



2025
DPEF
DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE
MOBILITÉS

SOMMAIRE

1.

LA RSE, UN AXE STRATÉGIQUE

.....p.6

1.1 • Une gouvernance pour soutenir la mission
.....p.8

1.2 • Notre mission et vision : un engagement en faveur de la création de valeur durable
.....p.9

1.3 • KAP 2026, un projet d'entreprise pour diffuser la stratégie RSE à tous les niveaux
.....p.12

1.4 • Notre analyse de double matérialité des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance
.....p.14

1.5 • Un enjeu important : cybersécurité et protection des données - un engagement collectif pour un numérique responsable
.....p.15

1.6 • L'impact du budget pour une transition écologique : le budget vert
.....p.17

1.7 • Notre contribution aux objectifs de développement durable
.....p.18

1.8 • Une communication transparente et un dialogue continu avec nos parties prenantes pertinentes
.....p.20

1.8-1. Nos parties prenantes internes
.....p.20

1.8-2. Nos parties prenantes externes
.....p.24

1.9 • Un engagement RSE reconnu : de multiples labels et certifications obtenus ou renouvelés
.....p.27

2.

UN SERVICE PUBLIC À IMPACT POSITIF POUR LA PLANÈTE

.....p.28

2.1 • Contribuer à la neutralité carbone en 2050 - adapter et atténuer nos activités au changement climatique
.....p.30

2.2 • Préserver et renouveler nos ressources
.....p.32

2.3 • Une démarche d'Asset Management au service d'une gestion durable et responsable des actifs
.....p.34

2.4 • L'environnement : un levier essentiel pour la santé et la performance RSE
.....p.36

3.

UN ENGAGEMENT RESPONSABLE AU CŒUR DE NOS PRATIQUES RH

.....p.38

3.1 • Attirer, engager et fidéliser pour une mobilité durable et inclusive
.....p.40

3.2 • Développer les talents et carrière de façon inclusive
.....p.42

3.2-1. Former et favoriser le développement des salariés et des carrières
.....p.42

3.2-2. Promouvoir la mixité, la diversité et l'inclusion
.....p.46

3.3 • Faire de la santé-sécurité la priorité au quotidien
.....p.48

3.4 • Impulser une dynamique entre satisfaction au travail et recherche de performance
.....p.50

4.

UNE MOBILITÉ SÛRE ET DURABLE AU SERVICE DES VOYAGEURS

.....p.54

4.1 • La qualité et la sécurité au cœur de l'expérience voyageur
.....p.56

4.2 • Une offre de transport multimodale et inclusive
.....p.60

5.

UN ENGAGEMENT SOCIAL ET SOLIDAIRE SUR LE TERRITOIRE

.....p.64

5.1 • Notre politique conformité et devoir de vigilance
.....p.66

5.2 • Nos fournisseurs : des partenaires pour un avenir durable
.....p.68

5.3 • L'innovation au service d'une mobilité durable
.....p.70

6.

BILAN ET PERSPECTIVES : NOS OBJECTIFS PRIORITAIRES

.....p.72

7.

LES CHIFFRES CLÉS

.....p.76

7.1 • Notre performance extra-financière
.....p.79

7.2 • Précisions méthodologiques
.....p.82



Dans un contexte marqué par des attentes croissantes en matière de responsabilité environnementale, sociale et sociétale, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) réaffirme son engagement à intégrer durablement les enjeux du développement durable au cœur de ses activités. La Déclaration de Performance Extra Financière (DPEF) constitue un exercice essentiel de transparence visant à présenter les actions mises en œuvre, les résultats obtenus et les axes d'amélioration identifiés pour répondre aux défis de notre temps.

A compter de 2024, Le rapport de durabilité a été introduit par Corporate Sustainability Reporting Directive (dite CSRD). Cette nouvelle réglementation ne s'impose pas à KB2M en tant que filiale du groupe Keolis, société consolidante de la SNCF.

KB2M, également initialement non concerné 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 offrant une vision structurée de sa stratégie RSE, de sa gouvernance et des risques significatifs liés à ses activités. Issu de la Non Financial Reporting Directive (dite NFRD), ce reporting témoigne également de la volonté de l'entreprise d'agir de manière responsable vis-à-vis de l'environnement et de ses parties prenantes internes et externes, tout en contribuant positivement au développement du territoire dans lequel l'entreprise opère.

À travers cette démarche, KB2M souhaite affirmer son ambition : créer une performance durable, alliant impact social, sobriété environnementale, éthique des pratiques et croissance économique. Cette DPEF s'inscrit ainsi dans une dynamique d'amélioration continue et constitue un levier majeur pour guider nos actions futures.

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, au motif que celles-ci ne font pas partie des principaux enjeux et risques de l'entreprise, notamment du fait de son activité.

1

La RSE, un axe stratégique

Le statut de société à mission engage KB2M à contribuer de manière significative à l'amélioration de la mobilité au sein de la métropole bordelaise, tout en intégrant pleinement les enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux dans l'ensemble de ses activités. Cette démarche suppose de se doter d'une finalité d'intérêt général et d'élargir la notion de performance à l'évaluation de l'impact réel de ses actions. Elle ouvre également un espace de dialogue renforcé au niveau de la gouvernance, en particulier à travers l'implication accrue des membres du conseil d'administration.

1.1

Une gouvernance pour soutenir la mission

Début 2023, le conseil d'administration a nommé pour deux ans renouvelables les membres du comité de mission, composé d'experts aux parcours complémentaires dans le domaine du développement durable. L'année 2025 a vu le départ d'un de ses membres en la personne de Alain Besançon, anciennement coordinateur du pôle territoire durable et mobilité de l'ADEME. Un nouveau membre devrait intégrer le comité en 2026.

En 2025, le comité a renforcé sa démarche. Afin de soutenir efficacement la mise en œuvre de la mission, il a affirmé une approche résolument interactive et constructive. Au delà de la feuille de route définie par la direction générale de KB2M, il a examiné l'action de l'entreprise de manière globale, afin d'identifier les opportunités et les freins susceptibles d'influencer la trajectoire de la mission.

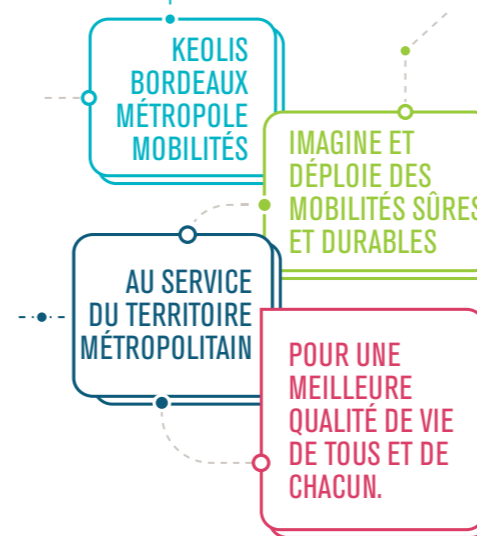
La mission arrêtée en 2025 comprend 14 objectifs opérationnels couvrant l'environnement, la sécurité, l'inclusion et l'insertion sociale, la mobilité accessible à tous et l'approvisionnement responsable. Ces objectifs quantifiés visent à générer un impact positif en cohérence avec les enjeux matériels de KB2M en tant que société à mission. Ils constitueront les points d'appui du comité de mission et de l'organisme tiers indépendant pour évaluer les progrès et les résultats de KB2M dans la réalisation de sa mission.

Chaque objectif est associé à un indicateur de performance, nécessitant l'élaboration d'une feuille de route précisant les actions à engager et les ressources à mobiliser.

1.2

Notre mission et vision : un engagement en faveur de la création de valeur durable

Notre raison d'être



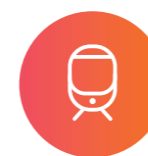
Présent à Bordeaux depuis 2009, KB2M assure au quotidien l'exploitation du réseau des Transports de Bordeaux Métropole (TBM). L'expertise opérationnelle et industrielle qu'offre KB2M est l'ADN de l'entreprise. Guidée par sa raison d'être et une vision « Pour nos voyageurs, cultivons l'excellence », l'entreprise réalise sa mission en s'appuyant sur une déclinaison opérationnelle de ses objectifs statutaires

La raison d'être est un cap et un moteur, qui aide KB2M à concilier performance économique et impact positif.

Levier stratégique RSE, elle donne une direction claire à l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise ; pilier pour ancrer et structurer la stratégie RSE, elle permet de définir les priorités environnementales et sociales et d'orienter les engagements de l'entreprise à long terme.

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
6 lignes
70,82 millions
de validations.



420 bus
(et 176 bus affrétés).
75 lignes
dont 30 affrétés.
48,11 millions
de validations.



7 navettes
fluviales
9 pontons
444 316
validations



1 923 vélos en stations
197 stations
2,24 millions
d'emprunts



48 véhicules PMR*
dont 14 affrétés
124 481 voyages
1 969 clients
réguliers



27
parcs-relais
1 273 382
entrées

*Personnes à Mobilité Réduite

Modèle d'affaires

Ressources en 2025

Personnels

- **3 010** collaborateur-trices, dont 65 % de personnels de conduite
- **233 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⁽¹⁾ Médiation Bordeaux**

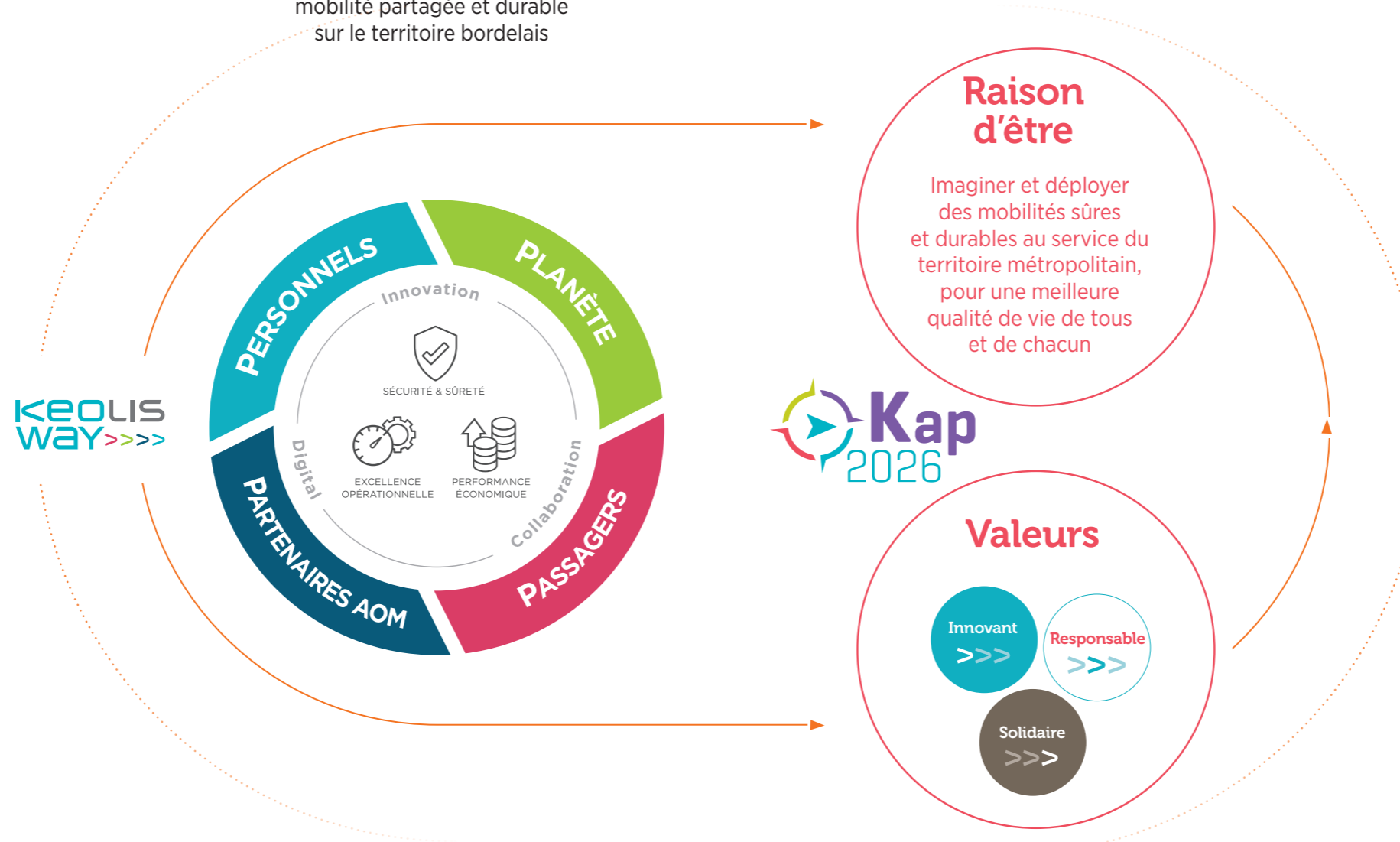
Planète

- **Une offre de solutions multimodales** qui contribuent à la réduction de l'impact environnemental de la mobilité
- **87,73 % 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

⁽¹⁾ 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



Capital financier

- **323,4 M€** de chiffre d'affaires
- **-1,6 M€** de résultat d'exploitation
- **27,1 M€** d'investissements réalisés et autofinancés

Performance économique

- **+0,9%** croissance du chiffre d'affaires vs N-1
- Un actionnariat stable et solide (100% Keolis SAS)
- Une situation de trésorerie positive sécurisant les investissements prévus en 2026

Performance socio-économique

- **66 %** de dépenses favorables et très favorables dans le budget vert établi au titre de l'année 2025
- Nombre d'alternants et stagiaires : **158**
- Nombre d'emplois créés : **56**

La valeur créée pour et avec les parties prenantes de Keolis Bordeaux Métropole mobilités en 2025

Personnels

- **103 200** heures de formation réalisées dans l'année
- **100 %** des salariés couverts par le label GEEIS⁽²⁾ pour l'égalité femmes-hommes
- **100 %** des salariés couverts par les certifications ISO 45001⁽³⁾, ISO 9001⁽⁴⁾, 14001⁽⁵⁾, 50001⁽⁶⁾, 55001⁽⁷⁾



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⁽⁸⁾



Partenaires AOM

- **66,19 % d'achats** réalisés auprès de fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine
- **3,37 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

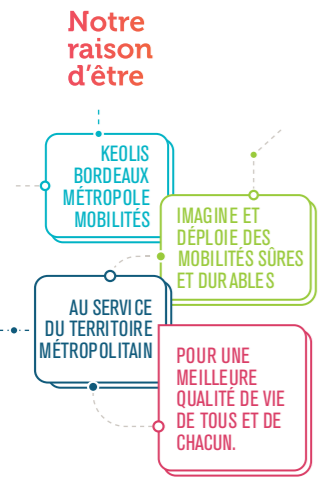
- **76,43 %** : taux de valorisation des déchets
- **-48,86 %** : réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway (par rapport à 2022)
- **42,47 kg CO₂ / 100 km** : empreinte carbone bus et tramways en propre



⁽²⁾ GEEIS : Gender Equality European & International Standard.
⁽³⁾ Système de management de la santé et de la sécurité du travail
⁽⁴⁾ Système de management de la qualité
⁽⁵⁾ Système de management de l'environnement
⁽⁶⁾ Système de management de l'énergie
⁽⁷⁾ Système de gestion d'actifs
⁽⁸⁾ Service transport collectif à la demande pour personnes à mobilité réduite

1.3

KAP 2026, un projet d'entreprise pour diffuser la stratégie RSE à tous les niveaux



Notre vision

“ Pour nos voyageurs cultivons l'excellence ”

- Nos 4 leviers**
- Posture & leadership
 - Priorités d'actions
 - Adapter les ressources
 - Améliorer la transversalité



Le projet d'entreprise KAP 2026 est un projet à 3 ans, inspiré par Keolis Way, projet d'entreprise diffusé dans l'ensemble du groupe Keolis SAS, ainsi que par notre raison d'être. Ce projet s'articule autour de quatre leviers :

- > 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.



Ensemble nous contribuons à la réalisation de KAP 2026



Pour nos voyageurs cultivons l'excellence



Les ambassadeurs jouent un rôle clé en faisant le lien entre le comité de direction et les collaborateurs de leur service, assurant la diffusion des messages de KAP 2026 tout en faisant remonter les besoins des équipes.

Ils forment une communauté d'animateurs en participant à l'élaboration de documentations et à l'organisation d'événements pour promouvoir Kap 2026 dans toute l'entreprise.



En 2025, un jeu de plateau ainsi qu'une version interactive ont été déployés afin de décliner de façon opérationnelle le projet d'entreprise au sein de chacune des directions.

1.4

Notre analyse de double matérialité des enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance

La matérialité désigne l'ensemble des enjeux susceptibles d'avoir un impact réel ou potentiel, positif ou négatif, sur l'entreprise, ses activités et sa capacité à créer de la valeur, qu'elle soit financière ou extra-financière, pour elle-même et pour ses parties prenantes, à court, moyen et long terme.

En 2025, afin d'identifier ses enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance, les plus significatifs avec un objectif de faire évoluer sa stratégie RSE et structurer son reporting extra-financier, KB2M a fait challenger par des parties prenantes internes et externes, son analyse de double matérialité en se fondant sur la méthodologie déployée par la SNCF. Cette analyse repose sur deux dimensions complémentaires :

- La matérialité d'impact qui évalue les impacts positifs ou négatifs, actuels ou potentiels, de l'entreprise sur la société et l'environnement ;
- La matérialité financière qui examine la manière dont les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance influencent la performance économique et la situation financière de l'entreprise.



Un atelier de matérialité RSE a été ainsi mené avec le comité de mission. Ses conclusions confirment globalement l'analyse de double matérialité, tout en conduisant à rehausser l'indicateur : les relations contractuelles avec les fournisseurs.

1.5

Un enjeu important : Cybersécurité et protection des données - un engagement collectif pour un numérique responsable

Nos enjeux :

KB2M attend également de ses partenaires, prestataires et tiers qu'ils respectent les obligations légales et réglementaires en matière de protection des données personnelles et de cybersécurité, ainsi que les principes portés par l'entreprise.

KB2M poursuit sa stratégie visant à :

- Renforcer ses standards en matière de règlement général sur la protection des données (RGPD) et de cybersécurité ;
- Adopter une démarche de sécurité proportionnée et fondée sur la gestion des risques ;
- Intensifier la sensibilisation de l'ensemble de ses utilisateurs.

Notre politique :

Le groupe Keolis place la protection des données à caractère personnel au cœur de ses priorités et veille à ce que l'ensemble de ses entités respecte les réglementations nationales et supranationales applicables, ainsi que les orientations définies dans la politique groupe.

Cette politique s'applique pleinement au sein de la filiale bordelaise et couvre l'ensemble de la chaîne de mobilité : activités de transport public, services de stationnement et toutes les solutions de mobilité impliquant la collecte ou le traitement de données personnelles.

> Cybersécurité et protection des données : parlons-en ! SEKUR'IT

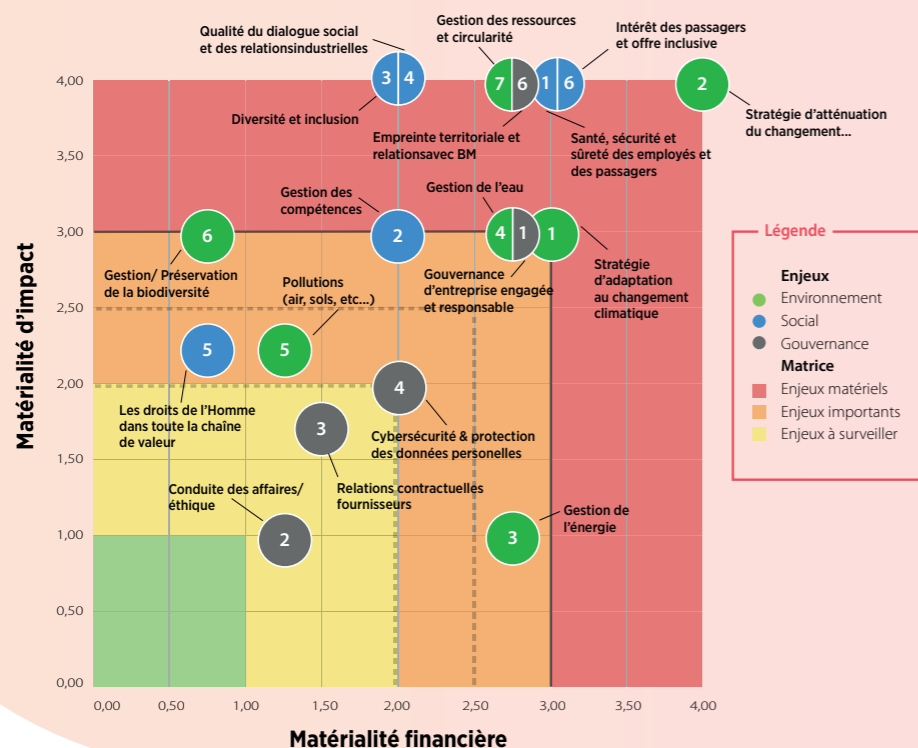
Chaque année, des organisations et entreprises de toutes tailles et de tous secteurs sont la cible d'attaques numériques. Parfois, un simple clic sur une pièce jointe ou un lien malveillant suffit pour perturber l'ensemble d'un système informatique et mettre en péril la continuité d'activité.

