

Rapport Responsabilité Sociétale

2021



KEOLIS
LILLE MÉTROPOLE

nos talents
au service
d'ilèvia

Sommaire



Introduction 03

Les ambitions de notre démarche de Responsabilité Sociétale 04

ÉDUCATION : nous voulons changer les comportements individuels et collectifs 05-10

1. Développer l'usage des transports collectifs en offrant un service de mobilité performant et facile d'utilisation
2. Communication responsable
3. Sensibilisation des salariés à la mobilité durable
4. Protection des données personnelles
5. Ethique des pratiques et lutte contre la corruption
6. Sécurité d'exploitation
7. Sûreté

INNOVATION SOCIALE : nous voulons encourager la participation et la coopération de toutes les parties prenantes 11-14

1. Accessibilité du réseau
2. Mobilité inclusive
3. Développement des ressources humaines
4. Santé & sécurité au travail
5. Relation & dialogue social

CONSOMMATION RESPONSABLE : nous voulons réduire le gaspillage et développer des alternatives durables 15-19

1. Management environnemental
2. Efficience énergétique
3. Gaz à effet de serre
4. Réduction de la consommation d'eau
5. Gestion des déchets
6. Achats durables
7. Partenariats

LA RAISON D'ÊTRE DE KEOLIS



La Raison d'Être de Keolis reflète nos objectifs sociaux et environnementaux au service de l'intérêt général et au bénéfice de l'ensemble de nos parties prenantes. Keolis Lille Métropole, filiale de Keolis, traduit la Raison d'Être en Ambitions Responsables, véritable démarche de responsabilité sociétale, que nous voulons :

- **engageante** : nous formalisons nos engagements et les partageons avec nos parties prenantes,
- **transformative** : nous mettons en œuvre des actions concrètes donnant lieu à des améliorations pour toutes les parties prenantes,
- **mesurable** : nous nous appuyons sur des indicateurs volontaristes nous permettant de suivre et de rendre compte des résultats.

Exploitant du réseau de transport en commun de la Métropole Européenne de Lille, engagé pour une mobilité plus durable, Keolis Lille Métropole propose des solutions concrètes pour accroître la part des transports en commun dans les déplacements des habitants sur la Métropole Européenne de Lille.

En tant que partenaire de la Métropole Européenne de Lille, nous contribuons à bâtir un réseau multimodal, universel, performant et respectueux de l'environnement.

En accompagnant la vie économique, sociale, culturelle et sportive du territoire, Keolis Lille Métropole est un acteur majeur du développement et du rayonnement de la Métropole Européenne de Lille.

Grâce à l'engagement de ses 2 500 collaborateurs, l'entreprise assure quotidiennement l'exploitation d'un réseau multimodal complet et fait de la mobilité partagée un facteur d'attractivité pour le territoire.

Dans une démarche volontaire, Keolis Lille Métropole partage les résultats de ses engagements de l'année 2021 en faveur des voyageurs, des salariés, de l'environnement et du territoire au travers de ce rapport de responsabilité sociétale.



Des mobilités sûres et durables au service du territoire métropolitain

3 ambitions fortes

ÉDUCATION

Nous voulons accélérer les changements de comportements individuels et collectifs

- Pour des **déplacements sûrs à impacts positifs** sur le climat et la santé
- Pour des **relations apaisées** et respectueuses de tous
- Pour le tri et la **réduction des déchets**

INNOVATION SOCIALE

Nous voulons encourager la participation et la coopération de toutes les parties prenantes

- Par l'**inclusion** des publics fragiles
- Par des actions contribuant à la sécurité et au **bien-être** des salariés
- Par un programme d'**intrapreneuriat**
- Par la **transmission** des savoirs

CONSOMMATION RESPONSABLE

Nous voulons réduire le gaspillage et développer des alternatives durables

- Par une utilisation raisonnée des **ressources**
- Par le développement de **partenariats**

Ambition

ÉDUCATION



1 DÉVELOPPER L'USAGE DES TRANSPORTS COLLECTIFS EN OFFRANT UN SERVICE DE MOBILITÉ PERFORMANT ET FACILE D'UTILISATION

ENJEU

Contribuer à la réduction de la part modale de la voiture individuelle dans les déplacements des habitants de la Métropole Européenne de Lille au profit des transports collectifs, des mobilités actives ou partagées.

POLITIQUE

Keolis Lille Métropole est engagé au côté de la Métropole Européenne de Lille pour offrir aux métropolitains un réseau multimodal, performant et respectueux de l'environnement.



