

DPEF

DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE



2024

Keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE
MOBILITÉS

1.

UNE GOUVERNANCE ENGAGÉE ET RESPONSABLE : RENFORCER LA GOUVERNANCE ET LA TRANSPARENCE

- 1.1 • Le Comité de mission et ses principales activités**p.8
- 1.2 • Notre modèle d'affaires : la recherche d'un impact positif au cœur du modèle économique de l'entreprise**p.9
- 1.3 • Nos valeurs et raison d'être : l'essence même de notre marque employeur**p.12
- 1.4 • La double matérialité : un outil central pour identifier les enjeux matériels de Keolis**p.13
- 1.5 • KAP 2026, un projet d'entreprise porteur de notre stratégie RSE**p.14
- 1.6 • Transparence, partage et dialogue permanent avec les parties prenantes pertinentes**p.15
 - 1.6-1.** Des outils et processus de reportings formalisésp.15
 - 1.6-2.** Une association de toutes les parties prenantes pertinentesp.16
 - 1.6.2.1.** La contribution des parties prenantes internes
 - 1.6.2.2.** Un dialogue permanent et une collaboration étroite avec Bordeaux Métropole
 - 1.6.2.3.** L'expérience voyageurs pour cultiver l'excellence
- 1.7 • Notre politique de Cybersécurité & protection des données personnelles**p.22
- 1.8 • Une démarche d'amélioration continue récompensée par des labels et des certifications**p.24

2.

AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE

- 2.1 • Notre stratégie d'adaptation et d'atténuation au changement climatique**p.28
- 2.2 • Une gestion vertueuse de nos ressources**p.30
- 2.3 • Une démarche d'Asset management pour des pratiques de gestion d'actifs durables**p.32
- 2.4 • L'environnement : un déterminant majeur pour la santé humaine**p.34

3.

INTÉGRER, DÉVELOPPER, PRÉSERVER NOTRE CAPITAL HUMAIN

- 3.1 • Recruter et fidéliser pour un transport public durable et inclusif**p.38
- 3.2 • Optimiser le cycle de vie de chaque collaborateur**p.42
- 3.3 • Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion... « Toutes et tous KB2M »**p.44
 - 3.3-1.** La prévention du harcèlement et des discriminations dans l'entreprisep.44
 - 3.3-2.** Agir pour la mixité, l'égalité professionnelle, la diversité et l'inclusionp.45
- 3.4 • Assurer la santé et la sécurité de nos collaborateurs**p.48
 - 3.4.1.** Connaître et partager la culture sécuritép.48
 - 3.4.2.** Améliorer la santé et la sécurité au travailp.49
 - 3.4.3.** Prévenir les risques liés à nos activitésp.49
- 3.5 • Construire une dynamique QVCT collaborative**p.50

S O M

4.

PROPOSER UNE MOBILITÉ SÛRE ET DURABLE POUR UNE LIBERTÉ DE MOUVEMENT DE TOUS ET DE CHACUN

- 4.1 • La qualité et la sécurité au service de nos voyageursp.56
- 4.2 • Une offre de transport adaptée aux spécificités territorialesp.60
- 4.3 • Un réseau de transport accessible à tous pour une mobilité inclusivep.62

5.

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE ET SOUTENIR DES INITIATIVES DURABLES

- 5.1 • Notre démarche éthique et conformitép.66
- 5.2 • Notre relation fournisseurs : des entreprises partenairesp.68
- 5.3 • Promouvoir la recherche et l'innovation pour la mobilité de demainp.70

6.

BILAN ET PERSPECTIVESp.74

7.

LE SUIVI DE NOTRE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

- 7.1 • Notre performance extra-financièrep.81
- 7.2 • Éléments méthodologiquesp.84

MAIRE





À compter de 2024, la Déclaration de Performance Extra-Financière prend un nouveau visage pour devenir le rapport de durabilité conformément à la Corporate Sustainability Reporting Directive (dite CSRD). Cette nouvelle réglementation ne s'impose pas à Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) en tant que filiale du groupe Keolis, société consolidante de la SNCF.

KB2M, également initialement non concernée par l'article L225-102-10 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une déclaration de performance extra financière, fait volontairement le choix de continuer à rédiger ce rapport afin de valoriser sa contribution aux enjeux du territoire.

Pour rappel, la Déclaration de Performance Extra-Financière, est issue de la Non Financial Reporting Directive (dite NFRD), et consiste pour une entreprise à communiquer des informations relatives aux questions d'environnement, sociales et de personnel, de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption.

Parmi les domaines spécifiques, KB2M ne fournira 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 la pratique d'activités physiques et sportives, au motif que celles-ci ne font pas partie des principaux enjeux et risques de l'entreprise, notamment du fait de son activité.



#1

Une gouvernance
engagée et responsable :
renforcer la gouvernance
et la transparence



Le principal objectif de KB2M en tant que société à mission est 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. KB2M étend donc son cadre de performance en pilotant l'impact de son activité.

La société à mission ouvre 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.

#1.1

Le Comité de mission et ses principales activités

Début 2023, le conseil d'administration de KB2M a nommé les membres du Comité de mission pour un premier mandat de deux ans renouvelables prenant fin à l'issue du conseil d'administration appelé à arrêter les comptes de l'exercice écoulé.

Ce Comité comprend des experts reconnus et riches d'expériences diverses dans le domaine du développement durable.

Tout au long de cette année, le Comité de mission a pris ses marques et structuré sa réflexion. Réunis trois fois au cours de l'année 2024, il a travaillé selon trois axes prioritaires :

> **Choix et évolution des indicateurs de performance à court terme** : présentés dans leur premier rapport, le comité de mission a souhaité challenger KB2M sur quatre objectifs opérationnels que sont la réduction des gaz à effet de serre, la contribution à la végétalisation du territoire, agir pour la mobilité des publics fragiles et, agir en faveur de l'insertion sociale ;

> **Suivi de la première vérification de la performance de KB2M** en tant que société à mission, réalisée par un organisme tiers indépendant et agréé (OTI) ;

> **Echanges sur des sujets fondamentaux avec des experts KB2M** afin de mieux comprendre les enjeux et problématiques de l'entreprise.

Les membres du comité ont ainsi pu suivre la mise en œuvre des plans d'actions et formuler des préconisations.

Ces échanges coopératifs avec la Direction de KB2M ont permis de discuter sur l'élaboration d'une trajectoire, venant préciser les objectifs déjà définis, en matière de décarbonation des activités.

#1.2

Notre modèle d'affaires : la recherche d'un impact positif au cœur du modèle économique de l'entreprise

En tant que délégataire, KB2M :

- > 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

72,41 millions
de validations.



417 bus
(et 166 bus affrétés).

73 lignes
dont 30 affrétés.

42,71 millions
de validations.



5 navettes fluviales

8 pontons

320 405
validations



1 900
vélos en stations

183 stations

970 306 emprunts



46 véhicules
Dont 14 affrétés

112 200
voyages

1 826 clients
réguliers



26 parcs-relais

1 415 424
entrées

Modèle d'affaires

Ressources en 2024

Personnels

- **2 940 collaborateurs**, dont 64 % de personnels de conduite
- **284 embauches en CDI**
- **Formation : Institut Keolis, service de formation interne et partenaires locaux**

Passagers

- **Une démarche d'amélioration continue** et d'engagements de service
- **Keoscopie**
Observatoire des mobilités et des modes de vie
- **Services numériques multimodaux**
(Maas : la mobilité comme service)

Partenaires AOM

- **Fond d'innovation** dédié aux mobilités
- **Partenariat avec Bordeaux Métropole** pour contribuer à l'attractivité du territoire
- **Membre fondateur et présidence du PIMMS**
Médiation Cenon pour relier les citoyens aux services essentiels
- **Administrateur du PIMMS***
Médiation Bordeaux

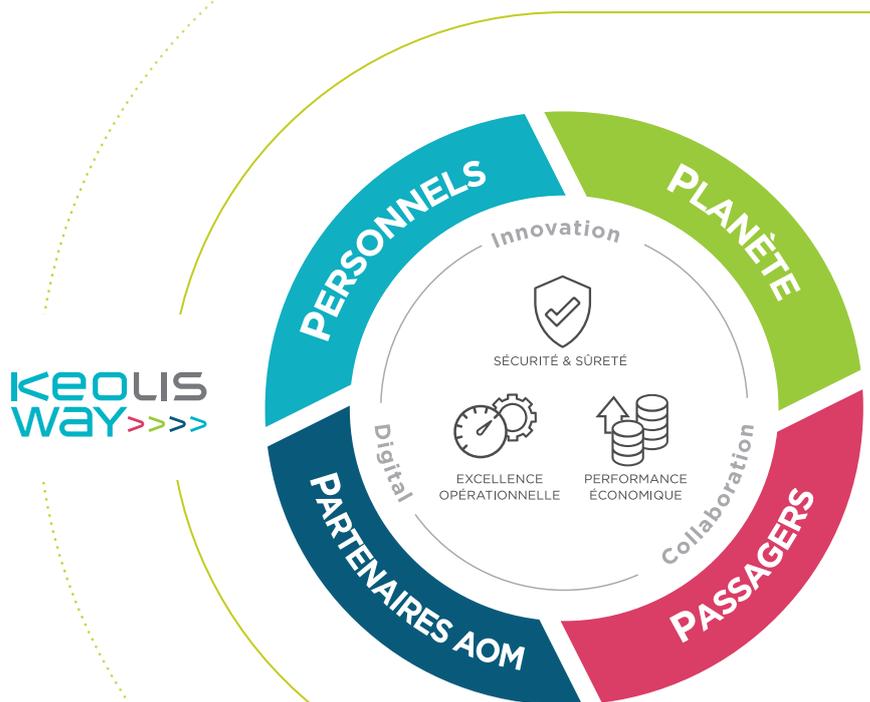
Planète

- **Une offre de solutions multimodales** qui contribuent à la réduction de l'impact environnemental de la mobilité
- **88 % énergie renouvelable** consommée par le matériel roulant pour le réseau de transport
- **100 % achats de GNV** réalisés en BIOGAZ et **100 % achats d'électricité** réalisés en énergie verte

* PIMMS : Points Information Médiation Multi-Services.

Activité

Développer, concevoir, financer, exploiter, maintenir et promouvoir des offres de mobilité partagée et durable sur le territoire bordelais



KEOLIS
WAY >>>>

Capital financier

- **320,5 M€** de chiffre d'affaires
- **0,5 M€** de résultat d'exploitation

- **18,4 M€** d'investissements réalisés intégralement autofinancés

La valeur créée pour et avec les parties prenantes de Keolis Bordeaux Métropole mobilités en 2024

Raison d'être

Imaginer et déployer des mobilités sûres et durables au service du territoire métropolitain, pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun

Valeurs

Innovant >>>

Responsable >>>

Solidaire >>>



Performance économique

- **+5 %** croissance du chiffre d'affaires vs N-1
- Une situation de trésorerie positive sécurisant les investissements prévus en 2025
- Un actionariat stable et solide (100% Keolis SAS)

Performance socio-économique

- **65,7 %** de dépenses favorables et très favorables dans le budget vert établi au titre de l'année 2024
- Nombre d'alternants et stagiaires : **156**
- Nombre d'emplois créés : **62**

Personnels

- **118 806** heures de formation réalisées dans l'année
- **100 %** des salariés couverts par le label GEEIS** pour l'égalité femmes-hommes
- **100 %** des salariés couverts par la certification ISO 45001***, ISO 9001**** et 14001*****



Passagers

- **Un référentiel engagements de service** certifié par l'AFNOR
- **Une certification Cap Handéo Services de Mobilité** pour le réseau de transport TBM et Mobibus*****



Partenaires AOM

- **68,21 %** d'achats réalisés auprès de fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine
- **2,66 M€** de chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire
- **7 partenariats** majeurs dont 2 en lien avec l'innovation



Planète

- **74,10 %** : taux de valorisation des déchets
- **-43,98 %** : réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway (par rapport à 2022)
- **42,27 kg CO₂ / 100 km** : empreinte carbone bus et tramways en propre



** GEEIS : Gender Equality European & International Standard.
 *** Système de management de la santé et de la sécurité du travail
 **** Système de management de la qualité
 ***** Service transport collectif à la demande pour personnes à mobilité réduite

#1.3

Nos valeurs et raison d'être : l'essence même de notre marque employeur

L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs du groupe 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.



Sur le réseau de Bordeaux Métropole, ces valeurs ont été déclinées selon trois lignes directrices pour guider au quotidien les actions des collaboratrices et collaborateurs de KB2M :

> **Innovant**, pour imaginer la mobilité de demain et innover au service des clients ;

> **Solidaire**, parce que nous sommes à l'écoute de notre environnement et que nous respectons nos clientes et clients et l'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs ;

> **Responsable**, car nous agissons de façon responsable en assurant nos engagements contractuels et en garantissant la sécurité.

Grace à sa raison d'être, KB2M, réaffirme que la sécurité et la transition écologique constituent deux priorités majeures pour l'entreprise, que nous conduisons par des démarches proactives d'innovation et de créativité.



En 2024, La nouvelle campagne marque employeur met en lumière les femmes et les hommes du groupe Keolis. « C'est notre façon d'avancer ! », est la nouvelle signature de la marque employeur Keolis qui incarne le désir de progresser ensemble, de faire avancer le monde, tout en respectant les valeurs humaines du groupe et de ses filiales. Tourné à Bordeaux, un film intitulé « lignes de vies » présente quatre histoires de conductrices et conducteurs et symbolise le sens du service et la passion de nos équipes, tout en montrant l'impact que nous avons sur la vie de ceux qui voyagent chaque jour sur le réseau.

#1.4

La double matérialité : un outil central pour identifier les enjeux matériels de Keolis

On entend par “matérialité” ce qui peut avoir un impact réel ou potentiel, positif ou négatif, sur une entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur financière et non financière pour elle-même et ses parties prenantes à court, moyen et long terme.

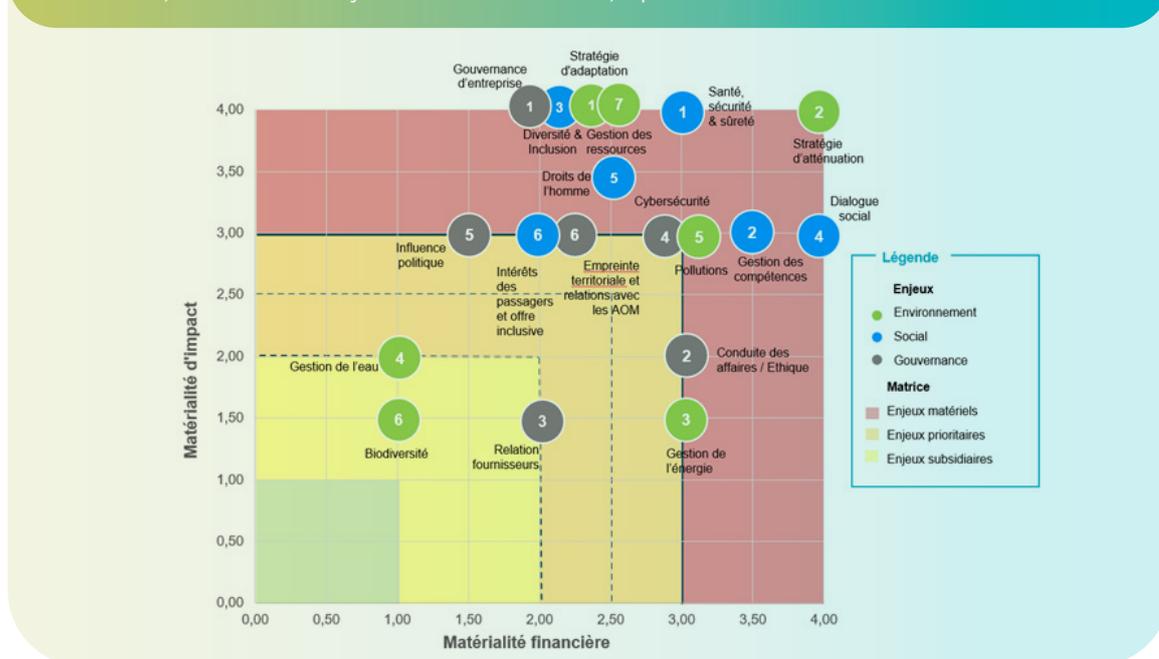
Une analyse de double matérialité permet à une entreprise de comprendre ses impacts sociaux et environnementaux les plus “significatifs” ou “pertinents”, afin de structurer sa stratégie RSE et ses rapports non financiers.

Il existe deux dimensions de la matérialité, connues sous le nom de “double matérialité” :

➤ La matérialité d'impact est déterminée par les impacts matériels positifs ou négatifs, réels ou potentiels, de l'entreprise sur les personnes ou l'environnement, à court, moyen ou long terme ;

➤ La matérialité financière est déterminée par les impacts financiers des questions de Responsabilité sociétale de l'entreprise (RSE) sur le développement et la situation financière de l'entreprise à court, moyen ou long terme.

➤ En s'appuyant sur une méthodologie déployée par la SNCF, le groupe Keolis a réalisé, de façon volontaire, en 2024 son analyse de double matérialité, représentée sous la matrice suivante :



En s'inspirant de l'analyse de double matérialité réalisée par le groupe Keolis, la filiale de Bordeaux essaiera de comprendre ses impacts sociaux et environnementaux les plus « significatifs » ou « pertinents », c'est-à-dire la manière dont ses actions et opérations affectent l'environnement et la société, mais aussi la manière dont les problématiques environnementales, sociales et de gouvernance affectent les performances financières et la valeur de l'entreprise.

Ce travail en cours de projet prendra forme en 2025 et sera présenté dans son prochain reporting RSE.

#1.5

KAP 2026, notre projet d'entreprise, un projet d'entreprise porteur de notre stratégie RSE

Keolis Way est le projet du groupe Keolis et, pendant plusieurs mois, nous avons travaillé à sa déclinaison au sein de KB2M. Inspirés par Keolis Way ainsi que la raison d'être de KB2M "d'imaginer et déployer des mobilités sûres et durables au service du territoire métropolitain pour une meilleure qualité de vie de tous et chacun", nous avons ainsi identifié notre projet d'entreprise pour les trois prochaines années : **Kap 2026**



“ Notre objectif ?
Pour nos voyageurs, cultivons l'excellence !

Ce nouveau projet s'articule autour des quatre leviers que sont :

> **La posture & le leadership :**
déployer et décliner le modèle de leadership Keolis et établir celui de KB2M ;

> **Les priorités d'actions :**

- Fluidifier les relations avec Bordeaux Métropole et établir une relation de confiance durable ;
- Améliorer les fondamentaux pour nos voyageurs ;
- Maîtriser le déploiement des projets et être au rendez-vous ;
- Ancrer la politique RSE et faire de KB2M une référence du Développement Durable.

> **L'adaptation des ressources :**

- Renforcer notre marque employeur ;
- Améliorer nos outils en s'appuyant sur la DATA.

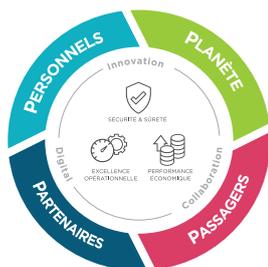
> **L'amélioration de la transversalité :**

- Adapter la gouvernance aux priorités ;
- Développer des usages collaboratifs ;
- Renforcer notre communication interne et moderniser l'animation de nos Komités Cadres.

Notre raison d'être



Nos 4 objectifs



Notre vision

“ Pour nos voyageurs cultivons l'excellence ”

Nos 4 leviers

- Posture & leadership
- Priorités d'actions
- Adapter les ressources
- Améliorer la transversalité

Notre projet d'entreprise



#1.6

Transparence, partage et dialogue permanent avec les parties prenantes pertinentes

La transparence est un des piliers de la responsabilité sociétale des entreprises, par lequel KB2M s'engage à mettre en œuvre un certain nombre d'actions et de dispositifs pour favoriser la transparence des informations sur la gestion et la gouvernance du réseau, en lien avec Bordeaux Métropole.

C'est une des priorités d'actions du projet d'entreprise KAP2026, à laquelle l'entreprise est particulièrement vigilante.

Le statut d'entreprise à mission implique également un suivi par le Comité de mission du bon déroulement des objectifs, instance à laquelle participe en tant que membre à part entière, Madame De François, vice-présidente de Bordeaux Métropole.

#1.6.1

Des outils et processus de reporting formalisés

L'outil « KIPDOC » est un portail collaboratif, dédié au partage d'informations entre KB2M et Bordeaux Métropole, ayant pour objectif de faciliter les échanges de documents et d'offrir une totale traçabilité. Au-delà du gain de temps lié à la transmission des documents et données, et de la prévention du gaspillage de papier, « KIPDOC » garantit également la traçabilité de toutes les données contractuelles.

KB2M produit un important reporting permettant à Bordeaux métropole de suivre l'ensemble des données liées au service public de transport urbain de la métropole :

> Plusieurs indicateurs relatifs à la qualité de service, de développement de l'offre de service personnalisé, la fidélisation de la clientèle, sont fournis de manière mensuelle dans un délai de J+5 jours ouvrés avec la contribution de plusieurs experts métiers en interne. Cela a pour but de présenter l'évolution du réseau et de pouvoir apporter des améliorations en continu. Par ailleurs, ce délai a été écourté de J+25 à J+5, mobilisant des experts de chaque direction, afin d'avoir une analyse plus rapide et réactive des données auprès de Bordeaux Métropole.