Dans une démarche de responsabilité sociétale et de sobriété numérique, la maîtrise des risques cyber devient un enjeu central pour protéger non seulement les données, mais aussi la confiance de l'ensemble des parties prenantes : voyageurs, partenaires, et collaborateur-trices.



À l'occasion de la journée dédiée à la cybersécurité et à la protection des données, initiée par la maison mère, l'équipe Cyber de KB2M a organisé un forum ouvert à tous les collaborateur-trices. L'objectif : renforcer la culture numérique responsable via des ateliers de sensibilisation permettant de mieux comprendre les méthodes des cybercriminels, afin d'adopter les bons réflexes et préserver nos environnements de travail. Dans cette même dynamique, Keolis SA a proposé un défi cybersécurité sous forme de webinaire ludique et collaboratif : un jeu d'enquête en direct, conçu pour plonger les participants dans une mission immersive. Ce format innovant permet d'appliquer les principes du RGPD, de développer la vigilance numérique et de renforcer la capacité collective à réagir face aux menaces cyber.

La double matérialité chez KB2M



Cette analyse est représentée sous forme de matrice. Un enjeu est dit matériel (stratégique) lorsqu'il :

> A un impact notable sur la création de valeur de l'entreprise à court, moyen ou long terme ;

> Est important pour les parties prenantes (clients, salariés, investisseurs, collectivités, etc.) ;

> Peut affecter la réputation, la conformité, les risques ou les opportunités de l'entreprise.

Un enjeu est prioritaire lorsqu'il est important sous l'un ou l'autre angle (impact ou financier).

> Intégrer la protection des données et la cybersécurité au cœur des projets

Dans une logique de gouvernance responsable, les démarches Privacy by Design et Security by Design sont systématiquement intégrées dès la conception de tout nouveau projet ou application sensible identifié par la DSI. Cette approche garantit que la conformité réglementaire, la protection des données personnelles et la sécurité des systèmes ne soient pas des options, mais des principes fondamentaux.

En amont des projets, les types de données traitées sont clairement définis et les durées de conservation établies selon les besoins métiers, tout en respectant les exigences réglementaires. Cette rigueur contribue à un usage raisonné des données, cohérent avec une stratégie numérique durable et éthique.

Au cours de l'année, les équipes ont élaboré et structuré des fiches de traitement dans l'outil Data Legal Drive, réparties selon les principaux domaines fonctionnels :



Cinq fiches ont déjà été revues avec les métiers, et sept autres sont en cours d'actualisation, témoignant d'une amélioration continue et d'un travail collectif au plus près des usages.

Par ailleurs, la politique de confidentialité du réseau TBM, mise à jour en 2025, a fait l'objet d'une validation approfondie des durées de conservation pour l'ensemble des applications concernées, en collaboration avec les responsables métiers. Cette révision s'inscrit dans un objectif de transparence, de conformité et de respect des droits des usagers.

Résultats 2025

- > 39 demandes d'exercice de droit ouvertes
- > 18 demandes d'exercice de droit closes

Indicateurs de performance 2025

- > Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées : 78
- > Nombre d'analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) : 6

Trajectoire 2030...

- > Amélioration de la gestion des identités et des accès (amélioration de nos infrastructures Active Directory, contrôle et mise en conformité des prestataires clés, optimisation des accès d'administration, revue des accès) ;
- > Homologation d'un système d'information ;
- > Mise en conformité du RGPD et sécurisation des nouveaux services informatiques traitant des données personnelles selon les principes du « Privacy/Security by Design » ;
- > Poursuivre le déploiement d'actions de sensibilisation au RGPD/ Cybersécurité au sein de l'entreprise (événements de sensibilisation, formations, e-learning, campagnes, etc.).

Objectifs

- > 2026 : Restriction des accès à privilège au juste nécessaire
- > 2026 : Production et assurance d'un suivi de KPIs cybersécurité
- > 2026 : Transfert de 8 nouveaux traitements au responsable de traitement opérationnel (RGPD)
- > 2026 : Réalisation à minima de 10 sessions de sensibilisation



L'impact du budget pour une transition écologique : le budget vert

Le budget vert est une méthode de gestion budgétaire qui permet d'évaluer comment les dépenses, et les investissements de l'entreprise contribuent positivement ou négativement aux objectifs environnementaux. Il évalue et étiquette les dépenses de l'entreprise selon leur impact environnemental.

L'exercice est réalisé sur les résultats financiers de l'année N-1 et traduit les efforts financiers en lien avec la transition énergétique et écologique.

Les dépenses sont ainsi classifiées en déclinant la méthodologie I4CE qui est une évaluation environnementale des budgets des collectivités, méthodologie adoptée par notre concédant Bordeaux Métropole.

Cette méthode a été appliquée successivement aux exercices 2023, 2024, et 2025 englobant l'analyse des charges et des investissements, sans exhaustivité de montant. Chaque dépense est colorée selon sa contribution à réduire les gaz à effet de serre, selon les niveaux suivants : défavorable, très favorable, favorable et neutre. L'exercice réalisé sur 2025 a intégré une lecture plus approfondie du parc des sous-traitants ainsi que des formations délivrées.

Les objectifs de ce budget vert sont multiples :

- > Rendre visible l'impact des décisions de l'entreprise sur le climat ;
- > Aider à la prise de décision, en intégrant la composante de transition écologique ;
- > Renforcer la transparence et l'information dans la communication financière de l'entreprise ;
- > Nourrir les débats budgétaires, questionner les dépenses et arbitrer les orientations à venir ;
- > Constater, sur le temps long, les orientations de l'entreprise et les comparer à ses concurrentes.

Le budget vert peut ainsi aider à orienter les investissements de l'entreprise vers sa transition écologique, structurer sa stratégie RSE, communiquer en toute transparence sur son impact environnemental. Ce budget vert est présenté à diverses parties prenantes internes (direction RSE et comité interne RSE) et au concédant Bordeaux Métropole afin de partager l'approche et les résultats obtenus.

Ce projet présenté auprès de la DFCG (Association des directeurs financiers et de contrôle de gestion) a remporté le 2¹^{ème} trophée Finance & Gestion de Nouvelle-Aquitaine dans la catégorie ETI.



« Au-delà des seules questions de mobilité, le contrat de délégation de service public prévoit de manière inédite des engagements structurants en matière de RSE. Tous les collaborateurs sont concernés et c'est ainsi que le service finance réalise l'exercice du budget vert. Il contribue à rendre visible l'impact des décisions publiques et de l'entreprise sur le climat et aide à la prise de décision dans le cadre de la transition écologique. »
Véronique Pasquereau, Responsable du contrôle de gestion KB2M.

1.7

Notre contribution aux objectifs de développement durable

Les Objectifs de Développement Durable (ODD) constituent un cadre de référence international qui permet à l'entreprise d'orienter ses actions en faveur d'un développement responsable. Leur intégration dans la politique RSE de l'entreprise renforce la cohérence et l'ambition des engagements pris, en reliant chaque initiative à des enjeux mondiaux tels que la lutte contre le changement climatique, la réduction des inégalités ou l'accès à de l'énergie durable. En s'appuyant sur les ODD, l'entreprise structure sa stratégie autour de priorités mesurables, favorise la mobilisation des parties prenantes internes et externes et améliore la lisibilité de son impact positif. Cela permet non seulement de piloter plus efficacement les actions RSE, mais aussi de démontrer la contribution de l'organisation à des objectifs collectifs reconnus à l'échelle internationale.

En 2025, KB2M a mesuré la performance du plan d'actions relatif aux ODD pour lesquels elle a identifié un axe de progrès ; la matrice de contribution aux ODD réalisée en 2021 a été ainsi actualisée, traduisant des avancées importantes et un rapprochement significatif avec les cibles établies pour 2030.

Des avancées notables ont été mesurées depuis 4 ans, concernant les ODD 11 « Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables » et 13 « Prendre d'urgence des mesures pour lutter contre les changements climatiques et leurs répercussions ».

2021 - Matrice des ODD

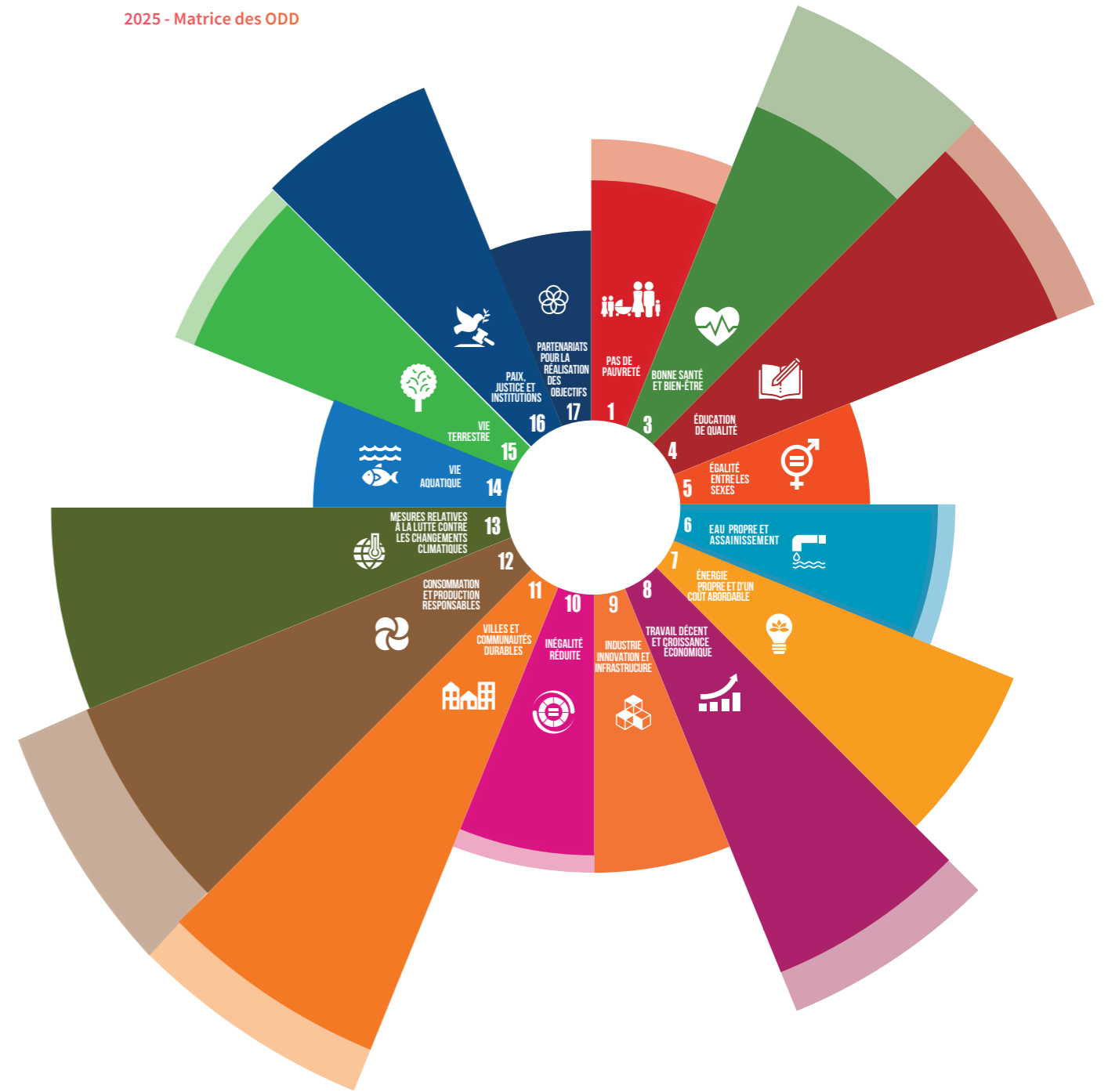


Clés de lecture :

Référentiel déterminé par l'ONU incluant 17 objectifs. KB2M contribue à 16 d'entre eux.

- > Le niveau de contribution de KB2M aux différents objectifs de développement durable (ODD) a été déterminé sur une échelle de 1 à 5 et représenté par la longueur de la pale ;
- > Le degré de performance de l'entreprise sur chacun des ODD auquel elle contribue est représenté par la jauge de couleur.

2025 - Matrice des ODD



1.8

Une communication transparente et un dialogue continu avec nos parties prenantes pertinentes

La transparence constitue l'un des piliers de la responsabilité sociétale de KB2M. À ce titre, l'entreprise s'engage à déployer divers dispositifs et actions visant à garantir une information claire et accessible sur la gestion et la gouvernance du réseau, en étroite collaboration avec Bordeaux Métropole. Cette exigence de transparence figure parmi les priorités du projet d'entreprise KAP2026 et fait l'objet d'une attention soutenue.

En tant qu'entreprise à mission, KB2M est également tenue d'assurer un suivi rigoureux de l'atteinte de ses objectifs, suivi réalisé par le comité de mission. Cette instance compte notamment parmi ses membres Madame De François, vice présidente de Bordeaux Métropole, qui y siège en tant que membre à part entière.

Selon le niveau d'influence ou d'impact qu'une partie prenante exerce sur les activités de KB2M et, à l'inverse, l'impact que l'entreprise peut avoir sur celle-ci, différents modes de dialogue peuvent être mobilisés. Cela peut prendre la forme d'une simple communication (partage d'informations), d'un échange (permettant d'identifier et de répondre à ses attentes) ou d'une collaboration, lorsque la partie prenante joue un rôle clé dans nos actions.

1.8.1

Nos parties prenantes internes

> Le dialogue social avec les instances représentatives du personnel

Dans une logique de gouvernance responsable et de participation active des salariés à la vie de l'entreprise, les mandats des membres du Comité Social et Économique et du Conseil de discipline étant arrivés à échéance le 31 décembre 2024, de nouvelles élections professionnelles ont été organisées en fin d'année 2024. Le nouveau mandat des représentants du personnel a pris effet à l'issue du second tour, le 28 janvier 2025, pour une durée de quatre ans.

Tout au long de l'année 2025, KB2M a poursuivi et renforcé un dialogue social de proximité, fondé sur la transparence et la co-construction avec les représentants du personnel. En complément des instances représentatives en place, l'entreprise a instauré un nouveau dispositif de concertation régulière, permettant de partager et d'échanger sur les événements majeurs de l'année susceptibles d'impacter les conditions de travail : évolution des dépôts, adaptation de l'offre ou encore pilotage des chantiers structurants tels que les travaux de la Porte de Bourgogne.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté de garantir une information claire, une anticipation des impacts sociaux et une implication collective dans les transformations de l'entreprise.

Le dialogue constant et constructif avec les organisations syndicales représentatives a permis la conclusion de **quatre accords d'entreprise**, illustrant la volonté de l'entreprise de favoriser la qualité de vie au travail, l'attractivité et l'engagement des équipes :

• **Accord télétravail**, conclu le 18 juin 2025 pour une durée de 6 ans et 6 mois, applicable du 1^{er} juillet 2025 au 31 décembre 2031 ;

• **Accord d'intéressement**, conclu le 20 juin 2025, effectif au 1^{er} janvier 2025 pour deux ans, visant à renforcer le partage de la valeur ;

• **Accord relatif au plan de congés des conducteur-trices bus et tramway**, conclu le 8 octobre 2025, en vigueur au 1^{er} janvier 2026 pour un an ;

• **Accord NAO 2026**, conclu le 31 décembre 2025.

Deux négociations ouvertes en 2025 n'ont toutefois pas abouti, malgré les échanges engagés :

• **Accord relatif à l'égalité professionnelle femmes-hommes et à la qualité de vie et des conditions de travail 2026-2028 ;**

• **Accord relatif à la durée du travail à la conduite dans le cadre du projet éKi'Libre.**

Ces travaux se poursuivront afin de parvenir à des solutions équilibrées, en cohérence avec les engagements sociaux et les objectifs RSE de l'entreprise.

> Le baromètre d'engagement, véritable outil de pilotage de la politique sociale

Dans le cadre de sa démarche de gouvernance responsable et en cohérence avec les objectifs du projet d'entreprise KAP2026, KB2M a lancé, le 26 mai 2025, son baromètre d'engagement. Cet outil vise à recueillir la perception de l'ensemble des salariés sur trois dimensions essentielles pour la performance sociale de l'entreprise : l'engagement, la qualité de vie au travail et le sentiment d'appartenance.

Pour garantir la neutralité et la confidentialité des réponses, KB2M s'est appuyé sur le cabinet indépendant OCTOMINE, qui a assuré la réalisation de l'enquête de manière anonyme et sécurisée.

Le questionnaire comportait 32 questions communes à l'ensemble du Groupe Keolis, articulées autour de cinq grandes thématiques :

• Engagement

• Qualité de vie et conditions de travail

• Leadership

• Marque employeur

• Projet d'entreprise KAP 2026

Les éditions précédentes avaient mis en évidence plusieurs points forts de l'entreprise : un engagement individuel élevé, le sens du travail, un bon niveau d'autonomie et une transparence appréciée concernant les postes et missions. Elles avaient également révélé des axes d'amélioration, notamment en matière de sécurité, de communication interne et de reconnaissance du travail.

Ces constats alimentent le cadre d'amélioration continue que KB2M souhaite partager à l'échelle de toute l'organisation, en clarifiant les attentes de l'entreprise et la contribution de chacun.

En 2025, le taux de participation a progressé de 4 points. La participation a été particulièrement forte chez les cadres (82 %) et les agents de maîtrise (60 %). Les ouvriers et employés, en revanche, ont moins répondu (10 %), principalement en raison de l'absence d'adresse électronique professionnelle, alors que le baromètre est réalisé exclusivement en ligne.

La restitution des résultats a été menée dans un souci de transparence avec une présentation aux membres du comité de direction et du comité de mission, aux représentants du personnel, à l'ensemble des salariés via une publication d'articles.

Les notes des différentes grandes thématiques

	7.7 [Groupe] Engagement	7,7
	7.5 [Groupe] Qualité de Vie au Travail	7,8
	7.1 [Groupe] Marque Employeur	7,2
	7.0 [Groupe] Leadership	7,2
	6.7 [Groupe] Keolis Way	6,7



Un plan d'actions relatif à la reconnaissance du travail fourni et à l'amélioration des pratiques managériales a été mis en place dès 2023 notamment par un programme ambitieux de formation en management. Cette formation a été dispensée à tous les responsables d'équipe de l'entreprise courant de l'année 2024 et poursuivie en 2025 pour les nouveaux managers de l'entreprise.

Enfin, afin de répondre aux résultats du baromètre 2025, un groupe de travail réunissant l'ensemble des directions a été mobilisé pour élaborer un plan d'actions structurant, destiné à renforcer les conditions de travail et les pratiques managériales. Ce plan sera validé et déployé début 2026, dans une logique d'amélioration continue et de performance sociale durable.



> Éki'libre, une dynamique collective valorisant l'écoute, la co-construction et la transparence au service des équipes

Dès 2021, l'enquête interne sur la Qualité de Vie et les Conditions de Travail a mis en lumière un enjeu majeur : une majorité de conducteur-trices considéraient leur rythme de travail comme « fatiguant » et « difficile ». À l'écoute de ce signal fort et fidèle à ses engagements en matière de responsabilité sociale, KB2M a décidé, dès les négociations annuelles obligatoires (NAO) 2023, de faire de l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle un axe structurant de sa politique sociale.

Dans cette dynamique, une enquête dédiée aux rythmes de travail a été menée en 2023 afin de recueillir un diagnostic complet, tant quantitatif que qualitatif, sur les attentes des conducteur-trices.

En 2024, KB2M a poursuivi cette démarche d'amélioration continue à travers le projet éki'Libre en associant les organisations syndicales représentatives.

Afin de garantir une démarche réellement participative et respectueuse de l'expression des salariés, KB2M a souhaité consulter, en 2025, l'ensemble des conducteur-trices sur les propositions émises via une nouvelle enquête interne à laquelle 1 160 conducteur-trices ont participé, soit environ 60 % de l'effectif.

Contrairement aux diagnostics de 2021 et 2023, cette consultation a révélé que 72 % des conducteurs se déclaraient satisfaits de leur rythme actuel, et 78 % ont opté pour le maintien du roulement existant, notamment en raison du temps de travail quotidien de 7h26, identifié comme un critère prioritaire.

Soucieuses de respecter la parole des équipes, la direction et les organisations syndicales ont décidé, de manière concertée, de conserver le roulement et la durée de travail actuels. La négociation a ainsi été clôturée à l'unanimité.



Résultats 2025

- > 23 820 heures de grève pour motif local
- > 22% de répondants au baromètre engagement 2025

Indicateur de performance 2025

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

Trajectoire 2030...

- > Négociations 2026 :
 - Égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et conditions de travail ;
 - Durée du travail à la régulation terrain tramway ;
 - Plan de congés conducteur-trices bus et tramway ;
 - Dispositif de solidarité don de jours de repos.
- > Déploiement du Baromètre Engagement 2026 ;
- > Déploiement, à titre expérimental entre 2026 et le 31 décembre 2027, de plusieurs mesures structurantes du projet éki'Libre.

