



# Rapport intégré 2024

## PRÉSENTATION DE KEOLIS

### Keolis, un leader de la mobilité partagée

Présent dans 13 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 (AOM), le Groupe co-construit avec elles des solutions sur mesure, performantes et durables, qui renforcent la qualité de vie des passagers et l'attractivité des territoires.

Retrouvez plus d'informations sur [keolis.com](https://www.keolis.com)

#### Chiffres clés :

- 70 000 collaboratrices et collaborateurs dans 13 pays
- 300 Autorités Organisatrices de Mobilité font confiance à Keolis
- 13 modes de transport opérés en intermodalité
- 3,3 Md de voyages sur les réseaux Keolis en 2024
- 8 réseaux de métro dans 6 pays
- 12 réseaux de trains régionaux dans 5 pays

#### Positions de leader :

- Leader mondial du métro automatique et du tramway
- Leader en France du transport urbain
- Leader en France du parking de gare avec EFFIA

#### Pays d'implantation :

Australie — Belgique — Canada — Chine — Danemark — Émirats Arabes Unis — États-Unis — France — Inde — Pays-Bas — Qatar — Royaume-Uni — Suède

#### Notre ligne de conduite :

Offrir le meilleur de la mobilité partagée.

## ÉDITO

« Nous mettons notre excellence opérationnelle au service d'une mobilité au meilleur niveau. »

### Comment s'est déroulée l'année pour Keolis ?

Nous sommes très fiers des succès commerciaux remportés en 2024 en France, notamment à Lyon, Lille, mais aussi à Orléans, Besançon, Amiens, ou encore à Nîmes en offensif, et à l'international, à Londres (ligne de métro DLR), à Boston (train) ou au Danemark (bus électriques). En Île-de-France, nous avons

poursuivi notre développement avec le gain d'une troisième ligne (L18, après L16 et L17) sur les quatre futures lignes de métro automatique du Grand Paris Express. Dans les territoires, l'activité interurbaine n'est pas en reste sur plusieurs départements, par exemple en Charente-Maritime.

L'année a également été marquée par notre mobilisation exceptionnelle pour Paris 2024, avec un défi logistique hors-norme et une immense fierté pour tout le Groupe. Au cœur de toutes ces réussites, l'implication sans faille de nos collaborateurs, que je tiens à saluer ici.

Une passion du métier et un engagement que nous avons voulu réaffirmer avec une nouvelle campagne marque employeur qui reflète nos valeurs et notre ambition. Enfin, EFFIA poursuit sa croissance en développant une offre de stationnement de qualité et de plus en plus digitale.

## **En 2024, Keolis a franchi une étape clé dans sa stratégie en faveur du climat...**

Keolis s'est engagé sur des objectifs ambitieux de réduction d'émissions GES à l'horizon 2030, validés par la Science Based Targets initiative (SBTi), notamment la baisse de 42 % des émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie de traction. Notre plan de transition climat, élaboré en synergie avec les ambitions de nos Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM), repose sur deux leviers — atténuer et adapter — et se traduit par des actions concrètes : l'électrification des trains à Boston, le renouvellement des parcs d'éclairage chez EFFIA ou encore l'écoconduite, par exemple à Montargis.

## **Comment Keolis se prépare-t-il aux épisodes climatiques extrêmes, de plus en plus fréquents, qui peuvent impacter fortement les transports ?**

En 2024, des pluies d'une intensité exceptionnelle ont frappé Dubaï, entraînant la fermeture de plusieurs stations de métro. Grâce à la mobilisation immédiate de nos équipes locales, renforcées par les meilleurs experts de notre Centre d'excellence et des réseaux Keolis à l'international (Inde, Royaume-Uni, Australie), nous avons réussi à rétablir le service en un temps record. En lien avec le volet « adaptation et résilience » de notre plan climatique, nous avons réalisé une cartographie des zones à hauts risques, analysant plus de 1 000 sites dans 11 pays. Elle constitue un préalable indispensable au déploiement de solutions innovantes pour anticiper et limiter l'impact de tels épisodes. Nous travaillons également aux côtés des AOM pour repenser certaines infrastructures de manière préventive et durable.

## **Quelles sont les priorités du Groupe pour 2025 ?**

Parce que la mobilité reste le droit des droits, une condition sine qua non pour étudier, travailler et se soigner, nous poursuivons, cette année, notre engagement pour une mobilité pour tous et pour chacun. Nous accompagnons nos clients Autorités Organisatrices pour garantir un accès équitable aux transports en ayant une attention particulière aux publics les plus fragiles et en adaptant l'offre aux spécificités des territoires, avec des lignes de cars express régionaux pour connecter les zones rurales et périurbaines et du transport à la demande.

L'expérience passager reste également structurante dans notre façon de penser la mobilité : offrir un réseau fiable, sûr et fluide est fondamental pour favoriser l'usage des transports publics. Nous mettons notre excellence opérationnelle au service d'une mobilité au meilleur niveau.

Keolis mobilise sa compréhension fine des territoires et sa capacité d'innovation, nourrie par des collaborations locales, pour accompagner ses partenaires Autorités Organisatrices de Mobilité. Acteurs clés

de l'emploi, nous explorons de nouveaux leviers pour rendre la mobilité plus durable, tout en préservant la soutenabilité des modèles économiques.

2025 sera une année dynamique commercialement. L'ouverture à la concurrence en Île-de-France continue d'offrir des opportunités considérables, tandis qu'à l'international, nous consolidons nos positions et ciblons de nouveaux marchés stratégiques. Nous continuons également d'optimiser la performance de nos contrats pour garantir un service fiable et pérenne, essentiel à une mobilité durable et attractive.

— Marie-Ange Debon, Présidente du Directoire du Groupe Keolis

« Nous poursuivrons, cette année, notre engagement pour une mobilité pour tous et pour chacun. »

## FAITS MARQUANTS 2024

### France

ÎLE-DE-FRANCE, juin 2024

Gain : Keolis choisi par Île-de-France Mobilités (IDFM) pour exploiter la ligne 18 du métro francilien.

ÎLE-DE-FRANCE, novembre 2024

Gain : Île-de-France Mobilités (IDFM) confie 42 lignes de bus de Marne et Brie à Keolis.

LILLE, octobre 2024

Renouvellement : la Métropole Européenne de Lille (MEL) a renouvelé sa confiance à Keolis en lui attribuant un contrat de près de sept ans pour la gestion de l'ensemble du réseau de transport Ilévia.

ORLÉANS, octobre 2024

Renouvellement : Orléans Métropole prolonge de six ans le contrat de Keolis pour opérer son réseau de transport public.

LYON, mars 2024

Renouvellement : SYTRAL Mobilités renouvelle sa confiance à Keolis pour le contrat de gestion des bus et trolleybus.