> Un rapport annuel du délégataire, document contractuel soutenu devant la commission consultative des services publics locaux ainsi que devant la commission transports et déplacements de Bordeaux Métropole.

> Une déclaration de performance extra-financière, jointe au rapport du délégataire.



#1.6.2

Une association de toutes les parties prenantes pertinentes

Du fait de la diversité des enjeux que la démarche RSE recouvre, il est important que l'entreprise la construise en sollicitant les acteurs qui participent et/ou interfèrent dans ses activités.

En effet, ce dialogue avec les parties prenantes est indissociable de la démarche RSE car il permet :

> De mieux connaître les impacts de l'activité de l'entreprise sur la société dans son ensemble et ainsi de mieux prévenir les risques ;

> De développer des actions pertinentes et pragmatiques afin de constituer un levier d'innovation pour des solutions concrètes, acceptables et durables.

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).

#1.6.2.1

La contribution des parties prenantes internes



Le dialogue social avec les instances représentatives du personnel

Le dialogue social désigne principalement les relations formelles entre la direction et les représentants du personnel au sein des différentes Instances Représentatives du Personnel (IRP). Il regroupe l'ensemble des processus de négociations, de consultations et de partage de l'information entre l'employeur et les représentants du personnel.

> Au cours de l'année 2024, sept accords ont été conclus, marquant l'aboutissement des discussions engagées entre les délégués syndicaux de l'entreprise et la direction :

• **Avenant à l'accord du 19 novembre 2021 relatif à la mise en place du vote dématérialisé par internet.**

Les modalités des opérations de vote des prestataires ont évolué afin de sécuriser au mieux le déroulement des élections professionnelles notamment en prenant en compte les recommandations de la CNIL et l'évolution des outils ;

• **Accord relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des équipes Régulation terrain bus.**

Un projet de réorganisation du service Régulation terrain bus nécessitait une modification de la durée du travail des équipes de la Régulation terrain bus. La modification de la durée du travail répondait aux attentes exprimées par les équipes.

• **Avenant n°1 à l'accord collectif portant sur le régime complémentaire de remboursement de frais de santé du 23 novembre 2020.**

Un régime collectif et obligatoire de remboursement de frais de santé est en vigueur au sein de KB2M.

Cet avenant vise à mettre en conformité l'accord modifiant le régime complémentaire de remboursement de frais de santé avec la plus récente doctrine de l'administration sociale qui modifie, dans un sens plus favorable pour les salariés bénéficiaires du régime, les conditions et les modalités de maintien des garanties en cas de suspension indemnisée du contrat de travail ;

• **Avenant n°1 à l'accord collectif portant sur le régime complémentaire de garanties collectives « décès / IAD – incapacité » du 23 novembre 2020.**

Cet avenant vise à mettre en conformité l'accord modifiant le régime complémentaire de garanties collectives « Décès/IAD – Incapacité » avec la plus récente doctrine de l'administration qui modifie, dans un sens plus favorable pour les salariés bénéficiaires du régime, les conditions et les modalités de maintien des garanties en cas de suspension indemnisée du contrat de travail ;

• **Avenant n°2 à l'Accord relatif au Comité Social et Economique du 07 novembre 2018.**

Dans le cadre de la réunion de négociation du Protocole d'accord préélectoral pour les élections des membres du Comité Social et Economique et du Conseil de discipline, en date du 04 novembre 2024, les organisations syndicales ont souhaité modifier la durée des mandats des membres du Comité Social et Economique et du Conseil de discipline afin de la porter à 4 ans.

• **Accord relatif aux Négociations Annuelles Obligatoires (NAO).**

Les discussions de la Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2025 ont abouti à un accord, après quatre réunions de négociation, et a été signé le 13 décembre 2024 par la direction et une majorité des organisations syndicales représentatives ;

• **Accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la qualité de vie et des conditions de travail.**

Il a pour objet de mettre en œuvre des mesures concrètes afin de garantir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes dans l'entreprise (notamment à l'embauche, la formation, la promotion et la rémunération effective). Cet accord prévoit également des mesures en faveur de l'insertion professionnelle, du maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et de l'amélioration de la qualité de vie au travail (articulation entre la vie professionnelle et la vie privée, l'intégration des salariés, la lutte contre les discriminations et le harcèlement, le droit d'expression des salariés ainsi que le droit à la déconnexion). Des indicateurs spécifiques concernant ces mesures ont été déterminés par cet accord et seront suivis annuellement.



56,7 %

Le taux de participation

> Les mandats des membres au Comité Social et Économique et du Conseil de discipline ayant pris fin le 31 décembre 2024, de nouvelles élections professionnelles ont été organisées par voie électronique en fin d'année. Au préalable, dans le cadre de la réunion de négociation du Protocole d'accord préélectoral pour les élections, les organisations syndicales ont souhaité modifier la durée des mandats des membres du Comité Social et Economique et du Conseil de discipline afin de la porter à 4 ans. Un avenant à l'Accord relatif au Comité Social et Economique du 07 novembre 2018 a donc été conclu le 06 novembre 2024 afin de modifier cette durée des mandats.

Le premier tour des élections du Comité Social et Economique et du Conseil de discipline a eu lieu le 27 décembre 2024.

> Le baromètre d'engagement : recueillir la perception de tous les salariés autour de l'engagement, la qualité de vie au travail et le sentiment d'appartenance.



Le baromètre est un questionnaire commun à l'ensemble du groupe Keolis permettant de recueillir la perception des salariés autour de l'engagement et du sentiment d'appartenance. Parmi les thématiques abordées, on retrouve la marque employeur, l'engagement, la qualité de vie au travail, la connaissance du projet d'entreprise KAP 2026 et le leadership.

À la suite du baromètre d'engagement 2023, un plan d'actions relatif à la reconnaissance du travail fourni et à l'amélioration des pratiques managériales a été mis en place notamment par un programme ambitieux de formation en management. Cette formation a été construite au cours du second semestre 2023 avec le groupe Keolis et est dispensée à l'ensemble des responsables d'équipe depuis janvier 2024.

En 2024, la faible participation néanmoins stable par rapport à 2023, représente surtout la parole des cadres (93%) et des agents de maîtrise (62%). Les ouvriers et employés ont moins répondu à cette enquête (5,5%) ; ceci s'explique notamment par l'absence d'adresse électronique professionnelle pour ces catégories de salariés, étant précisé que le baromètre d'engagement est réalisé 100% en ligne.

Sur les trente-deux questions du baromètre la quasi-totalité des scores a évolué positivement entre 2023 et 2024.

> Eki'libre, un engagement pour plus de collaboration et transparence

Pour donner suite aux engagements pris et aux résultats de l'enquête sur les rythmes de travail menée au cours de l'été 2023, la Direction de l'Exploitation a réalisé une série d'ateliers de co-construction avec l'ensemble des parties prenantes (métiers de l'Entité Méthodes et Ordonnancement, responsables d'entité managériale, managers, conducteurs et représentants d'organisations syndicales).

Ces ateliers, terminés en novembre 2024, ont permis d'être à l'écoute des attentes concernant les rythmes de travail à la conduite pour faire émerger plus de trente propositions venant du terrain. Une foire aux questions a été mise en place sur l'intranet de l'entreprise afin de partager les questions et réponses apportées, liées au projet.



Résultats 2024

- > 27 954 heures de grève pour motif local
- > 18% de répondants au baromètre engagement 2024

Indicateurs de performance 2024

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

2025 Actions à venir...

- > Élections professionnelles : À défaut de quorum au 1^{er} tour, un second tour aura lieu le 28 janvier 2025 pour le 3^{ème} collège du Comité Social et Economique et les 2^è, 3^è et 5^è (suppléants) collèges du Conseil de discipline. Le mandat des élus au Comité Social et Economique et au Conseil de discipline prendra effet à l'issue du second tour, soit le 28 janvier 2025, pour une durée de 4 ans ;
- > Pérennisation par renégociation du dispositif de télétravail mis en place par accord d'entreprise du 31/03/2022 ;
- > Renégociation de l'accord d'intéressement 2023-2024.

Objectifs

- > 2025 : Négociation d'un accord sur la durée du travail à la conduite (dans le cadre du projet Eki'Libre)

#1.6.2.2

Un dialogue permanent et une collaboration étroite avec Bordeaux Métropole

Le service public des transports de la métropole bordelaise a été confié au 1er janvier 2023 à KB2M, par délégation de Bordeaux Métropole, et ce pour une durée de huit ans. KB2M a notamment par son rôle de conseil et d'assistance technique, la mission de proposer des évolutions d'offre à son délégant et de fournir un service de qualité à ses clients. Cette relation de confiance entre délégant et délégataire, quoique structurée par des instances contractuelles, se construit au quotidien.

> Notre rôle de conseil et d'assistance technique

Dans le cadre de sa gestion de projets, notre direction des projets et innovation a proposé un processus de remise d'avis avec échanges a posteriori permettant à Bordeaux Métropole de partager et argumenter la prise en compte ou non des avis de KB2M.

Le projet du Bus Express PTM (BEX Pellegrin Thouars Malartic) se distingue comme étant un exemple à suivre dans son organisation, dans le mode de travail et la transversalité entre Bordeaux Métropole et KB2M. Les deux chefs de projets identifiés de part et d'autre ont entrepris un travail collaboratif et de co-construction efficient, permettant de gagner en qualité dans la remise d'avis et dans l'avancée du projet.

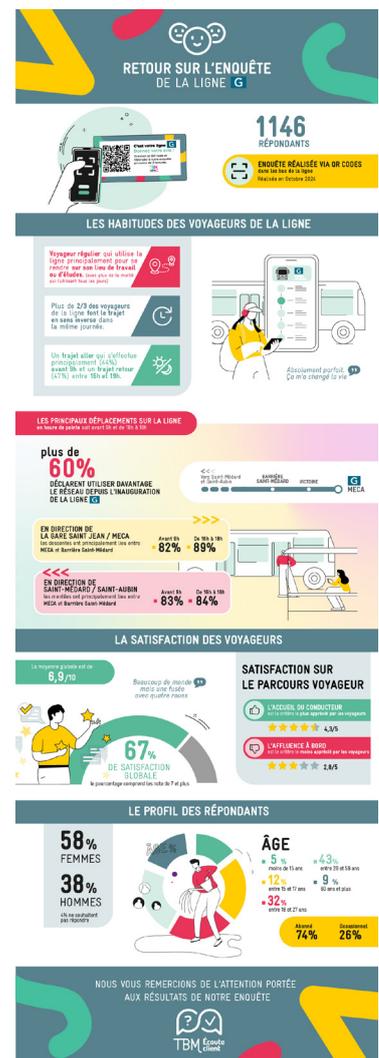
Plusieurs échanges relatifs au périmètre de l'assistance technique aux projets métropolitains ont également eu lieu tout au long de l'année 2024.

Par ailleurs, KB2M propose la mise en œuvre de projets palliatifs à Bordeaux Métropole, notamment sur les enjeux d'évolution bâtis, afin de déclencher toutes actions d'optimisation d'aménagement ou de réhabilitation des locaux estimées indispensables en attendant l'atterrissage des projets de Bordeaux Métropole (ex : agrandissement du poste de contrôle sûreté, amélioration du dépôt de maintenance Allées des Pins).

Nous offrons également à la collectivité bordelaise notre expertise du réseau à travers un large éventail d'études, de diagnostics et d'enquêtes visant à mieux appréhender les usages du réseau, les évolutions territoriales et les potentiels changements de comportement en matière de mobilité.

En 2024, cette approche s'est concrétisée à travers plusieurs types d'études et d'enquêtes, en s'appuyant sur les compétences de nos collaborateurs, renforcées par l'expertise de conseils externes spécialisés dans le domaine des transports :

- > Enquêtes évaluant la performance des services du réseau ;
- > Observations sur le terrain ;
- > Évaluations de la performance des solutions digitales ;
- > Enquêtes qualitatives et des processus de co-construction ;
- > Enquêtes mandatées par Bordeaux Métropole.





Un dialogue structuré avec notre autorité organisatrice

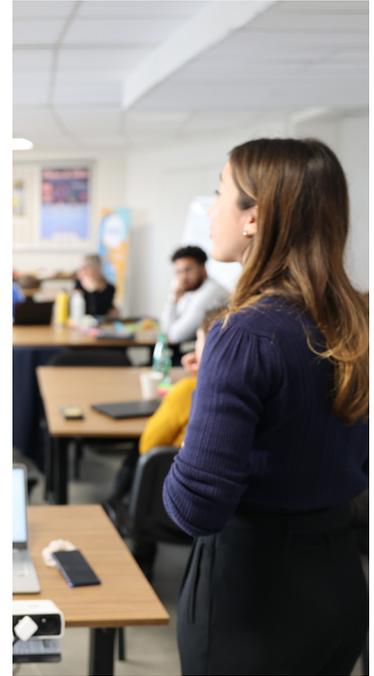
Des échanges réguliers avec Bordeaux métropole qui s'articulent autour de plusieurs comités et groupes de travail permettent le suivi de l'exécution du contrat.

Pour exemple, les actions mises en œuvre dans le cadre des engagements retranscrits dans l'annexe 8 « Politique de développement durable » du contrat de délégation de service public (DSP), sont partagées tous les deux mois avec les interlocuteurs RSE de la métropole bordelaise.

Ces échanges permettent de réaliser un focus sur des actions spécifiques et les résultats obtenus eu égard des objectifs fixés.

Une Contract Manager a été recrutée en 2024 afin d'assurer les aspects juridiques dans la relation contractuelle avec Bordeaux métropole, ce qui est un rôle facilitant avec la collectivité.

KB2M a également structuré via la direction des projets et de l'innovation une organisation interne dédiée au pilotage de projets (COPROJ, COPIL, COPIL programme) qui permet aux équipes de Bordeaux Métropole d'être associées à la réflexion et à la bonne marche des projets. Près de 50 COPILs programme sont organisés annuellement avec l'autorité organisatrice. Via le projet Optiwork, projet d'innovation du Lab TBMouv !, Bordeaux Métropole et KB2M identifient des mesures d'optimisation de leurs méthodes de travail communes.



#1.6.2.3

L'expérience voyageurs pour cultiver l'excellence

KB2M accompagne les évolutions d'offre et de services du réseau TBM en mettant le client au cœur de ses réflexions préalables par la réalisation d'un « plan annuel d'études » ; ce plan s'appuie sur un échantillon de clients choisi pour chacune des études, mais également sur un panel que l'entreprise interroge régulièrement.



Recueillir « l'expérience voyageur »

> Enquête satisfaction 2024 du réseau TBM

Ce sondage annuel commandité par Bordeaux Métropole a été réalisé par téléphone sur un échantillon représentatif de 2 203 personnes (1 204 abonnés et 999 occasionnels) entre le 30 avril et le 4 juin 2024 par le cabinet d'études Tryom.

Malgré une baisse globale du taux de satisfaction, le taux de recommandation (Net Promoter Score - NPS) reste élevé avec un score de +31. 41,5% des usagers sont prêts à parler positivement du réseau contre 11% de détracteurs.

Des points forts ont été relevés à savoir le temps de trajet, la fréquence en semaine, la régularité des tramways ainsi que le rapport qualité-prix.

Des axes prioritaires d'actions ont été identifiés concernant les solutions de recours en cas de panne, la fréquence en soirée et weekend, la ponctualité des bus ainsi que les informations en cas de perturbation du réseau bus.

> Enquête permanente satisfaction réclamations

Dans une démarche d'amélioration continue, KB2M complète son baromètre annuel par un dispositif d'enquêtes ciblées et « au fil de l'eau ».

Tel est le cas pour les réclamations qui font l'objet d'une enquête à chaud après leur traitement. Ce dispositif est mis en place depuis 2021. Ainsi en 2024, 2 897 réclamants ont répondu à l'enquête dont 1 023 spécifiquement pour le Vélo et 81 pour le service Mobibus.

La note de satisfaction globale concernant les réclamations s'élève à 7,2/10, soit une note stable par rapport à l'année passée.

> Coconstruire en s'appuyant sur le dispositif « Le Lab TBM » ... Quel panel pour demain ?

KB2M a sollicité les panélistes à s'exprimer à travers la plateforme « Le Lab de TBM » sur la thématique de l'animation du panel TBM.

Cette étude visait à :

- > Évaluer la satisfaction des panélistes sur leur participation à nos enquêtes ;
- > Mieux comprendre les attentes des panélistes (ce qui est apprécié ou non) ;
- > Connaître l'intérêt des panélistes pour le concept de « helpers », une « communauté d'entraide sur le réseau TBM », comme inscrit dans l'Annexe 14 du contrat de DSP ;
- > Proposer des pistes d'amélioration du panel.



De cette étude, en ressort des taux de satisfaction et de recommandation élevés, un réel investissement des panélistes qui connaissent le réseau TBM et participent en priorité à son amélioration, les prémices d'un sentiment communautaire qui reste à développer.

> Une expérience digitale partagée... l'App TBM

Au-delà des différentes enquêtes qualitatives menées en 2023 autour des attentes et besoins des utilisateurs de l'application, différentes phases de tests auprès des clients utilisateurs et des collaborateurs ont été menées tout au long de l'année 2024, tant en amont qu'en aval de la sortie de l'App TBM.

Les utilisateurs ont la possibilité de remonter les dysfonctionnements ou les suggestions d'amélioration en remplissant un formulaire mis à leur disposition sur l'App TBM. Ces remontées sont analysées au fil de l'eau par l'équipe produit KB2M et prises en compte dans la priorisation des évolutions à déployer.

L'achat d'un abonnement dématérialisé a été rendu possible avec le lancement de cette application ; Après 5 mois de mise en service, une enquête quantitative a été proposée en ligne afin d'évaluer la satisfaction des clients vis-à-vis du nouveau service proposé, et mettre en lumière les points de vigilance relatif au parcours client : disponibilité immédiate, praticité, autonomie d'achat sont les principaux avantages cités ainsi qu'une excellente satisfaction sur tous les critères évalués des différentes étapes du parcours d'achat. Spontanément, les clients pointent les temps de validation à bord et les dysfonctionnements occasionnels de l'application.



Résultats 2024

- > 84,4% des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport

Indicateurs de performance 2024

- > Taux de satisfaction du réseau TBM : 86,2%
- > Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 88,5%

2025 Actions à venir...

- > Étude et écoute client : déploiement d'un dispositif d'enquêtes avant, pendant et après la phase de travaux du réseau tramways prévue entre juin et août 2025 ;
- > Expérience digitale : déploiement d'enquêtes de satisfaction en continu sur les supports numériques App et site internet TBM.

Objectifs

- > 2025 : Taux de satisfaction du réseau TBM > 88%
- > 100% des messages sur les réseaux sociaux traités

#1.7

Notre politique de Cybersécurité & protection des données personnelles

Le groupe Keolis promeut la protection des données à caractère personnel et entend que toutes les entités du groupe s'attachent à respecter les réglementations nationales et supra nationales en la matière, ainsi que la politique du groupe.

Cette politique s'impose donc au sein de la filiale bordelaise et s'applique sur l'intégralité de la chaîne de mobilité, qu'il s'agisse de nos métiers inhérents aux transports publics, ou à toutes formes de services de stationnement et aux multiples solutions de mobilité proposées, dès lors que des données personnelles sont collectées et traitées.

KB2M attend que ses partenaires, prestataires et toutes ses parties tierces respectent les obligations légales et réglementaires ainsi que les principes de KB2M en matière de protection des données personnelles et en Cybersécurité.

KB2M poursuit sa stratégie pour :

- > Consolider ses standards en règlement général sur la protection des données (RGPD) et en Cybersécurité ;
- > Adopter une démarche de sécurité proportionnée et basée sur la gestion des risques ;
- > Sensibiliser plus fortement ses utilisateurs.

> Des actions de sensibilisation pour comprendre et appréhender les menaces

Des campagnes de sensibilisation aux risques de Cyberattaques les plus courants et aux principaux réflexes à adopter sont dispensées aux collaboratrices et collaborateurs notamment sur l'hameçonnage.

Depuis 2012, octobre est le mois dédié à la cybersécurité : le but est de promouvoir la cybersécurité pour permettre de mieux comprendre les menaces et les appréhender.

Les équipes Sekur'IT ont proposé un défi cyber innovant où vous enquêtez sur la fraude Cyber au sein de votre société.

Avec les Jeux Olympiques 2024, les risques de vols de comptes et d'usurpation d'identité ont été en très forte augmentation. Pour lutter contre cela, la Direction des systèmes d'information de l'entreprise a durci l'authentification des utilisateurs.



Des sensibilisations au respect du RGPD ont été réalisées en 2024 auprès des collaborateurs KB2M, notamment lors de la journée « privacy day » organisée au sein du groupe Keolis. La mise en place d'un e-learning RGPD est par ailleurs en cours d'étude.

