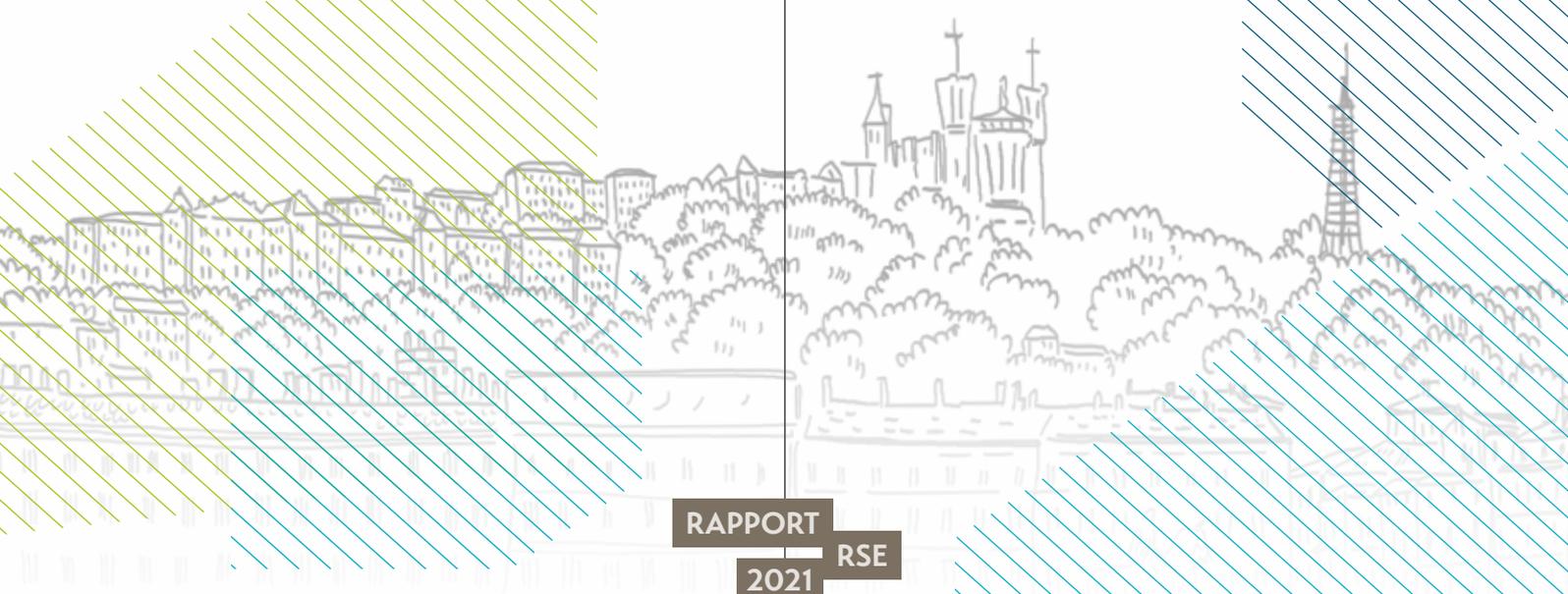


KEOLIS
LYON

AU SERVICE
DU TERRITOIRE

RESPONSABLE
CITOYENNE &
HUMAINE

RAPPORT
2021 RSE



Édito

Keolis Lyon, opérateur du réseau de transport public de SYTRAL Mobilités est, du fait de son activité, **contributeur naturel au développement durable de la Métropole**. Transporter les voyageurs en sécurité, en qualité, et favoriser ainsi l'attractivité du transport public et le report modal est l'engagement quotidien de tous les collaborateurs.

Mais notre **contribution d'entreprise socialement responsable, engagée pour relever les défis de transition d'une métropole d'avenir**, va bien au-delà.

Elle s'exprime tout d'abord **vis-à-vis des voyageurs**, que nous souhaitons **fidéliser et conquérir**, en leur offrant un service proche et attentionné, inclusif et facile d'accès pour tous, agile et intelligent, capable de combiner dans une approche « sans couture », tous les modes de mobilités durables.

Elle se traduit également dans la manière dont nous **accueillons, accompagnons, fidélisons**, grâce à la formation et la politique de mobilité, notre première richesse : la diversité de **4 600 collaborateurs** opérant 80 métiers, fédérés par la culture sécurité, le sens du service public, la fierté du métier et les valeurs « ouverts, attentifs, engagés ». Elles nous guident au quotidien dans notre relation de service, et dans nos pratiques managériales.

Elle est **au cœur de notre engagement pour la planète**, matérialisée par la mise en œuvre de la **transition énergétique**, avec en particulier le déploiement en cours de 400 nouveaux bus au gaz ou électriques, et les futurs projets de tramways, décidés par SYTRAL Mobilités, mais également via **notre travail exigeant pour être économe en ressources** dans nos pratiques quotidiennes : éco conduite, gestion des déchets, de l'eau, éclairage des bâtiments... qui nous ont notamment permis d'obtenir les labélisations ISO 14001 pour nos activités de maintenance et ISO 50001 pour l'ensemble de l'entreprise.

Elle **structure nos engagements partenariaux sur le territoire**, avec le **souci constant de tisser du lien social au plus près du terrain et contribuer au « mieux vivre ensemble » dans une ville apaisée**, en étroite **collaboration avec tous nos partenaires institutionnels, collectivités locales, associations, entreprises privées et entreprises issues du monde de l'économie sociale et solidaire**, avec lesquelles nous déployons de nombreuses actions en faveur de la réinsertion, la prévention, la médiation, la sécurité, la citoyenneté... Autant de relations partenariales qui s'inscrivent dans une démarche de transparence et d'exemplarité.

RAPPORT RSE
KEOLIS LYON

AU
2021

SOMMAIRE

Introduction

3

PARTIE 1

Les passagers
au cœur de la mission
de Keolis Lyon

9

PARTIE 2

Accompagner les personnels
et reconnaître
tous les talents

17

PARTIE 3

Keolis Lyon s'engage
pour la planète

25

PARTIE 4

Aux côtés
de ses partenaires

33

Exemplarité
et transparence

39

Conception/réalisation :
Syntagme, communication & influence

Crédits photos :
Nicolas Robin, Sébastien Erome, Maxime Brochier,
Philippe Schuller, @TCI_Sytral, Lyon - La Duchère,
DR

Illustrations (pages 1, 3, 8, 16, 24, 32, 38) :
Clémentine Quentin

UNE CONTRIBUTION D'ENTREPRISE

SOCIALEMENT RESPONSABLE,

MAIS ÉGALEMENT CITOYENNE ET HUMAINE,

PARTAGÉE ET MOBILISATRICE

POUR CHAQUE COLLABORATEUR.

Laurence Eymieu,
Directrice générale
de Keolis Lyon



Keolis Lyon connecte les gens et les territoires

Plus important réseau multimodal français après le réseau d'Île-de-France, le réseau TCL, opéré par Keolis Lyon pour SYTRAL Mobilités, est internationalement reconnu pour son maillage, sa simplicité d'utilisation et son attractivité.

Entreprise engagée auprès de ses 4 600 collaboratrices et collaborateurs, Keolis Lyon est également un acteur majeur de son écosystème territorial, à l'écoute et au service de toutes les parties prenantes : autorités organisatrices, voyageurs, collaborateurs, partenaires.

Keolis Lyon a décidé de faire de sa raison d'être le cœur de son projet stratégique d'entreprise.

