



ENVIRONNEMENT
COLLABORATEURS
VOYAGEURS
TERRITOIRE

DONNÉES-CLÉS

4-5

VOIES D'ENGAGEMENT

6-7

HISTOIRES DE RSE

N°01 20 ans
de management
environnemental.....8-9

N°02 Achats durables.....10-11

Carrefour des solutions.....12-13

N°03 Voyageurs.....14-15

N°04 Sûreté
Une journée
dans la sûreté
du réseau ilévia.....16-17

Carrefour des solutions.....18-19



N°05 Accompagner
tous les publics.....20-21

N°06 Se déplacer en toute
confiance.....22-23

Carrefour des solutions.....24-25

N°07 Sécurité
La première de toutes
les priorités.....26-27

N°08 Travailler chez Keolis
Lille ilévia :
l'insertion, de l'engagement
aux résultats.....28-29

Carrefour des solutions.....30-31

"

*Pour nous,
la mobilité
est un levier clé
de la qualité de
vie des habitantes
et des habitants
de la Métropole
Européenne de Lille.*

"

Quand, le 1^{er} avril 2025, Keolis Lille ilévia est devenue **société à mission**, nous avons fait le choix de la conviction. Pour nous, **la mobilité est un levier clé de la qualité de vie des habitantes et des habitants de la Métropole Européenne de Lille**.

Choisir ce niveau d'engagement sociétal et environnemental, le plus exigeant qui soit pour une entreprise, c'est un choix qui nous oblige. Raison d'être, objectifs pluriannuels, comité de mission : ce cadre de gouvernance renforce nos exigences et guide notre action au quotidien.

Ce rapport RSE 2025 s'inscrit dans cette volonté d'agir avec responsabilité et de contribuer positivement aux enjeux de notre territoire. Il présente les actions concrètes menées par nos équipes en matière d'engagement sociétal et environnemental, au service des voyageurs, des collaborateurs, de l'environnement et du territoire.

Nous les avons articulées autour de quatre voies d'engagement interconnectées : **Voyageurs, Collaborateurs, Environnement et Territoire**.

SUR LA VOIE ENVIRONNEMENT

Nous poursuivons une démarche engagée depuis près de 20 ans, reconnue par la certification ISO 14001, avec des avancées en matière de performance énergétique, de réduction des émissions de gaz à effet de serre et de transition vers un réseau de bus bas carbone.

SUR LA VOIE COLLABORATEURS

Nous affirmons que l'emploi est un levier d'insertion et d'égalité. Près de 62 000 heures d'insertion réalisées entre avril et décembre 2025, plus de 85 apprentis formés au sein de notre CFA depuis 2023, et un renforcement continu de la culture prévention et de la qualité de vie au travail.

SUR LA VOIE VOYAGEURS

Nous partons des usages réels. Ouverture du métro dès 5h, amplitudes élargies le week-end, nouveau V'lille, attention renforcée à la sécurité et à l'inclusion, autant d'actions issues de l'écoute des besoins.

SUR LA VOIE TERRITOIRE

Nous sommes fiers d'agir en partenaire de la Métropole Européenne de Lille, en soutenant l'emploi local et en contribuant au dynamisme du territoire.

Je remercie l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs de Keolis Lille ilévia, ainsi que la Métropole Européenne de Lille et nos partenaires, pour leur engagement et leur confiance. C'est grâce à cette mobilisation collective que nous imaginons et déployons, chaque jour, des mobilités plus sûres et durables pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun.

Franck Garçon, Directeur Général





Données clés

TRAFIC

750 000

voyages par jour

216 M

de voyages en 2025

LES SERVICES

HANDIPOLE et **HANDIGUIDE** pour les PMR
TRANSPORT SUR RÉSERVATION

UN RÉSEAU CONNECTÉ



ILEVIA.FR et **L'APP ILÉVIA**
pour accompagner les voyageurs
dans leurs déplacements
sur la métropole lilloise

QUALITÉ DE SERVICE • DÉPARTS RESPECTÉS EN 2025



98,6 %



1 87,9 %
2 100 %



98,6 %



MÉTRO

2 lignes
143 rames
60 stations



BUS

91 lignes
470 bus urbains
3 100 points d'arrêt



TRAMWAY

2 lignes
24 rames
36 stations



V'LILLE

2 600 vélos
266 stations
35 abris vélos sécurisés



TER

11 lignes sur la MEL
36 gares desservies



P+R (en 2025)

13 Parcs Relais
5 300 places

Keolis Lille ilévia, société à mission

Depuis 2025, Keolis Lille ilévia a adopté le statut de société à mission. Sa raison d'être :

**// Imaginer et déployer
des mobilités sûres et durables
au service de la MEL pour
une meilleure qualité de vie
de tous et de chacun. //**

se décline en **quatre engagements** :

> Agir

pour la réduction de l'empreinte carbone
et environnementale de nos activités,

> Promouvoir

des solutions de mobilités sûres, durables
et inclusives,

> S'engager

pour l'insertion, l'égalité et la diversité
par l'emploi,

> Agir

collectivement pour le développement
et l'attractivité du territoire.

La feuille de route 2025-2027 fixe **11 objectifs**
et autant d'indicateurs de pilotage pour les atteindre.

Elle est suivie par un comité de mission composé
de six membres externes à l'entreprise,
nommés en mai 2025, réunissant des expertises
complémentaires sur la transition écologique,
l'inclusion sociale et le développement territorial
(Réseau Alliances, Vitamine T, Citiz, CERDD, ADULM
et l'Université Catholique de Lille).

Voies d'engagement

Keolis Lille ilévia imagine et déploie des mobilités sûres et durables au service de la Métropole Européenne de Lille pour la qualité de vie de tous et de chacun. Quatre voies d'engagement en tracent le chemin : Voyageurs, Collaborateurs, Environnement, Territoire.

Voici leur horizon 2025.



Chaque voie contribue à une même trajectoire : ensemble, elles dessinent le réseau de demain, plus sobre, plus sûr, plus proche



VOYAGEURS

Voie

Se déplacer tôt le matin, changer de mode aisément en cours de route, comprendre une information quand on ne lit pas bien le français : la mobilité du quotidien est faite de ces situations. Pour travailler à partir du réel, Keolis Lille ilévia choisit l'écoute, grâce à ses enquêtes, ses dispositifs de retour terrain et la plateforme ilévia&moi. Le résultat, en 2025, ce sont plusieurs avancées :

- > **un réseau qui s'adapte aux rythmes du territoire** : ouverture du métro dès 5h, amplitudes élargies le soir, interconnexions fluidifiées entre métro, tramway, bus et V'lille.
- > **une qualité de service renforcée au quotidien** : information voyageurs plus lisible, nouveaux écrans à quai, simplification du service des objets trouvés, outils numériques pour préparer et suivre son trajet.
- > **des progrès pour l'accessibilité**, par exemple avec la création du service Handiguide et la mise à disposition d'un document FALC (Facile à Lire et à Comprendre) pour le réseau bus.



COLLABORATEURS

Voie

Remplir une mission qui a du sens, intégrer une entreprise quand on en a été longtemps éloigné, travailler dans un environnement où la sécurité n'est pas un slogan, chez Keolis Lille ilévia, les collaborateurs sont au cœur du projet d'entreprise et c'est à partir d'eux que se structure notre politique RH :

- > **pour une insertion professionnelle renforcée.** La clause d'insertion sociale ouvre des parcours durables à des publics éloignés du marché du travail, tandis que le CFA forme une nouvelle génération de conductrices et conducteurs, avec un fort taux de réussite et d'embauche.
- > **pour une culture de prévention ancrée dans le quotidien.** Avec la démarche IMPACT et la Keolis Way Week, managers et équipes deviennent acteurs de la santé et de la sécurité au travail.
- > **pour un climat de travail qualitatif pour tous.** Le réseau mixité We@Keolis, nos actions contre les violences sexistes et sexuelles, un dialogue social constructif contribuent à créer un environnement de travail inclusif, exigeant et respectueux.



