce projet.

Expérimenté sur le réseau des transports de Bordeaux Métropole (TBM) depuis janvier 2022, le dispositif « Demandez Angela » permet aux passagers de signaler de manière anonyme et discrète, tout comportement inapproprié ou toute situation de harcèlement, grâce au nom de code « Angela ».

**Demandez Angela**



2.3

***Une gouvernance  
et un pilotage renforcés***

# 2.3

## Une gouvernance et un pilotage renforcés

La RSE est portée au sein du Comité de direction par la Direction de la Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (DRSE). La DRSE pilote le déploiement global de la stratégie RSE pour atteindre les objectifs et coordonne la mise en œuvre des plans d'actions RSE.

La stratégie RSE de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se structure également au cours de revues RSE dédiées en réunion du comité de direction. Ces revues RSE ont lieu 3 fois par an.

Cette gouvernance RSE s'appuie également sur deux autres instances :

- Le Comité de mission de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités composé de 9 membres avec participation de Pierrick Poirier en qualité de Directeur Général de KB2M et de Laurence Vercucq en qualité de manager de la mission, avec un objectif de parité. Il suit l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux adoptés par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.

Durant l'année 2023, le Comité de Mission s'est réuni quatre fois : 1 réunion informelle et 3 réunions formelles.

- Le Comité RSE : il est composé de 13 pilotes de plans d'actions thématiques opérationnels et a en charge le déploiement de ces derniers.

Durant l'année 2023, le comité RSE s'est réuni trois fois.



### 2.3.1

#### Notre feuille de route 2023-2030

**EN 2023, KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS A TRANSCRIT SA POLITIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DANS QUATRE FEUILLES DE ROUTE.**

Ces feuilles de route se formalisent autour des 4 engagements forts en faveur de la planète, des collaborateurs, de la mobilité et du territoire : adaptation au changement climatique et démarche de transition carbone, promotion de l'égalité des chances et lutte contre toute forme de discrimination et de harcèlement, intégration de la sécurité à tous les

niveaux de l'entreprise, innovation pour accompagner le voyageur et créer des intermodalités, éthique et partenariats sources de solutions durables.

Sur chacun de ces axes d'engagement, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est défini des objectifs à plus ou moins long terme.

# 2.3.2

## Nos engagements : Cap vers l'excellence et l'exemplarité

### EN 2023, KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS A RÉACTUALISÉ SA CARTOGRAPHIE DES PROCESSUS POUR RÉPONDRE À SA VISION ET AUX ATTENTES DES VOYAGEURS.

Le souhait de l'entreprise est de pouvoir réaliser un saut de performance en capitalisant sur des processus transverses orientés voyageurs.

Les enjeux éthiques, sociaux ou environnementaux jugés pertinents et significatifs pour l'entreprise, parce qu'ils ont un impact potentiellement important sur ses parties prenantes, son environnement ou sa performance économique, ont permis d'établir la matrice des risques. Ces derniers ont été recensés dans chacun des processus au travers d'une fiche d'identité, montrant ainsi la contribution de chacun dans l'atteinte des objectifs qualité, sécurité, environnementaux et RSE.

Chaque fiche décline les activités du processus ainsi que les risques ou opportunités qui peuvent avoir un impact négatif ou positif sur sa performance. Le tout s'intègre dans une dynamique d'amélioration continue.

Les pilotes et contributeurs de l'ensemble des processus ont été sensibilisés au déploiement du système de management Qualité, Sécurité, Environnement et RSE (SMQSE-RSE) ainsi qu'à leur rôle dans cette démarche.

L'engagement et la vision de la Direction sont traduits dans les nouvelles politiques RSE et d'amélioration continue.



## Résultat 2023

- > 100% des pilotes de processus sensibilisés au système de management QSE-RSE

## Indicateurs de performance 2023

- > % de processus formalisés et déployés : 45
- > % des salariés couverts par le label Engagé RSE niveau 3 : 100

## 2024 Actions à venir...

- > Politiques RSE et d'amélioration continue : Présentation et sensibilisation à l'ensemble des collaborateurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités dans un objectif de participation aux objectifs de performance fixés par la Direction ;
- > Préparation à l'évaluation de la maturité du système de management QSE-RSE.

## Objectifs

- > 2024 : 100% des processus formalisés et déployés ;
- > 2024 : certification de notre système de management selon les ISO 9001 : 2015 (système de management de la qualité), 45001 : 2018 (système de management de la santé et de la sécurité au travail), et 14001 : 2015 (système de management de l'environnement) – sur l'ensemble des activités de l'entreprise ;
- > 2024 : labellisation « Engagé RSE » niveau 4 (évaluation de la maturité de la démarche RSE sur la base de l'ISO 26000) – sur l'ensemble des activités de l'entreprise.



2.4

***Le dialogue avec  
nos parties prenantes***

# 2.4

## Le dialogue avec nos parties prenantes

Selon le niveau d'influence ou d'impact de la partie prenante sur nos activités et inversement l'influence de notre activité sur la partie prenante, le mode de dialogue peut être de la communication (information), de l'échange (afin d'identifier et satisfaire ses besoins), ou de la collaboration (essentielle avec les parties prenantes pertinentes).

# 2.4.1

## Nos parties prenantes internes

### 2.4.1.1

#### Le dialogue social avec les instances représentatives du personnel

**LA QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL AU SEIN DE KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS CONSTITUE UN LEVIER DE PERFORMANCE ESSENTIEL POUR L'ENTREPRISE ; ELLE REPRÉSENTE UNE CONDITION DE RÉUSSITE POUR MENER À BIEN LES PROJETS DE MOBILITÉ, DÉFINIS PAR L'AUTORITÉ ORGANISATRICE DE MOBILITÉ.**

- Le contrat de délégation de service public prévoyant la création d'une structure juridique dédiée pour la gestion du réseau à compter du 1er janvier 2023, la société Keolis Bordeaux Métropole a disparu le 31 décembre 2022. En conséquence, les mandats des administrateurs ont expiré au 31 décembre 2022, avec la fin de la société Keolis Bordeaux Métropole. De nouvelles élections ont été organisées le 05 mai 2023, par voie électronique. Les représentants des salariés au Conseil d'administration sont élus pour 6 ans.
- Au cours de l'année 2023, 6 accords d'entreprise ont été conclus :

#### ACCORD DE SUBSTITUTION

Dans sa réponse à Bordeaux Métropole, le Groupe Keolis avait pris l'engagement de reprendre à son compte les accords collectifs d'entreprise en vigueur et de ne les faire évoluer que par la négociation. A l'issue de la réunion de négociation du 13 janvier 2023, un accord de substitution a été conclu, signé le même jour par la direction et toutes les organisations syndicales représentatives.

Par cet accord, la direction de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a repris à son propre compte l'ensemble des accords collectifs d'entreprise qui étaient en vigueur le 31 décembre 2022 au sein de Keolis Bordeaux Métropole. Ces accords continueront donc à s'appliquer, sans interruption, au sein de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

#### ACCORD RELATIF AUX ASTREINTES AU SEIN DE LA DIRECTION DE LA MAINTENANCE PATRIMONIALE

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a étudié les évolutions nécessaires des astreintes afin de répondre au mieux aux nécessités de service du nouveau contrat de délégation de service public (tant en termes d'amplitude horaire que d'organisation) et aux attentes des salariés concernés (équité de traitement en matière de compensation financière). De même, l'entreprise a décidé de créer une nouvelle astreinte relative aux dysfonctionnements et aux

arrêts des équipements impactant l'exploitation d'un bâtiment ou de ses équipements.

A l'issue de la réunion de négociation du 02 mars 2023, un accord relatif aux astreintes de la Direction de la maintenance patrimoniale a été conclu, signé le 13 mars 2023 par la direction et toutes les organisations syndicales représentatives.

#### ACCORD D'INTÉRESSEMENT POUR LES ANNÉES 2023 ET 2024

La direction a engagé une négociation avec les organisations syndicales en vue de négocier un accord d'intéressement pour les années 2023 et 2024. A l'issue des réunions de négociation, un accord d'entreprise a été conclu le 29 juin 2023 et signé par une majorité des organisations syndicales représentatives. Cet accord a pour objet de partager,

entre l'entreprise et l'ensemble du personnel, les gains qui peuvent être réalisés du fait d'une amélioration de la performance collective et d'une meilleure organisation de l'entreprise. Un intéressement pourra être versé si le résultat réel de l'année N est supérieur ou égal au résultat budgété pour l'année N.

#### ACCORD RELATIF AU PLAN DE CONGÉS PAYÉS DES CONDUCTEURS-RECEVEURS

A l'issue de la réunion de négociation du 29 septembre 2023, un accord collectif d'entreprise a été conclu, signé le 10 octobre 2023 par la direction et toutes les organisations syndicales représentatives, relatif au plan de congés payés des conducteurs-receveurs pour les années 2024 et 2025.

Ce plan de congés est adapté à l'offre de transport et répond aux attentes des conducteurs-receveurs ; étant précisé que ce plan est établi sur la base des éléments d'offre et de calendrier civil connus à la date de signature du présent accord.

#### ACCORD RELATIF AUX NÉGOCIATIONS ANNUELLES OBLIGATOIRES

La Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2024 s'est conclue au terme de 4 réunions par un accord signé par la direction et une majorité des organisations syndicales représentatives le 07 décembre 2023.

#### ACCORD RELATIF À LA SUSPENSION OU LA NON-DÉTENTION DE LA CARTE PROFESSIONNELLE DES SALARIÉS DU SERVICE INTERNE DE SÉCURITÉ

Les dispositions légales et réglementaires du Code de la sécurité intérieure imposent aux salariés, membres du Service Interne de Sécurité d'obtenir, sous certaines conditions, une carte professionnelle valable 5 ans, renouvelable après une formation continue obligatoire. La direction, lors la consultation du Comité social et économique du 08 novembre 2023, s'est engagée à négocier un accord d'entreprise afin de proposer aux salariés qui ne pourraient pas obtenir ou qui perdraient leur carte professionnelle, une solution de maintien dans l'emploi.

Un accord d'entreprise a donc été conclu le 22 décembre 2023 et signé par une majorité des organisations syndicales représentatives pour formaliser cet engagement.

#### NÉGOCIATION ANNUELLE OBLIGATOIRE (NAO)

A l'issue de trois réunions de négociation, un accord majoritaire a été signé le 07 décembre 2023 par trois des organisations syndicales représentatives de l'entreprise et la Direction.

Cet accord comporte des dispositions d'ordre financier mais aussi relatives aux conditions de travail (organisation des services à la conduite bus et tramway, attribution de jours pour enfants malades, mise en place d'un plan d'actions, consacré à des travaux d'amélioration des conditions de travail, diagnostic qualitatif et quantitatif du fonctionnement des instances représentatives du personnel (IRP) et co-construction d'un plan d'actions, ...)



## 2.4.1.2

### **La prise en compte des attentes des conducteurs receveurs sur les rythmes de travail**

Entre juin et août 2023, une grande enquête a été menée afin de recueillir des données, quantitatives et qualitatives, sur les attentes des 1 850 conducteurs receveurs vis-à-vis de leurs rythmes de travail.

En résultent un taux de réponse de 30% et les scores marquants suivants :

- 65 % des conducteurs sont satisfaits de leur travail ;
- 56 % des conducteurs sont motivés par leur travail ;
- 51 % des conducteurs ne sont pas satisfaits de leur rythme de travail ;
- 55 % des conducteurs ne sont pas satisfaits du roulement actuel sur 10 semaines ;
- 57 % des conducteurs sont prêts à allonger la durée du travail journalier pour générer plus de repos ;
- 72 % des conducteurs ne sont pas satisfaits de la gestion du plan de congés ;
- 83 % ne sont pas satisfaits du processus actuel d'attribution des permissions.



## Résultat 2023

- > 21 254 heures de grève pour motif local

## Indicateur de performance 2023

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

## 2024 Actions à venir...

- > Élections professionnelles : les dernières élections professionnelles au Comité social et économique et au Conseil de discipline se sont tenues le 21 décembre 2021 par voie électronique. La durée des mandats étant de 3 ans, les prochaines élections auront lieu fin 2024 ;
- > Création et animation d'un groupe de travail pluridisciplinaire avec association des organisations syndicales représentatives sur la base des souhaits recueillis par l'enquête sur les rythmes de travail à la conduite ;
- > Une enquête sur la qualité de vie et condition de travail à destination de l'ensemble des salariés KB2M.

## Objectif

- > 2024 : Un nouvel accord négocié avec les organisations syndicales représentatives concernant le rythme de travail des conducteurs, pour mise en œuvre à la rentrée de septembre.

# 2.4.2

## Nos parties prenantes externes

### 2.4.2.1

#### Notre partenaire AOM

En tant que délégataire du service public des transports urbains de la Métropole Bordelaise, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est force de propositions et de conseil auprès de l'autorité organisatrice des mobilités, Bordeaux métropole, dans son domaine de compétence, pour l'élaboration des actions au titre de sa politique de développement durable. Ainsi, au sein de son rapport d'activité annuel 2023, Keolis Bordeaux Métropole mobilités expose les mesures prises en faveur du développement durable sur l'année écoulée, les résultats, les suites à donner, les mesures prévues pour l'année suivante et

ses propositions pour renforcer le panel d'actions mis en place. Afin de partager l'ensemble des plans d'actions déployés pour répondre à ses quatre engagements en faveur de la planète, des collaborateurs, de la mobilité et du territoire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités échange mensuellement avec Bordeaux Métropole via des revues thématiques. Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole bénéficie dorénavant d'un principe de contrôle interne via son comité de mission, dont Mme De François, vice-présidente de Bordeaux Métropole est membre à part entière.

# Notre partenaire AOM

### 2.4.2.2

#### Un service d'excellence impulsé par la « voix voyageur »

Afin de délivrer un niveau de service d'excellence, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est fixé un ensemble de lignes directrices : fidéliser les voyageurs par la démonstration quotidienne de la considération qui leur est portée, impulser « la voix voyageur » au cœur de l'entreprise, le goût du progrès, et agir en partenariat avec l'autorité organisatrice pour assurer le respect de ces engagements.

Le pôle études et écoute voyageurs, rattaché à la Direction Marketing pilote et anime le système de mesure de la qualité de service ressentie par les voyageurs et du niveau de satisfaction, porte la voix des usagers au sein de l'entreprise, associe l'ensemble des voyageurs dans une démarche d'échange et de co-construction et apporte son expertise d'analyse pour faire évoluer l'offre de mobilité et les services associés.

#### S'ALIMENTER

#### DE L'EXPÉRIENCE VOYAGEUR...

La qualité de service perçue par le voyageur est recueillie régulièrement et analysée ...

#### ENQUÊTE SATISFACTION 2023 DU RÉSEAU TBM

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée par téléphone auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 205 personnes (1 200 abonnés et 1 005 occasionnels), a été menée entre le 15 mai et le 30 juin 2023 par le cabinet d'études Tryom. Des points forts ont été recensés comme le personnel, les moyens d'information, la facilité d'achat des titres et la régularité et amplitude des tramways.

Des axes prioritaires d'actions sont à mener concernant le sentiment de sécurité en soirée, les informations en cas de perturbation sur une ligne de bus, la disponibilité des places dans le bus, les fréquences les dimanches et jours fériés.

### ENQUÊTE PERMANENTE SATISFACTION RÉCLAMATIONS (TBM+V<sup>3</sup>)

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris le parti qu'un baromètre annuel doit vivre, c'est-à-dire être renouvelé et remis en cause régulièrement. Ce dernier est ainsi complété par des dispositifs d'enquêtes ciblées et « au fil de l'eau ».

Ainsi en 2023, 2 096 réclamants ont répondu à l'enquête à chaud à la suite d'une réclamation, dont 425 spécifiquement pour le V<sup>3</sup> et 75 pour Mobibus.

La note de satisfaction globale pour les réclamations TBM est de 7,3/10 en 2023.

### ÉTUDE DE SATISFACTION DU DISPOSITIF D'INFORMATION VOYAGEUR

Depuis début 2023, TBM affiche une Rose des modes aux stations Quinconces et Hôtel de Ville pour valoriser les modes doux comme alternatives de mobilité.

Afin de valider la compréhension et l'utilité des Roses des modes avant de la déployer sur des pôles d'échanges additionnels, une étude quantitative terrain a été réalisée en avril 2023, auprès de 103 répondants.

### DES ÉTUDES PLUS CIBLÉES ET COMPLÉMENTAIRES

Une enquête confiée aux étudiants du Master transports urbains et régionaux de personnes (TURP) de Lyon a été lancée fin novembre 2023 visant à mieux connaître la cible des clients de passage, notamment la cible touristique, afin de comprendre leurs attentes et besoins, en vue d'améliorer l'offre et les services proposés.

Une étude sur la typologie et chalandise des futures gares du RER métropolitain a été également menée avec pour objectifs de mieux connaître le projet du RER métropolitain, anticiper les besoins en offre et en intermodalité pour chaque gare, étudier le profil et imaginer l'usage des clients TBM du réseau RER métropolitain, orienter de futures opérations de communication et de conquête client.



## COCONSTRUIRE

### AVEC L'ENSEMBLE DES VOYAGEURS...

Si écouter le retour de chaque voyageur pris isolément est important, un réseau de transport en commun doit également savoir mettre en relation ses usagers pour construire ensemble l'offre et les services TBM de demain. Pour cela, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie sur le dispositif LE LAB TBM.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a sollicité les voyageurs afin qu'ils s'expriment à travers la plateforme sur la thématique de l'information en période de changement de réseau.

4 principales thématiques explorées :



QUELS MOYENS PRÉVILIGIEZ-VOUS ?



LE PETIT PLUS QUE VOUS ADORERIEZ ?



QUELLES INFORMATIONS PRIORITAIRES ?



LE MEILLEUR MOMENT POUR VOUS ?

Cette étude, menée auprès de nos panélistes entre le 18 septembre et le 20 octobre est venue compléter le dispositif d'écoute en place autour du nouveau réseau et visait à :

- > Recueillir la perception et le vécu des clients de Keolis sur les évolutions du réseau ;
- > Écouter les attentes des voyageurs ;
- > Identifier les éléments susceptibles de favoriser l'appropriation du nouveau réseau ;
- > Identifier des comportements optimistes et constructifs, voire des bonnes pratiques, face aux évolutions du réseau.

## Résultat 2023

- > 90,40% des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport

## Indicateurs de performance 2023

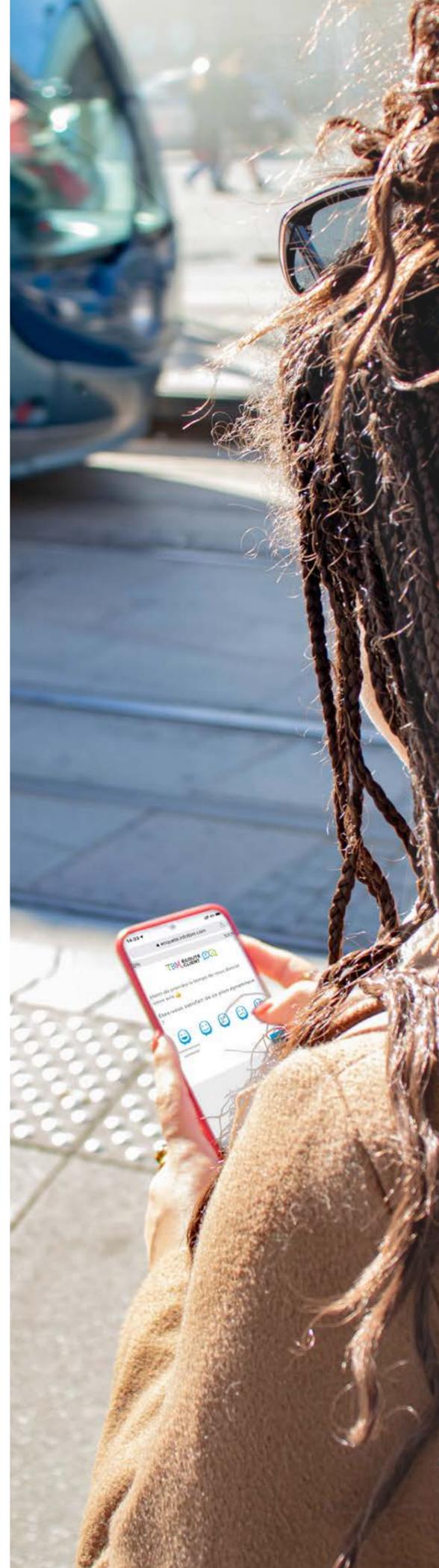
- > Taux de satisfaction du réseau TBM : 88,90%
- > Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 89,20%

## 2024 Action à venir...

- > Poursuite du plan de déploiement de l'écoute client du réseau TBM.

## Objectif

- > 2024 : Mesurer la satisfaction et la recommandation des voyageurs sur l'ensemble des canaux de contact proposé par le réseau TBM, comme les boutiques ou encore le centre d'appel téléphonique.