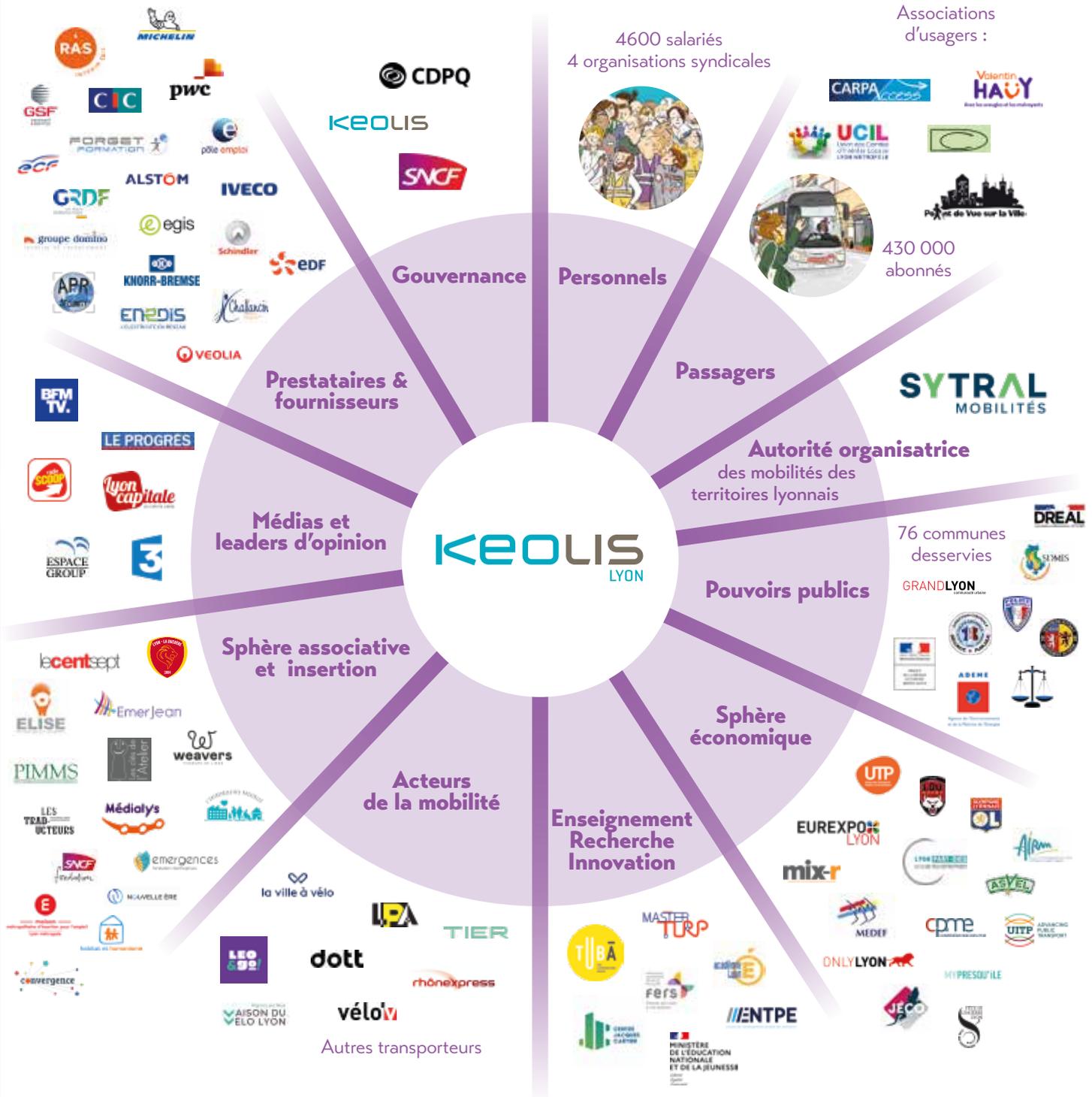
À travers cette raison d'être, Keolis réaffirme sa vision des mobilités plurielles, sûres et partagées pour rapprocher les territoires et contribuer à la vitalité locale. Par sa raison d'être, Keolis confirme sa promesse de contribuer à des territoires attractifs et durables, d'agir de façon responsable pour la planète, de développer les compétences de ses collaborateurs et d'accompagner la transformation des métiers, et d'être une entreprise partenariale engagée.



Keolis Lyon imagine et déploie des mobilités sûres et durables au service du territoire lyonnais pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun.



ACTEUR D'UN ÉCOSYSTÈME VERTUEUX



KEOLIS LYON

À

L'ÉCOUTE

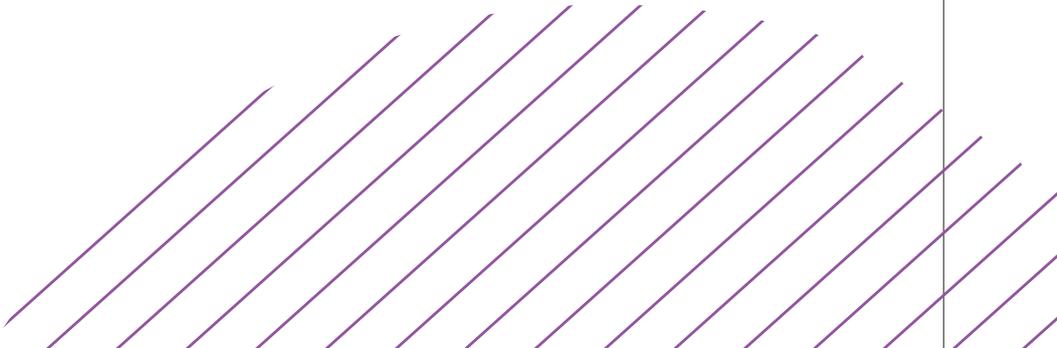
Keolis Lyon s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue, aux côtés de SYTRAL Mobilités, autorité organisatrice des mobilités des territoires lyonnais, et de l'ensemble de ses parties prenantes. Développement d'un service public toujours plus inclusif, essor de l'intermodalité, qualité de vie des salariés, décarbonation des activités, transformation interne de l'organisation, transparence des relations partenariales... l'entreprise progresse en permanence, attentive aux évolutions sociétales et aux mutations territoriales.



Afin de définir une feuille de route RSE qui fasse écho aux enjeux et aux attentes du territoire, échanger avec l'ensemble de l'écosystème local est une étape indispensable. Keolis Lyon a mis en place un processus d'écoute régulier de ses parties prenantes.

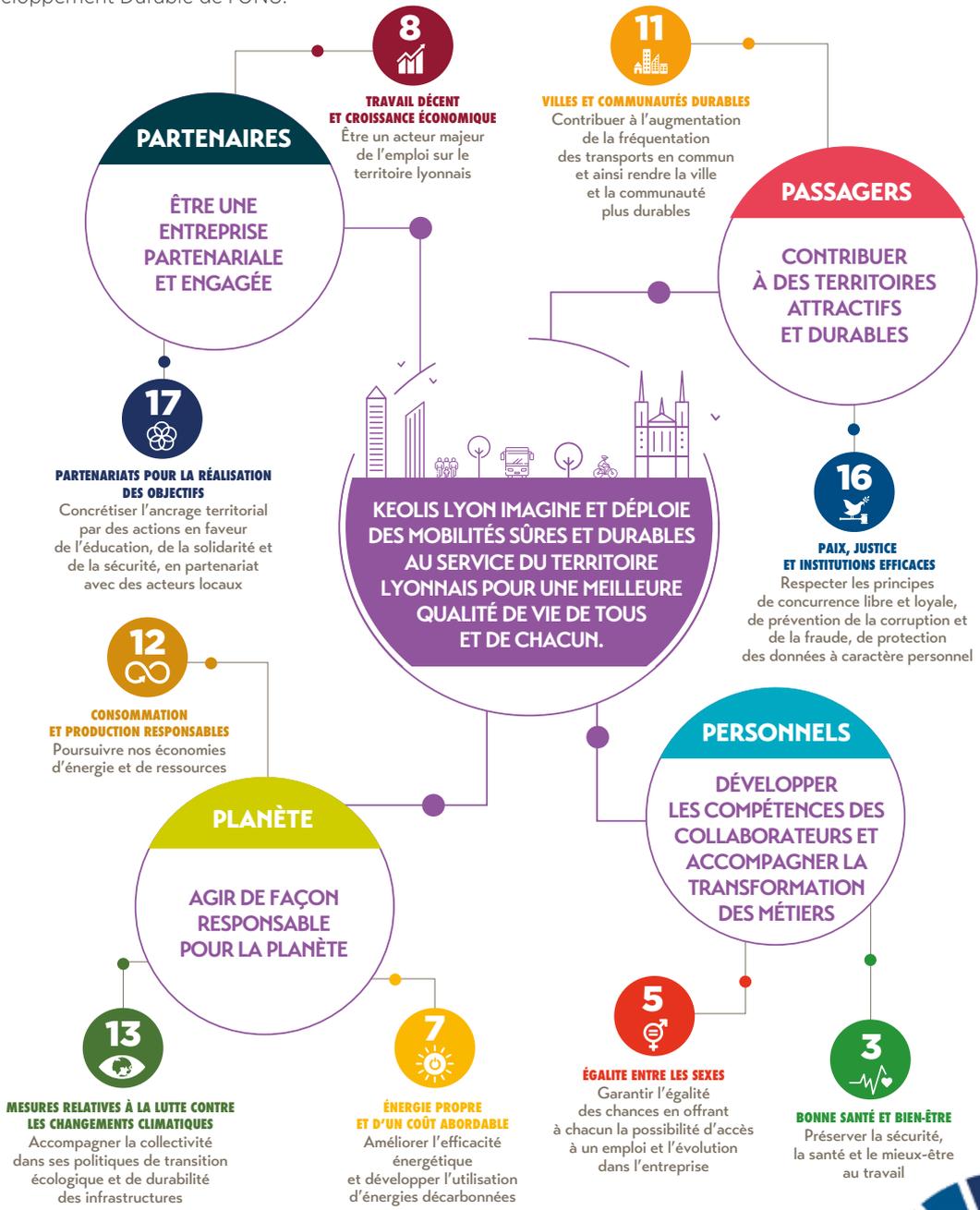
- L'ensemble des parties prenantes est consulté lors d'enquêtes spécifiques visant à identifier l'importance et la maturité des domaines porteurs d'enjeux de Keolis Lyon.
- Les clients du réseau sont interrogés par le biais d'un baromètre de satisfaction mensuel, lors de tables rondes et ont la possibilité d'intégrer un panel client afin de recevoir des études prospectives.
- La perception des salariés est mesurée à l'aide d'un baromètre Qualité de Vie au Travail.