ENVIRONNEMENT

Voie

En proposant une alternative à la voiture, Keolis Lille ilévia contribue à réduire l'empreinte carbone du territoire et de tout un chacun, mais l'activité elle-même a une empreinte. La réduire est un chantier de longue haleine, nos 20 ans de management environnemental certifié ISO 14001 structurent cette ambition. En 2025, elle se traduit par des avancées concrètes :

- > **un réseau qui se décarbone** : électrification progressive de la flotte de bus, achat d'énergies plus vertes, modernisation des équipements.
- > **une sobriété des ressources qui progresse** : réduction des consommations d'eau, développement du tri et de la valorisation des déchets.
- > **une exigence environnementale intégrée aux décisions** : chaque projet d'investissement, chaque évolution d'offre sont désormais examinés à l'aune de son impact, pour concilier mobilité du quotidien et respect des limites planétaires.



TERRITOIRE

Voie

Nous avons le privilège d'accompagner chaque instant de vie du territoire de la MEL, et ce lien intime avec la vie métropolitaine est aussi une responsabilité. Pour faire de la mobilité un levier de cohésion et d'attractivité, Keolis Lille ilévia agit à plusieurs niveaux :

- > **un ancrage économique local assumé** : achats responsables, partenariats avec des structures d'insertion, soutien à l'emploi local et à l'économie sociale et solidaire.
- > **une présence dans la vie culturelle et sportive du territoire** : collaborations avec des salles et festivals, grands événements, actions de sensibilisation comme la course contre les violences faites aux femmes.
- > **une offre de transport qui évolue avec la Métropole** : en coconstruction avec la MEL et ses partenaires, au rythme des projets urbains et des besoins des habitants.

20 ans

de management environnemental

En plus de 20 ans de pratique, nous avons fait passer notre démarche de responsabilité environnementale de la conviction à la culture d'entreprise. Une démarche reconnue et structurée par la certification ISO 14001 depuis 2002.

Plus qu'un signal, la certification ancre une méthode : observer, mesurer, corriger et améliorer en continu pour réduire l'impact environnemental du réseau, au service du territoire.



En surface, l'ISO 14001 se lit dans les détails : des télérelèves pour suivre les consommations de chauffage du dépôt de Sequedin, des éclairages LED dans les stations de métro, la récupération des eaux de lavage des tramways, des poubelles de tri installées pour encourager les voyageurs au recyclage. Mais son intérêt réside surtout dans la méthode. Celle qui conduit à remettre en question les usages, à chercher, sur chaque site, dans chaque geste opérationnel, ce qui peut être amélioré, pour préserver les ressources et maîtriser l'empreinte environnementale du réseau.



Un cadre qui irrigue toutes les activités

En 2002, la démarche de performance environnementale concernait uniquement les sites de maintenance. En 2025, l'ISO 14001 structure désormais l'ensemble des activités de Keolis Lille ilévia. En station, dans les ateliers, pour la flotte, les bâtiments ou les achats, le même cadre d'actions s'applique : **suivre les consommations, identifier les risques, fixer des objectifs, mesurer les progrès. Et recommencer.**

Plus de 20 ans après les premières démarches, les critères environnementaux sont intégrés aux décisions opérationnelles du quotidien. Et derrière les procédures, ce sont surtout les équipes qui font vivre cette exigence sur le terrain.

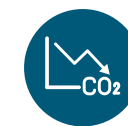
Chercher l'amélioration continue

Pour Matthieu Falempin, responsable climat, énergie et environnement, la certification n'est d'ailleurs pas une finalité en soi : "Pour construire un réseau de transport public toujours plus respectueux de l'environnement et au service du territoire, on ne peut pas s'arrêter à la certification. La priorité, c'est l'amélioration continue."

C'est cette priorité qui a guidé Keolis Lille ilévia en 2025 : toujours plus de sensibilisation et de formation, toujours plus de solutions durables intégrées dans les activités, telles que la valorisation de 99,5 % des déchets non dangereux, de nouveaux partenariats pour les biodéchets et les mégots, des systèmes de récupération des eaux de pluie, ou l'augmentation des approvisionnements en énergie verte (voir encadrés p. 12-13). **Avec un objectif : que la protection de l'environnement ne soit pas un effort à part, mais une façon normale de faire fonctionner le réseau.**



Nos engagements



> **Contribuer à l'atténuation du changement climatique** dans nos pratiques et en promouvant la mobilité durable.



> **Être à l'écoute des parties intéressées** : identifier leurs exigences et y répondre afin de satisfaire leurs attentes.



> **Respecter nos obligations de conformité** issues de la réglementation, des engagements contractuels ou volontaires.



> **Assurer l'amélioration continue** de notre démarche environnementale.



> **Protéger l'environnement** en maîtrisant nos activités et en prévenant les pollutions.



La norme ISO 14001

Référentiel international, l'ISO 14001 guide les entreprises dans leur gestion environnementale. Elle ne fixe pas d'objectifs précis, mais impose une méthode rigoureuse : **identifier les impacts environnementaux, fixer des objectifs pour les réduire, mettre en place des actions concrètes, puis mesurer et améliorer en continu les résultats.** Des audits indépendants et réguliers garantissent la rigueur de la démarche dans le temps.

Un œil sur les données

100 %

des activités et des collaborateurs intégrés dans la démarche ISO 14001, pour faire de la protection de l'environnement une réalité quotidienne.

Achats durables

Un achat est un choix et, dans l'arbitrage, d'autres critères comptent que le prix. Intégrer l'impact sur l'environnement, le territoire, l'emploi, les parcours de vie, sélectionner des fournisseurs responsables, telle est la logique des achats durables. Une façon de faire de chaque euro dépensé un levier d'impact concret.

C'est l'histoire de 13 véhicules de service 100 % électriques, déployés en 2025 en remplacement de leurs homologues thermiques arrivés en bout de course. Très précisément, des Renault R5, produites à Douai, à moins de 40 kilomètres du siège de Keolis Lille ilévia. Un achat comme un autre ? Presque. Il entre parmi les 65 % d'achats réalisés dans les Hauts-de-France en 2025. Un achat doublement vertueux, par son impact environnemental et son impact local. Et un achat exemplaire de la mutation engagée par la fonction Achats de Keolis Lille ilévia depuis plusieurs années, vers une politique d'achats durables.

Des achats locaux

Une politique d'achat durable, c'est interroger l'impact de chaque euro dépensé. **Renforcer l'ancrage territorial des achats est un de ses piliers** : chaque achat réalisé dans les Hauts-de-France participe directement à soutenir l'emploi local, les savoir-faire de proximité, la résilience des filières régionales, et tisse des liens directs, concrets, avec le tissu économique dans lequel Keolis Lille ilévia s'inscrit.



Des achats qui contribuent à l'insertion

Dernier axe fort, en 2025, **8 390 heures d'insertion ont été mobilisées à travers les marchés de Keolis Lille ilévia**. Derrière ces heures, des parcours individuels, des retours à l'emploi, des reconversions, qui démontrent concrètement le pouvoir structurant d'une fonction Achats responsable.

Avec ces trois piliers – le soutien au tissu économique local, les principes éthiques de la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables (RFAR), la contribution à l'insertion professionnelle – la démarche Achats durables de Keolis Lille ilévia dessine un modèle où chaque dépense peut devenir une opportunité d'agir pour une économie plus responsable, inclusive et ancrée dans son territoire.