2.5

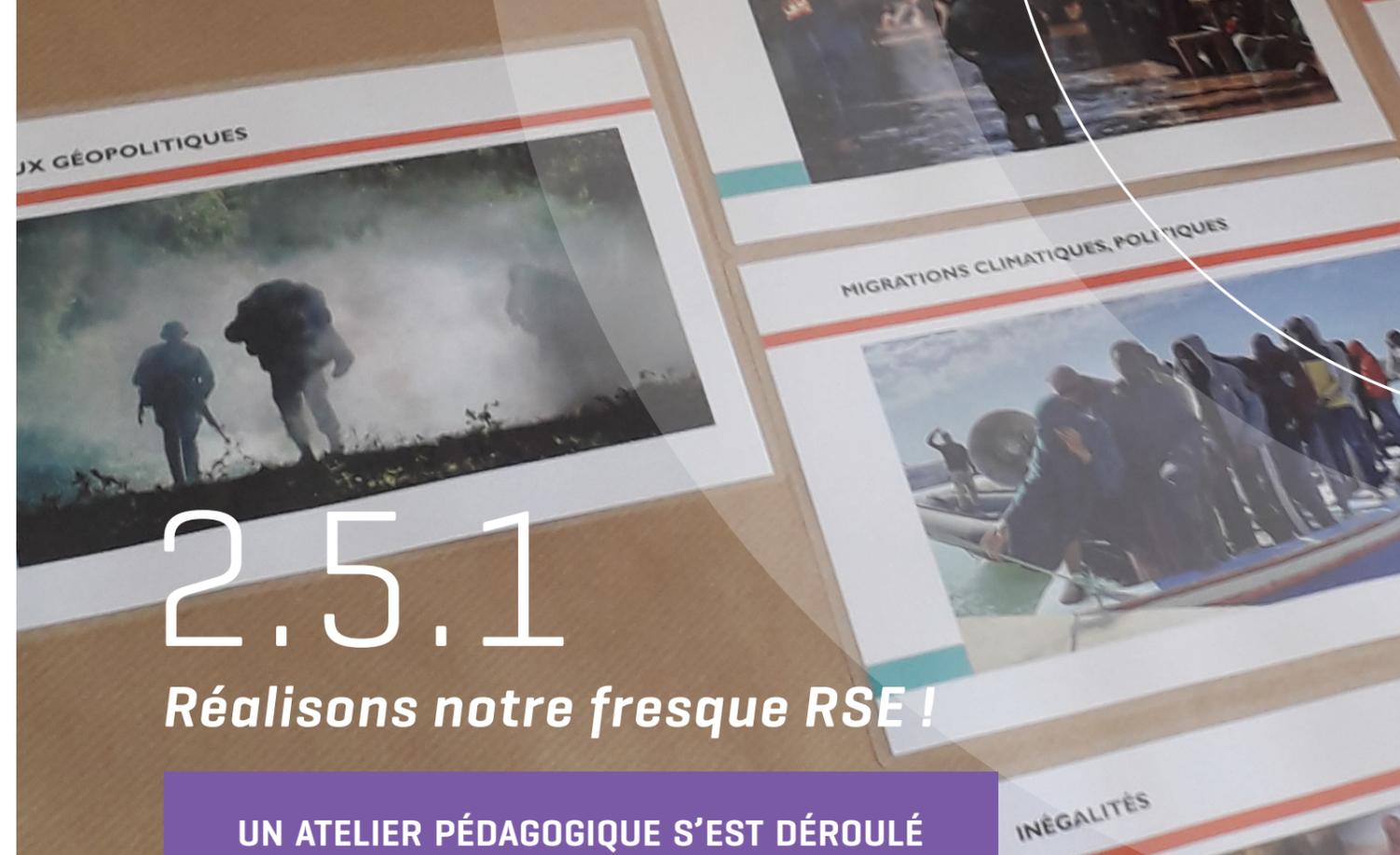
***Favoriser  
la communication RSE***

# 2.5

## Favoriser la communication RSE

L'engagement RSE doit faire partie intégrante de la stratégie de l'entreprise. Il doit s'agir d'une véritable conviction incarnée par la direction, et partagée par l'ensemble des collaborateurs. La communication RSE requiert une véritable expertise, tant au niveau technique, relationnel, que postural.

Deux leviers ont ainsi été actionnés en 2023 pour embarquer l'ensemble des collaborateurs.



# 2.5.1

## Réalisons notre fresque RSE !

**UN ATELIER PÉDAGOGIQUE S'EST DÉROULÉ  
LORS DU KOMITÉ CADRES D'OCTOBRE 2023.**

Les objectifs de cette séquence étaient de :

- > Permettre à chacun des managers de l'entreprise de s'approprier individuellement les repères sur :
  - Les enjeux du développement durable, la contribution attendue des entreprises et les implications en termes de fondamentaux de la stratégie RSE ;
  - Les enjeux du secteur mobilités et les réponses proposées par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités via ses différentes orientations et plans d'actions.
- > Identifier ensemble les instances et rituels permettant de poursuivre le déploiement de cet outil pédagogique.
- > Pour chaque table, deux lots d'une trentaine de cartes permettant de construire collectivement :
  - Une frise sur les enjeux globaux du développement durable et la responsabilité des entreprises ;
  - Une frise sur les enjeux spécifiques du secteur mobilités et les stratégies mises en place par Keolis SAS et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités.
- > Articuler collectivement le récit à porter tant auprès des équipes que de l'externe.

# 2.5.2

## **Prendre la parole en RSE pour engager le plus grand nombre**

Un certain nombre de collaborateurs sont amenés à prendre la parole auprès d'acheteurs, de commerciaux, de journalistes, etc, et peuvent être amenés à regretter de ne pas avoir eu les bons mots pour les convaincre, les embarquer...

Une session de formation a été engagée fin d'année 2023 afin de les aider à utiliser la rhétorique au service de la RSE et faire émerger ou même clarifier les messages dits responsables.





3

***Keolis Bordeaux  
Métropole Mobilités :***  
*une entreprise qui agit de  
façon responsable pour la  
planète*

# 3

## **Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : une entreprise qui agit de façon responsable pour la planète**

### ENJEUX

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

Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en matière de réduction de l'impact environnemental de ses activités répondent aux enjeux nationaux et internationaux de préservation et rationalisation des ressources, de lutte contre le changement climatique et de valorisation de l'économie

circulaire, en accord avec les exigences croissantes des Autorités Organisatrices de la 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 de transition écologique et énergétique sur l'ensemble des activités de l'entreprise.

### POLITIQUE

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

- Mettre en œuvre une démarche d'adaptation, de transition carbone et d'optimisation énergétique ;

- Développer une gestion vertueuse de ses ressources par la réduction et la valorisation des déchets, la préservation de la biodiversité et la rationalisation des consommations d'eau ;
- Prévenir les impacts santé-environnement portant sur la qualité de l'eau, des sols et de l'air et les nuisances sonores.

Engagée dans une dynamique d'amélioration continue, l'entreprise est certifiée ISO 14001 sur l'ensemble de son périmètre depuis 2017.



3.1

**Notre démarche  
Climat-Air-Énergie**

# 3.1

## Notre démarche Climat-Air-Energie

La démarche climat-air-énergie de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été lancée en 2023 afin de structurer l'engagement de l'entreprise envers l'atténuation et l'adaptation face au changement climatique.

Sur le volet atténuation au changement climatique, la stratégie bas carbone se base notamment sur la réalisation d'un bilan carbone annuel (scopes 1, 2 et 3) et des audits énergétiques pour identifier les trajectoires de réduction et les plans d'actions d'atténuation adéquats.

> Le bilan carbone 2023 a permis d'identifier que le premier poste d'émissions de gaz à effet de serre est l'énergie de traction (48% des émissions totales), suivi des achats de produits et services, puis des bâtiments et matériels roulants (respectivement 29% et 15% des émissions totales).

Le plan d'actions a donc été orienté en priorité sur ces trois postes d'émissions, détaillé pour la traction avec une trajectoire de réduction de 80% en 2030, et articulé autour des axes véhicules, carburant, conducteurs et organisation des flux :

- Passage aux énergies renouvelables (100% bioGNV en 2024 et conversion des bus gazole au HVO - carburant synthétique à partir d'huiles végétales - en 2025) ;
- Évolution de la flotte des véhicules en propre et affrétés ;
- Optimisation énergétique du tramway...

Cet engagement a également été reconnu par la signature de la charte Objectif CO<sup>2</sup>, dispositif national

d'engagement pour les transporteurs, soutenu par l'ADEME, qui démontre une démarche d'engagement de réduction des émissions de CO<sup>2</sup>.

> L'optimisation énergétique est un des premiers leviers de réduction des émissions de gaz à effet de serre. En 2023, trois audits énergétiques ont permis de détailler les consommations d'énergie et d'identifier que 94% de la consommation d'énergie provient de la traction, 4% des dépôts de maintenance et 2% des autres bâtiments. En complément d'actions déjà mises en œuvre tels que les programmes d'écoconduite et d'optimisation de la maintenance du matériel roulant et des bâtiments, les leviers identifiés pour les années à venir se focalisent sur le fonctionnement du tramway et l'optimisation des consommations d'énergie dans les bâtiments.

Ainsi en 2023, après une phase de test, le dispositif Fresh Air qui consiste en la pose de capteurs CO<sup>2</sup> permettant d'adapter le pilotage des volets d'air de la climatisation

## Résultats 2023

- > 403 bus équipés d'un boîtier d'écoconduite
- > 24% de la flotte de bus GNV en bioGNV

## Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : 100% des conducteurs bus et tram
  - Part des conducteurs bus et tram formés à l'écoconduite : 100%
- > Cible 2023 : réduction des gaz à effet de serre : 939 gr émission de CO<sub>2</sub>e.km
  - Réduction des gaz à effet de serre : 942 gr émission de CO<sub>2</sub>e.km

## 2024

### Action à venir...

- > Engagement dans la démarche ACT Pas à pas de l'ADEME avec l'accompagnement de l'organisme Carbone 4 dans l'objectif de définir une trajectoire bas carbone.

## Objectif

- > 2024 : Passage aux énergies renouvelables avec 100% de bioGNV

des rames, a été déployé sur 38 d'entre elles. En fin d'année, une mesure a permis d'évaluer une économie de 17% des consommations d'énergie.

Sur le volet adaptation aux changements climatiques, une étude a été réalisée en 2023, consistant à analyser l'impact avéré et pressenti des aléas climatiques sur notre activité, et établir un plan d'actions.

Les chaleurs extrêmes, la submersion en raison de la hausse du niveau de la mer, les inondations dues aux fortes pluies, et les feux de forêts sont les aléas présentant des évolutions défavorables pour notre

activité. Ces aléas affecteront fortement les réseaux télécom, l'approvisionnement en électricité, l'intégrité des équipements et le maintien des conditions de travail. Un plan d'actions a été construit avec un double objectif :

- Mettre en avant les actions planifiées permettant une meilleure adaptation aux changements climatiques ;
- Prévoir de nouvelles actions afin de réduire le niveau de risque face à la probabilité d'occurrence de ces aléas climatiques.



3.2

***Développer une gestion  
vertueuse de  
nos ressources***

# 3.2

## Développer une gestion vertueuse de nos ressources

La transition écologique des activités d'une entreprise passe par la maîtrise de ses ressources. Pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, au-delà de la gestion des consommations énergétiques et de leur impact carbone, trois catégories de ressources sont particulièrement impactées :

- La consommation d'eau ;
- La production de déchets ;
- La gestion des espaces verts.

> La première source de consommation d'eau concerne l'arrosage des plateformes tramways engazonnées. En effet, le réseau de tramways TBM est constitué de 236 471 m<sup>2</sup> de voies engazonnées (représentant la surface équivalente à 30 terrains de football).

En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a construit un plan d'actions de réduction de la consommation d'eau visant à réduire la consommation de 40% par rapport à l'année précédente.

Cet objectif a été dépassé avec une réduction de 55% grâce à la généralisation de la gestion différenciée de l'arrosage. Ainsi sur les phases de construction du

tramway, avec une moindre capacité de rétention d'eau d'arrosage, l'arrosage a été réduit de cinq à quatre nuits. Sur les phases les plus récentes, l'arrosage a été réduit de cinq à trois nuits, voire complètement stoppé.

> Dans le cadre de ses activités, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités gère des espaces verts répartis entre les dépôts de maintenance, les parcs relais et la plateforme engazonnée du tramway. En 2023, ont été réalisés une cartographie, un inventaire des végétaux et des pratiques d'entretien, actions qui ont permis le recensement de 714 parcelles vertes distinctes.

Actuellement, la gestion horticole

des parcelles est globalement harmonisée sur l'ensemble des sites avec un maintien des végétaux par des tontes et des tailles régulières. Pour autant, près de 9 000 arbres et arbustes ont été recensés provenant de 114 essences différentes mettant ainsi en exergue le potentiel de développement de la biodiversité.

Pour 2023, 972 arbres et arbustes ont été plantés afin de contribuer au projet un million d'arbres de la Métropole Bordelaise, soit 30 essences différentes, sur les dépôts de maintenance du centre d'exploitation du Lac, Bastide et Achard ainsi que sur le parc-relais de Ravezies, avec pour objectif la diversification de la palette végétale

et la création de futurs puits de carbone.

> En 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a également engagé une réflexion de réduction à la source de ses déchets. Chaque catégorie de déchets a été analysée afin d'identifier les sources de réductions possibles.

Ainsi, 30 bâches promotionnelles en PVC ont été recyclées en 2 000 porte-cartes originaux. Cette opération a permis la réalisation d'un goodie éco-conçu distribué en interne et en externe lors d'événements de communication.





## Résultats 2023

- > 76 860 m<sup>3</sup> : consommation d'eau des voies de tramway
- > 60,49% : Taux de valorisation globale des déchets

## Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : réduction de la consommation d'eau d'arrosage de la plateforme tramway de 40%
  - Réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : 55,80%
- > Cible 2023 : 100% de tri des déchets hors déchets stations tramways
  - Taux de tri des déchets hors déchets stations tramways : 100%
- > Cible 2023 : plantation de 1 000 arbres et arbustes
  - Projet 1 million d'arbres : nombre d'arbres et arbustes plantés : 972

## 2024

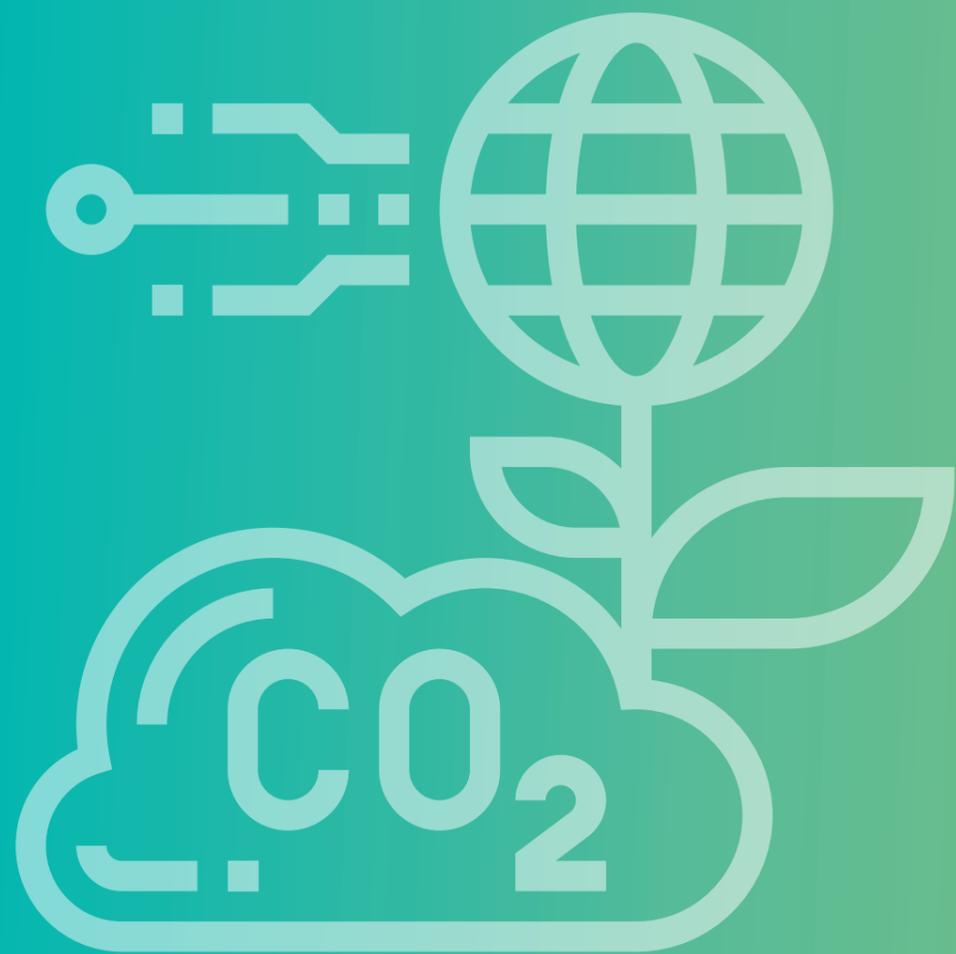
### Actions à venir...

Alors que l'année 2023 a été axée sur l'expérimentation de nouvelles pratiques en matière de biodiversité et de gestion de l'eau, il s'agit maintenant :

- > D'identifier de nouvelles solutions alternatives à l'usage de l'eau potable. Une étude sera menée en 2024 afin d'identifier d'autres sources non potables, destinées à l'arrosage de la plateforme engazonnée ;
- > Poursuivre le déploiement de la gestion écologique des espaces verts. De nouveaux végétaux seront expérimentés sur la plateforme tramways dès le printemps 2024 afin de tester six nouvelles essences de plantes vivaces et graminées, moins consommatrices d'eau et source de diversité écologique.

## Objectifs

- > 2024 : Maintenir l'objectif d'économie d'eau de 2023
- > 2026 : Taux de valorisation global des déchets : 75%
- > 2030 : 2 500 arbres plantés



3.3

***Prévenir les impacts  
santé-environnement***

# 3.3

## Prévenir les impacts santé-environnement

Dans un contexte de changement climatique et de récente pandémie à échelle mondiale, les facteurs environnementaux sont à prendre en compte dans la politique environnementale de l'entreprise. Qualité de l'air, de l'eau et des sols, mais aussi les nuisances sonores sont des thématiques à surveiller pour prévenir les impacts sur la santé.

En s'appuyant sur la réglementation relative aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE), la démarche environnementale de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est de longue date axée sur la maîtrise des risques de pollution de l'eau, du sol et de l'air. Deux campagnes périodiques de surveillance sont menées sur les sites concernés afin de mesurer la qualité des rejets dans l'eau et dans l'air : plus de 180 mesures

de paramètres physico-chimiques sont analysées afin de garantir la qualité d'eau et d'air rejetée. La gestion des produits chimiques, la mise en place de différents déboueurs-séparateurs à hydrocarbures avec nettoyage récurrent et la maintenance préventive et curative des réseaux d'eau contribuent également à prévenir les pollutions.

> En 2023, parallèlement aux actions de prévention menées relatives à la qualité de l'air extérieur et les émissions de polluants dues à ses activités, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a renforcé sa communication auprès des usagers via des messages de prévention dans le cas de pics de pollution sur la Métropole Bordelaise : l'indice de qualité de l'air de l'ATMO est relayé quotidiennement sur le site et l'application TBM. L'ensemble des supports de



communication à destination des voyageurs relaye l'information relative au pic de pollution et encourage au report modal vers les transports en commun ou les mobilités douces.

> En complément des cartes de bruit routières réalisées par Bordeaux métropole, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a produit une carte de bruit du réseau TBM, l'objectif étant d'isoler les impacts acoustiques des activités des différentes lignes de bus et de tramway. La campagne de mesures de bruit a

permis d'identifier que la circulation des bus génère des niveaux sonores généralement inférieurs à 55 dB(A) pour 92% de la population exposée de la Métropole Bordelaise ; avec des niveaux sonores inférieurs à 55 dB(A) pour 98% de la population exposée, la circulation des tramways présente un faible impact.

Néanmoins, cinq et sept secteurs à enjeux ont été retenus respectivement pour le tramway et le bus, relatifs à des zones exposées à des niveaux de bruit entre 60 dB(A) et 70 dB(A). Un plan d'actions a également été décliné selon 4 axes (mesurer et modéliser, améliorer la connaissance, sensibiliser

les usagers et développer des alternatives), en réponse à l'objectif majeur de limiter les nuisances sonores pour ces secteurs.

## Résultats 2023

- > 2 déversements significatifs
- > 24 mesures de bruit réalisées : 12 mesures de 24h et 10 mesures de 1h pour le tramway et le bus

## Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : 100% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard
  - Conformité des rejets atmosphériques : 100%
- > Cible 2023 : Plus de 90% de conformité des rejets aqueux sur nos dépôts de maintenance
  - Conformité des rejets aqueux : 92%

## 2024 Action à venir...

- > Pour poursuivre nos actions en matière de prévention des impacts santé-environnement, un diagnostic de qualité de l'air intérieur de nos sites sera réalisé en 2024.

