

LES MÉTROS KEOLIS

.....> EN UN CLIN D'ŒIL



keolis



CHIFFRES CLÉS

UN LEADER MONDIAL DE L'EXPLOITATION DE MÉTROS

517 KILOMÈTRES

de voies de métro automatisées exploitées

8

réseaux de **MÉTRO** sans conducteur

Dans

6 PAYS

(Chine, Émirats arabes unis, France, Inde, Qatar, Royaume-Uni)

+

4

RÉSEAUX EN CONSTRUCTION

(Abidjan, 3 lignes du Grand Paris Express 16-17 et 18, ligne CDG Express)

1983

lancement du premier métro sans conducteur au monde à Lille



VOTRE PARTENAIRE DE CONFIANCE POUR L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE DES MÉTROS

Les métros séduisent un nombre croissant de voyageurs dans le monde grâce à leurs performances éprouvées, leur grande efficacité et leur forte capacité. Les Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM) qui en sont propriétaires doivent pouvoir compter sur un exploitant possédant de nombreuses qualités.

Premièrement, une entreprise avec laquelle elles peuvent établir une relation de confiance solide et durable. Deuxièmement, un exploitant dont la philosophie et les techniques permettent de comprendre les besoins des voyageurs et d'offrir un service irréprochable, jour après jour, quelles que soient les circonstances et les contraintes. Troisièmement, un partenaire de réflexion avec lequel elles peuvent envisager l'avenir de leur réseau et mener à bien des projets de développement et de modernisation selon une vision commune. Enfin, un groupe capable de s'appuyer sur une expertise multiple issue de réseaux du monde entier pour proposer des solutions innovantes et éprouvées. Chez Keolis, leader mondial des métros sans conducteur, nous disposons de l'expérience, du savoir-faire et de la présence nécessaires pour offrir tous ces avantages à tout propriétaire de métro, quel que soit le système, son âge ou son emplacement.

Poursuivez votre lecture pour découvrir toute l'étendue de notre expertise et des atouts que nous mettons au service de votre communauté. Découvrez comment nous transformons la complexité en performance — et l'ambition en réussite au bénéfice de votre collectivité.



NOS ENGAGEMENTS ENVERS LES CLIENTS, LES VOYAGEURS ET LES COMMUNAUTÉS

Nous construisons notre service autour d'un ensemble de promesses qui font du métro un choix attractif et évident.



1 Zéro accident

Nous nous sommes fixé la norme de sécurité la plus élevée possible : zéro blessure pour les passagers, les employés et le public. Nos systèmes de gestion réduisent les risques de sécurité d'année en année.



2 Excellence opérationnelle

Notre planification et notre exploitation précises rendent nos services résilients et fiables en toutes circonstances. Nous faisons preuve de flexibilité pour répondre aux variations de la demande et aux événements particuliers.



3 Un voyage pratique et personnalisé

Nous proposons des services conviviaux dans un métro qui constitue un maillon du trajet porte à porte. L'assistance et les innovations que nous déployons offrent aux clients une expérience adaptée à leurs besoins individuels.



4 Efficacité économique

Nos compétences en exploitation, en gestion d'actifs et en expertise commerciale permettent de tirer le meilleur parti des ressources disponibles, garantissant aux propriétaires de métro le meilleur rapport qualité-prix.



5 Une entreprise durable

Nous développons des entreprises durables en réduisant l'impact environnemental des déplacements, en investissant dans les compétences des employés et en aidant les Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM) à développer leurs réseaux.



Hyderabad, Inde

TENIR NOS PROMESSES

Pour que nos métros atteignent tout leur potentiel, nous fondons nos services sur cinq clés de l'excellence du métro couvrant l'ensemble du cycle de vie d'un réseau – de la planification et la conception jusqu'au démarrage des opérations, en passant par l'amélioration continue des performances et la modernisation.

#5

ADOPTER L'INNOVATION

- Les Open Labs et Smart Stations co-construisent des solutions prêtes pour le futur.
- Une innovation adaptée aux besoins réels, portée par une collaboration mondiale.

#1

DIRIGER AVEC TRANSPARENCE

- Partenaire de confiance des AOM, partageant analyses et progrès communs.
- Une approche collaborative et certifiée garantit des transitions fluides et une responsabilité partagée.