Un œil sur les données

Nombre de critères de la Charte RFAR appliqués

3/10

Nombre d'heures d'insertion par les achats

8 390 h

Pourcentage d'achats réalisés dans les Hauts-de-France

65 %

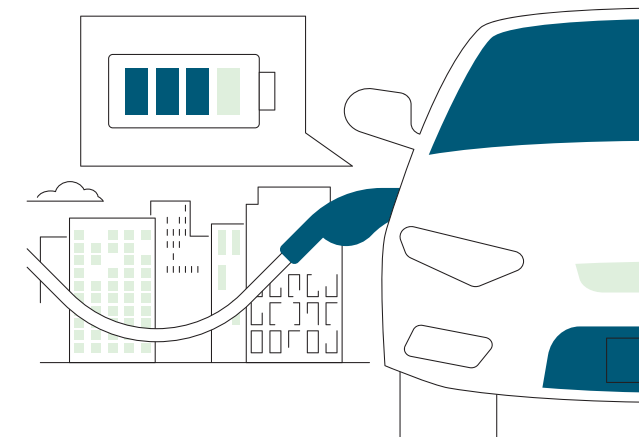
Des achats éthiques

Une politique d'achat durable, ce sont aussi des engagements éthiques. Keolis Lille ilévia s'appuie pour cela sur la Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables. Elle comprend dix engagements pour construire une relation équilibrée entre une entreprise et ses fournisseurs, des principes de transparence, d'équilibre des relations, de respect des délais de paiement et de prévention des pratiques abusives dans les relations. En 2025, Keolis Lille ilévia applique pleinement trois critères sur dix, avec un objectif de progression continue sur les années à venir.

La charte RFAR

Charte 
RELATIONS FOURNISSEURS
ET ACHATS RESPONSABLES

La Charte Relations Fournisseurs et Achats Responsables est un engagement volontaire, qui définit des règles du jeu claires dans la relation d'une entreprise avec ses fournisseurs : transparence, équilibre, respect des délais de paiement, lutte contre les pratiques abusives... Elle intègre aussi des critères sociaux et environnementaux dans les pratiques d'achat. Pour progresser, critère par critère, vers des relations fournisseurs plus justes et plus responsables.



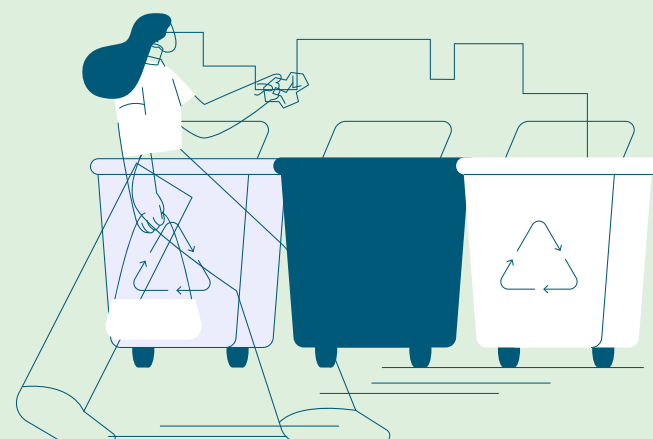
Gestion des déchets

Valorisés à 99,5 %

En 2025, Keolis Lille ilévia a géré 380 tonnes de déchets non dangereux, orientés à 99,5 % vers des filières de valorisation matière ou énergétique, et 294 tonnes de déchets dangereux, valorisés à 81 %.

Ces résultats sont portés par un tri rigoureux sur l'ensemble des sites, et par des partenariats concrets :

- > collecte des cartes Pass Pass en fin de vie avec ADIMAS (depuis 2019),
- > consignes de tri en station de métro (depuis 2024),
- > collecte des biodéchets du siège avec Les Alchimistes et valorisation des mégots avec Tchao Mégot (depuis 2025).



Performance énergétique

Consommation énergétique, objectif moins 17 % par voyage

Keolis Lille ilévia s'est engagé à réduire de 17 % la consommation énergétique par voyage sur le réseau ilévia à horizon 2031. En 2025, la performance atteint 1,09 kWh par voyage, grâce à quatre leviers : véhicules, conducteurs, organisation des transports et efficacité énergétique des bâtiments et infrastructures.

Objectif moins 10 %

En 2025, la consommation d'eau de Keolis Lille ilévia s'établit à 30 472 m³, en baisse de 1,1 % par rapport à 2024. Une progression modeste, mais réelle, sur l'objectif de réduction de 10 % à horizon 2031, qui repose sur :

- > le renforcement des mesures de prévention des fuites et des surconsommations, grâce à la télérelève,
- > la réduction de l'usage de l'eau potable, la récupération des eaux de pluie pour les usages non sanitaires, par exemple pour la machine à laver les tramways du site de Rouges Barres, et le recyclage des eaux de lavage,
- > l'intensification des efforts et la prévention auprès des collaborateurs en période de sécheresse.

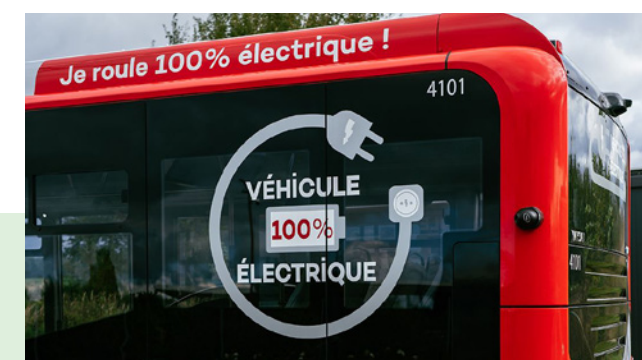


Quelques exemples d'actions :

- > l'application de consignes de chauffage dans les ateliers de maintenance,
- > un nouveau siège social très basse consommation.

Ainsi que des actions reposant sur les investissements de la MEL :

- > la mise en service de 30 bus GNV à hybridation légère,
- > l'électrification partielle des véhicules de services.



Vers un réseau bas carbone

Cap sur 2028

D'ici 2028, Keolis Lille ilévia vise 100 % d'énergie verte et d'ici 2031, une réduction de 60 % de ses émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) liées à l'énergie. En 2025, le réseau émet 38 600 tonnes de CO₂e, avec déjà 46,8 % de l'électricité et 19,4 % du gaz couverts par des énergies renouvelables.

La transition avance sur tous les fronts : électrification progressive de la flotte de bus, des services Handipole et V'Lille, et des véhicules de service, dont 13 Renault R5 électriques, produites à Douai, déployées en 2025.



Voyageurs

À l'horizon, une ambition : contribuer à réduire la part modale de la voiture individuelle dans les déplacements des habitants de la Métropole Européenne de Lille.

Elle passe par plus de transports collectifs, de mobilités actives ou partagées. Pour y parvenir, Keolis Lille ilévia innove, adapte l'offre et structure ses services, vers une mobilité toujours plus fluide, simple et accessible à tous, partout sur le territoire.

Découvrez comment, à travers quatre parcours voyageurs.



> Le quotidien de Safia, infirmière au CHU

Safia habite Hellemmes et travaille comme infirmière au CHU de Lille. Des horaires décalés, des prises de poste très matinales, et pas de voiture. Pour elle, les transports en commun sont la condition de son équilibre personnel et professionnel.

Depuis septembre 2025, le métro ouvre à 5h00. Pour Safia, ça fait toute la différence avec une garde qui commence se-reinement. Et parfois, un peu plus : ce matin de novembre, elle a pu prendre le premier TGV au départ de Tourcoing pour rejoindre une formation à Paris. Le réseau s'est calé sur son rythme de vie, comme sur celui de nombreux autres professionnels du territoire, pour faciliter leur parcours, chaque jour.

Une évolution du réseau ilévia pensée pour accompagner les rythmes de vie du territoire et faciliter les parcours professionnels de celles et ceux qui le font vivre.



> Rencontrer Fantine, Chargée de Proximité Voyageur sur le réseau ilévia

Fantine est agente ilévia, et ce jeu-di matin à la station de métro Lille Flandres, elle repère vite cette voyageuse perdue, très stressée, devant les distributeurs de titres de transport. Fantine raconte : "Au début, je l'ai accompagnée pour l'achat de son titre, et puis, très vite, elle m'explique : elle est agoraphobe, elle doit se rendre à l'hôpital pour voir son grand-père, elle est très stressée et elle a peur de se tromper dans son trajet". Fantine, touchée, va l'accompagner sur tout son trajet, la rassurer et lui expliquer chaque étape du parcours. Pour Fantine, cette histoire illustre tout le sens de son métier : au-delà de l'information voyageur, c'est savoir écouter. "On n'est pas qu'un moyen de transport, on est un service humain".