2 lignes de métro, offrant l'une des fréquences les plus élevées au monde



2 lignes de tramway



140 lignes de bus, dont 12 lignes "Lianes" avec une fréquence de 10 minutes en heure de pointe

Cette offre est complétée par des services innovants : intégration tarifaire du TER sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille, vélos en libre-service et abris vélo, parkings relais, service sur réservation, application de covoiturage et service PMR.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En 2021, des actions sont venues renforcer l'attractivité du réseau :

- **renforcement de la fréquence de passage des rames en heure de pointe sur la Ligne 2** du métro (de juin à septembre)
- **redéploiement de stations V'Lille** à proximité de points d'intérêt
- construction d'un **nouveau parc-relais à la gare de Don-Sainghin** et extension de celui de la Gare d'Armentières
- mise en place progressive d'un **nouveau système d'aide à l'exploitation et à l'information**, permettant aux voyageurs de voir en temps réel les déviations et de connaître les correspondances en arrivant au point d'arrêt
- mise en place de **bornes d'appel sur les quais des stations tramways**, pour un contact commercial facilité
- **modernisation des escaliers mécaniques et des éclairages**



RÉSULTATS & INDICATEURS

À travers l'engagement de ses collaborateurs, Keolis Lille Métropole oeuvre quotidiennement pour offrir à ses voyageurs un service performant et attractif.

		2019	2020	2021
Indice de respect des temps de parcours	métro	99,4 %	99,6 %	99,4 %
	tramway	99,6 %	99,2 %	98,8 %
Indice de ponctualité bus (services effectués, hors retards)		89,9 %	92,6 %	92,2 %
Trafic sur le réseau bus, métro, tramway et Handipole (en millions)		199	121	141

2 COMMUNICATION RESPONSABLE

ENJEU

Valoriser la contribution du réseau ilévia dans la lutte contre le changement climatique par la réduction de la pollution atmosphérique sur le territoire de la MEL, la transition énergétique et l'apaisement des centres-villes.

POLITIQUE

Keolis Lille Métropole est engagé dans la valorisation de son réseau, au travers de campagnes de communication internes et externes sur les thématiques environnementales et sociétales.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

L'année 2021 a été marquée par différentes campagnes : lutte contre le harcèlement sexiste, promotion du vélo, etc.

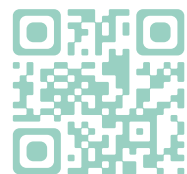
Campagne de lutte contre le harcèlement sexiste

À l'occasion de la semaine de la lutte contre le harcèlement, du 22 au 27 novembre 2021, Keolis Lille Métropole s'est mobilisé avec une campagne de communication et des actions sur le terrain pour sensibiliser les voyageurs et promouvoir les moyens mis en œuvre pour voyager sereinement sur le réseau : affichage dans nos modes, stand événementiel participatif, relais digital.



Lancement de la chaîne de podcasts

Pour plonger nos voyageurs en immersion dans différents univers de la mobilité, Keolis Lille Métropole a lancé sa chaîne de podcasts "Destination en commun".



Rendez-vous sur ilevia.fr

Campagne "On gagne à voyager autrement"

Cette campagne visait à souligner les avantages des transports en commun par rapport à la voiture. Déployée massivement, elle s'articulait autour de trois bénéfices principaux (économique, environnemental et sanitaire) et a été relayée en affichage, en radio, en presse et en digital.





3 SENSIBILISATION DES SALARIÉS À LA MOBILITÉ DURABLE

ENJEU

Sensibiliser les salariés aux moyens de déplacements alternatifs à la voiture individuelle, en particulier pour leurs trajets Domicile - Travail.

POLITIQUE

Keolis Lille Métropole s'engage chaque année dans des événements en lien avec la mobilité durable, comme le Challenge métropolitain du vélo ou le Challenge Mobilité Hauts-de-France.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En 2021, Keolis Lille Métropole participe aux challenges :

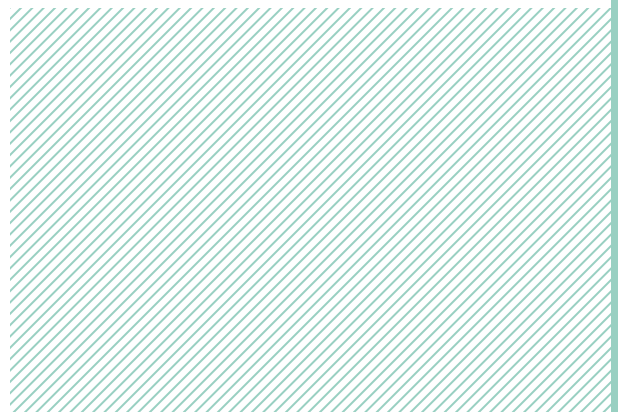
→ **Challenge Mobilité Hauts-de-France**, qui vise à promouvoir les modes de transports alternatifs à la voiture individuelle : marche, vélo, transports en commun, covoiturage, télétravail... auprès des actifs, pour leurs trajets domicile-travail.