Objectif

- > 2026 : Taux participation au prochain Baromètre Engagement = 50%



Nos parties prenantes externes

> Un dialogue soutenu avec l'autorité organisatrice de la mobilité

> La priorisation des projets : garantir les engagements contractuels et répondre aux attentes de la métropole bordelaise

Au cours de l'année 2025, la direction des projets et de l'innovation a engagé, en concertation avec le comité de direction de KB2M, une démarche structurante de priorisation de ses projets. Dans un contexte marqué par le doublement du plan pluriannuel d'investissements, par des exigences opérationnelles fortes et par des ressources contraintes, il était essentiel de disposer d'une vision claire des projets prioritaires afin d'allouer l'effort collectif de manière responsable et efficiente.

Cette démarche s'inscrit dans une logique de performance durable avec un triple objectif :

• Sécuriser les projets indispensables au bon fonctionnement et à la performance de notre activité.

• Garantir la tenue de nos engagements contractuels envers nos partenaires et parties prenantes.

• Préserver dans la durée la santé, les capacités d'action et la qualité de vie au travail des équipes.



En renforçant la lisibilité des priorités et en limitant les charges inutiles, ce travail contribue à maximiser l'impact collectif de l'entreprise tout en veillant à une gestion équilibrée des ressources humaines, financières et organisationnelles.

L'ensemble des projets en cours et à venir a été inventorié, puis évalué selon neuf critères définis par le comité de direction, intégrant des enjeux réglementaires, de qualité, de risques et de performance économique. Cette approche factuelle et partagée favorise une prise de décision transparente, alignée avec les attentes de la métropole bordelaise et les principes d'une gouvernance responsable.

Conduit de manière transversale, ce travail a été présenté à l'ensemble des directions afin de diffuser une vision commune, objectivée et alignée avec les objectifs de l'année. La liste des 30 projets prioritaires a été formalisée et rendue visible dans l'ensemble des salles de réunion, renforçant ainsi la culture de transparence et l'appropriation des enjeux par tous.

Cet outil de pilotage est actualisé chaque année avec l'ensemble du comité de direction, en intégrant les projets achevés, les nouveaux besoins identifiés, les résultats de performance, les évolutions réglementaires et les défis émergents de la métropole bordelaise. Cette révision annuelle garantit un pilotage agile, responsable et durable des projets de l'entreprise.

• Le rapport annuel du concessionnaire n'est pas seulement une obligation contractuelle : c'est un véritable exercice de transparence et de responsabilité. Inscrit dans le contrat de concession et encadré par le code des transports, le code de la commande publique et le code général des collectivités territoriales, il constitue un moment clé du dialogue entre les parties en offrant une vision claire, complète et fiable des actions menées sur l'année N-1. Remis avant le 1er juin N, il fait l'objet d'un travail collaboratif avec Bordeaux Métropole, autorité organisatrice de la mobilité et autorité concédante. Réunions de partage, analyses croisées et échanges réguliers permettent d'enrichir le document et de garantir une compréhension commune des enjeux. À l'issue de ce processus, deux versions finalisées – l'une complète, l'autre synthétique – sont remises avant le passage en commission mobilités. Ce rapport public devient alors un support de dialogue ouvert avec les acteurs du territoire et les usagers, au service d'une mobilité toujours plus durable et performante.

• Introduits par l'avenant n°1 en avril 2024, les ordres de service jouent un rôle essentiel dans une gestion contractuelle agile, responsable et transparente. Ils permettent de formaliser les demandes complémentaires ou nouvelles de Bordeaux Métropole qui se rattachent directement aux missions confiées au concessionnaire dans le cadre du contrat, tout en garantissant une sécurité juridique et financière pour toutes les parties. Pour être un véritable levier de performance, chaque ordre de service doit être anticipé, clair et parfaitement traçable. Cette rigueur contribue non seulement à renforcer la confiance mutuelle, mais également à assurer un service plus fiable et plus qualitatif pour les usagers. La contract manager veille attentivement à la bonne gestion de chaque ordre de service : contrôle systématique, validation, intégration dans le dashboard puis archivage. Cet outil de pilotage, commun à l'autorité organisatrice de la mobilité, offre une vision d'ensemble des évolutions contractuelles, facilitant leur intégration annuelle au contrat par avenant. Grâce à ce process structuré et partagé, les ordres de service deviennent un véritable moteur d'amélioration continue, au service d'un partenariat solide et d'une mobilité durable pour le territoire.

> Le voyageur : source de connaissances en matière de mobilités et contributeur à l'amélioration continue du réseau TBM

En cohérence avec sa démarche RSE, KB2M renforce l'écoute des voyageurs et l'analyse des usages afin d'accompagner Bordeaux Métropole dans une mobilité plus durable, inclusive et adaptée aux besoins du territoire. En 2025, cette dynamique s'est traduite par un ensemble d'études, diagnostics et enquêtes visant à améliorer l'expérience voyageur, l'accessibilité de l'offre, la qualité de service et la lisibilité des mobilités.

> Enquête Satisfaction 2025

L'enquête téléphonique réalisée auprès de 2 208 personnes confirme une satisfaction globale du réseau TBM élevée et stable. Les abonnés progressent nettement (87,3 %), tandis que les usagers occasionnels se montrent légèrement moins satisfaits (85 %). Le Net Promoter Score (NPS : +35), témoigne d'un attachement fort au réseau.

Parmi les points remarquables :

- Points forts : fréquence en semaine, régularité et amplitude horaire du tramway, qualité de l'accueil en agence, clarté de l'information ;
- Axes d'amélioration prioritaires : solutions en cas de panne, fréquence en soirée et week-end, ponctualité des bus, sentiment de sécurité en soirée.

Ces enseignements alimentent la démarche d'amélioration continue des services.

> Enquête de satisfaction Le Bato

À la suite de la mise en service des nouvelles lignes fluviales, la satisfaction atteint un niveau très élevé (95,9 % ; NPS +77). Les usagers valorisent particulièrement la propreté, la sécurité et la rapidité des trajets. Les marges de progrès portent sur la visibilité et l'information aux pontons. Ces résultats soutiennent le développement de mobilités douces et alternatives.

> Enquête Travaux Été 2025

Dans le cadre des travaux préparant les futures lignes E et F, un dispositif d'écoute multi canal a permis de suivre la compréhension des solutions de report et l'impact sur l'image du réseau.

Les résultats soulignent :

- Une bonne appropriation des solutions alternatives (marche et bus relais) ;
- Une information jugée claire et accessible (3,7 à 4,1/5) ;
- Un sentiment élevé d'être bien informé (78 % à 83 %) ;
- Une perception positive de l'utilité des travaux (84 % à 86 %).

Ces retours contribuent à renforcer la transparence et la pédagogie autour des grands chantiers.

> Évaluation du nouveau dispositif d'information voyageur en situation perturbée

L'expérimentation menée sur 10 stations confirme une très bonne compréhension du dispositif :

- 88 % trouvent le plan clair ;
- 86 % comprennent les pictogrammes.

L'outil bénéficie surtout aux usagers occasionnels, moins familiers du réseau, contribuant ainsi à une mobilité plus inclusive. Des ajustements sont identifiés, notamment sur les temps de trajet et la lisibilité des reports à pied.

> Expérience digitale, une démarche d'amélioration continue au service d'une mobilité plus inclusive

Dans le cadre de sa stratégie RSE visant à renforcer l'accessibilité numérique, la transparence et la qualité de l'expérience client, KB2M a engagé en 2025 plusieurs démarches participatives pour optimiser ses outils digitaux (site InfoTBM, compte client et dispositifs d'information en temps réel).

> Co construction du compte client TBM

Une campagne participative menée via le LabTBM a permis d'identifier les attentes essentielles des usagers et d'améliorer la lisibilité, l'ergonomie et l'accessibilité du compte client InfoTBM.

Une satisfaction de l'existant a été mesurée à hauteur de 73 % en moyenne, et des axes prioritaires d'amélioration identifiés reflétant les besoins d'un service plus inclusif et personnalisé.

Ces contributions renforcent la démarche d'écoconception numérique et d'harmonisation entre les différents outils digitaux du réseau.

> Enquête exploratoire sur le site InfoTBM

Trois focus groupes ont été organisés pour analyser les usages du site et les attentes en termes de services numériques liés à la mobilité telles que :

- Une convergence des usagers sur les informations essentielles : horaires, itinéraires, modes de transport, tarifs ;
- Un besoin exprimé d'un site plus lisible, recentré sur l'essentiel, tout en conservant la richesse de contenus, nécessaire à la diversité des mobilités ;
- Une adéquation globale du site avec les attentes des usagers réguliers comme occasionnels, soutenant l'accessibilité à l'information pour tous les publics.

> Satisfaction des QR codes aux arrêts

Dans une logique de digitalisation responsable et d'amélioration de l'accès en temps réel à l'information, une enquête a évalué les QR codes installés aux arrêts de bus, révélant 83 % de satisfaction globale et des axes d'amélioration tels que la fiabilité perçue des horaires et l'affichage de l'info trafic en cas de perturbation.

Ces retours renforcent l'engagement du réseau pour une information voyageurs plus fiable, accessible et adaptée à tous les profils d'usagers.



Résultat 2025

> 15,20/20 : note de satisfaction globale du réseau TBM

Indicateurs de performance 2025

- > Cible 2025 : Taux de satisfaction du réseau TBM > 88%
 - Taux de satisfaction du réseau TBM : 86,30%
- > Cible 2025 : 100% des messages sur les réseaux sociaux traités
 - Taux de messages traités sur les réseaux sociaux : 100%
- > Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 85%

Trajectoire 2030...

- > Études et écoute client : La mise en service des nouvelles lignes E, F et H en fin d'année 2025 transforme les déplacements au sein de la métropole en offrant des liaisons plus directes, moins de correspondances et une meilleure connectivité entre communes périphériques. En 2026, les études porteront prioritairement sur l'analyse des nouveaux flux de mobilité et sur l'évaluation de la satisfaction des voyageurs afin d'ajuster l'offre en continu ;
- > Expérience digitale : En parallèle, de nouvelles solutions numériques centrées sur l'utilisateur seront déployées, notamment la refonte de l'aide en ligne et la création d'un espace client unifié accessible depuis le site et l'application TBM. Comme pour chaque évolution digitale, l'usage, les retours clients et leur niveau de satisfaction seront systématiquement mesurés pour garantir une expérience fluide, accessible et utile.

Objectif

> 100% des messages sur les réseaux sociaux traités

1.9

Un engagement RSE reconnu : de multiples labels et certifications obtenus ou renouvelés

> Une entreprise exemplaire : un engagement en faveur du développement durable décliné dans l'ensemble des processus de l'entreprise

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 ont permis d'accéder au niveau « exemplarité », et ce en dépassant très significativement le seuil des 700 points.

Fin d'année 2025, un exercice d'évaluation de suivi de la démarche RSE a été réalisée par l'organisme AFNOR, sur la base du référentiel international ISO 26000.

Au terme de cette évaluation de suivi ponctuée de nombreux échanges avec des parties prenantes internes et externes, le niveau exemplaire du label "Engagé RSE" a été confirmé, attestant d'un engagement collectif responsable et durable et d'une volonté d'amélioration continue.

> Une politique d'amélioration continue en matière de Qualité, Sécurité, Environnement, Energie et de Gestion d'actifs

> Un système intégré de management de la qualité, santé et environnement à renforcer

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 certifiés fin d'année 2024 par l'organisme AFNOR selon les référentiels ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, ont été une nouvelle fois audités fin 2025 ; cet audit de suivi a permis de mettre en exergue des axes de progrès propres à renforcer le système intégré construit au fil des années.

> La performance, sécurité et qualité au cœur des métiers de la maintenance

Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance (KIHM) est une démarche qui place la performance, la sécurité et la qualité de service au cœur des métiers de la maintenance. Elle permet d'ancrer des méthodes robustes et durables, gages d'excellence opérationnelle.

Basée sur 10 piliers et 13 standards (point quotidien, tournée terrain management, méthode 5S, indicateurs, animation de la performance, veille...), cette dynamique structure nos pratiques et valorise le savoir-faire des équipes.

Plusieurs services de la maintenance de KB2M ont obtenu ou renouvelé en 2025 cet engagement :

- Les systèmes industriels : après une réorganisation récente et des standards encore en cours d'appropriation, les équipes ont fait preuve d'un engagement collectif leur permettant d'obtenir la labellisation KIHM 1 étoile dans le cadre d'un rattrapage d'audit ;
- Les infrastructures tramway (services « courant fort/courant faible », « alimentation par le sol » et « voie et lac ») et le service bâtiments et travaux renouvellent également leur étoile. Ces équipes assurent respectivement la fiabilité et la sécurité du réseau tramway de la métropole bordelaise ;
- Le service matériel roulant bus a également été récompensé pour son travail de maintenance de la flotte permettant la mobilité et la satisfaction des usagers dans la métropole.

Résultats 2025

- > Maintien du label Engagé RSE niveau exemplaire
- > Label KIHM pour les services systèmes industriels (1 étoile), infrastructures tramway (énergie : 2 étoiles / voie et lac : 1 étoile), bâtiment et travaux : 2 étoiles et matériel roulant bus : 1 étoile

Indicateurs de performance 2025

- > % des salariés couverts par le label « Engagé RSE » niveau exemplaire : 100
- > % des salariés couverts par les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 : 100
- > Cible 2025 : 100% des revues de processus réalisées
 - % des revues de processus réalisées : 89,5

Trajectoire 2030...

- > Déploiement des plans d'actions faisant suite aux constats issus des audits de suivi de labellisation « Engagé RSE » et de certification qualité, sécurité, environnement (QSE) ;
- > Renforcement des engagements du Label KIHM avec l'intégration d'items InKontournables (notamment en matière de sécurité du personnel) pouvant impacter l'obtention du Label.

Objectifs

- > 2026 : Renouvellement de la triple certification qualité, sécurité, environnement
- > 2026 : Label KIHM pour les services de maintenance matériel roulant tramway, électromécanique, carrosserie et maintenance systèmes industriels

2

Un service public à impact positif pour la planète

Nos enjeux

Pour contribuer activement à la réduction de l'empreinte environnementale liée aux déplacements sur la métropole bordelaise, KB2M place la transition vers une mobilité durable au cœur de ses priorités. La diminution de l'usage de la voiture individuelle demeure un levier majeur : elle implique d'accélérer le développement d'alternatives de transport plus sobres, plus accessibles et plus sécurisées. Investir dans ces mobilités d'avenir revient à soutenir un territoire plus résilient, plus inclusif et mieux adapté aux attentes des citoyens.

Les engagements de KB2M en matière de réduction de ses impacts environnementaux répondent aux grandes orientations nationales et internationales relatives à la préservation des ressources, à la lutte contre le changement climatique et à la promotion de l'économie circulaire. Cette démarche s'inscrit également en cohérence avec les exigences de l'autorité organisatrice de la mobilité, les attentes croissantes des usagers et les évolutions réglementaires renforçant la responsabilité écologique des acteurs publics et privés. Cet engagement constitue l'un des piliers de notre stratégie RSE et se traduit par un programme structuré de transition écologique et énergétique à l'échelle de toutes nos activités.

Notre Politique

Face aux enjeux identifiés, KB2M réaffirme sa volonté d'agir en respectant les exigences réglementaires, les engagements contractuels ainsi que les attentes de l'ensemble de ses parties prenantes. Notre responsabilité consiste à maîtriser nos impacts, prévenir toute forme de pollution et contribuer activement à un environnement sain et durable. Ainsi, nous nous engageons à :

- Déployer une trajectoire d'adaptation climatique fondée sur la réduction de notre empreinte carbone, l'amélioration de notre performance énergétique et l'adoption progressive de solutions bas carbone ;
- Adopter une gestion exemplaire des ressources, en réduisant et valorisant nos déchets, en préservant la biodiversité et en optimisant nos consommations en eau ;
- Agir pour la protection de la santé et de l'environnement, à travers la maîtrise de la qualité de l'air, de l'eau et des sols, ainsi que la réduction des nuisances sonores.

Dans une logique d'amélioration continue, KB2M s'engage également à intégrer une gestion responsable de ses actifs sur l'ensemble de leur cycle de vie, afin de favoriser la durabilité, la fiabilité et la performance environnementale de ses équipements.

2.1

Contribuer à la neutralité carbone en 2050 adapter et atténuer nos activités au changement climatique

Dans le cadre de sa démarche de responsabilité sociétale, KB2M déploie une stratégie climat structurée visant à réduire durablement son empreinte carbone et à renforcer la résilience de ses activités face aux évolutions climatiques. Depuis 2023, la feuille de route climat-air-énergie constitue un pilier majeur de notre politique RSE. L'année 2025 a marqué une accélération du déploiement des actions d'atténuation et d'adaptation.

Réduire nos impacts : maîtrise et optimisation des consommations énergétiques

La sobriété énergétique représente l'un des premiers leviers de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Depuis 2023, KB2M a structuré un système de management de l'énergie mobilisant une équipe pluridisciplinaire dédiée. Après une phase d'audit et de fiabilisation des données, 2025 a permis de lancer un plan d'actions ambitieux portant sur l'énergie de traction et l'énergie bâtementaire comprenant plusieurs actions déjà déployées :

- **Suivi énergétique renforcé** : développement d'indicateurs de performance intégrant un modèle prédictif tenant compte des facteurs structurants (kilométrage, température, score d'écoconduite...);

- **Montée en compétences** : 70 conducteur-trices Mobibus formés à l'écoconduite, améliorant la performance énergétique ;

- **Relamping LED des stations tramway** : 78 stations équipées, générant une économie annuelle estimée à 450 000 kWh ;

- **Déploiement de solutions IoT** : installation de plus de 120 capteurs (électricité, gaz, eau) dans les dépôts et parcs-relais, permettant un suivi fin des usages et l'identification de nouveaux gisements d'économie.

L'ensemble de ces actions a été validé lors de l'audit de primo certification ISO 50001, obtenue en septembre 2025, attestant de la maturité du système de management de l'énergie.

Décarboner nos activités : fiabiliser les données sur deux postes d'émission

Au-delà du renforcement de son programme de management de l'écoconduite et du passage de sa flotte de bus en GNV à 100% de bioGNV en 2024, KB2M poursuit, en 2025, la réduction de ses émissions directes et indirectes en concentrant les efforts sur la fiabilisation des données sur les achats et le numérique.

Afin d'orienter notre chaîne de valeur vers des pratiques plus durables, un travail d'analyse des émissions liées aux achats a été réalisé en 2025.

Parmi les vingt fournisseurs représentant 50 % des émissions de ce poste, KB2M a engagé un dialogue approfondi avec huit d'entre eux afin de partager les intensités carbone associées à leurs produits ou services et d'identifier des actions de décarbonation.

Un bilan carbone dédié au numérique a permis d'affiner la compréhension de son impact, à savoir :

- Le numérique représente moins de 2 % de l'empreinte carbone totale de KB2M ;

- 96 % de ces émissions proviennent du stockage de données et des prestations de services numériques.

Renforcer notre résilience : adaptation aux fortes chaleurs

Conscients des effets croissants du changement climatique et de leurs conséquences sur les personnels et les voyageurs, KB2M a poursuivi en 2025 un programme structuré d'adaptation aux fortes chaleurs.

Pour anticiper la période estivale, un plan dédié a été élaboré afin de définir les mesures à appliquer selon les niveaux de vigilance émis par Météo France. Il couvre désormais l'ensemble des métiers : conduite, maintenance, interventions extérieures et fonctions administratives.

Les actions mises en place incluent notamment :

- L'adaptation des horaires et des organisations de travail ;

- Une gestion optimisée des systèmes de climatisation et équipements sensibles ;

- La mise à disposition d'équipements adaptés (gilets rafraîchissants, casquettes, barnums mobiles, fontaines à eau supplémentaires...).

Une analyse prospective réalisée sous forme de scénario de choc climatique a été menée pour évaluer l'impact des fortes chaleurs sur le réseau et l'expérience voyageurs.

Elle a permis :

- D'identifier les tendances climatiques et les risques associés ;

- D'anticiper les conséquences opérationnelles sur le réseau ;

- De cartographier les flux voyageurs et les axes de vulnérabilité selon les profils.

Cette étude constitue désormais un outil d'aide à la décision pour les futures mesures d'adaptation.

Résultats 2025

- 70 conducteur-trices mobibus nouvellement formés à l'éco-conduite
- 33% des émissions de gaz à effet de serre liées aux achats fiabilisées via des données fournisseurs spécifiques
- Certification du système de management de l'énergie (ISO 50001)

Indicateur de performance 2025

- Cible 2025 : 38 kgCO2e (empreinte carbone bus et tramway en propre aux 100 kms)
- Empreinte carbone bus et tramway en propre au 100 kms : 42,47 kgCO2e

Trajectoire 2030...

- 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 ;
 - Le déploiement de la gestion des fluides (électricité et gaz) via le logiciel de télérelève et l'identification de nouvelles pistes d'optimisation ;
 - La déclinaison du plan d'adaptation sur le volet fortes pluies et inondations.

Objectif

- 2030 : - 50% de réduction de nos émissions de gaz à effet de serre par rapport à 2019

2.2

Préserver et renouveler nos ressources

Dans le cadre de sa transition écologique, KB2M renforce ses actions visant à préserver les ressources naturelles, limiter les pressions sur les écosystèmes et favoriser une gestion responsable des matières et de l'eau. Notre démarche s'inscrit dans une logique d'amélioration continue et contribue directement aux objectifs de sobriété et de protection du vivant.

> Préserver et développer la biodiversité

KB2M poursuit depuis plusieurs années un programme de gestion écologique de ses espaces verts, avec une attention particulière portée à la biodiversité locale. En 2025, le dépôt tramway de La Jallère a obtenu le label Eco Jardin, reconnaissant la qualité de la gestion écologique du site.