En associant toutes les parties prenantes, Keolis Lyon veille à créer de la valeur pour chacune d'entre elles.



UNE RAISON D'ÊTRE, DES ENGAGEMENTS

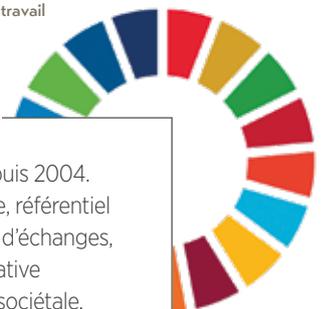
Les objectifs sociaux et environnementaux ont été déclinés selon quatre grands piliers d'engagements – auprès de ses passagers, de ses personnels, de la planète et de ses partenaires - pour suivre un seul et unique objectif : imaginer et déployer des mobilités sûres et durables au service du territoire lyonnais pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun. Cette raison d'être a été élaborée en lien avec les Objectifs de Développement Durable de l'ONU.



Keolis engagée dans le Global Compact

La stratégie de responsabilité sociétale de l'entreprise s'est étoffée au gré des échanges avec ses différents publics, des évolutions réglementaires et de la maturité du groupe sur le sujet. En 2020, le groupe Keolis a affiné sa démarche pour contribuer aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD), définis par le Global Compact, le Pacte Mondial des

Nations Unies, dont il est signataire depuis 2004. À la fois cadre d'engagement volontaire, référentiel international et plateforme d'actions et d'échanges, le Global Compact est la plus large initiative mondiale en matière de responsabilité sociétale. Depuis 2000, il incite le monde économique à adopter une attitude socialement responsable.



4 dimensions essentielles d'engagement

Pour s'inscrire dans une trajectoire environnementale, sociale et sociétale vertueuse, Keolis Lyon a défini quatre grandes familles d'engagements en faveur des passagers, des personnels, de la planète et des partenaires.

PASSAGERS



Contribuer à des territoires attractifs et durables

Keolis Lyon accompagne l'autorité organisatrice, SYTRAL Mobilités, à renforcer la vitalité de son territoire, en contribuant à l'essor des transports en commun afin de rendre la ville et la communauté plus durables, et à faciliter la vie quotidienne des habitants.

PERSONNELS



Développer les compétences des collaborateurs et accompagner la transformation des métiers

Keolis Lyon mène une politique de ressources humaines engagée en faveur de la diversité, de l'inclusion et de l'épanouissement au travail grâce au développement des compétences, à l'attention portée à la sécurité, à la santé et au bien-être, ainsi qu'à la diversification des sources de recrutement.

PLANÈTE



Agir de façon responsable pour la planète

Keolis Lyon affirme et ancre, au cœur de sa vision stratégique, ses engagements liés à la transition écologique et la protection de l'environnement. La feuille de route RSE de Keolis Lyon intègre ainsi l'accompagnement de la transformation du réseau TCL et la mise en place d'un cadre pour la réduction de ses dépenses énergétiques.

PARTENAIRES



Être une entreprise partenariale et engagée

Keolis Lyon s'engage à concevoir et déployer des solutions de mobilité dans une démarche partenariale fondée sur l'écoute et la co-construction. Au-delà de la mission de mobilité de Keolis Lyon, l'ancrage territorial se concrétise également par de nombreuses actions en faveur de l'éducation, de la solidarité et de la culture, en partenariat avec les acteurs locaux.



PARTIE 1

LES PASSAGERS

AU CŒUR

DE LA

MISSION

DE

KEOLIS LYON

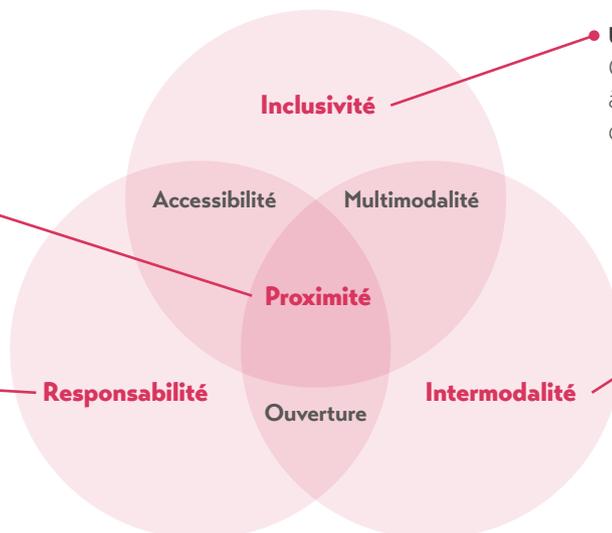
L'entreprise accompagne SYTRAL Mobilités pour développer un réseau multimodal sûr, fiable, attractif et durable. Avec chaque jour plus d'1,5 million de voyages, desservant 73 communes, Keolis Lyon propose une expérience de mobilité adaptée, agréable et humaine, au plus proche des besoins et attentes de ses voyageurs.

Un réseau proche des voyageurs

Par son offre, par ses services, par sa communication, par ses agents, par sa place dans la ville et dans les vies.

Un réseau acteur de la vi(II)e

Responsable de transporter les citoyens de la Métropole et engagé dans la ville.



Un réseau pour tous

Ouvert à tous, accessible à tous, compréhensible de tous.

Un réseau agile et intelligent

Adapté aux nouveaux usages, qui encourage et aménage la combinaison des modes.

PROXIMITÉ

Garantir une mobilité adaptée, agréable et humaine

Déclinées des jeunes aux seniors, les actions menées par Keolis Lyon reflètent la diversité de ses clients. Portée par sa vocation de service public, l'entreprise pratique une écoute assidue de ses voyageurs pour faire progresser ses offres et délivrer un service performant et durable.

Chaque client est unique mais ses besoins et ses attentes dépendent de son niveau de maîtrise du réseau, de sa fragilité momentanée ou durable et de son aisance dans l'utilisation des outils digitaux et traditionnels. À travers ses enquêtes Keoscopie menées depuis 2007,

Keolis a identifié 5 types de voyageurs :



L'ATTENTION PORTÉE AUX CLIENTS RÉCOMPENSÉE

L'EFQM - Fondation Européenne pour le Management de la Qualité - est une démarche d'amélioration continue dans laquelle Keolis Lyon est engagée depuis 2011. Ce modèle, qui mesure l'amélioration continue de la performance, est utilisé par les entreprises européennes, tous secteurs d'activités confondus. Ayant démontré de réels progrès à travers quatre évaluations en dix ans, **Keolis Lyon a obtenu en mars 2021 le niveau de reconnaissance de finaliste de l'EFQM Global Award avec six étoiles, ainsi que le prix européen pour l'« attention portée aux clients »**. Elle devient ainsi la première entreprise de transport public en Europe à obtenir ce haut niveau de reconnaissance EFQM.



À votre écoute

Grâce à un programme ambitieux d'études et d'enquêtes, Keolis Lyon garde un lien régulier avec ses clients voyageurs. Deux types d'enquêtes permettent d'évaluer régulièrement la satisfaction des clients et de recueillir leur avis :

1

Le baromètre satisfaction trimestriel, opéré auprès d'un échantillon de 1 200 voyageurs, permet de comparer l'évolution de la satisfaction par rapport à 13 critères contribuant à la qualité du service, ainsi que le NPS (net promoter score).

2

Le panel d'utilisateurs du réseau TCL, composé de 2 500 clients abonnés et occasionnels, permet d'obtenir rapidement une perception sur une problématique particulière ; il est sollicité environ six fois par an.



24 400

CLIENTS QUESTIONNÉS EN 2021

Soit + 29% par rapport à 2019

6,86/10

C'est la note moyenne de satisfaction client en 2021

Par nature au cœur de l'agglomération et de la vie des citoyens, Keolis Lyon mobilise son personnel en allant au devant des habitants au quotidien et lors des grands événements qui rythment l'agglomération.

LA RENTRÉE : UN MOMENT FORT DE LA RELATION AVEC LES PASSAGERS

La rentrée scolaire est un moment fort, une occasion de contact avec l'ensemble des voyageurs et plus largement des citoyens grands-lyonnais. À cette occasion, tout est mis en œuvre pour faciliter le parcours vers l'abonnement ou le réabonnement. De nombreux volontaires sont mobilisés sur le terrain pour accueillir le public devant les agences commerciales, sur les stands universitaires, mais également à l'occasion de diverses animations. Leurs objectifs : éviter aux clients d'attendre inutilement en agence lorsque des solutions alternatives existent, donner des informations sur les principales nouveautés du réseau et proposer des abonnements adaptés.

En complément du parcours client numérique, les volontaires Keolis Lyon se sont déployés sur les stands TCL installés sur les campus des universités et des écoles pour accompagner les étudiants et faciliter la souscription de nouveaux abonnements.