## Objectifs

- > 2026 : 100% déploiement du plan d'actions bruit
- > 2030 : 100% déploiement du plan d'actions qualité de l'air



4

**Keolis Bordeaux  
Métropole Mobilités :**  
*un employeur responsable  
pour accompagner  
le développement  
de ses collaborateurs*

# 4

## *Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : un employeur responsable pour accompagner le développement de ses collaborateurs*

### ENJEUX

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités considère ses collaborateurs comme son actif le plus précieux. C'est pourquoi l'entreprise s'efforce d'offrir à chacun des conditions de travail et une " expérience salarié.e " qui favorise son engagement, son professionnalisme, son épanouissement, sa santé et sa sécurité au travail.

### POLITIQUE

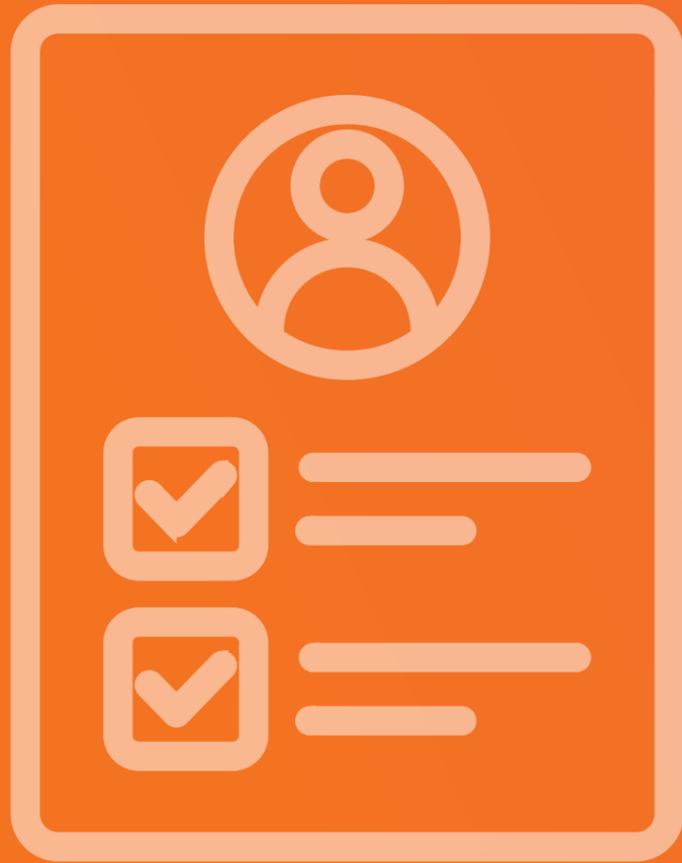
Pour attirer et fidéliser les talents, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie sur la Marque Employeur Keolis « Révélateur d'expériences ». Elle doit permettre de faire la différence auprès des candidats en reflétant qui nous sommes, quelle est notre vision de la mobilité et quelle expérience nous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

- > Nos métiers ont du sens : chez Keolis nous sommes fiers d'être utiles et d'accomplir une mission d'intérêt public ;
- > Les rencontres nous enrichissent : chez Keolis, l'esprit d'équipe et la collaboration sont encouragés ;

- > Nous pouvons évoluer : travailler chez Keolis, c'est découvrir de nouvelles possibilités ;
- > Nous sommes agiles : vivre l'expérience Keolis, c'est être agile et en mouvement.

En s'appuyant également sur la politique du groupe Keolis, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage dans une démarche d'amélioration continue en prenant en compte ses enjeux et risques ainsi que les exigences réglementaires, contractuelles ou volontaires relative à son domaine d'activité réaffirmant ainsi son engagement pour l'amélioration de la santé et sécurité du travail de l'ensemble des travailleurs.





4.1

***Recruter de façon  
inclusive et solidaire***

# 4.1

## Recruter de façon inclusive et solidaire



### KOOPTIS

Le recrutement, c'est aussi grâce à vous !

## DANS UN CONTEXTE DE MARCHÉ DE L'EMPLOI COMPLEXE, ATTIRER ET RETENIR LES TALENTS EST UN ENJEU MAJEUR POUR KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS.

C'est pourquoi en 2023, nous avons multiplié les actions de diversification du sourcing.

> De nouveaux partenariats permettant de professionnaliser des publics éloignés de l'emploi ou en reconversion professionnelle par l'obtention d'un titre professionnel pour exercer le métier de conducteur receveur ont été développés en collaboration avec des organismes de formation, des entreprises de travail temporaire sous contrat cadre, France Travail et l'opérateur de compétences (OPCO) Mobilités.

Ainsi, 33 personnes en contrat d'intérim ont intégré une Préparation Opérationnelle à l'Emploi Collective pour travailler au Titre Professionnel de Conducteur Transport en Commun sur Route puis intégrer les effectifs en contrat à durée indéterminée.

> L'année 2023 est également marquée par la signature d'une Convention de collaboration entre Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, l'Association pour le Développement Local et l'Emploi et le PLIE des sources.

En termes d'insertion professionnelle,

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a ainsi recruté 25 demandeurs d'emploi dans ses effectifs répondant aux critères de la clause d'insertion prévue au contrat de délégation de service public.

> Dans un esprit d'ouverture et de diversité des recrutements, l'entreprise a poursuivi le programme de cooptation déployé à partir d'octobre 2022 appelé KOOPTIS. Il s'agit pour un collaborateur interne à l'entreprise (le coopteur), de présenter un candidat externe (le coopté), pour un poste à pourvoir en contrat à durée indéterminée ou en alternance dont le profil et les compétences pourraient correspondre aux postes ouverts dans l'entreprise.

> Le process recrutement s'inscrit également dans la continuité des engagements de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en faveur de la non-discrimination et de la diversité : les managers nouvellement nommés et participant aux entretiens de recrutement ont pu suivre la formation « Recruter sans discriminer ».

inclusif et solidaire



4.2

***Renforcer l'attractivité  
de nos métiers***

# 4.2

## Renforcer l'attractivité de nos métiers

La promotion des métiers de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est illustrée à partir du 3 juillet 2023 par la nouvelle campagne de recrutement lancée et diffusée largement sur le réseau TBM.

L'objectif de la campagne était de renforcer les équipes dans les métiers de la conduite et de la maintenance au bus et au tramway.

Deux messages interpellent les futurs candidats à la conduite ou à la maintenance :

- > « Et si vous preniez les commandes ? » ;
- > « Et si ça roulait grâce à vous ? »

Cette campagne a été également relayée via :

- > Des affichages à l'intérieur des bus ;
- > Des messages sur les bornes information voyageurs, écrans TFT et agences commerciales ;
- > Les réseaux sociaux ;
- > Des bâches à l'entrée des dépôts de maintenance bus et tramways (Lescure, Bastide et le Centre d'Exploitation du Lac)

En 2023, la participation à 32 forums emploi sur le territoire a permis de diffuser les offres d'emploi à pourvoir en touchant un large public.

POUR LA PREMIÈRE FOIS, LES RAMES DE TRAMWAYS SONT ÉGALEMENT HABILLÉES AU NIVEAU DES PORTES CENTRALES

**Et si **vous** preniez les commandes ?**  
[www.keolis-bordeaux-metropole.com](http://www.keolis-bordeaux-metropole.com)

**TBM**  
TRANSPORTS  
BORDEAUX MÉTROPOLE

**Nous recrutons des conducteur-trice-s bus et tram.**

Révélez-vous, rejoignez-nous

**Et si **vous** preniez les commandes ?**

[www.keolis-bordeaux-metropole.com](http://www.keolis-bordeaux-metropole.com)

**Nous recrutons des conducteur-trice-s bus et tram.**

Révélez-vous, rejoignez-nous

**KEOLIS** | **TBM**  
BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS | TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE

**Et si ça roulait grâce à **vous** ?**

[www.keolis-bordeaux-metropole.com](http://www.keolis-bordeaux-metropole.com)

**Nous recrutons des agents de maintenance bus et tram.**

Révélez-vous, rejoignez-nous

**KEOLIS** | **TBM**  
BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS | TRANSPORTS BORDEAUX MÉTROPOLE



4.3

***Développer le potentiel  
de tous nos collaborateurs***

# 4.3

## Développer le potentiel de tous nos collaborateurs

L'acquisition, le maintien et le développement des compétences de l'ensemble des collaborateurs, tout au long de leur vie professionnelle, est un enjeu majeur pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. La formation contribue à la performance du Groupe au travers de celle de ses collaborateurs et permet d'accompagner le changement. Chaque collaborateur bénéficie d'un entretien professionnel, a minima tous les 2 ans, au cours duquel il échange avec son manager sur les compétences nécessaires à la tenue de son poste et sur celles associées à son projet professionnel.

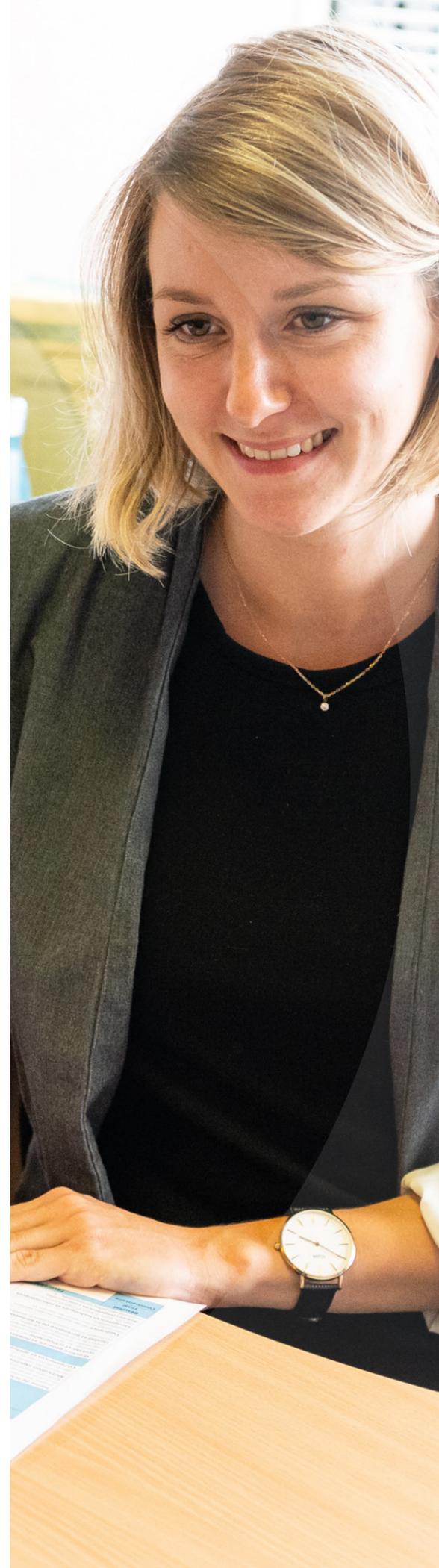
CARRIERE-Mon portail RH est le système adopté par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour permettre à chacun de ses collaborateurs d'accéder à toutes les fonctionnalités de sa gestion de carrière.

En se connectant depuis n'importe quel poste informatique, tablette ou smartphone, chaque collaborateur peut accéder à son dossier personnel, mettre à jour son profil, préparer

et consulter ses entretiens, exprimer des demandes de formation, formuler un souhait de mobilité interne, et répondre à une annonce interne.

Ainsi, une fois dans les effectifs, les collaborateurs bénéficient du développement de leurs compétences tout au long de leur carrière grâce à la mise en œuvre du Plan de Développement des Compétences.

Ce Plan vise le développement de la qualité de service délivrée à nos clients voyageurs et à notre autorité organisatrice ainsi qu'à la sécurisation des biens et des personnes et permet aussi à nos collaborateurs de se mettre à niveau sur les nouvelles compétences émergentes, par exemple pour les véhicules électriques, pour le système de management de l'énergie ISO 50 001.



## Résultats 2023

- > 47 conducteurs recrutés via un contrat de professionnalisation (soit 36) et un contrat d'apprentissage (soit 11) pour préparer le Titre Professionnel de Conducteur Transport en Commun sur Route
- > Au 31 décembre : 19 embauches réalisées et confirmées, grâce à la cooptation

## Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : nombre de contrats en alternance : 60
  - Nombre de contrats en alternance : 55
- > Cible 2023 : indice d'engagement : 7,3/10
  - Indice d'engagement issu du baromètre réalisé entre le 20 mars et 30 avril 2023 : 7,5/10
- > Nombre d'heures de formation : 90 756
- > Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation : 5,08 % de la masse salariale brute

## 2024 Actions à venir...

- > En termes de développement des compétences et d'accompagnement des collaborateurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités va accentuer la formation des managers avec des modules relatifs au Leadership Modèle, au Management de la Sécurité et à la lutte contre les discriminations et le harcèlement ;
- > Les premières formations consacrées à l'exploitation de la ligne du bus express Saint Aubin du Médoc – Gare Saint Jean, vont être dispensées par les formateurs internes auprès des conducteurs receveurs sur le 1<sup>er</sup> semestre.

## Objectifs

- > 2024 : Nombre de recrutements à la conduite > 200
- > 2024 : Nombre de recrutements à la maintenance > 30
- > 2024 : Taux d'alternance des femmes : 30%



4.4

***Promouvoir la diversité,  
l'égalité et l'inclusion  
dans nos métiers***

# 4.4

## Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion dans nos métiers

Véritable enjeu stratégique des ressources humaines dans l'entreprise, la diversité et l'égalité professionnelle entre hommes et femmes s'appuie sur une politique volontariste et ambitieuse. L'objectif est de donner la possibilité à chacun d'accéder à un emploi et d'évoluer dans l'entreprise exclusivement en fonction de ses compétences.

# 4.4.1

## Lutter contre toutes formes de harcèlement et de discrimination

En tant que délégataire du transport public et acteur du territoire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'engage par le biais de sa politique sociale, dans une dynamique d'amélioration continue, en faveur de la prévention et de la lutte contre le harcèlement moral et sexuel et les discriminations au travail.

Nos référents chargés de la lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes

**ENTREPRISE**  
Marie-Caroline Collin

**CSE**  
Julie Dupont  
et Arnaud Lafitte



**KEOLIS ETHIC LINE**  
(K.E.L.)



> En janvier 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a rédigé son nouveau Règlement intérieur mentionnant le dispositif des lanceurs d'alerte (article 2.11), les définitions du harcèlement moral et sexuel et des agissements sexistes (articles 3.19, 3.20 et 3.21). À cette occasion, l'entreprise a rappelé l'existence du document unique de prévention des risques professionnels actualisé tous les ans ainsi que des référents harcèlement formés et identifiés (entreprise et comité social et économique).

> En mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a procédé à une sensibilisation des salariés concernant le dispositif d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line (KEL). Keolis Ethic Line permet de signaler de bonne foi des faits susceptibles de constituer un crime, un délit, une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement, notamment des faits de discrimination et de harcèlement moral ou sexuel au travail. L'alerte ainsi que l'identité de son émetteur seront traitées de manière confidentielle.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a organisé sa première journée annuelle de sensibilisation sur le harcèlement moral ou sexuel et les discriminations au travail, le 16 novembre 2023. Un petit-déjeuner de sensibilisation sur le harcèlement et une Table ronde « parlons discriminations » ont regroupé une cinquantaine de salariés. L'entreprise a ainsi créé une campagne dédiée, un Quizz spécial sur l'intranet ainsi qu'un Quizz dédié au forum.

# 4.4.2

## Partager une culture de l'égalité, de la diversité et de l'inclusion



> Le 2 février 2023, à l'occasion de l'étape bordelaise du Tour de France de la Diversité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a renouvelé ses engagements en signant une nouvelle version de la Charte de la diversité réaffirmant ainsi son engagement pour une société plus inclusive. En signant à nouveau la Charte de la Diversité, KB2M confirme son engagement en matière d'égalité professionnelle, de diversité et d'inclusion. Notre approche de la diversité repose sur l'acceptation et le respect de l'autre pour que chacun puisse voir ses compétences reconnues.

Au-delà des discours, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités agit : en proposant des visites de découverte de ses métiers dits masculins auprès des femmes, nous favorisons la mixité. En déployant sur le réseau TBM le dispositif "Demandez Angela", nous permettons de manière concrètes aux personnes victimes de harcèlement de demander de l'aide. En ouvrant le recrutement de conducteurs à des contrats de professionnalisation, débouchant sur un titre professionnel, nous favorisons l'insertion de tous les publics.

> Le 1er mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a obtenu le label GEEIS Diversité pour une durée de 4 ans. L'obtention de ce Label identifie, dans le cadre de sa politique citoyenne et sociale déployant une démarche claire, structurée et transparente, l'engagement de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à développer des actions en matière de diversité et d'égalité.

Les actions ont été développées autour de 4 axes forts :

- Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers ;
- Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilités ;
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte légal de non-discrimination ;
- Appliquer le principe de l'égalité salariale.

> Un rapport annuel de situation comparée entre les hommes et les femmes et un bilan de

l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie et conditions de travail ont été présentés à la Commission Egalité professionnelle le 23 juin 2023. Une synthèse des travaux de cette Commission a été présentée en Comité social et économique le 05 juillet 2023.



> Chaque année le 8 mars, dans le cadre du programme d'entreprise Keolis Way, se tient la journée de la mixité. Organisée à l'occasion de la Journée internationale des droits des femmes, elle s'intègre au projet d'entreprise Keolis WAY, dans lequel l'égalité femmes-hommes occupe une place

prépondérante.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a déployé des actions concrètes pour la prévention et la lutte contre les discriminations. Une campagne de communication à l'occasion de la semaine de la Mixité et de l'Egalité professionnelle a été réalisée du 13 au 17 mars 2023.

À l'occasion de la journée « diversité & inclusion » du 15 mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a choisi de sensibiliser les salariés aux enjeux de mobilités de tous en partageant les actions concrètes pour favoriser l'accès au transport en commun des personnes fragiles. A cette occasion, des forums dédiés à la certification Cap'Handéo ont été organisés dans différents dépôts. L'occasion également de tester le simulateur de vieillesse « Scenésens » et ainsi prendre conscience des difficultés rencontrées par les personnes âgées dans les transports en commun.



## Résultats 2023

- > 100/100 : Note obtenue à l'index égalité professionnelle
- > 7,4/10 : Note obtenue au baromètre d'engagement à la question :  
« Mon entreprise promeut et encourage la diversité dans les équipes »

## Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 20%
  - Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 26,78%
- > 21,24% part de femmes dans l'effectif total
- > Cible 2023 : Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : 6%
  - Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap - % global : 5,70%

## 2024

### Action à venir...

- > Un programme ambitieux incluant une formation de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations, construite au cours du 2ème semestre 2023 avec le Cabinet ELLIPSE, sera dispensé auprès de tous les responsables d'équipe de l'entreprise, à compter de janvier 2024.

## Objectif

- > 2023-2030 : Renforcer l'égalité entre les sexes dans les métiers pour s'adapter aux défis futurs



4.5

***Assurer la santé et la sécurité  
de nos collaborateurs***

# 4.5

## Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités place la Santé et la Sécurité au travail au cœur de ses processus, pour ses collaborateurs, ses sous-traitants et les parties prenantes en lien avec les activités du groupe. La satisfaction de l'ensemble de ces parties prenantes ne peut se faire qu'au travers de l'excellence opérationnelle, ainsi que d'un esprit d'innovation et d'une culture partagée.

# 4.5.1

## Connaitre et partager la culture sécurité



> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a commencé le déploiement du programme Impact Sécurité au sein de la Direction de l'Exploitation et de la Direction de la Maintenance Patrimoniale. Construit par Keolis S.A.S, ce programme définit le socle des exigences minimales du groupe. Il permet également d'aider les managers à intégrer la sécurité dans les pratiques managériales et d'améliorer la communication entre les différents niveaux hiérarchiques.



> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sensibilise l'ensemble des collaborateurs aux 8 règles d'or de la sécurité au travers de son parcours d'intégration, lors de forum, et via des communications internes en lien avec la santé et la sécurité du travail.



> En 2023, des moments d'échange ont été organisés afin de promouvoir la prévention des risques liés au travail.

Lors de la journée du « Tram d'or » journée visant à noter des conducteurs sur quatre épreuves pratiques afin que les deux gagnants représentent le réseau TBM lors du concours européen en Roumanie, les collaborateurs ont été invités à participer à une sensibilisation au risque incendie avec la manipulation d'extincteurs dans un module de réalité virtuelle.

Des ateliers ont été proposés aux collaborateurs lors de la Keolis Way Week afin de les sensibiliser à la prévention des risques professionnels: atelier de massage relaxation " Amma Assis ", atelier d'installation au poste de conduite bus, sensibilisations aux règles d'or de la sécurité, lutte contre les addictions, risque de circulation à deux roues.