Cette labellisation valorise notamment :

- L'évolution des pratiques de tonte et de taille pour favoriser la création de refuges pour la faune et la flore ;
- L'aménagement de zones de friche permettant le développement de cortèges floristiques spontanés ;
- La plantation de plus de 700 arbres et arbustes, renforçant la trame végétale et la diversité des essences ;
- La valorisation des déchets verts sur site, utilisés comme engrais naturel, dans une logique d'économie circulaire.

Les parcs-relais s'engagent également dans cette gestion écologique, avec des pratiques d'entretien adaptées et l'installation de nichoirs conçus pour accueillir les espèces d'oiseaux présentes régionalement. Ces évolutions contribuent au maintien de la biodiversité tout en améliorant la qualité écologique de nos infrastructures.



> Utiliser la ressource en eau de manière responsable

Afin de réduire l'utilisation d'eau potable, notamment pour l'arrosage des installations tramway, KB2M mène depuis trois ans un programme d'optimisation de la ressource en eau. L'année 2025 a marqué une avancée significative avec l'installation de 23 automates de pilotage des bâches à eau, permettant un paramétrage à distance, réactif et précis.

Ces équipements intègrent plusieurs innovations contribuant à une gestion sobre et responsable :

- Détection des dysfonctionnements grâce à une sonde de niveau analogique ;
- Réglage individualisé de la pression des groupes d'arrosage afin d'optimiser le débit ;
- Intégration d'un algorithme anti vandale permettant d'identifier les dégradations et de sécuriser les installations ;
- Connexion au réseau de capteurs d'humidité et de pluviomètres, permettant d'ajuster l'arrosage en fonction de la pluviométrie et des besoins réels du sol.

Grâce à cette démarche, malgré un été 2025 marqué par des températures record par rapport à l'année de référence 2022, une réduction de la consommation d'eau a été observée. Cette performance confirme la pertinence des investissements et leur efficacité en matière de préservation de la ressource.

> Réduire à la source nos déchets

Au delà de l'amélioration du tri et du taux de valorisation, KB2M a renforcé en 2025 sa stratégie de réduction à la source, essentielle pour limiter l'impact environnemental global de ses activités.

Cette année a permis d'approfondir plusieurs pistes visant à supprimer l'usage unique, à développer le réemploi ou à optimiser les pratiques opérationnelles.

La première action concrète mise en œuvre a été le remplacement des trois références de chiffons jetables historiquement utilisées par des chiffons réutilisables dans les deux dépôts de maintenance bus.

Cette évolution génère des résultats immédiats avec plusieurs tonnes de déchets dangereux évités dès la première année.

Cette démarche constitue la première étape d'un plan plus large visant à étendre les solutions de réemploi et à réduire les déchets à fort impact environnemental.

Résultats 2025

- > Obtention du Label Eco-jardin pour le dépôt de tramway de la Jallère
- > 88 496 m³ consommation d'eau des voies de tramway
- > 1 063,43 tonnes de déchets produits (-6% par rapport à 2022)

Indicateurs de performance 2025

- > Cible 2025 : 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 : -48,86%
- > Cible 2025 : 75% de valorisation des déchets
 - Taux de valorisation globale des déchets : 76,43%

Trajectoire 2030...

- > Poursuivre le déploiement du plan de gestion écologique en axant les actions sur les parcs-relais ;
- > Identifier des solutions alternatives à l'usage de l'eau potable.

Objectif

- > 2026 : -10% de déchets par rapport à 2022

2.3

Une démarche d'Asset Management au service d'une gestion durable et responsable des actifs

Dans le cadre de sa politique d'amélioration continue et de son engagement en faveur d'un développement responsable, KB2M a intégré des principes d'Asset Management visant à garantir une gestion durable des actifs mis à sa disposition par Bordeaux Métropole tels que le matériel roulant, les équipements industriels et les bâtiments. Initiée en 2023, cette démarche s'appuie sur la norme internationale ISO 55001, qui offre un cadre structuré pour piloter les actifs de manière systémique, efficace et transparente. Elle permet d'optimiser la valeur créée tout au long de leur cycle de vie, de la conception à la mise en service, de l'exploitation à la phase de maturité, tout en assurant la cohérence avec la stratégie, les engagements RSE et les objectifs opérationnels de KB2M.

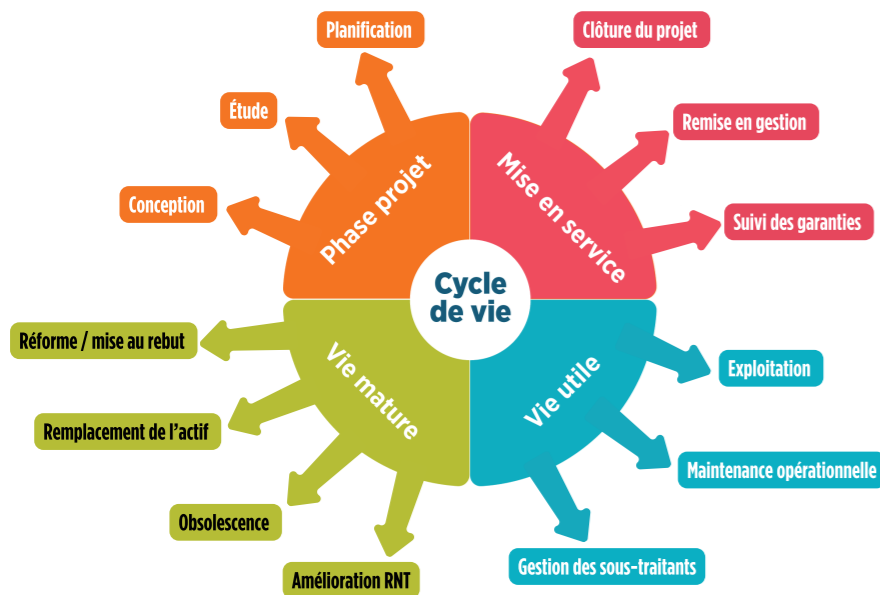
Le périmètre du système de gestion d'actifs couvre :

• Le matériel roulant (bus, tramway, mobibus)

• Les infrastructures tramway

• Les bâtiments et équipements industriels.

En cohérence avec ses ambitions environnementales, sociétales et de gouvernance, KB2M s'est ainsi engagé en 2025 dans un processus de certification ISO 55001. Cette démarche vise à renforcer la performance globale du réseau tout en réduisant son empreinte environnementale, en améliorant la sécurité des opérations et en répondant aux attentes des parties prenantes.



Les bénéfices attendus sont les suivants :

- Une meilleure connaissance de l'état de santé des actifs pour une gestion plus anticipative et plus responsable ;
- Une fiabilité accrue des équipements favorisant la continuité du service public de mobilité ;
- Une réduction des interruptions de service, participant au bien-être des usagers et à la performance environnementale ;
- Une optimisation des investissements, garantissant une utilisation efficace et durable des ressources ;
- Une amélioration de la satisfaction des usagers, des équipes internes et des partenaires.

À l'issue de l'audit conduit par l'AFNOR en novembre 2025, KB2M a obtenu la certification ISO 55001, devenant ainsi le premier réseau Keolis en France à atteindre ce niveau d'exigence et de reconnaissance en matière de gestion responsable et durable des actifs.

Résultats 2025

- Certification ISO 55001 : 1 non-conformité ; 8 points sensibles ; 1 piste de progrès ; 22 points forts.
- Mise en place d'un système de gestion d'actifs

Indicateur de performance 2025

- Cible 2025 : Certification ISO 55001
- Obtention du certificat AFNOR : oui

Trajectoire 2030...

- 2026 : Gestion des risques
- 2027 : Mise en conformité au regard de la nouvelle version de la norme (ISO 55001 : 2024)
- 2028 : Projection financière
- 2028 : renouvellement de la certification

Objectif

- 2026 : traitement de la non-conformité



2.4

L'environnement : un levier essentiel pour la santé et la performance RSE

La prise en compte de la santé environnementale s'est progressivement imposée comme un enjeu stratégique pour KB2M, en cohérence avec sa volonté d'intégrer les impacts environnementaux et sanitaires au cœur de ses responsabilités d'entreprise. La qualité de l'air, de l'eau, des sols ainsi que les nuisances sonores constituent autant de facteurs environnementaux pouvant influencer directement le bien-être et la santé des collaborateur-trices, des usagers et des riverains. Ils représentent aujourd'hui des leviers majeurs d'amélioration de la qualité de vie au travail et de réduction des risques sanitaires.

> Une amélioration continue de la qualité de l'air intérieur, levier de prévention des risques

Après une première phase menée en 2024 visant à analyser la qualité de l'air intérieur dans les locaux tertiaires, KB2M a élargi sa démarche aux espaces de maintenance, où l'usage de produits chimiques génère des expositions et émissions spécifiques. Cette extension traduit une volonté claire : prévenir les risques à la source, là où ils sont les plus présents, conformément aux principes de la RSE et de la réglementation sur la santé au travail.

Sur la base d'une évaluation fine des risques chimiques, une hiérarchisation a permis d'identifier les substances les plus préoccupantes, notamment les produits CMR et les produits fortement solvants, qui représentent un double risque : pour la santé humaine et pour la qualité de l'air intérieur. L'analyse a porté en particulier sur trois activités sensibles :

• La carrosserie

• La maintenance des tramways

• La maintenance des bâtiments

Cette approche systémique a permis de construire un plan d'actions ambitieux et opérationnel, déjà en cours de déploiement dans les ateliers de carrosserie. Il s'articule autour de trois axes structurants :

• Priorité est donnée à l'identification de produits alternatifs moins nocifs, limitant l'exposition des équipes et réduisant l'empreinte environnementale des activités ;

• Les processus de travail sont revus pour éliminer autant que possible l'usage de substances chimiques au profit de solutions mécaniques ;

• L'adaptation des équipements de protection collectifs et individuels vise à garantir une maîtrise des risques au regard des produits utilisés.

Résultat 2025

➤ En 2025 : Pour l'activité carrosserie, 19 activités recensées avec 27 produits prioritaires

Indicateurs de performance 2025

- Cible 2025 : 90% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Achard
 - Conformité des rejets atmosphériques : 100 %
- Cible 2025 : 90% de conformité des rejets aqueux sur nos dépôts maintenance
 - Conformité des rejets aqueux : 79,70%

Trajectoire 2030...

- Supprimer les produits CMR et 100% solvants ;
- Déployer le plan d'actions de mise en conformité des rejets aqueux.

Objectif

- 2026 : 100% de déploiement du plan d'actions relatif au diagnostic sur la qualité de l'air intérieur (locaux tertiaires et de maintenance)

3

Un engagement responsable au cœur de nos pratiques RH

Nos enjeux

L'ambition de Keolis SA de devenir un employeur de référence dans le secteur de la mobilité repose avant tout sur l'engagement, la reconnaissance et la valorisation de chaque collaboratrice et collaborateur. Faire de KB2M un environnement où chacun peut s'épanouir n'est pas seulement un objectif RH ; c'est un levier majeur de performance durable et un pilier essentiel de notre responsabilité sociétale.

L'expérience collaborateur constitue ainsi un axe stratégique central. En créant un cadre de travail favorisant le développement, l'autonomie et le sentiment d'appartenance, nous souhaitons faire de nos équipes les premières ambassadrices de nos valeurs et de notre mission. Notre ambition est de révéler pleinement les potentiels, de renforcer l'engagement et d'accompagner durablement les parcours professionnels.

Notre Politique

KB2M met en œuvre une politique proactive de développement des compétences, à travers des programmes de formation innovants et accessibles, adaptés à chaque métier et à chaque étape du parcours professionnel. Notre objectif est d'encourager la progression, de faciliter la mobilité interne et de garantir la maîtrise de compétences essentielles pour répondre aux enjeux actuels et futurs du secteur.

Notre politique d'égalité des chances reflète notre volonté de reconnaître et de faire grandir tous les talents. En plaçant la diversité, l'équité et l'inclusion au cœur de nos pratiques, nous construisons un environnement de travail plus juste, représentatif et ouvert. Le renforcement d'une culture du leadership responsable permet par ailleurs de redonner aux managers leur rôle central dans la transformation et l'accompagnement des équipes.

La Qualité de Vie et les Conditions de Travail constituent un engagement fort de notre démarche RSE. Protéger la santé et garantir la sécurité de l'ensemble des collaborateur-trices est une priorité qui guide nos actions au quotidien et contribue à la création d'un cadre de travail sûr, positif et durable.

3.1

Attirer, engager et fidéliser pour une mobilité durable et inclusive

En 2025, KB2M confirme et intensifie son engagement en faveur d'une mobilité durable fondée sur des métiers attractifs, inclusifs et porteurs d'avenir. Guidée par une stratégie RH pragmatique, lisible et pleinement alignée avec ses ambitions RSE, l'entreprise a structuré son action autour d'un plan de recrutement volontariste, d'une valorisation renforcée des métiers techniques et d'initiatives territoriales contribuant à l'emploi local. L'objectif est clair : répondre aux besoins du réseau tout en créant des opportunités professionnelles accessibles, qualifiantes et durables pour toutes et tous.

Et si vous contribuiez au quotidien de milliers de personnes ?



TBM recrute à Gradignan !
Jeudi 27 mars 2025 de 9h à 12h

Château de l'Ermitage,
26 Av. Jean Larrieu,
33170 Gradignan

KEOLIS TBM TRANSPORTS SUD-OUEST

> Un recrutement structuré, inclusif et ancré dans le territoire

Le plan de recrutement 2025 a permis l'intégration de 171 conducteurs-trices receveurs-euses, illustrant une démarche ouverte et responsable d'accès à l'emploi. L'élargissement des canaux de sourcing et la collaboration étroite avec les acteurs locaux – forums emploi, job datings, France Travail, dispositifs municipaux – ont favorisé une prospection ciblée et de proximité, facilitant l'identification de talents motivés, notamment issus de reconversion ou éloignés de l'emploi.

La journée « TBM recrute à Gradignan » du 27 mars 2025 en est un exemple concret : près de 250 participants, 170 mises en relation directes avec les équipes RH et métiers, 28 entretiens menés sur place et 9 recrutements immédiats. Cet événement illustre la pertinence des démarches inclusives permettant un contact direct entre candidats et opérationnels, ainsi que la mobilisation collective des équipes managériales et des agents du réseau.

> Inclusion, clauses d'insertion et stages : des engagements concrets au service du territoire

Les résultats 2025 témoignent d'un engagement affirmé pour l'insertion professionnelle et l'égalité des chances. Avec des recrutements réalisés dans le cadre de clauses d'insertion et l'accueil de stagiaires au sein de ses services, KB2M renforce sa contribution sociale auprès des publics en transition ou en construction professionnelle. Ces actions traduisent une volonté d'agir concrètement pour faciliter l'accès à l'emploi, accompagner les parcours et proposer des conditions d'intégration durables, contribuant ainsi à un impact positif pour le territoire et ses communautés.

> Valoriser les métiers de la maintenance : redonner du sens, attirer les talents



En 2025, la valorisation des métiers techniques a constitué un axe stratégique majeur pour répondre aux pénuries de compétences et renforcer l'attractivité des fonctions essentielles à la qualité de service.

Du 13 octobre au 2 novembre, KB2M a déployé une campagne multicanale ambitieuse, articulée autour de sept vidéos immersives dévoilant les coulisses du réseau et la richesse des savoir-faire : électrotechnicien-ne, maintenance voie, matériel roulant, interventions nocturnes... Diffusée en print, sur écrans et en ligne, cette campagne a généré plus de 900 000 impressions et 72 candidatures ciblées. Au-delà du recrutement, elle a permis de réaffirmer la valeur sociale, technique et territoriale de ces métiers, et d'attirer de nouveaux profils – notamment en reconversion ou en début de parcours.



> Cooptation et viviers internes : KOOPTIS, un levier d'engagement collectif et responsable

En 2025, le programme KOOPTIS confirme son rôle de dispositif participatif au cœur du recrutement. Au-delà des chiffres (141 dossiers traités dont 118 éligibles), cette dynamique illustre la capacité de KB2M à mobiliser l'intelligence collective de ses collaborateur-trices pour identifier des profils alignés avec les besoins du réseau. La cooptation devient ainsi un vecteur de qualité, de confiance et de capitalisation via une démarche participative.

Résultats 2025

- > 28 conducteur-trices recruté-es via un contrat de professionnalisation et 7 via un contrat d'apprentissage pour préparer le titre professionnel de conducteur transport en commun sur route
- > 12 embauches réalisées et confirmées grâce à la cooptation (tous métiers confondus)
- > 17 recrutements via la clause d'insertion ; 114 stagiaires accueillis.

Indicateurs de performance 2025

- > Cible 2025 : Nombre de contrats en alternance : 60
 - Nombre de contrats en alternance : 44
- > Cible 2025 : Indice d'engagement : 7,5/10
 - Indice d'engagement issu du baromètre réalisé en 2025 : 7,70/10

Trajectoire 2030...

- > Journée découverte des métiers de la maintenance et de la conduite tramway auprès de stagiaires de 3^{ème} du collège Grand Parc en partenariat avec Les Entreprises Pour la Cité ;
- > Job dating 100% Féminin – Salon PROFESSION'L ;
- > Forum de l'emploi : TBM Recrute à Gradignan ;
- > Tram de l'emploi.

Objectifs

- > 2026 : 144 recrutements à la conduite
- > 2026 : 75% Taux d'embauche suite à alternance (dont CDI)
- > 2026 : 30% Taux d'alternance des femmes

3.2

Développer les talents et les carrières de façon inclusive

Le plan de développement des compétences 2025 accompagne l'évolution des métiers et l'adaptation des savoir faire nécessaires pour soutenir les projets stratégiques et la transition durable de l'organisation. Il vise à renforcer les compétences clés tout en garantissant un environnement de travail sûr, inclusif et engagé dans la transition énergétique.

Les principales orientations pour 2025 s'articulent autour de quatre axes majeurs :

> **Développer un management responsable**, en renforçant les compétences des managers sur la prévention des risques sécurité, la lutte contre le harcèlement et les discriminations, et la promotion d'un climat de travail respectueux et éthique ;

> **Accélérer la transition environnementale**, notamment à travers la montée en compétences des conducteur-trices et des équipes techniques sur les nouveaux bus électriques, afin de favoriser une mobilité plus propre et de réduire l'empreinte carbone de l'activité ;

> **Accompagner les évolutions du réseau et des services**, en formant les conducteur-trices de tramway à la mise en service des nouvelles lignes et à l'exploitation de la zone de manœuvre de la Porte de Bourgogne, garantissant ainsi la qualité de service attendue ;

> **Renforcer une culture de prévention globale**, en poursuivant les formations liées à la sécurité, y compris les programmes de leadership sécurité destinés aux managers et les actions de prévention des risques psychosociaux, afin de préserver la santé et le bien être au travail.

3.2.1

Former et favoriser le développement des salariés et des carrières

> Former pour insérer durablement et professionnaliser

En 2025, KB2M a renforcé son recours aux parcours de formation professionnelle comme levier d'accès aux métiers de la conduite et à une insertion durable, soutenant sa mission sociétale d'accès à l'emploi. Ainsi :

• 28 demandeurs d'emploi ont bénéficié d'un contrat de professionnalisation

• 7 candidats ont été formés en apprentissage

• 51 intérimaires ont suivi une préparation opérationnelle à l'emploi collective (POEC) puis ont été titularisés après une période probatoire

Ces parcours démontrent la force d'un continuum formation → mise en situation → emploi durable, qui permet à la fois d'adresser les besoins opérationnels et de sécuriser les trajectoires professionnelles. Ils contribuent à faire des métiers de la mobilité un espace d'opportunités, de montée en compétences et d'évolution.

> Talent Review Une démarche au service d'un développement responsable

En 2025, pour la première fois, une Talent Review a été conduite pour l'ensemble des techniciens et agents de maîtrise du réseau, soit près de 500 collaborateur-trices. Piloté par le service RH, ce processus s'inscrit pleinement dans la stratégie RSE de l'entreprise : il vise à garantir une gestion des parcours professionnels plus inclusive, plus transparente et tournée vers le développement durable des compétences.

Cette revue des talents, menée conjointement avec chaque manager, poursuit trois objectifs clés :

• Assurer une évaluation objective, équitable et non discriminante du potentiel de chacun, grâce à une grille homogène permettant de réduire les biais et de valoriser la diversité des profils ;

• Constituer des viviers de talents en anticipant les mobilités, les évolutions et les départs, afin de sécuriser la continuité d'activité tout en favorisant l'égalité des chances dans l'accès aux opportunités ;

• Co construire des plans de développement individualisés, soutenant l'employabilité, l'apprentissage continu et l'épanouissement professionnel, en impliquant pleinement chaque collaborateur dans son parcours.

Cette Talent Review contribue ainsi à renforcer un environnement de travail durable, fondé sur la reconnaissance, la montée en compétences et l'engagement de chacun.

> Mobilité interne : une dynamique qui soutient les parcours et l'équité

En 2025, 77 collaborateur-trices ont évolué vers un nouveau poste grâce à la mobilité interne. Cette dynamique témoigne d'une politique RH orientée vers la continuité des parcours, la valorisation des compétences et une équité de traitement dans l'ensemble des processus de recrutement. L'adoption de méthodes d'évaluation objectives, incluant entretiens structurés et tests, garantit un cadre juste, transparent et propice à la réalisation professionnelle de chacun, renforçant l'attractivité et la responsabilité sociale de l'entreprise.