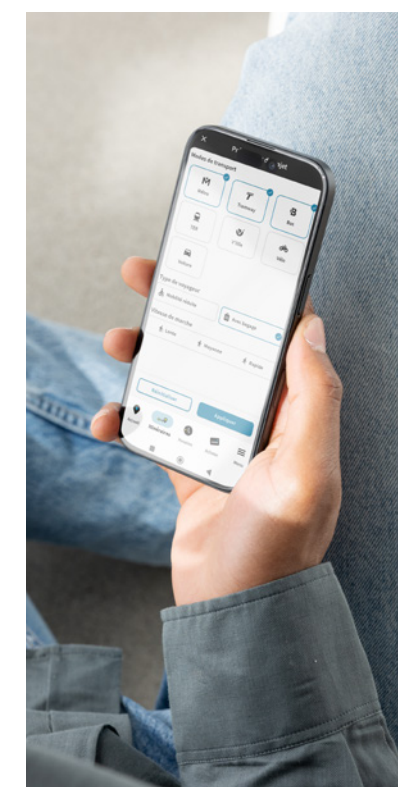
Un réseau de proximité, bien plus qu'un moyen de transport.

> Les mercredis d'Alexandre, papa de deux enfants

Le mercredi, Alexandre ne voyage pas léger. Deux enfants de 2 et 5 ans, un sac à dos, les goûters, parfois la poussette. Les sorties culturelles et de loisirs se font en transports en commun, et ça se prépare.

Depuis 2025, l'application ilévia intègre des options de calcul d'itinéraire pensées pour des besoins comme ceux d'Alexandre : "personne avec bagage", "personne à mobilité réduite". Il peut identifier en amont les parcours les plus accessibles, anticiper les correspondances. Des fonctionnalités qui facilitent ses déplacements et lui permettent de profiter pleinement de ces moments avec ses enfants.

Un réseau pensé pour accompagner le quotidien des familles et répondre à la diversité des mobilités.



> La semaine d'Enzo, étudiant, 21 ans

Enzo est étudiant en alternance. Lambersart, Lille, Marcq-en-Barœul : trois points sur la carte entre lesquels il navigue, un emploi du temps serré, et pas de voiture. Pour tenir le rythme, il s'appuie sur la multimodalité du réseau : métro, bus, tramway, V'lille, selon le trajet et le moment, accessible grâce à la tarification étudiante.

En semaine, les nouveaux écrans à quai lui permettent d'anticiper ses correspondances en temps réel, utile quand les marges sont courtes entre un cours et une prise de poste. Le samedi soir, depuis septembre 2025, la ligne 2 prolonge ses horaires jusqu'à 1h30, comme la ligne 1. Pour Enzo, c'est une soirée avec des amis sans surveiller l'heure, et plus de liberté.

Un réseau pensé pour accompagner les parcours des étudiants et faciliter des mobilités durables et connectées sur le territoire.



Sûreté

Une journée dans la sûreté du réseau ilévia

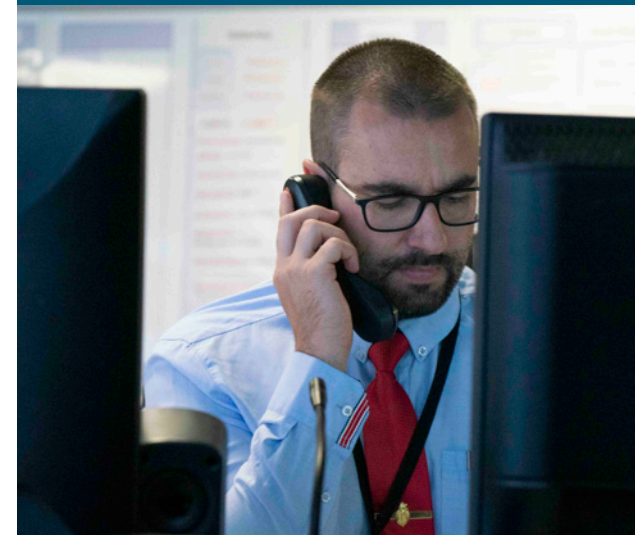
La mission de service public de Keolis Lille ilévia ne se limite pas à transporter les voyageurs d'un point A à un point B. Elle consiste aussi à offrir à chacun la liberté de se déplacer en toute confiance, à toute heure et sur l'ensemble du réseau.

Pour tenir cette promesse, Keolis Lille ilévia déploie chaque jour une combinaison de dispositifs humains et techniques, agents de terrain, unités de sécurité, vidéosurveillance, partenariats avec les forces de l'ordre, coordonnés en temps réel par le Poste de Commandement Sûreté. Une organisation permanente, ajustée heure par heure aux réalités du réseau.



Bienvenue au PC Sûreté

Pour assurer leurs missions, les agents dédiés à l'humanisation et la sécurisation du réseau peuvent compter sur l'appui du Poste de Commandement Sûreté (PCS), ouvert 7/7j et 24h/24. Les 26 collaborateurs et collaboratrices du PCS coordonnent les interventions sur le terrain et travaillent en étroite collaboration avec les forces de l'ordre dont la police des transports (SISTC).



Le réseau s'éveille, les agents du Poste de Commandement Sûreté assurent une surveillance accrue du réseau, notamment via le système de vidéosurveillance, qui compte **6 380 caméras**, dont **3 444 embarquées** dans les bus, les rames de métro et de tramway.



8h, heure de pointe

700 agents sont déployés sur le réseau ilévia. Parmi eux, les agents de terrain (welcomers, chargés de proximité voyageurs, médiateurs...) et les équipes de l'unité interne de sécurité assurent la gestion des flux en station. Leur rôle : faciliter les déplacements et orienter les voyageurs, notamment sur les stations de métro les plus fréquentées.



14 h

Station Jean Jaurès. Des agents de l'unité interne de Sécurité accompagnent les maraudes de l'**ABEJ** (Association d'Aide aux Sans-Abris) et de l'**AFR** (Accueil Fraternel Roubaisien). À travers ce partenariat, Keolis Lille ilévia lutte contre l'errance en station et cherche, main dans la main avec l'association, des solutions dédiées auprès de ce public.



17 h

Opération de lutte contre la fraude en partenariat avec les polices Nationale, Municipales et le SISTC sur le réseau bus. Ces opérations ciblées, régulièrement déployées sur le réseau, combinent présence visible et effet dissuasif, au bénéfice de la sécurité de tous les usagers du réseau.



20 h

Le réseau entre dans sa configuration de soirée. La journée, 10 équipes de sécurité couvrent l'ensemble du réseau métro, avec une sectorisation calée sur l'analyse des faits de sûreté. Après 20 h, ce dispositif passe à 15 binômes, certains directement présents dans les rames. Sur le réseau tramway, les trois trinômes motorisés, qui couvrent le tron commun et les branches Roubaix et Tourcoing la journée, sont renforcés en soirée. Et pour le bus, les délais d'intervention moyens s'établissent à 10 minutes, quel que soit le point du réseau concerné. Pour l'ensemble du réseau, le temps d'intervention moyen est de 5 minutes. Une vigilance constante, ajustée en permanence aux besoins identifiés.

Un œil sur les données

0,84

fait de sûreté pour 100 000 voyageurs en 2025, contre 0,89 en 2024. Une baisse continue.

85 %

des voyageurs se déclarent en sécurité en 2025 sur le réseau, un niveau stable et élevé.

700

agents déployés chaque jour sur le réseau, dont 120 dédiés à la sûreté.

27

conventions de partenariat signées avec les forces de l'ordre.

Culture et mobilités

Favoriser l'accès à la culture et des mobilités plus responsables

Aéronef, Spotlight, LaM... Keolis Lille ilévia noue des partenariats avec les acteurs culturels de la Métropole pour encourager les déplacements en transports en commun vers les événements. Avantages sur le trajet ou sur place, les deux logiques se combinent : rendre la culture plus accessible, rendre la mobilité plus responsable.