45 stands
50 volontaires
827 dossiers établis

RENTRÉE

70

VOLONTAIRES

mobilisés par Keolis Lyon
entre le 30 août et le 6 septembre,
soit 300 heures de présence sur le terrain

plus de

20 000

CLIENTS

reçus dans l'une des
5 agences commerciales par
100 collaborateurs de Keolis Lyon
et de ses partenaires entre le
30 août et le 3 septembre

11

MOBILISÉS SUR LE TERRAIN POUR LE RETOUR DE LA

FÊTE DES LUMIÈRES

La Fête des Lumières, événement emblématique de la Ville de Lyon, est un moment fédérateur pour tous les collaborateurs de Keolis Lyon. Chaque année, une mobilisation exceptionnelle de l'ensemble du personnel de l'entreprise sous une même mission : assurer des millions de voyages, tout en garantissant la sécurité et le confort des visiteurs.

Durant les quatre jours des festivités, ce sont près de 11 000 vacations assurées, soit entre 2 000 et 4 000 personnes par soir qui répondent à l'appel : sourires, bras tendus, renseignements, orientation et bienveillance participent, en plus des dispositifs d'offre et de signalétique, à faire de cette fête un succès collectif. Un événement préparé collégialement avec les partenaires de la Ville de Lyon et la Direction Départementale de la Sécurité et le Service Départemental Métropolitain d'Incendie de Secours (SDMIS) plus de six mois en amont...

ÉDITION 2021

1,7M

DE VOYAGEURS

3 000

PERSONNELS KEOLIS
LYON DÉPLOYÉS

400

AGENTS DE
SÉCURITÉ PRIVÉE

150

AGENTS MÉDIALYS



Des agents renseignant les visiteurs place Bellecour.



En 2021, **172 animations** ont été menées via l'agence mobile TCL ou des stands dans les communes, les salons et les entreprises de l'agglomération.

ACCESSIBILITÉ

Faciliter l'accès à la mobilité

En allant à la rencontre des publics fragiles et à l'écoute des associations, Keolis Lyon adapte ses services pour les rendre accessibles et compréhensibles par le plus grand nombre ; cette recherche d'inclusivité passe par des innovations technologiques, mais aussi par des partenariats tissés avec des acteurs de proximité sur le territoire.



LEVER LES FREINS À L'UTILISATION DES TRANSPORTS EN COMMUN CHEZ LES SENIORS

Chaque année, le Département d'Actions Citoyennes de Keolis Lyon sensibilise les plus jeunes au bien vivre ensemble et à la sécurité dans les transports en commun. Depuis 2021, l'entreprise va également à la rencontre de son public sénior, un nouvel engagement avec l'organisation d'ateliers d'informations et de mise en pratique des services TCL dédiés dans des résidences ou des salles communales, en partenariat avec les mairies.

5 à 10

ATELIERS À DESTINATION DES SÉNIORS AUTONOMES PRÉVUS EN 2022 ET UN DÉPLOIEMENT AVEC LES PIMMS POUR DÉMULTIPLIER L'ACTION

SIMPLIFIER LE PARCOURS VOYAGEUR

Pour accompagner le client au gré de ses démarches, notamment pour les publics fragiles, Keolis Lyon a mis en œuvre des dispositifs dédiés dans les agences commerciales du réseau TCL :

- Nouveauté, la prise de rendez-vous en agence, par Internet ou par téléphone, permettant d'éviter les files d'attente, a été plébiscitée tout au long de l'année.
- **47 400 rendez-vous en 2021.**
- Du lundi au vendredi, le personnel d'accueil et d'information est présent à l'entrée des agences pour faciliter le passage de la porte d'entrée et accueillir prioritairement les personnes fragiles.
- Le dispositif de gestion de files d'attente (tickets remis à l'arrivée) comprend une touche dédiée pour une prise en charge rapide au guichet pour les personnes fragiles.
- Une balise sonore à la porte d'entrée des cinq agences commerciales permet aux personnes mal et non-voyantes d'être guidées par des messages audio (via une télécommande fournie par la Métropole de Lyon ou un smartphone au moyen de l'application gratuite « MyMoveEO » qui permet de détecter et déclencher les balises via Bluetooth).
- Au total, avec les entrées de station de métros et funiculaires, **252 balises sont installées sur le réseau TCL.**
- L'agence Gorge de Loup possède un guichet équipé d'une Boucle à Induction Magnétique (BIM) à l'attention des personnes malentendantes, dispositif à l'étude pour son extension dans l'ensemble des agences.

L'ACCESSIBILITÉ NUMÉRIQUE AU PLUS GRAND NOMBRE

Depuis le déploiement en 2019 du nouveau site Internet **tcl.fr**, Keolis Lyon est engagé dans une démarche d'amélioration continue de l'interface web. **L'objectif est de proposer un site le plus inclusif possible en simplifiant au maximum sa navigation.** Un audit externe de l'outil a été réalisé en juin 2021 par un organisme indépendant : le résultat de cette analyse a conduit à un résultat donnant 55 % de critères applicables respectés et a donné lieu à un plan d'actions correctives. Fin 2021, 9 des 10 actions listées ont été réalisées, portant le taux de conformité à 60 %. Le processus de perfectionnement se poursuit. Pour guider Keolis Lyon dans les améliorations à appliquer sur ses outils numériques adressés aux passagers, la vision voyageurs est indispensable. **Grâce à une proximité de longue date avec des associations représentant les différents handicaps et déficiences, notamment visuelles et auditives, l'entreprise sait où et comment agir.** C'est pourquoi les aboutissements de cet audit ont été partagés avec ses parties prenantes externes. Les principaux résultats sont d'ailleurs consultables sur la rubrique "Accessibilité" du site Internet.

Fin 2021, un module spécifique a été ajouté au site **tcl.fr** : développé par une start up française, **le module Facil'iti permet d'adapter la lisibilité des informations par rapport à de nombreux handicaps cognitifs et visuels comme le daltonisme ou la dyslexie.** En test jusqu'en juin 2022, une enquête client permettra de valider l'utilité du dispositif.

À LA RENCONTRE DES PERSONNES NUMÉRIQUEMENT ET ÉCONOMIQUEMENT FRAGILES

NOUVEAUTÉ « Territoire Zéro Non recours »

Membre fondateur du Centsept, association accompagnant des projets à impact social ou environnemental sur le territoire métropolitain, Keolis Lyon est partie prenante du projet expérimental « Territoire Zéro Non Recours », lancé en octobre 2021 dans le quartier de Vénissieux Moulin à Vent. Ce programme permet de donner accès aux aides sociales aux personnes en situation de précarité. Keolis Lyon contribue dans son domaine, grâce à une personne référente, à relayer les informations relatives au réseau TCL et s'assure de leur mise à jour et de leur bonne diffusion.

NOUVEAUTÉ Faciliter l'accès aux outils numériques

Keolis Lyon, membre historique de PIMMS Médiation, association spécialisée dans le service à la personne et l'accueil des publics fragiles, a formé 40 de ses agents aux spécificités du réseau TCL ; l'objectif de cette démarche : déployer des accompagnements individualisés à l'utilisation des outils numériques à destination des usagers. De plus, les médiateurs PIMMS réalisent régulièrement des enquêtes dans les files d'attente des agences commerciales, afin d'identifier et de proposer aux personnes intéressées des formations aux outils numériques TCL.

ACCOMPAGNER LA TARIFICATION SOLIDAIRE AVEC LA MÉTHODE FACILE À LIRE ET À COMPRENDRE

En janvier 2021, Keolis Lyon a accompagné le déploiement de la nouvelle tarification solidaire de SYTRAL Mobilités grâce à un dispositif complet d'information des ayants droits incluant un parcours numérique, mais prenant en compte également les personnes éloignées des nouvelles technologies. Des dépliants ont ainsi été conçus en langage labellisé FALC (Facile À Lire et à Comprendre). Cette transcription FALC a été réalisée grâce à un ESAT (Établissements ou Services d'Aide par le Travail) lyonnais habilité. Une enquête a permis de tester la lisibilité et la compréhension de ces documents. Une pratique inspirante pour Keolis Lyon qui vise à l'avenir la généralisation de cette méthode pour d'autres documents.



Fin 2021, le guide pratique de l'accessibilité a été conçu selon la méthode FALC.

INTERMODALITÉ

Encourager les déplacements vertueux

Keolis Lyon s'inscrit dans la dynamique des nouveaux comportements de déplacements, déjà amorcée mais accélérée par la crise sanitaire. L'utilisation croissante de modes de transport plus vertueux, notamment le vélo, s'accompagne d'outils d'information voyageurs communs ; il implique également une (re)connaissance mutuelle des contraintes et des besoins des utilisateurs, pour une meilleure cohabitation et un partage sécurisé de la voirie. Les parties prenantes externes (associations, cyclistes) et internes (conducteurs) sont ainsi associées à des modules et ateliers de sensibilisation réguliers.