> Un savoir-faire renforcé au sein de la maintenance

Depuis début 2025, la direction de la maintenance muscle ses compétences internes. Trois opérations techniques ont été internalisées avec à la clé, des équipes plus autonomes, des délais raccourcis et une meilleure maîtrise des coûts. Résultat : un savoir-faire renforcé et des pièces disponibles plus rapidement.



- Depuis janvier 2025, l'internalisation de la réparation des 210 groupes de refroidissement (GRF) – essentiels au refroidissement des moteurs de traction des 74 rames de première génération – illustre pleinement la volonté de renforcer l'autonomie technique et la sobriété économique de l'entreprise. En rapatriant cette activité auparavant sous-traitée, les équipes réduisent significativement les coûts tout en limitant l'empreinte environnementale liée aux transports et à la logistique. La création d'un banc de test dédié, l'optimisation des supports de transport et une meilleure gestion des pièces détachées permettent désormais des interventions rapides, avec cinq GRF disponibles en stock. Cette réussite repose largement sur le compagnonnage, véritable moteur de montée en compétences et de transmission des savoir-faire au sein des équipes.



- Depuis le 14 mai, la réparation des roues de tramway est réalisée en interne, permettant de relocaliser une activité jusque-là envoyée en Allemagne et de réduire l'impact environnemental lié au transport. Cette nouvelle organisation, soutenue par un investissement de 150 000 €, renforce l'autonomie opérationnelle tout en diminuant les délais d'immobilisation des rames. Sur le site de maintenance de La Jallère, cinq agents ont été formés et un poste dédié permet désormais de traiter jusqu'à 500 roues par an, avec l'ouverture envisagée d'un second poste de nuit pour doubler la capacité. L'externalisation reste partielle, mais largement réduite, dans une logique de transition progressive.

Cette relocalisation s'inscrit pleinement dans la démarche RSE en maîtrisant coûts, délais et volumes. Un projet qui a mobilisé plusieurs parties prenantes internes autour d'un objectif partagé : fiabilité, réactivité et souveraineté technique.



- La maintenance poursuit sa montée en compétences avec l'internalisation de la réparation des ponts de tramway, jusque là externalisée avec des délais pouvant atteindre six semaines. Désormais transférées du site de Bastide vers l'atelier mécanique bus du centre d'exploitation du lac, ces interventions bénéficient d'une mutualisation des savoir faire qui renforce la réactivité tout en optimisant les coûts. Un poste dédié traite exclusivement les ponts de tramway, et quatre agents formés cet été assurent désormais la maintenance de ces pièces techniques, avec un objectif de 30 ponts par an.

Cette relocalisation constitue une avancée concrète en matière d'efficacité, mais aussi de souveraineté technique. Elle illustre pleinement la contribution de la maintenance à une démarche RSE ancrée dans la montée en compétences, la maîtrise des ressources et la réduction des impacts.

Résultat 2025

> 2 019 salariés ont reçu au moins une formation

Indicateurs de performance 2025

> Nombre d'heures de formation : 103 200

> Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation : 5,55

Trajectoire 2030...

> Soucieuse d'ancrer durablement les talents recrutés, après la mise en place de parcours d'intégrations spécifiques pour nouveaux recrutés aux métiers de la conduite de bus et de tramway, KB2M poursuit en 2026 le déploiement de la « journée d'intégration KB2M » pour tous les autres nouveaux salariés confirmés en CDI, en format biannuelles dédiées à l'acculturation, mêlant temps institutionnels et moments ludiques. Ces dispositifs visent à renforcer l'adhésion aux valeurs, faciliter les transversalités métiers et améliorer la rétention.

> Internalisation des GRF composant les 56 autres rames du réseau, traitement de 500 roues/an, maintenance de 30 ponts par an.

Objectif

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

3.2.2

Promouvoir la mixité, la diversité et l'inclusion, une tolérance zéro en matière de harcèlement et discrimination

Depuis 2006, Keolis mène une politique volontariste en faveur de la mixité, convaincu que la diversité des équipes constitue une véritable richesse pour l'entreprise et l'ensemble de ses collaboratrices et collaborateurs. Plus largement, la variété des parcours et des profils est reconnue comme un levier essentiel de performance collective.

Notre ambition est de garantir une égalité de traitement réelle pour toutes et tous, à chaque étape du parcours professionnel : recrutement, intégration, évolution et promotion. Keolis veille également à prévenir toute forme de discrimination et à instaurer un environnement de travail fondé sur le respect, la dignité et l'inclusion. Ces principes, inscrits dans la Charte « Diversité et Inclusion » du Groupe, s'imposent à l'ensemble des filiales et guident nos actions au quotidien.

➤ Emploi des personnes en situation de handicap Une démarche ancrée dans la RSE

Dans le cadre de l'accord Égalité professionnelle et Qualité de Vie au Travail signé le 13 décembre 2024, l'entreprise réaffirme son engagement à favoriser l'accès, le maintien et l'épanouissement professionnel des personnes en situation de handicap. Une politique volontariste est déployée : nomination d'un référent handicap pour accompagner les salariés, actions de sensibilisation menées avec l'assistante sociale et le médecin du travail, et partenariats renforcés avec des acteurs spécialisés tels que Cap Emploi, Hello Handicap, la CARSAT ou le SAMETH.

L'entreprise agit également pour prévenir la désinsertion professionnelle via les rendez vous de liaison, la mobilisation du service de santé au travail et la commission des services aménagés pour adapter les postes selon les besoins.

Enfin, des collaborations avec des structures employant des travailleurs handicapés sont intensifiées, et une concertation régulière avec les représentants du personnel permet d'anticiper les situations d'inaptitude. Des indicateurs dédiés mesureront chaque année l'impact de ces actions dans une logique d'amélioration continue.

➤ Pépinière Agents de Maîtrise à la direction de l'exploitation - Une dynamique de diversité et développement responsable

Initiée en 2024, la Pépinière Agents de Maîtrise incarne notre volonté de développer les compétences internes de manière durable et inclusive. La première promotion a brillamment confirmé cette ambition : 100 % des participants ont validé leur parcours et ont été titularisés en 2025, illustrant l'efficacité d'un dispositif fondé sur l'accompagnement, la montée en compétences et l'égalité des chances.

Dans la continuité de cette démarche, la deuxième promotion, lancée le 29 septembre 2025, marque une nouvelle étape en matière de diversité. Grâce à une mobilisation collective, l'objectif de féminisation a été atteint, avec 30 % de femmes intégrées au programme. Cette progression souligne notre engagement à favoriser l'accès des femmes aux fonctions d'encadrement et à construire une filière managériale plus représentative et équitable.



➤ Prévention du harcèlement et des discriminations Une démarche RSE structurante

• KB2M inscrit la prévention du harcèlement et des discriminations au cœur de sa responsabilité sociale afin de garantir un environnement de travail sûr, respectueux et équitable pour tous. Depuis 2024, un guide dédié accompagne les salariés en clarifiant les différentes formes de harcèlement et de discrimination, en rappelant le cadre légal et en partageant les bonnes pratiques favorisant l'alerte et la protection des personnes.

• En parallèle, un programme de formation ambitieux a été déployé ; dispensée par le cabinet ELLIPSE auprès de tous les responsables en situation de management à compter du 1^{er} janvier 2024, la formation de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations s'est poursuivie en 2025.

• L'entreprise a également engagé une dynamique de négociation autour de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail. A travers l'accord signé en décembre 2024 pour une durée d'un an, 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 contraire à la dignité qui pourraient survenir dans le cadre de l'activité professionnelle. Marquant sa volonté de respecter le principe d'égalité de traitement pour tous les salariés et de s'engager sur des objectifs ambitieux d'amélioration continue des conditions de travail, KB2M a lancé, dès le 25 septembre 2025, une négociation avec les organisations syndicales représentatives sur ce thème. Consciente que les actions définies dans le cadre de cette thématique doivent s'inscrire dans la durée et qu'elles porteront leurs fruits sur le long terme, un accord de méthode a été signé le 14 octobre 2025, fixant à 3 ans la durée d'application de l'accord. Bien qu'un accord majoritaire n'ait pu aboutir fin 2025, un plan d'actions relatif aux mesures d'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes pour 2026 sera présenté au Comité Social et Economique et une nouvelle négociation sur ce thème engagée courant 2026.



• Pour encourager la transparence et la confiance via le signalement de bonne foi des faits susceptibles de constituer un crime, un délit, une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement, KB2M sensibilise depuis 2024 les salariés au dispositif d'alerte Keolis Ethic Line, actualisé en 2025 pour être plus accessible et mieux protéger les lanceurs d'alerte.

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 attentif-ves à ce que leur comportement dans le cadre professionnel ne soit pas discriminatoire ; ainsi, KB2M poursuit ses actions de sensibilisation sur le terrain : lors d'une journée dédiée en novembre 2025, 70 collaborateur-trices ont été sensibilisé-es à l'aide d'outils ludiques pour mieux comprendre les comportements discriminatoires et prévenir les situations de harcèlement.



Résultats 2025

- 100/100 : note obtenue à l'index égalité professionnelle
- 7,3/10 : note obtenue au baromètre engagement à la question : « Mon entreprise promeut et encourage la diversité dans les équipes »

Indicateurs de performance 2025

- Cible 2025 : % de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 20
 - % de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 30,57
- 21,33 % part de femmes dans l'effectif global
- Cible 2025 : 6% d'emploi global des travailleurs en situation de handicap
 - % global d'emploi des travailleurs en situation de handicap : 6,61

Trajectoire 2030...

- 2026 : Formation de prévention et de lutte contre le harcèlement et les discriminations dispensée aux représentants du personnel, membres de la CSSCT et référents harcèlement sexuel et agissements sexistes du CSE.
- 2026 : Formation « Recruter sans discriminer » pour renforcer des pratiques de recrutement éthiques et inclusives.
- 2023-2030 : renforcer l'égalité entre les sexes dans les métiers pour s'adapter aux défis futurs

Objectif

- 2026 : conclusion d'un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et conditions de travail pour une durée de 4 ans

3.3

Faire de la santé-sécurité la priorité au quotidien

KB2M fait de la santé et de la sécurité au travail un pilier de sa responsabilité sociétale et de sa performance durable. Sa démarche, structurée selon les principes de l'ISO 45001, repose sur l'engagement de la direction, la participation active des salariés et l'évaluation rigoureuse des risques. KB2M déploie des actions de prévention et de maîtrise opérationnelle intégrées à son management quotidien. L'entreprise suit ses résultats pour garantir une amélioration continue et renforcer la culture prévention.

En 2025, les actions menées visent à consolider ces fondements et à anticiper les risques émergents, notamment ceux liés au changement climatique. Elles contribuent ainsi à un environnement de travail plus sûr, résilient et responsable.

> Développer la culture sécurité et le leadership managérial

En 2025, KB2M a renforcé sa culture sécurité en plaçant le leadership managérial au cœur de sa démarche RSE, considérant la prévention comme un levier essentiel de bien être au travail et de performance durable.

- La formation « Leadership sécurité », reconduite après son lancement en 2024, a permis d'outiller les managers pour intégrer la sécurité dans leurs pratiques quotidiennes : exemplarité, vigilance partagée, communication active et traitement structuré des situations à risque. Cette montée en compétence contribue directement à la réduction des accidents, mais aussi à la création d'un environnement de travail plus serein, facteur d'engagement social.

- Pour objectiver ces progrès, KB2M a confié à un cabinet spécialisé dans la culture sécurité, un diagnostic approfondi des rituels managériaux, analysant réunions, tournées terrain et échanges informels sous l'angle de la prévention. Ce travail a permis d'identifier les leviers favorisant une culture de sécurité participative et a débouché sur un plan d'actions opérationnel, renforçant l'intégration des enjeux santé sécurité dans la vie quotidienne des équipes. Dans la continuité, des journées de coaching ont été proposées aux managers de proximité, en exploitation comme en maintenance, avec une approche centrée sur l'action terrain : conduite d'un échange sécurité, gestion des comportements à risque, valorisation des bonnes pratiques et utilisation des retours d'incidents pour progresser collectivement. Les équipes de maintenance ont co-construit un livret thématique destiné à animer des échanges réguliers autour de sujets techniques à fort enjeu (circulation à pied, consignation, interventions en hauteur, etc.). Les premiers résultats témoignent d'une appropriation croissante des outils, d'un climat de dialogue renforcé et d'une plus grande confiance des managers dans l'animation de la prévention.

Cette dynamique participe pleinement aux engagements RSE de KB2M, en consolidant un cadre de travail plus sûr, responsabilisant et inclusif, au bénéfice de l'ensemble des collaborateur-trices et de la performance globale de l'entreprise.

> Prévenir les risques opérationnels sur les différents sites et au sein des activités

> Des règles de sécurité renforcées pour une culture de prévention partagée

En 2025, KB2M a renforcé la prévention des risques opérationnels sur ses dépôts et ateliers : les activités de circulation, de coactivité et d'intervention technique nécessitant une vigilance accrue, l'entreprise a déployé des mesures visibles pour protéger les salariés et les intervenants extérieurs.

L'obligation du port du gilet haute visibilité sur l'ensemble des sites constitue une avancée majeure, améliorant l'identification des piétons et réduisant les risques de heurt ou d'écrasement. Cette mesure s'inscrit dans une gestion rigoureuse des mobilités internes, complémentaire à l'organisation des flux et des cheminements sécurisés. Les premiers retours montrent une meilleure cohabitation entre modes de déplacement sur site et une prise de conscience renforcée des risques. Au delà de la sécurité immédiate, cette action contribue aux engagements RSE de KB2M en favorisant une culture de prévention partagée, protectrice du capital humain et reposant autant sur les organisations que sur les comportements.

> La prévention des fortes chaleurs intégrée à notre stratégie d'adaptation au changement climatique

KB2M consolide son engagement RSE en intégrant pleinement la prévention des fortes chaleurs dans sa stratégie d'adaptation au changement climatique. Conformément au décret n°2025 482 du 27 mai 2025, l'entreprise a déployé un plan de gestion des vagues de chaleur visant à protéger la santé des collaborateur-trices tout en garantissant la continuité de ses activités.

Ce dispositif prévoit l'ajustement des horaires et du rythme de travail, ainsi que la mise à disposition d'espaces ombragés, de zones de rafraîchissement et d'un accès facilité à l'eau potable. Les activités physiques intenses ou en extérieur font l'objet de protocoles spécifiques, renforçant la vigilance sur les situations à risque.

Une campagne de sensibilisation a été menée pour informer les équipes sur les signes d'alerte du coup de chaleur et les bons réflexes à adopter. Diffusée via des supports pédagogiques et relayée par les managers, cette démarche contribue à renforcer la prévention, la solidarité entre collègues et la résilience collective de KB2M face aux effets du changement climatique.

> L'innovation au service de la formation



En 2025, KB2M a poursuivi son projet d'innovation en développant une formation incendie en réalité virtuelle, renforçant ainsi la prévention des risques et l'accessibilité pédagogique pour tous les collaborateur-trices. Un panel de salariés a été mobilisé pour tester les modules dédiés aux univers bus et tramway, favorisant une co-construction inclusive et centrée utilisateur. Les contenus finalisés ont été élaborés avec Culture Prev', spécialiste de la formation santé sécurité, afin de garantir un dispositif fiable et immersif.

Et après ? Un déploiement progressif avec les conducteur-trices en intégration, contribuant à diffuser une culture sécurité renforcée et innovante au sein de KB2M.

> Des actions de sensibilisations pour une sécurité partagée et une responsabilité collective

Dans le cadre de la semaine de la sécurité en avril 2025, KB2M a proposé une série d'ateliers sur plusieurs dépôts et sites, mobilisant environ 250 salariés et renforçant la culture commune de prévention.

Le « mur de la prévention », animé par Coven, a encouragé la coopération et le partage de bonnes pratiques, favorisant une appropriation active des messages de santé sécurité.



Par ailleurs, un atelier sécurité routière, mené avec l'association maison sécurité routière d'aquitaine (AMSRA) et la gendarmerie nationale, a sensibilisé les équipes aux risques liés à l'alcool et aux substances psychoactives, rappelant les enjeux de mobilité sécurisée. L'équipe santé sécurité a également conçu un quiz permettant d'évaluer et de renforcer les connaissances des règles de sécurité et procédures internes.

Cette année 2025 marque également l'intégration de « safety moments » dans les pratiques managériales des directions support, soutenue par une bibliothèque de supports thématiques créée en interne. Cette initiative vise à diffuser une culture sécurité partagée, en intégrant la prévention des risques au cœur des pratiques quotidiennes et de la responsabilité collective.

Résultats 2025

- > 202 : nombre d'accidents du travail avec arrêt de travail
- > 285 : nombre de déclarations (accidents du travail et de trajet, avec et sans arrêt)

Indicateurs de performance 2025

- > Cible 2025 : Taux de fréquence des accidents du travail : 44,65
 - Taux de fréquence des accidents du travail : 55,486
- > Taux de gravité des accidents du travail : 8,498

Trajectoire 2030...

- > 2026 : Poursuite et renforcement de la démarche de prévention des risques professionnels dans un cadre structuré par la norme ISO 45001 et l'intégration des exigences de Keolis SA relatives aux risques majeurs identifiés comme « Must-haves » ;
- > 2026 : 2^{ème} audit de suivi ISO 45001 visant à vérifier la conformité du système de management santé-sécurité de l'entreprise au référentiel et sa mise en œuvre effective sur le terrain ;
- > 2027 : Renouvellement du certificat ISO 45001.

Objectif

- > 2026 : Taux de fréquence des accidents du travail : 45

3.4

Impulser une dynamique entre satisfaction au travail et recherche de performance

En 2025, KB2M a consolidé et structuré sa démarche Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) afin de renforcer l'alignement entre sa politique Ressources Humaines et son engagement RSE. Cette approche, centrée sur l'humain, vise à concilier performance opérationnelle, responsabilité sociale et bien-être des collaborateurs. Elle inscrit la sécurité et la qualité de vie au travail comme leviers essentiels de performance globale et de création de valeur partagée. L'objectif est de construire une dynamique collective, fondée sur l'écoute, la prévention et l'amélioration continue, garantissant des conditions de travail favorables à l'épanouissement de chacun.

> Un accompagnement pour renforcer la QVCT et le sentiment d'appartenance



Grâce à une communication interne structurée et inclusive, l'entreprise favorise la cohérence des messages, la transversalité entre les directions et la valorisation des initiatives collectives. Les nombreuses actions menées – forums, campagnes de prévention, événements fédérateurs ou encore accompagnement des projets clés – contribuent à renforcer la qualité de vie au travail, le sentiment d'appartenance et la culture de la prévention.

En relayant les enjeux environnementaux, sociaux et éthiques, la communication interne joue également un rôle majeur dans l'appropriation des quatre piliers RSE et du statut d'entreprise à mission. Elle encourage les comportements responsables, soutient les démarches d'inclusion et de diversité, et accompagne les équipes dans les transformations organisationnelles.

Ainsi, la QVCT devient un véritable levier de performance globale, articulé avec les engagements sociétaux de KB2M et au service d'un collectif mobilisé autour d'une même ambition : « *Pour nos voyageurs, cultivons l'excellence !* ».

> Des moments conviviaux pour renforcer le lien social et la culture d'entreprise

En juin 2025, l'inauguration de la Halle de Lescure a constitué un temps fort pour les collaborateurs. Au-delà de la découverte d'un patrimoine rénové, cet événement a permis de valoriser les nouveaux espaces dédiés au bien-être : salle de sport, bibliothèque partagée, restaurant d'entreprise « *Les Halles de Lescure - Le Majestic* ». Ces nouvelles infrastructures sont favorables à un environnement de travail sain, agréable et propice à l'équilibre de vie.

Le déménagement de plusieurs services à Porte de Bordeaux a également marqué une étape clé. La création de nouveaux espaces collaboratifs modernes, pensés pour accompagner l'évolution des modes de travail et encourager la coopération, s'inscrit dans une stratégie globale d'amélioration de l'expérience collaborateur. Un moment convivial autour d'un petit-déjeuner a permis aux équipes de s'approprier ces nouveaux lieux et de renforcer la dynamique collective.

> Un accompagnement pour renforcer la QVCT et le sentiment d'appartenance



La promotion de la santé au travail reste un pilier majeur de la démarche QVCT et du volet social de la stratégie RSE de l'entreprise.

En 2025, la salle de sport de Lescure a réactivé ses cours collectifs de renforcement musculaire, encadrés par un coach, pour encourager la pratique d'une activité physique régulière et accessible.

Dans le cadre d'octobre rose, KB2M s'est mobilisée collectivement pour sensibiliser au dépistage du cancer du sein, avec l'organisation d'ateliers d'autosurveillance mammaire, de stands d'information et la mise en avant de l'artiste Lola Love Good.

En novembre, l'entreprise a engagé ses collaborateurs autour de la prévention des cancers masculins (prostate et testicules), via des actions de sensibilisation et des communications internes diffusant conseils et informations.

Dans une démarche alliant qualité de vie au travail et engagement RSE, KB2M déploie progressivement de nouveaux espaces de stationnement sécurisés et abrités pour accompagner la montée en puissance des mobilités douces parmi les salariés. Fondée sur une étude terrain menée par les directions vélo et mobilités alternatives, et maintenance patrimoniale, cette initiative vise à offrir des équipements réellement adaptés aux usages quotidiens des cyclistes et utilisateurs de trottinettes.