Cette démarche prend aussi forme au cœur du réseau. En 2025, dans le cadre du partenariat avec Solid'Art, l'artiste Tommy Knuts a réalisé une frise solidaire en station Gare Lille Flandres à laquelle les voyageurs ont contribué. Une action qui illustre la volonté de faire des stations des lieux vivants, ouverts sur la culture et accessibles à tous.



Qualité de service

Embarquer tout le monde

Nouveau contrat 2025-2031, nouveaux référentiels de qualité de service : Keolis Lille ilévia fait le choix d'embarquer tous les collaborateurs.

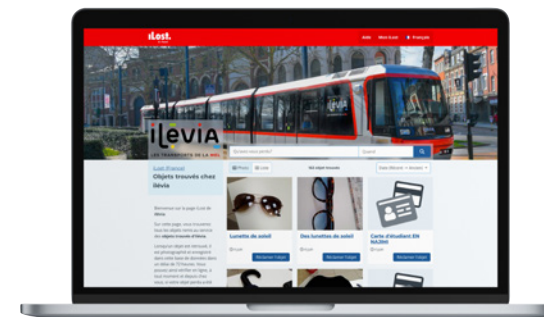
Plusieurs temps d'échanges, des accompagnements dédiés et des animations sur le terrain ont marqué 2025, en ciblant en priorité les managers opérationnels, les équipes en lien direct avec les voyageurs et les partenaires sous-traitants. Objectif : bien transmettre les standards de qualité et poser le socle d'une culture partagée de la qualité de service, appelée à se renforcer dans les années à venir.

Objets trouvés

Plus simple, plus accessible et gratuit

En 2025, Keolis Lille ilévia a simplifié le service des objets trouvés : la plateforme I Lost, accessible sur ilevia.fr, référence en ligne l'ensemble des objets retrouvés sur le réseau.

Le service devient entièrement gratuit, hors frais d'envoi éventuels. Un point de retrait centralisé ouvre en station Gare Lille Flandres, du lundi au samedi de 12h à 19h.



Le nouveau V'Lille

Un vélo pensé pour les usages du quotidien

Depuis le 17 septembre 2025, 500 nouveaux V'lille sont progressivement déployés sur le réseau. Plus léger, plus maniable et plus confortable, ce nouveau modèle a été repensé à partir des retours des usagers et des équipes de maintenance : panier renforcé et plus ergonomique, optimisation du système de vitesses et conception plus robuste, gage de durabilité.

Le résultat est immédiat : le nouveau V'lille affiche un taux de satisfaction de **84 %** et ces **nouveaux vélos, qui représentent 20 % du parc**, concentrent déjà **plus de 40 % des trajets**, témoignant de leur forte attractivité.

Avec près de **10 000 emprunts quotidiens**, V'lille s'impose comme un pilier de la mobilité partagée sur le territoire. Et depuis le 1^{er} août 2025, le service est inclus sans surcoût pour les abonnés ilévia 10 mois, annuels et permanents.



Accompagner

tous les publics

Se déplacer doit être possible pour chacun, quels que soient son âge ou ses besoins.

Depuis plus de 15 ans, Keolis Lille ilévia s'engage à rendre son réseau accessible à tous, en considérant la mobilité comme un droit essentiel du quotidien.



Un œil sur les données

Aucun

refus de course pour le service Handipole en 2025 (à partir du 1^{er} avril)

9 120 269

référénts PPH interventions en établissements (IME / IMPRO / ESAT) personnes touchées

+ de 90%

de satisfaction sur le public PMR sur l'enquête du plan de remplacement tramway de l'été 2025

Cet engagement se construit aux côtés des personnes concernées et des associations. Personnes en situation de handicap, parents avec poussette, personnes âgées : chaque usage est pris en compte et ce sont les services qui s'adaptent pour lever les freins à la mobilité. Une démarche continue pour permettre à chacun de se déplacer de manière autonome, confortable et en toute confiance.



C'est quoi ACCOMPAGNER TOUS LES PUBLICS CHEZ KEOLIS LILLE ILÉVIA ?

C'est moderniser les accès aux quais du tramway, et tenir compte des besoins de tous pendant les travaux

En lien avec la Métropole Européenne de Lille, les quais de tramways ont été rénovés et mis en conformité du 7 juillet au 31 août 2025. Objectif : moderniser les infrastructures, améliorer le confort et renforcer l'accessibilité pour tous les voyageurs, dans le contexte de l'accueil des futures rames plus longues et capacitaires.

Pendant toute la durée des travaux, un dispositif d'information spécifique a guidé les personnes en fauteuil roulant vers les itinéraires adaptés et vers la solution Handipole en cas de non-accessibilité des arrêts de bus de remplacements.

C'est rendre l'information claire et accessible à tous les publics

En 2025, Keolis Lille ilévia édite un premier document en **FALC (Facile à lire et à comprendre)** dédié à l'usage du bus. Coconstruit avec les associations partenaires et les publics concernés, ce guide propose des explications simples, illustrées et accessibles pour accompagner les personnes en situation de handicap dans leurs déplacements. Un moyen de faciliter l'autonomie et l'accès au réseau en confiance pour tous.

C'est aller à la rencontre de tous les publics, et anticiper les interrogations

En 2025, neuf collaborateurs Keolis Lille ilévia volontaires et formés sont intervenus en établissements médico-sociaux (IME, IMPRO, ESAT), en partenariat avec les structures et les professionnels. Le rôle de ces référents PPH (Publics Porteurs de Handicap) : sensibiliser aux bonnes pratiques dans les transports en commun. Acheter son titre et le valider, s'orienter en station, repérer son trajet sont autant de sujets abordés par les référents, pour aider les publics à s'approprier le réseau et à gagner en autonomie dans leurs déplacements.

C'est développer des services humains simples et gratuits, qui renforcent l'autonomie

Lancé en 2025, le service **Handiguide** renforce l'autonomie des usagers en situation de handicap sur le réseau : il permet d'être accompagné de porte à porte sur son trajet, par un agent formé. Prise de repères, prise de confiance, déplacements autonomes facilités, ce service s'inscrit en complémentarité avec le service de transport à la demande Handipole, dédié aux personnes à mobilité réduite, et reconnu pour sa fiabilité. Handiguide est gratuit (hors titre de transport) et fonctionne sur réservation.



C'est adapter nos modes de communication et proposer plusieurs solutions pour échanger avec nos conseillers

