

Essentiel 2021-2022



Keolis est l'un des leaders mondiaux de la mobilité partagée. Notre objectif s'inscrit dans une logique de service public pour répondre au mieux aux besoins des passagers et aux enjeux des territoires, tout en respectant la planète. C'est pourquoi nous proposons des services durables pour faire face aux contraintes de mobilité qui sont en perpétuelle évolution.

Profil 4

Modèle d'affaires 6

Création de valeur 8

Implantations 10

France

Royaume-Uni

Europe

Amérique du Nord

Australie

Moyen-Orient, Asie, Afrique

Références 18

2



Keolis remercie tous les collaborateurs qui se sont investis dans la réalisation de ce document.

Keolis - Directrice de publication : Frédérique Raoult - Responsable d'édition : Catherine Miret -

Conception, réalisation et rédaction :  Angie - Illustrations : Justyna Stasik.

Ce document est imprimé par l'imprimerie Solidaire, la première imprimerie industrielle adaptée en France.



Leader dans le transport urbain en France



1^{er} opérateur mondial de tramway

Avec **1 000** km de lignes

et **27** réseaux dans le monde



Leader mondial du métro automatique

Avec **330** km de lignes automatiques

et **10** réseaux de métro dans le monde



Plus de **23 207**

bus et cars en circulation dans le monde



1^{er} réseau de service d'ambulances en France



Plus de **211 000** passagers transportés en véhicules autonomes

À travers **45** déploiements en France et à l'international



N° 1 des contrats mixtes de stationnement en France (parking et voirie)



8 réseaux ferroviaires régionaux

Avec près de **2 300** km de lignes



Des services de transport à la demande en temps réel en :
- Australie
- France



Leader du transport de personnes à mobilité réduite en France



33 000 vélos en France et aux Pays-Bas

Leader mondial de la mobilité partagée

Présent dans 14 pays, **Keolis est un leader mondial de la mobilité partagée** qui facilite chaque jour les déplacements de millions de citoyens. Partenaire privilégié des Autorités Organisatrices de Mobilité, nous co-construisons avec elles des solutions sur mesure, performantes et durables, qui renforcent l'attractivité des territoires et la qualité de vie des passagers.

68 000
collaborateurs
dans 14 pays



4

- [Australie](#)
- [Belgique](#)
- [Canada](#)
- [Chine](#)
- [Danemark](#)
- [Émirats arabes unis](#)
- [États-Unis](#)
- [France](#)
- [Inde](#)
- [Norvège](#)
- [Pays-Bas](#)
- [Qatar](#)
- [Royaume-Uni](#)
- [Suède](#)