NÎMES, mars 2024

Gain : la Métropole confie à Keolis le contrat d'exploitation de son réseau de transport public.

### International

CANADA — Provinces de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, décembre 2024

Acquisition : Keolis double de taille au Canada avec l'acquisition de deux divisions de la société de transport de passagers PWT.

ÉMIRATS ARABES UNIS — Dubaï, septembre 2024

Anniversaire : RTA, l'Autorité Organisatrice des Transports de Dubaï, a fêté les 15 ans du métro, opéré par Keolis MHI.

ÉTATS-UNIS — Boston, mai 2024

Prolongation : la Massachusetts Bay Transportation Authority (MBTA) prolonge le contrat de Keolis pour opérer le réseau ferroviaire jusqu'en 2027.

ÉTATS-UNIS — Californie, juillet 2024

Renouvellement : le contrat d'exploitation et de maintenance de Victor Valley (bus) a été renouvelé pour une durée de cinq ans.

DANEMARK — Northern Jutland, avril 2024

Gain : Keolis remporte l'exploitation d'un réseau de bus 100 % électrique dans le nord du Danemark.

ROYAUME-UNI — Londres, octobre 2024

Renouvellement : KeolisAmey prorogé de huit ans pour exploiter le réseau du métro automatique Docklands Light Railway.

PAYS-BAS — Utrecht, juin 2024

Renouvellement : Keolis voit son contrat de gestion du réseau de bus reconduit pour dix ans par Province of Utrecht.

CHINE — Dujiangyan, mai 2024

Lancement : début de l'exploitation du réseau de tramway de Dujiangyan par Shanghai Keolis.

SUÈDE — Landskrona, juillet 2024

Gain : Keolis remporte l'exploitation d'un réseau de bus et de trolleybus à Landskrona et sur l'île de Ven.

## STRATÉGIES — KEOLIS WAY : DE LA VISION À L'ACTION

Symbole du projet d'entreprise du Groupe, la roue Keolis Way illustre les piliers, les principes fondamentaux et les leviers qui permettent à Keolis de concilier excellence opérationnelle et amélioration continue, afin de mieux répondre aux attentes de ses parties prenantes.

Piliers : Sécurité & sûreté — Excellence opérationnelle — Performance économique

## PERSONNELS

### Baromètre engagement

Keolis réalise chaque année un baromètre pour évaluer l'engagement, le leadership et la qualité de vie au travail. Cet outil, déployé à l'échelle du Groupe, aide les managers à piloter l'engagement et permet aux collaborateurs de s'exprimer en toute confidentialité. En 2024, le score d'engagement était de 8,1/10, avec une note de 8,5/10 à l'affirmation : « je veux donner le meilleur de moi-même ».

### Le modèle de leadership

Déployé et optimisé en 2023, ce dispositif aide les managers à renforcer leur leadership et leurs compétences, afin de permettre à chaque collaborateur de développer son potentiel dans un environnement collaboratif. Tous les managers seront formés d'ici mi-2025.

## PLANÈTE

### Énergies Bus

Ce Centre d'excellence au sein du Groupe développe l'expertise en matière de bus à énergie alternative et accompagne les AOM et les réseaux dans leur projet de transition énergétique, en s'appuyant sur un réseau de correspondants et d'experts locaux pour déployer des solutions durables et performantes. L'électromobilité est au cœur des priorités, portée par le programme de transition E-Volution.

### La certification ISO 14001

Dédiée au management environnemental et facilitatrice de la transition écologique, cette norme atteste les actions concrètes du Groupe pour limiter son impact sur la planète. En 2024, elle couvrait 62 % de ses revenus, illustrant son engagement en faveur d'une mobilité plus durable.

## PASSAGERS

### Unik

Parce que la mobilité est un droit pour tous, Keolis fait de l'accessibilité une priorité absolue. Avec Unik, le Groupe va au-delà des engagements réglementaires en structurant une approche ambitieuse et concrète pour une mobilité inclusive. Son objectif : offrir à chaque passager une expérience de mobilité de qualité.

### L'observatoire Keoscopie

Depuis plus de 15 ans, Keoscopie décrypte en profondeur les modes de vie et les attentes des usagers en matière de mobilité. À travers des études sociologiques pointues, cet observatoire éclaire les décideurs et les accompagne dans la création de politiques de transport innovantes, adaptées aux besoins réels des territoires et des habitants.

## PARTENAIRES AOM

### Impulse

Pour aider les villes à relever le défi de la mobilité, Keolis met à leur disposition Impulse, une plateforme innovante qui transforme les données en décisions stratégiques. Grâce à un tableau de bord dynamique et intuitif, elle offre une vision en temps réel de la performance du réseau, facilitant ainsi son optimisation et son adaptation aux besoins des usagers.

### Patterns

Conçu par la filiale Hove, l'outil Patterns exploite des données GPS anonymisées et des algorithmes d'enrichissement pour décrypter les dynamiques et tendances de mobilité d'un territoire, aidant ainsi les collectivités à mieux comprendre, anticiper et optimiser leur réseau de transport.

## OPEN BY KEOLIS

Parce que la mobilité est un levier clé de transformation sociale et environnementale, Keolis innove pour chaque territoire et diffuse les meilleures solutions à l'échelle globale. Notre ambition ? Fédérer citoyens, collectivités, experts et partenaires pour imaginer, expérimenter et déployer ensemble des innovations au service d'une mobilité performante, durable et attentive à tous. Plus qu'une plateforme, Open by Keolis incarne notre engagement : placer l'humain au cœur de chaque innovation. En favorisant l'émergence et la circulation des idées qui transforment la mobilité, nous nous engageons pour une transition écologique qui ne laisse personne de côté. Avec Open by Keolis, le Groupe ambitionne de bâtir l'un des plus grands réseaux d'open innovation dédiés aux mobilités.

## Des démarches différenciantes au service de l'amélioration continue :

### SÉCURITÉ & SÛRETÉ

#### Impact Safety

Développé en collaboration avec les business units, le programme Impact Safety vise à agir efficacement contre les accidents. En instaurant un langage commun, il renforce la culture de la sécurité, accélère l'identification des failles organisationnelles et diffuse les meilleures pratiques pour protéger chaque collaborateur au quotidien.

#### Sûreté dans les transports

Pour assurer la sécurité des femmes, Keolis déploie plusieurs initiatives concrètes. Sur certains réseaux de bus, la descente entre deux arrêts en soirée réduit les trajets à pied et les situations à risque. Des marches exploratoires menées par les femmes — qui deviennent ainsi actrices de leur propre sécurité — permettent d'identifier les améliorations à apporter. De plus, des dispositifs d'assistance immédiate, comme « Demandez Angela » ou UMay, offrent une aide rapide aux personnes en danger et les conducteurs sont formés à réagir et gérer les situations délicates.

### EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

#### Kustomize

Dans le cadre du programme Équilibre, qui vise à améliorer l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle de ses collaborateurs, Keolis propose Kustomize, un outil pour bâtir des plannings quotidiens personnalisés, à partir des préférences de services des conducteurs. Une approche qui permet de mieux répondre à leurs attentes, renforçant ainsi l'attractivité de la marque employeur du Groupe, tout en consolidant la qualité de service pour les clients.

#### Le programme KIVA

La valorisation des données devient un enjeu majeur pour gérer le virage de l'électrification et accélérer la transformation de la maintenance et de l'exploitation. Keolis déploie KIVA en 2024, une plateforme Groupe pour accompagner les filiales dans leur stratégie data et leur faciliter la collecte et la valorisation de données multisources.

## PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

### Kompliance

Destiné aux collaborateurs, le programme de conformité Kompliance établit les principes essentiels à respecter en matière d'éthique des affaires, tout en précisant les pratiques interdites et les points de vigilance. Soutenu par un comité Éthique & Conformité et un réseau de correspondants, il propose des outils, des ressources documentaires et un dispositif d'alerte professionnelle mis à disposition des collaborateurs.

### Achats durables et solidaires

Levier majeur de la démarche de responsabilité sociale et environnementale du Groupe, la politique d'achats repose sur quatre axes stratégiques : l'ancrage territorial et les achats solidaires, les conditions de travail des prestataires et la sécurité, la réduction de l'impact environnemental des achats, l'éthique et la lutte contre la corruption.

## GOVERNANCE

### Le Comité Exécutif

Composé de dirigeants opérationnels et des fonctions transverses, le Comité Exécutif est représentatif du Groupe et de ses valeurs. Il impulse les orientations stratégiques et pilote les actions et projets qui en découlent.

#### Membres du Comité Exécutif :

- Marie-Ange Debon — Présidente du Directoire
- Sophie Durand — Directrice Communication Groupe
- Jean-Christophe Combe — Directeur Marketing, Innovation, Développement Durable et Engagement
- Laurence Broseta — Directrice Générale International
- Christelle Villadary — Directrice Finances et Juridique Groupe
- Clément Michel — Directeur Général France, Régions
- Jan Kilström — Directeur Général Europe Continentale
- Lydie Jallier — Directrice des Ressources Humaines
- Annelise Avril — Directrice Générale France, Grands Réseaux Urbains
- Pierre Gosset — Directeur Industriel Groupe

### Le Conseil de Surveillance

Composé de neuf membres, le Conseil de Surveillance supervise la gestion du Directoire et se prononce sur les décisions stratégiques.

#### Membres du Conseil de Surveillance :

- Jérôme Tolot — Président du Conseil de Surveillance
- Patrick Bastien — Directeur Infrastructures, Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ)
- Christophe Fanichet — Président-Directeur Général de SNCF Voyageurs
- Sylvia Metayer — Administratrice de Sociétés, ancienne dirigeante de Sodexo
- Robert Tessier — Administrateur de Sociétés
- Laurent Trevisani — Directeur Général Délégué Stratégie Finances de SNCF
- Nathalie Wright — Administratrice de Sociétés
- Carolle Foissaud — Adjointe au Directeur Général en charge de la coordination exécutive du groupe Teréga
- Émile Nabaa — Directeur Investissements, Caisse de dépôt et placement du Québec (CDPQ)

« En 2024, Keolis a poursuivi son développement en consolidant ses positions sur les marchés où il est présent et en réalisant des acquisitions ciblées, en cohérence avec sa stratégie de croissance sélective. En France, le Groupe a renouvelé la plupart de ses marchés venus à échéance et accru significativement sa présence en Île-de-France. À l'étranger, il a conforté ses positions au Canada et au Danemark en acquérant deux sociétés. Keolis a ainsi renforcé sa capacité à accompagner durablement les territoires et les Autorités Organisatrices de Mobilité en leur proposant des solutions adaptées aux défis d'aujourd'hui et de demain. »

— Jérôme Tolot, Président du Conseil de Surveillance du Groupe Keolis

## MODÈLE D'AFFAIRES

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

### Ressources

Personnels :

- 70 069 collaboratrices et collaborateurs, dont 60 % de personnels de conduite
- 18 200 embauches en CDI
- Formation : Institut Keolis et centres de formation continue pour les apprentis

Passagers :

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

Partenaires AOM :

- Partenariats avec les AOM pour contribuer à l'attractivité des territoires
- Membre du Pacte Mondial des Nations Unies
- Partenariat avec la Fondation des Femmes
- Membre fondateur des PIMMS [1] Médiation pour relier les citoyens aux services essentiels

Planète :

- Une offre de solutions multimodales qui contribuent à la réduction de l'impact environnemental de la mobilité
- Une flotte de 5 000 véhicules à énergie électrique et non fossile
- Signature d'un Power Purchase Agreement afin de garantir un approvisionnement en énergie renouvelable

[1] PIMMS : Points Information Médiation Multiservices.

Chiffres clés :

- 7,7 Md€ de chiffre d'affaires
- 63 M€ de cash-flow libre
- +169 M€ de résultat opérationnel courant
- Un actionnariat stable et engagé
- Un bilan solide avec un ratio de levier covenant de dette nette sur EBITDA de 3

## La valeur créée pour et avec les parties prenantes du Groupe

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. »

Personnels :

- 74 % des salariés formés dans l'année (durée moyenne de 33 heures)
- 89 % des salariés travaillant dans une entité labellisée GEEIS [2] pour l'égalité femmes-hommes
- We@Keolis : réseau interne pour la mixité — Plus de 450 adhérents au réseau

Planète :

- 25 % du chiffre d'affaires du Groupe alignés sur la taxonomie verte européenne (éligible à 95 %)
- 91 % de la dette disponible (tirée/non tirée), indexée sur des critères ESG
- 62 % du chiffre d'affaires des activités transports du Groupe couverts par une certification ISO 14001
- 34 % de kilomètres parcourus par des véhicules routiers commerciaux à énergie alternative
- 122 kgCO2e/100 km émis pour la traction des véhicules commerciaux, soit -1 % vs 2023

Passagers :

- 48 % du chiffre d'affaires du Groupe couverts par la démarche Keolis Signature Service [3]
- 2 axes majeurs d'innovation : compréhension des mobilités et expérience client

Partenaires AOM :

- 92 projets primés par les Coups de Cœur solidaires [4] pour des associations locales depuis 2018
- 62 M€ engagés auprès des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire, en France

[2] GEEIS : Gender Equality European & International Standard.

[3] Une démarche visant à améliorer la relation clients.

[4] En partenariat avec la Fondation SNCF.