# 4.5.2

## Améliorer la santé et la sécurité au travail

L'ensemble des collaborateurs a été mobilisé autour du programme annuel de prévention des risques et d'amélioration des conditions de travail de l'entreprise. Intégrés dans une démarche d'amélioration continue, les collaborateurs sont régulièrement consultés lors d'enquêtes internes et sollicités pour participer à des groupes de travail :

- > Analyser les risques professionnels lors de la mise à jour annuelle du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP) ; un projet de digitalisation du document via une plateforme nommée HSE PERFORM a été mené au cours de l'année 2023 avec pour objectif d'améliorer l'accessibilité et le partage des analyses ;
- > Participer à la sélection de nouveaux équipements de protection individuelle comme les gants de protection relatifs aux activités de maintenance.

# 4.5.3

## Prévenir les risques liés à nos activités

Parce que la prévention des risques liés aux activités est une priorité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a mis en place un Comité Santé Sécurité du travail afin de suivre de façon régulière les indicateurs de performance et les actions de prévention décidées. Véritable moment de partage, cette instance favorise la remontée d'informations et la communication entre les parties intéressées.

Parmi les actions opérationnelles qui ont pu être réalisées à travers le programme annuel de prévention des risques et des conditions de travail :

- > La prévention des gestes et postures par la réalisation d'un guide d'échauffement au poste de conduite ;
- > La prévention des agressions lors des opérations de contrôle de titres ;
- > La mise en place d'actions de prévention des chutes : revêtement sur les marches d'escaliers, marquage des contre-marches et affichage des règles de respect lors des circulations dans un escalier...

## Résultats 2023

- > 181 : Nombre d'accidents du travail avec arrêt
- > 261 : Nombre de déclarations (accidents du travail et de trajet, avec et sans arrêt)

## Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2023 : Taux de fréquence des accidents du travail : 51
  - Taux de fréquence des accidents du travail : 48,105
- > Taux de gravité des accidents du travail : 6,618

## 2024

### Actions à venir...

- > Formation des managers à la prévention des risques liés à la santé et la sécurité du travail ;
- > Intégration des exigences de l'ISO 45001 dans le système de management de la Santé et Sécurité au travail.

## Objectifs

- > 2024 : Nombre d'accidents de travail avec arrêt : 165
- > 2024 : Taux de fréquence des accidents du travail : 44 soit une diminution de 9% par rapport à 2023
- > 2024 : Certification ISO 45001 sur tout le périmètre d'activités Keolis Bordeaux Métropole Mobilités



4.6

**Être attentif au bien-être  
de nos collaborateurs**

# 4.6

## Être attentif au bien-être de nos collaborateurs

> Le 20 mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé l'édition 2023 du Baromètre d'engagement, questionnaire commun à l'ensemble du Groupe Keolis permettant de recueillir la perception des salariés autour de l'engagement, la qualité de vie au travail et le sentiment d'appartenance.

Les résultats des enquêtes précédentes ont révélé les forces de Keolis :

- L'engagement individuel des collaborateurs ;
- Le sentiment d'avoir un travail qui a du sens ;
- Le degré d'autonomie ;
- La transparence sur les postes et les missions associées.

Ils ont également permis de mettre en évidence les axes d'améliorations, notamment sur des aspects de sécurité, de communication et de formation. L'objectif est de donner un cadre d'amélioration continue commun à toute l'organisation. Il définit également les attendus de l'entreprise ainsi que la contribution que chacun peut y apporter.



> Le constat étant largement partagé par beaucoup que le rythme actuel de travail des conductrices et conducteurs ne correspond plus à leurs attentes, celles-ci ayant évolué ces dernières années, une concertation a été lancée en juin 2023. L'objectif est de recueillir leurs perceptions et leurs souhaits concernant spécifiquement les rythmes et l'organisation du travail. Confiée à l'institut CSA, institut de sondage indépendant, garantissant l'anonymat et la confidentialité des participations et des réponses, cette enquête interne a permis de recueillir le ressenti des conducteurs.

L'objectif est d'imaginer, de manière concertée, des nouveaux rythmes de travail avec des phases et groupes tests permettant d'en vérifier la pertinence. Trouver des roulements plus adaptés profitera à la fois aux conductrices et conducteurs, pour qui le rythme conviendra mieux à leurs attentes actuelles, que ce soit d'un point de vue physiologique ou personnel, et à l'entreprise par la plus grande satisfaction de ses salariés. En tout état de cause, une telle évolution, s'il était envisagé de la déployer durablement, sera soumise à la validation des organisations syndicales par accord d'entreprise.



> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a réalisé à l'aide du prestataire INDDIGO son Plan de Mobilité Employeur (PDME). Ce type d'étude permet une analyse des déplacements domicile-travail et professionnels des salariés de l'entreprise et une mise en place d'actions pour favoriser l'utilisation des modes de transports dits « doux » (Transports en commun, vélos, marche, covoiturage). Les résultats de cette étude nous montrent une forte utilisation de la voiture par les salariés de l'entreprise qui s'explique par les contraintes liées au type de métiers (Par exemple, 50% des conducteurs ont des horaires incompatibles avec les horaires des transports en commun) et une accessibilité plus difficile de certains sites.

Des actions ont déjà été menées par l'entreprise pour favoriser le report modal et amener progressivement une culture « bas carbone » de la mobilité chez les collaborateurs (télétravail, stationnement vélos, mise à

disposition de vélos pour les déplacements intersites, navette à disposition des conducteurs sur réservation, ...). Le diagnostic réalisé dans le PDME a permis de définir de nouvelles actions à déployer :

- La création d'une communauté de potentiels covoitureurs ou cyclistes dans un objectif de faciliter leur mise en relation ;
- La promotion des aides financières de l'état ou de la région ;
- Des plateformes de covoiturage et des défis mobilités locaux ;
- Le déploiement de stationnements trottinettes et vélos (type arceaux) sur certains sites (Bastide, La Jallère, Saint-Bruno, ...) et de bornes IRVE est également prévu sur la durée du contrat.



## Résultats 2023

- > 7,6/10 Note obtenue au baromètre d'engagement à la question : « J'ai le sentiment de réaliser un travail qui a du sens »
- > 90 à 100 collaborateurs sensibilisés lors de chaque journée dédiée au vélo.

## Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2030 : 64% de salariés en télétravail sur des postes éligibles
  - 175 salariés ayant un avenant autorisant le télétravail
- > % d'absentéisme pour arrêt maladie : 8,73

## 2024

### Actions à venir...

- > Janvier 2024 : déploiement de l'enquête sociale qualité de vie et conditions de travail ;
- > Organisation d'un groupe de travail pluridisciplinaire pour préparer les scénarii de nouveaux rythmes de travail à la conduite qui pourront être proposés à la négociation avec les organisations syndicales ;
- > Déploiement de nouveaux ateliers de réparation de vélo sur le site de Porte de Bordeaux mais également sur les sites de Bastide et du Centre d'Exploitation du Lac. Le déploiement des nouveaux vélos en libre-service (VLS) et des nouvelles stations VLS sera également l'opportunité de proposer aux salariés une solution de report modal accessible gratuitement pour les VLS classiques grâce à la carte de circulation.

## Objectifs

- > 2027 : parts modales pour le siège social, les dépôts de maintenance et les entités de management.

	Siège social	Dépôts de maintenance	Entités de management
VÉLOS	25%	8%	10%
TRANSPORTS EN COMMUN	48%	13%	42%
COVOITURAGE	4%	6%	4%

> Développer la pratique du vélo est une priorité pour Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. Ainsi, nous nous sommes lancés en 2023 dans l'aventure « Objectif Employeur Pro-Vélo », un programme visant à accompagner les employeurs (privés, publics et associatifs) dans le développement d'une culture vélo sur leurs sites. Le label Employeur Pro-Vélo, porté par la fédération française des usagers de la bicyclette (FUB) et soutenu par l'agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME), valorise les sites employeurs qui mettent en œuvre des actions pro-vélo. L'obtention de ce label pour le site du siège social de l'entreprise est une véritable reconnaissance du travail réalisé par les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour agir de manière positive sur le bien-être physique et

mental des collaborateurs et l'environnement.

L'entreprise a déployé plusieurs actions pour les salariés :

- Deux ateliers de réparation vélos (réparation de 23 vélos) ;
- Un atelier d'essais de vélos (le Vélo classique et le Vélo électrique, vélo cargo, pliant, ...);
- Un kit de réparation vélo à disposition des salariés ;
- Une sensibilisation des salariés à la pratique sécurisée du vélo par la mise à disposition d'un e-learning et la réalisation de deux stands de prévention lors de deux journées spécifiquement dédiées au vélo.





5

**Keolis Bordeaux  
Métropole Mobilités :**  
*un acteur engagé pour  
une mobilité sûre et durable en  
offrant la liberté de mouvement  
de tous et de chacun*

# 5

## Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : un acteur engagé pour une mobilité sûre et durable en offrant la liberté de mouvement de tous et de chacun



### ENJEUX

Le groupe Keolis ambitionne de devenir la référence du secteur en matière de sécurité et sûreté, en développant une expertise forte et en influençant ses partenaires au-delà de ses simples responsabilités contractuelles, pour une mobilité plus sûre et responsable.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités veut également se positionner sur l'ensemble du parcours usagers avec des solutions adaptées pour toutes les mobilités en :

- > Promouvant la mobilité des femmes et en luttant contre le harcèlement sexiste et sexuel ;
- > Mettant en œuvre des solutions de mobilités pour les personnes fragiles ;
- > Accompagnant des personnes en situation de précarité et en difficulté sur le sujet de leurs déplacements ;
- > En proposant un réseau plus fiable, plus performant et donc plus attractif.
- > Valorisant les modes de transport alternatifs ;

### POLITIQUE

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

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

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

et garantir la continuité de service du transport public ;

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

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

> Innovant : imaginer la mobilité de demain et innover au service des clients ;

> Solidaire : être à l'écoute de notre environnement et respecter nos clients et l'ensemble de nos collaborateurs ;

> Responsable : agir comme une entreprise responsable en assurant nos engagements contractuels et en garantissant la sécurité ;

Les voyageurs sont un des « 4P » du projet d'entreprise KEOLIS WAY.



5.1

***La sécurité au service  
de nos voyageurs***

# 5.1

## La sécurité au service de nos voyageurs

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.

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

# 5.1.1

## Assurer la sécurité d'exploitation du réseau TBM

### L'ACCIDENTALITÉ GÉNÉRALE SUR LES LIGNES DE BUS COMME DE TRAMWAYS A BAISSÉ SIGNIFICATIVEMENT EN 2023

> Keolis Bordeaux Métropole mobilités porte une attention particulière à la sécurité des usagers et des tiers, et déploie un système de gestion de la sécurité pour atteindre cet objectif. Cela inclut le suivi précis des conducteurs, l'application des procédures en mode nominal et dégradé, ainsi que la maintenance des systèmes et de l'infrastructure de transport.

Le troisième axe concerne les projets internes ou externes, avec une activité particulièrement forte en 2023. En effet, l'extension de la ligne A du tramway a été mise en service en 2023, et trois projets internes structurants sont en étude et font l'objet d'un suivi important pour la partie sécurité (Opération de prolongation de vie des rames

ou OPVR, projet CAPATRAM et Porte de Bourgogne).

Résultats en termes d'occurrence :

- Nombre de collisions avec tramway : baisse de 20 % par rapport à 2022 ;
- Nombre de collisions avec le bus : baisse de 12,7 % par rapport à 2022.

La baisse de l'accidentologie est marquée particulièrement sur les véhicules routiers.

Le niveau de risque entre tramways et modes actifs (piétons, cycles, trottinettes) est particulièrement observé, au regard de l'augmentation significative du nombre d'utilisateurs et de la vulnérabilité de ces usagers, en termes de gravité.

Malgré cette augmentation de la pratique, le taux de collisions avec les cycles est à la baisse, et stable avec les piétons. Le nombre de collisions avec les engins de déplacements personnels motorisés est, quant à lui, en hausse.

Résultats en termes de gravité :

- Le nombre de blessés graves ou décès est également en nette baisse concernant le mode tramway : en 2023 sont à déplorer 6 blessés graves et 1 décès contre 12 blessés graves et 2 décès en 2022 ;
- Concernant le bus : 2 blessés graves sont recensés en 2023, contre 3 en 2022.

## UNE COLLABORATION ÉTROITE AVEC NOTRE AUTORITÉ ORGANISATRICE...

Les études en cours ou déployées en 2023, en collaboration avec notre autorité organisatrice, s'articulent autour de la continuité des réunions "accidentologie tramway-bus" abordant des thèmes majeurs avec :

- Des actions de communication en matière de sécurité pour les bus et les tramways, menées du 27 mars 2023 au 09 avril 2023, visant à sensibiliser aussi bien en interne qu'en externe sur l'importance d'une meilleure intégration et d'un partage accru de l'espace urbain ;

- Le suivi des fiches identifiant les points noirs pour les tramways et les bus, alignés sur les actions du Plan d'Actions Unique, avec 9 actions clôturées en 2023 ;

- La mise en place d'un Plan d'Actions Prévisionnel pour la période 2023-2024.

Des rencontres trimestrielles avec Bordeaux Métropole nous permettent de présenter les recommandations et les actions en cours. Ces discussions

impliquent l'identification des endroits accidentogènes à travers des fiches détaillées, décrivant les problèmes rencontrés concernant l'aménagement urbain. Ces échanges permettent de trouver des solutions envisageables mais aussi, de suivre la mise en œuvre des actions.

## DES ACTIONS TERRAIN POUR SENSIBILISER LES MÉTROPOLITAINS...



Entre le 27 mars et le 9 avril, une campagne de communication sécurité a été déployée sur le réseau TBM à destination des clients-voyageurs et des métropolitains : chaque jour, bus et tramways croisent des piétons, cyclistes, trottinettistes, scooters... et la cohabitation entre ces différents modes de transport n'est pas toujours facile. Il était primordial de rappeler les bons usages et les règles de sécurité à respecter aux abords des lignes de tram et de bus aux travers de 2 messages forts.

Le 4 avril s'est déroulé un rallye citoyenneté sur la commune de Blanquefort pour sensibiliser 5 000 élèves de la commune au travers un quizz sécurité, des jeux et un atelier angles morts dans un bus. Le 6 avril, une équipe de l'Entité de Management Contrôle Sûreté (EMCS) et notre service de communication externe sensibilisaient à la sécurité les habitants de la commune de Mérignac, au travers des quizz et jeux.

Pour sensibiliser les plus jeunes, un jeu de carte "Le coût du risque" a été réalisé par le service de la communication externe de Keolis Bordeaux Métropole mobilités. Ce jeu est un mélange du Monopoly et du Mille bornes. Il permet aux joueurs d'explorer Bordeaux Métropole en alliant vigilance et rapidité !

Le principe : parcourir kilomètre sur kilomètre le plus rapidement possible tout en contrant les pièges des adversaires.



# 5.1.2

## Protéger les personnes et les biens contre toutes formes de menaces et d'atteintes

### LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET SA PRÉVENTION

> En novembre 2023, c'est sous l'angle de l'humour que la campagne de communication anti-fraude a vu le jour dans l'objectif de rappeler que voyager en règle coûte moins cher que frauder. Le visuel de communication mentionne le lien du site internet de la Boutique en ligne TBM mais également celui de la tarification solidaire ; un moyen de rappeler que les tarifs s'adaptent aux

ressources des voyageurs. Des messages d'internautes amusés ont été repérés sur les réseaux sociaux, preuve que l'humour est un moyen privilégié pour capter l'attention du public ciblé.



> De nouveaux dispositifs d'incitation à la validation sont étendus sur les quais des stations. Les clients sont invités à valider leur titre de transport avant la montée dans une rame. La station est « virtuellement » fermée et équipée de valideurs mobiles à chaque extrémité. Outre la mise en règle, ce dispositif permet de réduire les comportements inciviques et d'influer sur le sentiment de sécurité des clients. En 2023, 28 opérations ont été organisées et ont permis

la validation de plus de 30 763 voyageurs.

> Ce sont en moyenne dix médiateurs du PIMMS Médiation Cenon qui sont intervenus au quotidien sur le réseau TBM pour participer à la démarche de prévention et médiation et contribuer à faire baisser les incivilités sur le territoire. Plus de 64 000 voyageurs se sont ainsi mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou d'un achat de titre.

> 13 opérations avec le Groupement de Gendarmerie Départemental de la Gironde (GGDG) ont été organisées afin de :

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

> Ce sont également 30 opérations avec la Direction Départementale de la sécurité Publique de la Gironde (DDSP) dans la zone de compétence de la police nationale.

> 1 nouveau partenariat a été noué avec la Police municipale de Lormont portant à 21 le nombre de conventions de partenariat avec les Mairies. Ces conventions prévoient des opérations de prévention conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive sur les lignes de nuit. En 2023, 34 opérations conjointes ont été réalisées dans les bus et les tramways.



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

> L'année 2023 a été marquée par l'accueil de grands événements sur la Métropole (Coupe du Monde de Rugby 2023, arrivée du Tour de France, visite du Roi Charles III...). Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est mobilisé aux côtés de la Préfecture et des Forces de l'ordre pour organiser un maillage des présences des acteurs de prévention et de sécurité sur le territoire métropolitain.



Des équipes de sûreté accompagnées d'agents de médiation du PIMMS de Cenon étaient présents en station, lors de chaque événement, pour rassurer et orienter les voyageurs.

*“Lors des interventions, les élèves sont réceptifs et motivés pour échanger. Les enseignants sont satisfaits du programme de prévention et d'apprentissage des bonnes conduites à tenir dans les transports.”*

**Pablo MARCO-HERNANDEZ, Coordinateur d'intervention sûreté et référent intervention scolaire.**

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est engagé depuis plus de 10 ans dans la sensibilisation des jeunes aux règles de civisme et de sécurité au sein du réseau TBM. Nous leur montrons également l'intérêt et l'impact environnemental de l'utilisation des transports en commun. Cette démarche Total Respect s'inscrit désormais dans le plan de Prévention/Sécurité présenté à Bordeaux Métropole.



> Fortement engagé dans la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste tant envers le personnel qu'envers les voyageurs qui empruntent le réseau, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités déploie diverses actions sur le réseau de transport de la métropole (TBM) dont le déploiement du dispositif « Demandez Angela » qui permet à une victime de harcèlement ou de violences dans l'espace public de demander de l'aide discrètement grâce au nom de code « Angela ». Ce dispositif, expérimenté depuis

janvier 2022, va être renforcé à l'intérieur de l'ensemble du réseau bus via la pose du sticker Angela derrière la cabine du conducteur ou de la conductrice d'ici début 2024. L'idée est d'encourager les personnes (victimes ou témoins) à se rapprocher du conducteur ou de la conductrice en cas de problème.

C'est également l'occasion de rappeler le dispositif de la descente à la demande entre deux arrêts de bus entre 22h et la fin du service qui consiste à offrir la possibilité

à tout voyageur, notamment lorsqu'il est susceptible d'éprouver un sentiment d'insécurité, de demander au conducteur ou à la conductrice de descendre entre 2 arrêts de bus afin d'être rapproché de sa destination. Que la personne voyage seule, qu'elle soit une femme ou un homme, tout public a la possibilité de descendre entre deux arrêts et d'être déposé au plus près de sa destination finale dans des espaces appropriés. Ce dispositif est actif sur la totalité des lignes de Bus qui circulent de 22h jusqu'à fin de service.

> En juin 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités lance une campagne de sensibilisation vers le grand public contre les discriminations. Cette dernière est représentée au travers 3 visuels, ciblant le racisme, le sexisme et l'homophobie.

Cette dernière souligne que les discriminations sont illégales et que le réseau TBM adopte une politique de tolérance zéro à leur égard.



# 5.1.3

## Accompagner les femmes dans leur mobilité

> Alors que se déplacer est un droit fondamental pour tous, les femmes ressentent fréquemment de l'insécurité lors de leurs parcours quotidiens dans les espaces publics, exposées à un risque de harcèlement sexuel et de comportements sexistes.

Afin d'agir pour la sécurité des femmes dans les transports en commun Keolis Bordeaux Métropole Mobilités développe des dispositifs de prévention, d'alerte et d'accompagnement pour ses voyageurs.