Chiffre d'affaires

6,3 Md€
en 2021

Stratégie
RSE

600 M€

300

Autorités
Organisatrices
de Mobilité nous
font confiance

13

modes de
transport opérés
en intermodalité

33 000

vélos en location
en France et aux Pays-Bas

45

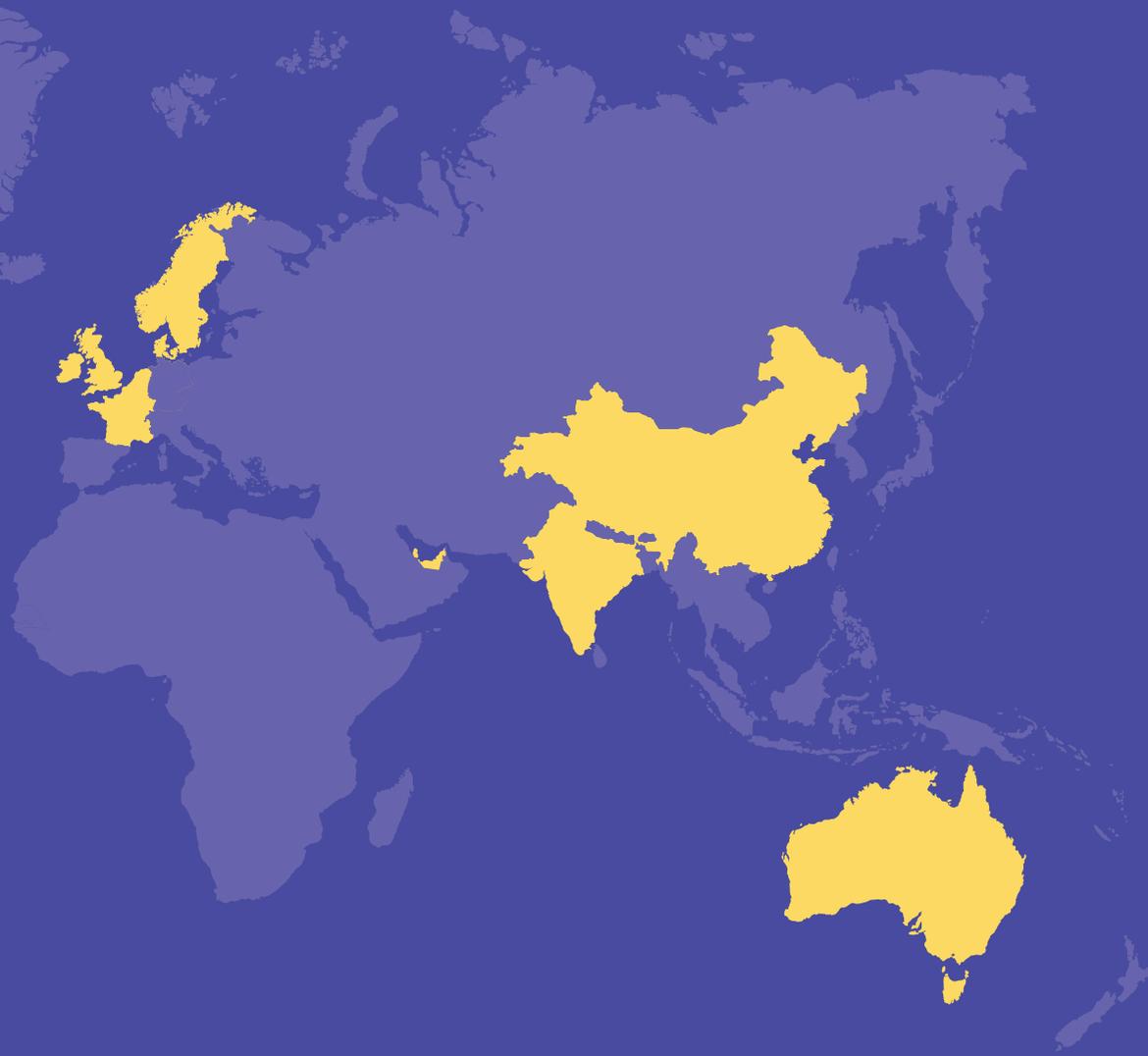
déploiements
de véhicules
autonomes
depuis 2016

4 300

véhicules à énergies
alternatives

8

réseaux
de trains
régionaux
dans 5 pays



Le modèle Keolis

En 2021, nous avons lancé Keolis Way, notre nouveau projet d'entreprise. Il concrétise notre vision différenciante des mobilités, portée par nos valeurs et une Raison d'Être ambitieuses.

Une vision...

fidèle à nos valeurs...



We imagine >>>

Nous inventons pour chaque territoire des solutions sur mesure de mobilité globale. Nous proposons et co-construisons en permanence des offres de transport attractives centrées sur le bien-être et le confort des voyageurs.

Notre Raison d'Être

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

We care >>>

Nous nouons avec nos partenaires AOM des relations de confiance fondées sur l'écoute et la transparence et nous menons une politique de ressources humaines basée sur le respect de chacun de nos collaborateurs.



We commit >>>

Nous nous engageons auprès de nos clients et de nos partenaires AOM en matière de sécurité, de qualité de service, de fiabilité et d'exploitation opérationnelle. Nous agissons en acteur responsable de la ville et du territoire, au service de la mobilité durable.



incarnée par notre projet d'entreprise

NOS 3 FONDAMENTAUX



Sécurité et sûreté

Être en charge de la mobilité des personnes, c'est faire de la sécurité un prérequis. La sécurité de nos passagers et de nos personnels constitue le socle de notre projet d'entreprise mais aussi la priorité n° 1 du Groupe. Notre démarche d'amélioration continue, exigeante, tend vers un seul objectif : cap vers une mobilité plus sûre.