#2

PENSER COMME UN PASSAGER

- Des services conçus pour tous les usagers, avec assistance en temps réel et informations claires.
- Les analyses issues de Keoscopie et du KSS enrichissent l'expérience de voyage dans son ensemble enhance the full journey experience.

#4

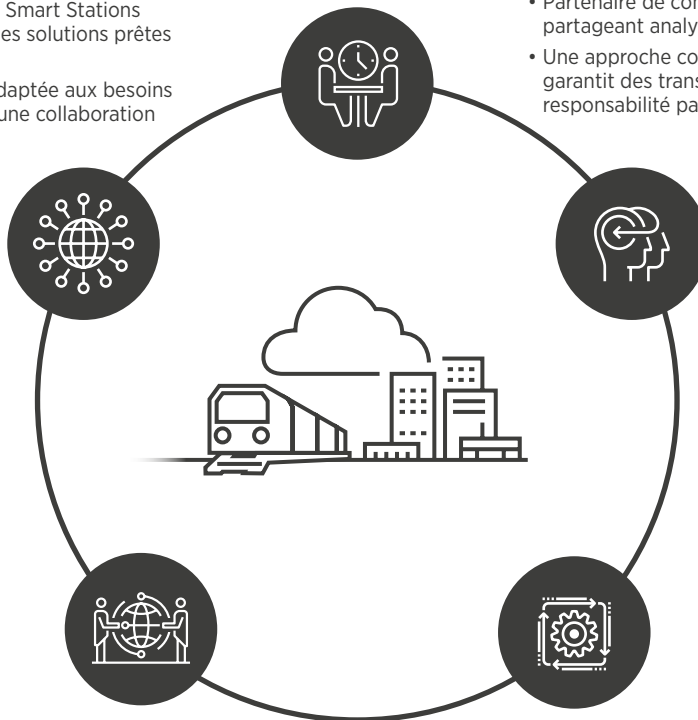
RÉALISER LES PROJETS D'INVESTISSEMENT

- Partenaire PMO expert pour des modernisations efficaces et des gains sur le cycle de vie.
- Succès éprouvé dans l'automatisation et la modernisation à coûts optimisés.

#3

OFFRIR LA QUALITÉ PAR LA PERFORMANCE

- Des opérations précises garantissent fiabilité, sécurité et satisfaction.
- Une maintenance fondée sur les données améliore la disponibilité et prévient les pannes.



LA FORMULE KEOLIS POUR L'EXCELLENCE DU MÉTRO

5 PRINCIPES

POUR UNE RÉUSSITE DURABLE

#1

DIRIGER AVEC TRANSPARENCE

Nous nous considérons non seulement comme des exploitants, mais aussi comme des partenaires des Autorités Organisatrices de Mobilité.

Au-delà du simple suivi des indicateurs de performance, nous entretenons une relation d'échange avec nos clients publics pour analyser ensemble les facteurs de nos résultats opérationnels et identifier les leviers de progrès.

En intégrant la communication locale et les retours des usagers, notre approche ouverte permet d'harmoniser nos visions de ce que doit être un métro et de son évolution future. Lors de la reprise d'un réseau de métro, nous garantissons

une transition fluide pour que nos équipes soient opérationnelles dès le premier jour et offrent un service optimal.

En reconnaissance de cette transparence, notre filiale londonienne exploitant le Docklands Light Railway a obtenu la certification ISO 44001 pour la gestion des relations collaboratives. Et grâce à nos Metro Clubs réguliers, nos partenaires AOM ont l'occasion d'observer nos progrès en coulisses et d'influencer leur évolution.



METRO CLUB
BY KEOLIS

Le Métro Club de Keolis est une initiative visant à renforcer l'excellence opérationnelle et à encourager l'innovation dans l'exploitation des métros. Il constitue une plateforme collaborative où experts et Autorités Organisatrices de Mobilité peuvent échanger des connaissances, partager les meilleures pratiques et formuler des recommandations pour améliorer les services de métro dans les grandes villes.

METTRE LA TRANSPARENCE AU CŒUR DE NOTRE ACTION

KeolisAmeyDocklands (KAD) a mis en place un outil numérique de reporting réseau, fournissant des données en temps réel sur tous les aspects de la performance de la filiale. Cela nous a permis de suivre les tendances et les indicateurs clés et de partager les analyses opérationnelles avec l'Autorité Organisatrice de Mobilité.