En 2021, plus de 200 collaborateurs y ont participé. ,

→ **Challenge métropolitain du vélo.**

Pour aller plus loin, Keolis Lille Métropole a noué un partenariat avec Mobilités Demain, via le dispositif "Goodwatt" pour le **prêt de vélos électriques**.

Les vingt premiers testeurs ont ainsi parcouru 3 000 kilomètres en vélo ont permis d'éviter 500 kg de CO₂.



ÉDUCATION

4

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES



ENJEU

Assurer la conformité de l'entreprise au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).



POLITIQUE

Keolis Lille Métropole s'engage à collecter et traiter l'ensemble des données à caractère personnel conformément aux exigences du RGPD, assurer la sécurité des données, tenir à jour le registre des traitements et répondre aux demandes d'exercice de droit. Cette politique est portée par un Délégué à la Protection des Données (DPO).



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Différentes actions ont été menées :

- création d'une adresse de contact **DPO** pour les demandes d'exercice de droit : dpo@ilevia.fr
- revue des modalités d'information auprès des personnes concernant le traitement de leurs données, notamment au travers de la **Politique de confidentialité**
- tenue du **registre des traitements***
- diffusion d'un **guide interne des bonnes pratiques** de protection des données à caractère personnel
- **veille réglementaire et technique**
- mise en place d'un **outil de suivi de la conformité**



RÉSULTATS & INDICATEURS



71

traitements

ont été identifiés au sein de Keolis Lille Métropole au 31/12/2021.



108

demandes d'exercices de droit ont été traitées en 2021 traitées dans le délai d'un mois défini par la réglementation.

**Toute opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement ou interconnexion, verrouillage, effacement ou destruction...).*

5

ÉTHIQUE DES PRATIQUES ET LUTTE CONTRE LA CORRUPTION



ENJEU

Avoir une politique efficace et intransigeante de loyauté des pratiques intégrant la lutte contre la corruption.



POLITIQUE

Afin de limiter les risques de mise en cause des collaborateurs, prévenir les risques financiers et juridiques et continuer à se développer dans le respect des règles de l'éthique des affaires, Keolis Lille Métropole a intégré le programme "**Konformité**" du groupe Keolis dans ses pratiques d'entreprise. Il s'agit d'une stratégie volontariste de prévention et de gestion des risques, à travers la mise en place d'un programme de conformité ciblé sur 3 domaines :

- **le respect strict d'une concurrence libre et loyale**
- **la prévention de la corruption et de la fraude**
- **la protection des données à caractère personnel**



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Les actions mises en œuvre en 2021 dans le cadre de l'application du programme Konformité sont les suivantes :

- la réalisation d'une **cartographie approfondie des risques anti-corruption**
- la mise en œuvre progressive au sein de Keolis Lille Métropole d'une **procédure d'évaluation des parties tierces**
- la **formalisation des contrôles comptables** imposés par la loi Sapin II.

6 SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

ENJEU

Assurer la sécurité des opérations d'exploitation et de maintenance des services de transport afin de protéger les voyageurs et les tiers contre les accidents de la route, en stations, en gare ou dans les dépôts.

POLITIQUE

Keolis Lille Métropole s'est fixé comme priorité absolue d'assurer la sécurité de ses clients, des tiers (piétons, cyclistes, automobilistes), de ses salariés et partenaires.

Les engagements de Keolis Lille Métropole :

- garantir la sécurité des voyageurs, y compris pendant les phases travaux
- maintenir le très haut de niveau de sécurité de fonctionnement du métro et du tramway de la MEL
- réduire le nombre d'accidents de bus sur le réseau

Dans cette optique, Keolis Lille Métropole a déployé un système de management fondé sur une démarche d'amélioration continue exigeante et responsabilisante, que chacun au sein de l'entreprise se doit de mettre en œuvre.