## NOS ENGAGEMENTS

### ENGAGEMENT 1 — EN LIGNE AVEC LES ATTENTES DE TOUS

**Et si la mobilité était avant tout une question de service ?**

« Un partenariat efficace au service de la performance. Cette collaboration fructueuse repose sur une démarche d'amélioration continue. Ensemble, nous analysons les nouveaux enjeux et identifions les leviers

de progression. Chaque avancée est testée, étudiée et optimisée dans un processus d'apprentissage structuré. Nous avons ainsi déjà franchi l'étape de l'électrification. Depuis un an, nous nous sommes pleinement engagés à attirer de nouveaux conducteurs et conductrices, en mettant en place un programme d'actions collectives où chacun a joué un rôle clé. D'ici quelques années, nous envisageons de lancer la conduite autonome. Nous l'étudierons ensemble, dans ce même esprit de partenariat. »

— Lars Backström, CEO Västtrafik, l'AOM de l'ouest de la Suède

« Nous innovons sans relâche pour offrir des services adaptés à chacun. Chez Keolis, l'accessibilité et l'inclusion sont au cœur de notre engagement. Aux côtés des Autorités Organisatrices de Mobilité, nous innovons sans relâche pour offrir des services adaptés à chacun, notamment aux voyageurs en situation de handicap, aux seniors et aux publics fragiles, qu'il s'agisse de fragilités visibles ou non visibles, temporaires ou permanentes. Avec la démarche "Unik", nous déployons des solutions telles que Handimap à Rennes, StreetCo à Tours et Andiamo à Lyon pour améliorer la "marchabilité" des itinéraires proposés dans nos applications digitales, mais aussi des services d'accompagnement et de découverte de nos réseaux pour les personnes rencontrant des difficultés d'orientation. Nous renforçons également l'accessibilité de l'information voyageurs grâce à des pictogrammes intuitifs et à la formation de nos équipes pour garantir un accueil attentionné à chacun. Notre ambition : faire des transports publics un véritable moteur d'égalité et de cohésion sociale. »

— Annelise Avril, Directrice Générale France, Grands Réseaux Urbains

« Nous apportons une réponse ciblée aux attentes locales. Notre offre de mobilité a pour objectif de connecter efficacement les territoires et leurs habitants. Pour cela, dans le cadre des Services Express Régionaux Métropolitains (SERM), nous développons des services de cars express pour garantir des liaisons rapides et fiables entre les territoires. Le transport à la demande, intégré à cette démarche, joue un rôle clé en milieu rural et périurbain. Grâce à des véhicules adaptés, des outils de réservation numériques et des lignes activées en fonction des besoins réels, nous apportons une réponse ciblée aux attentes locales. Ces solutions innovantes facilitent l'accès aux transports collectifs pour tous, tout en optimisant l'utilisation des ressources. »

— Clément Michel, Directeur Général France, Régions

## **Innovier pour faciliter toutes les mobilités**

Ticket rechargeable, paiement sans contact, applications, guidage personnalisé, moyens de transport alternatifs... Keolis multiplie les innovations pour rendre plus fluide la mobilité de tous et de chacun au quotidien.

**BORDEAUX** — Application MaaS de niveau 3

Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a lancé une nouvelle application de mobilité intégrant le MaaS de niveau 3, un standard atteint par peu de solutions, pour faciliter les déplacements et la multimodalité des voyageurs de la Métropole bordelaise. Ce niveau offre une expérience complète : information voyageurs, achat, réservation, validation et gestion centralisée via un compte unique. Un défi relevé en moins de 12 mois grâce à l'intégration des Transports Bordeaux Métropole et du TER girondin en temps réel et une co-construction avec les voyageurs.

**BESANÇON** — Trophée Innovation pour le « Validomètre »

Keolis Besançon Mobilités a été primé à l'European Mobility Expo 2024 pour son « Validomètre », un dispositif combinant technologie et nudges pour inciter à la validation des titres de transport. À chaque arrêt, celui-ci affiche le nombre de montées et de validations, rendant l'écart visible pour encourager ce geste. L'analyse des données anonymisées a permis, en outre, de cibler les zones de fraude et d'intensifier la sensibilisation des voyageurs.

## ORLÉANS — Révolution billettique

Il est désormais possible d'acheter son ticket dans le tram ou le bus de la Métropole d'Orléans, sans contact, avec une carte bancaire. Le réseau TAO, opéré par Keolis Métropole Orléans, a simplifié la vie des passagers avec la mise en place de ce nouveau système de paiement. Depuis mi-2024, le billet sans contact remplace les tickets magnétiques. Rechargeable jusqu'à 1 000 fois, il offre une solution pratique plus écologique. Ces innovations s'inscrivent dans le cadre d'un investissement de 5 millions d'euros pour améliorer le quotidien des 140 000 voyageurs du réseau TAO.

## RENNES — Handimap : calculateur d'itinéraires pour PMR

Keolis a collaboré avec l'éditeur Someware pour adapter son calculateur d'itinéraires Handimap aux spécificités du territoire rennais. La Métropole facilite le développement de ce type d'outil en donnant accès à toutes ses données de voirie (nature des voies, dépendances, travaux...). Résultat : une solution de cartographie et de calcul d'itinéraires piétons très précis adaptée aux besoins des personnes à mobilité réduite (PMR). Accessible sur l'appli Star de Rennes, Handimap indique où il faut traverser grâce à des informations sur les trottoirs et l'état du terrain (marches, voies pavées, largeur du trottoir...).

## CANADA — Lanau Bus au Casino de Montréal

Keolis Canada, via sa filiale Lanau Bus, a lancé un service de transport dédié aux employés et clients du Casino de Montréal. Ce contrat de sept ans propose des solutions flexibles, incluant des navettes reliant le Casino aux stations de métro, aux parkings des employés et aux parkings de débordement.

## FRANCE — Keolis Santé Yvelines signe avec l'AP-HP

Keolis Santé Yvelines a remporté un contrat de 48 mois avec l'AP-HP pour les transports secondaires paramédicalisés adultes et pédiatriques. Avec 1 500 interventions annuelles, ce partenariat mobilise ambulances paramédicalisées, infirmiers et ambulanciers pour assurer un transport sécurisé des patients nécessitant soins et surveillance.

## BELGIQUE — Taxis Melkior révolutionne le transport liégeois

Taxis Melkior, filiale de Keolis et leader du taxi à Liège, innove avec une application mobile pour réservation rapide, suivi en temps réel et messagerie chauffeur. Ce virage numérique s'accompagne de l'outil Sherlock, optimisant la gestion des trajets et paiements.

## ROYAUME-UNI — KeolisAmey Metrolink primé pour l'excellence de son service clients

KeolisAmey Metrolink a été reconnu comme l'opérateur régional le plus performant du secteur des transports selon l'indice britannique UK CSI, de l'Institute of Customer Service.