Excellence opérationnelle

Pour répondre aux exigences de performance et de sécurité de nos partenaires AOM et de nos passagers, nous renforçons en permanence notre expertise dans deux métiers fondamentaux : l'exploitation et la maintenance.



Performance économique

Forts de notre expertise sur toute la chaîne de valeur de la mobilité, nous accompagnons les Autorités Organisatrices dans leur recherche d'efficacité économique sur les recettes comme sur les coûts.

NOS 4 PILIERS



Notre planète

Devenir le leader de la mobilité bas carbone, en contribuant à la réduction des émissions de gaz à effet de serre et en renforçant notre responsabilité sociétale.



Nos passagers

Adopter une approche « Thinking like a passenger » pour reconquérir les passagers (impact Covid-19), en proposant une offre intégrée, multimodale et inclusive.



Nos partenaires AOM

Être un partenaire de confiance grâce à notre capacité d'écoute, de dialogue et de co-construction avec les Autorités Organisatrices de Mobilité.



Nos personnels

Devenir la « Best place to work » dans le secteur de la mobilité en développant l'engagement des collaborateurs, la mixité et la diversité, la formation, les compétences et la culture managériale.

NOS 3 LEVIERS D'ACTION

Innovation - Digital - Collaboration

Notre schéma de création de valeur

Nos ressources

Nos passagers

- **Programme**
Thinking like a passenger, une démarche d'amélioration continue
- **Keoscopie**
Observatoire des mobilités et des modes de vie

Nos partenaires AOM

- Membre du **Global Compact des Nations Unies**
- **Partenariat avec la Fondation des Femmes**
- **Dialogue constant avec les AO** pour développer l'offre de transport public

Nos personnels

- **68 000 collaborateurs**, dont 64 % de personnels de conduite
- **9 927 recrutements** dans le monde
- **Formation : Institut Keolis/CFA** (centres de formation pour les apprentis)

Notre planète

- **Une offre de solutions de mobilité multimodale** qui contribuent à la réduction de l'empreinte environnementale et carbone des territoires
- Une flotte de **4 300 véhicules** à énergies alternatives en croissance
- **4,3 kWh** consommés par kilomètre pour la traction commerciale
- **Membre fondateur des PIMMS*** pour faciliter l'accès aux services de la vie quotidienne

Capital financier

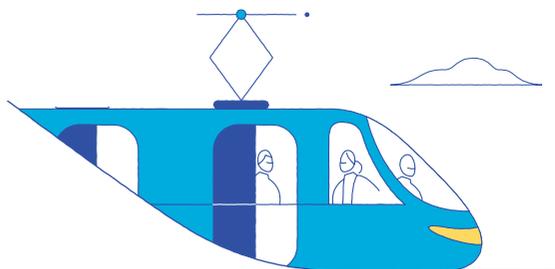
- **6,3 Md€** de chiffre d'affaires
- **538,6 M€** de capitaux propres
- Un actionariat stable et engagé

Notre activité

Développer, concevoir, financer, opérer, maintenir et promouvoir des offres de mobilité partagée et durable sur tous les territoires



* PIMMS : Points Information Médiation Multi-Services.



La valeur créée pour et avec nos parties prenantes

Notre Raison d'Être

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

Nos valeurs

We imagine
>>>

We care
>>>

We commit
>>>

Nos passagers

- **25 filiales** ont adopté la démarche Keolis Signature Service pour l'amélioration de la qualité de service
- **26 outils et applications** pour accélérer le report modal (France)
- **2 axes majeurs d'innovation** : compréhension des mobilités et expérience client



Nos partenaires AOM

- **59 projets primés** par les Coups de Cœur solidaires™ pour des associations locales depuis 2018
- **Plus de 95 000 élèves** ont bénéficié d'une sensibilisation dans le cadre des interventions en milieu scolaire
- **33 M€ engagés** auprès des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire



Nos personnels

- **64 %** des salariés formés dans l'année
- **87 %** des salariés travaillant dans une entité labellisée GEEIS™ pour l'égalité femmes-hommes
- **We@Keolis** : réseau interne pour la mixité
- **300** adhérents au réseau