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Plusieurs actions contribuent à assurer une sécurité d'exploitation optimale :

- **veille et suivi structuré et formalisé** de la sécurité par la Direction Sécurité Exploitation et Travail indépendante de l'exploitation, de la maintenance et de l'ingénierie
- **formation initiale et continue** des personnes opérant sur des fonctions de sécurité en maintenance et exploitation
- participation au niveau national à des **groupes de travail** sur le sujet de la sécurité d'exploitation : InterVAL, GTREX Tramway, GTREX Métro
- présentation du **suivi de l'exploitation en commissions de sécurité multimodale**, en relation avec les services de l'Etat et la Métropole Européenne de Lille
- mise en place de **défibrateurs dans toutes les stations de métro**

RÉSULTATS & INDICATEURS

Nombre d'évènements ou accidents sur les modes bus, métro et tramway* sur le réseau ilévia :

	2019	2020	2021
Nombre d'évènements tramway aux 10 000 km	0,11	0,14	0,10
Nombre d'évènements métro au million de km	5,8	4,6	5,8
Nombre d'accidents bus aux 10 000 km	0,3	0,2	0,3

*Fait marquant affectant la sécurité de l'exploitation d'un système de transport public guidé



7 SÛRETÉ

ENJEU

Pour que les territoires soient toujours plus attractifs et se développent, le réseau de transport public doit refléter l'identité d'une métropole européenne moderne, innovante et accueillante. Cette ambition n'est possible que si le réseau peut offrir une Garantie Sérénité à ses clients au travers d'un voyage agréable et sûr.

POLITIQUE

La volonté de Keolis Lille Métropole est de prévenir les agressions et atteintes extérieures envers les salariés, voyageurs, les tiers et les biens (incivilités, agressions, harcèlement, fraude, attentats, vandalisme). D'importants moyens ont été engagés pour sécuriser le réseau ilévia et agir contre la fraude avec la présence d'agents sur le terrain, l'emploi d'un poste de coordination 24h/24 et la présence de caméras de surveillance.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En 2021, des actions spécifiques ont été entreprises afin de sécuriser le réseau :

- actions de **sensibilisation sur le bon port du masque** : prise de contact avec environ 303 000 personnes, 4 900 rappels de port de masque. En parallèle, 1 300 masques ont été distribués aux voyageurs dans le cadre d'opérations de sensibilisation
- **sécurisation des transports lors des évènements importants**
- **patrouilles pédestres** dans le métro afin de rassurer les voyageurs face à la présence visible de public errant
- mise en place progressive d'un **nouveau système d'aide à l'exploitation et l'information voyageur (SAIEV)** permettant au Poste de Coordination de localiser précisément, lors des interventions, les agents sur le terrain
- actions de **lutte contre le harcèlement sexiste**
- réalisation de **marches exploratoires**
- **modernisation des bornes d'appel en station**, dans les rames de métro et tramways.

RÉSULTATS & INDICATEURS

	2019	2020	2021
Atteintes à l'intégrité des personnes (agents et voyageurs), hors vols sans violence	1 705	1 460	1 659



Ambition

INNOVATION SOCIALE

1 ACCESSIBILITÉ
DU RÉSEAU

ENJEU

Assurer l'accessibilité des transports publics aux personnes en situation de handicap.



POLITIQUE

Keolis Lille Métropole travaille chaque jour pour offrir un réseau accessible à tous.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- L'accessibilité concerne les publics fragiles, notamment les personnes à mobilité réduite (PMR). Un **“Guide accessibilité”** est disponible en ligne ou en agences
- **Un réseau 100% accessible aux personnes à mobilité réduite** : ascenseurs pour relier les quais aux stations, annonces sonores, bandes de guidage au sol, distributeurs automatiques de titres et valideurs adaptés grâce à des systèmes sonores et visuels.
- Les bus nouvellement acquis sont équipés de **deux emplacements pour usagers en fauteuils roulants (UFR)**.
- **Le personnel chargé d'accompagner et de guider les voyageurs (Welcomers, médiateurs)** est particulièrement attentif aux personnes les plus fragiles.
- Les personnes non voyantes bénéficient également de **tarifs avantageux**. Toute personne reconnue invalide à 80% peut bénéficier du service Handipole.



- La **formation à la prise en charge du handicap** fait partie d'un socle de formation dispensé auprès du personnel au contact à travers différents modules. Les services d'accueil téléphoniques sont accessibles aux personnes sourdes et malentendantes grâce à la mise en place d'une plateforme spécialisée.
- En 2021, la **signalétique** a évolué pour uniformiser les polices d'écriture des informations voyageurs présentes sur le réseau (taille de police, colorimétrie, allègement de l'information...).



RÉSULTATS & INDICATEURS

- **100 % du réseau modes lourds est accessible aux PMR.**
- **100 % des bus de l'Autorité Concédante accessibles aux PMR.**

INNOVATION SOCIALE

2

MOBILITÉ INCLUSIVE



ENJEU

Faire de la mobilité un levier d'insertion pour tous.