#2

PENSER COMME UN PASSAGER

Chez Keolis, nous concevons les expériences comme si nous étions à la place de nos passagers.

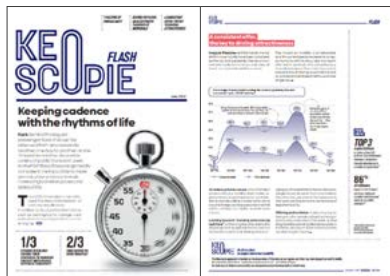
Nous reconnaissons qu'il n'existe pas de trajet « moyen » ni de passager « type ». Qu'il s'agisse de navetteurs, de touristes ou de personnes ayant un handicap visible ou invisible, nous cherchons à répondre aux besoins de chacun.

Nous créons des environnements accueillants et rassurants où les personnes qui rencontrent des difficultés peuvent obtenir une

information claire et une assistance humaine. Dans l'environnement à forte capacité d'un métro, où la régularité et la fiabilité sont essentielles à une expérience agréable, nous agissons en temps réel pour limiter l'affluence sur les quais et dans les trains et intervenons rapidement en cas de perturbation.

Et puisque le métro ne constitue pas toujours la totalité du trajet, nous le considérons comme

un maillon de la chaîne de transport, orientant les passagers vers leur correspondance ou leur solution de premier/dernier kilomètre pour un voyage fluide de bout en bout. De plus, nos études locales menées via Keoscopie fournissent une compréhension approfondie des modes de déplacement et de vie, offrant des leviers pour inciter durablement les citoyens à utiliser les transports publics.

**KEOSCOPIE**

Keoscopie est l'observatoire des tendances de mobilité de Keolis, conçu pour comprendre et anticiper la manière dont les personnes se déplacent et comment leurs attentes évoluent. En combinant statistiques nationales, enquêtes, données GPS et mobiles et recherches qualitatives, il fournit une vision approfondie des habitudes de déplacement, des tendances émergentes et des évolutions sociétales qui influencent les transports.

MÉTRO D'HYDERABAD

En tant qu'exploitant du métro d'Hyderabad pour le compte de Larsen & Toubro, Keolis a développé une approche centrée sur le passager appelée Keolis Signature Service (KSS). Lancé en 2016, le KSS vise à améliorer en continu les gestes et attitudes de service tout au long du parcours client. Chaque filiale l'adapte à son contexte culturel et opérationnel local en s'appuyant sur les contributions de toutes les entités du groupe pour définir les comportements exemplaires face aux clients. Cette approche s'inspire des meilleures pratiques du réseau Keolis, notamment du Docklands Light Railway à Londres, où elle est très avancée. Le KSS renforce l'engagement de Keolis en faveur de la qualité de service et de la satisfaction des voyageurs.



#3

OFFRIR LA QUALITÉ
PAR LA PERFORMANCE

En s'adaptant à la plus grande variété de contraintes d'exploitation, nos métros offrent chaque jour un service de haute qualité à des centaines de milliers de passagers sur certains des réseaux les plus fréquentés au monde.

En s'adaptant à la plus grande variété de contraintes d'exploitation, nos métros offrent chaque jour un service de haute qualité à des centaines de milliers de passagers sur certains des réseaux les plus fréquentés au monde.

La gestion de la fréquentation étant essentielle à la performance et à la satisfaction des voyageurs, nous exploitons les métros de manière dynamique pour maintenir des horaires et fréquences précises, **adapter la capacité à la demande** et éviter la surcharge.

Nous atteignons une fiabilité quasi parfaite et une sécurité totale grâce à

une planification rigoureuse et à une vision holistique de l'exploitation et de la maintenance, qui agissent en synergie pour offrir des performances exemplaires.

Nos logiciels avancés intègrent les données issues des capteurs, des inspections et de l'exploitation des trains pour analyser l'état des actifs et son impact sur les performances. À partir de cela, nous élaborons des plans de maintenance ciblés afin de prévenir les pannes et d'entretenir les équipements clés au moment opportun, garantissant ainsi la **meilleure disponibilité possible des trains pour les passagers**.