L'évaluation des besoins et le dimensionnement des zones disponibles permettent d'optimiser l'implantation de ces installations sur l'ensemble des sites (arceaux, abris-vélos, emplacements vélos et trottinettes, pince-roues...). Ce programme contribue à encourager des déplacements alliant santé et respect de l'environnement tout en améliorant le confort, la sécurité et l'accessibilité des trajets domicile-travail. En complément, chaque salarié peut bénéficier d'un abonnement gratuit au service Le Vélo et au Vélopark, renforçant encore l'attractivité des mobilités actives.

En parallèle, KB2M a lancé une démarche collective de prévention des risques psychosociaux (RPS) centrée sur l'organisation du travail. Elle repose sur une participation active de la direction, des managers et des collaborateurs afin d'identifier les risques, analyser les unités de travail et co-construire un plan d'actions adapté. Le pilotage de cette démarche est assuré par un comité de pilotage paritaire, chargé du suivi des indicateurs, de la validation de la cartographie des unités de travail et de la hiérarchisation des actions, en lien étroit avec la commission santé sécurité et conditions de travail (CSSCT).

> Équilibre vie privée / vie professionnelle Une démarche QVCT au service de l'impact social

Dans le cadre de sa politique QVCT et de son engagement RSE, KB2M place l'équilibre des temps de vie au cœur de ses pratiques sociales. L'entreprise encourage et facilite l'accès au temps partiel choisi, véritable levier d'adaptation des parcours professionnels aux situations personnelles et familiales. Cette démarche contribue à la fois au bien-être au travail, à la préservation de la santé, et au maintien durable dans l'emploi, notamment pour les collaborateur-trices confrontés-es à des contraintes médicales. Ces dispositifs favorisent une meilleure articulation des responsabilités professionnelles et personnelles, tout en soutenant les transitions de vie (parentalité, santé, fin de carrière).

Le télétravail constitue un mode d'organisation permettant aux collaboratrices et collaborateurs d'exercer leur activité professionnelle à distance, de manière régulière et volontaire. Bien qu'il ne soit pas applicable à l'ensemble des métiers, il représente un levier majeur d'amélioration de la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT), en favorisant un meilleur équilibre des temps de vie, la réduction de la pénibilité liée aux déplacements et une plus grande autonomie dans l'organisation de son activité. L'accord collectif relatif au télétravail a été signé au sein de KB2M le 18 juin 2025, affirmant la volonté de l'entreprise d'inscrire durablement cette pratique dans une dynamique d'amélioration du bien être au travail et de responsabilité sociétale.

Dans cette même logique, KB2M a élaboré un guide de la parentalité, disponible sur l'intranet, destiné à accompagner les salariés dans toutes les étapes liées à l'arrivée et à la prise en charge d'un enfant. Ce guide couvre l'ensemble des dispositifs existants : congé maternité, congé paternité et d'accueil de l'enfant, congé d'adoption, congé parental d'éducation, congé enfant malade, congé de présence parentale, congé de proche aidant, congé de solidarité familiale. Il présente également les avantages sociaux proposés par le CSE, renforçant ainsi l'engagement de l'entreprise à soutenir les familles et les aidants, un pilier essentiel de sa stratégie RSE.



Résultats 2025

- > 202 collaboratrices et collaborateurs ont bénéficié d'un aménagement de leur temps de travail
- > 7,5/10 : note obtenue à la thématique QVCT du baromètre engagement keolis 2025

Indicateurs de performance 2025

- > Cible 2030 : 64% de salariés en télétravail sur les postes éligibles
 - % de salariés en télétravail : 74
- > % d'absentéisme pour arrêt maladie : 7,51

Trajectoire 2030...

- > Poursuite du déploiement de la démarche de prévention des risques psychosociaux ;
- > Déploiement d'une formation « prendre soin du mental, booster le collectif » dans l'objectif d'aider les managers à détecter les signaux faibles.
- > 2026 : déploiement d'arceaux complémentaires (site allée des pins, dépôts de maintenance centre d'exploitation du lac, Bastide, Achard, La Jallère, site Vaquier) et installation de 2 véloboxs sécurisées à Quinconces
- > 2026-2028 : Déploiement d'une enquête QVCT 2026-2028

Objectifs

- > 2026 : 50% Taux de participation à l'enquête QVCT 2026-2028
- > 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

Une mobilité sûre et durable au service des voyageurs

Nos enjeux

Pour délivrer un niveau de service d'excellence, KB2M inscrit son action dans une démarche de responsabilité sociétale ambitieuse. L'entreprise place le voyageur au cœur de ses priorités en valorisant chaque jour l'attention qui lui est portée, en intégrant systématiquement « la voix du voyageur » dans ses choix stratégiques, et en cultivant l'amélioration continue. En étroite collaboration avec Bordeaux Métropole, KB2M agit pour répondre à ses engagements et contribuer à une mobilité territoriale plus durable et inclusive.

La sécurité et la sûreté de l'ensemble des usagers constituent des piliers majeurs de notre politique RSE. Elles guident nos actions quotidiennes, de la prévention des risques à la qualité de l'expérience vécue, afin de garantir des déplacements fiables, sereins et accessibles à toutes et tous.

KB2M entend ainsi couvrir l'ensemble du parcours usager en proposant des solutions adaptées à toutes les formes de mobilité. Cette ambition se traduit par le développement d'alternatives de transport durables, équitables et inclusives, encourageant l'insertion sociale et répondant aux besoins des publics les plus divers.

Notre Politique

Les engagements quotidiens de KB2M s'incarnent dans des valeurs fortes qui structurent son action et sa contribution au territoire :

- **Innovant** : concevoir la mobilité de demain, encourager l'expérimentation et mettre l'innovation au service d'une expérience voyageur plus durable et performante ;
- **Solidaire** : être à l'écoute de notre environnement social et territorial, respecter chaque client et collaborateur, et agir pour un service accessible à tous ;
- **Responsable** : assumer nos engagements contractuels, intégrer les enjeux environnementaux et sociétaux dans chacune de nos décisions, et garantir un haut niveau de sécurité.

En s'appuyant sur les politiques et référentiels développés par Keolis SA, KB2M affirme sa volonté d'être une organisation performante, apprenante et reconnue pour son leadership positif. L'entreprise déploie une démarche d'amélioration continue visant à renforcer simultanément la qualité de service, la sécurité, la transparence et la satisfaction de l'ensemble de ses parties prenantes.

4.1

La qualité et la sécurité au cœur de l'expérience voyageur

À l'horizon 2026, notre projet d'entreprise KAP 2026 affirme une ambition claire : placer nos voyageurs au cœur de chacune de nos décisions pour leur offrir une expérience toujours plus responsable et exemplaire. Notre vision « Pour nos voyageurs, cultivons l'excellence ! » incarne cette ambition.

Assumer la mobilité des personnes, c'est avant tout garantir leur sécurité, véritable fondation de notre engagement. Mais c'est aussi inscrire nos actions dans une démarche durable, en veillant à réduire notre impact environnemental, à renforcer notre performance sociale et à contribuer positivement aux territoires que nous desservons.

> Une certification confirmée au service de l'expérience voyageur

En 2025, KB2M a confirmé son engagement en matière de qualité de service en maintenant sa certification selon le référentiel RF84 Engagements de service. Cette performance témoigne de notre volonté d'offrir une mobilité durable, fiable et inclusive à l'ensemble des voyageurs du réseau TBM. Dans cette dynamique d'amélioration continue, 1 749 enquêtes mystères ont été menées par notre partenaire Tryom afin d'évaluer objectivement l'expérience vécue par nos usagers et d'identifier les leviers permettant d'accroître à la fois la satisfaction client et l'impact sociétal positif de nos services.

Les résultats sont en progression avec un gain de 1,2 points entre 2024 et 2025 (96,6 % contre 97,8 %), confirmant la solidité de nos actions et l'engagement quotidien de nos équipes. Plusieurs points forts se distinguent : la qualité de l'accueil des voyageurs, la disponibilité de l'information aux arrêts et sur les outils digitaux, le confort des déplacements, ainsi que la diversité des solutions d'achat de titres. Ces avancées contribuent directement à une mobilité plus accessible, plus sereine et plus respectueuse des attentes des usagers.

Certaines dimensions requièrent toutefois une attention renforcée en 2026, notamment la qualité du renseignement apporté aux voyageurs, la disponibilité et la fiabilité des équipements, ainsi que la disponibilité de l'information en situation perturbée — des éléments essentiels pour garantir un service public performant.

Des actions structurantes sont d'ores et déjà engagées pour améliorer la performance de nos équipements et optimiser notre processus de gestion de l'information perturbée. Leur déploiement contribuera non seulement au maintien de la certification en 2026, mais également à enrichir l'expérience voyageur, dans le respect de nos engagements RSE : soutenir une mobilité inclusive, renforcer la confiance des usagers et réduire les impacts liés aux perturbations.

> Des actions de prévention et des projets structurants pour la sécurité des usagers et des tiers

> En 2025, l'accidentalité sur les lignes de tramway poursuit sa baisse rapportée aux kilomètres parcourus, atteignant son meilleur niveau depuis la mise en service du réseau en 2003. À l'inverse, l'accidentologie des bus connaît une hausse après plusieurs années de réduction régulière, un signal important pour renforcer les actions de prévention.

Malgré la forte progression des mobilités actives, les collisions impliquant cycles et piétons restent stables, un indicateur encourageant pour la protection des usagers vulnérables.

Chez KB2M, la sécurité des usagers, des équipes et des tiers constitue un pilier majeur de notre engagement RSE. Notre système de gestion de la sécurité s'appuie sur un suivi rigoureux des pratiques de conduite, la bonne application des procédures en modes nominal et dégradé, et une maintenance exigeante des systèmes comme des infrastructures.



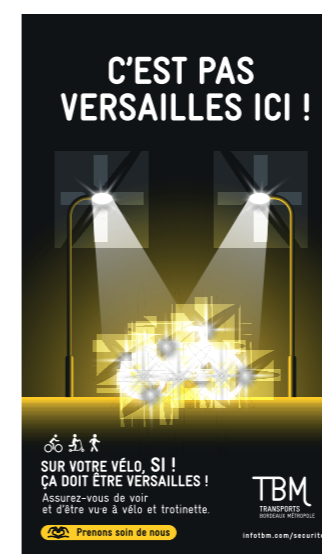
> L'année 2025 a également été marquée par une dynamique forte de projets structurants. La reconfiguration de la zone de manœuvre Porte de Bourgogne a permis une mise en service sécurisée d'un secteur dense, intégrant alimentation par le sol (APS), voies ferrées, signalisation ferroviaire et lumineuse, ainsi que des dispositifs pour mieux guider les piétons. Trois projets clés se poursuivent : opération de prolongement de vie des rames (OPVR), en finalisation d'études de sécurité, ainsi que les futures zones de manœuvre Thiers Benauges et Bastide prévues pour l'été 2026.

> La collaboration étroite avec l'autorité organisatrice se renforce au travers des réunions d'accidentologie tramway-bus, du suivi des points noirs et d'actions de communication visant à favoriser un meilleur partage de l'espace urbain. Des aménagements concrets, comme les barrières du parking des Salinières, traduisent cette démarche proactive.

> Enfin, une campagne de sensibilisation menée en avril a rappelé les bons comportements autour des bus et tramways, soutenant notre ambition collective : garantir une mobilité plus sûre, plus durable et plus respectueuse de tous les usagers du territoire.

L'idée de la campagne est de montrer les bons comportements à adopter autour des véhicules du réseau TBM :

- S'assurer de bien entendre ;
- S'assurer de voir, d'être vu ;
- S'assurer de partager correctement l'espace public.



> Des dispositifs de prévention et de médiation pour accompagner les usagers

> La présence quotidienne des médiateurs du point d'information médiation multi-services (PIMMS) de Cenon contribue à rendre le réseau plus humain, inclusif et sécurisé, tout en favorisant le respect des règles de civisme. En 2025, ce sont 600 367 interactions avec les voyageurs qui témoignent d'un impact croissant. Malgré une légère baisse des effectifs liée à la suppression des contrats aidés, 50 % des médiateurs ont bénéficié d'une sortie positive, soulignant l'utilité sociale du dispositif. En parallèle, le PIMMS Bordeaux a poursuivi son rôle d'acteur essentiel de cohésion territoriale en accueillant 13 902 usagers en recherche d'information ou d'accompagnement.



> Dans le cadre de sa démarche de Responsabilité Sociétale d'Entreprise, KB2M réaffirme son engagement auprès des établissements scolaires, associations et acteurs du territoire pour promouvoir une mobilité plus sûre, plus responsable et plus citoyenne. En sensibilisant les jeunes - futurs usagers et citoyens - au respect des règles de transport, à la sécurité et au civisme, l'entreprise contribue activement à la construction d'une culture partagée de la

mobilité durable et respectueuse.

Ces actions de prévention, essentielles à la cohésion sociale et à la sécurité de tous, s'adressent également à un public élargi au-delà du cadre scolaire. Elles prennent la forme d'interventions en classe, de journées dédiées à la citoyenneté, de forums sur la sécurité routière, d'animations sur des stands (SNCF, Foire exposition, etc.), ainsi que d'initiatives menées dans le cadre de partenariats avec des clubs sportifs locaux tels que l'UBB.

Malgré une baisse du nombre de sensibilisations au sein des collèges, lycées, associations et événements, KB2M maintient un haut niveau d'engagement et poursuit son ambition de renforcer, année après année, son impact éducatif et sociétal au service d'une mobilité plus sûre et inclusive.



> Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes.

Dans le cadre de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes, KB2M réaffirme son engagement sociétal en s'associant, pour la quatrième année consécutive, à la SNCF. Cette collaboration vise à aller à la rencontre des voyageurs afin de leur présenter les dispositifs de prévention, de protection et d'alerte mis en place sur les réseaux TBM et SNCF, contribuant ainsi à la construction d'un environnement de mobilité plus sûr, inclusif et respectueux pour toutes et tous. À cette occasion, les équipes Communication, Sûreté, Contrôle et Prévention KB2M étaient présentes aux côtés des équipes de sûreté SNCF pour échanger avec les voyageurs, distribuer des outils d'information sur la lutte contre les violences, et animer un stand de sensibilisation et de prévention en Gare Saint-Jean. Cette présence vise à renforcer la pédagogie, encourager la vigilance collective et promouvoir une culture du respect dans l'espace public.

L'occasion de :

- Rappeler les moyens d'alerte disponibles sur le réseau TBM, dont le dispositif Angela et la descente à la demande, afin de garantir des solutions concrètes et accessibles en situation d'insécurité ;

- Sensibiliser aux violences sexistes et sexuelles dans les transports en commun et encourager une posture citoyenne active face à ces violences ;

- Clarifier les notions essentielles liées au consentement, ainsi que les différences entre harcèlement sexiste, outrage sexiste, agression sexuelle et drague, afin de mieux accompagner chacun dans la compréhension de ses droits et devoirs.

En parallèle, une campagne de communication rappelant les moyens d'alerte présents sur le réseau TBM est diffusée sur les bornes d'information voyageurs, les écrans en boutique et les réseaux sociaux, contribuant à renforcer l'accessibilité de l'information et l'égalité de traitement de tous les usagers.

Résultats 2025

- > Maintien de la certification engagements de service selon le périmètre défini dans le référentiel
- > 3 blessés graves et 1 décès sont à déplorer concernant le mode tramway, 1 blessé grave et 1 décès impliquant un véhicule exploité en sous-traitance concernant le mode bus
- > 3 542 incidents sécuritaires relatifs à la sûreté sur le réseau TBM

Indicateurs de performance 2025

- > Cible 2025 : 95% de conformité aux enquêtes mystères sur le parcours voyageurs
 - % de conformité aux enquêtes mystères sur le parcours voyageurs : 97,8
- > Taux de collision/10 000 kms au tramway : 0,146
- > Taux de collision/10 000 kms au bus avec des tiers : 0,271
- > Cible 2025 : Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté KB2M pour nos voyageurs < 10 min
 - Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté KB2M : 8,21
- > Cible 2025 : Nombre de jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif : 11 000
 - Nombre de jeunes sensibilisés : 12 627

Trajectoire 2030...

- > Poursuivre les enquêtes mystères dans un objectif d'amélioration des résultats en matière de qualité de service - réponses aux constats de l'audit de certification de 2025
- > Suites à donner à l'étude de faisabilité d'installation d'un 2nd phare avec passage en led sur les rames de tramway (objectifs : amélioration de la sécurité conducteur et tiers)
- > 13 000 jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif en 2030

Objectifs

- > 2026 : Renouvellement de la certification engagements de service selon le périmètre défini dans le référentiel ;
- > 2026 : 96% de conformité aux enquêtes mystères sur le parcours voyageur
- > 2026 : Validation par arrêté préfectoral de l'opération de prolongation de vie (OPVR) de 30 ans à 40 ans des rames de tramway
- > 2026 : délai d'intervention moyen des équipes de sûreté KB2M pour nos voyageurs < 10 min



4.2

Une offre de transport multimodale et inclusive

L'approche de KB2M s'inscrit résolument dans une démarche de responsabilité sociétale, en cherchant à comprendre les besoins réels du territoire et de ses usagers. L'entreprise œuvre pour une mobilité fondée sur l'intermodalité, la valorisation des modes de déplacement doux et la promotion d'alternatives respectueuses de l'environnement. L'évolution de l'offre est pensée dans une logique d'inclusion et d'accessibilité pour toutes et tous, en cohérence avec les principes du volet « droits humains » de la norme ISO 26000. Ainsi, les personnes à mobilité réduite – qu'elles rencontrent des difficultés temporaires ou permanentes – ainsi que l'ensemble des publics vulnérables, bénéficient de solutions adaptées favorisant leur autonomie et leur participation pleine et entière à la vie du territoire.

> Une évolution du réseau en fin d'année 2025



Après trois mois de travaux à Porte de Bourgogne et l'installation de nouveaux aiguillages, le réseau de transport de la métropole bordelaise s'est préparé à d'importants changements. Ces évolutions s'inscrivent dans une stratégie de développement du réseau de transport métropolitain et de la démarche RSE de KB2M puisque visant à améliorer la qualité de service et à rendre les déplacements plus performants et accessibles pour l'ensemble des usagers ; l'arrivée des nouvelles lignes de tramways E et F simplifie les trajets, renforce l'accessibilité et fluidifie le trafic grâce à une offre mieux structurée et économiquement maîtrisée. La création de la ligne H en bus express contribue également à desservir des quartiers en développement et de grands pôles d'activité. Ses priorités aux feux, arrêts réaménagés et informations voyageurs en temps réel améliorent la régularité et le confort. En optimisant les distances entre arrêts et les correspondances, le transport se veut plus performant et adapté aux besoins de tous.

> Favoriser des mobilités douces et accessibles

> Une nouvelle desserte par le Bato

À compter du 1^{er} septembre 2025, le ponton Belvédère, construit par Bordeaux Métropole, est desservi par la ligne 3. Ce nouvel arrêt, situé entre les pontons Benaugue et Port de Bègles contribue à promouvoir l'intermodalité et les modes de déplacement doux. Équipé de mobilier tel que abri, girouette, fanions directionnels, tables d'orientation et écran TFT, il offre un confort et une qualité de service aux usagers.

Dès le 25 juin 2025, KB2M a réceptionné deux nouveaux catamarans, *Marouette* et *Linotte*. Construits par le chantier naval OCEA, ces navires, identiques à ceux livrés en 2024, témoignent d'un investissement en faveur d'une flotte moderne, fiable et plus sobre en consommation énergétique. Leur capacité – 70 passagers, 10 vélos et 2 places dédiées aux personnes en fauteuil roulant – renforce l'accessibilité pour tous et encourage l'intermodalité, en particulier le recours au vélo.

À compter du 6 décembre 2025, l'un de ces nouveaux bateaux a été déployé sur la ligne BATO 2. L'amélioration de la fréquence, passant de 30 à 25 minutes, vise à rendre le transport fluvial plus attractif et à favoriser un report modal vers une solution de mobilité bas-carbone. L'exploitation de la ligne avec 3 bateaux permettra également de renforcer la continuité de service et la qualité de l'expérience voyageurs.

> Un renforcement de l'offre de vélos

L'offre de vélos en libre-service continue de se renforcer afin de favoriser une mobilité plus durable et inclusive sur le territoire. En 2025, 10 nouvelles stations sont venues compléter le maillage existant, facilitant ainsi l'accès à une alternative de déplacement bas carbone pour un plus grand nombre d'usagers.

Dans le cadre des travaux du Pont de Pierre (juin-août), deux stations temporaires ont également été déployées, Place Stalingrad et sur les quais rive gauche, afin de maintenir la continuité des mobilités actives et d'encourager les trajets non motorisés durant cette période sensible.

Parallèlement, l'offre de vélos à assistance électrique en location longue durée est renforcée par l'ajout de 500 vélos supplémentaires, portant la flotte totale à 2 000 vélos à assistance électrique.