> Une poursuite de la délégation de responsabilité

Les principes de mise en œuvre s'articulent autour d'un pilotage et d'une démarche d'intégration de la sécurité du système d'information à tous les niveaux et d'une chaîne de responsabilité. Ils sont basés sur les activités suivantes :

- > Engager les responsabilités, au travers de la gouvernance et du pilotage de la sécurité, de chaque direction et tiers utilisateurs du système d'information ;
- > Identifier les risques, définir et implémenter les mesures prioritaires ;
- > Piloter la mise en œuvre et contrôler périodiquement le niveau d'application des mesures.

> La réalisation d'analyses d'impact sur la vie privée

Les mesures de sécurité, quel qu'en soit le périmètre, doivent être définies au regard des risques spécifiques de cybersécurité en lien avec les besoins métiers et les exigences réglementaires.

Une analyse de risques doit-être réalisée sur des activités « sensibles » et identifiée lors de l'accompagnement projet selon les principes de « Privacy by Design » et « Security by Design » :

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

Des analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) sont réalisées, selon les recommandations de la CNIL.

Le plan d'action de mise en conformité RGPD se poursuit sous l'impulsion du délégué à la protection des données (DPO), avec au sein des Directions KB2M des référents « métier » en protection des données personnelles, ainsi que des comités de pilotage internes organisés deux fois par an.

Cette mise en conformité s'applique à l'outil d'envoi des e-mailing aux clients, du site infofbm et de sa e-boutique, de la politique de confidentialité et de l'ensemble des sites web (informations, etc...).

Résultats 2024

- > 46 demandes d'exercice de droit ouvertes
- > 41 demandes d'exercice de droit closes

Indicateurs de performance 2024

- > Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées : 76
- > Nombre d'analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) : 3 améliorées, 1 nouvelle initiée

2025 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 » ;
- > Poursuite du déploiement d'actions de sensibilisation au RGPD/ Cybersécurité au sein de l'entreprise (événements de sensibilisation, formations, e-learning, campagnes, etc.) ;
- > Poursuite de l'accompagnement de la conformité RGPD des évolutions du MaaS (Mobility As A Service : assurer un service unifié dans le cadre de la multimodalité).

Objectifs

- > 2025 : 50% des traitements prioritaires mis en conformité
- > 2025 : 50% des Privacy Impact Assessment (PIA) ou évaluations de l'impact sur la vie privée (EIVP) prioritaires réalisées
- > 2025 : Produire et assurer le suivi des KPIs Cybersécurité

#1.8

Une démarche d'amélioration continue récompensée par des labels et des certifications

> Cap vers l'exemplarité : un engagement en faveur du développement durable décliné dans une politique RSE

Depuis 2019, KB2M est labellisé « Engagé RSE », niveau confirmé. « Être Engagé RSE », c'est adresser un signal fort : celui d'une entreprise qui assume les impacts de ses décisions et s'engage pour un développement durable de ses activités.

Le label « Engagé RSE » est basé sur un référentiel d'évaluation exigeant conçu pour :

> Comprendre, évaluer et piloter en interne la responsabilité sociétale, de manière efficace et visible ;

> Offrir un gage fort de crédibilité quant à la communication et à l'affichage des résultats d'une évaluation tierce-partie du niveau de maturité.

Le renouvellement de l'évaluation de KB2M réalisé en juin 2024 a mis en évidence les progrès très significatifs de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale. Ces progrès lui permettent d'accéder au niveau « exemplarité », et ce en dépassant très significativement le seuil des 700 points.

Cette évolution significative s'explique par sa capacité à accélérer l'amélioration de l'organisation en matière de responsabilité sociétale, de ses pratiques, et de ses résultats, mais également par sa capacité à engager la communauté managériale et les équipes dans la démarche. La RSE s'est réellement positionnée au centre de la stratégie et contribue au décloisonnement de l'organisation.

> Cap vers l'excellence : des engagements en matière de Qualité, de Sécurité, d'Environnement, d'Énergie et de Gestion d'actifs définis dans une politique d'amélioration continue

> Un système de management de la qualité, santé et environnement certifié en 2024

En 2023, KB2M a réactualisé sa cartographie des processus pour répondre à sa vision et aux attentes des voyageurs. Les fiches identité de chaque processus intègrent les enjeux éthiques, sociaux et environnementaux jugés pertinents et significatifs pour l'entreprise, montrant ainsi la contribution de chacun dans l'atteinte des objectifs qualité, sécurité, environnementaux et responsabilité sociétale de l'entreprise, le tout intégré dans une dynamique d'amélioration continue. La construction de ces processus s'est finalisée en mars 2024.

Des réunions semestrielles permettent d'analyser les performances du processus en qualité, sécurité, environnement, et d'échanger sur l'avancement des plans d'actions d'amélioration.

Cette démarche d'amélioration continue s'appuie sur une politique définissant les grands engagements de l'entreprise en matière de qualité, de sécurité, d'environnement, d'énergie et de gestion d'actifs, diffusée à l'ensemble de l'entreprise en cours d'année 2024.

Les systèmes de management de la qualité, sécurité et environnement concernant l'ensemble du périmètre de KB2M ont ainsi été certifiés fin d'année 2024 par l'organisme AFNOR selon les référentiels ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, mettant également en exergue des axes de progrès permettant de poursuivre ainsi la dynamique d'amélioration des performances de l'entreprise.



> Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance (KIHM) : une démarche d'amélioration continue intégrée au sein de la maintenance

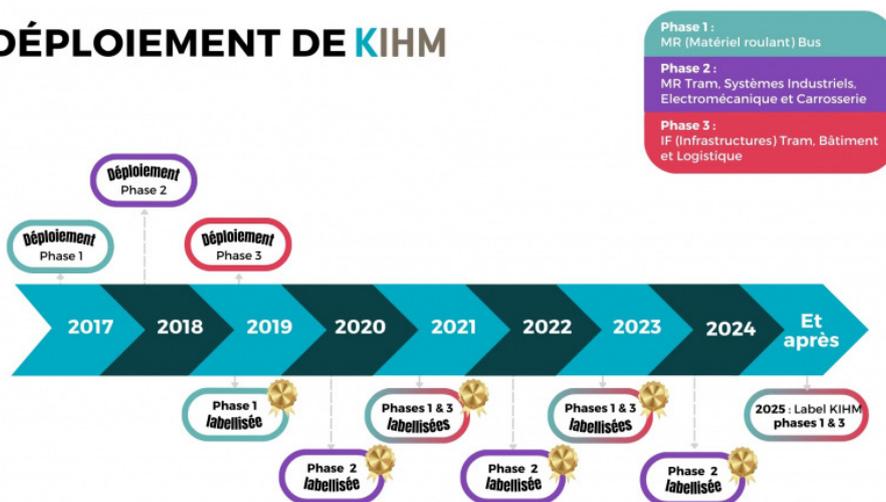
En 2017, le groupe Keolis mettait en place un dispositif d'amélioration continue au sein des services maintenance avec, comme première filiale pilote, le réseau de Bordeaux. Une démarche baptisée KIHM, pour Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance.

L'objectif est d'optimiser les processus en chassant les gaspillages avec l'aide des outils et méthodes issus du Lean Management, pour contribuer à améliorer la performance opérationnelle. Elle s'opère avec beaucoup de conduite de changement et constitue un réel levier d'optimisation et de performance.

KIHM est ainsi au service de la performance, assure la bonne maîtrise du métier pour garantir la sécurité, la qualité du service client et acquérir des méthodes de travail robustes et pérennes. La démarche s'appuie sur 10 piliers et s'articule autour de 13 standards dont le point quotidien, la tournée terrain management, la méthode 5S (Lean management), les indicateurs, l'animation de la performance ou encore la veille.

Des audits sont réalisés tous les deux ans par le groupe Keolis afin de réaliser un point sur la dynamique dans les services et d'identifier les bonnes pratiques et axes de progrès dans un objectif de pérennisation.

DÉPLOIEMENT DE KIHM



Fin 2024, 3 nouveaux périmètres ont été labellisés : Matériel roulant tramway, Électromécanique et Carrosserie des dépôts de Bastide, Achard et Jallère !

Résultats 2024

- > Obtention du label Engagé RSE niveau exemplaire
- > Obtention de la triple certification ISO 9001 (système de management de la qualité), ISO 45001 (Système de management de la santé sécurité du travail), ISO 14001 (Système de management de l'environnement)
- > Obtention du label KHIM phase 2 pour 3 services de maintenance

Indicateurs de performance 2024

- > % des salariés couverts par le label engagé RSE niveau exemplaire : 100
- > % des salariés couverts par les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 : 100
- > % des revues de processus réalisées : 92,1

2025 Actions à venir...

- > Déploiement des plans d'actions faisant suite aux constats des auditeurs lors de l'audit de labellisation Engagé RSE et de certification qualité, sécurité, environnement (QSE) ;
- > Sensibilisation et formation des chefs d'équipes et agents de maintenance à certains outils de la démarche KIHM afin de donner du sens sur le terrain.

Objectifs

- > 2025 : Audit de suivi de labellisation Engagé RSE
- > 2025 : Renouvellement des certifications de notre système de management de la Qualité, de la sécurité et de l'environnement sur l'ensemble des activités de l'entreprise
- > 2025 : Label KHIM pour les services maintenance Bus, Bâtiments et travaux et les installations fixes Tramway

#2

Agir de façon
responsable pour
la planète



Nos enjeux

Pour réduire l'empreinte environnementale des transports dans la métropole bordelaise, l'enjeu principal est de diminuer l'usage de la voiture individuelle. Il faut poursuivre, et continuer d'investir pour développer, sécuriser, et rendre plus efficaces tous les transports alternatifs.

Les engagements de KB2M 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 de l'autorité organisatrice de la mobilité, Bordeaux Métropole, 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.

Notre Politique

En lien avec les enjeux identifiés, KB2M 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, KB2M 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.

À travers sa politique d'amélioration continue, KB2M s'engage également à mettre en place une gestion maîtrisée de ses actifs durant tout leur cycle de vie.

#2.1

Notre stratégie d'adaptation et d'atténuation au changement climatique

La démarche climat-air-énergie de KB2M a été lancée en 2023 afin de structurer l'engagement pris par l'entreprise en termes d'atténuation et d'adaptation face au changement climatique.

En 2023, un état des lieux de la maturité de l'entreprise a été réalisé et, des actions à mettre en œuvre, identifiées. La stratégie et les premières actions ont été respectivement structurée et déployées tout au long de l'année 2024.

En termes de stratégie, KB2M s'est engagé dans la démarche Act pas à pas, initiative portée par l'ADEME qui permet aux entreprises de piloter les actions climatiques et d'aligner leur stratégie de transition sur les objectifs de l'accord de Paris.

Trois visions du réseau TBM dans un monde bas carbone ont ainsi été définies, à l'horizon 2025, 2030 et 2050. Ces visions ont été déclinées en 6 axes stratégiques puis en plans d'actions opérationnelles pour permettre de suivre par axe stratégique les trajectoires de transition, compatibles avec les accords de Paris.





Les premières actions opérationnelles lancées en 2024 se sont concentrées sur deux des axes stratégiques :

> « Réduire de -80% les émissions de CO2e liées à l'énergie de traction d'ici 2030 » :

l'entreprise est passée depuis le 1^{er} janvier de 25% à 100% de bioGNV sur sa flotte de bus GNV. KB2M a poursuivi le renforcement de son programme de management de l'écoconduite via la mise à jour de ses modules de formation initiale minimum obligatoire (FIMO) et formation continue obligatoire (FCO). L'écoconduite se révèle être un des principaux leviers de sobriété énergétique et peut permettre de réduire la consommation de l'énergie de traction jusqu'à 10%.

Destiné aux conducteurs et managers, le guide de l'écoconduite, mis à jour en 2024, a pour objectif de mettre en lumière le lien entre l'écoconduite et la consommation de carburant, pour mieux comprendre et renforcer la démarche de sobriété énergétique de KB2M. Il présente les différents outils et bonnes pratiques à adopter au bus et au tramway pour développer l'écoconduite.

La première édition du « challenge écoconduite » entre conducteurs de bus s'est déroulée en novembre 2024.

Le boîtier Actia est le système embarqué installé dans les bus qui récupère l'ensemble des données de conduite grâce à des capteurs divers installés sur le véhicule. L'écran MADT de ce boîtier permet d'afficher ces différentes informations selon deux situations :

- > **Moteur tournant** : affichage en temps réel des alarmes de dépassement de seuil ;
- > **Moteur arrêté** : affichage des rapports, statistiques du trajet.

Calculés sur la base des données récupérées entre septembre et octobre, 10 conducteurs se sont démarqués en affichant les meilleures progressions sur le mois de novembre. Trois conducteurs se sont également distingués en dévoilant la plus haute performance sur les douze derniers mois glissants, soulignant ainsi leur régularité.

> « Mettre en place une stratégie d'adaptation au changement climatique » :

l'entreprise a lancé la première action d'adaptation avec le projet Hot protection, mesure qui vise à réduire l'impact des fortes chaleurs sur le matériel et sur le confort thermique des voyageurs.

Ce projet consiste à équiper huit tramways de films solaires sur les baies et vantaux de portes, et de peinture réfléchissante sur les capots de climatisation afin de réduire la température ressentie à l'intérieur des rames.

Le lancement de l'expérimentation s'est réalisé en cours d'année 2024.

Résultats 2024

> 403 bus équipés d'un boîtier d'écoconduite

Indicateurs de performance 2024

> Cible 2024 : 100% des conducteurs bus et tramway formés à l'écoconduite

- Part des conducteurs bus et tramway formés à l'écoconduite : 100%

> Cible 2024 : 100% énergies renouvelables pour la traction

- Pourcentage de la flotte GNV en bioGNV : 100%
- Pourcentage de la flotte tramway en électricité verte : 100%

> Cible 2024 : 42 kgCO2e empreinte carbone bus et tramway en propre au 100 kms

- Empreinte carbone bus et tramway en propre au 100 kms : 42,27 kgCO2e

2025 Actions à venir...

> Poursuite du déploiement du plan d'actions de transition carbone, d'adaptation au changement climatique et d'optimisation énergétique, notamment par :

- La définition des trajectoires de réduction carbone pour les 5 axes restants, à l'horizon 2050, afin de mesurer l'alignement de l'entreprise vis-à-vis de l'Accord de Paris ;
- La réalisation de deux études complémentaires concernant le risque inondation sur les dépôts de maintenance tramways et l'identification de l'impact des fortes chaleurs sur le parcours voyageur.

Objectifs

> 2025 : Certification du système de management de l'énergie (ISO 50001)

#2.2

Une gestion vertueuse de nos ressources

Dans le cadre de sa transition écologique, KB2M mène des actions pour préserver les ressources naturelles, en particulier l'eau, et limiter l'impact de ses activités sur les écosystèmes.

> Utiliser durablement la ressource en eau et préserver la biodiversité

En 2024, le plan d'actions de gestion écologique a été poursuivi à travers trois actions majeures :

> L'expérimentation de nouveaux végétaux alternatifs au gazon sur la plateforme tramway

Depuis début juillet 2024, six essences de végétaux, choisies pour leur faible besoin en eau, ont été plantées sur deux zones tests : entre Mériadeck et Saint-Bruno (ligne tramway A) et entre Parc Mussonville et Lycée Vaclav Havel (ligne tramway C).

Le premier bilan après six mois d'expérimentation permet de confirmer la bonne implantation de l'ensemble des essences avec un niveau de développement qui peut varier d'une essence à l'autre. A ce stade, aucune conclusion sur les économies possibles en consommation d'eau ne peut être émise, le 1^{er} semestre correspondant à la phase d'implantation nécessitant un apport initial en eau.

L'expérimentation se poursuivra jusqu'à la fin d'été 2026. Un premier bilan relatif à la consommation d'eau sera réalisé à la fin de l'été 2025.

> Contribution à l'opération 1 million d'arbres portée par la métropole bordelaise

Face aux enjeux climatiques et environnementaux, Bordeaux Métropole développe depuis 2020 une opération de végétalisation de grande envergure, avec pour objectif la plantation d'un million d'arbres sur son territoire en 10 ans. Cette politique ambitieuse incite tous les acteurs du territoire à participer à cette opération.

Le projet de végétalisation du réseau tramway, initié en 2023, a pour ambition de contribuer au projet 1 million d'arbres via la plantation d'environ 1900 arbres et arbustes sur les différents espaces verts remis en gestion. En 2024, des plantations ont été réalisées sur les dépôts de La Jallère et les parcs relais de Brandenburg et Pyrénées. Quinze essences différentes ont été choisies dans le but de diversifier la palette végétale présente sur les sites.

Les plantations réalisées font l'objet d'un suivi régulier pour vérifier le bon état sanitaire des plants et permettre leur remplacement si nécessaire. Au cours de l'hiver 2024, 390 plants ont été ainsi renouvelés.

> Mesurer l'efficacité de notre plan de gestion écologique

Un premier inventaire biodiversité a été réalisé en septembre 2024 sur un échantillon d'espaces verts représentatifs : deux dépôts de maintenance, six parc-relais (ouvrages et de surface) et sept parcelles de la plateforme engazonnée du tramway. L'objectif était de faire un état des lieux initial du développement de la biodiversité.

Ce premier inventaire servira de référence pour mesurer l'efficacité des actions du plan de gestion écologique avec pour objectif la restauration de la biodiversité.



> Gérer nos déchets de manière responsable

Dans la poursuite de nos actions de tri des déchets, un projet de déploiement de bornes EcoMégots a été initié en 2024 avec pour ambition de déployer une première solution de tri sur les stations tramways. Depuis octobre 2024, 82 bornes ont été installées sur 18 stations tramways de l'axe Aéroport - Gare Saint Jean - Parc des expositions.

Les mégots de cigarette sont composés de plus de 2 500 composants toxiques et de plastique ce qui en fait un déchet particulièrement polluant. Le projet, dont le déploiement est planifié entre 2024 et 2025, a pour vocation d'équiper un total de trente stations, soit environ cent trente bornes installées sur deux ans.

La société KEENAT en charge du déploiement de ces bornes a créé une filière de recyclage respectueuse de l'environnement. Grâce à leurs recherches, il est possible de réutiliser la matière issue du mégot sans utiliser ni eau ni solvant afin d'extraire le plastique contenu dans le filtre du mégot (acétate de cellulose) pour créer un nouveau polymère plastique recyclable.

Aujourd'hui sur l'ensemble des mégots collectés sur nos sites internes, 70% sont valorisés en combustible solide de récupération et 30% sont transformés dans ce polymère plastique recyclable.



Résultats 2024

- > 88 785 m³ consommation d'eau des voies de tramway (dont 24 932 m³ dus à une fuite)
- > 955 arbres et arbustes plantés

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : Maintenir la réduction d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway, obtenue en 2023 soit -55,60% par rapport à 2022
 - Réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : -43,98% par rapport à 2022 (en raison d'une fuite importante d'eau imputable à un dommage occasionné par une entreprise tierce sur une canalisation lors d'un chantier réalisé à proximité.)
- > Cible 2024 : 60% de valorisation des déchets
 - Taux de valorisation globale des déchets : 74,10%

2025 Actions à venir...

- > Poursuivre le déploiement du plan de gestion écologique en axant les actions sur les parcs-relais ;
- > Installer 488 bornes mégots supplémentaires sur les 12 stations tramways restantes (projet débuté en 2024).

Objectifs

- > 2025 : Obtention du Label Eco-jardin pour un dépôt de maintenance

#2.3

Une démarche d'Asset management pour des pratiques de gestion d'actifs durables

KB2M a intégré dans sa politique d'amélioration continue des engagements en matière de gestion de ses actifs (matériel roulant, équipements industriels, bâtiments). La démarche initiée en 2024 s'appuie sur la norme internationale ISO 55001 qui permet de définir une structure claire permettant de gérer les actifs de manière systématique et pérenne.

Une gestion efficace de nos actifs va nous permettre de nous assurer que nous menons toutes les démarches nécessaires durant tout le cycle de vie de l'actif afin d'optimiser sa performance en conciliant efficacité, durabilité et respect de l'environnement, pour atteindre les objectifs fixés par l'entreprise.

> 4 engagements pris

1

> Une gestion de A à Z :

KB2M gère ses actifs durant tout leur cycle de vie, de leur conception à leur réforme. Pendant leur utilisation, ils sont entretenus pour une performance optimale, puis réformés de manière responsable tout en assurant une continuité de qualité de service.

2

> Fiabilisation, renouvellement et modernisation du réseau :

KB2M fiabilise et modernise son réseau tout en minimisant l'impact sur les passagers et en limitant les impacts environnementaux.

3

> Arbitrage stratégique :

avant tout investissement, une analyse coûts-bénéfices évalue les risques et opportunités pour équilibrer besoins immédiats et objectifs futurs, garantissant la durabilité des actifs. Préciser le travail qui a été mené.

4

> Évaluation et amélioration continue :

des audits identifient les forces et les points à améliorer et des actions correctives sont mises en œuvre selon les retours.

> Prise en compte de la durabilité de l'actif

Une approche globale par "le cycle de vie" permet d'adapter les opérations de maintenance en fonction de l'état de santé de l'actif. Un équipement neuf n'aura pas la même attention qu'un équipement proche de sa fin de vie et différents leviers d'action existent en fonction de l'état de santé de l'actif.

Le Plan de Gestion d'Actifs (PGA) décrit toutes les activités liées à l'actif en question. Ainsi, pour chaque étape de son cycle de vie, sont détaillés précisément les différents leviers d'actions afin de fiabiliser, moderniser ou renouveler l'actif (Exemple de leviers d'action : Opération de prolongation de vie des rames de tramways).