Cette expertise s'appuie sur une histoire dans le domaine des métros qui remonte à 1983 et au premier système automatique VAL à Lille (en France). Nous disposons ainsi d'une expérience de niveau mondial dans le lancement, la reprise et **l'extension de métros de tous âges, dotés d'infrastructures, de matériels roulants et de systèmes de signalisation issus de tous les fournisseurs**. Nous collaborons avec la majorité des constructeurs de matériel roulant et de systèmes de signalisation sur nos réseaux, ce qui nous confère une expertise complète des solutions disponibles sur le marché pour l'exploitation,

la maintenance et la rénovation.

Fidèles à notre approche partenariale, nous aidons les Autorités Organisatrices de Mobilité à gérer l'obsolescence des systèmes vieillissants et à planifier la rénovation du matériel roulant et des infrastructures afin de prolonger la durée de vie des actifs. Nous les conseillons également dans **leurs projets de développement de réseau**, qu'il s'agisse d'extensions de lignes, de nouveaux marchés ou de conversion à la conduite automatique, en apportant la vision de l'exploitant pour une intégration et une exploitation optimale.



ÉTUDE DE CAS

Chez Keolis Amey Docklands (KAD), une culture axée sur la performance a été instaurée grâce à des présentations sur site et à des échanges avec les équipes opérationnelles et d'ingénierie. Cette formation, aujourd'hui intégrée et centrée sur les indicateurs clés et l'impact individuel, a permis de renforcer l'engagement et la responsabilité de chacun. Depuis le début des opérations en 2014, la performance s'est rapidement améliorée : le DLR transporte aujourd'hui 122 millions de passagers par an (+14 %), avec plus de 99 % de ponctualité et 89 % de satisfaction des voyageurs. Toute baisse en dessous de 99 % entraîne un examen approfondi au plus haut niveau. Cet exemple illustre la capacité de Keolis à instaurer une forte culture de la performance dans toute une organisation — un savoir-faire désormais appliqué pour dépasser les objectifs du métro de Dubaï.

#4 RÉALISER LES PROJETS D'INVESTISSEMENT

Nous collaborons avec les Autorités Organisatrices de Mobilité pour relever les défis liés aux réseaux saturés et au remplacement des équipements vieillissants.

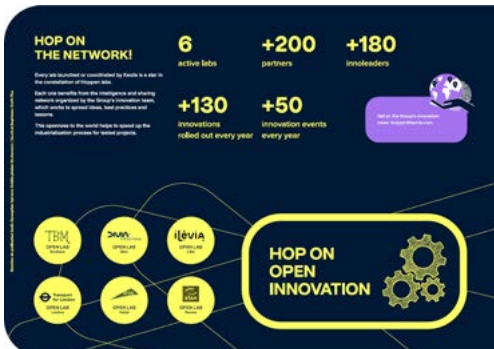
Sur des réseaux situés dans de nombreux pays, nous avons rempli efficacement le rôle de **coordinateur de projet** et joué un rôle actif dans la modernisation des infrastructures, le remplacement des systèmes de signalisation et la rénovation du matériel roulant.

Nous mettons à profit notre expertise technique pour identifier les

solutions les plus efficaces en garantissant **des performances optimales des actifs sur un cycle de vie prolongé** et à un coût global optimisé. Grâce à notre proximité avec nos partenaires AOM, nos équipes peuvent passer sans rupture en mode « projet » dès que les décisions d'investissement sont prises et accompagner la réalisation de travaux de transformation.

#5 ADOPTER L'INNOVATION

Les métros constituent un terrain d'expérimentation idéal pour tester et valider des innovations créatrices de valeur et transforment l'expérience des voyageurs.



ÉTUDE DE CAS

Collaborer avec un exploitant expérimenté comme Keolis permet aux propriétaires de métros d'accéder aux technologies de pointe et aux meilleures pratiques mondiales. À Lyon, le projet Avenir Métro a vu Keolis accompagner l'Autorité Organisatrice SYTRAL dans la modernisation du réseau, notamment de la ligne B. Initialement exploitée au niveau d'automatisation 2 (GoA2), la ligne B a été convertie au niveau GoA4 — entièrement automatique et sans conducteur. Cela a nécessité l'introduction d'un nouveau matériel roulant capable de circuler en rames de 2 ou 4 voitures, ce qui a permis d'adapter la capacité à la demande. Résultat : une efficacité accrue et une réduction de 30 % des coûts d'exploitation, tout en prolongeant la durée de vie des trains des lignes A et B de 15 à 20 ans.