Dans une volonté affirmée de promouvoir l'accessibilité pour tous et l'égalité des chances, le Mobilo, vélo innovant spécifiquement conçu pour les personnes en fauteuil roulant est proposé depuis juillet 2025. Développé par APF Entreprise, filiale d'APF France Handicap, ce dispositif participe à une mobilité inclusive permettant à tous, valides ou à mobilité réduite, de se déplacer de manière autonome et sécurisée. Proposé en prêt gratuit, le Mobilo permet à une personne en fauteuil roulant – dès lors qu'elle peut utiliser ses bras, avant-bras et mains – de bénéficier d'une autonomie complète et sécurisée. Il est compatible avec différents types de fauteuils, sous réserve du respect des dimensions requises.

Cette nouvelle offre traduit la volonté de l'entreprise d'élargir l'accès aux mobilités douces à tous les publics, en intégrant pleinement les enjeux de diversité, inclusion et innovation sociale au cœur de son action.



> Accompagner les personnes fragiles dans leurs déplacements

Au-delà du service Mobibus, qui participe quotidiennement, en complément du réseau de transport TBM, à faciliter les déplacements des personnes à mobilité réduite sur l'agglomération bordelaise, KB2M développe un ensemble d'initiatives inclusives.

> Un renforcement de l'information voyageurs dont les publics fragiles

Les évolutions d'offre sur le réseau de transport impliquent toujours une période d'adaptation, en particulier pour les publics les plus vulnérables. Afin de garantir l'inclusion de tous, un vaste plan de communication en amont du 6 décembre a été complété en 2025 par une refonte intégrale de la signalétique en station tramway pour renforcer le repérage et la mobilité de tous. La reconfiguration de la station Porte de Bourgogne, contrainte par une accessibilité limitée pour les usagers en fauteuil roulants (UFR), a ainsi fait l'objet d'une vigilance particulière. KB2M a renforcé l'information voyageurs sur site et dans les rames pour prévenir les difficultés. Dès mi septembre 2025, des pictogrammes indiquant le sens de descente pour les UFR ont été installés à hauteur adaptée sur plusieurs supports en station. Depuis le 6 décembre 2025, des annonces sonores en rame guident également les voyageurs vers la sortie accessible.

> MOBI'VELO, la très bonne surprise de l'été 2025

Durant la fermeture du Pont de Pierre et l'interruption du tramway A, un départ toutes les 20 minutes depuis Stalingrad et Sainte Catherine permettait d'assurer la continuité des déplacements, notamment pour les publics fragiles. Des pilotes spécifiquement formés à l'accueil des PMR ont réalisé 8 400 trajets avec des vélos électriques adaptés, garantissant sécurité et accessibilité malgré un contexte de circulation difficile.

Au delà du service rendu, MOBI'VELO a renforcé le lien social, favorisant des échanges chaleureux et réguliers entre passagers et pilotes, mais aussi entre voyageurs eux mêmes, ravis de retrouver une forme de convivialité inhabituelle dans les transports quotidiens.

Cette initiative illustre une approche RSE intégrée, combinant mobilité durable, inclusion et valeur sociale.



> Un socle fondamental : la formation du personnel au contact des personnes fragiles

La formation des personnels constitue un pilier essentiel de l'engagement RSE et de la certification Cap Handéo, avec l'objectif de former l'ensemble des agents – y compris la sous-traitance – dans un délai de 2 à 6 mois selon les métiers. KB2M s'appuie sur la journée de sensibilisation créée en 2009, intégrant la participation d'usagers en situation de handicap, et l'a enrichie de modules adaptés à chaque fonction. Depuis 2024, six associations partenaires (APF, AFM, UNADEV, Espace 33, Audition & Écoute 33, Un regard un sourire) contribuent à ces sessions, les participants à mobilité réduite pouvant rejoindre le programme fidélité du réseau. En complément de la formation des conducteur-trices, la démarche s'étend également aux agents commerciaux, contrôleurs, régulateurs et équipes de sécurité, soit 40 collaborateur-trices supplémentaires, intégrant également les partenaires des PIMMS et les équipes Mobi'Guide et Mobi'Vélo. Enfin, dans une logique d'inclusion élargie, 82 agents non en contact direct (administratif, marketing, techniques, management) ont bénéficié d'un module dédié. Cette mobilisation globale renforce durablement l'accessibilité, la qualité de service et l'engagement sociétal de l'entreprise.



> Un nouveau partenariat pour accompagner les personnes en situation de handicap

Dans le cadre de notre engagement en faveur de l'inclusion et de l'accessibilité pour tous, un nouveau partenariat a été développé avec l'association EDEA (Ensemble développons l'accompagnement), qui accompagne des personnes en situation de handicap mental, psychique ou de précarité. Le 16 octobre, une journée dédiée a réuni plus de 50 jeunes déficients intellectuels afin de leur faire découvrir le métier de conducteur de bus et de faciliter leur appropriation du réseau de transport. Cette démarche de sensibilisation et de confiance partagée a également inspiré la réalisation de notre vidéo annuelle du 3 décembre, à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées. Un nouvel épisode de notre série « La parole aux concernés », diffusé sur nos supports digitaux, met ainsi en lumière le témoignage de deux usagers présentant des troubles psychiques, contribuant à changer les regards et à promouvoir une mobilité véritablement inclusive.



> KB2M finaliste pour le Trophée de l'accessibilité 2025

Le 3 avril 2025, pour le 20^{ème} anniversaire de la Loi Handicap, la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité a organisé les Trophées de l'accessibilité, mettant en lumière les initiatives en cours et valorisant les acteurs du changement. Cette récompense remise par la Délégation Interministérielle à l'Accessibilité célèbre le travail de nos équipes pour la démarche d'inclusion 360° sur le réseau TBM. L'accès aux transports pour tous et toutes est un enjeu crucial de responsabilité sociétale. Chez KB2M, nous nous engageons à améliorer l'accessibilité du réseau TBM et à créer des solutions innovantes pour les personnes vulnérables. Cette distinction renforce nos engagements, le réseau TBM est le premier grand réseau de transports en commun en France certifié Cap'Handéo dans son intégralité.



Résultats 2025

- > 7 navettes fluviales - 9 pontons - 444 316 validations soit une évolution de 38,67% par rapport à 2024
- > 2 235 545 emprunts Le Vélo
- > 1 969 clients réguliers du service Mobibus (ayant au moins un voyage au cours de l'année)
- > Formation du personnel :
 - 24 journées de formation : 202 conducteur-trices en propre avec association de 26 usagers
 - 5 conventions sous-traitants : 88 conducteur-trices et 21 matelots

Indicateurs de performance 2025

- > Cible 2025 : 104 287 voyages Mobibus
 - Nombre de voyages ou réservations Mobibus : 124 481
- > % de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus : 87,1

Trajectoire 2030...

- > 2026 : Mise en service de l'ensemble des Bato. Injection du dernier bateau disponible sur la ligne Bato 1, permettant d'offrir une fréquence de 20 min contre 30 min aujourd'hui.
- > 2027 : Renouvellement de la certification Cap'Handéo pour Mobibus et le réseau TBM

Objectifs

- > 2026 : 2 604 394 emprunts Le Vélo
- > 2026 : 104 766 voyages Mobibus
- > 2026 : Renouvellement de l'offre de service mobi'VELO pendant la période de travaux été
- > 2026 : Test « place à l'autre » dans les tramways, dans le cadre de notre programme d'innovation
- > 2026 : Mise en couleur des places prioritaires dans l'ensemble de la flotte tramways.



5

Un engagement social et solidaire au service du territoire

Nos enjeux

Animée par la nature même de ses activités, KB2M contribue depuis de nombreuses années à la structuration, à l'évolution et à la transformation durable de la métropole bordelaise. En tant qu'entreprise partenaire et solidaire du territoire, KB2M agit concrètement pour renforcer le dynamisme économique local, encourager l'innovation, soutenir des projets à portée environnementale ou favorisant le mieux vivre ensemble.

Fidèle aux principes de l'ISO 26000, KB2M affirme sa volonté d'aller au delà des seules obligations réglementaires pour rechercher une performance sociétale globale, coconstruite avec l'ensemble des acteurs du territoire. L'entreprise se positionne ainsi comme un acteur engagé du développement local responsable, attentif à l'impact réel et mesurable de ses actions.

KB2M place également l'éthique des affaires au cœur de ses engagements. Au delà de la conformité légale, cette démarche traduit la responsabilité sociétale que l'entreprise assume pleinement, en garantissant des pratiques transparentes, équitables et respectueuses, essentielles à la confiance des partenaires.

Notre Politique

Dans le cadre de son projet d'entreprise Keolis Way, Keolis SA 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 ;
- Entretenir 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 politique conformité et devoir de vigilance

Depuis 2013, le groupe Keolis SAS s'est engagé dans une démarche structurante de responsabilité sociétale en déployant « **Kompliance** », un programme de prévention et de gestion des risques éthiques qui s'inscrit pleinement dans sa vision d'une gouvernance responsable et durable. Cette initiative traduit la volonté du groupe de promouvoir une conduite exemplaire, fondée sur l'intégrité, la transparence et le respect des parties prenantes. Pour garantir cet engagement, une direction dédiée à l'éthique et à la conformité pilote et renforce le dispositif, en veillant à diffuser une culture commune et exigeante en matière de comportements responsables. Ce programme de conformité repose sur trois domaines prioritaires qui constituent des piliers essentiels de la démarche RSE du groupe :

• le respect d'une concurrence libre et loyale, indispensable pour un marché équitable et durable ;

• la prévention de la corruption, du trafic d'influence et de la fraude, conditions essentielles pour instaurer la confiance et assurer la pérennité des activités ;

• la protection des données à caractère personnel, un enjeu majeur de respect des droits humains et de sécurisation des usages numériques.

En 2025, trois avancées majeures ont renforcé l'engagement de KB2M et du groupe Keolis SAS en matière d'éthique, de conformité et de gouvernance durable, contribuant directement à une performance RSE ambitieuse et mesurable.

> Mise en service de l'outil « Compliance for Business » janvier 2025

Le déploiement de l'outil « Compliance for Business », développé conjointement par la SNCF et Keolis SA en cohérence avec les exigences de la loi Sapin II, marque une étape structurante. En harmonisant et mutualisant l'évaluation des tiers (fournisseurs, prestataires), cet outil renforce la transparence de la chaîne d'approvisionnement et garantit une sélection fondée sur la fiabilité, l'intégrité et le respect de l'éthique et du droit de la concurrence. Cette démarche contribue directement à une commande publique et privée plus responsable, limitant les risques de non-conformité et favorisant des partenariats fondés sur la confiance.

> Adoption exemplaire de la plateforme de déclaration des cadeaux et invitations

La forte mobilisation des collaborateur-trices de KB2M et des membres du comité de direction autour de la plateforme dématérialisée de déclaration des cadeaux et invitations — présentée lors d'une formation dédiée en janvier 2025 — est saluée par la maison mère. En se distinguant par son niveau d'adoption et de respect de cette procédure, KB2M contribue à diffuser une culture d'intégrité opérationnelle. Cette pratique renforce la prévention des conflits d'intérêts et participe à une gouvernance exemplaire et responsable.

> Déploiement de la plateforme Keoguard

Keoguard, nouvel outil développé spécifiquement pour le groupe Keolis SAS, remplace l'ancien dispositif SNCF afin de permettre à chaque filiale de réaliser une auto-évaluation annuelle de ses pratiques, procédures et risques en matière d'éthique et de conformité. Cette analyse structurée, ensuite revue par le contrôle interne ou l'audit interne du Groupe, permet une amélioration continue des dispositifs et renforce la maîtrise des risques. Grâce à Keoguard, KB2M soutient une démarche proactive de conformité, alignée avec les standards internationaux de gouvernance responsable.

Résultats 2025

- Mise en service et utilisation de l'outil d'évaluation des parties tierces (prestataires et fournisseurs) *Compliance for business*
- Formation et mise en service de l'outil de déclaration des cadeaux et invitations pour tous les salariés disposant d'une adresse électronique professionnelle
- Mise en service et utilisation de l'outil d'auto-évaluation des pratiques, procédures et risques éthiques, *Keoguard*

Indicateur de performance 2025

- 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 SAS : 0

Trajectoire 2030...

- Formation de l'ensemble des salariés KB2M à la prévention de la corruption (vidéo mise à disposition sur l'intranet, e-learning accessible via le logiciel SIRH pour l'encadrement).

Objectif

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



5.2

Nos fournisseurs : des partenaires pour des relations équilibrées

En 2025, KB2M a poursuivi la structuration de sa politique d'achats responsables, en s'appuyant sur le Label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables », obtenu en octobre 2024 et confirmé à l'issue de l'audit de suivi réalisé en 2025. Ce label, fondé sur la norme internationale ISO 20400, constitue désormais le fil directeur de nos pratiques d'achats et de la relation avec l'ensemble de nos fournisseurs, en intégrant de manière systématique les enjeux sociaux, environnementaux et éthiques dans la chaîne d'approvisionnement.

> Des fournisseurs engagés dans une démarche de responsabilité sociétale

En 2025, KB2M a consolidé son engagement auprès de fournisseurs responsables. Le pilotage des achats intègre un suivi spécifique de la performance en responsabilité sociétale des fournisseurs, à travers un indicateur dédié. Ainsi, l'objectif 2025 de la dépense annuelle réalisée auprès de fournisseurs évalués sur leurs pratiques environnementales, sociales et éthiques, et qui font l'objet d'un accompagnement renforcé, a été atteint.

Par ailleurs, une cartographie des risques de responsabilité sociétale dans la chaîne de valeur a été développée par Keolis SA. Elle permet d'identifier les risques principaux associés à certaines catégories d'achats (enjeux environnementaux, conditions de travail, respect des droits humains, éthique des affaires), de clarifier les responsabilités internes en matière de vigilance et d'orienter les plans d'actions. Cette démarche contribue à renforcer la transparence, l'équité et la loyauté dans la relation commerciale avec les fournisseurs, conformément aux engagements du label.

> Un approvisionnement responsable, ancré dans le territoire

KB2M poursuit une politique volontariste de recours à des fournisseurs implantés sur le territoire de la Nouvelle-Aquitaine. Le modèle d'achats permet de mobiliser des fournisseurs locaux, qu'ils soient référencés par le groupe ou sélectionnés spécifiquement pour les besoins du réseau TBM.

Parmi les vingt premiers fournisseurs de KB2M, onze sont basés en Nouvelle-Aquitaine. Cette proximité géographique contribue à soutenir le tissu économique local et l'emploi sur le territoire, tout en limitant les transports et, par conséquent, les émissions de gaz à effet de serre liées à la chaîne d'approvisionnement.

En parallèle, KB2M renforce sa contribution à l'économie sociale et solidaire. Certains marchés sont réservés à des entreprises dont l'objet principal est l'insertion par l'activité économique ou l'emploi de personnes en situation de handicap. En 2025, l'activité réalisée avec ces structures a progressé de plus de 26 % par rapport à l'année précédente, illustrant une volonté de mobiliser davantage ces acteurs comme partenaires à part entière de la politique d'achats.



> Droits humains, inclusion et insertion dans la chaîne d'approvisionnement

Les engagements de KB2M en matière de droits humains se traduisent, dans la politique d'achats, par une attention particulière portée à l'insertion sociale et à l'emploi de personnes rencontrant des difficultés d'accès au travail.

Le partenariat engagé avec les Plans Locaux pour l'Insertion et l'Emploi s'est fortement renforcé en 2025. Le PLIE des Graves a permis de recenser 78 765 heures d'insertion réalisées dans le cadre de contrats avec les prestataires de KB2M, contre 34 625 heures 2024 (chiffre consolidé en février 2025), soit une progression très significative.

> Le label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables » comme cadre de progrès continu

L'année 2025 a été marquée par l'audit de suivi du label « Relations Fournisseurs et Achats Responsables », qui a confirmé son maintien. Ce résultat reconnaît les efforts réalisés pour intégrer la responsabilité sociétale dans les processus achats, renforcer le dialogue avec les fournisseurs et structurer la gestion des risques dans la chaîne d'approvisionnement.

La mise en œuvre du label se traduit notamment par :

- une relation financière responsable et prévisible ;
- un dialogue régulier et constructif avec les fournisseurs appuyé par des Business Reviews réalisées auprès de nos principaux fournisseurs ;
- la prise en compte systématique des enjeux sociaux, environnementaux et éthiques dans les appels d'offres ;
- un dispositif d'évaluation et de suivi des performances de responsabilité sociétale des fournisseurs, et des plans de progrès adaptés.

En cohérence avec le statut de société à mission et les objectifs de création de valeur locale, inclusive et durable, ce cadre contribue à faire des achats un levier central de la stratégie de responsabilité sociétale de KB2M.

Résultat 2025

➤ 3 365 847 € chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS

Indicateurs de performance 2025

- Cible 2025 : % du volume d'achats réalisés auprès de fournisseurs labellisés RSE : 70
 - Part de chiffre d'affaires (hors groupe Keolis SAS) évalué Ecovadis : 70,90 %
- Cible 2025 : % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine) : 67
 - % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine) : 66,19

Trajectoire 2030...

- Renforcer le recours à des fournisseurs engagés en responsabilité sociétale, en consolidant le taux de dépenses auprès de fournisseurs évalués, en approfondissant le dialogue sur leurs plans de progrès et en poursuivant la démarche de cartographie et de maîtrise des risques dans la chaîne d'approvisionnement ;
- Accroître la part des achats réalisés auprès de l'économie sociale et solidaire, en identifiant de nouveaux segments de marché pouvant être ouverts à ces acteurs et en réservant, lorsque cela est pertinent, certains marchés à des structures d'insertion ou à des entreprises employant majoritairement des personnes en situation de handicap ;
- Poursuivre l'augmentation du taux d'emploi indirect de travailleurs en situation de handicap, en développant les partenariats avec les entreprises adaptées et les établissements d'aide par le travail, afin de contribuer à une meilleure inclusion des personnes en situation de handicap dans la chaîne de valeur.

Objectifs

- 2026: Taux d'emploi indirect des travailleurs handicapés : 1%
- 2026 : % du volume d'achats hors groupe évalué RSE auprès de fournisseurs reconnus à risque selon la matrice RSE réalisée par le groupe : 85%

5.3

L'innovation au service d'une mobilité durable

L'année 2025 a marqué un tournant : celui de la maturité du Lab TBMouv!. Le modèle opérationnel est éprouvé depuis l'idéation d'expérimentations jusqu'au déploiement. Il a connu quelques ajustements en 2025 afin de :

- Partager avec les partenaires du Lab (Université, French Tech et Technowest) nos projets d'innovation simplifiés (PIS) expérimentation ;

- L'élargissement des acteurs/interlocuteurs de Bordeaux Métropole pour une meilleure intégration des expertises métiers en lien avec nos expérimentations.

> Une récompense pour la démarche d'open innovation dans son ensemble.

La démarche d'open innovation initiée par KB2M a été distinguée du 1^{er} prix innovation désirable au salon Innov'Acteurs - une distinction qui valorise l'impact humain, social et environnemental de cette démarche.

Innov'acteurs a particulièrement apprécié la capacité du Lab à fédérer localement des partenaires publics et privés, les résultats rapides et concrets de l'initiative et la méthodologie globale consacrant des événements d'animation du territoire (2 ans du Lab, hackathon, appel à solution).

Pour 2026, l'ambition est claire : renforcer et diversifier les partenariats du Lab, mutualiser les ressources et développer des innovations en synergie avec d'autres acteurs locaux pour générer davantage de valeur sur le territoire.

Cette dynamique s'inscrit pleinement dans notre priorité stratégique : accélérer la mobilité durable, au service d'un réseau décarboné, plus résilient et attractif pour tous les modes.

> Hackathon étudiants

Le 16 et 17 avril 2025 le Lab TBMouv ! a organisé avec son partenaire académique, l'université de Bordeaux et les 24 heures de l'innovation, un hackathon étudiants.

Pendant près de 27 heures, une centaine d'étudiants issus de cursus académiques divers et complémentaires (designers, ingénieurs, universitaires...), s'est réunie au gymnase SMART du Campus de Pessac pour répondre à 18 défis autour de l'enchantement du voyage sur le réseau TBM. Ils étaient encadrés par 25 experts métiers et 6 coachs universitaires, sous la houlette de la marraine de l'événement — Régine Charvet-Pello, experte en design d'usage appliqué au domaine du transport et de la mobilité.



> Inno Pop

La Direction des projets et de l'innovation a lancé dès septembre 2025 Inno Pop, une capsule de veille interne diffusée à l'ensemble des collaborateur-trices. Chaque édition propose des contenus courts entre 15 et 30 minutes (tendances sectorielles, technologiques, benchmark concurrentiel, inspirations internationales) pour nourrir une culture de l'innovation collective. Elle a récemment été ouverte aux interlocuteurs de Bordeaux métropole intéressés par la démarche.

> Cap sur une expérimentation du portefeuille du Lab : BlueBoat

Le Lab a également remporté les prix de la « Mobilité Décarbonée » au Salon des Maires et des Collectivités Locales, pour la navette fluviale Blueboat.

Dans le cadre d'un appel à projets lancé par Voies Navigables de France (VNF) pour les Jeux Olympiques 2024, un consortium a été formé pour concevoir une navette fluviale autonome et respectueuse de l'environnement. Cette navette de 10 mètres, 100 % électrique et équipée de panneaux solaires peut transporter jusqu'à 10 passagers. Elle bénéficie d'un niveau d'autonomie 3, garantissant une navigation automatisée et sécurisée avec la présence d'un marin à bord.



Résultats 2025

- 29 expérimentation enca-drées par le Lab depuis son lancement.