Notre planète

- **50,4 %** du chiffre d'affaires KSA couvert par une certification ISO 14001 pour le management de l'environnement
- **24,8 %** de kilomètres parcourus par des véhicules routiers commerciaux à énergies alternatives
- **71,5 %** du chiffre d'affaires des filiales françaises redistribué pour le développement durable du territoire (moyenne des évaluations BIOM)



Performance économique

- **+ 73 M€** de cash-flow libre
- **+ 204 M€** de résultat opérationnel courant
- **600 M€** de crédit syndiqué indexé ESG
- **300 AOM** nous font confiance dans 14 pays

** En partenariat avec la Fondation SNCF.

*** GEEIS : Gender Equality & Diversity for European & International Standard.

Notre présence mondiale

Keolis imagine et développe des mobilités plus sûres et durables au service de chaque territoire.



France

Cette année encore, Keolis a confirmé son leadership sur le marché français, avec le renouvellement et le gain de nombreux contrats, marqués par la volonté d'accélérer la transition vers de nouvelles mobilités bas carbone.

Île-de-France

Deux nouveaux contrats d'exploitation et de maintenance de réseaux de bus dans les Yvelines. Le premier, sur huit ans, concerne un réseau de bus de 80 lignes desservant un bassin de 200 000 habitants sur 24 communes. Le second, d'une durée de cinq ans, cible une quarantaine de lignes desservant 340 000 habitants sur 12 communes, dont Argenteuil.

Recrutement France

Cette année, nous avons reconduit notre campagne « marque employeur », autour de nos quatre métiers principaux dans l'exploitation et la maintenance de réseaux de transport. Plus de 6 000 femmes et hommes de tous âges, aux profils et aux secteurs d'activité variés, ont ainsi pu postuler.



Europe

Le gain de nouveaux contrats, le renouvellement de plusieurs réseaux urbains et le déploiement de larges flottes de bus décarbonés témoignent de la confiance que nous accordent les Autorités Organisatrices de Mobilité pour les accompagner dans leur transition énergétique.

Göteborg : intégrer les véhicules électriques autonomes dans le réseau routier

Keolis est un pionnier de la mobilité autonome. En 2021, en Suède, notre filiale Keolis Sverige a testé l'intégration de véhicules électriques autonomes dans la circulation et dans



Royaume-Uni

La plateforme au Royaume-Uni a renforcé sa performance sur le tramway et le métro ainsi que sur les modes lourds, avec notamment le nouveau contrat d'exploitation ferroviaire à Londres.

Londres : une performance opérationnelle saluée par le secteur

En dépit des énormes défis engendrés par la pandémie de Covid-19, KeolisAmey Docklands (KAD) a battu un record quant au nombre d'indicateurs de performance sur le réseau Docklands Light Railway de Londres pour 2020-2021. Cette performance est le résultat de la mise en place de cinq horaires distincts visant à s'adapter à l'évolution de la demande de mobilité durant la pandémie. Elle a valu à KAD d'être reconnu par le secteur, qui lui a décerné le titre d'opérateur de l'année lors des Global Light Rail Awards 2021.

le réseau de transport public de Göteborg. Ces navettes permettent d'effectuer des correspondances avec plusieurs lignes de bus dans la ville. Keolis a également réalisé une expérimentation de contrôle et de supervision à distance de navettes autonomes grâce à la technologie 5G, avec des partenaires à Stockholm.



Amérique du Nord

Depuis plus de vingt ans, la présence de Keolis en Amérique du Nord s'est consolidée grâce à son partenariat avec les Autorités Organisatrices de Mobilité.

Boston : adapter les services aux besoins des voyageurs

Depuis le début des opérations à Boston en 2014, Keolis a travaillé avec la Massachusetts Bay

Transportation Authority (MBTA) pour augmenter la fréquentation de près de 20 % jusqu'au début de la pandémie. Après la chute de fréquentation initiale, Keolis a travaillé conjointement avec la MBTA pour concevoir des offres de services qui répondraient mieux aux besoins de tous les voyageurs, au-delà des traditionnels trajets quotidiens de 9 heures et de 17 heures.