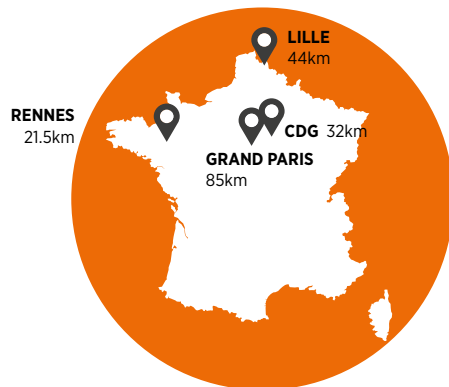
* Keolis a exploité toutes les lignes de métro de Lyon de 1993 à décembre 2024.

Chez Keolis, **nous diffusons les idées et favorisons leur mise en œuvre rapide** grâce à nos Metro Clubs, qui réunissent nos spécialistes du monde entier pour collaborer entre réseaux. Fidèles à notre philosophie « Penser comme un passager », nous croyons que le progrès ne peut se faire sans les personnes pour lesquelles nous assurons le service. Nous avons donc adopté une **approche d'innovation ouverte**, où nous invitons les contributions d'associations de voyageurs, d'étudiants, de start-ups et d'organismes

de recherche, travaillant en partenariat avec les AOM dans des « Open Labs » pour co-construire l'avenir de leurs réseaux.

Nous avons également créé une « **Smart Station** » sur l'un de nos réseaux de métro, où les projets peuvent être testés et évalués dans des conditions réelles d'exploitation : un démonstrateur dédié à la recherche et au progrès. Notre démarche d'innovation structurée est à la fois ouverte sur le monde et résolument centrée sur les enjeux et défis locaux.

DESSERVING LES VILLES DU MONDE ENTIER



NOS PRINCIPAUX RÉSEAUX ET CHIFFRES CLÉS

📍 DOCKLANDS LIGHT RAILWAY, LONDRES (ROYAUME-UNI)

45 stations.
40 km de double voie.
100 millions de trajets en 2024.
Fiabilité du service constamment supérieure à 99 % depuis la reprise en 2014.
Prolongation de contrat de 8 ans attribuée en 2024.

📍 RENNES, FRANCE

2 lignes (a + b) - 30 stations.
21,5 km de double voie.
54 millions de trajets par an.

📍 LILLE, FRANCE

Premier métro sans conducteur au monde (1983).
2 lignes - 62 stations.
44 km de double voie.
126 million de trajets par an. En heure de pointe : un train toutes les 66 secondes, la fréquence la plus élevée au monde.

📍 HYDERABAD, INDE

Plus grand métro aérien du monde, inauguré en novembre 2017.
450 millions de passagers par an prévus une fois le réseau complet.
3 lignes, 65 stations, 72 km de double voie.

📍 MÉTRO DE L'AÉROPORT INTERNATIONAL DE PUDONG, CHINE

2 lignes automatisées.
3,6 km, 4 stations.
En service depuis septembre 2019.
38 millions de trajets par an.

📍 PUJIANG, CHINE

1 ligne, 7 km de double voie, 6 stations.
12 millions de trajets par an.

📍 DOHA, QATAR

3 lignes sans conducteur.
76 km, 40 stations.
58 millions de trajets par an.
Entièrement opérationnel depuis décembre 2019.

📍 DUBAÏ, ÉMIRATS ARABES UNIS

2 lignes, 90 km, 55 stations.
271 millions de trajets par an.
Plus grand métro sans conducteur au monde.
Exploité par Keolis depuis septembre 2021.

EN CONSTRUCTION

📍 GRAND PARIS EXPRESS, FRANCE

2 lignes (16-17 et 18), 85 km de double voie.
26 stations.
130 millions (L16-17) et 38 millions (L18) de passagers attendus par an.
Mises en service : 2027 (L16-17), 2026 (L18).

📍 CDG EXPRESS, FRANCE

1 ligne.
32 km de double voie.
2 stations.
9 millions de passagers attendus par an.
Mise en service : 2027.

📍 ABIDJAN, CÔTE D'IVOIRE

1 ligne, 18 stations.
37 km de double voie
180 millions de passagers attendus par an.
Mise en service : 2026.



CONTACT

Keolis – 34 avenue Léonard De Vinci,
92400 Courbevoie, – France

T. +33(0)1 71 32 90 00
www.keolis.com