POLITIQUE

Keolis Lille Métropole s'engage à rendre plus facile les déplacements de tous les publics de la Métropole Européenne de Lille et à favoriser ainsi leur insertion sociale et professionnelle. Depuis 2019, l'entreprise développe des partenariats avec des associations qui accompagnent des publics particulièrement démunis pour faciliter leurs déplacements, l'accès à la tarification sociale, la connaissance du réseau, l'intermodalité, etc.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- Du personnel ilévia anime des **ateliers collectifs** dans le cadre d'actions mobilité réalisées par les partenaires d'insertion du territoire.
- Dans le cadre de la **plateforme de mobilité inclusive MOBILIMEL** portée par la Métropole Européenne de Lille, **3 conseillers mobilité** proposent, au sein de l'agence commerciale ilévia de Tourcoing, un service d'accompagnement individualisé pour favoriser les déplacements et guider les usagers dans leurs démarches.
- Keolis Lille Métropole déploie également au plus près des habitants une **agence mobile** pour faciliter les démarches administratives liées à la mobilité, ou pour répondre aux questions des habitants.



RÉSULTATS & INDICATEURS

Ateliers collectifs en 2021 :

- Nombre d'ateliers réalisés par des agents ilévia : 118
- Nombre de personnes accompagnées : 796

Plateforme MOBILIMEL en 2021 :

- Nombre de personnes accompagnées individuellement : 777

3

DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES



ENJEU

Mener une politique favorisant le développement des compétences des collaborateurs tout au long de leur carrière.



POLITIQUE

Keolis Lille Métropole encourage le développement des compétences de ses collaborateurs par la mise en place de plusieurs offres de formation continue en lien avec l'évolution des métiers induite par les transitions écologique, technologique et technique.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Différents parcours de formation sont engagés en 2021 :

- le lancement d'un **nouveau cursus Manager**,
- l'**accompagnement à la mise en œuvre du nouveau Système d'Aide à l'Exploitation et à l'Information Voyageur (SAEIV)**
- la formation **Communication Based Train Control (CBTC)** pour les personnels métro,
- le **Parcours VAE** pour la filière d'Opérateur Télésurveillance et Vidéoprotection.



RÉSULTATS & INDICATEURS

	2020	2021
Nombre de collaborateurs formés	1 310	1 499
Nombre d'heures de formation cumulées	45 710	57 731
Part des formations non-obligatoires*	73 %	72 %

*Selon le Code du Travail, les formations obligatoires recourent l'ensemble des formations nécessaires à la réalisation de certaines missions (FIMO, FCO, habilitations, etc.).

4

SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL



ENJEU

Réduire les risques d'atteinte à la santé et l'intégrité physique ou mentale susceptibles de se produire lors de l'exercice d'une activité professionnelle .



POLITIQUE

Depuis plusieurs années, Keolis Lille Métropole est engagé pour une sécurité totale avec comme objectif ultime : zéro accident. Cette ambition est formalisée par une politique sécurité en date du mois de mai 2018.

La sécurité de ses clients, de ses employés, de ses partenaires et de ses sous-traitants, mais également de son environnement est la priorité de l'entreprise.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

La démarche sécurité met en œuvre différentes actions :

- formalisation d'un **système de management de la sécurité fondé sur une démarche d'amélioration** de la sécurité
- réalisation d'**audits internes** QSE et système
- **formation et sensibilisation** de tous les salariés à la sécurité (formation du management de proximité, flashes sécurité à la conduite bus, ¼ d'heures sécurité à la maintenance et auprès des contrôleurs)
- **analyse systématique des accidents** du travail et partage de l'analyse avec les équipes
- mise en place en 2021 de **défibrillateurs cardiaques** sur les sites exploités par Keolis Lille Métropole
- organisation d'une **semaine Santé Sécurité** qui a permis de sensibiliser plus de 300 salariés sur 26 sites, avec 63 stands : utilisation du défibrillateur, point sur le travail de nuit, chasse aux risques, etc.



RÉSULTATS & INDICATEURS

Evolution du taux de fréquence et de gravité des accidents du travail :

	2019	2020*	2021
Taux de fréquence des accidents du travail	46	44,2	48,9
Taux de gravité des accidents du travail	8,3	9,9	9,9

*L'année 2020 est particulièrement marquée par la crise sanitaire, expliquant les évolutions constatées.



INNOVATION SOCIALE

5

RELATION & DIALOGUE SOCIAL



ENJEU

Garantir un dialogue mutuellement satisfaisant incluant tous types de négociations, de consultations ou simplement d'échanges d'informations entre les représentants des travailleurs et de l'employeur.



POLITIQUE

Keolis Lille Métropole dispose d'instances représentatives du personnel conformément à la législation en vigueur en France. La Direction préside les instances et négocie des accords d'entreprise avec les délégués syndicaux.