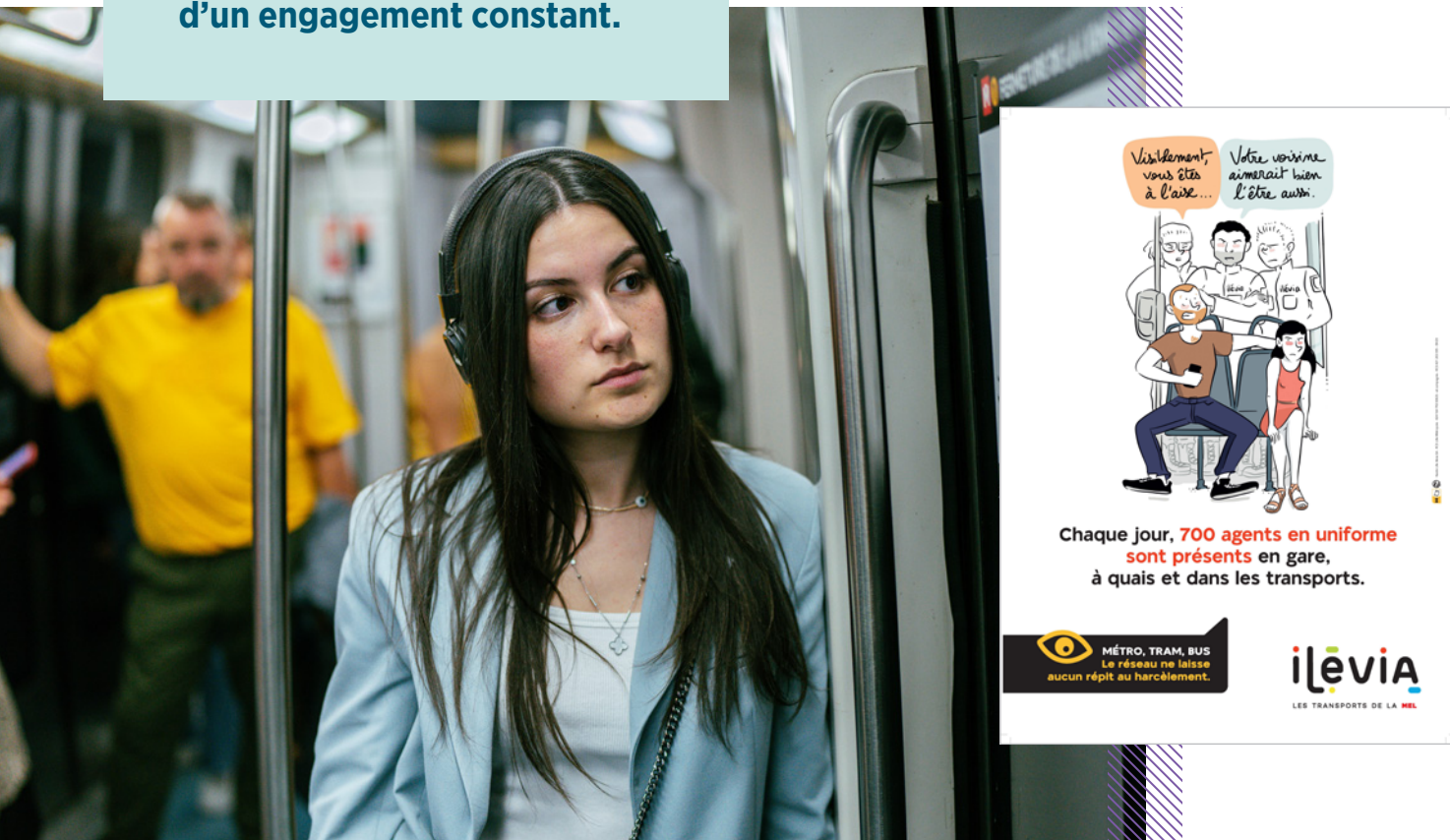
Destiné aux personnes sourdes ou malentendantes, le service Acceo est accessible depuis un ordinateur ou un smartphone équipé d'une caméra. Il leur permet d'échanger avec un conseiller via plusieurs modes de communication : transcription instantanée de la parole (TIP), visio-interprétation en Langue des Signes Française (LSF) ou visio-codage en Langue française parlée complétée (LPC). Disponible du lundi au samedi, ce service facilite l'accès aux informations et à l'accompagnement, pour un réseau plus inclusif.

Se déplacer en toute confiance

un engagement contre les violences sexistes et sexuelles

“Bonsoir, on me siffle, je fais quoi, j’aboie ?”. En novembre 2025, dans tout le réseau, une campagne d’affichage interpelle les usagers, avec un message net et non négociable : tolérance zéro face aux comportements sexistes et au harcèlement sexuel dans les transports. Elle s’inscrit dans la continuité d’un engagement constant.

Pour nous, lutter contre les violences sexistes et sexuelles est un combat de longue haleine mené toute l’année grâce à un ensemble d’actions complémentaires : formation, sensibilisation, dispositif d’alerte, présence, écoute... Nous ne relâchons pas l’attention pour faire du réseau un espace où chacun peut se sentir respecté, écouté et en sécurité.



UNE SEULE CIBLE, UN CONTINUUM D’ACTIONS

La descente à la demande, plus de sécurité le soir

Depuis juin 2022, Keolis Lille ilévia a généralisé l’arrêt à la demande sur l’ensemble des lignes de bus circulant après 22h. Les personnes voyageant seules ou accompagnées d’un mineur peuvent descendre au plus près de leur destination finale, entre deux arrêts de la ligne, pour un plus grand sentiment de sécurité.

Le dispositif “Angela”, des zones refuges dans le réseau

Depuis mars 2023, toute personne en situation de harcèlement ou d’insécurité peut pousser la porte d’une agence ilévia et demander de l’aide. C’est le principe du dispositif Angela (qui existe dans plusieurs pays sous différentes formes), déployé sur l’ensemble des agences commerciales du réseau. Les agents accueillent, sécurisent, et préviennent la police des transports (SISTC), qui prend le relais pour accompagner la victime, y compris dans le dépôt de plainte si elle le souhaite. En 2025, ce dispositif s’étend aux commerces en station.

Des “Safe Places” expérimentées pour la Braderie de Lille

Pour la Braderie de Lille 2025, trois stations ont accueilli des zones refuges officielles : Gare Lille Flandres, République Beaux-Arts et Rihour. Toute personne se sentant en insécurité ou victime de harcèlement pouvait s’y rendre et trouver une écoute auprès de 40 collaborateurs ilévia spécifiquement formés. Ces Safe Places étaient également référencées sur l’application Umay, qui permet de localiser en temps réel les lieux sûrs à proximité. Près de 130 personnes ont sollicité des renseignements sur l’application, dont beaucoup d’étudiants nouvellement arrivés à Lille. Plusieurs voyageurs ont été pris en charge : incivilités, personnes en état de vulnérabilité, demandes de soutien, la diversité des situations témoigne de la diversité des besoins.

La formation des personnels au contact

Ils sont le premier rempart, le premier accueil ou la première écoute, les collaborateurs ilévia au contact des usagers sont formés pour savoir comment réagir face au harcèlement : ils apprennent à identifier les faits et à adopter les bons réflexes auprès des victimes. Le réseau ilévia travaille également en partenariat avec les forces de police locales pour l’accueil des victimes et la résolution des enquêtes.

Les marches exploratoires, pour partir du terrain

Les retours du terrain et les avis des voyageurs sont précieux pour sécuriser les parcours. Régulièrement, Keolis Lille ilévia organise des marches exploratoires avec des usagers pour identifier avec eux des points clés d’amélioration : la remise en valeur des bornes d’appel à l’aide du réseau, un meilleur éclairage en station, une meilleure communication sur les systèmes d’alertes sont directement issus de ces échanges.

Bornes d’appel à l’aide, plus visibles, plus claires

À l’issue d’une marche exploratoire, Keolis Lille ilévia a retravaillé le design et la communication autour des bornes d’appels à l’aide présentes en station. Elles sont désormais plus visibles et leur rôle est mieux mis en valeur. Ces bornes peuvent être utilisées à tout moment en cas de sentiment d’insécurité. Déployées dans les 60 stations de métro, elles sont en contact direct avec le Poste de Commandement qui peut demander une intervention rapide des équipes terrain si nécessaire.

Dans la course contre les violences faites aux femmes

En 2025, pour la deuxième année consécutive, Keolis Lille ilévia est partenaire majeur de la course contre les violences faites aux femmes organisée par Lille Métropole Athlétisme. Un bus ilévia aménagé en stand de sensibilisation est allé à la rencontre des participants pour échanger sur le harcèlement et la sécurité dans les transports. Un engagement concret, porté par les collaborateurs, pour que les transports en commun soient des espaces sûrs pour toutes et tous.



Tarification

Une tarification plus solidaire et accessible

Tarifs : ilévia élargit l'accès aux transports pour les plus modestes

Au 1^{er} août 2025, Keolis Lille déploie la nouvelle gamme tarifaire, en lien avec les décisions de la Métropole Européenne de Lille. Objectif : coller aux réalités économiques actuelles et étendre la tarification sociale à davantage d'usagers.

Résultat, jusqu'à 68 % des abonnés peuvent désormais prétendre à un tarif solidaire ou à la gratuité pour les moins de 18 ans, et les réductions atteignent jusqu'à 87 %. Un abonnement spécifique créé pour les bénéficiaires du RSA complète ces mesures et la réforme simplifie aussi la gamme de titres en intégrant le V'lille dans les offres longue durée, pour favoriser la multimodalité.