14

SENSIBILISER POUR UN PARTAGE APAISÉ DE LA VOIRIE

- Une campagne de sensibilisation à l'adresse des cyclistes a été menée sur le cours Lafayette, ainsi qu'une action d'information auprès des conducteurs au terminus de la ligne C3.
- **Un module de formation à destination des conducteurs, managers d'intégration et formateurs** a été dispensé fin juin 2021 par la Maison du Vélo. L'objectif de ce programme en 2022 : proposer une approche théorique de la circulation sur deux roues (« le Code vu du guidon »), ainsi qu'une application pratique grâce à un circuit cyclable en ville.
- **L'opération Convergence Vélo**, en juillet 2021, a permis de sensibiliser les passants de la place Bellecour aux problématiques méconnues des angles morts et du freinage dans les transports en commun. Les 80 participants ont été conviés à prendre la place d'un conducteur de bus.
- Dans le cadre de l'opération « **Un mois sans ma voiture** », courant octobre 2021, deux ateliers organisés dans le quartier de la Soie avec le concours de la Maison du Vélo et de volontaires ont permis d'éclairer les habitants sur les pratiques liées au partage de la voirie.

PLANS DE MOBILITÉ : UN ACCOMPAGNEMENT SUR-MESURE POUR LES ENTREPRISES

- Keolis Lyon propose aux entreprises de venir à la rencontre de leurs salariés toute l'année en déployant des **stands d'information sur sites ou via l'agence Mobile TCL**. Point d'orgue de ces animations : la Semaine Européenne de la Mobilité, chaque mois de septembre, et en particulier le Challenge Mobilité organisé par la Région, qui invite les salariés auverhonnais à utiliser un mode de transport alternatif à la voiture individuelle. Ces interventions visent à valoriser le réseau, les services, les tarifs TCL, et conquérir de nouveaux clients par une offre d'essai.



en 2021
60
ANIMATIONS ONT ÉTÉ MENÉES
AUPRÈS D'ENTREPRISES
OU ADMINISTRATIONS
DE LA MÉTROPOLE

permettant de délivrer

1 646
OFFRES D'ESSAI



NOUVEAUTÉ

Innovation

Le dispositif de **rétrovision** dans les bus (remplacement du rétroviseur par des caméras associées à des écrans) a été testé avec succès, en lien avec SYTRAL Mobilités et en partenariat avec l'Institut Gustave Eiffel et la fondation Maif. Il fera l'objet d'un déploiement progressif dès 2022.



UNE INFORMATION INTÉGRANT LES MOBILITÉS ACTIVES

En tant qu'acteur responsable de la mobilité sur le territoire, Keolis Lyon se doit d'informer des alternatives à l'autosolisme et de promouvoir l'ensemble des modes doux et actifs en complément des transports en commun. Au fur et à mesure de la mise à jour des supports d'information voyageurs (cartographies, plans, dépliants, guides, box nouveaux arrivants), l'entreprise intègre les outils permettant de faciliter l'intermodalité : parcs-relais vélo, stations Vélo'v, stations Citiz, etc. Des partenariats sont également noués avec les autres acteurs de la mobilité (vélos, trottinettes) notamment dans le cadre du programme de fidélité TCL.

NOUVEAUTÉ

À pied, à vélo : un plan du réseau augmenté

En octobre 2021, un nouveau plan du réseau TCL incluant des suggestions de parcours de vélo et de marche à pied a été déployé par Keolis Lyon. Ce nouveau support cartographique est un projet né du contexte post confinement pour limiter le développement de l'autosolisme en suscitant des idées de complémentarité vélo / marche à pied / TCL. Son objectif : **redonner de la place et du confort aux voyageurs qui se déplacent avec TCL, en proposant des alternatives pertinentes aux voyageurs potentiellement intéressés par d'autres modes** ; indiquer des alternatives au réseau TCL pour gagner du temps en évitant par exemple des correspondances, ou en cas de perturbations, donner des idées de marche à pied / déplacement en vélo (bon pour la santé). Le plan est affiché dans 10 stations de métro et 8 stations de tramway.



Avec les équipes de KEOLIS, je me souviens qu'on a testé une offre groupée d'abonnement Vélo'v avec les TCL auprès du Club des entreprises de la Part-Dieu. On a réussi à travailler de manière assez souple, et c'est KEOLIS qui a piloté ça. Ça a été assez efficace, on a pu mettre ce service en place assez rapidement. Je les vois comme des gens capables d'innover sur des nouveaux services.