Keolis Lille Métropole est également doté d'une Commission santé sécurité et conditions de travail (C2SCT) et de Représentants de Proximité.

Enfin, une veille juridique est réalisée afin d'identifier et mettre en œuvre toute nouveauté réglementaire concernant l'entreprise.



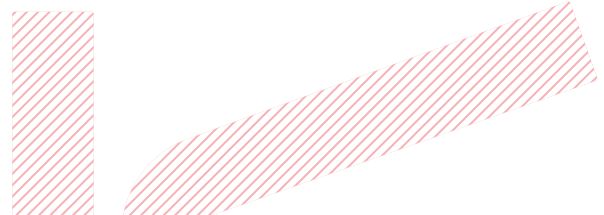
ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En 2021, le dialogue social a donné lieu à :

- 20 réunions du Comité social et économique (CSE),
- 15 réunions de la Commission santé sécurité et conditions de travail (C2SCT),
- 48 réunions de Représentants de Proximité (RP).

Les négociations sociales ont conduit à deux accords :

- **Accord Journée de solidarité,**
- **Accord Prime exceptionnelle de pouvoir d'achat.**



Ambition

CONSOMMATION RESPONSABLE



1

MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL



ENJEU

Avoir une démarche de management environnemental pour gérer les questions écologiques et satisfaire aux obligations de conformité.



POLITIQUE

Dans le cadre de sa Responsabilité Sociétale, Keolis Lille Métropole s'engage à :

- Respecter les obligations de conformité issues des exigences réglementaires et autres engagements contractuels ou volontaires auprès de ses parties intéressées
- Protéger l'environnement en maîtrisant les impacts environnementaux de ses activités
- Prévenir les pollutions

Pour cela, l'entreprise s'appuie sur le système de management de l'environnement du groupe Keolis, basé sur le standard international ISO 14001. Son application locale vise les activités commerciales, administratives, d'exploitation et de maintenance du réseau ilévia (bus, métro, tramway).



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Keolis Lille Métropole s'est engagée dès 2002 dans une démarche de certification de ses actions en l'étendant progressivement à l'ensemble de son activité. Cette certification, auditée a minima tous les trois ans, a permis de développer de nombreuses actions :

- mise en place d'actions de maîtrise opérationnelle : gestions des déchets, prévention des pollutions...
- mise en œuvre d'actions de réduction de la consommation d'eau et d'énergie
- formation et sensibilisation du personnel
- sensibilisation et suivi des prestataires de service
- communication interne et externe



RÉSULTATS & INDICATEURS

La certification ISO 14001 : 2015 a été renouvelée par AFNOR Certification pour la période du 23/12/2020 au 22/12/2023.

CONSOMMATION RESPONSABLE

2

EFFICIENCE ÉNERGÉTIQUE

ENJEU

Optimiser les consommations d'énergie de traction et la consommation d'énergie des sites afin de réduire l'empreinte carbone du réseau ilévia.

POLITIQUE

Depuis plus de 20 ans, Keolis Lille Métropole s'est engagé dans la réduction de son impact environnemental et l'amélioration de l'efficacité énergétique. Cette ambition est formalisée dans la Politique Environnement de septembre 2020, au travers de l'axe "Accroître l'efficacité dans l'utilisation des ressources énergétiques et diminuer notre empreinte carbone".



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

De nombreuses actions ont été mises en œuvre :

- **technologies économes en énergie** : récupération et restitution de l'énergie lors du freinage, marche sur l'erre, etc.
- **optimisation de l'offre bus**
- **sensibilisation du personnel aux économies d'énergie**
- **mise en place de thermomètres et de télérelèves** afin d'analyser les consommations de chauffage des sites : réglage optimal des thermostats, alerte en cas de dysfonctionnements, etc.
- **Plus de 70 000 euros d'investissement** dans des dispositifs d'économie d'énergie pour nos bâtiments sur les six dernières années

Keolis Lille Métropole accompagne également la Métropole Européenne de Lille dans le déploiement d'un grand parc solaire photovoltaïque sur le dépôt de bus de Sequedin. Le parc de plus de 3 000 m² permettra de produire une électricité locale et décarbonée.

RÉSULTATS & INDICATEURS

Consommation d'énergie (gaz et électricité) pour le fonctionnement des bâtiments :

	2019	2020	2021
Consommation totale (en GWh)	10,2	10,2	11,2

Consommation d'électricité pour l'exploitation du réseau :

	2019	2020	2021
Exploitation métro/tramway Consommation d'électricité en GWh	76,7	69,8	73,1
Exploitation bus* Consommation de GNV en millions de m ³	12,9	11	12,3

*Hors sous-traitance

3

GAZ À EFFET DE SERRE



ENJEU

Réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES), liées aux activités de maintenance et d'exploitation du réseau.