Des capteurs embarqués permettent de suivre l'état de santé de l'actif en temps réel : ainsi en cas de dérive de certains indicateurs, une intervention est programmée avant même que la panne ne survienne.

Une méthodologie a été mise en place pour certains actifs permettant de qualifier l'état de santé de l'actif à l'instant « t » et de projeter son usure dans le temps permettant de planifier au plus tôt son remplacement. Ainsi, concernant les infrastructures du tramways (aiguillages, rails en courbe...), un plan de renouvellement, basé sur les projections d'usures issues des mesures de certains paramètres physiques de l'actif, a été élaboré.



> Focus sur la prolongation de durée de vie des rames de tramway

Cette opération a pour objectif d'augmenter la durée de vie de 10 ans des 62 rames les plus anciennes. Elle permet de rénover et de fiabiliser ces rames pour garantir le service pour nos voyageurs, et pour optimiser le patrimoine de Bordeaux Métropole tant sur le plan technique que financier.

Sur les 130 rames de tramway actuellement en service sur le réseau TBM, 62 d'entre elles circulent depuis 20 ans, soit les deux tiers de leur durée de vie.

La législation actuelle interdit une mise en circulation au-delà de 30 ans. Le Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés (STRMTG) a autorisé Bordeaux Métropole et KB2M à explorer une solution alternative de « prolongement de vie » de 10 ans, soit une durée totale de 40 ans, une initiative sans précédent en France. Après désaccouplement d'une rame en 2 sections et la dépose de ses équipements, cette dernière a rejoint Clermont-Ferrand le 14 octobre dernier.

Un calendrier de rénovation a été planifié de 2024 à 2030. Les rames partiront par vagues successives, parfois jusqu'au nombre de trois simultanément, pendant une durée de 39 jours.

Résultats 2024

- > Acquisition et mise en service d'un logiciel d'Asset Management permettant de lister l'ensemble des actifs de l'infrastructure Tramways (voie, ligne aérienne de contact, alimentation par le sol)
- > Rédaction du plan stratégique de gestion d'actifs (PSGA) et de 8 plans de gestion d'actifs (PGA)
- > Plan de communication auprès des collaborateurs KB2M, notamment au sein de la Direction de la Maintenance

Indicateurs de performance 2024

- > En raison de la jeunesse de la démarche, une création d'indicateurs est à mettre en place sur 2025 afin d'en mesurer l'efficacité

2025 Actions à venir...

- > Terminer la rédaction des PGA (matériel roulant tramway, bâtiment) ;
- > Poursuivre le déploiement du plan de communication autour de l'Asset Management, notamment auprès des conducteurs.

Objectifs

- > 2025 : Certification du système de management gestion des actifs (ISO 55001)

#2.4

L'environnement : un déterminant majeur de la santé humaine

La démarche autour de la santé environnementale est un enjeu qui a émergé chez KB2M au cours de ces dernières années. La qualité de l'air, de l'eau et des sols mais aussi les nuisances sonores sont des enjeux environnementaux qui peuvent impacter la santé humaine.

Historiquement, cette démarche s'appuie sur la réglementation relative aux installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) qui définit un plan d'autosurveillance de la qualité des rejets dans l'eau et dans l'air : plus de 180 mesures de paramètres physico-chimiques sont analysées chaque année afin de garantir la conformité des rejets et ainsi prévenir les pollutions.

> Une démarche d'amélioration continue sur la qualité de l'air intérieur

En complément des actions mises en œuvre depuis plusieurs années sur la qualité de l'air extérieur, KB2M a lancé en 2024 une démarche d'analyse de la qualité de l'air dans les locaux à usage tertiaire.

En partant du constat que nous passons 85% de notre temps en moyenne dans des espaces clos, la démarche initiée a pour objectif une amélioration proactive de la qualité de l'air intérieur, en mettant en corrélation le taux d'occupation des locaux et les systèmes de ventilation mécanique ou manuel (ex : ouvrants) en place.

L'analyse menée en 2024 s'est concentrée sur les parcs-relais ouvragés, deux dépôts de maintenance, quatre entités managériales et une quinzaine de salles à disposition des conducteurs.

Trois axes d'actions ont résulté de ce travail prospectif :

La mise en conformité des équipements de ventilation mécanique au regard du taux d'occupation des locaux ;

La sensibilisation des occupants des locaux aux bonnes pratiques d'aération manuelle ;

L'intégration d'une analyse systématique de la qualité de l'air interne dans les phases projets.

Résultats 2024

> Entre 2023 et 2024 : 28 sites diagnostiqués sur leur qualité de l'air intérieur sur 39 sites planifiés sur 3 ans (2023-2025)

Indicateurs de performance 2024

> Cible 2024 : 90% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard

- Conformité des rejets atmosphériques : 100 %

> Cible 2024 : 90% de conformité des rejets aqueux sur nos dépôts maintenance

- Conformité des rejets aqueux : 87,68 %

2025 Actions à venir...

- > Finaliser le diagnostic de qualité de l'air sur les 11 sites restants ;
- > Mettre en place une démarche de rationalisation des produits chimiques à la maintenance ;
- > Réaliser une étude sur les non-conformités des rejets aqueux.

Objectifs

- > 2026 : 100% de déploiement du plan d'actions relatif au diagnostic sur la qualité de l'air intérieur

#3

Intégrer, développer,
préservier notre capital
humain





Enjeux

L'ambition du groupe Keolis de devenir la « best place to work » dans le secteur de la mobilité passe avant tout par l'engagement et la reconnaissance de chacune et chacun.

L'expérience collaborateur est au cœur de notre stratégie et de notre raison d'être. Nos actions doivent contribuer à faire de nos collaborateurs nos meilleurs ambassadeurs et leur permettre d'atteindre leur plein potentiel.

Politique

Par des programmes de formation ambitieux et innovants, KB2M s'attache à développer les compétences de chacun, en fonction de son domaine d'activité, pour accompagner sa progression de carrière, faciliter la mobilité interne et la maîtrise de compétences clés.

Par notre politique d'égalité des chances, nous reconnaissons, valorisons et développons tous nos talents en donnant toute leur place à la diversité, l'équité et l'inclusion. En renforçant notre culture du leadership, nous redonnons à nos managers leur rôle pivot de notre transformation.

Chez KB2M, Qualité de Vie et Conditions de Travail sont essentielles c'est pourquoi la santé des travailleurs ainsi que leur sécurité constituent un enjeu important de notre politique RSE.

#3.1

Recruter et fidéliser pour un Transport Public Durable et Inclusif

En 2024, KB2M a consolidé son engagement en faveur de l'emploi et de l'inclusion, en déployant une stratégie ambitieuse pour attirer et former les talents, tout en valorisant la diversité et l'évolution professionnelle de ses collaborateurs (féminisation, accès à l'emploi de personnes qui en sont éloignées, accès et maintien dans l'emploi de personnes handicapées...).

Grâce à un plan de recrutement structuré, une politique de formation renforcée à la conduite et une communication proactive, KB2M affirme son rôle d'acteur clé du territoire en matière d'attractivité et d'insertion professionnelle.



*ET SI ÇA ROULAIT
GRÂCE À VOUS ?*

REJOIGNEZ-NOUS



WWW.KB2M.FR

> Un plan de recrutement ambitieux et des actions terrain impactantes

Face aux besoins croissants du réseau, KB2M a recruté 245 nouveaux conducteurs receveurs en 2024, dont un quart a été formé via des contrats de professionnalisation et d'apprentissage. Ce dispositif permet aux candidats d'obtenir le titre professionnel Conducteur de Transport en Commun sur Route (CTCR), garantissant une intégration rapide et efficace dans l'entreprise.

37 nouveaux collaborateurs ont également été embauchés à la maintenance afin de renforcer les équipes et de garantir la continuité de service des matériels roulants.



> Un renforcement de l'attractivité de nos métiers par la mise en place d'un large éventail d'initiatives

> **L'équipe recrutement KB2M est très active sur le terrain**, avec en 2024, sa participation à plus de 20 événements emploi en partenariat avec les acteurs locaux : participation à des informations collectives, forums et salons de recrutement en lien avec France Travail, partenariat avec les PLIE des sources et des graves, ...

> **Le programme KOOPTIS** est toujours actif et permet aux salariés de l'entreprise de recommander une personne de confiance pour rejoindre les équipes de KB2M ; 117 candidats ont été proposés à la cooptation. Chacun des salariés de l'entreprise peut également découvrir plus rapidement les offres disponibles et retrouver tous les conseils pour postuler ou recommander quelqu'un grâce à l'évolution de la page « Bourse de l'emploi : vos opportunités » sur l'intranet MyKB2M et améliorer ainsi l'expérience collaborateur.

BOURSE DE L'EMPLOI : VOS OPPORTUNITÉS

Retrouvez toutes les offres d'emploi internes chez KB2M !



> Le Tram de l'Emploi, une approche innovante :

Un événement unique a eu lieu le 3 octobre 2024 permettant aux candidats de rencontrer directement les équipes de recrutement et les acteurs métiers conduite et maintenance de KB2M à bord d'un tramway aux couleurs de l'évènement sur la ligne A entre Lormont et Mérignac, et sur les villages emploi dédiés, favorisant des échanges en vue de recrutements.



> Une communication RH ciblée et percutante :

campagnes digitales, témoignages vidéo de collaborateurs et actions de sensibilisation ont contribué à renforcer la visibilité des opportunités professionnelles offertes par KB2M.

Un QR code sur des visuels ont guidé les candidats en leur offrant une meilleure compréhension du métier de conducteur.

Une nouvelle campagne de recrutement a ainsi été déployée auprès du grand public du 23 septembre au 6 octobre avec pour objectif de rendre le poste de conduite envisageable et désirable.

« Faites le test ! », un moyen ludique pour faire face à la pénurie de conducteurs en proposant un parcours pré-sélectif afin de qualifier plus aisément les candidatures.

Et si vous circuliez avec plus de 300 chevaux sous le capot ?

Faites le test !

TBM
TRANSPORTS
Bordeaux Métropole

Et si vous contribuiez au quotidien de milliers de personnes ?

Faites le test !

TBM
TRANSPORTS
Bordeaux Métropole

Et si vous deveniez le ou la meilleur(e) sur toute la ligne ?

Faites le test !

TBM
TRANSPORTS
Bordeaux Métropole





Inclusion et Diversité : Un Engagement Concret

KB2M met un point d'honneur à promouvoir l'inclusion et à offrir des opportunités à tous, en ayant ses dispositifs de recrutement permettant l'intégration de tous les profils en insertion professionnelle, avec éligibilité à la clause d'insertion.

> La semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées

Du lundi 18 au dimanche 24 novembre s'est déroulée la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. L'occasion de sensibiliser à la condition des travailleurs handicapés, de rappeler les actions mises en place pour assurer la mobilité de tous, de se tester au quiz diversité de notre partenaire Les entreprises pour la Cité, et de rappeler les 6 engagements de Keolis dans la prévention et la lutte des discriminations liées au handicap :

• Favoriser le recrutement des personnes handicapées ;

• Faciliter le maintien dans l'emploi des salariés confrontés au handicap ;

• Garantir des règles équitables dans le parcours professionnel ;

• Contribuer à faire changer le regard porté sur le handicap ;

• Développer les achats avec le secteur protégé et adapté ;

• Mieux prendre en compte le handicap dans l'articulation des temps de vie personnelle et professionnelle.



Résultats 2024

- > 58 conducteurs recrutés via un contrat de professionnalisation et 8 via un contrat d'apprentissage pour préparer le titre professionnel de conducteur transport en Commun sur route
- > 23 embauches réalisées et confirmées grâce à la cooptation (tous métiers confondus)

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : Nombre de contrats en alternance : 60
 - Nombre de contrats en alternance : 77
- > Cible 2024 : indice d'engagement : 7,5/10
 - Indice d'engagement issu du baromètre réalisé en 2024 : 7,70/10

2025 Actions à venir...

- > Forum de l'orientation Projet'toi d'Unis-cité ;
- > Job dating avec France travail ;
- > Forum emploi dans des communes : Gradignan, Saint-Aubin, Eysines.

Objectifs

- > 2025 : 198 recrutements à la conduite
- > 2025 : 20 recrutements à la maintenance ;
- > 2025 : 30% taux d'alternance des femmes

#3.2

Optimiser le cycle de vie dans l'entreprise de chaque collaborateur

Une politique de formation forte est un enjeu fondamental dans une entreprise en perpétuel développement : nouvelles lignes de transport, nouveaux véhicules, évolution des matériels et des équipements en interface avec le client, ... Quel que soit le métier, l'entreprise accompagne ses salariés tout au long de leur carrière.

KB2M pense fermement que l'investissement dans les compétences des collaborateurs est une condition nécessaire pour assurer un service de qualité à nos clients-voyageurs. Chaque salarié de l'entreprise bénéficie d'un accompagnement tout au long de sa carrière, avec des opportunités régulières de développement professionnel.

> Développement des parcours professionnels et mobilité Interne

Au-delà du recrutement, KB2M accompagne ses collaborateurs dans leur évolution professionnelle en proposant des parcours professionnels par le biais de la mobilité interne.

> La mobilité interne

Plus de 100 collaborateurs ont connu une évolution par de la mobilité interne : grâce à des passerelles métiers, notamment avec les pépinières Maitrise de la Direction d'exploitation, des parcours d'évolution fléchés sont accessibles. Ces pépinières sont un tremplin pour accéder au poste de maîtrise, ouvert à tous sous réserve de réussite aux tests de sélection et de motivation. C'est un système qui permet d'évoluer sereinement dans l'entreprise en étant encadré. La formation permet de découvrir et tester le métier. C'est une opportunité donnée au collaborateur via un système qui valorise l'envie, la motivation de réussir, en faisant fi de la détention d'un diplôme.

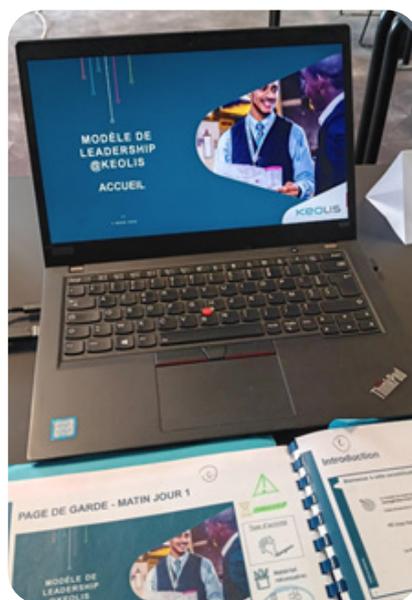
La formation interne est un véritable moyen pour mettre en exergue des savoir-faire, les formaliser et les enrichir. En 2024, l'équipe formation s'est étoffée de collaborateurs venus d'horizons divers comme la conduite, la régulation ou encore le management... C'est grâce à ces expériences professionnelles passées, à leur bonne connaissance du réseau et de l'entreprise qu'ils ont acquis les compétences nécessaires pour, à leur tour, les transmettre.

> Le modèle de Leadership@keolis en cours de déploiement

Le modèle de leadership a pour objectif de faciliter l'harmonisation des pratiques managériales. Chez Keolis, le leadership n'est pas une qualité innée, mais un ensemble de compétences à acquérir. Basé sur quatre principes, trois dimensions, les managers découvrent à travers ce modèle, 15 pratiques et 11 compétences à acquérir ou développer.

En 2024, le modèle de leadership@keolis a été déployé auprès de l'ensemble des cadres en situation de management ainsi qu'à un certain nombre d'agents de maîtrise, la formation rencontrant un taux de satisfaction de 8,9/10.

Cette formation est complétée par un module « Leadership sécurité » dont le déploiement a débuté fin 2024, afin de permettre à chaque manager de garantir un environnement de travail sûr et bienveillant. Cette formation rappelle le contexte réglementaire de la prévention des risques en entreprise et donne aux managers des outils et leviers d'animation de la prévention des risques au quotidien.



Résultats 2024

> 75 cadres et 66% des agents de maîtrise formés au modèle leadership@keolis

Indicateurs de performance 2024

> Nombre d'heures de formation : 118 805,71
Pourcentage de masse salariale consacrée à la formation : 6,33

2025 Actions à venir...

> Poursuite du déploiement du modèle leadership@keolis et du module « leadership sécurité » ;
> Refonte du parcours intégration de l'ensemble des collaborateurs hors conducteurs.

Objectifs

> 2026 : 80% des salariés ont reçu au moins une formation

#3.3

Promouvoir la diversité, l'égalité et l'inclusion : « Toutes et tous KB2M »

Keolis est engagé depuis 2006 dans une démarche en faveur de la mixité des équipes persuadé qu'elle est un atout pour l'entreprise et l'ensemble de ses collaborateur-trice-s. Plus largement, la diversité et la complémentarité des profils sont régulièrement reconnues comme des facteurs de performance.

Notre philosophie est d'assurer l'égalité de traitement entre toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs, dans l'emploi, le recrutement, la sélection et les promotions. Keolis lutte également contre toutes les discriminations et s'attache à créer un environnement de travail où chacun est traité avec dignité et respect. Ces engagements inscrits dans la charte « Diversité et Inclusion » du Groupe doivent être respectés par chaque filiale.

#3.3.1

La prévention du harcèlement et des discriminations dans l'entreprise

KB2M s'attache à ce que l'interdiction de toutes formes de discrimination et de harcèlement soit respectée. L'entreprise est fermement engagée dans la lutte contre les discriminations et le harcèlement de toutes sortes pour protéger ses salariés et offrir des conditions de travail saines et bienveillantes.

Notre guide de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations, paru en 2024, a pour objectifs d'aider les salariés à définir les différentes sortes de harcèlement et de discrimination, de faire un rappel à la loi et de transmettre les bonnes pratiques

afin d'alerter, de protéger et de faire cesser ces comportements.

En complément, un programme ambitieux incluant une formation de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations, a été dispensée par le cabinet ELLIPSE auprès de tous les responsables en situation de management à compter du 1^{er} janvier 2024.

Au sein de l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail, signé en décembre 2024, l'entreprise marque sa volonté de respecter le principe d'égalité de traitement pour tous les salariés. Elle s'engage en matière de non-discrimination et de promotion de l'égalité et s'oppose aux comportements discriminants de toute nature ou contraires à la dignité qui pourraient survenir dans le cadre de l'activité professionnelle.



À travers une campagne d'affichage réalisée au cours du 1^{er} semestre 2024, KB2M sensibilise les salariés à l'utilisation du dispositif d'alerte Keolis Ethic Line (K.E.L) : ce dispositif 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 dont entre autres, les actes de discrimination et harcèlement moral au travail et les agissements relatifs au harcèlement sexuel.



KB2M veille à ce que l'interdiction de toute forme de discrimination soit respectée dans l'entreprise pour garantir l'équité de chacun.e. Les collaborateur-trice-s doivent être attentifs et attentives à ce que leur comportement dans le cadre professionnel ne soit pas discriminatoire. En s'appuyant sur un jeu de cartes et une mini vidéo tournée au sein de notre équipe contrôle sûreté, la responsable des relations sociales a rappelé, lors de la journée annuelle de sensibilisation dédiée, les enjeux sociaux et les bonnes pratiques associées à la prévention du harcèlement et des discriminations dans nos activités professionnelles.



#3.3.2

Agir pour la mixité, l'égalité professionnelle, la diversité et l'inclusion

Intégrées au pilier « Nos personnels », la diversité et l'inclusion font partie de nos engagements auprès de nos collaborateurs et nos clients-voyageurs.

Les 6 grands principes de la charte diversité et inclusion du groupe déclinés au niveau de KB2M sont :

• L'égalité Femmes-Hommes ;

• L'identité de genre et l'orientation sexuelle ;

• L'ethnicité ;

• L'origine sociale et culturelle ;

• Le handicap ;

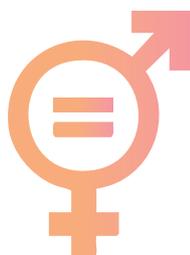
• L'âge.

> **KB2M s'attache à garantir une équité de traitement des femmes et des hommes** exempte de toute discrimination et ce tout au long du parcours professionnel. KB2M lutte contre les stéréotypes et encourage le recrutement des femmes dans les métiers dits masculins.

En 2024, Keolis a rejoint le collectif d'organisation de l'initiative #StOpE au sexisme ordinaire au travail. L'initiative #StOpE a été créée en 2018 et compte aujourd'hui près de 200 organisations signataires représentant le secteur privé, public et académique. Son objectif ? Mutualiser les énergies afin de lutter contre le sexisme ordinaire au travail et d'essaimer les actions et bonnes pratiques sur ce sujet.



À l'occasion de la journée de la diversité et de l'inclusion, célébrée le 08 mars 2024, Keolis et la Fondation des Femmes ont célébré trois ans de mécénat. Depuis 2021, Keolis est mécène de la Fondation des Femmes, véritable symbole de son engagement envers la lutte contre les violences faites aux femmes. Après ces trois années de mécénat les Présidentes du Directoire de groupe Keolis et de la Fondation des Femmes, ont dressé un point d'étape des actions menées par le Groupe, accompagnées de deux conductrices dont une du réseau de transport bordelais.