## ENGAGEMENT 2 — LE BAS CARBONE EN LIGNE DE MIRE

Et si la mobilité bas carbone était un accélérateur de la transition énergétique ?

« Une longueur d'avance en matière de décarbonation. Notre plan climat ambitieux "Gardons une COP d'avance" fixe le cap des politiques publiques dans la région Sud-PACA, notamment en termes de mobilité. Keolis met à notre service son expérience internationale et sa capacité d'analyse des enjeux de la transformation énergétique, avec des réalisations à la clé. Ainsi, nous sommes très fiers de disposer d'une flotte 100 % électrique pour l'ensemble des cars régionaux des Alpes-Maritimes. À la rentrée dernière, 16 cars express double étage électriques — une première en France — sont venus compléter ce dispositif. »

— Jean-Pierre Serrus, Vice-président de la région Sud-PACA, en charge des Transports et de la mobilité durable

« Nous adaptons nos méthodes et outils pour garantir une électrification efficace et économique. Keolis accompagne les Autorités Organisatrices de Mobilité dans leur transition énergétique tout en optimisant les coûts de leur offre de transport. Avec près de 2 000 bus électriques en exploitation, nous perfectionnons continuellement nos processus pour mieux répondre aux besoins de nos clients. »

— Pierre Gosset, Directeur Industriel Groupe

« Nous accélérons cette transition avec une offre innovante et performante. Le Groupe Keolis est particulièrement engagé dans la transition énergétique grâce à une trajectoire ambitieuse de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre, alignée avec les objectifs de l'Accord de Paris et validée par l'initiative Science Based Targets (SBTi). Cet engagement se traduit notamment par le déploiement de flottes de véhicules électriques, biodiesel et hydrogène, en milieu urbain et interurbain, ainsi que par la promotion des mobilités actives telles que le vélo et la marche. Aux côtés des Autorités Organisatrices, nous accélérons cette transition avec une offre innovante et performante, comptant déjà près de 5 000 véhicules bas carbone en circulation, alliant confort, accessibilité et efficacité environnementale. »

— Jean-Christophe Combe, Directeur Marketing, Innovation, Développement Durable et Engagement

## Être à la hauteur des défis environnementaux

Keolis participe à des recherches, teste et met en service des transports à faible empreinte carbone. Au programme : carburants alternatifs, navettes autonomes, bus électriques innovants, optimisation de la consommation des tramways...

### RENNES — Certification B Corp

En remportant la certification B Corp en décembre dernier, la filiale du Groupe Keolis à Rennes a rejoint la communauté mondiale des organisations qui respectent les normes sociales et environnementales les plus élevées. L'opérateur du réseau Star de Rennes Métropole devient la première entreprise de transport public à obtenir ce label exigeant en Europe, qui atteste son engagement en faveur d'un modèle d'entreprise durable, bénéfique pour tous les passagers, les collaborateurs et pour l'ensemble du territoire rennais.

### CORBEIL-ESSONNES — Tzen 4, un bus électrique révolutionnaire

Doté d'un système innovant de recharge rapide par contact au sol, le Tzen 4, 100 % électrique biarticulé de 24 m de long et pouvant accueillir jusqu'à 180 passagers, fera ses premiers essais à Corbeil-Essonnes à horizon début 2026. Pour exploiter le Tzen 4, Île-de-France Mobilités prévoit de mettre à disposition de Keolis 30 rames biarticulées.

### SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES — Capsules autonomes Urbanloop

Opérées par Keolis, les capsules électriques d'Urbanloop ont été déployées à l'été 2024 sur l'Île de loisirs de Saint-Quentin-en-Yvelines pour transporter gratuitement des milliers de visiteurs entre le parking et la fan zone. Avec une dizaine de navettes circulant en continu sur une boucle de 2 km à une vitesse de pointe de 50 km/h, cette solution rapide, durable et innovante enrichit l'offre de mobilité pour les zones à faible densité. Les navettes ont accueilli plus de 10 000 passagers les deux premiers mois. En raison de son succès, le service sera prolongé jusqu'à fin 2025.

### ANTIBES — Premiers bus à étage électriques européens

En novembre 2024, 16 cars électriques à étage ont été mis en circulation sur la ligne ZOU! reliant Nice à Sophia Antipolis, opérée par Keolis. Une première en Europe ! Ce projet témoigne de l'expertise du Groupe en faveur de la transition énergétique au service de la forte ambition de la région Sud-PACA.

### BOSTON — Accélération de la transition vers une mobilité verte

Keolis et la Massachusetts Bay Transportation Authority (MBTA) ont lancé un appel d'offres pour sept trains électriques à batteries sur la ligne Fairmount à Boston, avec une mise en service prévue en 2028. Ce

projet, soutenu par l'État du Massachusetts, vise à moderniser le réseau tout en réduisant les émissions de CO2.

**INTERNATIONAL** — Engagements climatiques validés par la SBTi

En septembre 2024, l'initiative Science Based Targets (SBTi) a approuvé les objectifs de Keolis en matière de réduction des émissions de gaz à effet de serre. Cette validation est le fruit d'un engagement continu de Keolis pour réduire son empreinte carbone sur l'ensemble de ses activités et promouvoir la mobilité partagée. Il repose sur un plan de transition climat solide, établi en cohérence avec les ambitions et feuilles de route portées par les Autorités Organisatrices de Mobilité.

**DIJON** — Optimisation de la consommation électrique du tramway

Keolis Dijon Multimodalité, en partenariat avec Dijon Métropole et INEOTED, a lancé un programme de diminution de la consommation d'énergie du tramway, projet distingué lors des Global Light Rail Awards 2024 à Londres. Au programme : une supervision fine des consommations grâce à la télérelève, un nouvel éclairage du réseau et l'optimisation du confort thermique des rames, notamment grâce à la fonction « Fresh'Air », qui gère l'arrivée d'air en fonction du nombre de personnes.

**BRISBANE** — Un dépôt de bus diesel passe à l'électrique 100 % vert

Keolis Downer, en partenariat avec le Gouvernement du Queensland, a converti à l'électricité le dépôt de bus diesel de North Lakes, près de Brisbane, avec 16 bus électriques alimentés par une énergie 100 % verte. Un générateur de secours au biodiesel garantira la continuité de service. Keolis Downer, qui exploite 1 300 bus dans quatre États, prévoit de déployer 300 bus électriques dans les années à venir.

**COPENHAGUE** — Nouvelle ligne 100 % électrique

Movia, l'Autorité de Transport de Copenhague, a confié à Keolis l'exploitation d'une ligne de bus 100 % électrique pour 14 ans, avec 15 bus opérés depuis le dépôt de Naverland. Ce contrat de plus de 100 millions d'euros renforce la présence de Keolis au Danemark. Dès 2026, 75 conducteurs assureront le service, soutenus par un réseau optimisé de 28 bornes de recharge.