Ces nouveaux horaires des trains régionaux offraient des options de voyage plus homogènes tout au long de la journée. Le service du week-end a également été étendu et a connu la plus forte croissance de fréquentation, atteignant voire dépassant les niveaux d'avant la pandémie.



Australie

Depuis plus de dix ans, nous avons renforcé notre présence et notre statut d'opérateur multimodal en Australie, où nous exploitons, dans neuf villes, des réseaux de tramway, de bus, de navettes fluviales, de navettes autonomes électriques ainsi que des services de transport à la demande.

Sydney : améliorer l'expérience des voyageurs et contribuer à la transition énergétique en Nouvelle-Galles du Sud

En 2021, Keolis Downer a lancé l'exploitation de plus de 400 bus sur un réseau de 47 lignes desservant 400 000 résidents dans les banlieues de Northern Beaches et Lower North Shore de Sydney. Le contrat, d'une durée de huit ans, couvre la conversion de plus de 100 bus diesel en bus électriques, l'adaptation de deux dépôts destinés à accueillir des véhicules électriques, l'exploitation d'un service de transport en commun rapide et l'intégration du transport à la demande.



Moyen-Orient / Asie / Afrique

Keolis conforte son leadership mondial du métro automatique et du tramway, comme l'illustre le gain de contrats emblématiques aux Émirats arabes unis et en Chine, qui viennent renforcer sa présence dans les régions du monde en forte croissance.

Dubaï : l'exploitation de l'épine dorsale d'un réseau de transport public

En 2021, Keolis-MHI a lancé à Dubaï les opérations et la maintenance du métro, le plus long réseau de métro sans conducteur au monde, et l'exploitation, pour une durée de quinze ans, du réseau de tramway pour le compte de l'Autorité des Routes et des Transports (RTA). Partageant la vision de la ville intelligente de RTA, Keolis-MHI s'engage à offrir les normes de sécurité les plus élevées et la meilleure « expérience voyageurs » aux résidents et aux visiteurs de Dubaï, y compris aux millions de personnes qui ont utilisé le réseau de transport public de la ville pour accéder à l'Expo 2020.

Implantations

Présence depuis
1908

3
réseaux de métro

39 209
collaborateurs

12

127

réseaux urbains
et interurbains

13

réseaux de tramway
(avec le T9)

-  Bus à haut niveau de service
-  Ferry et navette fluviale
-  Métro
-  Train
-  Tramway
-  Transport à la demande
-  Véhicule autonome
-  Vélo
-  RÉSEAUX URBAINS (bus/navette/car)
-  Gestion de parkings de plus de 500 places
-  Fourrière

Plus de **70**
départements
(couverts en interurbain)

■ Implantations interurbaines
■ En Île-de-France, 23 filiales exploitent des réseaux de lignes régulières ou proposent des services spécialisés et 248 500 places de parking sont gérées par le Groupe.