> **À l'occasion de cette journée, la cérémonie des Trophées Métiers pour ELLES**, créée il y a quatre ans par l'Afpa, a récompensé les parcours de femmes les plus impressionnants : elles ont fait le choix d'apprendre un métier dont la formation compte moins de 30% de femmes. Cette année, elles étaient 390 à concourir. Une conductrice de KB2M, formée à la conduite de transports en commun sur route en Nouvelle-Aquitaine, a remporté le prix Professionn'ELLE du Tertiaire.





> **Parlons Accessibilité et Cap Handéo : les 12, 20 et 27 mars !**

Mardi 12 mars	Mercredi 20 mars	Mercredi 27 mars
📍 Cantine de Lescure	📍 Dépot Bastide - Hall d'entrée	📍 Dépot CEL - Parvis extérieur
🕒 de 11h à 14h	🕒 de 11h à 14h	🕒 de 11h à 14h
<p>SAURIEZ-VOUS RETROUVER & DEVINER LES OBJETS CACHÉS ?</p> <p>RDV pour échanger sur l'accessibilité et participer à l'animation "Prête moi ton handicap" pour comprendre les freins que peuvent rencontrer les personnes en situation de handicap visuel / auditif.</p>		<p>COMPRENEZ LES FREINS LIÉS AUX HANDICAPS MOTEURS ET VISUELS DANS LES TRANSPORTS</p> <p>RDV pour échanger sur l'accessibilité et tester un parcours de sensibilisation en fauteuil roulant ou avec une canne et des lunettes occultantes, les personnes qui le souhaitent pourront tester un trajet autour d'un bus.</p>

KB2M s'engage et sensibilise ses collaboratrices et collaborateurs à l'accueil des Personnes à Mobilité Réduite (PMR) lors de sessions de formation animées par le service Formation de KB2M et des intervenants du monde associatif.

Depuis plusieurs années, l'équipe accessibilité travaille en coopération avec toutes les directions pour valoriser et / ou mettre en place des actions en faveur des publics fragiles. Que ce soit en interne, avec les services techniques, la maintenance et les équipes de l'information voyageurs qui œuvrent pour faciliter l'accès au réseau de transport ou encore toutes les personnes en contact clients (conducteur, vérificateur de perception, régulateur, boutiques...) formées à l'accueil des PMR, nous sommes tous engagés pour faciliter la mobilité des publics fragiles.

👤 **PASSAGERS**

100% des métiers en contact clients

FORMÉS À l'acc'd'accessibilité

En route vers la certification **CAP HANDÉO**

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE MOBILITÉS

Rassemblés autour du message « Sur le terrain, je suis CAP'HANDÉO », les salariés chez KB2M participent de loin comme de près à favoriser l'accessibilité des personnes à mobilité réduite. Cet engagement humain au quotidien, combiné à l'ensemble de nos projets et déploiements de solutions et de services font que nous sommes le tout premier réseau de transport à obtenir la double certification (réseau TBM et service de transport Mobibus).

Résultats 2024

- > 85/100 : Note obtenue à l'index égalité professionnelle
- > 7,6/10 : Note obtenue au baromètre d'engagement à la question : « Mon entreprise promeut et encourage la diversité dans les équipes »

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 20%
 - Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 13,43%
- > 21,46% part de femmes dans l'effectif global
- > Cible 2024 : taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : 6%
 - Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap - % global : 6,43 (chiffre provisoire en attendant le dépôt de la Déclaration Sociale Nominative de mars)

2025 Actions à venir...

- > Taux de féminisation : Identifier les forums emploi 100% femmes ;
- > Développer avec nos partenaires des actions ciblées sur les publics féminins.

Objectifs

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

#3.4

Assurer la santé, sécurité de nos collaborateurs

KB2M place la santé et la sécurité de ses collaborateurs au cœur de ses processus. Conscient de l'importance d'un environnement de travail sain et sécurisé, l'entreprise déploie une politique d'amélioration continue et le programme Impact Safety construit par le groupe Keolis afin d'ancrer la sécurité à tous les niveaux de l'entreprise.

#3.4.1

Connaitre et partager la culture sécurité

En 2024, KB2M a déployé sa politique d'amélioration continue intégrant ses engagements en matière de santé sécurité au travail. La communication s'est réalisée au travers des sensibilisations menées au sein des directions de l'entreprise :



Le déploiement des 8 règles d'or de la sécurité s'est ainsi poursuivi tout au long de l'année avec un affichage spécifique au sein des dépôts de maintenance, des entités managériales mais également lors de forum sécurité ou sous forme de fléchage lors de la diffusion de communication sécurité (guide de prévention santé sécurité environnement, flash info, thèmes de sensibilisation, etc.).

Tout au long de l'année, des moments d'échange ont été organisés afin de promouvoir la prévention des risques liés au travail : lors du concours « Bus d'or », les collaborateurs ont été invités à participer à un atelier « Prev'alerte » afin d'être sensibilisés aux gestes de premiers secours et pouvoir ainsi répondre efficacement à une des situations d'urgence identifiées dans l'entreprise. Cet atelier a également été proposé lors de la Keolis Way Week.

KB2M met en œuvre des actions de formation et de sensibilisation ciblées dans l'objectif de prévenir les risques d'accidents au travail. Chaque collaborateur bénéficie de programmes de formation adaptés, visant à renforcer sa sécurité sur son lieu de travail. Les managers sont également formés pour garantir un environnement de travail sûr et bienveillant à travers la formation « Leadership sécurité » dont le déploiement a débuté fin 2024. Cette formation, tout en rappelant le contexte réglementaire et normatif, les aide à identifier les outils et leviers à leur disposition, pour animer la prévention des risques au quotidien.



#3.4.2

Améliorer la santé et la sécurité au travail

L'obtention de la certification ISO 45 001 a marqué une étape majeure dans la démarche sécurité de l'entreprise. Cette certification reconnaît les efforts de KB2M pour maintenir des processus performants dans sa gestion de la santé et sécurité au travail, et témoigne de son engagement continu à améliorer les conditions de travail pour tous les collaborateurs dans l'entreprise.

Intégrés dans une démarche d'amélioration continue, les salariés sont consultés et sollicités régulièrement pour participer à des groupes de travail.



Tel est le cas pour la réalisation d'exercices en situation d'urgence ; ces exercices ont pour but de tester auprès des collaborateurs, leurs connaissances des procédures en vigueur et en vérifier la pertinence, l'objectif étant toujours l'amélioration continue de leur application.

Les opérateurs métiers sont aussi amenés à devenir acteurs de leur propre sécurité ou de celle de leurs collègues en participant à la sélection de nouveaux équipements individuels de protection (casquettes de protection pour les activités de maintenance), ou à des groupes de travail concernant la mise en place du port obligatoire du gilet de sécurité sur les sites de maintenance de l'entreprise.

#3.4.3

Prévenir les risques liés à nos activités

En 2024, plusieurs initiatives ont été mises en place pour renforcer la prévention des risques dont le projet d'innovation sur la formation incendie en réalité virtuelle. Ce projet est développé dans le cadre d'une expérimentation via le fond de l'innovation prévu dans le cadre du nouveau contrat de DSP 2023-2030 ; ce fond positionne Bordeaux Métropole comme référence française et internationale en termes de mobilité globale innovante dans les huit prochaines années.



Image d'illustration YouRescue

L'objectif est d'accompagner les collaborateurs dans une meilleure maîtrise de l'attaque au feu en leur permettant de tester les procédures d'urgence et manipuler des extincteurs connectés dans un environnement connu (milieu urbain de la ville de Bordeaux et matériel roulant TBM). Les étapes du projet menées en 2024 se sont articulées autour du développement de l'environnement urbain et la création de scénarii adaptés au bus et tramways de Bordeaux, ainsi que la modification de la procédure d'urgence en cas d'incendie tramway



Image d'illustration du projet d'innovation.

Résultats 2024

- > 186 : nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail
- > 259 : nombre de déclarations (accidents du travail et de trajet, avec et sans arrêt)

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : 44 : taux de fréquence des accidents du travail
 - Taux de fréquence des accidents du travail : 47,896
- > Taux de gravité des accidents du travail : 6,609

2025 Actions à venir...

- > Finalisation du projet réalité virtuelle (modules de formation et contenu pédagogique) ;
- > Audit de suivi ISO 45001

Objectifs

- > 2025 : 100% des managers formés au module « Leadership sécurité »
- > 2025 : 44,65 : taux de fréquence des accidents du travail

#3.5

Construire une dynamique QVCT collaborative

La Qualité de Vie et les Conditions de Travail (QVCT) sont essentielles chez KB2M. C'est pourquoi l'entreprise se mobilise pour offrir aux salariés, des services et un environnement favorisant la réalisation de leurs missions dans une ambiance positive et bienveillante. Parler QVCT permet d'avoir un discours plus clair : l'amélioration de la qualité de vie au travail des salariés s'inscrit dans une série d'actions reliées de manière directe à celles des conditions de travail.



> Être à l'écoute des salariés pour répondre à leurs attentes

Depuis plusieurs années, l'entreprise favorise l'expression directe des salariés via des enquêtes internes. Elles permettent de recueillir leur perception du fonctionnement de l'entreprise, leurs attentes et mesurer leur bien-être au travail et leur motivation et ce, de manière anonyme et confidentielle.

En début d'année, KB2M a lancé la seconde enquête sur la qualité de vie au travail auprès de l'ensemble des salariés pour évaluer leur ressenti à l'égard de leurs conditions de travail et mieux connaître leurs attentes. Avec un objectif clair d'améliorer nos conditions de travail au quotidien, l'enquête questionne l'engagement des salariés au travail et mesure tous les aspects qui concourent à leur bien-être. Les résultats de l'enquête révèlent de bons indicateurs de satisfaction et de motivation. Les principaux indicateurs de qualité de vie au travail sont calculés sur la base de la satisfaction/motivation et du ressenti physique et moral du travail. Cette enquête a permis de faire émerger des situations ou facteurs de risque, vécus comme une source de stress par des salariés mais également des facteurs dits « de protection » permettant de réguler ce sentiment.

Le baromètre engagement est un questionnaire commun à l'ensemble du groupe Keolis permettant de recueillir la perception des salariés autour de l'engagement et du sentiment d'appartenance. Il s'adresse chaque année à près de 68 000 collaborateurs dans le monde. Parmi les thématiques abordées, on retrouve la marque employeur, l'engagement, la qualité de vie au travail, le leadership et la connaissance du projet d'entreprise.

DU 29 JANVIER AU 16 FÉVRIER

ENQUÊTE

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

15 minutes seulement pour répondre

Je participe à l'amélioration des conditions de travail

Je réponds de façon anonyme et confidentielle

VOTRE AVIS COMPTE

15 personnes

15 minutes

Votre participation en 2021 a donné lieu à plusieurs actions concrètes telles qu'un plan pluriannuel de rénovation des locaux, des actions de sensibilisation aux problématiques féminines à la conduite, une démarche de concertation sur les rythmes de travail à la conduite, etc.

Questionnaire envoyé sous format papier à domicile ou électronique sur votre boîte mail professionnelle

Réalisation par l'institut de sondage indépendant CSA

PERSONNEL MyKBat KEOLIS BORDEAUX METROPOLE MOBILITES

> Conclusion d'un Accord d'entreprise relatif à l'Egalité professionnelle et QVCT

Dans le cadre de l'accord d'entreprise signé en décembre 2024, l'entreprise a pris des engagements forts en faveur de l'amélioration de la qualité de vie au travail de ses salariés :

• Articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et familiale ;

• Mesures en faveur de la lutte contre les discriminations en matière de recrutement, d'emploi et d'accès à la formation professionnelle ;

• Mesures en faveur de la prévention de la santé ;

• Mesures en faveur de l'exercice du droit d'expression ;

• Mesures en faveur de l'intégration ;

• Mesures en faveur du bon usage des outils numériques et du droit à la déconnexion.

> Offrir à nos personnels des espaces de travail et de pause plus agréables

En début d'année, la rénovation du rez-de-chaussée de l'entité managériale et la boutique TBM des Quinconces ont été entièrement rénovés : création d'une salle de repos au sein de l'entité managériale donnant sur la ligne de tramway B, agrandissement de la boutique TBM offrant un espace de 73 m² supplémentaires avec de nouvelles portes d'accès situées côté voies de circulation des tramways B et C/D.

Le service bâtiments et travaux de KB2M a assuré l'assistance à la maîtrise d'ouvrage, gérant la conception, la coordination et le suivi des travaux avec les prestataires et utilisateurs de l'entité.



> Soulager les tensions musculaires

Dans une démarche de prévention et pour promouvoir la qualité de vie des salariés, une animatrice santé dispense depuis plusieurs années des séances de relaxation « Amma Assis » de 10 à 15 minutes, réparties sur plusieurs créneaux horaires et dans différents lieux de l'entreprise.

Cette année, une nouvelle séance de relaxation « Amma Assis » complète l'offre déjà en place, invitant les collaborateurs à venir se détendre dans les locaux de l'entité managériale Saint Jean.

Cette technique de massage sur une chaise ergonomique, réalisée par une professionnelle certifiée, permet de soulager les tensions musculaires et réduire le stress accumulé au cours de la journée.

> Pédaler 30 minutes par jour, une recommandation de l'Organisation mondiale de la santé

Développer la pratique du vélo est une priorité pour KB2M ; En 2023, le siège social de l'entreprise a été labellisé Employeur Pro-Vélo. Ce label est 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).

KB2M envoie ainsi un signal fort à ses collaborateurs en agissant de manière positive sur leur bien-être physique et mental ainsi que sur l'environnement.

En mai, un atelier REVI a accompagné toute la journée les salariés sur le site de maintenance de Bastide pour réparer leur vélo. Dans le cadre du label Employeur Pro-Vélo, KB2M a ainsi offert la prestation d'entretien aux 12 premiers salariés inscrits. Un service spécifiquement pensé pour les cyclistes quotidiens, et notamment les vélotafleurs.

Dans le cadre de son Plan De Mobilité Employeur et à l'occasion du lancement du nouveau Vélo Libre-Service, fin avril 2024, KB2M offre également l'accès gratuit aux vélos non électriques à l'ensemble de ses salariés.



Résultats 2024

- > 66% des participants à l'enquête QVCT déclarent être satisfaits de leur travail et 69% recevoir le respect et la reconnaissance qu'ils méritent
- > 7,8/10 : note obtenue à la thématique QVCT du baromètre engagement Keolis 2024

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2030 : 64% de salariés en télétravail sur les postes éligibles
 - % de salariés en télétravail : 65,96
 - % d'absentéisme pour arrêt maladie : 7,97

2025 Actions à venir...

- > Ouverture d'une nouvelle salle de sport sur le site de Lescure ;
- > Formalisation du plan d'actions QVCT en lien avec la politique Responsabilité sociétale de l'entreprise.

Objectifs

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

	Siège social	Dépôts maintenance	Entités de management
VÉLOS	25%	10%	10%
TRANSPORTS EN COMMUN	48%	20%	42%
COVOITURAGE	5%	8%	4%

#4

Proposer une mobilité
sûre et durable pour une
liberté de mouvement de
tous et de chacun





Enjeux

Afin de délivrer un niveau de service d'excellence, KB2M se fixe 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 Bordeaux Métropole pour assurer le respect de ces engagements. La sécurité et la sûreté des clients-voyageurs constituent un enjeu important de notre politique RSE et font partie de nos engagements quotidiens.

KB2M veut ainsi se positionner sur l'ensemble du parcours usagers avec des solutions adaptées pour toutes les formes de mobilité en proposant des mobilités alternatives et durables, sûres pour toutes et tous, inclusives et favorisant l'inclusion sociale.

Politique

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

- > **Innovant** : imaginer la mobilité de demain et innover au service des clients ;
- > **Solidaire** : être à l'écoute de notre environnement et respecter nos clients et l'ensemble de nos collaborateurs ;
- > **Responsable** : agir comme une entreprise responsable en assurant nos engagements contractuels et en garantissant la sécurité.

KB2M s'engage à être une organisation reconnue pour son leadership, performante et apprenante ; en s'appuyant sur les politiques déployées par Keolis SAS, KB2M s'engage dans une démarche d'amélioration continue tant en qualité de service qu'en sécurité, visant à la satisfaction de ses clients et parties prenantes.

#4.1

La qualité et la sécurité au service de nos voyageurs

La vision à 3 ans de notre projet d'entreprise KAP 2026 est résolument tournée vers nos voyageurs avec pour objectif « Pour nos voyageurs, cultivons l'excellence ! ».
Avoir la charge de la mobilité des personnes, c'est faire de la sécurité un prérequis.

> Des engagements de service pour répondre à la vision et aux attentes des voyageurs

KB2M a sollicité AFNOR Certification pour élaborer des engagements orientés vers la qualité de service. Ces engagements portent sur différentes thématiques notamment :

- La propreté des bus, tramways, navettes fluviales ;

- L'accueil, le comportement, le conseil, ...

- Les informations communiquées fiables et disponibles ;

- Le bon fonctionnement des équipements, ...

Au terme de plusieurs mois de travail, une consultation de quelques parties prenantes externes (Bordeaux Métropole, la fédération nationale des associations d'usagers des transports - FNAUT Nouvelle Aquitaine, ...), et une validation par une commission spécifique de l'AFNOR, le référentiel a été certifié en octobre 2024, offrant ainsi, à nos clients et partenaires, des engagements clairs et concrets répondant à des besoins identifiés, nous permettant d'être reconnus pour la qualité de nos services.





Une attention particulière portée à la sécurité des usagers et des tiers

> **L'accidentalité générale** sur les lignes de bus a poursuivi une baisse par rapport aux kilomètres parcourus, alors que l'accidentologie générale avec les véhicules routiers, sur la ligne de tramway A, connaît une hausse en 2024.

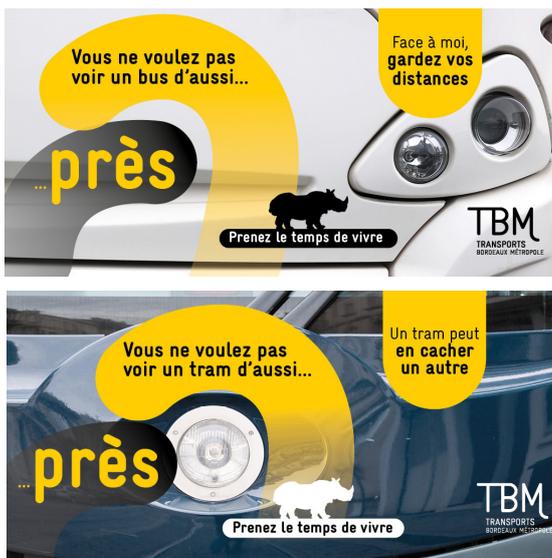
Le niveau de risque entre tramways et modes actifs (piétons, cycles, trottinettes) est particulièrement observé, au regard de l'augmentation significative du nombre d'utilisateurs et de la vulnérabilité de ces usagers en termes de gravité : alors que l'on constate une augmentation de la pratique, le taux de collisions avec les cycles et piétons est à la baisse avec le tramway alors qu'à la hausse entre bus et deux roues (cycles ou motorisés).

> **Des actions de communication en matière de sécurité** pour les bus et les tramways, ont été menées 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 ;

Plus que jamais, il reste nécessaire de sensibiliser les usagers de la route et de rappeler l'importance d'être attentif à son environnement. « **Vous ne voulez pas voir un bus / un tram d'aussi près** » est le principal message de la campagne de communication. Il incite à garder ses distances avec les véhicules du réseau TBM pour plus de sécurité et de vigilance.

Cette nouvelle campagne, lancée au printemps, s'inscrit dans une démarche de sensibilisation aux bonnes pratiques en matière de mobilités douces au moment où est constatée une augmentation du nombre de cyclistes et trottinettistes.

Des stands sécurité se sont également tenus à la maison écocitoyenne ainsi qu'au niveau de l'arrêt de tram Talence Centre Forum : y étaient proposés un atelier "Angles morts" et une animation consistant à tester un parcours en trottinette en réalité virtuelle avec notre partenaire MWheel, spécialiste de la prévention à l'usage des mobilités douces.



À cette occasion, le public a pu :

- Se mettre à la place d'un conducteur grâce à l'atelier angles morts sur les bus ;
- Tester ses réflexes et apprendre à se déplacer en toute sécurité ;
- Jouer à un quizz permettant de tester ses connaissances et gagner des équipements sécuritaires pour son vélo.

> **KB2M déploie un système de gestion de la sécurité** incluant 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.

toutes conditions climatiques (pluie, neige ou même présence de boue sur les pneumatiques), la sécurité s'en trouve donc renforcée avec une détection immédiate des anomalies.