## ENGAGEMENT 3 — LA SATISFACTION SUR TOUTE LA LIGNE

### Et si la mobilité améliorait le quotidien ?

« La plus importante flotte d'autobus à pile à hydrogène d'Amérique du Nord. Leader nord-américain de la transformation hydrogène des flottes de bus, Foothill Transit s'appuie sur son partenariat privilégié avec Keolis pour implanter cette technologie dans les territoires. Le programme de flotte zéro émission qui vient de démarrer au centre d'exploitation et de maintenance de Pomona représente la plus importante flotte d'autobus à pile à hydrogène d'Amérique du Nord et fait la fierté des deux entités. Notre engagement commun à faire progresser cette technologie témoigne de notre confiance dans la promesse de l'hydrogène en tant que carburant durable. »

— Doran Barnes, Directeur Général de Foothill Transit, Californie, États-Unis

« Nous veillons à représenter toutes les voix pour offrir un service pour tous et pour chacun. Keolis s'engage pleinement aux côtés des communautés qu'il dessert pour une mobilité toujours plus inclusive et responsable. Aux États-Unis, nos partenariats avec COMTO (Conference of Minority Transportation Officials), Latinos in Transit, l'Armée et des acteurs locaux renforcent notre ancrage territorial. Nous veillons à représenter toutes les voix pour offrir un service pour tous et pour chacun. À Boston, notre collaboration avec la Fairmount Indigo Transit Coalition [1] a permis d'améliorer l'offre sur cet axe clé. Enfin, l'action de Keolis en faveur d'un transport responsable se traduit par l'accompagnement de son Autorité Organisatrice, MBTA, dans l'électrification de son réseau. »

— Laurence Broseta, Directrice Générale International

« Être un employeur attractif, engagé et à l'écoute. La pénurie de conducteurs constitue un enjeu majeur pour les transports publics, influant sur la qualité du service et notre capacité à répondre à une demande en constante augmentation. Pour y faire face, nous intensifions nos efforts de fidélisation et de recrutement en valorisant le métier de conducteur et en proposant des plannings personnalisés pour intégrer les attentes en matière d'équilibre vie pro-perso. Notre nouvelle marque employeur Groupe réaffirme notre engagement à faire de notre Groupe "The Best Place to Work", être un employeur attractif, engagé et à l'écoute, pour une mobilité fiable et accessible à tous. »

— Jan Kilström, Directeur Général Europe Continentale

[1] La Fairmount Indigo Transit Coalition est un groupe de défense des usagers qui œuvre pour l'amélioration des services de transport dans les quartiers desservis par la Fairmount Line, reliant South Station à Readville Station dans la ville de Boston.

### **Nous mobiliser au service des territoires**

En collaborant avec nos Autorités Organisatrices de Mobilité et nos partenaires, nous contribuons à améliorer la mobilité, mais aussi la vie de nos passagers, de nos collaborateurs et des régions dans lesquelles nous opérons.

**CANADA** — Keolis double de taille

Le Groupe a finalisé avec Student Transportation of America (STA) l'acquisition de deux divisions, Transit et Motorcoach, de Pacific Western Transportation Ltd. Avec 550 bus et cars, ces deux entités opèrent des services de transport urbain dans 23 municipalités des provinces de l'Alberta et de la Colombie-Britannique, ainsi que des liaisons interurbaines. Elles ont généré un chiffre d'affaires de près de 80 millions d'euros en 2023. Avec ces nouvelles positions dans l'ouest du pays, Keolis double de taille au Canada, où il est présent comme opérateur de bus et de cars depuis 2002, notamment à Québec, Montréal et Ottawa.

**FRANCE** — Keolis renouvelle son partenariat avec TAPAJ France

Keolis réaffirme son engagement social en renouvelant pour trois ans son partenariat avec TAPAJ France, une association qui accompagne les jeunes en situation de grande précarité. Ce dispositif novateur permet à des jeunes, souvent sans domicile fixe, de se reconstruire grâce à une activité professionnelle rémunérée à la journée. Depuis 2022, Keolis a fourni 4 750 heures de travail à des bénéficiaires TAPAJ. Le dispositif sera étendu à Bordeaux, Lille et Tours.

**ÎLE-DE-FRANCE** — Keolis retenu pour exploiter la 3e ligne du nouveau métro francilien

Île-de-France Mobilités a choisi Keolis pour l'exploitation de la future ligne 18 du métro francilien. Cette ligne 100 % automatique connectera, fin 2026, le Plateau de Saclay à Paris via Massy-Palaiseau, puis à l'aéroport d'Orly en 2027, et enfin à Saint-Quentin-en-Yvelines et à Versailles en 2030. Après les lignes 16 et 17, c'est la troisième ligne du futur métro francilien qu'Île-de-France Mobilités confie à Keolis.

**LONDRES** — Keolis renouvelé pour la gestion du métro automatique DLR

Transport for London (TfL) renouvelle KeolisAmey pour l'exploitation et la maintenance du réseau de métro automatique DLR à Londres. La co-entreprise continuera à gérer cet axe clé du transport public londonien pendant huit années supplémentaires, à partir du 1er avril 2025.

**QATAR** — RKH Qïtarat met en place des cours du soir pour ses collaborateurs

RKH Qïtarat, joint-venture entre RATP Dev, Keolis et le groupe Hamad, qui exploite le métro de Doha et le tramway de Lusail, offre à son personnel des opportunités gratuites de se former avec des cours du soir et d'améliorer leurs perspectives de carrière.

**MARSEILLE — EFFIA renforce sa présence avec un nouveau contrat**

Aix-Marseille-Provence Métropole confie à EFFIA la gestion de cinq parkings de centre-ville pour sept ans, représentant 2 636 places et 56 millions d'euros de chiffre d'affaires cumulé. Un plan ambitieux de réhabilitation sera déployé pour renforcer la sécurité et l'attractivité des sites.

**BORDEAUX — Prolongation de la durée de vie des rames de tramway**

Initiative sans précédent en France : une première rame de tramway, de 20 ans d'âge, sera complètement rénovée afin d'étudier si sa durée de vie, fixée par la loi à 30 ans, peut être prolongée de 10 ans. Ce projet mené par Bordeaux Métropole et Keolis Bordeaux Métropole Mobilités vise à rénover ses 62 rames de plus de 20 ans d'ici 2030. Le coût du reconditionnement d'une rame est estimé dix fois inférieur à celui d'une rame neuve.

**ÉTATS-UNIS — Keolis rejoint un programme de l'armée pour l'emploi des vétérans**

Keolis North America a signé un accord de partenariat avec l'armée américaine dans le cadre du programme PaYS (Partnership for Your Success), qui garantit aux soldats des entretiens d'embauche et leur offre des opportunités de carrière après leur service.