Royaume-Uni

Implantations

Présence depuis plus de

20 ans

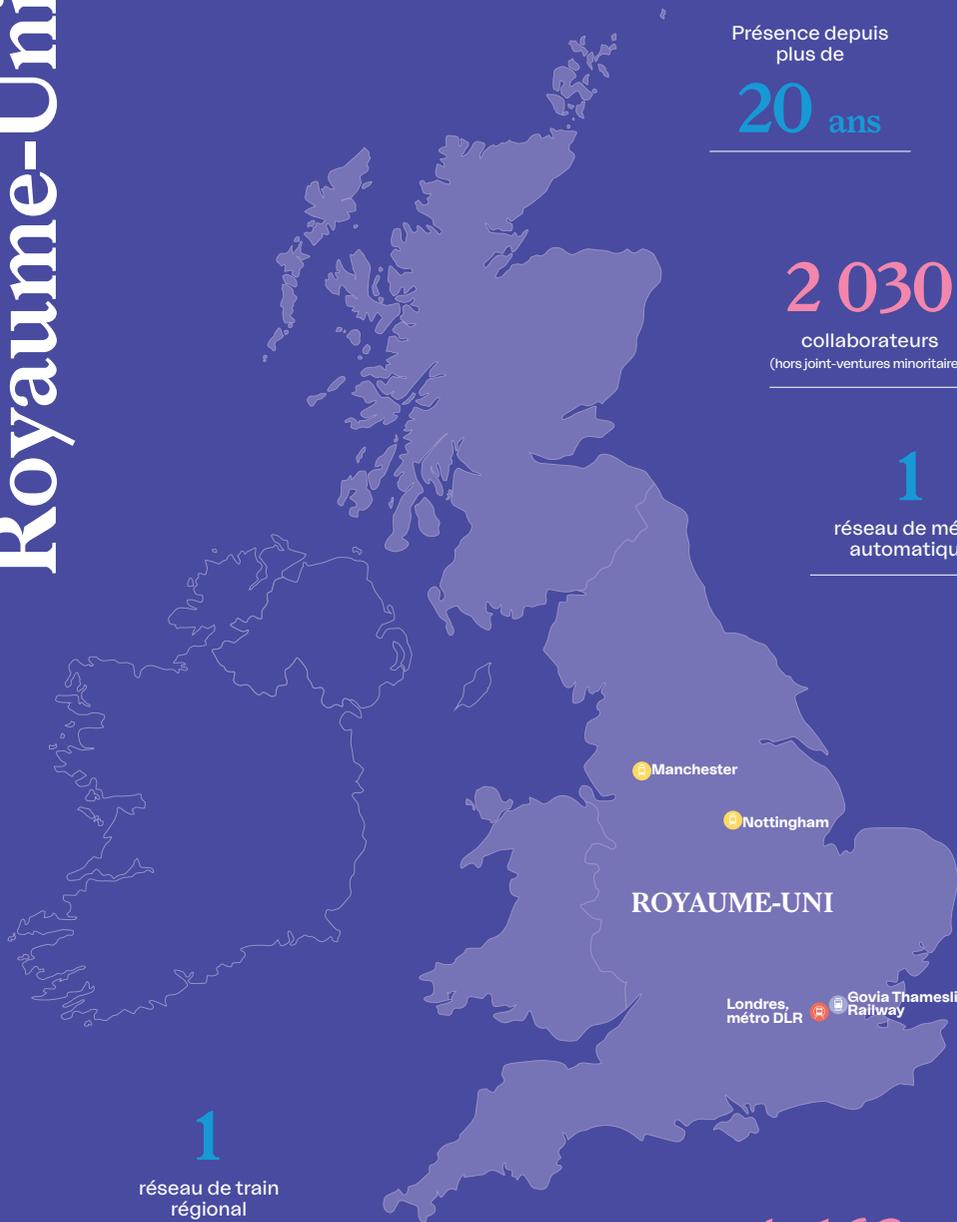
2 030

collaborateurs
(hors joint-ventures minoritaires)

1

réseau de métro automatique

13



1

réseau de train régional

2

réseaux de tramway

1 463

kilomètres de lignes

-  Train
-  Tramway
-  Métro

Europe

14

Présence depuis

1999

(aux Pays-Bas)

NORVÈGE

Bergen

SUÈDE

Dalarna

Karlstad

Stockholm

DANEMARK

Tylstrup
Aalborg

Göteborg Borås

Hinnerup

Aarhus

Helsingør

Skibby

Copenhague

Odense

Slagelse

Falster

PAYS-BAS

Twente

Overijssel

Almere

Utrecht/Veluwe

Vlaanderen

Bruxelles

Liège

Wallonie

BELGIQUE

12 557

collaborateurs

2

réseaux de train
(aux Pays-Bas)

3

réseaux de tramway

5 887

bus

- Bus/navette/car
- Parking
- Taxi
- Train
- Tramway
- Tramway en construction
- Véhicule autonome
- Vélo

Amérique du Nord

Implantations

Présence depuis

2002

(au Canada)



1 613

bus et cars
(incluant 74 véhicules
électriques et 70 hybrides)

5 820

collaborateurs

- Bus/navette/car
- Paratransit (PMR)
- Taxi
- Train
- Tramway
- Transport à la demande
- Véhicule autonome
- Parking

15

rames de tramway

2

réseaux de train

(cumulant 785 km de lignes)