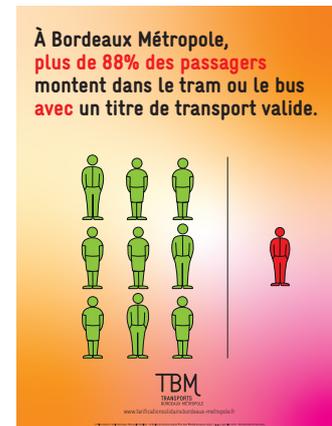
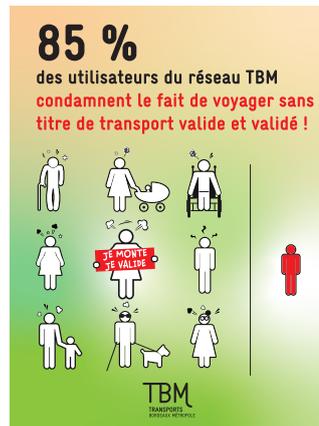
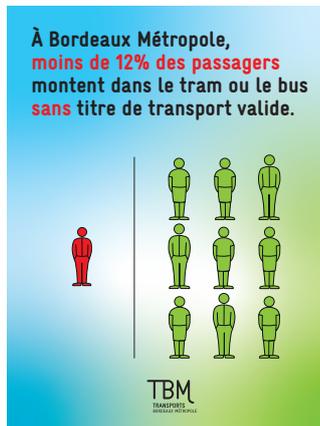
À l'automne 2024, le service maintenance matériel roulant du Centre d'Exploitation du Lac a adopté « QuickScan », une technologie Michelin pour surveiller en tant réel l'usure et la pression pneumatique des bus. Installée à l'entrée du site de maintenance, ce système se présente sous la forme d'une plaque fixée au sol. Il fournit des données immédiates, comme la hauteur de gomme restante ou le niveau de pression, permettant des interventions rapides si nécessaire et une meilleure planification de la maintenance. Fonctionnant en





Le déploiement d'un plan de sûreté et de lutte contre la fraude : prévention et médiation

> En 2024, la campagne d'affichage vise à lutter contre la fraude par l'encouragement des comportements civiques et la validation des titres de transport ; articulée autour du projet expérimental « Valid'Attitude » basé sur la réalisation d'une étude comportementale des fraudeurs, elle utilise un jeu de compréhension cognitive : 3 messages pour déstabiliser un préjugé et ainsi influencer sur un comportement. Ce projet a été mené en lien avec la Direction Innovation de KB2M et des élèves du campus de Bordeaux de l'école supérieure des sciences commerciales d'Angers (ESSCA).



> Des 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.



> Ce sont en moyenne 14 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. Près de 109 448 voyageurs se sont ainsi mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou d'un achat de titre.

> L'année 2024 a été marquée par l'accueil de grands événements sur la Métropole (Relais de la flamme olympique, demi-finales du TOP 14, matchs du tournoi olympique de football au stade Matmut). KB2M 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.



> **8 opérations avec le Groupement de Gendarmerie Départemental de la Gironde (GGDG) et 44 opérations avec la Direction Interdépartementale de la Police Nationale (DIPN)** dans la zone de compétence de la police nationale, ont été organisées afin de lutter contre toutes les formes de délinquance, de fraude et d'incivilités sur le réseau de transport de Bordeaux et rassurer et sensibiliser les voyageurs et le personnel KB2M par une présence régulière sur le réseau et des opérations communes.

> **Un nouveau partenariat** a été noué avec la Police municipale de Villenave d'Ornon portant à **22** le nombre de conventions avec les Mairies ; en 2024, 34 opérations de prévention conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive ont été réalisées dans les bus et les tramways de nuit.



> **KB2M intervient, depuis plus de 10 ans, dans les établissements scolaires et en milieu associatif** afin de permettre aux jeunes de connaître et comprendre les règles à suivre dans les transports en commun en termes de sécurité et de civisme. L'intérêt environnemental de l'utilisation des transports en commun est également abordé.

> Le développement de dispositifs de prévention, d'alerte et d'accompagnement pour la sécurité des femmes dans les transports

En octobre 2024, KB2M a lancé une nouvelle campagne de sensibilisation grand public contre les discriminations : une politique de tolérance zéro dans les transports bordelais qui met en avant les divers moyens d'alerte disponibles ainsi que le dispositif « Demandez Angela », rappelant à tous les voyageurs que le réseau TBM œuvre pour assurer leur sécurité.

Ainsi, l'entreprise affirme également ses engagements en matière de lutte contre le harcèlement sexiste et les violences sexuelles en étant partenaire du dispositif « Demandez Angela ». En 2024, la signalétique « Demandez Angela » équipe 20 rames de tramways avec 320 bornes d'appel d'urgence, 20 stations tramways avec 45 bornes d'appel, 611 bus ainsi que les 4 boutiques TBM et le service des objets trouvés.



Dans le cadre de la lutte nationale contre le harcèlement sexiste et sexuel dans les transports en commun, la campagne « **Contre les agresseurs, levons les yeux** » à vocation nationale a été diffusée sur l'ensemble du réseau TBM du 19 février au 3 mars. Cette campagne grand public a pour but :

- **D'outiller les victimes et les témoins** en leur donnant accès aux dispositifs existants pour agir et réagir (moyens d'alerte et dispositif Angela) ;
- **De rassurer les victimes** en réaffirmant leur droit ;
- **De s'adresser aux témoins** car ils peuvent faire la différence dans ce genre de situation ;
- **De condamner fermement les agresseurs** en les nommant explicitement.



Résultats 2024

- > **96,6%** de conformité aux enquêtes mystères sur le parcours voyageurs
- > **2 décès** et **1 blessé grave** sont à déplorer concernant le mode tramway
- > **89** signalements via le dispositif d'alerte « demandez Angela »
- > **3 427** incidents sécuritaires relatifs à la sûreté sur le réseau TBM

Indicateurs de performance 2024

- > Taux de collision/10 000 km au tram : **0,178**
- > Taux de collision/10 000 km au bus avec des tiers : **0,257**
- > Cible 2024 : Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté KB2M < 10 min
 - Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : **7,82 min**
- > Cible 2024 : Nombre de jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif : **10 000**
 - Nombre de jeunes sensibilisés : **13 173**

2025 Actions à venir...

- > Plans d'actions à la suite de l'identification et analyse des vulnérabilités techniques et organisationnelles du système tramway ;
- > Finalisation du manuel sécurité bus et pilotage du plan d'actions accidentologie associé ;
- > Renouvellement de l'habilitation de KB2M à accueillir des personnes dans le cadre de travaux d'intérêt général ;
- > Organisation d'une marche exploratoire menée par les femmes utilisatrices régulières du réseau.

Objectifs

- > Cible 2025 : renouvellement de la certification engagements de service selon le périmètre défini dans le référentiel
- > Cible 2025 : maintien du délai d'intervention moyen des équipes de sûreté KB2M pour nos voyageurs < 10 min
- > Cible 2025 : nombre de jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif : **11 000** (pour atteindre le chiffre de 13 000 en 2030)

#4.2

Une offre de transport adaptée aux spécificités territoriales

L'approche de KB2M est tournée vers la compréhension des besoins du territoire et des clients, et la recherche permanente de la satisfaction d'un service de mobilité axé sur l'intermodalité et la promotion des modes de déplacement doux ainsi que la mobilité naturelle.

> Encourager les mobilités douces et l'intermodalité

En 2024, KB2M a déployé le dispositif de la rose des modes sur quatre nouvelles stations tramways. Cette signalétique qui valorise les modes alternatifs tels que la marche et le vélo est désormais présente sur 8 stations.

Un dispositif d'accompagnement terrain permet également, depuis le début d'année, la mobilisation en interne des agents avec pour objectif de rassurer les voyageurs en cas de perturbations majeures : déployé 22 fois en 2024, cet accompagnement contribue à la réduction du stress et de la frustration des voyageurs et à l'amélioration de l'image du réseau de transport urbain bordelais.

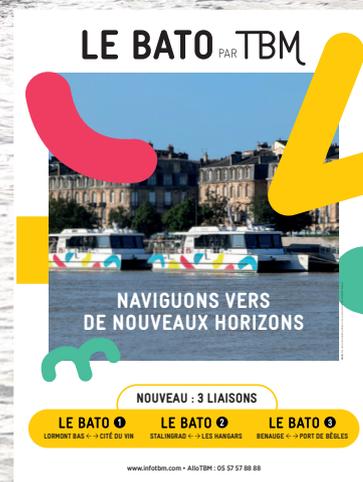


Un dispositif d'information voyageur disponible sur toutes les gares de la métropole encourage également l'intermodalité entre les gares RER et le réseau de transport bordelais : plan de quartier avec jalonnement entre les arrêts TBM et la Gare, panneau d'information, signalétique directionnelle.

> Étendre l'offre BATO

Dans le cadre de l'évolution de l'offre de transport, Bordeaux Métropole a acquis, en août dernier, deux nouveaux catamarans pour renforcer les liaisons fluviales. Cette nouvelle offre inclut non seulement les bateaux, mais aussi les pontons et l'expérience client (signalétique, informations voyageur) qui commence dès l'embarquement. Le service sur le fleuve s'est vu élargi avec la création d'une liaison en amont du pont de pierre reliant Bègles à la Benaugue et, en aval, de Lormont bas à la cité du vin et, Stalingrad aux Hangars.

La Linotte et la Sittelle sont deux catamarans hybrides (batteries/générateur électrique) à faible émission de gaz à effet de serre alliant légèreté, performance et confort. Ces BATO dit « H2Ready » ont été conçus pour faciliter le passage à une solution hydrogène qui remplacera les générateurs électriques de bord. Ils intègrent des équipements modernes similaires à ceux des bus et tramways, tels que la vidéoprotection, le système d'aide à l'exploitation, la billettique, la rétrovision et les girouettes. Ces nouveautés s'ajoutent aux équipements déjà présents sur les anciens modèles, offrant ainsi une continuité technologique et intégrant pleinement les bateaux au réseau de transport TBM.



> Développer le service vélo au sein de l'offre de transport

Le nouveau modèle de vélo, remplaçant les traditionnels V³, se veut plus léger, robuste, connecté et coloré. Son design est modernisé pour s'adapter aux nouvelles couleurs de TBM. Le Vélo peut être utilisé occasionnellement ou avec un abonnement.

C'est près de 2 000 nouveaux vélos qui se déclinent également en modèles "classique" et à "assistance électrique". Avec la batterie intégrée, les processus de location et de retour sont désormais simplifiés. Une autre avancée significative est l'introduction d'un système de guidage intégré baptisé « cockpit ». En utilisant l'application dédiée « Le Vélo par TBM », les utilisateurs peuvent saisir leur destination, et les instructions de navigation apparaissent sur un cadran Bluetooth installé au centre du guidon, facilitant ainsi les déplacements en ville. L'utilisateur peut également décrocher/raccrocher son vélo depuis l'application et réaliser un arrêt minute.

Une campagne de communication centrée sur la disponibilité du vélo au-delà des horaires des tramways et des bus.

La campagne "Joue les prolongations !" a été diffusée du 26 septembre au 27 octobre sur le réseau TBM (trams, bus, boutiques, site internet, réseaux sociaux, newsletter) ainsi qu'en affichage dans des établissements fréquentés par les jeunes à Bordeaux. Son objectif : améliorer l'image du service Le Vélo en mettant en exergue la possibilité, pour les jeunes, d'emprunter des Vélos en libre-service au-delà des horaires de circulation du réseau TBM.



> Offrir un service complémentaire du réseau de transport Bordeaux Métropole : le transport à la demande

Les six services de transport à la demande offrent des solutions sur mesure répondant aux besoins spécifiques des territoires et habitants. En 2024, KB2M a procédé à des adaptations de l'offre des services Flex' (avec l'ajout de 11 arrêts supplémentaires pour le Flex'Gare concernant la zone de Quinsus Ambarès-et-La-Grave et d'environ 100 arrêts concernant l'extension de la zone Aéroport sur la commune de Martignas-sur-Jalle).

Le service Mobibus participe quotidiennement à faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite dans la métropole bordelaise. Mobibus, service de transport à la demande dessert les 28 communes de Bordeaux Métropole 364 jours par an. Pour bénéficier du service, un dépôt de dossier est nécessaire.

Mobibus étant un transport collectif, les bénéficiaires peuvent voyager avec d'autres bénéficiaires du service sur tout ou partie de leur trajet. Si besoin, le conducteur peut venir les chercher dans leur domicile pour les accompagner au véhicule et les déposer à l'intérieur de leur lieu de destination.

Avec tout le personnel de l'entreprise en contact avec le public (agents commerciaux, contrôleurs...), les conductrices et conducteurs sont sensibilisés à l'accueil et à la prise en charge des personnes à mobilité réduite (PMR). Organisée sous forme d'un atelier pratique avec la présence active de clientes ou clients du réseau atteints de troubles moteurs, visuels et auditifs, cette journée se caractérise par des mises en situation où les agents se retrouvent à la place de personnes en fauteuil roulant, malentendants ou non-voyants, dans l'esprit d'un « vis ma vie ».



Résultats 2024

- > 5 navettes fluviales avec 320 405 validations
- > 970 306 emprunts Le Vélo
- > 1 826 clients réguliers du service Mobibus (ayant au moins un voyage au cours de l'année)

Indicateurs de performance 2024

- > Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus : 84,6%.

2025 Actions à venir...

- > Intégration des services Le Vélo et transport à la demande dans l'application TBM ;
- > Renouvellement à poursuivre de la flotte de véhicules Mobibus ;
- > Création de nouvelles stations Le Vélo et implantation de nouveaux abris VéloPark ;
- > Développement de l'offre de location Vélo'c ;
- > Desserte du ponton Belvédère par Le Bato ;
- > Pendant les travaux en lien avec le pont de pierre, un renfort avec une liaison Bato supplémentaire reliant Stalingrad et Quinconces et l'implantation de 2 stations vélos « mobiles » de part et d'autre du pont.

Objectifs

- > 2025 : 2 445 967 emprunts Le Vélo.
- > 2025 : 114 400 voyages Mobibus.

#4.3

Un réseau de transport accessible à tous pour une mobilité inclusive

L'évolution de l'offre de service passe également par l'adaptation aux besoins de l'ensemble des clients, conformément au volet « droits humains » de la norme ISO 26000. Ainsi les personnes à mobilité réduite, c'est-à-dire toute personne rencontrant des difficultés temporaires ou pérennes à se déplacer, ou plus largement les publics fragiles, peuvent bénéficier de services adaptés.

> Double certification Cap Handéo Services de Mobilité, une première nationale



KB2M obtient la double certification Cap Handéo Services de Mobilité en juin 2024 pour les réseaux TBM et Mobibus. La certification s'appuie sur 23 critères, dont 9 audités sur le terrain :

- > **Accès à l'information** : Information complète, détaillée et adaptée aux handicaps et aux besoins des voyageurs ;
- > **Accueil / Réservation** : Formation des agents en contact avec le public ;
- > **Prestation de transport et accompagnement** : Service identifiable, véhicules adaptés, formation des conducteurs, gestion des situations perturbées ;
- > **Solution pérenne et responsable** : Suivi satisfaction, réclamations, co-construction avec les voyageurs.

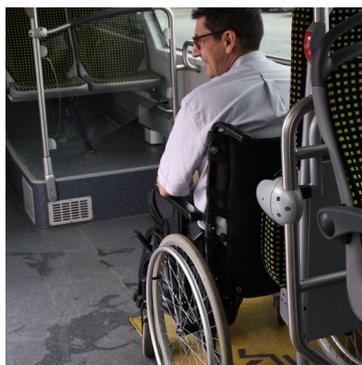
> Un programme de formation renouvelé et élargi

La formation des personnels est un axe majeur d'engagement dans le cadre de la certification avec un double objectif :

- > Former tous les personnels en contact avec le public, au-delà des conducteurs et en incluant la sous-traitance ;
- > Dans un délai imparti par rapport à leur intégration (de 2 à 6 mois maximum selon les métiers).

Concernant le réseau TBM, KB2M a capitalisé sur la journée de sensibilisation des conducteurs avec la participation de clients/usagers en situation de handicap en développant de nouveaux modules adaptés aux différents métiers concernés. En 2024, KB2M signe ainsi 6 nouvelles conventions avec les associations PMR.

Concernant le service de transport à la demande Mobibus, l'intégration des nouveaux conducteurs instaure désormais 5 jours de formation avec un tutorat en situation réelle de transport de bénéficiaires sur l'ensemble de la durée de la formation.



> Des relations durables et innovantes avec les parties prenantes externes

KB2M poursuit sa collaboration avec les structures du handicap, la co-construction étant l'ADN de la politique accessibilité mise en œuvre depuis des années. Les enjeux sont multiples :

- > Faire découvrir le réseau de la métropole bordelaise et donner les clés d'usage en s'appuyant sur les partenaires tels que l'Institut Peyrelongue, Trisomie 21, Wimoov ;
- > Echanger en direct autour de l'accessibilité et des services en conviant les représentants des associations (présentation du nouveau module de formation, retours d'expérience des offres Mobibus) ;
- > Répondre aux sollicitations des différents publics à mobilité réduite en participant à des réunions (Association des paralysés de France, Union nationale des aveugles et déficients visuels) ou en participant à des projets (application pour déficients visuels avec l'institut régional des jeunes sourds et aveugles).

> Une communication et information renforcées vers les bénéficiaires Mobibus

L'obtention de la certification et le lancement en septembre 2023 de nouvelles offres sur le service Mobibus ont été l'occasion de renouveler les formats d'information à destination des bénéficiaires sur deux thématiques principales :

- > Faciliter la compréhension et la mesure de l'accessibilité en s'appuyant sur des vidéos mettant en scène des conducteurs et bénéficiaires du service, dans l'objectif de présenter des mises en situation explicatives et comparatives des 3 offres proposées (Mobi'Dom, Mobi'Trottoir et Mobi'Guide), une lettre d'information « Mobibus Info » envoyée à tous les bénéficiaires présentant toutes les nouveautés en termes d'accessibilité ;
- > Mesurer la satisfaction : concernant l'offre Mobi'Guide, tout nouvel utilisateur est contacté pour échanger autour de son premier trajet, tout nouveau bénéficiaire Mobibus est destinataire d'un questionnaire de satisfaction.



> Une expertise d'usage auprès de Bordeaux Métropole et des tiers

Acteur incontournable de la mobilité sur la métropole, KB2M se positionne durablement au service des usagers en déployant des services et produits impactant la mobilité des publics fragiles.

Plusieurs actions ont ainsi été menées tout au long de l'année dont entre autres le déploiement des annonces sonores (numéro de ligne et destination) à la montée dans le tramway, le marquage usager en fauteuil roulant (UFR) sur des stations-tests afin d'améliorer le flux des voyageurs à la montée et à la descente, une procédure d'accostage sur les quais de la nouvelle ligne bus G afin de permettre un accès en toute sécurité aux voyageurs.

L'obtention de la double certification Cap Handéo positionne également KB2M au rang des opérateurs marquants et reconnus nationalement au service de l'accessibilité entraînant de multiples sollicitations : réunion plan senior pilotée par Wimoov, retours d'expérience partagés lors de Webinaires déployés par Keolis SAS ou encore avec l'office de tourisme de Bordeaux.

En mai 2024, KB2M se positionne dans les 10 finalistes sur 85 participants au prix inclusion surdités.

Résultats 2024

Formation des personnels :

- > 27 journées de formation : 251 conducteurs en propre formés
- > 25 journées chez les sous-traitants : 90 conducteurs et 9 Matelots formés
- > 15 1/2 journées de formation adaptée : 56 agents pratiquant la relation clients (agents des boutiques, du centre d'appels, de l'info voyageurs, contrôleurs, régulateurs ...) formés

Indicateurs de performance 2024

- > Cible 2024 : nombre de voyages Mobibus (engagement contrat DSP) : 102 492

- Nombre de voyages ou réservations Mobibus : 112 200

2025 Actions à venir...

- > Accessibilité digitale : accessibilité partielle sur le site et l'application TBM ;
- > Intégration d'un système de numérotation au niveau des stations tram afin de faciliter l'orientation des personnes en situation de handicap cognitif ou linguistique et d'améliorer l'expérience des personnes non francophones ;
- > Mise à jour de l'édition 2022 du guide accessibilité ;
- > Déploiement en interne de la formation publics fragiles aux métiers autres que la relation clients.

Objectifs

- > 2025 : Accompagner les évolutions majeures du réseau Tramway (travaux été et nouvelles lignes en décembre)

#5

Contribuer au
développement du
territoire et soutenir des
initiatives durables

Enjeux

De part la nature de ses activités et depuis plusieurs années, KB2M contribue à la structuration, au développement et à la mutation de la métropole bordelaise. KB2M se positionne en tant qu'entreprise partenaire et solidaire du territoire, en participant activement au dynamisme économique et à l'innovation, à des projets à vocation environnementale ou prônant le meilleur vivre ensemble.

KB2M se positionne comme un acteur du développement local responsable, dans l'esprit de la norme ISO 26000 d'aller au-delà des obligations réglementaires et de rechercher la performance sociétale globale en lien avec les acteurs du territoire.

KB2M place également l'éthique des affaires au cœur de ses engagements, pour satisfaire à une obligation légale et pour assumer sa responsabilité sociétale d'entreprise.

Politique

Dans le cadre de son projet d'entreprise Keolis Way, le groupe Keolis affirme sa politique en faveur de la Tolérance zéro vis à vis de la corruption, du trafic d'influence et des comportements commerciaux non éthiques. Le respect des règles de droit de la concurrence est l'un des axes du programme Konformité dont les principes fondamentaux sont posés par le guide éthique de conduite des affaires.