**INDE — Keolis Hyderabad forme ses collaborateurs pour prévenir les violences faites aux femmes**

Keolis Hyderabad collabore avec la police de l'État indien du Telangana pour lancer l'initiative SAHAS, qui vise à créer un environnement sûr pour les femmes, qu'elles soient passagères ou collaboratrices. Environ 200 collaboratrices et collaborateurs de Keolis ont bénéficié d'une session de formation par des intervenants expérimentés de la police de Telangana, spécialisés dans la prévention et la gestion du harcèlement sexuel.

## NOS PROJETS PHARES

### FOCUS PROJET N°1 — Le rétablissement record d'un grand réseau de métro à Dubaï

Paralysé à 50 % suite à des inondations historiques, le métro a retrouvé un service complet en seulement trois semaines, grâce au savoir-faire des équipes de Keolis.

Enjeu : Face aux incidents liés aux aléas climatiques, dont l'intensification est désormais avérée, Keolis démontre sa capacité à réagir efficacement et anticipe, en développant des programmes de prévention.

#### **Quatre stations de métro submergées par des pluies diluviennes**

En 2024, un phénomène météorologique extrême a occasionné des précipitations inédites et provoqué des inondations sans précédent dans le métro. Quatre stations ont été immergées sous 2 m d'eau et un tunnel entier submergé. Le réseau a été paralysé à 50 % ; seules 22 % des rames ont pu rester en service. Des équipements critiques ont été endommagés (batteries, transformateurs, armoires électriques...), menaçant les possibilités de déplacement de milliers de passagers.

#### **Une mobilisation internationale exceptionnelle**

Une cellule de gestion de crise a été immédiatement activée et des collaborateurs mobilisés sur le site. La coordination des centres experts a démontré la force du savoir-faire du Groupe Keolis. Une quarantaine d'experts de l'ensemble du Groupe, venus de France, du Japon, du Royaume-Uni, des Émirats arabes unis,

de l'Inde, de Singapour, du Qatar et d'Australie, sont intervenus. Au total, dès la première semaine, une équipe de 200 personnes était à pied d'œuvre pour rétablir le service du métro dans les plus brefs délais.

Chiffres clés :

- 200 personnes à pied d'œuvre pour rétablir le service
- 80 transformateurs et équipements lourds déplacés et installés en quelques jours

### **Une stratégie innovante de remise en état**

Pour limiter au maximum l'indisponibilité de la moitié du réseau, Keolis a opté pour une solution agile. Dans les stations impactées, les équipes ont remplacé ou réparé les équipements endommagés à l'aide des composants de réserve provenant d'autres stations. Quelque 80 transformateurs et équipements lourds (400 t) ont ainsi été déplacés et installés en quelques jours. Résultat : le service a été entièrement rétabli en seulement trois semaines, tout en optimisant les coûts de réparation.

### **Augmenter la résilience des transports publics**

Cet incident a mis en exergue la capacité de Keolis à résoudre de graves perturbations à travers sa préparation technique et opérationnelle face à des ruptures de service liées aux phénomènes climatiques. Pour davantage anticiper et réduire l'impact de tels événements, Keolis renforce sa stratégie de résilience. En collaboration avec les Autorités Organisatrices de Mobilité, le Groupe développe des programmes de prévention : installation de barrières anti-inondation, modification du circuit d'évacuation des eaux de pluie, ajout de systèmes de pompage de secours et renforcement des zones sensibles... Des mesures essentielles pour garantir la mobilité urbaine face aux enjeux climatiques en pleine évolution.

## **FOCUS PROJET N°2 — Paris 2024 : Keolis relève le défi de la mobilité pour le plus grand événement sportif du monde**

Keolis a déployé des solutions de mobilité innovantes et durables, conciliant performance opérationnelle, ponctualité et maîtrise de l'empreinte carbone.

Enjeu : garantir une expérience de transport fluide et inclusive aux athlètes, aux spectateurs et aux voyageurs du quotidien.

À Paris, mais aussi à Lille, Lyon, Bordeaux et Châteauroux, Keolis s'est mobilisé pour garantir une expérience de transport fluide et inclusive.

### **Un événement d'une ampleur inédite**

Avec 12 millions de spectateurs pendant quatre semaines, 15 000 athlètes répartis sur 39 sites en Île-de-France et en régions (Lyon, Lille, Bordeaux...), l'événement représentait un défi logistique et humain inédit. Dès juillet 2023, des équipes dédiées ont lancé, en soutien d'Île-de-France Mobilités, un vaste travail de préparation et de coordination. Un défi humain, d'abord, pour le Groupe, qui a porté une attention toute particulière à l'engagement de ses collaborateurs, fiers de participer à cette aventure collective. 1 056 conducteurs ont été formés, dont une large majorité de volontaires issus de Keolis France et Belgique, les autres ayant été recrutés spécialement pour l'événement.

### **Des services dédiés aux athlètes**

Un défi logistique, également, avec le déploiement de plus de 400 véhicules mis à disposition par Île-de-France Mobilités sur toute la durée de l'événement et la mise en place de services dédiés : des lignes de bus spécifiques pour les athlètes et des navettes proposées aux spectateurs à mobilité réduite, avec 8 000 réservations sur la période. À Lille, Lyon, Bordeaux et Châteauroux, les réseaux locaux de Keolis se sont également mobilisés pour transporter plus de 659 000 spectateurs venus assister aux épreuves décentralisées.

Chiffres clés :

- 1 056 conducteurs formés pour les Jeux Olympiques et Paralympiques
- 97 % de ponctualité pendant toute la période

### **L'excellence opérationnelle au service des spectateurs**

Pour assurer une mobilité fluide lors de cet événement hors-norme, Keolis s'est appuyé sur son expérience et son savoir-faire opérationnel. Expert en gestion de flux, le Groupe a accueilli plus de 1,2 million de passagers dans la nouvelle gare de Saint-Denis Pleyel. Sur l'ensemble de ses lignes, pendant toute la période, la ponctualité a atteint 97 %. Ses expertises en matière de sûreté, de cybersécurité et de gestion de crise ont également été mobilisées.

### **Des transports bas carbone**

Afin de répondre à l'objectif des organisateurs de réduire les émissions de CO2 de 50 %, Keolis a déployé des flottes de véhicules utilisant des carburants à faible empreinte carbone : du HVO (huile végétale hydrotraitee, 100 % renouvelable) et du GNV (gaz naturel pour véhicules). En parallèle, il a testé une nouvelle solution de transport décarboné en opérant les capsules électriques autonomes d'Urbanloop à Saint-Quentin-en-Yvelines.

## **FOCUS PROJET N°3 — Une nouvelle plateforme de marque employeur**

Un levier stratégique pour valoriser les engagements de Keolis en tant qu'employeur de choix.