Australie

Implantations

Présence depuis

2009

Plus de

5 500

collaborateurs

515

rames de tramway

AUSTRALIE

16

Geraldton

Perth

Adélaïde

Melbourne

Brisbane

Gold Coast

Newcastle

Sydney

350 M

de passagers par an

Plus de

1 000

bus

3

réseaux de tramway

1

réseau de train
suburbain

-  Bus/navette/car
-  Ferry et navette fluviale
-  Train
-  Tramway
-  Transport à la demande
-  Véhicule autonome

Moyen-Orient/Asie/Afrique

Implantations

Présence depuis

2012

4 640

collaborateurs



6

réseaux de métro automatique

4

réseaux de tramway

-  Métro
-  Métro en construction
-  Tramway

Nos références 2021-2022

Leader mondial de la mobilité partagée, nous exploitons et assurons la maintenance de réseaux urbains, périurbains et interurbains, pour le compte de plus de 300 Autorités Organisatrices de Mobilité. Nous maîtrisons au total une dizaine de modes de transport différents et exerçons notre savoir-faire en matière de multimodalité dans le monde entier.

18



Métro

452 km de lignes de métro en exploitation et en cours de construction

Pionnier et leader mondial du métro automatique - 330 km

10 réseaux dans 7 pays : Chine, Émirats arabes unis, France, Inde, Qatar, Royaume-Uni, et bientôt en Côte d'Ivoire.



Tramway

Premier opérateur mondial >1 000 km en exploitation et en construction

27 réseaux de tramways dans le monde (dont deux en Assistance Technique et un en construction)

dans 9 pays : Australie, Canada, Chine, Danemark, Émirats arabes unis, France, Norvège, Royaume-Uni et Suède

- **Melbourne**, le plus grand réseau du monde : 250 km de voies doubles
- **Grand Manchester**, le plus grand réseau du Royaume-Uni : 96 km
- **Aarhus**, le premier réseau du Danemark



Bus et car

23 207 véhicules dans le monde

4 300 roulent aux énergies alternatives au diesel et à l'essence

Réseaux de bus et cars urbains & interurbains :

Australie, Belgique, Canada, Danemark, États-Unis, France, Pays-Bas, Norvège et Suède

Réseaux de bus et cars à haut niveau de service :

Australie, États-Unis, France et Pays-Bas

Desserte d'aéroport :

Canada, Danemark, États-Unis et France



Train

2 300 km de lignes ferroviaires en exploitation

8 réseaux ferroviaires régionaux en service, dans 5 pays :

Australie, États-Unis, France, Pays-Bas, Royaume-Uni



Véhicule autonome

Plus de 150 000 km parcourus et plus de 211 000 passagers transportés

Plus de 45 déploiements en France et à l'international depuis 2016

En 2021, des déploiements au Canada, en France et en Suède



Transport à la demande

Des services de TAD et TAD dynamique, en temps réel, en Australie et en France



Transport de personnes à mobilité réduite

Leader en France du TPMR

De nombreux services aux États-Unis et partout en France



Transport maritime et fluvial

Des services en Australie et en France depuis près de 40 ans



Stationnement

N° 1 des contrats mixtes en France

N° 1 des parkings de gare en France

N° 4 des opérateurs du stationnement en Belgique

650 parkings exploités dans 245 villes et 67 300 places en voirie

133 parcs relais (P+R)

1 140 points de recharge électrique



Vélo

33 000 vélos en France et aux Pays-Bas (vélos libre-service, location longue durée, assistance électrique, vélos cargos, vélos spéciaux, trottinettes électriques...)



Autopartage

De nombreux réseaux partout en France



Transport sanitaire

1^{er} service national d'ambulances avec 3 200 véhicules sanitaires et 4 900 professionnels de santé



Covoiturage

De nombreux services en France, notamment grâce au service **CMABULLE** (service de mise en relation pour le partage de trajets scolaires et extra-scolaires)



Retrouvez toutes nos références sur [keolis.com](https://www.keolis.com)

SUIVEZ-NOUS SUR



Retrouvez toutes nos actualités
et nos faits marquants sur

www.keolis.com



KEOLIS