L'année 2025 se clôture avec :

- 8 expérimentations en phase de retour d'expérience
- 1 déployée
- 15 en cours sur le terrain

Indicateur de performance 2025

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

Objectif & Trajectoire 2030...

- Participer à la structuration d'un écosystème des mobilités durables dont l'innovation serait le socle principal.

6

**Bilan et perspectives :
nos objectifs prioritaires**

En 2024, notre entreprise a obtenu le label « Engagé RSE » niveau exemplaire, décision confirmée à fin 2025 par un audit de suivi : une reconnaissance qui marque une étape structurante dans notre trajectoire. Cette distinction renforce notre responsabilité sociale et environnementale et nous engage à développer, dès aujourd'hui, les solutions de mobilité accessibles, inclusives et décarbonées dont la métropole bordelaise aura besoin demain.

> **Notre gouvernance s'inscrit ainsi dans une dynamique de responsabilité, d'éthique et de transparence.** À chaque décision, nous intégrons les impacts sur nos parties prenantes, notre environnement et la société. Cette exigence irrigue l'ensemble de nos pratiques : politique d'achats responsables, prévention de la corruption, lutte contre la cybercriminalité, dispositifs d'alerte et de contrôle. En réalisant son analyse de double matérialité, KB2M répond aux attentes de ses parties prenantes, leur permettant de comprendre non seulement l'impact environnemental et social de l'entreprise, mais aussi les risques financiers auxquels elle peut être exposée en raison des défis de durabilité. L'année a par ailleurs été marquée par un dialogue enrichi, interactif et constructif entre le comité de mission et la direction de KB2M, nourrissant une vision globale et commune de la trajectoire de la mission pour les années à venir.

> **Convaincus que la transition passe par la mobilisation collective, nous investissons dans le développement des compétences, la sensibilisation et le partage des connaissances.** Notre ambition est d'accompagner chaque collaborateur-trice dans l'exercice de son rôle, individuel et collectif, au service d'un projet d'entreprise fédérateur et porteur d'une vision RSE. La lutte contre les inégalités, la promotion de la diversité et l'égalité des chances constituent les piliers de notre politique sociale.

Nous agissons également pour garantir un cadre de travail sûr, inclusif et équilibré. La santé et la sécurité sont au cœur de nos priorités, renforcées par l'obtention de la certification ISO 45001 fin 2024 et reconduite en 2025, qui structure notre culture de prévention et d'amélioration continue.

En 2025, nous avons renforcé et structuré notre démarche Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) pour en faire un véritable levier d'impact social. Cette évolution place l'humain au cœur de la performance durable : elle articule mieux être des collaborateur-trices, responsabilité sociétale et efficacité opérationnelle, en considérant que la qualité du travail produit dépend directement de la qualité des conditions dans lesquelles il est réalisé. Cette approche vise non seulement à protéger la santé et la sécurité, mais aussi à créer un environnement de travail favorisant l'épanouissement, l'autonomie, et la montée en compétences. Elle repose sur une dynamique collective fondée sur l'écoute active, la prévention et l'amélioration continue, permettant à chacun de contribuer, à son niveau, à la performance globale et à la création de valeur partagée.

En structurant ainsi sa démarche, KB2M réaffirme son ambition : bâtir une organisation responsable, engagée et attentive, où chaque collaborateur-trice peut évoluer dans un cadre de travail sécurisé, inclusif et porteur de sens.

> **Nous poursuivons résolument notre trajectoire de transition énergétique pour décarboner la mobilité urbaine.** Notre démarche s'appuie sur l'économie circulaire, l'optimisation énergétique des bâtiments et du matériel roulant, la réduction des déchets et la préservation des ressources naturelles. Grâce à la mobilisation quotidienne de nos équipes, nous poursuivons notre objectif de réduire nos consommations d'eau et d'énergie, de maîtriser nos émissions de gaz à effet de serre et limiter nos rejets. Cette transformation implique l'adoption de comportements responsables dans nos déplacements et nos pratiques sur site, soutenus par l'ensemble du management.

La prise en compte de la biodiversité complète cette approche : en diversifiant les espèces végétales et animales présentes sur nos espaces verts, nous favorisons une coexistence entre nos activités industrielles et les écosystèmes.

La certification ISO 14001, obtenue en 2024 et confirmée en 2025, sur l'ensemble du périmètre de l'entreprise, atteste de notre engagement environnemental. Cet engagement est complété par l'obtention en 2025 de la certification ISO 50001 qui vient renforcer la maîtrise de notre impact énergétique.

> **En partenariat étroit avec Bordeaux Métropole, nous agissons pour tenir nos engagements et contribuer à l'émergence d'une mobilité plus durable, plus inclusive et plus respectueuse du territoire.** La sécurité et la sûreté des usagers constituent des fondements essentiels de notre politique RSE. Elles orientent l'ensemble de nos actions, de la prévention des risques à la qualité de l'expérience de déplacement, afin de garantir des trajets fiables, apaisés et accessibles à toutes et tous. Fidèle à cette vision, nous nous engageons à accompagner chaque étape du parcours usager en proposant des solutions adaptées à toutes les formes de mobilité. Cette ambition se traduit par le développement d'alternatives de transport durables, équitables et inclusives, qui favorisent l'insertion sociale et répondent aux besoins d'une grande diversité de publics.

Enfin, l'innovation reste un moteur essentiel de notre trajectoire RSE. La collaboration entre nos experts et des startups partenaires nous permet d'imaginer des solutions à fort impact pour la mobilité de demain. Le Lab TBMouv ! développe sa capacité à détecter les technologies émergentes afin d'inventer les mobilités de demain au service du territoire.



7

Les chiffres clés

La Corporate sustainability reporting directive, appelée CSRD, est une directive européenne adoptée en 2022 renforçant les obligations des entreprises sur la publication d'informations sur les questions environnementales, sociales et de gouvernance. Cette directive s'inscrit dans le Pacte vert pour l'Europe qui vise la neutralité carbone en 2050.

Cette obligation de publication concerne actuellement les grandes entreprises d'intérêt public de plus de 500 salariés et réalisant un chiffre d'affaires (CA) net supérieur à 50 millions d'€ ou ayant un total de bilan supérieur à 25 millions d'€. Toutefois, la directive Omnibus adoptée le 16 décembre 2025 vient modifier les seuils d'application. Ainsi, seules les entreprises de plus de 1 000 salariés et dont le chiffre d'affaires net est supérieur à 450 millions d'€ seront concernées après la transposition de la directive en droit français.

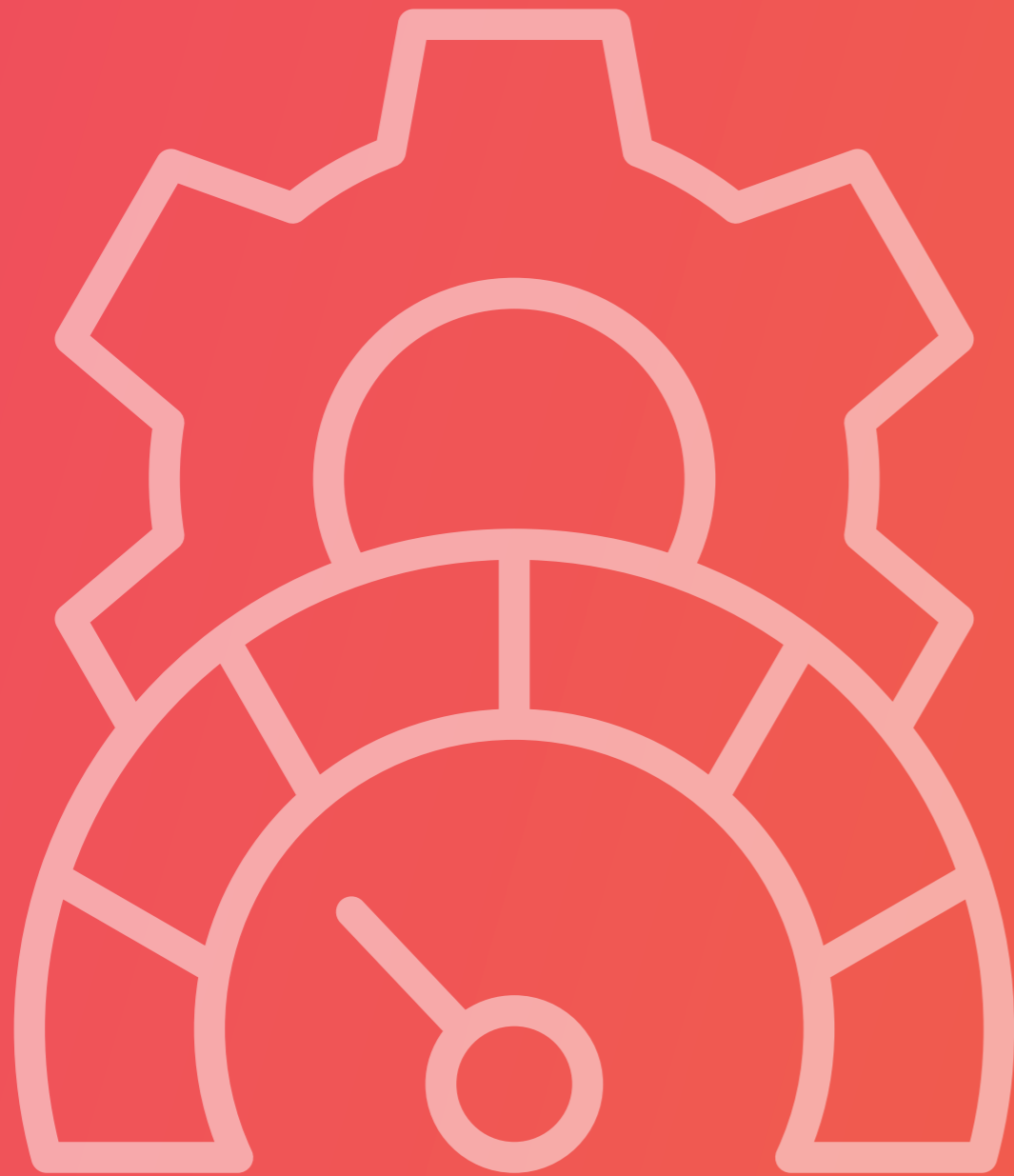
En tant que filiale de Keolis SA, société consolidante de la SNCF, KB2M n'est pas concerné par cette réglementation. Néanmoins, elle répond à son objectif de transparence et à son engagement contractuel auprès de l'autorité organisatrice de la mobilité, en continuant à produire une déclaration de performance extra-financière.

Le périmètre de reporting des données sociales, sociétales et environnementales se réalise sur l'ensemble de l'effectif de KB2M.

La période de reporting couvre l'exercice civil, soit la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2025.

La direction RSE collecte auprès des différentes directions concernées les indicateurs. Des référentiels, établis par Keolis SA et mis à jour annuellement précisent les définitions des indicateurs collectés.

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



7.1

**Notre performance
extra-financière**

PROJET ENTREPRISE KEOLIS	NOS ENGAGEMENTS	DOMAINES	MATÉRIALITÉ LES ENJEUX LES PLUS SIGNIFICATIFS	ENJEUX	RISQUES SIGNIFICATIFS	POLITIQUES	CIBLES 2025	INDICATEURS DE PERFORMANCE DPEF 2025	ÉVOLUTION ENTRE 2024 ET 2025	ANALYSE/COMMENTAIRE SI + OU - 10%
GOUVERNANCE Innovation - Digital - Collaboration (fondamentaux) - excellence opérationnelle - sécurité et sûreté - Performance économique (facteurs clés)	Notre engagement environnemental et social/sociétal	16 PAIX JUSTICE ET INSTITUTIONS 17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS	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	Orientations stratégiques 2023-2026 : <ul style="list-style-type: none"> Posture et leadership ; Priorités d'actions ; Adapter les ressources ; Améliorer la transversalité. Taux de satisfaction du réseau TBM > 88% 100% des messages sur les réseaux sociaux traités 100% des revues de processus réalisées	% des salariés couverts par des instances représentatives du personnel : 100 Nombre de fiches de traitement de données personnelles référencées : 78 Nombre d'analyses d'impact sur la vie privée (EIVP) : 6 Taux de satisfaction du réseau TBM : 86,3% Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : 85% 100% des messages sur les réseaux sociaux traités % 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 : 89,5	Taux de satisfaction sur le réseau TBM : + 0,10 point Taux de satisfaction des occasionnels sur le réseau TBM : -3,5 points	
NOTRE PLANÈTE	Agir de façon responsable pour la planète	6 L'EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT 7 ÉNERGIE PROPRE ET NON ÉMISSE 11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 13 RESSOURCES MARITIMES 15 VIE TERRESTRE	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	38 kgCO2e empreinte carbone bus et tramway en propre au 100kms Maintenir la réduction d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway, obtenue en 2023 soit -55,60% par rapport à 2022 75% de valorisation des déchets Certification ISO 55001 90% de conformité des rejets atmosphériques sur le site de Acharde 90% de conformité des rejets aqueux sur nos dépôts maintenance	Empreinte carbone bus et tramway en propre au 100kms : 42,47 kgCO2e Réduction du volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : -48,86% par rapport à 2022 Taux de valorisation des déchets : 76,43% Obtention du certificat AFNOR ISO 55001 Conformité des rejets atmosphériques sur le site de Acharde : 100% Conformité des rejets aqueux sur les dépôts de maintenance : 79,70%	Empreinte carbone bus et tramway en propre au 100 kms : +0,47% Volume d'eau consommée pour l'arrosage de la plateforme tramway : -4,88 points Taux de valorisation des déchets : +2,33 points Taux de conformité des rejets aqueux sur les dépôts de maintenance : -7,98 points	
NOS PERSONNELS	Accompagner le développement des collaborateur-trices	3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 4 ÉDUCATION DE QUALITÉ 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES 8 TRAVAIL DÉCENT ET PROTECTION SOCIALE 10 MIGRANTS 16 PAIX JUSTICE ET INSTITUTIONS	S1- Santé, sécurité et sûreté des collaborateur-trices S2- Gestion des compétences (formation et employabilité) S3-Diversité & Inclusion, Égalité 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 collaborateur-trices 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 collaborateur-trices ; Planification des compétences insuffisantes ; 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 	60 contrats en alternance 7,5/10 : indice d'engagement 20% : taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne 6% minimum : taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap 44 : taux de fréquence des accidents du travail 64 : % de salariés en télétravail sur des postes éligibles en 2030	Nombre de contrats en alternance : 44 Indice d'engagement issu du baromètre d'engagement 2024 : 7,7/10 Nombre d'heures de formation : 103 200 Pourcentage de la masse salariale brute consacrée à la formation : 5,55 Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : 30,57% Part de femmes dans l'effectif total : 21,33% Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : 6,61%* (Le taux réglementaire sera connu et consolidé en avril 2025 suite à la communication des éléments consolidés par l'URSSAF (déclaration obligatoire des travailleurs handicapés)) Taux de fréquence des accidents du travail : 55,486 Taux de gravité des accidents du travail : 8,498 Pourcentage de salariés ayant un avenant autorisant le télétravail sur des postes éligibles : 74 % d'absentéisme pour arrêt maladie : 7,51%	Nombre de contrats en alternance : -42,86% (1) Indice d'engagement : stable Nombre d'heures de formation : -13,14% (2) Pourcentage de la masse salariale brute consacrée à la formation : -0,78 point Taux de femmes ayant bénéficié d'une promotion interne : +17,14 points (3) Part de femmes dans l'effectif total : -0,13 point Taux d'emploi global des travailleurs en situation de handicap : +0,18 points (voir éléments méthodologiques - résultat réglementaire non consolidé) Taux de fréquence des accidents du travail : +15,85% (4) Taux de gravité des accidents du travail : +28,58% (4) Pourcentage de salariés ayant un avenant autorisant le télétravail sur des postes éligibles : +8,04 points % d'absentéisme pour arrêt maladie : -0,46 point	(1) 58 contrats de professionnalisation à la conduite en 2024 vs 28 en 2025 (2) L'année 2024 avait été exceptionnelle, avec un taux de réalisation du plan de formation atteignant 110% du prévisionnel. Cette performance s'expliquait principalement par un recours renforcé aux contrats de professionnalisation pour le Titre Professionnel de Conducteur. Par rapport à 2023, l'effort de formation poursuit sa progression, porté par la mise en œuvre continue des actions visant à renforcer les compétences managériales. (3) Nombre de femmes promues / Nombre total de salariés promus dans l'année ; par promotion interne, on retient ici les changements de fonction avec ou sans changement de coefficient/rémunération et statut. (4) Augmentation des accidents ayant pour causes : - chutes de niveau : +183,3 % - manutention et stockage : +155,6 % - autres cas (malaises, douleurs) : +30,6 % avec une augmentation du nombre de jours d'arrêt.
NOS PASSAGERS	Accompagner la liberté de mouvement de tous et chacun	1 PAIX JUSTICE ET INSTITUTIONS 3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE 10 MIGRANTS 11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 16 PAIX JUSTICE ET INSTITUTIONS	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	95% de conformité aux enquêtes mystères sur le parcours voyageur Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté < 10 min 11 000 jeunes sensibilisés lors des interventions en milieu scolaire et associatif 104 287 voyages MOBIBUS - service de transport à la demande pour personnes à mobilité réduite	% de conformité aux enquêtes mystères sur le parcours voyageur : 97,8 Taux de collision/10 000 km au tramway : 0,146 Taux de collision/10 000 km au bus avec des tiers : 0,271 Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : 8,21 min Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : 12 627 Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande MOBIBUS : 87,1% Nombre de voyages MOBIBUS : 124 481	Taux de collision/10 000 km au tramway : -17,98% (5) Taux de collision/10 000km au bus avec des tiers : +5,45% Délai d'intervention moyen des équipes de sûreté : +4,99% Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : -4,14% Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande MOBIBUS : +2,5 points Nombre de voyages MOBIBUS : 10,95%(6)	(5) Réduction des collisions impliquant des véhicules routiers. Chaque collision fait l'objet d'une analyse approfondie, visant à identifier des actions correctives sur la conduite ou des aménagements de voirie. Pour les accidents ayant entraîné des blessures ou des dommages importants, un rapport dédié est transmis aux services de contrôle de l'État. (6) Optimisation et renforcement des moyens : traitement amélioré des sollicitations, ajustement de l'offre.
NOS PARTENAIRES	Nouer des partenariats qui profitent à tous sur le territoire	8 MARCHE DÉCENT ET INCLUSIVE 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE 10 MIGRANTS 11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES 16 PAIX JUSTICE ET INSTITUTIONS 17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS	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 ; Étant reconnu comme un partenaire de confiance par sa contribution au développement économique et social ; Étant un acteur économique respectueux par son engagement en matière d'éthique et loyauté des pratiques. 	<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 Konformité Projet d'entreprise Keolis Way	0 alerte professionnelle via Keolis Ethic Line 70 % du volume d'achats réalisés auprès de fournisseurs labellisés RSE 67 % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en Nouvelle-Aquitaine)	Nombre d'alertes éthiques liées aux activités de KB2M remontées au Comité Éthique et Conformité du groupe Keolis : 0 Part de chiffre d'affaires (hors groupe Keolis) évalué (Ecovadis ou autre organisme validé par les achats Keolis SAS) : +0,40 point % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en région Nouvelle-Aquitaine) : 66,19% Nombre de partenariats majeurs en lien avec des actions RSE : 7	Part de chiffre d'affaires (hors groupe Keolis) évalué (Ecovadis ou autre organisme validé par les achats Keolis SAS) : +0,40 point % d'achats réalisés localement (fournisseurs établis en région Nouvelle-Aquitaine) : -2,02 points	

7.2

Eléments méthodologiques

> Modèle d'affaires de KB2M

Effectifs : Effectifs inscrits au 31 décembre.

Nombre de salariés roulants/conducteur-trices : Part des salariés roulants/conducteur-trices 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.

> La RSE, un axe stratégique

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 une instance représentative du personnel (IRP) : Pourcentage de salariés ayant la possibilité d'être représentés par une instance représentative du personnel telles que définies comme telles dans le pays d'implantation de la filiale concernée.

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

Taux des messages traités sur les réseaux sociaux : Nombre de messages résolus/Nombre de messages reçus sur la plateforme « Hootsuite » et nécessitant une réponse.

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

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 certification).

Taux de couverture des salariés par les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 55001, ISO 50001 : Part de l'effectif total couvert par les certifications ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 55001, ISO 50001 (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)

> Un service public à impact positif pour la planète

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 / 100kms.

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.

> Un engagement responsable au cœur de nos pratiques RH

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 consacrés 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 dans l'année - 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.

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).

> Une mobilité sûre et durable au service des voyageurs

% de conformité aux enquêtes mystères sur le parcours voyageurs : Nombre de points obtenus sur l'ensemble des critères mesurés / points totaux – les enquêtes sont réalisées par l'organisme TRYOM selon des grilles prédéfinies ; les critères observés sont issus du référentiel RF 284 - Engagements de service.

Taux de collision : Nombre de collisions ramenés 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'intervention en milieu scolaire et associatif : Nombre de jeunes ayant été sensibilisés dans le cadre des Interventions en milieu scolaire et associatif réalisées par un/des salariés de la filiale considérée.

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

Nombre de voyages MOBIBUS : nombre de réservations sur le réseau en transport TPMR (MOBIBUS).

> Un engagement social et solidaire sur le territoire

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

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 à impact RSE.







KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE
MOBILITÉS