Une évolution qui renforce l'accessibilité du réseau et affirme le rôle du transport public comme levier d'équité sur le territoire.



Levier d'accès à l'emploi

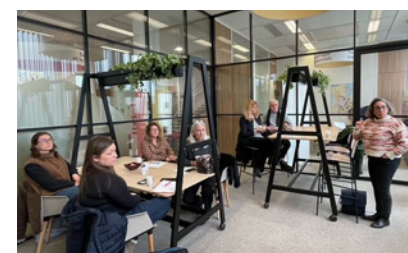
Faire de la mobilité un levier d'accès à l'emploi

Parce que la mobilité est un facteur clé d'accès à l'emploi, Keolis Lille ilévia s'engage aux côtés de France Travail, des missions locales et de partenaires associatifs pour mieux l'intégrer dans l'accompagnement des publics en insertion professionnelle.

Deux dispositifs structurent cette action :

- > En 2025, à partir du 1^{er} avril, Keolis Lille ilévia a réalisé **280 interventions de proximité** de conseil en mobilité (cafés Mobilité, ateliers Mobilité, webinaires...) auprès de différents partenaires. Parmi ces actions, des interventions auprès des professionnels pour les aider à orienter les bénéficiaires vers les solutions de mobilité adaptées. Des temps d'échanges qui apportent des solutions concrètes.
- > Dans le cadre du dispositif MobiliMEL, porté par la Métropole Européenne de Lille, Keolis Lille ilévia a renouvelé son partenariat avec **Wimoo en 2025**. Ce dispositif propose des accompagnements individualisés aux usagers, pour les aider à organiser leurs trajets ou à choisir les solutions de mobilités adaptées à leur situation. **203 accompagnements ont été réalisés en 2025**.

Deux approches complémentaires pour faire de la mobilité un levier d'accès et de retour à l'emploi sur le territoire.



Écoute client

Renforcer l'écoute client et améliorer l'expérience voyageurs

Faire évoluer le réseau implique d'être à l'écoute de celles et ceux qui l'utilisent au quotidien. En 2025, Keolis Lille ilévia a renforcé ses dispositifs d'écoute des voyageurs.

Deux exemples marquants :

- > La rentrée 2025, période toujours marquée par une forte affluence, a donné lieu à **une analyse du parcours client en agence et en ligne en contexte tendu**, pour identifier les points de frictions et fluidifier l'expérience d'achats des usagers.
- > **Le lancement de la plateforme collaborative ilévia&moi**, dédiée au dialogue avec les voyageurs. Ouverte à tous, elle recueille les contributions localisées des usagers et les implique dans la coconstruction des projets du réseau, comme l'aménagement des bus ou le test de nouveaux services numériques.



Sécurité :

la première de toutes les priorités

En 2025, Keolis Lille ilévia affiche une baisse de 20 % de ses accidents du travail avec arrêt et des indicateurs d'exploitation qui performant au-dessus des objectifs.

Des résultats qui ne doivent rien au hasard : ils sont le fruit d'une culture sécurité construite au quotidien, à tous les niveaux de l'entreprise.



Il faut s'imaginer la scène : des cisailles hydrauliques, les pompiers de Villeneuve d'Ascq, un bus à désincarcérer. C'est fort heureusement une simulation menée lors de la Keolis Way Week 2025, une démonstration impressionnante de la réalité d'une intervention d'urgence et un rappel de ce que signifie concrètement le mot "sécurité" pour un réseau de transport.

Quand un réseau fonctionne 364 jours par an, avec 750 000 voyages par jour, la sécurité de tous – voyageurs, collaborateurs, sous-traitants, partenaires – dépasse le cadre réglementaire. Franck Garçon, Directeur Général de Keolis Lille Ilévia le dit sans détour : "La santé et la sécurité de nos voyageurs, des collaborateurs de l'entreprise, de nos sous-traitants doivent être notre première priorité. Nous en sommes collectivement responsables."

Et pour cela, il est impératif que la vigilance constante s'inscrive dans une culture partagée à tous les niveaux de l'entreprise.

Des résultats qui parlent

Les résultats 2025 en montrent les effets : **une baisse de 20 % des accidents du travail avec arrêt** par rapport à 2024, nettement sous l'objectif fixé, **40 000 km entre deux sinistres bus**, là aussi une performance qui dépasse les objectifs. Symbole de ce que peut produire une culture prévention bien ancrée : **l'atelier Niveau 3 de Dron a atteint cinq ans sans accident avec arrêt**. Cette vigilance collective est structurée par un système de management dédié, des rituels réguliers sur le terrain, un dialogue constant entre équipes opérationnelles, managers et représentants du personnel.

Illustration de cette mobilisation collective, la **Keolis Way Week en juin 2025 était entièrement consacrée à la sécurité et à la prévention, à travers un large éventail de situations et de risques** abordés en ateliers, démonstrations et temps d'échange avec les collaborateurs et partenaires présents sur l'événement (voir encadré).

Une culture du quotidien

Au-delà du temps fort, l'événement sert de rappel : la sécurité ne se joue pas uniquement dans les situations spectaculaires ou les démonstrations d'urgence. Elle repose sur une multitude de réflexes quotidiens pour les éviter. Signaler une situation à risque, déclarer un presque-accident, respecter les procédures, proposer des améliorations. Ce sont ces gestes ordinaires qui construisent, jour après jour, un réseau capable de protéger durablement la santé et l'intégrité de celles et ceux qui le font vivre.

Keolis Way Week 2025

Une semaine pour ancrer la culture sécurité

Ateliers immersifs sur les effets de l'alcool, des drogues et de la somnolence, sessions sur les risques chimiques, la gestion du stress, l'alimentation ou les bons gestes en cas d'incident : la Keolis Way Week a proposé un programme dense, mêlant mises en **situation concrètes, immersions, simulations et temps d'échange**. Point d'orgue de la semaine : la simulation de désincarcération menée par les pompiers de Villeneuve-d'Ascq à bord d'un bus réformé.

Au-delà du programme, c'est l'implication des équipes, des partenaires et des acteurs locaux qui a donné toute sa portée à l'événement, en rappelant qu'une culture sécurité solide se construit dans la durée, par **l'écoute, le dialogue et la mise en pratique sur le terrain**.



La santé et la sécurité de nos voyageurs, des collaborateurs de l'entreprise, de nos sous-traitants doivent être notre première priorité. Nous en sommes collectivement responsables.

Franck Garçon, Directeur Général de Keolis Lille ilévia

Zoom sur la démarche IMPACT

Le programme IMPACT Sécurité structure la démarche de santé-sécurité de Keolis Lille ilévia en plaçant le manager au cœur de la prévention et en diffusant un langage commun sur les risques et les exigences du Groupe Keolis.

Il s'appuie sur des rituels concrets : tournées terrain pour aller à la rencontre des équipes, points "5 minutes" pour des échanges réguliers sur les risques, séances dédiées aux incidents à haut potentiel, comités sécurité et résolution structurée de problèmes pour traiter les causes organisationnelles en profondeur.

L'objectif est clair : passer d'une approche purement réglementaire à une dynamique d'amélioration continue, où chaque niveau managérial prend sa part de responsabilité pour éliminer les dangers, réduire les risques et ancrer durablement une culture sécurité positive et proactive.