Laurent Vaudoyer, Directeur Rhône-Alpes JC Decaux

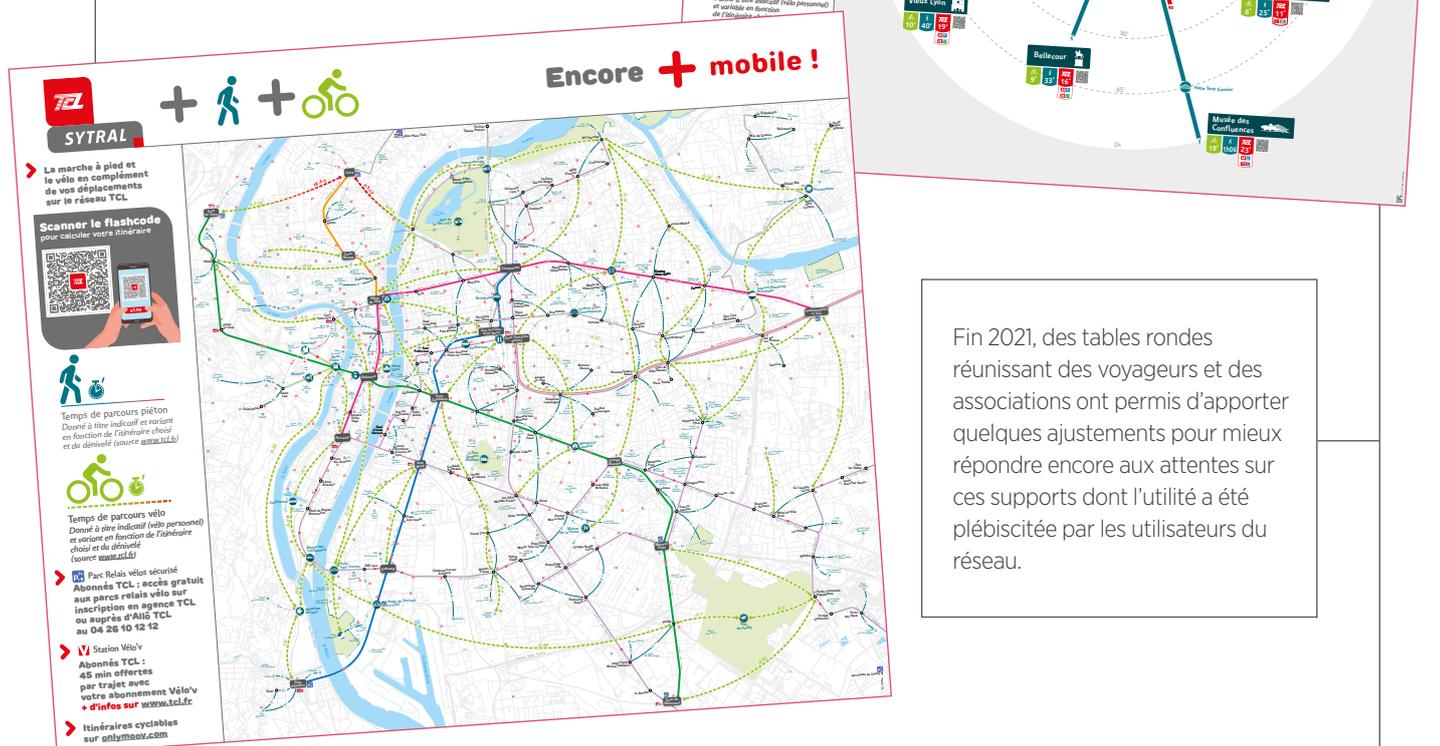


NOUVEAUTÉ

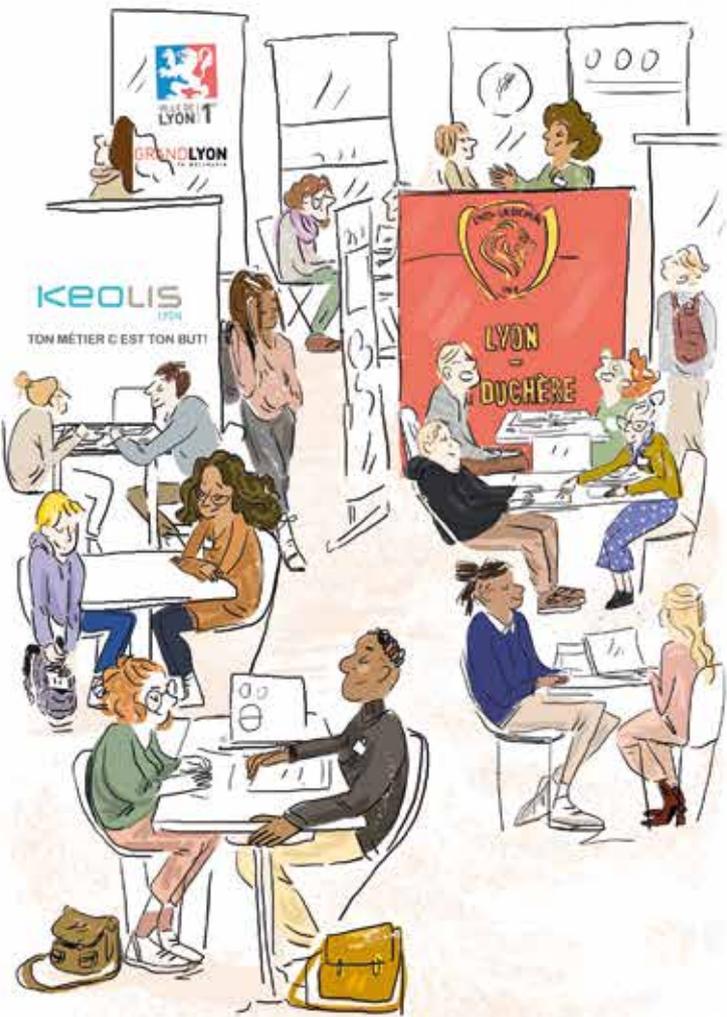
La Rose des Modes

Ce projet, jouant sur la complémentarité des modes doux, vise également le recul de l'autosolisme. Expérimentée dans deux stations de métro, la Rose des Modes opère une véritable innovation dans le domaine de la représentation cartographique et s'affranchit des notions géographiques pour ne retenir que la comparaison des temps de trajet entre les différents modes de transport.

15



Fin 2021, des tables rondes réunissant des voyageurs et des associations ont permis d'apporter quelques ajustements pour mieux répondre encore aux attentes sur ces supports dont l'utilité a été plébiscitée par les utilisateurs du réseau.



PARTIE 2

ACCOMPAGNER

LES

PERSONNELS

ET

RECONNAÎTRE

TOUS

LES

TALENTS

Keolis Lyon, 4^e employeur de la région Auvergne-Rhône-Alpes, conduit une politique de gestion des ressources humaines volontariste et ambitieuse. L'entreprise accueille tous les profils sur plus de 80 métiers ; des jeunes avec ou sans diplôme, des salariés en reconversion, des séniors avec ou sans expérience du transport public, des personnes en situation de handicap, des femmes et des hommes éloignés de l'emploi...

Ses 4 600 collaborateurs sont à l'image des voyageurs qui empruntent chaque jour bus, tramways et métros, et œuvrent au quotidien, dans un esprit de corps, pour des solutions de mobilité plus inclusives. Cette vocation de service public qui anime chacun des collaborateurs de Keolis Lyon s'affirme aussi dans un management de proximité, une réelle volonté de développer une culture d'entreprise qui fidélise et favorise une évolution professionnelle pour tous.

Attirer

Véritables enjeux des prochaines années, le recrutement et la fidélisation des collaborateurs sont au cœur des préoccupations de Keolis Lyon. Pour attirer et fidéliser les talents, l'entreprise s'appuie sur la campagne Marque Employeur du groupe, « **Révélateur d'expériences** ». Celle-ci doit permettre de faire la différence auprès des candidats en reflétant une identité, une vision de la mobilité et l'expérience proposée aux collaborateurs.

LES 4 PILIERS DE LA CAMPAGNE MARQUE EMPLOYEUR DU GROUPE :

1

Nos métiers ont du sens

Chez Keolis, nous sommes fiers d'être utiles et d'accomplir une mission d'intérêt public.

2

Les rencontres nous enrichissent

Chez Keolis, l'esprit d'équipe et la collaboration sont encouragés.

3

Nous pouvons évoluer

Travailler chez Keolis, c'est découvrir de nouvelles possibilités.

4

Nous sommes agiles

Vivre l'expérience Keolis, c'est être agile et en mouvement.

315

EMBAUCHES
EN 2021

Accompagner les talents

L'entreprise cherche d'abord des personnalités, des femmes et des hommes qui ont le sens de la relation client et qui ont une sensibilité aux missions de service public. Keolis Lyon et ses partenaires prennent en charge la formation et la montée en compétence des candidats. **Chaque année, l'entreprise encadre plus de 200 parcours de formation initiale** qui permettent aux personnes admises d'obtenir un titre professionnel ou une habilitation qualifiante.

BAROMÈTRE QVT : UNE DÉMARCHÉ D'ÉCOUTE RÉGULIÈRE

La qualité de vie au travail des salariés de Keolis Lyon est mesurée tous les deux ans par le baromètre Qualité de Vie au Travail (QVT). Élaboré avec les organisations syndicales et mis en place depuis 2010, ce baromètre permet d'évaluer le niveau d'engagement et de satisfaction des salariés. Les résultats de cette enquête servent également à travailler sur les axes d'amélioration identifiés par les collaborateurs de l'entreprise.

L'enquête QVT 2019 a fortement mobilisé les salariés, avec un taux de participation de 51,1 %. La 5^e édition de l'enquête du baromètre sera lancée au printemps 2022.

LE MONDE CHANGE

PAS NOS ENGAGEMENTS



UN EMPLOI DURABLE PRÈS DE
CHEZ VOUS, C'EST POSSIBLE
ET C'EST MAINTENANT

En acteur responsable, Keolis s'engage.
Rejoignez-nous
> www.keolis-lyon.com

KEOLIS
RECRUTE
DE NOMBREUX
COLLABORATEURS

Égalité Femme-Homme

Pour mener à bien sa politique de diversité et d'inclusion et dans le cadre de la labellisation GEEIS (Gender Equality European & International Standard) du groupe, Keolis Lyon s'attache à agir en faveur de l'égalité homme-femme. Cette action, engagée depuis plus de dix ans, s'appuie sur l'accord d'entreprise signé avec les organisations syndicales visant l'équivalence de traitement professionnel entre femmes et hommes en matière d'accès à l'emploi, de rémunération, de formation, d'évolution de carrière

ou d'aménagement d'horaires.

Par cet accord, Keolis Lyon s'est engagé à promouvoir les candidatures de femmes et d'hommes sur des postes ayant une tendance fortement masculinisée ou féminisée et sur des postes d'encadrement plus traditionnellement pourvus par des hommes. En ce sens, 100 % des annonces d'emploi sont rédigées de manière non genrée et ne véhiculent aucun stéréotype discriminatoire.

Enfin, en partenariat avec différentes associations et Pôle Emploi, des actions de

communication et de sensibilisation sont engagées pour promouvoir le métier de conductrice auprès des femmes.



19

INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMME-HOMME KEOLIS LYON 2021



Handicap

Chez Keolis Lyon, l'ensemble des postes est ouvert aux personnes en situation de handicap. Dans le cadre d'un diagnostic sur le handicap dans l'entreprise, une enquête menée auprès des personnels a révélé que 97,6 % des salariés sont préparés à travailler avec un collègue porteur de handicap. L'entreprise travaille ainsi conjointement avec la commission handicap et plusieurs acteurs internes et externes pour développer un plan d'action décliné autour de six axes : communication, sensibilisation, recrutement, maintien dans l'emploi, formation, achat et sous-traitance.

Keolis Lyon répond présent sur les forums d'emplois dédiés, en participant par exemple au salon Hello Handicap, qui permet de postuler en ligne sans avoir à se déplacer et de passer son entretien de candidature par tchat ou par téléphone.



Faire évoluer les méthodes de sourcing pour favoriser l'inclusion et développer la politique de diversité

Keolis Lyon s'inscrit dans une démarche innovante pour faire évoluer les pratiques de recrutement dans le but de favoriser l'insertion, l'inclusion et la diversité des profils recrutés.

2022 verra se concrétiser des partenariats avec (entre autres) :

- le programme Convergence
- « Je ne suis pas un CV »
- la MMIE et la mission locale : recrutement de 12 candidats de moins de 29 ans dans le cadre du CFA
- autres acteurs de lien social (voir p.36)

Fidéliser

LA MOBILITÉ

Dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale d'entreprise, Keolis Lyon s'engage dans le développement de carrière de ses collaborateurs, au moyen d'une politique de mobilité interne volontariste. **Il s'agit d'offrir à chacun des opportunités de carrières cohérentes pouvant se déployer au sein de Keolis Lyon, mais aussi du groupe Keolis ou encore au sein du groupe SNCF.**

Concours des agents de maîtrise, appels d'offres internes, nouveaux modes d'alternance, journées découvertes... autant de leviers qui rythment la mobilité des salariés. Afin d'identifier au mieux les volontés de chacun, les entretiens professionnels individuels réalisés restent un moment de dialogue privilégié.