POLITIQUE

Keolis Lille Métropole, à travers sa mission de transport public, contribue favorablement aux défis environnementaux du territoire, en particulier la lutte contre le changement climatique.

Cette ambition est inscrite dans la Politique Environnement de l'entreprise à travers l'objectif : "accroître l'efficacité dans l'utilisation des ressources énergétiques et diminuer notre empreinte carbone".



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Le dernier bilan carbone a été réalisé en 2020 sur les données 2019. Il permet de comptabiliser l'ensemble des émissions de gaz à effet de serre directement liées à l'activité de l'entreprise et à mesurer l'évolution sur une période donnée.

Des actions de réduction des émissions de gaz à effet de serre sont engagées :

- **approvisionnement en énergies vertes**
- **maîtrise des consommations de chauffage** des locaux (notamment des travaux sur les sites de Gare Lille Flandres et de la Mûrisserie)
- **optimisation de l'exploitation des différents modes de transport**



RÉSULTATS & INDICATEURS

Les émissions de gaz à effet de serre de Keolis Lille Métropole ont diminué de 12 % entre 2016 et 2019, passant de 38 555 tonnes à 34 011 tonnes d'eq. CO₂*. Cela équivaut aux émissions annuelles moyennes de 3 000 français.

De plus, la mesure de l'intensité carbone moyenne nous permet de suivre l'évolution de notre trajectoire carbone.

Depuis 2019 en particulier, l'intensité carbone sont en forte diminution. Plusieurs leviers expliquent cette baisse : l'approvisionnement, pour partie, en électricité verte du métro-tramway et en bioGNV pour le bus.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Intensité carbone métro/tram/bus (hors sous-traitance) en gCO ₂ e/km	971	955	974	950	897	863

*"L'équivalent CO₂" (eq CO₂) est une unité créée pour comparer les impacts des différents gaz à effet de serre (méthane, dioxyde de carbone...) en matière de réchauffement climatique et pouvoir cumuler leurs émissions.



CONSOMMATION RESPONSABLE

4 RÉDUCTION DE LA CONSOMMATION D'EAU

ENJEU

Mettre en œuvre des mesures de réduction de la consommation d'eau dans un contexte de diminution des ressources sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille.

POLITIQUE

Keolis Lille Métropole, à travers sa mission de transport public, consomme une grande quantité d'eau pour son activité de maintenance, de lavage du matériel roulant (bus, métro, tramway) et pour les usages sanitaires de ses salariés.

Keolis Lille Métropole souhaite optimiser la consommation d'eau de ses sites et activités : récupération de l'eau de pluie, recyclage des eaux de lavages, utilisation d'eau non potable, prévention et gestion des fuites, etc.

L'entreprise est engagée en faveur d'une réduction de ces consommations d'eau. Cette ambition est inscrite dans la Politique Environnement de l'entreprise : "Maîtriser ses consommations d'eau".

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- Keolis Lille Métropole assure un **suivi régulier de la consommation d'eau** de ses principaux sites, grâce à une **relève à distance** et un système d'alerte. L'objectif est de repérer au plus vite d'éventuelles fuites sur les réseaux d'eau potable. Les consommations sont également transmises aux salariés des différents sites trimestriellement.
- Les machines à laver industrielles sont équipées de **systèmes de collecte des eaux de pluie et/ou de recyclage des eaux de lavage**. Des actions correctives sont mises en œuvre en cas d'augmentation de la consommation.

RÉSULTATS & INDICATEURS

Evolution de la consommation d'eau de Keolis Lille Métropole :

	2019	2020*	2021
Consommations d'eau des sites (en m³)	40 201	27 279	33 198

*L'année 2020 est particulièrement marquée par la crise sanitaire, expliquant les fortes évolutions constatées.

5 GESTION DES DÉCHETS

ENJEU

Mettre en œuvre des mesures de réduction de la production de déchets dans un contexte de lutte contre les pollutions et le gaspillage.

POLITIQUE

Keolis Lille Métropole génère une quantité importante de déchets liés à l'exploitation (déchets en station, papiers...), à la maintenance (huiles usagées, filtres...) et aux services administratifs.

Keolis Lille Métropole souhaite réduire la production de déchets liés à son activité et privilégier des alternatives durables.

L'entreprise est engagée dans la lutte contre le gaspillage. Cette ambition est inscrite dans la Politique Environnement de l'entreprise : "Améliorer la gestion de nos déchets en réduisant le gaspillage et en développant des alternatives durables".