> Lors de la journée internationale des droits de la femme, plusieurs publications ont été partagées sur les réseaux sociaux de TBM autour de trois sujets principaux :

- Une collecte de protections périodiques en partenariat avec le "Point Infos Femmes" jusqu'au 21 mars ;

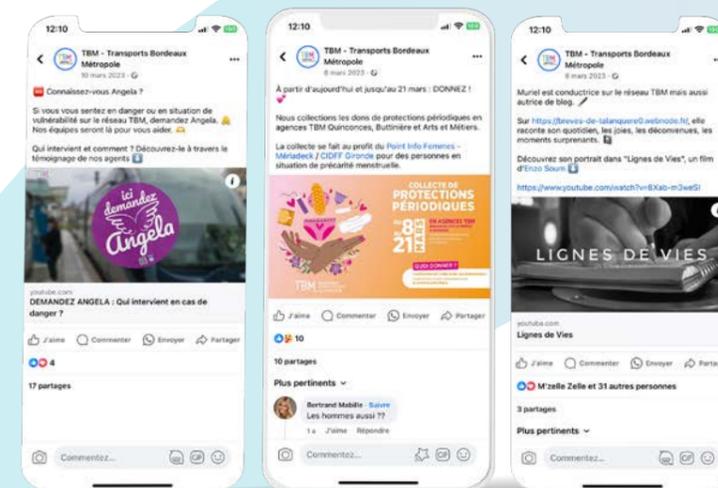
- La mise en avant des conductrices de TBM avec une vidéo mettant en lumière Muriel, conductrice, et la promotion de son blog où elle partage son expérience professionnelle ;
- Un rappel de l'existence du dispositif Angela le 10 mars.

> A l'occasion de la journée internationale de lutte contre les violences faites aux femmes, l'animation d'un stand en collaboration avec la SNCF a permis aux équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités de présenter les dispositifs de prévention et d'alerte mis en œuvre par l'entreprise.

> Un guide de lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste, créé en 2021, a été mis à jour. Il contient des informations

pratiques, des conseils et des ressources pour aider les victimes et les témoins d'une agression à réagir. Il est distribué au sein des agences commerciales, sur les stands d'information, dans les mairies de Bordeaux Métropole et lors des interventions en milieu scolaire. Une version numérique est disponible sur le site infotbm.com.

> Depuis le lancement de l'expérimentation « Demandez Angela » sur le réseau TBM, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sensibilise son personnel en contact direct avec les voyageurs aux enjeux liés à la lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles. Des sessions de sensibilisation sont régulièrement organisées.





## Résultats 2023

- > 2 932 incidents sécuritaires relatifs à la sûreté sur le réseau TBM
- > 68 conducteurs ayant reçu la formation visant la reprise en formation des conducteurs receveurs poly-accidentés
- > 120 signalements via le dispositif d'alerte « demandez Angela »

## Indicateurs de performance 2023

- > Taux de collision / 10 000 km au tram : 0,163
- > Taux de collision / 10 000 km au bus : 0,364
- > Cible : Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté Keolis Bordeaux Métropole Mobilités < 10 min
  - Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : 8,17 min
- > Cible : Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : 10 000
  - Nombre de jeunes sensibilisés : 12 614

## 2024 Actions à venir...

- > Identification et analyse des vulnérabilités techniques et organisationnelles du système tramway ; conjointement des problématiques aéroportuaires liées à l'extension du tramway ;
- > Production d'un manuel sécurité bus et pilotage du plan d'actions accidentologie associé ;
- > Signature des 2 dernières conventions avec les mairies de la métropole disposant d'une police municipale pour finaliser le maillage des actions de prévention sur la métropole et plus particulièrement sur les secteurs sensibles et d'un partenariat avec la police de l'air et des frontières (PAF) pour traiter
- > Établissement d'un plan d'actions pour l'accueil de personnes dans le cadre de Travaux d'Intérêt Général au sein de l'entreprise ;
- > Organisation d'une marche exploratoire menée par des femmes utilisatrices régulières du réseau ;
- > Généralisation du dispositif « Demandez Angela » à l'ensemble des Bus et extension du dispositif en « habillant » 10 stations de tramway supplémentaires.

## Objectifs

- > Cible 2024 : maintien du délai d'intervention moyen des équipes de sûreté Keolis Bordeaux Métropole Mobilités pour nos voyageurs < 10 min
- > Cible 2024 : nombre de communes avec lesquelles l'entreprise aura signé un partenariat : 28
- > Cible 2024 : Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : 10 000 (pour atteindre le chiffre de 13 000 en 2030)



5.2

***Promouvoir  
des mobilités alternatives***

# 5.2

## Promouvoir des mobilités alternatives

En tant que délégataire du transport public et acteur du territoire, Keolis Bordeaux métropole Mobilités s'engage à promouvoir et faciliter des modes de déplacement doux et la mobilité naturelle pour développer sur un territoire en constante évolution, des solutions au service du client.

# 5.2.1

## La marche, un allié indispensable de la mobilité

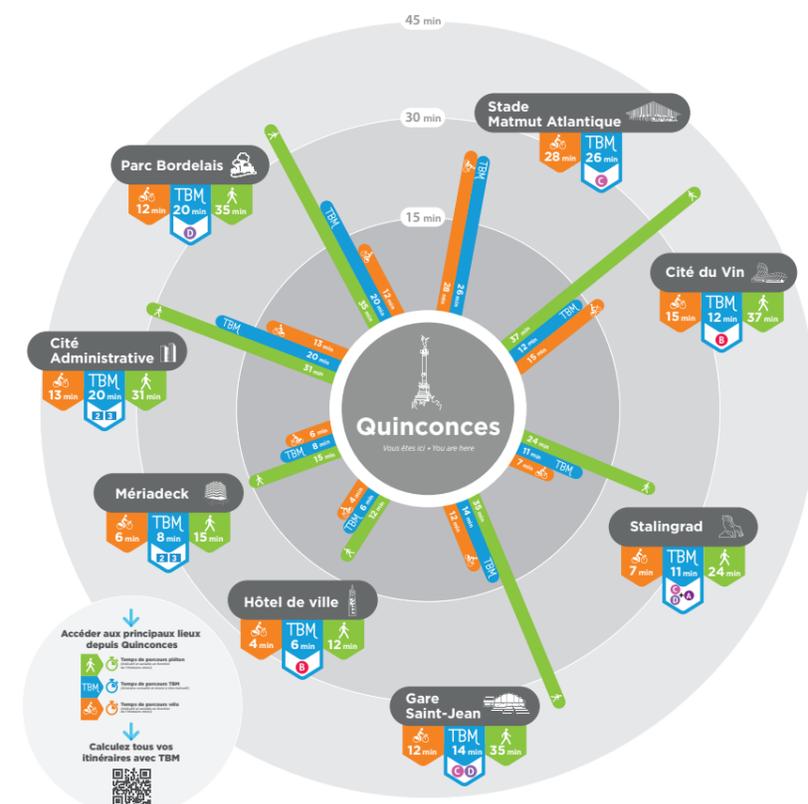
> En 2022, la rose des modes, nouveau dispositif pour valoriser les modes alternatifs a été expérimentée aux stations Quinconces et Hôtel de ville. L'étude quantitative terrain réalisée en avril 2023, auprès de 103 répondants a permis de collecter les résultats suivants :

- 98% des répondants trouvent le dispositif visible ;
- 93% aiment le design ;
- 98% des répondants trouvent que l'affiche est efficace pour valoriser les modes alternatifs ;

- 78% déclarent pouvoir être influencés à utiliser un mode alternatif ;
- 97% trouvent qu'il est pertinent de déployer d'autres Rose des Modes.

Fort de ces retours, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a donc déployé trois autres roses des modes : Hôtel de Ville Tram A, Stalingrad et Gambetta musée des arts décoratifs et du design.

La rose des modes se révèle donc être un outil visuel puissant, pour informer les usagers sur les options de déplacement disponibles, favoriser l'utilisation de modes de transport durables, et contribuer à une planification urbaine plus efficace.



# 5.2.2

## Le développement du vélo au sein de l'offre de transport

LE SERVICE VÉLO S'EST DÉVELOPPÉ AU SEIN DE L'OFFRE DE TRANSPORT TBM DÈS 2023, PROPOSANT UN SERVICE GLOBAL ET UNIFIÉ, PORTÉ PAR UNE NOUVELLE DIRECTION VÉLO ET MODES ALTERNATIFS. LA NOUVELLE OFFRE VÉLO, LE VÉLO PAR TBM, EST FÉDÉRÉE EN TROIS SERVICES COMPLÉMENTAIRES :

> Le vélo en libre-service, est en cours de modernisation avec des travaux engagés en 2023 pour densifier l'hypercentre et la première couronne. 20 stations éloignées et faiblement fréquentées seront réimplantées en 2024.

Les stations les plus sollicitées seront agrandies ou réaménagées en 2024 pour accueillir un nombre plus important de vélos sur la base de nouveaux mobiliers : bornettes d'accroche doubles, îlots Smart.



> Les vélos en prêt sont conservés et complétés par une offre de location longue durée : le Vélo'c ; Le nouveau service Vélo'c est constitué de l'offre de prêt gratuit de vélos de Bordeaux Métropole et d'une nouvelle offre de location de vélos à assistance électrique en location longue durée, commercialisée à compter du 15/05/2023 dont 30 vélos cargos.

Les points de livraison ont été ainsi démultipliés :

- La boutique Le Vélo située Cours Pasteur, dont les horaires ont été élargis pour assurer un meilleur accueil et être en cohérence avec les boutiques ;
- La boutique TBM à Arts et Métiers permet également de

retirer son vélo auprès d'un agent dédié. Cette présence sur le Campus permet de se rapprocher de la cible étudiante, particulièrement intéressée par le prêt gratuit sur la durée du cursus étudiant ;

- Les permanences hebdomadaires auprès des Maisons des Mobilités (9 sites concernés en périphérie) ;
- Une boutique mobile complète ce dispositif et sillonne les communes de la Métropole, Elle assure les missions de promotion de l'offre vélo, livraison de vélos, entretien, réparations et gravage. Il s'agit encore de se rapprocher des usagers du service en se déplaçant sur la Métropole.

> L'offre de stationnement vélos est unifiée et harmonisée sur la base d'une offre globale connectée au réseau TBM et complétée par le stationnement riverain qui était géré précédemment par la MAMMA (Maison Métropolitaine des Mobilités Alternatives). La gestion du service est confiée par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités à Cykleo. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en assure la supervision et le contrôle des prestations.

# 5.2.3

## **Des services de transport à la demande innovants adaptés aux spécificités territoriales**

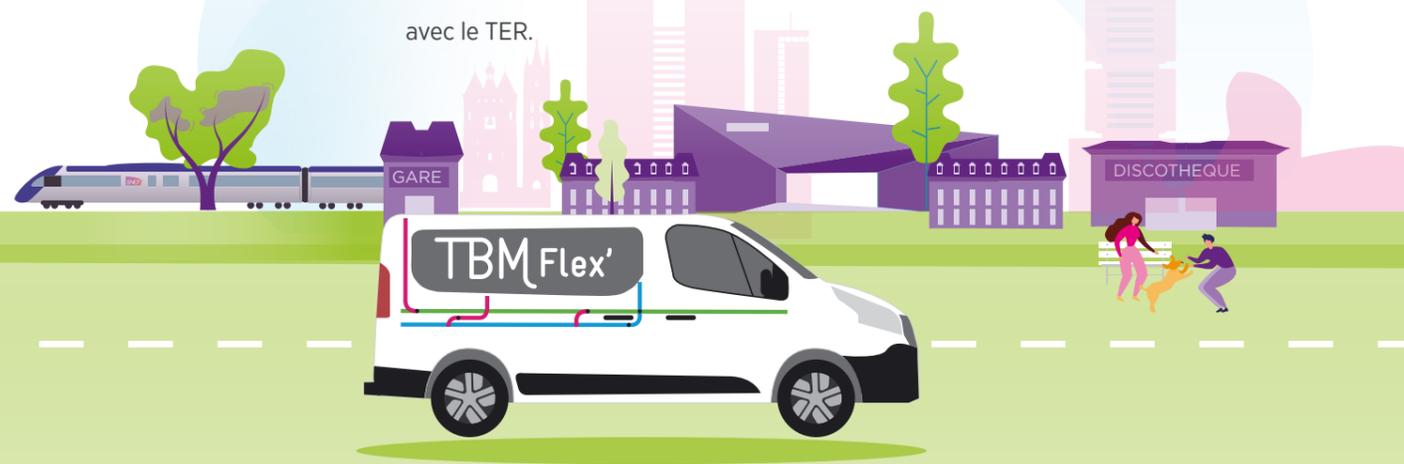
Les services de Transport à la Demande (TAD) apportent des offres complémentaires au réseau TBM tout en garantissant la non-concurrence avec les lignes régulières. Ils offrent des solutions sur-mesure répondant aux besoins spécifiques des territoires et des habitants. L'information voyageur est améliorée sur tous ces services, les usagers ayant la possibilité de réserver via une application et/ou le site internet, mais aussi de suivre le véhicule à l'approche.

### **flex'GARE flex'AÉRO**

#### **LES SERVICES FLEX' GARES POUR ACCOMPAGNER LE RER MÉTROPOLITAIN ET FLEX'AERO POUR FACILITER LES DÉPLACEMENTS DEPUIS OU VERS L'AÉROPARC**

Afin de permettre aux habitants de la périphérie de Bordeaux de rejoindre le cœur de ville plus rapidement, Keolis a déployé un service TAD au départ, à destination de gares TER. Les usagers peuvent ainsi bénéficier d'un service simple et direct. Le service a été pensé pour garantir aux voyageurs leur connexion avec le TER.

Conscient que certains besoins spécifiques de mobilité ne peuvent pas être assurés par l'offre régulière, Keolis a conçu également une solution innovante de transport à la demande dynamique au cœur de l'Opération d'Intérêt Métropolitain (OIM) Bordeaux Aéroport.



### **flex'NIGHT**

#### **FLEX'NIGHT : LES SERVICES POUR DÉVELOPPER L'OFFRE DE MOBILITÉ LA NUIT**

Pour répondre aux besoins de déplacement nocturnes de plus en plus nombreux et variés, Keolis a mis en place un service au départ de la place des Quinconces : 7 véhicules sont mobilisés assurant individuellement la couverture d'un secteur défini. Chaque véhicule assure une desserte fixe

depuis la place des Quinconces jusqu'aux Boulevards, puis offre un service TAD zonal dans un secteur vers les points d'arrêt TBM identifiés. Les parcours sont conçus en temps réel par un outil dédié rendant possible la gestion et l'optimisation des circuits.

### **flex'BOULIAC**

#### **FLEX'BOULIAC : LE SERVICE POUR DÉSENCLAVER LES ZONES À TRÈS FAIBLE DENSITÉ**

Il s'agit d'un service sur réservation (jusqu'à 30 minutes avant la prise en charge) sans itinéraire défini à l'avance car le tracé est construit en fonction des destinations

des voyageurs. Ce service se veut, simplifié et attractif, tout en permettant une exploitation optimisée sur une zone peu dense et complexe à desservir.

### **flex'ARTIGUES**

#### **FLEX'ARTIGUES : POUR MODERNISER LE SERVICE ET RÉPONDRE AUX BESOINS DE DÉPLACEMENT LE WEEK-END**

Ce service assure la desserte des arrêts situés sur l'itinéraire fixe de la ligne et est conçu pour permettre les déviations de la ligne dans des zones définies lorsqu'un client effectue une réservation (montée) ou le demande directement au conducteur (descente). L'information voyageur est

améliorée, les usagers ayant la possibilité de réserver via une application et/ou le site internet, ou encore de suivre le véhicule à l'approche.

## MOBIBUS : LE TRANSPORT POUR PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (TPMR)

Certaines personnes en fragilités utilisent ce service en exclusivité pour leur mobilité mais 50% d'entre elles en bénéficient en complément d'une mobilité autonome ou accompagnée sur le réseau TBM.

Le service Mobibus densifie son offre sur le TPMR avec la desserte des zones extra-frontalières de la métropole, à l'identique de celles desservies par le réseau TBM et l'élargissement des horaires de frange pour les transports.

## LANCEMENT DU SERVICE MOBI'GUIDE AVEC LE PÔLE D'INFORMATION MÉDIATION MULTI-SERVICES - PIMMS

En l'absence de solution sur le service Mobibus ou sur simple demande, les bénéficiaires en capacité d'utiliser le réseau TBM peuvent bénéficier du service Mobi-guide, formule d'accompagnement sur le réseau TBM. Ce service est disponible sur réservation au prix du réseau

et proposé du lundi au samedi de 9h à 19h. Le bénéficiaire est accompagné d'un professionnel sur l'ensemble de l'itinéraire, de son domicile à sa destination finale (service de trottoir à trottoir) à condition d'utiliser le réseau TBM sur tout ou partie de ce trajet.



## Résultats 2023

- > 961 011 d'emprunts Le Vélo
- > 1 742 clients réguliers du service MOBIBUS (ayant au moins un voyage sur l'année)

## Indicateur de performance 2023

- > Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus : 83,7%

## 2024 Actions à venir...

- > Étendre la signalétique Rose des Modes sur les stations majeures ;
- > Déploiement du nouveau service Le Vélo par TBM, l'offre de vélos en libre service
- > Continuer à déployer les plans de quartier aux arrêts de bus. En favorisant l'orientation et en fournissant des informations claires, le plan de quartier favorise une mobilité plus durable et une meilleure intégration des modes de transport ;
- > Déployer une nouvelle application qui proposera de nombreuses et nouvelles fonctionnalités pour le voyageur et devrait permettre de répondre aux enjeux de promotion des mobilités douces et développement de leur part modale ;

## Objectif

- > 2024 : Progression de la satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande par rapport à l'année 2023.



5.3

**Répondre aux besoins de  
mobilité de toutes et de tous**

-

**développer une mobilité  
inclusive**

# 5.3

## Répondre aux besoins de mobilité de toutes et de tous – développer une mobilité inclusive

Au cœur des enjeux en matière de responsabilité sociétale, l'accès au transport pour les personnes handicapées et à mobilité réduite est essentiel.

Chaque voyageur a des besoins différents. Souvent invisibles, parfois cachées, temporaires ou durables, les fragilités sont rarement prises en compte dans leur globalité. C'est la raison pour laquelle Keolis Bordeaux Métropole Mobilités agit depuis plusieurs années pour favoriser

l'accessibilité du réseau et développer des solutions adaptées aux personnes fragiles.

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



**KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS PRÉPARE LA CERTIFICATION CAP HANDEO SERVICE MOBILITÉS.**

### FORMER LES COLLABORATEURS POUR TOUJOURS MIEUX ACCUEILLIR LES PUBLICS FRAGILES

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités prépare la certification Cap Handeo service mobilités.

> En 2023, l'équipe accessibilité a créé de nouveaux modules de formation pour un plus grand nombre de profils d'agents : régulateurs, formateurs, managers de proximité, agents de la relation clients, plus de 130 collaborateurs sont ainsi formés entre mai et décembre.

> À l'occasion de la journée de la diversité et de l'inclusion, le 15 mars 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a souhaité communiquer en échangeant sur les enjeux de mobilités de tous et de chacun et en partageant les pratiques et actions concrètes existantes au sein de l'entreprise.

Au programme des forums :

- Découverte du label Cap'Handéo et des actions mises en place par l'entreprise pour favoriser l'accès au transport en commun aux personnes fragiles ;
- Redécouverte du guide accessibilité destiné à nos voyageurs pour tout connaître des différentes solutions de mobilités ;
- Le simulateur de vieillesse Scenésens avec pour objectif de prendre conscience des difficultés rencontrées par les personnes âgées dans les transports en commun ... trouver une place assise, rester debout pendant que le tram circule, etc.

> L'accent est aussi mis sur la montée en compétences des responsables et référents accessibilité sur le réseau :

- Le 15 février, via la formation « Re-Santé vous » sur les difficultés de mobilité liées à l'âge et la formation à l'utilisation de l'exo-squelette pour les formations internes ;
- En participant à de nombreux Webinaires proposés par Keolis SAS en collaboration avec des structures travaillant sur le handicap : 2 mars, accessibilité téléphonique - 13 avril, les troubles « dys » - 21 septembre, les chiens guides d'aveugles - 17 décembre, le handicap auditif.

## ADAPTER LES OUTILS ET LOCAUX POUR UN MEILLEUR NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ

> En janvier 2023, Le guide accessibilité, lancé l'année précédente, est traduit en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) via un partenariat inédit avec l'association Trisomie 21. Sur la base du guide déjà existant, plusieurs séances de travail de traduction, relecture et validation ont été réalisées avec 3 bénéficiaires de l'association atteints de trisomie 21, avec l'appui de leurs accompagnatrices de projet ;

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités mesure la conformité de ses structures d'accueil du public via l'établissement du RPA (Registre Public d'Accessibilité) dans les boutiques TBM. Les audits ont été réalisés par Mobalib en 3 sessions entre mai et novembre ; 2023 est également l'année de référence pour une première analyse des taux de conformité au référentiel général d'amélioration de l'accessibilité des sites et applications du réseau.