« C'est notre façon d'avancer », une signature porteuse de sens qui incarne notre engagement à progresser ensemble, à faire avancer le monde avec conviction, tout en restant fidèles à nos valeurs.

Enjeu : Dans le secteur de la mobilité, l'excellence opérationnelle et la continuité de service reposent avant tout sur le savoir-faire et l'engagement des femmes et des hommes sur le terrain. Devenir le meilleur employeur du secteur et offrir le meilleur environnement de travail sont donc des objectifs stratégiques pour Keolis.

### **À l'écoute des parties prenantes**

Afin de réaffirmer ses valeurs et ses engagements envers ses collaborateurs actuels et à venir, Keolis a mené une démarche d'écoute approfondie auprès de l'ensemble de ses parties prenantes. En cinq mois, 185 personnes, en France et à l'international, ont été consultées pour partager leur vision, dont nos collaborateurs (conducteurs, managers, experts) et nos interlocuteurs externes (candidats, associations, clients et partenaires de la filière mobilité).

### **Des engagements concrets pour avancer ensemble**

L'objectif est clair : redessiner les piliers de notre engagement employeur et mettre en avant les raisons de rejoindre Keolis, en nous appuyant sur les attentes et les témoignages de tous ceux qui nous connaissent. Cette nouvelle plateforme valorise nos priorités et nos valeurs : garantir la sécurité, renforcer l'impact local de nos actions, accompagner l'évolution professionnelle grâce à un suivi personnalisé et promouvoir une culture positive et inclusive.

185 personnes, en France et à l'international, ont été consultées pour partager leur vision.

## Des « Lignes de vie » à partager

Pour illustrer et partager ces valeurs, le film « Lignes de vie » met en lumière notre mission et notre état d'esprit à travers quatre histoires de conductrices et conducteurs, au cœur de la vie quotidienne de nos passagers. Ce film montre concrètement comment les métiers de Keolis impactent positivement la vie des voyageurs et contribuent à une mobilité durable et humaine bienveillante.

## Une campagne pour attirer et fidéliser de nouveaux talents

Décliné en affiches et en quatre capsules vidéo sous forme de mini-série pour les réseaux sociaux, ce film constitue un puissant levier pour renforcer la fierté d'appartenance et affirmer l'identité de Keolis en tant qu'employeur. Cette campagne, déployée également en interne et sur les plateformes de recrutement, vise à attirer de nouveaux candidats comme à fidéliser nos collaborateurs.

« Avec cette nouvelle marque employeur, nous affirmons ce qui nous unit : la passion du service, l'engagement de tous nos salariés à agir chaque jour pour le bien de nos passagers dans l'exercice de leur métier. "C'est notre façon d'avancer" reflète notre ambition collective de progresser, de partager des moments du quotidien et d'attirer les talents qui construiront avec nous la mobilité de demain. »

— Lydie Jallier, Directrice des Ressources Humaines

# PERFORMANCES

## Performance financière

Keolis poursuit sa croissance sélective avec un chiffre d'affaires de 7,7 milliards d'euros en 2024, en augmentation de +9,6 % par rapport à 2023, et dispose d'une structure financière solide.

Chiffre d'affaires :  
- 6,7 Md€ en 2022  
- 7 Md€ en 2023  
- 7,7 Md€ en 2024

EBIT récurrent (en millions d'euros) :  
- 209 en 2022 / 164 en 2023 / 169 en 2024

Variation organique du chiffre d'affaires :  
- 9,1 % en 2022 / 6,6 % en 2023 / 9,6 % en 2024

Résultat net courant part du Groupe [1] (en millions d'euros) :  
- +48 en 2022 / +10 en 2023 / +13,3 en 2024

Dette nette (hors IFRS 16) : 948 M€

Montant de la dette disponible (tirée/non tirée) : 1 750 M€ — indexée sur les indicateurs de développement durable

Stratégie RSE : 91 % de la dette disponible indexée sur des critères ESG

Dette financière nette / EBITDA [2] :

- 2,7x en 2022 / 2,8x en 2023 / 3x en 2024

« Keolis consolide sa rentabilité opérationnelle et sa structure financière. »

— Christelle Villadary, Directrice Finances et Juridique Groupe

[1] Ajusté des éléments exceptionnels opérationnels.

[2] Ratio correspondant à la définition du covenant bancaire retenue dans la documentation bancaire du Groupe.

## Performance extra-financière

À travers son programme d'entreprise Keolis Way, le Groupe s'est donné des objectifs ambitieux en matière de RSE. En 2024, les équipes et les entités ont poursuivi leurs efforts pour construire une mobilité toujours plus sûre et plus durable, au service de la société.

### Sécurité & sûreté

Taux de fréquence des accidents du travail :

25,3 % en 2023 → 23,9 % en 2024

Part des salariés travaillant sous un système de management de la sécurité certifié selon l'ISO 45001 ou 39001 :

27 % en 2023 → 34 % en 2024

Objectif : 38 % en 2025, 75 % en 2030

### Performance économique

Part des achats couverts par une évaluation de la performance RSE des fournisseurs :

51 % en 2023 → 52 % en 2024

### Notre planète

Émissions de gaz à effet de serre de traction (tous modes, en kgCO<sub>2</sub>e/100 km) :

123 en 2023 → 122 en 2024

Objectif 2030 : en ligne avec l'Accord de Paris

Part de chiffre d'affaires couverte par une certification ISO 14001 :

60 % en 2023 → 62 % en 2024

Objectif : 80 % en 2030

### Nos personnels

Part de femmes dans les recrutements : 25,7 % en 2024

Part de salariés ayant bénéficié d'une formation :

70 % en 2023 → 74 % en 2024

Objectif : 80 % en 2025

## **Nos passagers**

Pourcentage du chiffre d'affaires du Groupe engagé dans la démarche Keolis Signature Service : 48 %

Taux de satisfaction clients consolidé des réseaux opérés par le Groupe (SatisfaKtion) : 89,4 % en 2024

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

Ce document est la retranscription en version accessible du document original disponible sur [www.keolis.com](http://www.keolis.com).

Keolis — 34, avenue Léonard de Vinci, 92400 Courbevoie - France  
[www.keolis.com](http://www.keolis.com)

Direction de publication : Sophie Durand  
Responsable d'édition : Catherine Miret  
Chargée d'édition : Marion Granier Defferre  
Conception, réalisation et rédaction : Lonsdale

Crédits photo : Adobe Stock / Lucie, iStock, Antoine Doyen, Ville de Tours / B. Dubuis, Keolis Perpignan Méditerranée, Keolis, RTA, David Le Tellier, Loris Hilaire, Greg Gonzalez, Keolis Rennes, Prisca Perret, bdx\_bus.

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

Retrouvez toutes nos actualités et nos faits marquants sur [www.keolis.com](http://www.keolis.com).