Signataire en 2024 de la chartre achats responsables, KB2M s'engage ainsi à répondre à dix engagements :

- > Assurer une relation financière responsable vis-à-vis des fournisseurs ;
- > Entretien une relation respectueuse avec l'ensemble des fournisseurs, favorable au développement de relations collaboratives ;
- > Identifier et gérer les situations de dépendances réciproques avec les fournisseurs ;
- > Impliquer les organisations signataires dans leur filière ;
- > Apprécier l'ensemble des coûts et impacts du cycle de vie ;
- > Intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale ;
- > Veiller à la responsabilité territoriale de son organisation ;
- > Le professionnalisme et l'éthique de la fonction achats ;
- > Une fonction Achats chargée de piloter globalement la relation fournisseurs ;
- > Une fonction de médiateur « relations fournisseurs », chargée de fluidifier les rapports internes et externes à l'entreprise.

#5.1

Notre démarche éthique et conformité

Depuis 2013, le groupe Keolis a mis en place la démarche « Compliance », démarche volontariste de prévention et de gestion des risques éthiques.

Un programme de conformité est ainsi déployé et décliné autour de trois domaines prioritaires, dont le respect est au cœur des engagements du groupe Keolis : une direction est dédiée à l'éthique et à la conformité.

Le respect strict d'une concurrence libre et loyale, la prévention de la corruption, du trafic d'influence et de la fraude ainsi que la protection des données à caractère personnel sont les trois domaines d'actions prioritaires de ce programme.

> En 2024, une référente « éthique et conformité » a été nommée au sein de KB2M, succédant au Directeur Contractuel et Financier qui exerçait jusqu'alors ces fonctions.

Celle-ci participe ainsi à des réunions mensuelles entre homologues des autres filiales, et animées par la direction éthique et conformité du groupe Keolis, l'objectif étant le partage des retours d'expérience et des bonnes pratiques. En charge des reportings trimestriels, permettant de rendre compte, en toute transparence, du nombre et de la nature des alertes professionnelles (discrimination, harcèlement sexuel, harcèlement moral, éthique des affaires), des sanctions disciplinaires pour manquement à l'éthique, des personnes formées aux bonnes pratiques anti-corruption, de la violation potentielle ou réelle de données à caractère personnel, des cadeaux et invitations, mécénats, dons et sponsoring, et de l'évaluation des tiers, elle anime également des campagnes de prévention et d'information au sein de la filiale bordelaise.

> Plusieurs évènements ont été organisés au cours de l'année écoulée :

- Création et configuration de l'outil « Compliance for business » commun au groupe SNCF et Keolis ; Ce dernier sera mis en service au cours du premier trimestre 2025 et permettra d'harmoniser, de mutualiser et de consulter, au niveau du groupe SNCF, les déclarations opérées s'agissant des tiers (fournisseurs et prestataires) et les notations associées (fiabilité, respect de l'éthique et du droit de la concurrence, etc.) ;
- Dispense d'une formation aux collaborateurs de KB2M dont les membres du Comité de direction, relative à la nouvelle procédure de déclaration des cadeaux et invitations qui découle de la mise en service d'un outil (plateforme web et mobile) à destination de l'intégralité des 68 000 salariés du Groupe. Cette formation est libre d'accès et consultable à tout moment via l'intranet de KB2M ainsi que les règles en vigueur, le règlement intérieur et le lien d'accès à la plateforme de déclaration.

La journée de l'éthique du 10 décembre a été l'occasion de réaffirmer la politique de Keolis en faveur de la tolérance zéro vis à vis de la corruption, du trafic d'influence et des comportements commerciaux non éthiques.

Pour cette journée thématique, le groupe a souhaité sensibiliser à l'utilisation de l'intelligence artificielle. En effet, aujourd'hui, l'intelligence artificielle transforme les pratiques des entreprises. Bien qu'un véritable atout, son utilisation peut cependant engendrer des risques de conformité.



Résultats 2024

- > Code de conduite des affaires à disposition de l'ensemble des salariés ayant un accès MyKB2M
- > Accès à l'outil de déclaration des cadeaux et invitations pour tous les salariés ayant un accès MyKB2M

Indicateurs de performance 2024

- > Cible : 0 alerte professionnelle via Keolis Ethic Line
 - Nombre d'alertes éthiques liées aux activités de KB2M remontées au comité éthique et conformité du groupe Keolis : 0

2025 Actions à venir...

- > Formation de l'ensemble des salariés de KB2M (seuls les cadres étaient concernés jusqu'à présent) à la prévention de la corruption (vidéo mise à disposition sur l'intranet, e-learning accessible via le logiciel SIRH pour l'encadrement).

Objectifs

- > 100% des alertes liées à l'éthique des affaires, investiguées et traitées dans les 6 mois

#5.2

Notre relation fournisseurs : des entreprises partenaires

Chez KB2M, nous considérons nos fournisseurs comme des partenaires essentiels à notre succès et à notre engagement en matière de responsabilité sociétale. Notre politique d'achats responsables s'intègre pleinement dans la politique RSE de KB2M, visant à développer des relations durables et équilibrées avec nos fournisseurs.

> Notre Politique d'Achats Responsables en quelques chiffres

- > **Un engagement territorial** : En 2024, 68,2 % de nos dépenses ont été réalisées auprès de fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine ;
- > **Un engagement avec des fournisseurs responsables** : des clauses de responsabilité sociétale et environnementale sont intégrées dans nos appels d'offres et des évaluations périodiques de la performance RSE de nos fournisseurs sont réalisées. En 2024, 20,6 % de nos fournisseurs hors groupe Keolis sont évalués RSE.
- > **Un recours à l'économie sociale et solidaire** : Nous collaborons avec des acteurs de l'économie sociale et solidaire, y compris ceux du secteur protégé et adapté. En 2024, 1,54% des dépenses ont été réalisées dans ce secteur (ESS statutaire ou inclusif).



> 1^{er} réseau de transport urbain de voyageurs récompensé par le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables

En mars 2024, KB2M a signé la charte de la relation fournisseurs et achats responsables, s'engageant à assurer une relation financière responsable, à entretenir une relation respectueuse et collaborative avec l'ensemble des fournisseurs, et à intégrer les problématiques de responsabilité environnementale et sociétale dans nos processus d'achat.

Le Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR) a été créé en 2012 par le médiateur des entreprises et le conseil national des achats pour promouvoir des pratiques d'achats responsables et éthiques. Ce label repose sur la norme internationale ISO 20400 « achats responsables » et exige le respect des engagements de la charte relations fournisseurs et achats responsables.

Le 1^{er} octobre, KB2M devient le premier réseau de transport urbain de voyageurs à obtenir le label RFAR, détenu pour l'heure, par une centaine d'entreprises en France.

Ce label récompense officiellement notre engagement envers des pratiques d'achats responsables et de la qualité de nos relations avec nos fournisseurs et repose sur plusieurs critères rigoureux :

- > **Transparence et éthique** : Nous nous engageons pour une transparence totale dans nos processus d'achat ainsi qu'à respecter des normes éthiques élevées ;
- > **Dialogue et médiation** : Nous favorisons un dialogue constant et constructif avec nos fournisseurs. Un dispositif de médiation a été mis en place pour résoudre les éventuels différends. La Directrice RSE de l'entreprise est désignée comme médiateur interne pour restaurer la confiance entre les parties ;
- > **Performance RSE** : Nous évaluons régulièrement la performance RSE de nos fournisseurs et les accompagnons dans l'amélioration de leurs pratiques ;
- > **Innovation et Durabilité** : Nous encourageons l'innovation et les initiatives durables chez nos fournisseurs, contribuant ainsi à une chaîne d'approvisionnement plus responsable.



> Un partenariat avec le PLIE des Graves

Ce partenariat avec le Plan Local pour l'Insertion et Emploi (PLIE) des Graves a permis de recenser 34 625 heures d'insertion réalisées dans le cadre des contrats avec les prestataires de KB2M. Cette initiative illustre notre engagement à favoriser l'insertion professionnelle et à soutenir l'emploi local, en offrant des opportunités concrètes aux personnes éloignées du marché du travail.

Notre engagement en matière d'insertion se traduit par l'intégration d'une clause de 5 % dans les contrats où la part de main-d'œuvre nécessaire à la réalisation des contrats pluriannuels dépasse 50 % du montant total de ces derniers. Cet objectif est amené à évoluer au fur et à mesure de la signature de nouveaux contrats. À ce jour, le nombre d'heures contractualisé s'élève à 230 976 heures d'insertion, couvrant 13 contrats de sous-traitance, atteignant ainsi en 2024, 16 % de notre objectif sur la durée du contrat de délégation qui nous lie à la métropole bordelaise.

> Notre engagement dans une transition écologique

Dans le cadre de notre engagement pour une mobilité durable, nous avons atteint un objectif majeur en matière de transition énergétique. Depuis le 1^{er} janvier 2024, nous nous fournissons en énergie verte sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable, à hauteur de 100 % en électricité de traction et 100 % en bio-GNV (gaz naturel pour véhicules). Cette transition vers des énergies renouvelables reflète notre détermination à réduire notre empreinte carbone et à promouvoir des solutions de transport respectueuses de l'environnement.

Nous nous engageons également dans la préservation de la biodiversité via une clause contractuelle avec certains de nos fournisseurs, ce qui a permis la plantation de 300 arbres en 2024.



Résultats 2024

> 2 664 930€ chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS

Indicateurs de performance 2024

> Cible 2025 : % du volume d'achats réalisé auprès de fournisseurs labellisés RSE : 70

• Part de chiffre d'affaires (hors groupe Keolis) évalué Ecovadis : 71,6 %

> Cible 2024 : % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine) : 67

• % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine) : 68,21

2025 Actions à venir...

> Audit de suivi dans le cadre du Label Relations Fournisseurs et Achats Responsables ;

> 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.

Objectifs

> 2025 : Taux d'emploi indirect des travailleurs handicapés : 1%

> 2025 : % du volume d'achats réalisé auprès de fournisseurs labellisés RSE : 70

#5.3

Promouvoir la recherche et l'innovation pour la mobilité de demain

Avec Le Lab TBMouv ! créé en avril 2023, KB2M souhaite contribuer à transformer la métropole bordelaise en un territoire avant-gardiste en matière de mobilités. Il s'agit de faire de Bordeaux une référence nationale et internationale dans le domaine. Ce premier Lab local d'open-innovation en matière de mobilité, teste, sur une durée de 24 mois maximum, des solutions, sur le réseau de transport bordelais et sur les sites de l'Université de Bordeaux (bâtiment SMART) et de l'institut polytechnique de Bordeaux (INP).



L'évolution du Lab TBMouv ! : Un Lab en pleine éclosion

2023 a été l'année de la structuration de la démarche d'open innovation : identification des partenaires, de ses représentants, choix du nom, du logo et de l'univers graphique. Lors du lancement du Lab, ont été définis sa gouvernance et les ambitions stratégiques. En parallèle, sont initiées les premières expérimentations sur le réseau TBM.

L'année 2024 a été synonyme d'adaptation du modèle opérationnel du Lab, à savoir son process de pilotage d'une expérimentation, de l'idéation jusqu'au déploiement et de son enrichissement au fil des expérimentations, tout en assurant le bon déroulement de chacune d'entre elles. Par ailleurs, elle a été l'occasion pour l'équipe innovation de KB2M de participer à de nombreux événements publics pour faire connaître le Lab et ses enjeux.



> Des expérimentations soigneusement sélectionnées, qui répondent plus spécifiquement aux engagements RSE « Agir de façon responsable pour la planète » et « Accompagner le développement des collaborateurs »

Le Lab TBMouv ! supervise aujourd'hui sur le réseau TBM, plus de vingt expérimentations qui s'articulent autour des 4 thématiques « Optimiser l'expérience voyageur et la qualité de service », « Accroître la sécurité et la sûreté des personnels et voyageurs », « Renforcer la performance des systèmes de transport », « Agir en faveur du développement durable ».

Le Lab étend son champ d'action en intégrant des thématiques essentielles au territoire métropolitain telles que la lutte contre les effets du dérèglement climatique ou l'adaptabilité aux évolutions technologiques via l'intelligence artificielle.

Quelques exemples d'expérimentations :

> **BlueBoat** : Afin de contribuer au rayonnement territorial, le Lab accompagne depuis 2022 l'équipementier arcachonnais BlueNav sur un projet de navette fluviale autonome et décarbonée. Le prototype BlueBoat, développé et réalisé avec les industriels Orion et BlueNav propose une autonomie de navigation et une propulsion par moteurs électriques. Doté de panneaux solaires et accessible aux personnes à mobilité réduite, le BlueBoat a été dévoilé au grand public sur le bassin à flots de Bordeaux lors des Mobilités Innov' le 20 septembre 2024.



> **Hot Protection Tram** : Cette expérimentation consiste à équiper quelques rames de tramway de films solaires et de peinture réfléchissante pour diminuer la température ressentie à l'intérieur des véhicules. Dans une démarche de lutte contre le réchauffement climatique, les films solaires SIP appliqués sur les vitres bloquent une partie de la chaleur solaire, tandis que la peinture réfléchissante Solar -Paint appliquée sur l'extérieur des rames diminue l'accumulation de chaleur, en renvoyant les rayons du soleil.



> **Exo mobilités** : En collaboration avec les industriels HMT France et Ergo Santé, les équipes de maintenance de KB2M sont équipées d'exosquelettes en vue d'accompagner les gestes répétitifs quotidiens et sollicitants, dans le but de limiter les troubles musculosquelettiques. Ce dispositif fournit un soutien physique aux techniciens, améliorant ainsi leur sécurité et leur confort au travail, tout en augmentant l'efficacité des opérations de maintenance.



> **ClimaData** : Grâce à la mise en place d'une thèse Cifre sur 3 ans avec un doctorant et en collaboration avec Bordeaux INP, cette expérimentation vise à anticiper les effets des aléas climatiques futurs sur l'exploitation du réseau de transport de la métropole bordelaise. L'objectif est de créer un outil permettant de modéliser les effets du changement climatique sur les infrastructures et le matériel roulant pour prévenir et aider à une prise de décision en conséquence.



> Un Lab qui noue des partenariats actifs et durables sur le territoire bordelais

> Le Lab TBMouv ! a ouvert ses partenariats en 2024 avec l'intégration de la French Tech Bordeaux au sein de ses membres.

Via l'organisation d'événements fédérateurs tels que la French Tech Night, Le French Tech Day ou encore le Business Connect, la French Tech Bordeaux anime de façon dynamique tout l'écosystème économique local.

Elle représente un partenaire de choix dans l'aide à l'identification des porteurs industriels de solutions. Ces rencontres ont offert à KB2M un temps d'échange avec une vingtaine de start-ups.

> Par ailleurs, KB2M a également renforcé son partenariat avec l'Université de Bordeaux et Bordeaux INP, avec la signature d'un accord tremplin.

Cet accord a pour objectif d'impulser la mise en place d'actions communes pour mieux se connaître et s'acculturer réciproquement, parallèlement à la réalisation de premières expérimentations de collaboration scientifique.

Cet accord souligne la volonté d'élargir le périmètre d'échanges entre les structures et de créer une relation durable autour de sujets concrets. Le lancement de la thèse Cifre sur 3 ans est un premier exemple concret de collaboration.



> Enfin, le partenariat entre KB2M et Bordeaux Technowest a été renouvelé et a permis aux deux structures de collaborer efficacement en 2024, notamment avec l'organisation d'un appel à solutions, sur le thème de la cohabitation multimodale apaisée, lancé par le Lab TBMouv ! avec l'appui de Technowest en mars 2024.

Lors du Bordeaux Tech Day, organisé annuellement par Technowest, 5 lauréats se sont vus décerner un trophée. Bordeaux Technowest accompagne l'un d'entre eux dans le développement de son projet.



Résultats 2024

L'année 2024 se clôture ainsi avec :

- > 7 expérimentations en cours de cadrage
- > 13 en cours d'expérimentation
- > 1 expérimentation en déploiement sur le réseau

Indicateurs de performance 2024

- > 7 partenariats majeurs en lien avec des actions RSE (dont deux en lien avec l'innovation).

2025 Actions à venir...

- > Il conviendra d'être sélectif concernant les expérimentations à lancer dans un contexte global favorisant la création de valeur issue des projets portés. Ces expérimentations et leurs résultats doivent être visibles sur le territoire métropolitain, aussi le travail enclenché autour de la stratégie de communication du Lab sera poursuivi, avec notamment l'animation du LinkedIn du Lab (plus de 660 abonnés actuellement) et le lancement de son site internet.

Objectifs

- > 2025 : Aboutissement d'une dizaine d'expérimentations en cours sur le réseau de transport bordelais

#6

Bilan et
perspectives





TBM

TRANSPORTS
BORDEAUX MÉTROPOLE

CN

EURO 6

Notre entreprise a été labellisée « Engagé RSE » niveau exemplaire en 2024. Ce résultat nous confère une responsabilité sociale et environnementale forte, doublée d'une exigence : proposer pour demain des solutions de mobilité pour plus d'accessibilité, d'inclusion et de décarbonation.

> **Notre engagement dans une gouvernance responsable** se concentre sur la responsabilité, l'éthique et la transparence dans nos décisions et nos actions au quotidien. Elle implique la prise en compte des impacts sur nos parties prenantes internes et externes et la société dans son ensemble, ainsi que l'environnement.

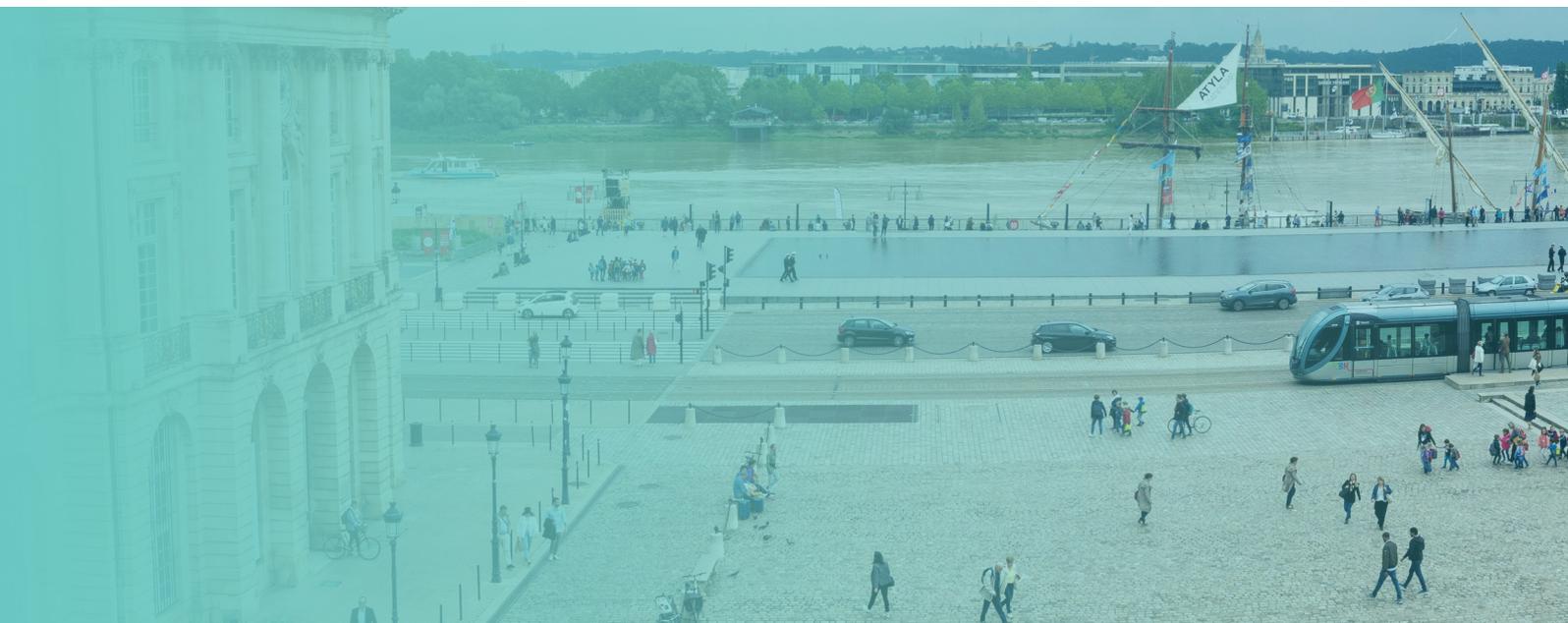
Nous veillons à mener nos affaires de manière éthique et responsable, qu'il s'agisse de notre politique d'achats ou de lutte contre la corruption et la cybercriminalité. Nous avons mis à disposition de nombreux mécanismes d'alerte et de contrôle au sein de l'entreprise.

Cette année a été également riche en échanges entre le comité de mission et la direction de KB2M et certainement source d'inspiration pour les années à venir.

> **Nous mobilisons dès que possible les savoirs, les ressources et l'intelligence collective.** Nous sensibilisons nos collaborateurs à notre rôle individuel et collectif pour préserver l'ensemble des ressources mais également contribuer au développement d'une société plus durable. Nous investissons dans la formation de nos salariés pour leur permettre de développer leurs compétences professionnelles et contribuer à l'avènement d'une société plus équitable. Lutter contre les inégalités et favoriser la diversité sont des engagements forts de notre politique RSE ; nous nous efforçons de donner à chacun une chance égale de réussir.