## ADAPTER LES OUTILS ET LOCAUX POUR UN MEILLEUR NIVEAU D'ACCESSIBILITÉ

> 2023 est encore une fois marquée par de nombreuses actions en prise directe avec les publics-cibles :

- Participation au FAB LAB avec animation d'un atelier de découverte des outils digitaux TBM afin de donner les clés de compréhension et d'usage à des seniors aux outils numériques ;
- Poursuite du partenariat avec les jeunes déficients visuels du centre de Peyrelongue au cours de trois journées dédiées à la découverte du réseau TBM en vue d'un usage en tout autonomie malgré leur handicap ;
- Participation aux portes

ouvertes de l'INJS (Institut National des Jeunes Aveugles) pour échanger avec les visiteurs sur les solutions de mobilité existantes sur le réseau. C'est l'occasion de présenter non seulement le guide accessibilité mais aussi le dispositif de la tarification solidaire. A l'occasion de la journée mondiale du handicap en décembre, le témoignage vidéo diffusé est celui de Kevin, malentendant et usager du réseau rencontré lors de cette journée portes ouvertes ;

- Pour les grands événements, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités reste mobilisé pour

proposer des solutions de transport toujours plus fluides. Ainsi, un arrêt spécial usager en fauteuil roulant (UFR) a été créé et aménagé dans l'enceinte du stade Matmut Atlantique, très utile pendant la Coupe du Monde de Rugby en septembre 2023 et utilisé pour les trajets à destination du stade par une trentaine de bénéficiaires du service et leurs accompagnateurs.

## SE POSITIONNER EN TANT QU'EXPERT D'USAGE AUPRÈS DE BORDEAUX MÉTROPOLE

Le développement de l'accessibilité est du ressort et de la responsabilité de Bordeaux Métropole sur de nombreux aménagements et investissements. Dans ce cadre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités se positionne au besoin en tant qu'expert en mobilités et facilitateur de contacts avec certains usagers fragiles :

> Participation à une étude terrain sur les bandes de guidage Tram aux Quinconces et la station Hôtel de Ville avec des

experts d'aménagement voirie de Bordeaux Métropole et des représentants associatifs ;

> Réalisation de tests par un ambassadeur PMR en fauteuil roulant, relatifs à l'accessibilité des quais du futur Bus Express ;

> Participation à la commission d'accessibilité de la mairie de Bordeaux et co-animation avec Bordeaux Métropole d'une réunion tripartite avec les associations du handicap ;

> Ouverture d'un groupe de travail avec Bordeaux Métropole sur les annonces sonores Tram (lignes/directions).

## ACCOMPAGNER LES PERSONNES EN SITUATION DE PRÉCARITÉ ET EN DIFFICULTÉ EN DÉVELOPPANT DES PARTENARIATS CIBLÉS

> L'expérimentation des ateliers TBM en partenariat avec Wimoov :  
Après avoir participé à la Journée de la mobilité inclusive à Wimoov le 21 septembre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités développe une nouvelle forme de partenariat avec cette plate-forme de mobilité.

Les ateliers découverte réseau TBM sont proposés en co-animation les 10 octobre, 15 novembre et 14 décembre ;  
Proposés aux publics adressés à Wimoov (personnes en insertion, en isolement social, personnes âgées), ils permettent une sortie en groupe sur le réseau TBM ;

> Mobi-guide : les bienfaits de ce nouveau service sur les travailleurs en insertion :

Le service Mobi'Guide (lancé en septembre 2023) requiert les faveurs du public cible et notamment des déficients visuels.

Il a également eu un effet inattendu et très bénéfique sur le dialogue avec les parties prenantes en devenant rapidement un réel levier de management. Les médiateurs

du point d'information médication multi services (PIMMS), eux-mêmes public en insertion, sont confortés et valorisés dans leur engagement professionnel via cette mission de responsabilité individuelle et sociétale.

> Recouvrement des impayés et des procès-verbaux - de l'empathie dans un processus rigide :

L'accompagnement des voyageurs se pratique aussi via notre politique de recouvrement ouverte aux règlements par chèque bancaire via un échéancier (en 3 fois maximum) : impayés sur les prélèvements mensuels ou règlements des procès-verbaux pour les publics en difficultés, la démarche se veut volontairement inclusive. L'objectif est d'assurer les conditions permanentes d'une mobilité en situation régulière.

Après une verbalisation, une politique de requalification s'applique pour les personnes pouvant prétendre à la tarification solidaire dans un délai de 2 mois.



## Résultats 2023

- > 3 ateliers Wimoov, soit 22 bénéficiaires
- > Réalisation des RPA (registres publics d'accessibilité) des boutiques commerciales

## Indicateur de performance 2023

- > Cible : Nombre de voyages Mobibus : 101 615
  - 111 965 voyages (validations) Mobibus

## 2024 Actions à venir...

- > Au printemps 2024, une édition spéciale conçue en interne des « incollables spécial publics fragiles » sera distribuée, en parallèle du guide d'accessibilité qui présente les solutions de mobilités existantes ;
- > En complément, 2 vagues de vidéo sur les gestes « accessibles » du quotidien dans différents métiers seront diffusées sur les écrans et l'intranet de l'entreprise les 8 mars et 31 mai ;
- > Candidature au prix Inclusion Surdités.

## Objectif

- > 2024 : Double certification Cap Handéo : réseau TBM et MOBIBUS



***Keolis Bordeaux***  
***Métropole Mobilités :***  
*partenaire du territoire*



# Keolis Bordeaux Métropole Mobilités : partenaire du territoire

## ENJEUX

Sur le territoire, Bordeaux Métropole accompagne les initiatives économiques de proximité, le développement des filières d'excellence et soutient l'économie sociale et solidaire. La métropole bordelaise favorise un écosystème économique équilibré qui passe notamment par des relations éthiques et responsables.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite poursuivre sa démarche d'utilité sociale, de développement de l'économie locale et de maîtrise des impacts environnementaux sur sa chaîne de valeur. L'entreprise s'appuie sur les acteurs de l'innovation sociale,

participant ainsi à la transition socio-économique du territoire et soutient les acteurs en émergence.

Elle souhaite renforcer son action sur l'éthique des affaires, de la protection des données personnelles et de l'éthique bancaire.

Par ailleurs, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé à protéger et traiter avec précaution l'ensemble des données à caractère personnel de ses clients, de ses prospects et de ses collaborateurs, qu'il est en droit de connaître du fait de ses activités, ainsi qu'à respecter les droits et libertés des personnes concernées.

## POLITIQUE

Le respect des règles du droit de la concurrence est l'un des axes du programme Konformité dont les principes fondamentaux sont posés par le Guide Ethique de Conduite des Affaires du Groupe, impliquant une vigilance quotidienne dans la conduite de nos pratiques commerciales et en particulier une indépendance rigoureuse par rapport à nos concurrents. Ce code vise à accompagner les collaborateurs dans l'identification des comportements à proscrire ou à privilégier lorsqu'ils sont confrontés à certaines situations potentiellement à risque dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle.

Le Groupe Keolis, en tant que Groupe responsable, adopte une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption active ou passive et du trafic d'influence. Le Groupe s'engage en conséquence à proscrire toute forme de corruption et de trafic d'influence dans ses transactions commerciales et à respecter les conventions internationales de lutte contre la corruption comme les lois anti-corruption des pays dans lesquels il opère. La loyauté des pratiques est une composante de l'axe de responsabilité sociétale du projet d'entreprise Keolis WAY.

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

être respectés par l'ensemble des entités du Groupe.

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

Keolis Way se décline par ailleurs dans les achats à travers de nombreux objectifs, comme l'application stricte des engagements et exigences de Keolis à la chaîne d'approvisionnement (Sapin II et Vigilance), le renforcement du recours à des structures de l'Economie Sociale et Solidaire, ou encore la systématisation des exigences en termes d'analyse du cycle de vie et d'économie circulaire. Ainsi, Keolis SAS a pris comme engagement d'augmenter progressivement à horizon 2024 :

> Le poids des critères RSE dans le processus de sélection des fournisseurs, pour atteindre jusqu'à 20% en fonction du niveau de risques des familles d'achats concernées ;

> Le montant de dépenses auprès de fournisseurs dont la performance RSE a été évaluée. Les fournisseurs dont la maîtrise des risques RSE aura fait l'objet d'une évaluation représenteront 70% des dépenses du Groupe.



6.1

***Notre démarche éthique  
et conformité***

# 6.1

## Notre démarche éthique et conformité

Conformément à ses valeurs d'intégrité et de transparence, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en tant que filiale du groupe Keolis, affirme depuis plusieurs années son engagement en matière de loyauté des pratiques et de rejet de toute forme de corruption et trafic d'influence.

### PRINCIPE DE TOLÉRANCE ZÉRO

dans son Code de conduite pour la prévention de la corruption et du trafic d'influence, l'entreprise affirme une tolérance zéro pour toute forme de corruption. Ce code est annexé au règlement intérieur et diffuse aux collaborateurs via l'intranet de l'entreprise les bonnes pratiques en matière d'éthique appliquée aux affaires. Ce document intègre notamment les règles du Groupe en matière de cadeaux et invitations et

de gestion des liens d'intérêt. L'objet du Code de Conduite est de rappeler aux collaborateurs les comportements à proscrire ou à privilégier lorsqu'ils sont confrontés à certaines situations potentiellement à risque dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle, spécialement lorsqu'ils sont en relation avec des clients, des fournisseurs ou toute autre partie tierce.

### JOURNÉE DE L'ÉTHIQUE DAY LE 7 DÉCEMBRE 2023

Dans le cadre du programme d'entreprise Keolis Way, le 7 décembre est l'occasion de réaffirmer la politique de Keolis de Tolérance zéro vis à vis de la corruption, du trafic d'influence et

des comportements commerciaux non éthiques. Un quizz invitait les collaborateurs à tester leurs connaissances en matière d'éthique, de corruption et Traffic d'influence.

### KEOLIS ETHIC LINE : DISPOSITIF D'ALERTE ETHIQUE DU GROUPE KEOLIS

Dans le cadre de son dispositif d'alerte professionnelle, le Groupe Keolis a décidé de mettre en place une plateforme totalement sécurisée qui permet de porter à sa connaissance des violations réglementaires ainsi que des atteintes graves à l'éthique des affaires, aux droits humains et aux libertés fondamentales ainsi qu'à

la santé, la sécurité des personnes et à l'environnement dont chaque collaborateur a connaissance dans le contexte professionnel.

Au sein de la filiale de Bordeaux, l'accès à la plateforme se fait via l'intranet MyKB2M.



## Résultats 2023

- > Code de conduite des affaires à disposition de l'ensemble des salariés ayant un accès My KB2M
- > Sélection de banques avec prise en compte de critères RSE

## Indicateur de performance 2023

- > Cible : 0 alerte professionnelle via Keolis Ethic Line
  - Nombre d'alerte éthique liée aux activités de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités remontée au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis : 0

## 2024 Action à venir...

- > Réactivation des e-learning conformité

## Objectif

- > 2024 : 100% des fonctions formées à la prévention des risques financiers et juridiques (cadres, achats, personnes en charge des sponsorings, mécénats et dons et fonctions supports : finance, comptabilité et ressources humaines)



6.2

***Notre organisation  
interne sur la protection  
des données***

# 6.2

## Notre organisation interne sur la protection des données

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a nommé comme Délégué à la Protection des Données (DPO), le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), qui est également assisté dans sa mission par un avocat (externe) intervenant dans le numérique et la protection des données personnelles. Un plan d'actions de conformité vis-à-vis du RGPD a été établi.

Au sein des Directions Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, des référents " métier " en protection des données personnelles ont été identifiés et des comités de pilotage internes sont organisés plusieurs fois par an.

Des échanges entre filiales Keolis ont lieu mensuellement, coordonnés par la DPO de Keolis SAS, rattachée à la direction juridique du Groupe Keolis.

## LA GESTION DES RISQUES

Un registre des traitements et des fiches de traitements des données personnelles sont maintenus dans l'application Data Legal Drive, classées par domaines fonctionnels :

- Gestion des clients et des prospects (24 traitements) ;
- Gestion de la sécurité dans les transports et de la fraude (3 traitements) ;
- Gestion de l'exploitation et de la maintenance (8 traitements) ;
- Gestion financière (9 traitements) ;
- Gestion des ressources humaines (32 traitements).

Le registre des traitements à un taux de complétion de 93 %, au vu des exigences de l'article 30 du RGPD.

Les analyses d'impact sur la vie privée (EIVP), concernant notamment la vidéoprotection, la billettique et le SAE-IV (Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs) ont également été complétées. L'EIVP sur l'écoconduite a été initiée.

Le DPO alimente régulièrement son registre de gestion des demandes d'exercice des droits RGPD, et les traite avec les entités Métier.

Si une violation de données personnelles est détectée, elle est reportée dans le registre correspondant et le cas échéant, remontée auprès de la CNIL conformément aux exigences réglementaires.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a été audité en 2023 sur sa conformité RGPD par le groupe Keolis. En ressort un résultat de conformité, avec quelques points d'amélioration notamment sur la sensibilisation et les processus de suppression des données personnelles.

## L'ÉVOLUTION DE PROCÉDURES TELLES QUE CELLES CONCERNANT LA :

> Gestion de la vidéoprotection et de la vidéosurveillance : Elle définit les conditions d'exploitation des systèmes vidéo (création d'une procédure d'exploitation de la vidéo) ;

> Gestion des fournisseurs : Elle encadre la diffusion de documents type contractuel en fonction du niveau et du statut de la relation (mise à jour de la procédure à la suite de la publication par la Commission Européenne des nouvelles Clauses Contractuelles Types) ;

> Gestion des exercices des droits clients et salariés : Elle encadre le traitement des exercices de droits RGPD (adaptation des interlocuteurs suites aux mouvements internes de personnels).



> La mise en conformité RGPD des offres, outils et des traitements de données avec l'accompagnement dans la conformité de la mise en place du compte client MyTBM (programme de fidélité TBM Fid', création de compte en ligne pour les clients mineurs, abonnement Train-tram, gestion des cookies sur les sites web de Keolis Bordeaux métropole Mobilités, ...)

> La prise en compte de la protection des données personnelles et de la cyber sécurité dans les projets selon les principes du « Privacy by design » et « Security by design » avec l'identification des enjeux de sécurité et de protection des

données personnelles dès le cadrage des projets, la mise en œuvre d'une fiche de conformité RGPD pour les applications et les sites Internet, l'identification des types de données à traiter et définition des durées de conservation adaptées aux enjeux métier et conformes au cadre réglementaire.

> Des actions de sécurisation du système d'information avec l'amélioration de la résilience des applications par la mise en œuvre de technologies modernes d'hébergement des données, le renforcement de la solution de sauvegardes des données, la mise en œuvre de briques d'authentification sécurisées.



## Résultat 2023

- > 51 demandes d'exercice de droit ouvertes
- > 50 demandes d'exercice de droit closes

## Indicateur de performance 2023

- > Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées dans Data Légal Drive : 76
- > Nombre d'EIVP : 3 EIVP améliorées, 1 EIVP initiée

## 2024

### Actions à venir...

- > Mise en conformité RGPD et sécurisation des nouveaux services informatiques traitant des données personnelles selon les principes du « Privacy/Security by Design » : déploiement d'actions de sensibilisation au RGPD/Cybersécurité, Accompagnement de la conformité de la Plateforme DATA, du Système informatique Paye, de la solution Asset Management, ...
- > Sécurisation des infrastructures d'hébergement des données et des applications : poursuite de la protection des données stockées en améliorant les solutions techniques de redondance et de sauvegarde, suivi de la sécurisation des services d'annuaires applicatifs, de l'activation de l'authentification multi-facteurs sur les accès VPN pour le télétravail, et pour les services Office365, ...
- > Organisation et gouvernance : poursuite de la délégation de la responsabilité des traitements de données personnelles aux référents en données personnelles des métiers, vérifier les durées de conservation des données personnelles et leurs processus de suppression, poursuite de la sensibilisation des managers et des référents en données personnelles des Métiers aux enjeux de la protection des données personnelles et du RGPD, ...

## Objectif

- > 2030 : atteinte et maintien des 6 indicateurs CNIL de mise en conformité RGPD (pilotage de la conformité cartographie des traitements, priorisation des actions, gestion des risques, mise en place de processus, documentation de la conformité.)



6.3

***Nos pratiques sur  
le territoire : notre politique  
d'achats responsables***

# 6.3

## ***Nos pratiques sur le territoire : notre politique d'achats responsables***

L'année 2023 a été l'occasion de lancer les engagements pris par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités en termes d'achats durables dans le cadre du nouveau contrat de délégation de service Public passé avec Bordeaux Métropole.

### **NOS ACHATS LOCAUX**

14 des 20 premiers fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités sont basés en Nouvelle Aquitaine, la proximité géographique permettant de

limiter les émissions de gaz à effet de serre, et favoriser le tissu et l'emploi local. Le taux de dépenses réalisées localement est de 74% pour l'année 2023.

### **NOTRE ENGAGEMENT AVEC DES FOURNISSEURS RESPONSABLES**

Ce sont désormais 170 fournisseurs qui sont évalués représentant 69.90% du chiffre d'affaires hors groupe en 2023, et nous rapprochant fortement de l'objectif de Keolis SAS.

De plus, lorsque cela s'y prête, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités intègre à ses contrats des clauses RSE (Ethique & RSE,

clause climat, écoconception, clause contribution carbone, traitement des déchets électriques et électroniques professionnels, réglementation sociale ...). Ainsi, sur 128 contrats signés dans le courant de l'année 2023, 72 présentaient au moins une clause RSE, soit 56% des contrats signés.

## NOTRE CONTRIBUTION À L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ESS)

Deux types de structures de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) participent aux achats solidaires :

- > ESS inclusion : structures favorisant l'emploi des personnes qui en sont éloignées, achats solidaires et inclusifs :
  - La gestion et le tri des déchets de bureaux avec ELYSE ;
  - La collecte, le recyclage et la valorisation des mégots de cigarettes sur l'ensemble de nos locaux et quelques stations tramway avec ECOMEGOT ;
  - Des travaux ponctuels d'espaces verts réalisés par la société HOTRAVAIL ;
- Le nettoyage des locaux du dépôt tramway ACHARD assuré par l'entreprise adaptée LEA SERVICE ;
- Une participation active aux PIMMS de Cenon et Bordeaux.
- > ESS statutaires : structures ayant une gouvernance démocratique et une redistribution des bénéfices (coopératives, SCOP, associations ...)
  - Recyclage des déchets alimentaires (LES DETRITIVORES) ;
- Mise en place de ruches sur le dépôt JALLERE (A PLACE TO BE) ;
- Cartographie (LATITUDE CARTAGENE) ;
- Partenariat à l'accompagnement de l'innovation et du développement économique sur le territoire bordelais (BORDEAUX TECHNOWEST).

## NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE L'INSERTION PROFESSIONNELLE

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a signé en 2023 un partenariat avec le PLIE des Graves et le PLIE des sources, partenaires de Bordeaux Métropole sur ce sujet. Le PLIE (Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi) est un outil pour lutter contre l'exclusion ; sa mission consiste à faciliter l'accès à l'emploi des personnes en difficultés d'insertion professionnelle dans le cadre de parcours individualisés, permettant d'associer des actions d'accompagnement social, d'orientation, de formation et d'insertion professionnelle.

Ainsi, ces PLIE mettent à disposition des fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités leurs facilitateurs pour :

- > Accompagner dans l'identification des contrats susceptibles de contenir une clause d'insertion ;
- > Accompagner Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et ses prestataires dans la définition du besoin en recrutement et proposer les modalités les plus appropriées de la mise en œuvre de la clause d'insertion ;
- > Identifier les publics susceptibles de répondre aux besoins de recrutement des prestataires ;
- > Mettre en relation les prestataires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités avec les partenaires de l'emploi et les structures d'insertion, de l'innovation et du développement économique sur le territoire bordelais (BORDEAUX TECHNOWEST).



## NOTRE ENGAGEMENT EN MATIÈRE DE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est engagé dans le cadre du contrat de délégation de service public à se fournir en énergie verte sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 et sur toute la durée du contrat.

L'engagement est le suivant :

- > 100 % de l'électricité utilisée pour le réseau de tramway et autobus ;
- > 100 % du GNV utilisé pour les autobus et donc en bioGNV produit localement en Nouvelle-Aquitaine.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a souhaité anticiper cette obligation dès l'année 2023 dans la mesure du possible. En effet, les mécanismes d'achats d'énergie, que ce soit pour le gaz ou l'électricité, demande de contractualiser auprès des fournisseurs en amont de l'année de consommation afin de s'assurer de la disponibilité des certificats de garantie d'origine pour la période souhaitée. Le contrat avec Bordeaux Métropole ayant été signé le 1<sup>er</sup> août 2022, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pu obtenir des certificats sur l'année 2023, à savoir :

- > L'équivalent de la consommation du 4<sup>ème</sup> trimestre 2023 en électricité verte de traction ;
- > 30 000Mwh de biogaz d'origine Nouvelle Aquitaine, soit 25% de la consommation annuelle du réseau.