Un œil sur les données

-20 % 5 ans

d'accidents du travail avec arrêt par rapport à 2024

sans accident avec arrêt pour l'atelier niveau 3 de Dron

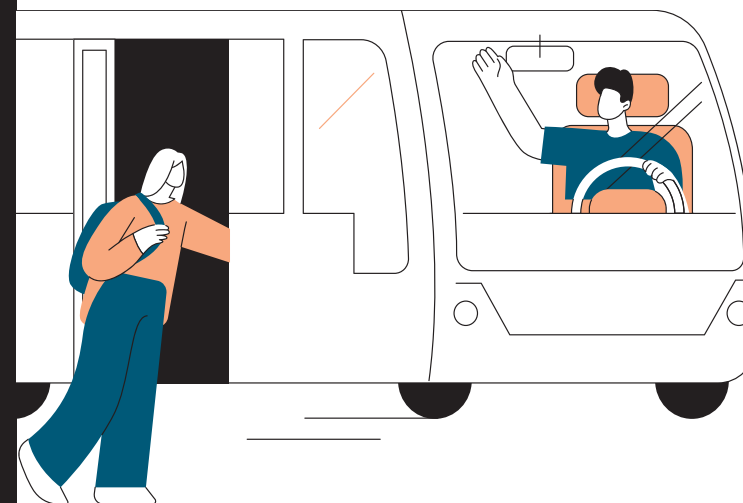
40 000 km

parcourus en bus en moyenne entre deux sinistres

Travailler chez Keolis Lille ilévia : l'insertion, de l'engagement aux résultats

62 000 heures d'insertion réalisées et 25 embauches issues d'un parcours d'insertion, un CFA dédié qui facilite l'entrée de jeunes du territoire dans un emploi durable et local, avec un taux d'embauche en CDI de 82,5 % à l'issue de leur formation... Chez Keolis Lille ilévia, nous continuons de croire au potentiel de chacun.

Les chiffres ont des visages : 62 000 heures d'insertion en 2025, ce sont des personnes éloignées de l'emploi par leur âge, leurs difficultés sociales ou leur état de santé qui sont accompagnées vers des opportunités, qui renouent avec un parcours de formation ou avec un contrat durable. Chez Keolis Lille ilévia, une partie de ces heures est délibérément confiée à des structures d'insertion spécialisées : un choix volontariste et inclusif, guidé tant par la responsabilité sociétale de l'entreprise que par la politique RH, et l'ambition de contribuer au dynamisme du territoire.



Plus d'embauche directe en insertion en 2025

Cette montée en puissance de l'embauche directe, notamment sous forme de CDI et de contrats en alternance, c'est l'expression d'une conviction qui guide Keolis Lille ilévia depuis des années : **croire au potentiel de chacun, former, accompagner et révéler les talents pour les fidéliser au service d'une mission qui a du sens.**

Car ce qui est visé, c'est bien la pérennisation des parcours dans l'entreprise, autant que la mobilisation de tous autour de l'enjeu social qu'est l'emploi. Signal fort en ce sens, la création du CFA Keolis Lille ilévia en 2023, qui a formé 85 apprentis aux métiers du transport depuis son lancement, dont 25 en 2025, avec **un taux d'embauche en CDI de 82,5 %** à l'issue du parcours. Des jeunes de 21 à 30 ans, issus du territoire, formés sur le territoire, et qui y restent pour travailler.

Performance et engagement : même combat

Sur un marché du travail en tension, l'insertion, pour Keolis Lille ilévia est autant un engagement social qu'un levier de performance opérationnelle. **Diversité et inclusion renforcent, sur le terrain, la compétitivité et l'attractivité de l'entreprise.** C'est dans cette même logique que Keolis Lille ilévia se fixe le cap pour 2030 d'augmenter de 25 % la part de femmes dans ses équipes, dans des métiers comme la conduite, la maintenance ou les fonctions support. **Avec 94/100 à l'index égalité femmes-hommes**, le cadre est déjà posé et il s'agit de continuer à transformer les représentations. Un choix inscrit dans la durée, structurant, et qui engage toute l'entreprise, bien au-delà des chiffres.

Charte Emploi Senior

S'ENGAGER POUR L'EMPLOI DES SENIORS

Avec une moyenne d'âge de 45,7 ans et près de 33 % de collaborateurs de 51 ans et plus, Keolis Lille ilévia accompagne les parcours dans la durée et veille au maintien dans l'emploi. L'entreprise a signé la Charte métropolitaine pour l'emploi seniors en 2025, une démarche qui reconnaît la valeur de l'expérience, encourage la transmission des savoirs et promeut la diversité des âges au sein des équipes. Prochain objectif : obtenir le label Emploi Seniors et continuer d'être une entreprise inclusive sur le territoire.



Un œil sur les données

62 000 h

d'insertion réalisées entre avril et décembre 2025

Côté CFA

+ de 85

apprentis formés depuis 2023, dont 25 en 2025

100 %

de réussite au Certificat de Technicien de la Conduite Routière (CTCR)

82,5 %

d'embauche en CDI à l'issue de la formation



Mixité et lutte contre les violences sexistes et sexuelles, une mobilisation qui s'élargit

En 2025, l'Ambassade Nord du réseau We@Keolis poursuit son action de promotion d'un environnement professionnel inclusif, solidaire et respectueux.

Parmi les actions fortes, une conférence interne avec la procureure de Lille et des représentants de la police a réuni plus de 120 participants. Pendant la Keolis Way Week, les ateliers en réalité virtuelle sur le sexisme au travail ont été plébiscités et ont touché plus de 100 collaborateurs. Des cafés mixité ont permis d'aller directement à la rencontre des conducteurs, managers et mécaniciens.

En parallèle, l'Ambassade s'engage sur le terrain avec des partenariats pour la féminisation du cyclisme lors du Tour de France, et les campagnes Octobre Rose et Movember.

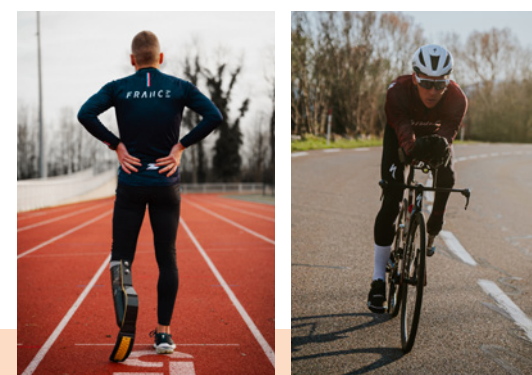
we@keolis
... Accélérateur de mixité



Soutenir les parcours sportifs de haut niveau

Depuis 2022, Keolis Lille ilévia accompagne le parcours de Pierre-Antoine Baele, agent d'intervention métro et para-triathlète de haut niveau.

Une convention reconduite en 2025 en partenariat avec l'Agence nationale du Sport et la Fédération française de triathlon, grâce à laquelle il peut concilier, dans les meilleures conditions, sa carrière professionnelle et sa préparation sportive. Pierre-Antoine peut aménager son temps de travail sans perte de revenus, pour soutenir ses objectifs et ses performances. Cet accompagnement montre la volonté de Keolis Lille ilévia de favoriser l'épanouissement de ses collaborateurs, dans une logique d'inclusion, de diversité et de valorisation des talents.



Sécurité d'exploitation : ilévia contribue aux référentiels nationaux

Métro, tramway : ilévia participe activement aux groupes de travail nationaux InterVAL et GTREX, qui réunissent les opérateurs de transport urbain pour partager les retours d'expérience et faire évoluer les pratiques communes.

Garantir la confidentialité des données personnelles

Au sein de Keolis Lille ilévia, la protection des données personnelles est structurée autour d'une DPO (Data Protection Officer) dédiée. Elle produit chaque année un rapport d'activité auprès du Comité de Direction, mettant en avant les principales actions menées, les chiffres clés, les principaux risques et la feuille de route pour l'année à venir.

Le travail de mise à jour et de complétude du registre des traitements constitue l'une des missions prioritaires du DPO. De nouveaux traitements ont été identifiés et ajoutés au registre ; en 2025, celui-ci en recense désormais 98.

L'année a également été marquée par une hausse des demandes d'exercice de droits (88 demandes, en progression par rapport à 2024). Deux audits externes sur des outils clés ont permis d'identifier des axes d'amélioration en matière de conformité et de sécurité des outils.



Cohabitation en milieu urbain ouvert pour le tramway, sécurité en environnement confiné pour le métro : les enjeux sont spécifiques et les référentiels co-construits. Ce qui est élaboré au niveau national est ensuite décliné directement dans les modes opératoires du réseau, pour en renforcer la fiabilité et la sûreté au quotidien.