Nous travaillons dans un esprit d'inclusion, de collaboration, soucieux de la sécurité et du bien-être au travail afin de pouvoir concilier vie personnelle et professionnelle. La santé et la sécurité au travail sont au centre des activités de KB2M et constituent une priorité absolue. Nous nous mobilisons quotidiennement pour assurer la préservation du capital humain de l'entreprise et donc sa sécurité sur nos lieux de travail. KB2M peut désormais s'appuyer sur la certification ISO 45001 obtenue fin d'année 2024 pour promouvoir une culture santé sécurité du travail et améliorer sa performance en la matière.

En travaillant sur le projet Eki'libre, KB2M s'engage dans une démarche de transparence, d'intelligence collective et de communication ouverte. En recherchant des solutions mutuellement bénéfiques nous tentons de trouver ensemble une amélioration des conditions de travail à la conduite, faisant ainsi écho à notre marque employeur forte et porteuse de sens : "C'est notre façon d'avancer". Elle incarne le désir de progresser ensemble, de faire avancer le monde, tout en respectant les valeurs humaines du groupe et de ses filiales.



> KB2M a choisi la voie de la transition énergétique pour décarboner le transport urbain de voyageurs et contribuer au développement d'une société plus durable. Nous mettons en place une approche circulaire, une démarche d'optimisation énergétique tant sur le matériel roulant que sur nos bâtiments, une réduction de nos déchets et de notre consommation de ressources naturelles. Notre avenir repose sur l'engagement au quotidien de chacun de nos collaborateurs.

La réduction de l'impact environnemental de nos activités repose sur des sources multiples : diminution des consommations d'énergies, d'eau, limitation et maîtrise des rejets aqueux et des émissions de gaz à effet de serre et des déchets. Cette réduction s'applique également à nos déplacements individuels et comportements sur site et doit être soutenue par tous les niveaux de management, pour être significative.

En favorisant la diversité des espèces végétales et animales, nous préservons l'équilibre fragile de notre environnement. Prendre en compte la biodiversité dans nos espaces verts, c'est assurer une coexistence harmonieuse entre nos activités et la nature.

En 2024, KB2M a été certifié ISO 14001 sur l'ensemble du périmètre de l'entreprise ce qui vient confirmer ces engagements environnementaux ; en visant la certification ISO 50001 en 2025, KB2M souhaite confirmer la maîtrise de son premier impact sur l'environnement qui est sa consommation énergétique.

> Acteur du territoire, KB2M mène des actions visant à favoriser le lien social, en promouvant l'innovation sociale dans les domaines de l'emploi, de la diversité, de l'éducation et de la citoyenneté. L'entreprise développe également des coopérations et des partenariats pour co-construire des solutions dans une société qui se réinvente.

Réinventer encourage de nouveaux modèles de service en adoptant le concept mobilité en tant que Service (MaaS) : Mobilité comme service (anglais : MaaS ou mobility as a Service) est un type de service qui permet à ses utilisateurs de planifier, réserver et payer de nombreux moyens de transport sur une même plateforme numérique. Si auparavant, la mobilité était appréhendée de manière individuelle où chacun possédait un moyen de transport qui lui est propre, avec le concept MaaS la mobilité devient un service. Ainsi, les usagers peuvent créer et gérer leur voyage à partir d'une seule plateforme et d'un seul compte utilisateur.

En 2025, KB2M déploiera des enquêtes de satisfaction en continu sur les supports numériques TBM afin de répondre de façon régulière aux attentes des utilisateurs du réseau de transport et identifier les évolutions à apporter à ces supports.

“ Pour nos voyageurs cultivons l'excellence ! ”

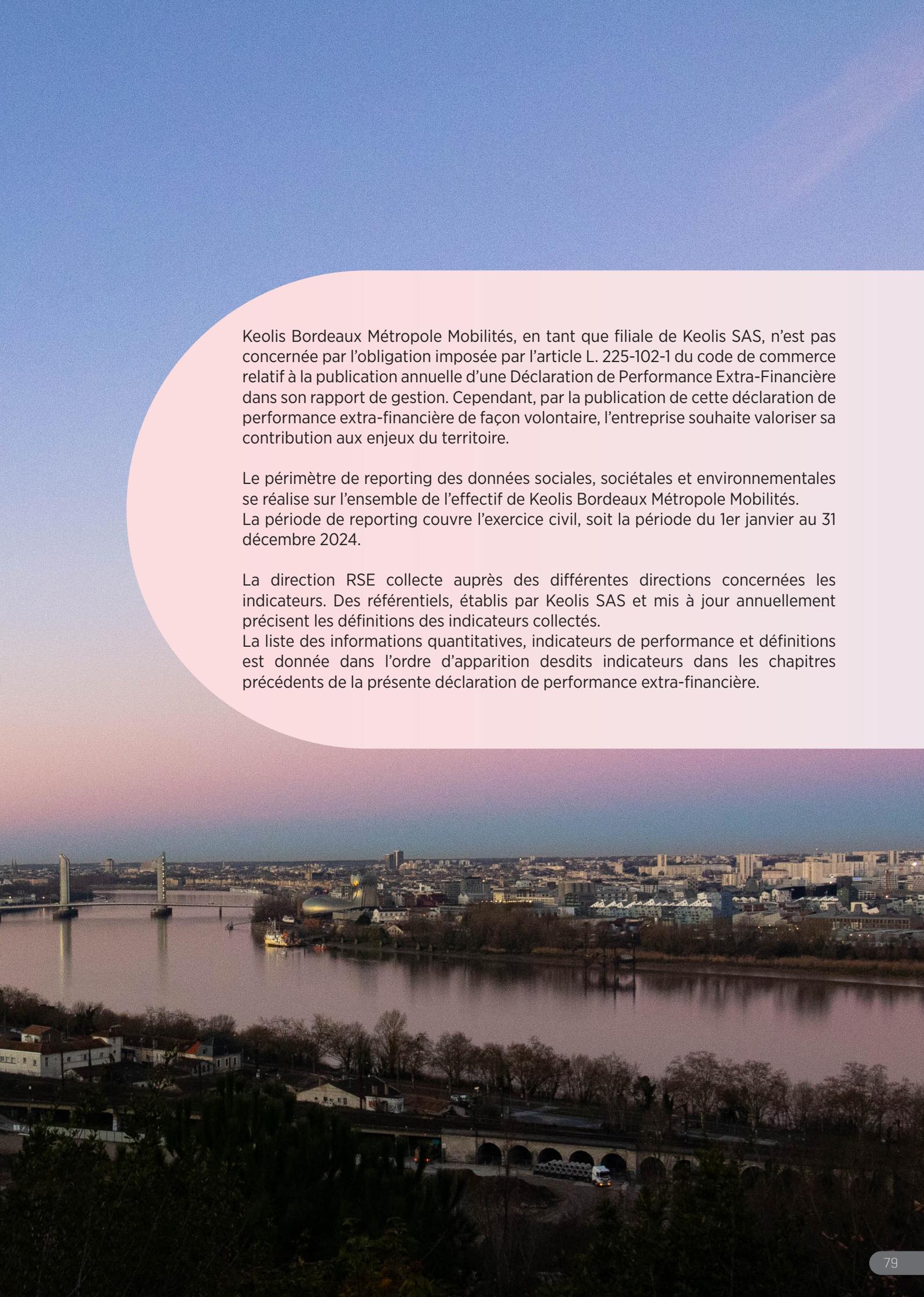
> La collaboration entre nos experts et des startup partenaires nous permet d'accélérer l'innovation, de créer de nouvelles solutions qui profiteront non seulement à nos clients, mais aussi au monde du transport urbain et à la société en général.

En 2025, Le Lab TBMouv ! s'appuiera sur la richesse de l'écosystème afin de bénéficier d'une veille technologique à la pointe de l'innovation pour faciliter l'éclosion de solutions à fort impact et poursuivre sa réflexion sur son modèle économique jusqu'à la fin du contrat de délégation de service public.



#7

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 2024.

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.



#7.1

Notre performance
extra-financière

PROJET ENTRE-PRISE KEOLIS	NOS ENGAGEMENTS	DOMAINES	MATÉRIALITÉ LES ENJEUX LES PLUS SIGNIFICATIFS	ENJEUX	RISQUES SIGNIFICATIFS	POLITIQUES
GOVERNANCE innovation - Digital - Collaboration (fondamentaux) - excellence opérationnelle - sécurité et sûreté - Performance économique (facteurs clés)	Notre engagement environnemental et social/sociétal	 	G1- Gouvernance d'entreprise engagée et responsable G4- Cybersécurité et protection des données S4- Qualité du dialogue social et des relations industrielles T1- Empreinte territoriale et relations avec les AOM	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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) ; • Atteinte aux données personnelles. 	Raison d'être - valeurs - Projet d'entreprise Keolis Way décliné en Kap 2026 chez KB2M Politique d'amélioration continue Politique RSE incluant les achats responsables & Engagements RSE Règlement Général sur la Protection des Données Contrat DSP 2023-2030
NOTRE PLANÈTE	Agir de façon responsable pour la planète	     	E1-E2- Stratégie d'atténuation et d'adaptation au changement climatique E3- Gestion de l'énergie E7- Gestion des ressources et circularité E5 - Pollutions (air, sol, etc...)	Accélérer la transition écologique qui s'articule autour de 3 axes : <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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 : <ul style="list-style-type: none"> • 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
NOS PERSONNELS	Accompagner le développement des collaborateurs	    	S1- Santé, sécurité et sûreté des collaborateurs S2- Gestion des compétences (formation et employabilité) S3-Diversité & Inclusion, Egalité professionnelle S4- Qualité du dialogue social et des relations industrielles	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • 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
NOS PASSAGERS	Accompagner la liberté de mouvement de tous et chacun	    	S6- Intérêts des passagers et Offre inclusive S1- Santé, sécurité et sûreté des passagers	Se positionner sur l'ensemble du parcours usagers avec des solutions adaptées pour toutes les mobilités en : <ul style="list-style-type: none"> • Valorisant les modes de transport alternatifs ; • Promouvant la mobilité des femmes et en luttant contre le harcèlement sexiste et sexuel ; • Mettant en œuvre des solutions de mobilité 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. 	<ul style="list-style-type: none"> • Accidents graves de tramways et bus ; • Incidents d'ordre sécuritaire (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
NOS PARTENAIRES	Nouer des partenariats qui profitent à tous sur le territoire	      	G2- Conduite des affaires / Éthique G3- Relations contractuelles fournisseurs T1- Empreinte territoriale et relations avec les AOM	Favoriser une création de valeur locale, inclusive et durable en : <ul style="list-style-type: none"> • Mettant en œuvre une politique d'achats responsables auprès de fournisseurs locaux et de fournisseurs issus de l'ESS ; • Etant reconnu comme un partenaire de confiance par sa contribution au développement économique et social ; • Etant un acteur économique respectueux par son engagement en matière d'éthique et loyauté des pratiques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ne pas être aligné avec les attentes des parties prenantes ; • Greenwashing ; • Non respect des règles d'éthique. 	Politique RSE incluant les achats responsables Programme Conformité Projet d'entreprise Keolis Way

CIBLES 2024	INDICATEURS DE PERFORMANCE DPEF 2024	ÉVOLUTION ENTRE 2023 ET 2024	ANALYSE/COMMENTAIRE SI + OU - 10%
<p>Orientations stratégiques 2023-2026 :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posture et leadership ; • Priorités d'actions ; • Adapter les ressources ; • Améliorer la transversalité. 	<p>% des salariés couverts par des instances représentatives du personnel : 100</p> <p>Taux de satisfaction du réseau TBM : 86,2%</p> <p>Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 88,5%</p> <p>Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées : 76</p> <p>Nombre d'analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) : 3 améliorées, 1 nouvelle initiée</p> <p>% des salariés couverts par le label engagé RSE niveau exemplaire : 100</p> <p>% des salariés couverts par les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 : 100</p> <p>% des revues de processus réalisées : 92,1</p>	<p>Taux de satisfaction sur le réseau TBM : -2,7 points</p> <p>Taux de satisfaction des occasionnels sur le réseau TBM : -0,7 point</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • 100% des conducteurs bus et tramway formés à l'écoconduite • 100% énergies renouvelables pour la traction • 42 kgCO2e empreinte carbone bus et tramway en propre au 100 kms • Maintenir la réduction d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway, obtenue en 2023 soit -55,60% par rapport à 2022 • 60% de valorisation des déchets • 90% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard • 90% de conformité des rejets aqueux sur nos dépôts maintenance 	<p>Part des conducteurs bus et tramway formés à l'écoconduite : 100%</p> <p>Pourcentage de la flotte GNV en bioGNV : 100%</p> <p>Pourcentage de la flotte tramway en électricité verte : 100%</p> <p>Empreinte carbone bus et tramway en propre au 100 kms : 42,27 kgCO2e</p> <p>Réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : -43,98% par rapport à 2022</p> <p>Taux de valorisation des déchets : 74,10%</p> <p>Conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard : 100%</p> <p>Conformité des rejets aqueux sur les dépôts de maintenance : 87,68%</p>	<p>Pourcentage d'énergies renouvelables pour la traction : +76 points (1)</p> <p>Volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : +15,52 % (2)</p> <p>Taux de valorisation des déchets : +13,61 points (3)</p> <p>Taux de conformité des rejets aqueux sur les dépôts de maintenance : -4,32 points</p>	<p>(1) Depuis le 1^{er} janvier 2024, 100% des achats de GNV sont réalisés en BIOGAZ d'origine nouvelle aquitaine et 100% des achats d'électricité sont réalisés en électricité verte sous forme de garanties d'origine.</p> <p>(2) Importante fuite détectée tardivement sur une bache à eau, fuite imputable à un dommage occasionné par une entreprise tierce sur une canalisation lors d'un chantier réalisé à proximité.</p> <p>(3) Augmentation de la valorisation des déchets industriels banals (DIB), due à la mise en œuvre de la valorisation des déchets DIB de stations tramways.</p>
<p>60 contrats en alternance</p> <p>7,5/10 : indice d'engagement</p> <p>20% : taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne</p> <p>6% minimum : taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap</p> <p>44 : taux de fréquence des accidents du travail</p> <p>64 : % de salariés en télétravail sur des postes éligibles en 2030</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de contrats en alternance : 77 • Indice d'engagement issu du baromètre d'engagement 2024 : 7,7/10 • Nombre d'heures de formation : 118 805,71 • Pourcentage de la masse salariale brute consacrée à la formation : 6,33% • Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 13,43% • Part de femmes dans l'effectif total : 21,46% • Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : 6,43%* (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) • Taux de fréquence des accidents du travail : 47,896 • Taux de gravité des accidents du travail : 6,609 • Pourcentage de salariés ayant un avenant autorisant le télétravail sur des postes éligibles : 65,96% • % d'absentéisme pour arrêt maladie : 7,97% 	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de contrats en alternance : +40% (4) • Indice d'engagement : +2,67% • Nombre d'heures de formation : +30,91% (5) • Pourcentage de la masse salariale brute consacrée à la formation : +1,25 points • Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : -13,35 points (6) • Part de femmes dans l'effectif total : +0,22 point • Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : +0,73 points (résultat non consolidé) • Taux de fréquence des accidents du travail : -0,43% • Taux de gravité des accidents du travail : -0,14% • Pourcentage de salariés ayant un avenant autorisant de télétravail sur des postes éligibles : +1,96 points • % d'absentéisme pour arrêt maladie : -0,76 point 	<p>(4) 22 embauches de salariés en contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage au cours de l'année 2024 de plus.</p> <p>(5) Renforcement des compétences managériales, nouvelles formations liées à la création du service interne de sécurité, du lancement de la ligne G, et à la certification Cap Handéo.</p> <p>(6) 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.</p>
<p>Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté < 10 min</p> <p>10 000 jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif</p> <p>102 492 voyages MOBIBUS (engagement contrat DSP - service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite)</p>	<p>Taux de collision/10 000 km au tram : 0,178</p> <p>Taux de collision/10 000 km au bus avec des tiers : 0,257</p> <p>Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : 7,82 min</p> <p>Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : 13 173</p> <p>Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande MOBIBUS : 84,6%</p> <p>Nombre de voyages MOBIBUS : 112 200</p>	<p>Taux de collision/10 000 km au tram : +9,20%</p> <p>Taux de collision/10 000km au bus avec des tiers : -1,15%</p> <p>Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : -4,28%</p> <p>Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : +4,43%</p> <p>Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande MOBIBUS : +0,9 point</p> <p>Nombre de voyages MOBIBUS : +0,21%</p>	
<p>0 alerte professionnelle via Keolis Ethic Line</p> <p>70 % du volume d'achats réalisés auprès de fournisseurs labellisés RSE : en 2025</p> <p>67 % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en région Nouvelle-Aquitaine)</p>	<p>Nombre d'alertes éthiques liées aux activités KB2M et remontées au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis : 0</p> <p>Part de chiffre d'affaires (hors groupe Keolis) évalué (Ecovadis ou autre organisme validé par les achats Keolis SAS) : 71,6%</p> <p>% d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en région Nouvelle-Aquitaine) : 68,21%</p> <p>Nombre de partenariats majeurs en lien avec des actions RSE : 7</p>	<p>Part de chiffre d'affaires (hors groupe Keolis) évalué (Ecovadis ou autre organisme validé par les achats Keolis SAS) : +1,70 points</p> <p>% d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en région Nouvelle-Aquitaine) : -5,59 points</p> <p>Nombre de partenariats majeurs en lien avec des actions RSE : -12,50% (7)</p>	<p>(7) Baisse de la contribution partenariale : équipe féminine des Girondins de Bordeaux</p>

#7.2

Éléments méthodologiques



Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités

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.

Pourcentage d'énergie renouvelable consommée par le matériel roulant : Part de l'énergie renouvelable (Electricité verte garantie d'origine, BioGNV) / consommation d'énergie totale du réseau hors affrètement.

Part des achats GNV réalisés en BIOGAZ : Achats d'énergies vertes sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable.

Part des achats d'électricité réalisés en électricité verte : Achats d'énergies vertes sous forme de certificats de garantie d'origine renouvelable.

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

Chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'économie sociale et solidaire : Dépenses réalisées auprès d'organisations qui adoptent des principes de solidarité et d'utilité sociale (associations, coopératives, EA-ESAT, fondations...) auxquelles sont ajoutées les heures d'insertion valorisées en euros, réalisées par nos sous-traitants dans le cadre de nos contrats (soit 46 870 heures pour 2024).



Une gouvernance engagée et responsable : renforcer la gouvernance et la transparence

Taux de couverture des salariés par une Instance Représentative du Personnel : Pourcentage de salariés ayant la possibilité d'être représentés par une Instance Représentative du Personnel telles que définies 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.

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.

Taux de couverture des salariés par le label Engagé RSE niveau exemplaire : 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 les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 : Part de l'effectif total couvert par les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 (soit le nombre de salariés concernés par le domaine d'application soumis à l'organisme de certification).

Part des revues de processus réalisées : Nombre de revues de processus réalisées / nombre de revues planifiées (à raison de 2 par processus par an).



Agir de façon responsable pour la planète

Taux de conducteurs bus et tram formés à l'écoconduite : Nombre de salariés ayant été formés à l'écoconduite lors de la FIMO / nombre global de conducteurs.

Pourcentage de la flotte GNV en bioGNV : Nombre de bus utilisant du BioGNV / Nombre de bus GNV.

Pourcentage de la flotte tramway en électricité verte : Nombre de tramways utilisant de l'électricité verte / nombre total de tramways.

Empreinte carbone bus et tramways en propre au 100 km : [(Consommation d'énergie / km * conversion en kWh * facteur d'émissions de CO₂e de l'énergie) = kgCO₂e / 100km.

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

Taux de valorisation des déchets : Tonnage de déchets dangereux et non dangereux valorisés / Tonnage de déchets dangereux et non dangereux produits.

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

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



Intégrer, développer, préserver notre capital humain

Nombre de contrats en alternance : Contrats d'apprentissage et de professionnalisation (en CDI et CDD) selon la méthode attendue pour le calcul de la contribution additionnelle de l'apprentissage.

Indice d'engagement : Moyenne des questions concernant le thème engagement du baromètre réalisé par 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.

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'arrêts dus à des accidents du travail (hors trajet), exception faite du jour de survenance de l'accident du travail. Il représente le nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est à dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées.

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

Part des salarié.es en télétravail : Nombre de salarié.es éligibles avec un avenant autorisant le télétravail au 31/12/N / total des salariés dont le poste est éligible au télétravail.

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

> Proposer une mobilité sûre et durable pour une 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^{er} intervenant sur le lieu d'incident.

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

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 réservations sur le réseau en transport TPMP (MOBIBUS).

> Contribuer au développement du territoire et soutenir des initiatives durables

Respecter les règles d'éthique des affaires : nombre d'alerte professionnelle remontée au comité éthique et conformité du groupe Keolis : Nombre d'alertes reçues respectant les critères définis dans la procédure d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line (relatives aux activités de la filiale).

Part du chiffre d'affaires 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 : Dépense auprès d'un fournisseur disposant d'un établissement de commande en Nouvelle Aquitaine / Dépense totale.

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



Keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE
MOBILITÉS