Les dispositions sont d'ores et déjà prises pour l'année 2024 avec nos fournisseurs d'énergie pour atteindre nos engagements de 100% d'énergie verte à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2024



## Résultat 2023

- > 1 681 266€ chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS soit 1,19% des dépenses

## Indicateurs de performance 2023

- > Cible 2025 : % du volume d'achats réalisé auprès de fournisseurs labellisés RSE : 70%
  - Part de chiffre d'affaires (Hors groupe Keolis) évalué Ecovadis : 69,90%
- > Cible 2023 : % d'achats réalisés localement (région Nouvelle-Aquitaine) : 67%
  - % d'achats réalisés localement (région Nouvelle-Aquitaine) : 73,80%

## 2024 Actions à venir...

- > Le Label Relation Fournisseur et Achats Responsables (LRFAR) va rythmer l'année 2024 :  
Dès 2023, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est mis en ordre de marche pour entrer dans la démarche de labellisation. Un autodiagnostic a été réalisé permettant d'évaluer les points à travailler pour se mettre en adéquation avec les exigences du label et établir un plan d'actions, pour un audit de certification courant 2024.
- > En obtenant cette certification, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite démontrer sa volonté de contribuer positivement à la société et à l'environnement tout en garantissant des pratiques commerciales responsables et éthiques.
- > Continuer à développer la mesure de la performance RSE des fournisseurs via la plateforme ECOVADIS et intégrer progressivement cette notion dans le cadre des appels d'offres, aussi bien au niveau de la consultation, la contractualisation ou encore du suivi contractuel des engagements du fournisseur.
- > Développer de nouveaux marchés pour le secteur protégé et adapté et/ou aux structures d'insertion par l'activité économique en réservant certains marchés à ces structures afin de leur garantir un chiffre d'affaires stable et régulier. Pour ce faire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuiera sur le partenaire du groupe HANDECO, annuaire en ligne des acteurs du secteur protégé et adapté. De même, une clause d'insertion sera intégrée systématiquement aux marchés pluriannuels pour lesquels le coût de main d'œuvre dépasse 50% du montant total de celui-ci, exigeant un plancher minimum de 5% de la part de main d'œuvre.

## Objectifs

- > 2024 : Évaluation en vue de l'obtention du Label Relation Fournisseur et Achats Responsables (LRFAR)
- > 1<sup>er</sup> janvier 2024 : utilisation de 100% d'énergie verte
- > 2024 : Taux d'emploi indirect des travailleurs handicapés : 1%



6.4

***Notre contribution au  
développement du territoire***

# 6.4

## Notre contribution au développement du territoire

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



## 6.4.1 Des partenariats historiques

> En tant qu'acteur du territoire, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités mène des actions visant à favoriser le lien social, promouvoir la citoyenneté et à faciliter l'insertion professionnelle. C'est donc tout naturellement que Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'est investi aux côtés du PIMMS Médiation, depuis 2010 pour celui de Cenon et 2016 pour celui de Bordeaux.

Les PIMMS Médiation de Cenon et de Bordeaux assurent un service de médiation auprès des voyageurs du réseau TBM avec comme principal objectif : accompagner et rassurer les voyageurs.

> Signataire depuis 2010 de la charte de la diversité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités fait partie du comité des fondateurs de l'antenne sud-ouest du réseau

Les Entreprises pour la Cité. A ce titre, elle participe aux côtés d'autres entreprises du territoire aux actions visant la promotion de l'innovation sociale dans les domaines de l'emploi, de la diversité, de l'éducation et de la citoyenneté.

Le réseau Entreprises pour la Cité propose des activités adaptées aux besoins des entreprises et des enjeux locaux : mise en réseau des entreprises, conseil et accompagnement, mise à disposition des bonnes pratiques en matière de RSE et management inclusif.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en lien avec sa politique RSE, participe à la lutte pour l'Égalité des chances dans l'Éducation de jeunes collégiens et lycéens, issus de quartiers fragiles.

En lien avec l'association Télémaque l'entreprise offre l'opportunité aux salariés qui souhaitent s'engager et donner un peu de leur temps personnel, d'accompagner des jeunes issus de quartiers fragiles dans leur parcours scolaire.

Etre mentor c'est quoi ?

- L'accompagner pour faire des activités socio-culturelles qu'il n'a pas l'habitude de pratiquer afin qu'il développe sa curiosité et sa culture générale (ex : musée, théâtre, jardins botaniques, etc.) ;
- Lui parler de votre parcours et de vos expériences ;
- Lui faire découvrir le monde professionnel en lui présentant votre entreprise et votre métier ;
- L'encourager à viser des études à la hauteur de son potentiel.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités déploie depuis de nombreuses années, une politique volontariste en faveur de la mixité et de l'égalité professionnelle. En devenant en 2021, un partenaire engagé de l'équipe féminine du FC des Girondins, l'entreprise démontre ainsi sa volonté de valoriser et faire rayonner le sport au féminin sur la métropole.

En accord avec notre démarche RSE et en lien avec notre projet d'entreprise « Keolis Way », nous partageons avec le FC des Girondins de Bordeaux une même volonté d'ancrage local et de projets sur les thématiques de l'inclusion, de la mixité, de l'insertion professionnelle et de la mobilité. Ce partenariat offre ainsi l'opportunité de construire des actions communes en lien avec les piliers forts de nos démarches RSE respectives.

En 2023, ce sont deux opérations civilité qui ont été menées avec le Club sportif.

> Bordeaux Tourisme et congrès : avec ses monuments historiques, ses musées et ses incontournables Bordeaux est la 5ème destination française la plus fréquentée. Son tourisme est attrayant et va du tourisme urbain au culturel en passant par le tourisme fluvial. Bordeaux se doit de garantir un service et d'adapter ses offres de transports afin de répondre aux besoins des touristes venus du monde entier.

En tant qu'acteur de la mobilité sur le territoire Keolis Bordeaux Métropole Mobilités contribue à l'attractivité et au rayonnement de la métropole en France comme à l'étranger.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'associe à Bordeaux Technowest : la référence de l'accompagnement de l'innovation sur le territoire bordelais grâce à 9 sites technopolitains au service du développement de projets innovants. Elle accompagne

également le développement économique du Territoire.

> Keolis Bordeaux Métropole Mobilités s'appuie également sur la Fondation SNCF autour de deux grandes causes : aider les jeunes à construire leur avenir de citoyens responsables et à agir pour l'environnement. Ainsi des actions locales sont soutenues à la suite d'appel à projets en lien avec les deux causes.

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a participé au jury régional de la fondation en mai 2023. Un agent de l'entreprise, membre de l'association contribuant au « Palmer Block Party », événement mêlant basket 3 x 3, hip-hop, danse, photo, rencontres, ouvert à tous les habitants de la Métropole Bordelaise, s'est vu attribué le prix Fondation SNCF en octobre.

# 6.4.2

## L'innovation au service de l'écosystème territorial

### LE LAB TBMOUV! : 1<sup>ER</sup> LABORATOIRE LOCAL D'OPEN INNOVATION EN MATIÈRE DE MOBILITÉS

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a proposé à Bordeaux Métropole la construction d'un Laboratoire d'innovation déployé depuis avril 2023. Il réunit élus et services de Bordeaux Métropole, personnels de l'entreprise et du Keolis SAS ainsi que des partenaires locaux : Université de Bordeaux et Technowest.

C'est ainsi que le Lab TBMouv, aux côtés des directions de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, expérimente de nombreux projets

ayant pour but d'améliorer la qualité du service et l'efficacité du réseau TBM, de renforcer la sécurité de nos personnels et passagers, et pour finir, d'engager des actions en faveur du développement durable.

Via ce Lab, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et Bordeaux Métropole cherchent avant tout à animer un écosystème local dédié à l'innovation en matière de mobilités.





## UN FONDS D'INNOVATION DE 10M€ HT SUR LA TOTALITÉ DE LA DSP POUR UNE MOBILITÉ INNOVANTE

Le nouveau contrat de délégation de service public 2023-2030 prévoit un fonds d'innovation unique en France qui doit permettre de positionner Bordeaux Métropole comme référence française et internationale en termes de mobilité globale innovante dans les 8 prochaines années.

L'instauration du fonds d'innovation dédié aux Mobilités concrétise un engagement fort de notre partenaire Bordeaux Métropole en faveur d'une mobilité futuriste. Ce dispositif de financement inédit et ambitieux prévoit d'impulser, d'accélérer et, le cas échéant, de déployer à large échelle des solutions innovantes pour répondre aux défis en matière de mobilité.

Quatre thématiques ont été définies pour proposer ces expérimentations :

- > Améliorer la qualité du service pour nos passagers ;
- > Améliorer l'efficacité / la productivité des services de transports urbains et de mobilités durables ;
- > Améliorer la sécurité des passagers et des personnels d'exploitation ;
- > Améliorer les actions en faveur du développement durable.

## LE CLUB INNOV'ACTION : UNE ÉQUIPE DÉDIÉE À L'IDÉATION ET AU DÉPLOIEMENT D'EXPÉRIMENTATIONS

Piloté par la Directrice des Projets et de l'Innovation, le club Innov'Action est composé d'une quinzaine de collaborateurs représentant l'ensemble des directions.

Quelles missions pour ces référents d'innovation ?

- > Identifier et partager avec les collaborateurs de chaque direction, des idées de méthodes, de services, d'expérimentations à initier en lien avec les besoins métiers et les actualités sur le réseau ;
- > Porter la transformation au sein de leur direction ;
- > Être reconnu au sein de l'entreprise KB2M et sur l'ensemble du territoire bordelais comme le référent innovation sur leurs domaines de compétence.



## DES INNOVATIONS EN PHASE D'EXPÉRIMENTATION ET EN CADRAGE

### SIMULATION DE CONDUITE VÉLO/TROTTINETTE AVEC LA RÉALITÉ VIRTUELLE AVEC MWHEEL



#### > LE PROJET :

Sensibiliser à la conduite vélo et trottinette en proposant des simulations de conduite vélo dans les zones accidentogènes de la ville à l'aide de la réalité virtuelle. L'objectif de ce projet est de participer à réduire l'accidentologie en sensibilisant les utilisateurs des modes doux aux conduites à risques.

#### > ÉTAT :

en cours d'expérimentation.

### LE PANTOGRAPHE INSTRUMENTÉ



#### > LE PROJET :

Installer des capteurs de choc et caméras sur les pantographes pour s'assurer du bon fonctionnement de la ligne aérienne de contact du tramway pour optimiser notre maintenance prédictive. La finalité de ce projet permettrait de réduire les interruptions de tramway et de diminuer l'impact des dysfonctionnements sur le voyage des clients TBM.

#### > ÉTAT :

en cours d'expérimentation.

### L'ARROSAGE ÉCO-RESPONSABLE



#### > LE PROJET :

Trouver une alternative à l'utilisation de l'eau potable pour l'arrosage des plateformes de tramway et ainsi diminuer son impact sur l'environnement.

#### > ÉTAT :

en cadrage.



## Résultats 2023

- > 6 innovations en phase d'expérimentation et 5 à l'état de cadrage
- > 5 salarié.es en tant que mentors via l'association Télémaque

## Indicateur de performance 2023

- > 8 partenariats majeurs en lien avec des actions RSE

## 2024 Actions à venir...

- > Partenariat avec la Région nouvelle Aquitaine dans le cadre de leur événement Neo Terra, contrat social, économique et écologique de la Nouvelle-Aquitaine – un nouveau chemin pour positiver et valoriser la transition environnementale, au bénéfice de toutes et tous, au plus près des territoires ;
- > Appel à participation de bénévoles dans une association aux Coups de cœur citoyens 2024 de la fondation SNCF ;
- > Développement du mécénat de compétences ;
- > Évolution du partenariat avec Technowest et signature d'un partenariat avec la French Tech Bordeaux ;
- > Lancement d'un appel à solutions « La cohabitation multimodale apaisée » multipartenaires : Université de Bordeaux Métropole, La French Tech, Digital Aquitaine, Technowest ;
- > La préparation du lancement d'une bourse CIFRE (convention industrielle de formation par la recherche) dédiée aux impacts du réchauffement climatique sur le réseau.

## Objectifs

2024 :

- > Engagement du CODIR à dédier une journée annuelle au mécénat de compétences auprès du milieu associatif ;
- > En termes d'innovations :
  - Faire rayonner le Lab TBMOUV ! sur le territoire ;
  - Lancer des partenariats pour des projets plus structurants avec co-financement ;
  - Finaliser des projets d'innovation avec un réel impact territorial.



***Bilan  
et perspectives***

# 7

## Bilan et perspectives

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités est une nouvelle société créée pour exécuter entre 2023 et 2030, le contrat de délégation des transports urbains et de services de mobilités durables pour le compte de Bordeaux Métropole.

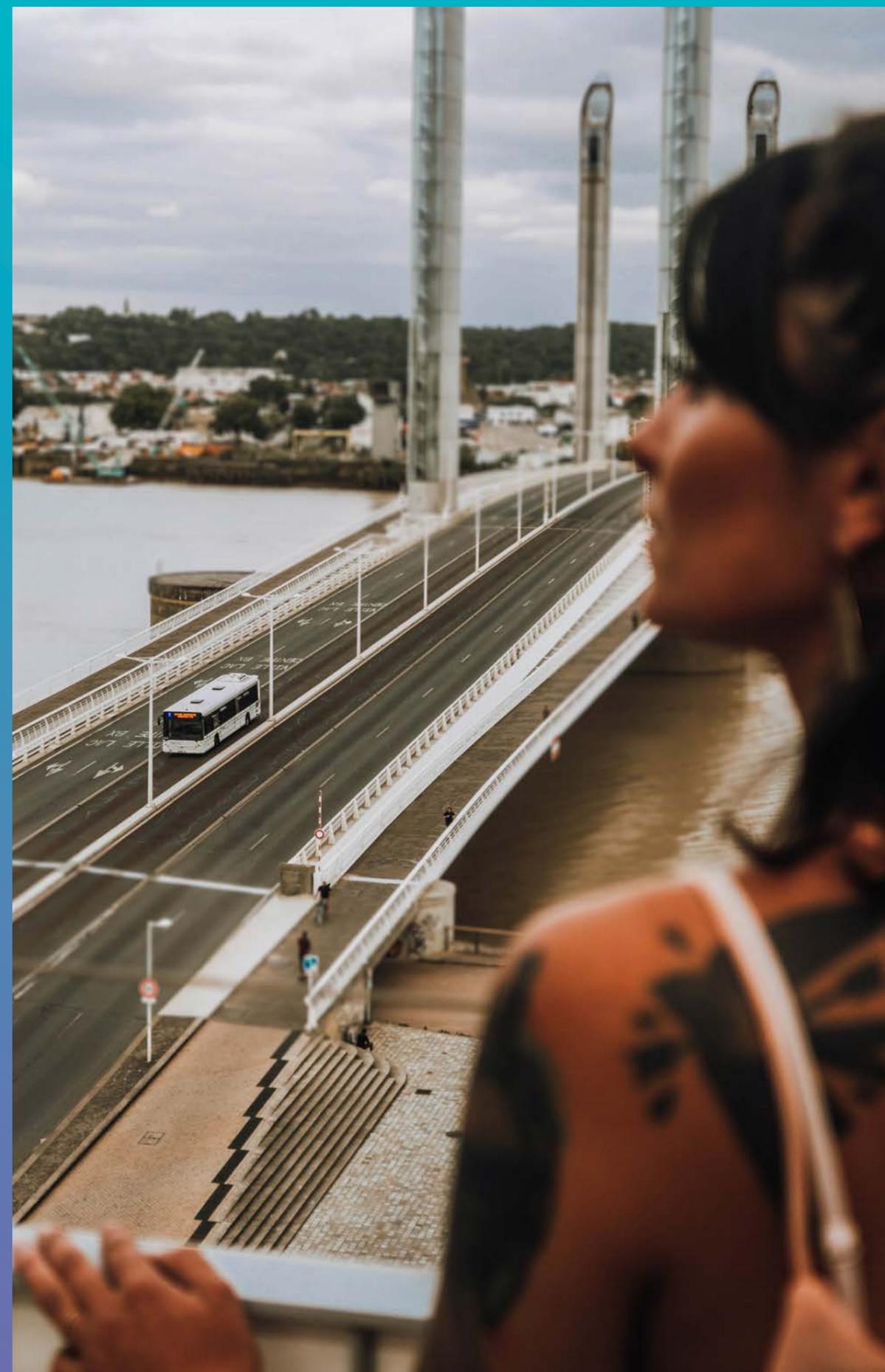
Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, société à mission depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, a pour objectif de contribuer de manière significative à l'amélioration de la mobilité au sein de la métropole bordelaise en prenant en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux dans ses activités. Ce statut implique la définition d'un objectif et d'une finalité plus large d'intérêt général. Keolis Bordeaux Métropole Mobilités étend donc son cadre de performance en pilotant l'impact de son activité.

La société à mission a ouvert un cadre d'échanges à l'échelle de la gouvernance de la société notamment dans l'implication et l'engagement des membres du conseil d'administration. Une mission, suivie et challengée par

le Comité de mission et contrôlée par un Organisme Tiers Indépendant, a été définie en lien avec la raison d'être inscrite dans les statuts.

En alignant ses activités avec des valeurs sociales, environnementales et économiques, la société s'engage à offrir des solutions de transport durables, efficaces et inclusives. Grâce à des initiatives axées sur la réduction de l'empreinte carbone, l'accessibilité pour tous et la qualité de service, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités cherche à créer une expérience de déplacement fluide, respectueuse de l'environnement et bénéfique pour l'ensemble de la communauté locale.

2023 a permis la mise en place des instances de gouvernance et de pilotage ainsi que l'ensemble des organisations de travail pour répondre aux engagements forts relatifs aux quatre piliers du projet d'entreprise : personnel, planète, passagers, partenaires. De nombreux projets et études ont été menés sur cette première année de contrat.





L'année 2024 sera employée à déployer et suivre les 20 plans d'actions opérationnels relatifs aux quatre feuilles de route de notre stratégie RSE :

- > La feuille de route environnementale autour de cinq enjeux spécifiques (la préservation et la valorisation de la biodiversité, la gestion et la réduction des déchets, la rationalisation et la protection de la ressource en eau, la prise en compte de l'impact environnement-santé, la démarche climat-air-énergie) ;
- > La feuille de route sociale autour de quatre enjeux que sont l'égalité de traitement entre toutes les collaboratrices et les collaborateurs (dans l'emploi, le recrutement, la sélection et les promotions), la lutte contre toute forme de harcèlement et de discrimination, la santé et sécurité au travail avec le renforcement de la culture sécurité au sein de l'entreprise par la maîtrise des risques et l'engagement de tous les collaborateurs, la qualité de vie au travail (conditions de travail, dialogue social, équilibre vie privée/vie professionnelle...) ;
- > La feuille de route sociétale autour de l'enjeu de développement d'une mobilité inclusive, partagée et personnalisée pour toutes et tous (promotion de la marche, mobilité des femmes, mobilité des personnes fragiles, personnes en difficulté) ;
- > La feuille de route territoriale avec un engagement dans une politique d'achats responsables, d'une démarche d'éthique et transparence, et le renforcement de notre ancrage territorial grâce à notre politique partenariale.

Le reporting extra-financier se renforce en 2024 ; le contexte réglementaire évolue avec le remplacement du « Non-Financial Reporting Directive (NFRD) » (reporting extra financier des investisseurs) par la « Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) », directive proposée par la Commission européenne.

L'objectif est d'assurer une accessibilité aux informations sur la durabilité des entreprises par des méthodes de calcul d'indicateurs communs afin d'uniformiser l'exercice de reporting selon le standard européen.