ACTIONS MISES EN ŒUVRE

- Keolis Lille Métropole assure un **suivi régulier de la production de déchets sortants et du respect des consignes de tri** dans les différents services. Des actions sont régulièrement mises en œuvre afin d'améliorer la gestion des déchets de l'entreprise
- De même, certaines actions visent à limiter le gaspillage dans une logique zéro déchets. Keolis Lille Métropole a par exemple déployé en 2021 des **gobelets réutilisables** auprès de l'ensemble de ses salariés afin de réduire la consommation de gobelets jetables
- Afin d'aller plus loin, l'entreprise a pour projet de déployer le **tri des déchets au sein des stations de métro** du réseau ilévia. En 2021, une expérimentation a été réalisée dans la station Eurotéléport afin de valider la faisabilité du projet. Fort de cette expérimentation, le déploiement à l'ensemble des 60 stations est prévu en 2022 et 2023

RÉSULTATS & INDICATEURS

Evolution de la production de déchets de Keolis Lille Métropole

	2019	2020*	2021
Quantité de déchets non-dangereux produits (en tonnes)	396,6	310,6	350
Pourcentage de déchets non-dangereux valorisés	63,0 %	68,7 %	78,3 %
Quantité de déchets dangereux produits (en tonnes)	195,7	156,9	225
Pourcentage de déchets dangereux valorisés	89,5 %	82,6 %	89,8 %

*L'année 2020 est particulièrement marquée par la crise sanitaire.

6

ACHATS DURABLES



ENJEU

Assurer un ancrage social et économique et accompagner les fournisseurs dans leurs engagements RSE.



POLITIQUE

Keolis Lille Métropole, au travers de sa politique Achats, privilégie des fournisseurs et sous-traitants locaux et engagés dans des démarches de responsabilité sociétale.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

Dans le cadre de la politique Achats du Groupe Keolis, Keolis Lille Métropole prend en considération différents critères :

- la **proximité de son fournisseur**
- l'**engagement en matière de responsabilité sociétale de ses partenaires** : celui-ci est mesuré au travers de l'évaluation EcoVadis, plateforme internationale indépendante d'évaluation de la performance extra-financière. Il est obligatoire pour les entreprises réalisant plus de 500 000 euros de chiffre d'affaires par an avec Keolis Lille Métropole
- la reconnaissance de son partenaire comme une **Entreprise Sociale et Solidaire (ESS)**
- la **qualité des produits utilisés** (normes écolabel, certification ISO 14001, fiche HSE, etc.)

La politique Achats permet ainsi de prendre en considération des critères extra-financiers dans le choix des fournisseurs.



RÉSULTATS & INDICATEURS

	2021
Pourcentage des dépenses réalisées à l'échelle régionale	55 %
Pourcentage des dépenses réalisées auprès de fournisseurs évalués EcoVadis	50 %
Pourcentage des dépenses (en euros) en Economie Sociale et Solidaire (ESS)	9,5 %

7

PARTENARIATS



ENJEU

Être acteur du territoire et profiter de la visibilité du réseau au sein de la Métropole Européenne de Lille pour contribuer à l'émergence de nouveaux modes de consommation responsables.



POLITIQUE

Keolis Lille Métropole, au travers de sa visibilité sur le territoire de la Métropole Européenne de Lille, peut contribuer à l'émergence de nouveaux modes de consommation grâce à des partenariats avec des entreprises locales et engagées.



ACTIONS MISES EN ŒUVRE

En 2021, Keolis Lille Métropole poursuit deux partenariats s'intégrant pleinement dans cette démarche :

- **Potager City** : l'entreprise Potager City s'installe désormais une fois par semaine au sein de la gare Lille Flandres pour distribuer des paniers de fruits et légumes frais préalablement commandés sur internet.
- **LeCourtCircuit** : l'entreprise LeCourtCircuit est également présente une fois par semaine au sein de la station République Beaux-Arts avec des paniers de produits régionaux et artisanaux, préalablement commandés sur le LeCourCircuit.fr.

En 2021, Keolis Lille Métropole s'est également engagé auprès du Secours Populaire et de l'Association des Centres Sociaux de Wattrelos pour un don de jouets aux familles démunies. Plusieurs dizaines de jouets ont ainsi été donnés aux enfants du territoire.



KEOLIS | nos talents
LILLE MÉTROPOLE | au service
d'ilevia

Centre d'Affaires Château Rouge
276 Avenue de la Marne
BP 51009
59701 Marcq-en-Barœul Cedex
contact@ilevia.fr

www.ilevia.com