264

MOBILITÉS INTERNES
EN 2021



Le concours et la formation des nouveaux agents de maîtrise

Organisé une à deux fois par an, ce concours permet aux conducteurs, ouvriers, employés et techniciens de monter en compétences. Depuis 2021,

Les collaborateurs sont la première richesse de Keolis Lyon. Ils contribuent à la transmission des savoir-faire et portent des valeurs de professionnalisme, de responsabilité, de solidarité, de proximité et d'esprit d'entreprise. Fort de cette conviction, Keolis Lyon inscrit sa gestion des ressources humaines dans la durée en favorisant une intégration optimale des nouveaux entrants, puis en leur proposant une évolution de carrière, par le biais de formations et de mobilités internes. L'entreprise a ainsi développé une véritable expertise dans l'accompagnement sur-mesure de ses salariés.

La Maintenance Academy

Dans le cadre de ses opérations de recrutement externe, Keolis Lyon propose des plans d'accompagnement dédiés comme la « **Maintenance Academy** ». Ce programme permet d'octroyer des titres professionnels reconnus à de nouvelles recrues, mais aussi de faire face au développement de l'entreprise et de contribuer au renouvellement des équipes de maintenance.

Tout au long de l'année 2020, Keolis Lyon a ainsi formé en alternance quatre personnes dans le cadre du projet Maintenance Academy. Trois mainteneurs bus et un monteur de lignes aériennes viennent officiellement d'intégrer la Direction de la Maintenance en CDI. Une troisième édition est en préparation pour 2022.



la période dédiée à la rencontre des candidats a été étendue pour plus d'efficacité. **34 salariés ont ainsi été sélectionnés au concours de maîtrise.** Une fois admise, la promotion, parrainée par un manager de l'entreprise, suit une formation de sept jours. Son objectif : accompagner les agents de maîtrise dans leurs nouvelles activités au travers d'un contenu qui s'inscrit dans les orientations du projet d'entreprise et du référentiel de management OKé

Service (« attentif, ouvert, engagé »). Parmi les thématiques abordées : la prévention des arrêts de travail, le rôle des représentants du personnel ou des ressources humaines ou encore de l'environnement. Chaque stagiaire choisit ensuite une thématique pour suggérer une amélioration dans son métier, qu'il soutiendra à l'oral devant un jury composé de managers. L'innovation proposée peut être mise en place si celle-ci répond à un besoin précis de l'entreprise.

L'APPEL À VOLONTAIRES

Des appels à volontaires donnent la possibilité à l'ensemble des salariés d'aller sur le terrain pour renseigner les voyageurs à l'occasion des grands événements lyonnais. Une occasion d'être en contact direct avec les utilisateurs du réseau qui a permis à 650 volontaires de Keolis Lyon d'accompagner bénévolement en 2020 et 2021 de grands événements comme la Fête des Lumières, le salon du SIRHA, la Foire de Lyon... mais aussi la crise sanitaire et la reconquête des voyageurs.

PARRAINER UN PROCHE

Keolis Lyon encourage les collaborateurs à proposer des candidatures issues de leur entourage par un système de parrainage. C'est le cas de Sandrine, conductrice de bus à La Soie, soutenue par son amie Véronique, en poste sur la ligne C7, pendant tout son processus de recrutement. Après une journée découverte à ses côtés, Sandrine, qui s'est souvent imaginée conduire un bus, s'est laissée convaincre par la passion de son amie. Véronique, quant à elle, souhaite renouveler cette expérience pour continuer à « *être utile et partager* ».

Cette opération est reconduite en 2022 avec l'ajout d'une prime pour le parrain dont le filleul est embauché.



188
CANDIDATURES
PARRAINÉES ONT ÉTÉ
TRAITÉES PAR LES
RESSOURCES HUMAINES
52 PROFILS
ONT ÉTÉ RETENUS

21

LE MÉCÉNAT DE COMPÉTENCES

Keolis Lyon a mis en place un dispositif de mécénat de compétences appuyé sur des partenariats avec des acteurs locaux. Cet outil permet aux salariés de donner du temps au service du bien commun ; c'est un levier fort pour cultiver l'engagement au travail, développer les talents et permettre à chacun d'incarner la mission sociétale de l'entreprise.

Coup de cœur Solidaires

En tant que filiale du Groupe SNCF, Keolis Lyon intègre la fondation SNCF et participe à ce titre aux **Coups de Cœur Solidaires**. Cet événement annuel permet aux salariés engagés bénévolement dans un projet associatif de faire bénéficier leur cause d'une dotation financière. L'édition 2020 a distingué et récompensé deux projets :

- l'aménagement d'un collège pour adolescents handicapés porté par Céline Bédok, assistante à la direction Maintenance Patrimoniale
- le programme « Workshop Recherches Scientifiques » développé par l'association Fragile X France et défendu par Pascal Bougouin, agent de ligne à la Direction Exploitation Métro.

Fondation Emergences

Membre actif de la fondation depuis 2019, Keolis Lyon implique ses collaborateurs par leur engagement auprès des porteurs de projets entrepreneuriaux créateurs de lien social et d'emploi, au travers du bénévolat de compétences et de la mise en relation.

L'Entreprise des Possibles

Keolis Lyon est partenaire de l'Entreprise des Possibles, un collectif d'entreprises de la métropole lyonnaise dont l'objectif est de favoriser la réintégration dans la société de personnes qui n'ont plus de toit, ou qui, du fait de leur grande vulnérabilité, risquent de se retrouver dans la rue.

10
SALARIÉS KEOLIS
ONT FAIT DES DONNS
DE CONGÉS

soit 19 congés annuels
donnés en 2021

48
CONGÉS ANNUELS
APRÈS ABONDÈMENT
DE L'ENTREPRISE

soit 7 819,03 € versés
à l'Entreprise des Possibles

Valoriser

Protéger

Keolis Lyon est engagée dans une démarche visant le développement d'une culture sécurité à tous les niveaux de l'entreprise. L'objectif est de continuer à faire baisser le nombre d'accidents du travail en renforçant la perception des risques et en instaurant des rituels de management, de la formation et du coaching.

SÛRETÉ DES COLLABORATEURS

Keolis Lyon lutte contre le sentiment d'insécurité et les risques d'agression en limitant le risque par diverses actions mêlant prévention, formation, accompagnement, vidéo protection... Dans le cadre du plan de stratégie territoriale 2021-2024 cosigné avec SYTRAL Mobilités, Keolis Lyon prévoit de renforcer les mesures d'accompagnement des personnels. Un module de formation spécifique dispensé par le RAID est, par exemple, prévu dans la formation initiale des conducteurs de bus pour les sensibiliser sur la conduite à tenir pour évaluer une situation de conflit et prendre les dispositions nécessaires pour protéger une victime sans se mettre en danger. Keolis Lyon s'est donnée comme objectif de former 100 % des conducteurs et contrôleurs à la lutte contre l'insécurité, les atteintes faites aux femmes et outrages sexistes. Dans cette optique, il s'agit de leur donner les bonnes clés pour gérer les attitudes agressives grâce à des ateliers menés par des intervenants spécialisés et compétents en la matière.

22





LA PAROLE À...

Fayçal Bahloul

**Contremaître
 au CAMC**

Accompagnement des personnels victimes

Le plan de Keolis Lyon comprend un volet dédié aux agents victimes d'agression, afin de les accompagner et les inciter à mener les procédures nécessaires à la réparation du préjudice subi. Dans cet objectif, Keolis Lyon entend étendre son partenariat contracté avec la gendarmerie et d'autres opérateurs du territoire (lignes Cars du Rhône et Saônibus) à d'autres opérateurs sur des zones TCL ciblées. Pour accompagner le personnel victime d'agression, un module spécifique destiné aux managers est aussi en cours de développement.

Déploiement des caméras de protection individuelle depuis l'été 2020

Le personnel du Département Contrôle Intervention est confronté à de nombreuses interventions délicates avec des auteurs souvent difficiles à canaliser, à identifier et donc à poursuivre en justice. Une première expérimentation du port d'une caméra de protection individuelle en 2015 avait révélé une amélioration de la protection individuelle et collective des agents contrôleurs. Depuis, la Loi d'Orientation des Mobilités (LOM) du 24 décembre 2019 est venue offrir un cadre juridique spécifique d'expérimentation de ce dispositif à partir du 1^{er} juillet 2020, pour une durée de quatre ans. Un Décret du 30 avril 2021 en précise les conditions d'application, les conditions de port des caméras et d'enregistrement.

**Coach sécurité sur le périmètre UMS
(unité de maintenance surface)
depuis septembre 2019, Fayçal évoque
son expérience terrain.**

Quelles ont été vos premières actions en tant que coach sécurité ?

Après ma formation, je suis allé à la rencontre des managers. D'abord à l'Unité de Transport d'Audibert, l'un des sites pilotes, puis sur les huit autres sites de mon périmètre. Dans un premier temps, nous avons réalisé un état des lieux pour mesurer le niveau de maturité et d'engagement par rapport à la sécurité des personnes. Puis nous avons organisé des formations « savoir voir, savoir dire » et quatre séances de coaching à destination de chaque manager.