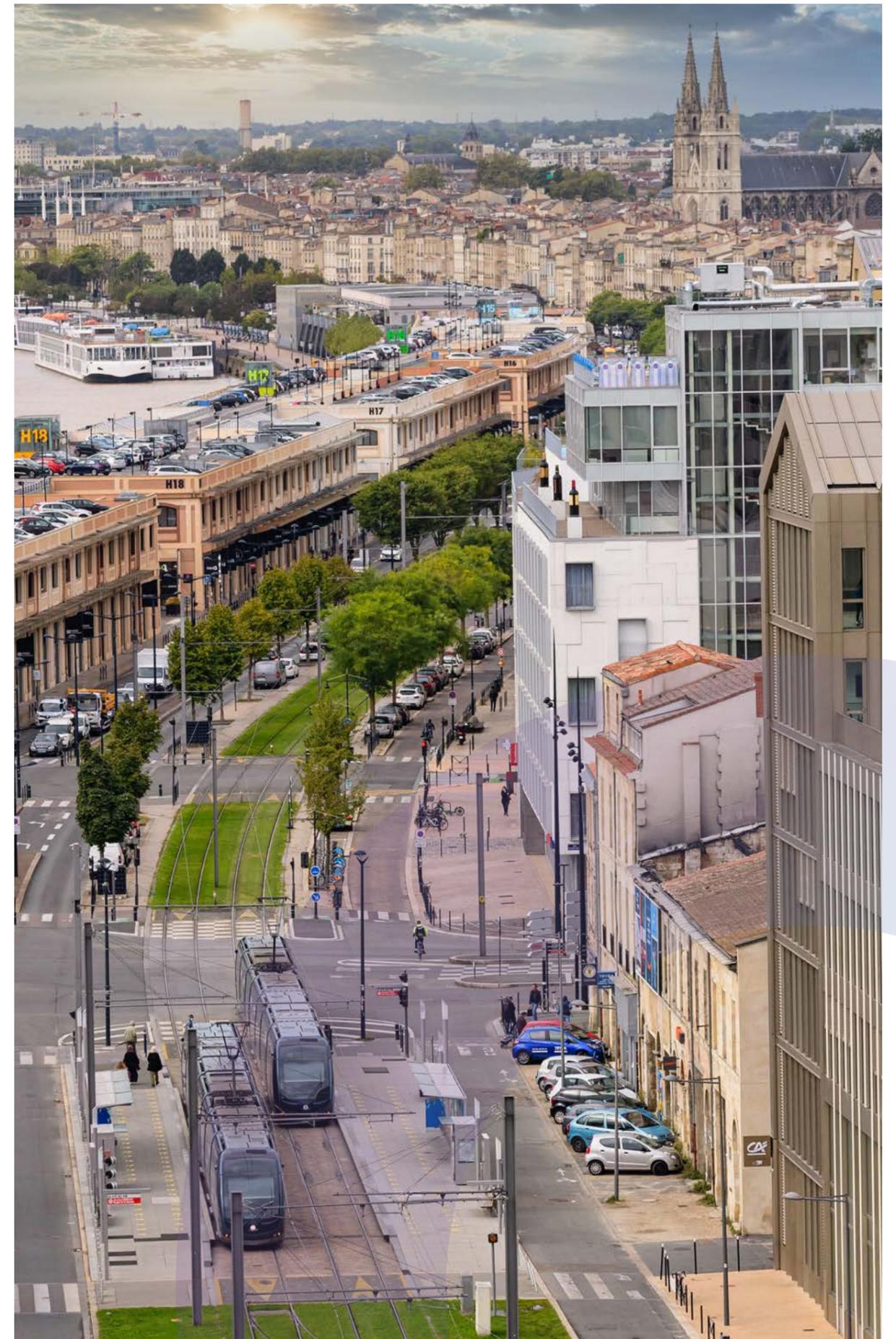
En tant que filiale d'un groupe dont la société mère est amenée à consolider un reporting de durabilité, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités peut bénéficier d'une exemption. Des informations minimales seront toutefois transmises à Keolis SAS.

Cependant Keolis Bordeaux Métropole Mobilités souhaite communiquer avec transparence des informations relatives à sa stratégie RSE :

- > Des Informations sur l'impact de ses activités sur la société et sur l'environnement, incluant le climat ;
- > Expliquer comment ces enjeux de durabilité impactent l'entreprise.

C'est pourquoi, en s'appuyant sur l'analyse de double matérialité en cours de réalisation par Keolis SAS, la filiale de Bordeaux essaiera de comprendre ses impacts sociaux et environnementaux les plus " significatifs " ou " pertinents ", d'un point de vue :

- > Matérialité d'impact : la manière dont les actions et les opérations d'une entreprise affectent l'environnement et la société ;
- > Matérialité financière : manière dont les problématiques environnementales, sociales et de gouvernance affectent les performances financières et la valeur de l'entreprise.





8

*Le suivi de notre  
performance  
extra-financière*

# 8

## *Le suivi de notre performance extra-financière*

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, en tant que filiale de Keolis SAS, n'est pas concernée par l'obligation imposée par l'article L. 225-102-1 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une Déclaration de Performance Extra-Financière dans son rapport de gestion. Cependant, par la publication de cette déclaration de performance extra-financière de façon volontaire, l'entreprise souhaite valoriser sa contribution aux enjeux du territoire.

Le périmètre de reporting des données sociales, sociétales et environnementales se réalise sur l'ensemble de l'effectif de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités. La période de reporting couvre l'exercice civil, soit la période du 1er janvier au 31 décembre 2023. La direction RSE collecte auprès des différentes directions concernées les indicateurs. Des référentiels, établis par Keolis SAS et mis à jour annuellement précisent les définitions des indicateurs collectés.

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





8.1

***Notre performance  
extra-financière***

PROJET ENTREPRISE KEOLIS	NOS ENGAGEMENTS	DOMAINES	MATÉRIALITÉ	ENJEUX	RISQUES SIGNIFICATIFS	POLITIQUES	CIBLES 2023	INDICATEURS DE PERFORMANCE DPEF 2023
<b>GOUVERNANCE</b> Innovation - Digital - Collaboration (fondamentaux) excellence opérationnelle - sécurité et sûreté - Performance économique (facteurs clés)	Notre engagement environnemental et social/sociétal	16 PAUL JUSTICE ET INSTITUTIONS OFFICIELLES 17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS	9- Développement et promotion de solutions de transports bas carbone 14- Sécurité d'exploitation 15- Sûreté des voyageurs dans les transports	Pour nos voyageurs : se mobiliser autour d'un projet commun qui sublime le contrat ; La relation Autorité organisatrice de mobilités : fluidifier les relations, être force de proposition sur les offres et services de mobilité ; Les fondamentaux opérationnels : renforcer la sécurité, Rétablir la qualité de service ; Le vélo : reconquérir les clients du vélo libre service (VLS) ; Le social : recruter, former, retenir, améliorer le bien-être au travail : organisation du travail, locaux, renforcer les compétences managériales ; Être au rendez-vous : maîtriser les projets, obtenir les labels et certifications, maîtriser les process financiers et la data, développer les recettes et maîtriser les dépenses.	• Non respect des réglementations en vigueur et attentes contractuelles dont la qualité de service ; • Baisse du niveau de maîtrise des risques sécuritaires ; • Ne pas être aligné avec les attentes des parties prenantes (internes et externes).	Raison d'être - valeurs - Projet d'entreprise Keolis Way Politique d'amélioration continue Politique RSE incluant les achats responsables & Engagements RSE Contrat DSP 2023-2030	Orientations stratégiques 2023-2026 : • Posture et leadership ; • Priorités d'actions ; • Adapter les ressources ; • Améliorer la transversalité.	% de processus formalisés et déployés : 45 % des salariés couverts par le label Engagé RSE niveau 3 : 100 % des salariés couverts par des instances représentatives du personnel : 100 Taux de satisfaction du réseau TBM : 88,90% Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 89,20%
<b>NOTRE PLANÈTE</b>	Agir de façon responsable pour la planète	3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 6 ÉAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT 9 INNOVATION, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 7 ÉNERGIE PROPRE ET ÉCONOMIE ÉNERGÉTIQUE 11 VILLES ET COMMUNITÉS DURABLES 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 15 VIE TERRESTRE	6- Préservation de la biodiversité 7- Réduction de l'empreinte environnementale des activités 8- Contribution à la transition énergétique 9- Développement et promotion de solutions de transports bas carbone	Accélérer la transition écologique qui s'articule autour de 3 axes : • La mise en place d'une démarche climat-air-énergie traitant d'optimisation énergétique, de réduction d'émission de gaz à effet de serre et d'adaptation au changement climatique ; • La prévention des impacts négatifs sur l'environnement et sur la santé notamment en ce qui concerne l'eau, la qualité de l'air et le bruit ; • La préservation des écosystèmes et le développement de l'économie circulaire.	• Pollution eau, air sol ; • Non-conformité réglementaire et contractuelle en environnement ; • Risque de non adaptation face au changement climatique ; • Épuisement des ressources (eau, énergie, biodiversité,...).	Politique d'amélioration continue & actions et démarches pour : • Accompagner l'adaptation, la transition carbone et optimisation énergétique ; • Développer une gestion vertueuse des ressources ; • Prévenir les impacts santé-environnement. Projet d'entreprise Keolis Way	100% des conducteurs bus et tramways formés à l'écoconduite Réduction de 939 gr émission de CO2e.km Réduction de 40% de la consommation d'eau d'arrosage de la plateforme tramway 100% de tri des déchets hors déchets stations tramways 1000 arbres et arbustes plantés 100% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard Plus de 90% de conformité des rejets aqueux sur les dépôts de maintenance	100% des conducteurs bus et tramways formés à l'écoconduite Réduction de 942 gr émission de CO2e.km Réduction de 55,80% du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramways 972 arbres et arbustes plantés Conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard : 100% Conformité des rejets aqueux sur les dépôts de maintenance : 92%
<b>NOS PERSONNELS</b>	Accompagner le développement des collaborateurs	4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 8 TRAVAIL DÉCENT ET CONSCIENCE ÉCONOMIQUE 10 INÉGALITÉS RÉDUIRES	1- Santé et sécurité au travail 2- Attraction et rétention des talents 3- Culture d'entreprise forte et partagée 4- Diversité et inclusion 5- Relation et dialogue social	• Intégrer, mobiliser et promouvoir les différences en créant un environnement favorisant l'équité et l'égalité, indispensables à un véritable engagement, professionnalisme et épanouissement professionnel. • Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs et de nos parties prenantes en proposant des conditions de travail sûres et saines.	• Absentéisme et faible engagement des collaborateurs ; • Planification des compétences insuffisante ; • Survenance d'un accident du travail & mauvaise maîtrise des risques ; • Une dégradation de la relation sociale ; • Une augmentation de la charge de travail impactant la qualité de vie au travail.	Politique d'amélioration continue & actions et démarches pour prévenir les situations à risques et déployer une culture sécurité Politique sécurité Keolis SAS Marque employeur Keolis " Révélateur d'expériences " & actions & programmes : diversité & inclusion, leadership, harcèlement & discrimination Projet d'entreprise Keolis Way	60 contrats en alternance 20% : taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne 142 : nombre de travailleurs handicapés 6% minimum : taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap 7,3/10 : indice d'engagement 64 : % de salariés en télétravail sur des postes éligibles en 2030 51 : taux de fréquence des accidents du travail	• Nombre de contrats en alternance : 55 • Nombre d'heures de formation : 90 756 • Pourcentage de la masse salariale brute consacrée à la formation : 5,08 • Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 26,78% • Part de femmes dans l'effectif total : 21,24% • Nombre de travailleurs handicapés : 160 • Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : 5,70* (Le résultat définitif sera connu et consolidé en avril 2024 suite à la communication des éléments consolidés par l'URSSAF (déclaration obligatoire des travailleurs handicapés) pour répondre à la définition réglementaire) • Indice d'engagement issu du baromètre (questionnaire Octomine) réalisé entre le 20 mars et le 30 avril 2023 : 7,5/10 • Nombre de travailleurs ayant un avenant autorisant le télétravail : 175 • % d'absentéisme pour arrêt maladie : 8,73 • Taux de fréquence des accidents du travail : 48,105 • Taux de gravité des accidents du travail : 6,618
<b>NOS PASSAGERS</b>	Accompagner la liberté de mouvement de tous et chacun	1 PAUL DE PAUVRETE 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 10 INÉGALITÉS RÉDUIRES 11 VILLES ET COMMUNITÉS DURABLES	10- Satisfaction et expérience client 11- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite 12- L'innovation au service de la mobilité 13- Maintien de la qualité de service 14- Sécurité d'exploitation 15- Sûreté des voyageurs dans les transports	Se positionner sur l'ensemble du parcours usagers avec des solutions adaptées pour toutes les mobilités en : • Valoriser les modes de transport alternatifs ; • Promouvoir la mobilité des femmes et en luttant contre le harcèlement sexiste et sexuel ; • Mettant en œuvre des solutions de mobilités pour les personnes fragiles ; • Accompagnant des personnes en situation de précarité et en difficulté sur le sujet de leurs déplacements ; • En proposant un réseau plus fiable, plus performant et donc plus attractif.	• Accidents graves de tramways et bus ; • Incidents d'ordre sécuritaires (agressions de passagers, attaques terroristes) ; • Mauvaise qualité de service (accessibilité, satisfaction, ...).	Politique d'amélioration continue & actions et démarches pour prévenir les situations à risques et déployer une culture sécurité Politique sécurité Keolis SAS Politique sûreté Projet d'entreprise Keolis Way	Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté < 10 min 10 000 jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif 101 615 voyages Mobibus (service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite)	Taux de collision / 10 000 km au tram : 0,163 Taux de collision / 10 000 km au bus : 0,364 Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : 8,17 min Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : 12 614 Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande MOBIBUS : 83,7% Nombre de voyages MOBIBUS : 111 965
<b>NOS PARTENAIRES</b>	Nouer des partenariats qui profitent à tous sur le territoire	8 TRAVAIL DÉCENT ET CONSCIENCE ÉCONOMIQUE 10 INÉGALITÉS RÉDUIRES 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 16 PAUL JUSTICE ET INSTITUTIONS OFFICIELLES 17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS	20- Promouvoir de nouvelle forme de mobilité 21- Partenaire du développement des territoires 22- Acteur de la ville durable 23- Contribution à la communauté	Favoriser une création de valeur locale, inclusive et durable en : • Mettant en œuvre une politique d'achats responsables auprès de fournisseurs locaux et de fournisseurs issus de l'ESS ; • Étant reconnu comme un partenaire de confiance par sa contribution au développement économique et social ; • Étant un acteur économique respectueux par son engagement en matière d'éthique et loyauté des pratiques.	• Ne pas être aligné avec les attentes des parties prenantes ; • Greenwashing ; • Non respect des règles d'éthique ; • Atteinte aux données personnelles.	Politique RSE incluant les achats responsables Programme Konformité Règlement Général sur la Protection des Données Projet d'entreprise Keolis Way	0 alerte professionnelle via Keolis Ethic Line 70 % du volume d'achats réalisés auprès de fournisseurs labellisés RSE : en 2025 67 % d'achats, réalisés localement (région Nouvelle-Aquitaine)	Nombre d'alerte professionnelle remontée au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis : 0 Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées dans Data Légal Drive : 76 Nombre d'analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) améliorées, 1 EIVP initiée Part de chiffres d'affaires (hors groupe Keolis) évalué (Ecovadis ou autre organisme validé par les achats Keolis SAS) : 69,90% % d'achats réalisés localement (région Nouvelle-Aquitaine) : 73,80% Nombre de partenariats majeurs en lien avec des actions RSE : 8



8.2

**Éléments  
méthodologiques**

# 8.2

## Éléments méthodologiques

### MODÈLE D'AFFAIRES

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

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

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

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

**Consommation totale d'eau (m<sup>3</sup>)** : Volume d'eau acheté par la filiale sur la période considérée, imputé aux bâtiments, process et entretien des voies (incluant notamment les voies végétalisées des tramways).

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

**Tonnage de déchets non dangereux valorisés** : nombre de tonnes de déchets non dangereux valorisés au cours de l'année considérée, sans distinguer le type de traitement. Est considéré comme valorisation un type d'opération de traitement de déchet définie

comme telle dans la réglementation applicable au site de production.

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

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

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

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

## KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : UN ACTEUR ENGAGÉ EN RSE

**Part de processus formalisés et déployés** : Nombre de processus définis sous forme d'une fiche d'identité / nombre de processus définis dans la cartographie.

**Taux de couverture des salariés par le label Engagé**

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

**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 telle que définie dans le pays d'implantation de la filiale concernée.

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

**Taux de satisfaction des occasionnels du réseau**

**TBM** : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction TRYOM.

**Taux de tri des déchets hors déchets stations**

**tramways** : Nombre de catégorie de déchets produits (hors déchets des stations tramway) qui font l'objet d'un tri sélectif.

**Plantation d'arbres et arbustes** : Nombre d'arbres et

arbustes plantés par le prestataire de gestion d'espaces verts en année N.

**Taux de conformité des rejets aqueux** : Nombre de

mesures conformes / nombre total des mesures.

**Taux de conformité des rejets atmosphériques** : Nombre

de mesures conformes / nombre total des mesures.

**Nombre de déversements significatifs** : Nombre

de déversements significatifs (supérieurs à 10 litres) identifiés selon la norme ISO 14001:2015 chapitre situations d'urgences.

**Nombre de mesures de bruit** : Nombre de mesures de

bruit réalisées sur le réseau bus et sur le réseau tram par le prestataire dédié.

## KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : UNE ENTREPRISE QUI AGIT DE FAÇON RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE

**Nombre de bus équipés d'un boîtier d'écoconduite** :

Nombre de bus, toutes énergies confondues et hors MOBIBUS, équipés du boîtier ACTIA

**Pourcentage de bus GNV au bioGNV** :

Quantité de bioGNV en Mwh souscrit dans le contrat d'approvisionnement / Quantité réelle de Mwh de GNV

**Taux de conducteurs bus et tram formés à l'écoconduite** :

Nombre de salariés ayant été formé à l'écoconduite lors de la FIMO / nombre global de conducteurs

**Réduction des gaz à effet de serre (gr émission de CO2e.km)** :

$[(\text{Consommation d'énergie} * \text{facteur d'émissions de CO2e de l'énergie}) / \text{distance moyenne}] = \text{gCO2e / km}$

La part de GNV qui est fournie en bio-GNV avec garantie d'origine est calculée à l'arrondi supérieur soit 25%.

La distance moyenne fait référence à la distance relative aux personnes transportées, présentée dans le guide

methodologique de l'information GES des prestations de transport.

**Consommation totale d'eau d'arrosage de la**

**plateforme tramway (m³)** : Volume d'eau acheté par la filiale sur la période considérée imputée aux voies végétalisées des tramways.

**Taux de valorisation des déchets** :

Tonnage de déchets dangereux et non dangereux valorisés / Tonnage de déchets dangereux et non dangereux produits (hors déchets de stations tram)

**Réduction de la consommation du volume d'eau**

**consommée pour l'arrosage de la plateforme**

**tramway** :

(Volume d'eau potable concourant à

l'entretien des voies végétalisées des tramways année N

- Volume d'eau potable concourant à l'entretien des

voies végétalisées des tramways année N-1) / Volume

d'eau potable concourant à l'entretien des voies végétalisées des tramways année N-1.

## KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : UN EMPLOYEUR RESPONSABLE, QUI ACCOMPAGNE LE DÉVELOPPEMENT DE SES COLLABORATEURS

**Nombre de salariés recrutés en alternance :** nombre de contrats de professionnalisation et contrats d'apprentissage signés au cours de l'année considérée.

**Indice d'engagement :** moyenne des questions concernant le thème " engagement " du baromètre (questionnaire Octomine).

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

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

**Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne :** Nombre de femmes promues / Nombre de salariés promus. Par promotion interne, on retient ici les changements de fonction avec ou sans changement de coefficient/rémunération et statut.

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

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

**Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap (% global) :** Sur la base des salariés présents au 31/12/N avec une RQTH en cours de validité au 31/12/N sur l'effectif total au 31/12/N (non compris les intérimaires - données consolidées lors de la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés en avril de l'année N).

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

**Taux de Gravité des accidents du travail :** Gravité des accidents survenus. En évaluant le nombre de jours total d'arrêt dus à des accidents du travail (hors trajet), exception faite du jour de survenance de l'accident du travail. Il représente le nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est à dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées.

Sont inclus les accidents survenus pendant les déplacements pour les besoins professionnels (seuls les accidents des personnels ayant un contrat de travail sont comptabilisés) et également les accidents de travail pour rechute s'ils font partie de la période considérée.

**Nombre de salarié.es en télétravail :** Nombre de salarié.es avec un avenant autorisant le télétravail au 31/12/N.

**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 ou de la salariée dans l'entreprise (mi-temps thérapeutiques inclus).

## KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : UN ACTEUR ENGAGÉ POUR UNE MOBILITÉ SÛRE ET DURABLE EN OFFRANT LA LIBERTÉ DE MOUVEMENT DE TOUS ET DE CHACUN

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

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

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

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

**Nombre de voyages MOBIBUS :** nombre de validations sur le réseau en transport TPRM (MOBIBUS).

## KEOLIS BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS : PARTENAIRE DU TERRITOIRE

**Respecter les règles d'éthique des affaires - nombre d'alertes professionnelles remontées au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis :** Nombre d'alertes reçues respectant les critères définis dans la procédure d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line.

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

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

**Part du volume d'achats réalisé auprès de fournisseurs labellisés RSE :** chiffre d'affaires évalué Ecovadis (ou équivalent) / chiffre d'affaires total hors groupe sur l'année N.

**Part des achats réalisés localement :** chiffre d'affaires réalisé en nouvelle aquitaine / chiffre d'affaires total.

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

The image features a white background with several large, overlapping, curved shapes in shades of light blue and teal. In the lower right quadrant, the Keolis logo is displayed. The word 'keolis' is written in a lowercase, sans-serif font, with 'ke' in light blue and 'olis' in a darker teal. Below it, the words 'BORDEAUX MÉTROPOLE' and 'MOBILITÉS' are stacked in a smaller, uppercase, sans-serif font, both in the same dark teal color.

**keolis**  
BORDEAUX MÉTROPOLE  
MOBILITÉS