Quel a été votre constat ?

Ce nouveau processus nous permet d'engager le dialogue et de pousser à la réflexion personnelle pour que chacun soit autonome et acquiert les bonnes pratiques pour assurer sa sécurité et celle des autres. Chacun doit apprendre à se poser des questions avant de mener une action pour identifier de potentiels risques (posture, outils, environnement de travail). L'objectif est de faire évoluer la culture de la sécurité dans l'entreprise ; les managers que j'ai rencontrés sont convaincus par cette démarche.

Que reste-t-il à faire pour ancrer cette démarche dans la culture d'entreprise ?

Il reste quelques sites sur lesquels déployer notre démarche culture sécurité. Au total, près de 100 managers auront été formés sur les sites de maintenance surface. On constate déjà des évolutions dans les pratiques. Il y a aussi une réciprocité des attentions entre les agents qui prennent plus de temps pour la sécurité, dans la préparation de leurs équipements et de leur environnement de travail. Les managers pourront ensuite mettre en place des actions et des indicateurs pour pérenniser la méthode et ancrer les pratiques dans le temps.



PARTIE 3

KEOLIS LYON

S'ENGAGE

POUR LA

PLANÈTE

Grâce à un plan de 2,55 milliards d'euros voté par SYTRAL Mobilités pour la période 2021-2026, le réseau de transport en commun de la région lyonnaise connaît et va connaître encore de profondes transformations pour devenir une alternative encore plus efficace à la voiture individuelle.

Keolis Lyon a pour objectif d'accompagner SYTRAL Mobilités dans le déploiement de cette politique de transition écologique. En parallèle, consciente de ses propres impacts environnementaux, l'entreprise se doit également d'être exemplaire et s'est ainsi dotée d'une politique environnementale volontariste.

25

POLITIQUE ENVIRONNEMENTALE

UNE IMPLICATION FORMALISÉE PAR SIX ENGAGEMENTS

La politique environnement de Keolis Lyon s'articule autour de 6 engagements structurants :

- 1 **La préservation des ressources** par la réduction des consommations de matière première et l'amélioration continue de notre performance énergétique
- 2 L'optimisation de la **gestion des déchets**
- 3 **La réduction des émissions** de polluants et de gaz à effet de serre
- 4 **La sensibilisation de l'ensemble des acteurs** internes et externes aux bonnes pratiques
- 5 L'intégration systématique des **critères environnementaux** dans les achats et les nouveaux projets
- 6 Le respect des **obligations de conformités réglementaires** et des engagements contractuels

Accompagner la transition énergétique

Keolis accélère le passage vers des énergies moins émettrices de carbone sur l'ensemble de ses activités. Elle accompagne la transformation du réseau TCL souhaitée par SYTRAL Mobilités, grâce à la mise en place d'un cadre de réduction des dépenses énergétiques, moteur d'innovation pour une mobilité plus respectueuse et plus durable.

POUR UN RÉSEAU MODERNE, PERFORMANT ET DURABLE

En 2026, Keolis Lyon aura déployé près de 400 nouveaux bus au gaz ou électriques.

En 2021, 56 nouveaux bus 100 % BioGNV ont déjà été mis en circulation. Dix-sept trolleybus articulés ont également été mis en service sur les lignes C13 et C11. Les véhicules thermiques des lignes C6, 19 et 25 doivent être, quant à eux, remplacés à l'horizon 2022, puis ceux des lignes C5 et C25 en 2025/2026.

Par ailleurs, la ligne C16 deviendra la première ligne entièrement exploitée avec treize bus électriques rechargeables en dépôt.

Enfin, une nouvelle solution de véhicules basée sur une technologie à l'hydrogène est

testée à partir de fin 2022, avec deux véhicules de la ligne Zi6. Le rechargement des bus s'effectue à la station de distribution d'hydrogène de la Compagnie Nationale du Rhône.

Propres et silencieux, tous ces nouveaux véhicules constituent une alternative efficace aux bus thermiques, au service d'un réseau plus moderne, performant et durable.

De manière générale, les nouvelles flottes de véhicules lourds s'inscrivent dans la norme euro VI qui impose une réduction supplémentaire de 80 % des oxydes d'azote, 50 % des particules et plus de 70 % des hydrocarbures (par rapport à la norme euro V).

UNE STATION D'AVITAILLEMENT AU GAZ FLAMBANT NEUVE SUR LE SITE DE LA SOIE

L'évolution du parc de bus nécessite la réalisation de nouveaux dépôts, ainsi que l'adaptation et la mise aux normes des Unités de Transport. Dans le cadre du déploiement des bus GNV, il s'agit d'aménager des stations de maintenance et de recharge. En 2021, Keolis Lyon a accompagné SYTRAL Mobilités dans la mise en œuvre de travaux menés pendant sept mois sur le site de La Soie à Vaulx-en-Velin pour la réalisation du réseau de gaz et la station de compression pour approvisionner les véhicules. La station d'avitaillement compte désormais 50 pistes permettant aux bus de se recharger simultanément la nuit.



400

NOUVEAUX VÉHICULES ÉLECTRIQUES, IMC ET GNV DÉPLOYÉS D'ICI 2026

100%

DES BUS ACHETÉS DEPUIS 2020 SONT À FAIBLE ÉMISSION

DEPUIS 2006, LES ÉMISSIONS DE CO₂ RAMENÉES AU KM PAR PASSAGER ONT ENREGISTRÉ UNE BAISSÉ DE

12,6%

OBJECTIF 2025

80%

DES DÉPLACEMENTS EN MODE « PROPRE »

SYTRAL Mobilités a prévu d'investir 200 millions d'euros sur la période 2020-2025 pour faire l'acquisition de véhicules à faible émission de CO₂, soit le remplacement de plus de 250 bus thermiques.

Préserver les ressources

L'activité d'un opérateur des transports publics n'est pas sans impact sur l'environnement. En tant qu'entreprise responsable, Keolis Lyon s'engage à travers sa politique environnementale et ses certifications ISO 14001 et 50001.

UNE CONDUITE CADRÉE DE L'ÉCONOMIE D'ÉNERGIES

Du fait de la transition énergétique et du développement du réseau TCL, le réseau compte toujours plus de types d'énergies et des budgets associés croissants. Ce développement requiert une gestion uniformisée et centralisée du sujet, d'où la pertinence d'un Système de Management de l'Énergie selon l'ISO 50001. Le déploiement de cette démarche depuis 2019 instaure un réflexe « énergie » à tous les postes de l'entreprise (exploitation, maintenance, supports).

Réalisée en 2021, la revue énergétique de l'entreprise permet d'identifier les usages significatifs, c'est-à-dire les consommations les plus importantes sur lesquelles il est possible de réaliser des économies : la traction des bus thermiques, du métro et du tramway, ainsi que la consommation des bâtiments des Unités de Transport (ateliers et bureaux). **Les objectifs 2023 sont en bonne voie de réalisation... grâce à plusieurs actions significatives :**



Le passage progressif du réseau TCL, tous sites confondus, en LED (Light-Emitting Diode)

- 100 % des UT (Unités de Transport) sont passées en LED pour l'éclairage des ateliers et remisage : **- 25 %** de consommation d'électricité observés.
- 3 lignes de métro sur 4 sont éclairées en LED (le relamping de la ligne D est prévu pour 2022) : en moyenne, **15% de baisse** sur la consommation.



La chasse aux fuites d'air comprimé dans les ateliers

La réactivité de plus en plus fine des équipes de maintenance, agissant de façon préventive sur les systèmes à air comprimé fonctionnant à l'électricité, permet d'anticiper et d'éviter les fuites, très énergivores.



La régulation de la température intérieure

des rames de tramway en fonction de la température extérieure, soit une économie représentant la moitié de la consommation d'énergie en hiver.



BILAN FIN 2021

La traction des BUS THERMIQUES

- 3,4 %, conforme à l'objectif grâce à un meilleur suivi des consommations, une analyse par série de bus et un trafic globalement plus fluide qu'en 2019 du fait de la crise sanitaire.

La traction MÉTRO

+ 0,3 %, maintien de la consommation kilométrique malgré le vieillissement des autres rames.

La traction TRAMWAY

(UTT Saint-Priest, rame 32 mètres)

- 12,5 % grâce à l'optimisation du chauffage et de la climatisation.

Les BÂTIMENTS UT

(électricité des ateliers et bureaux)

- 8,8 % grâce à la modernisation du parc d'éclairage des Unités de Transport (relamping LED = réalisation d'économies d'énergie), à la recherche des fuites d'air et à la remontée des problèmes.

OBJECTIF 2023

- 4 % sur la consommation kilométrique de la traction thermique par rapport à 2019.

MAINTIEN de la consommation kilométrique (kWh/km) malgré l'intégration des rames MPL16 (climatisées).

- 15 % sur la consommation kilométrique par rapport à 2019 grâce à la régulation de la climatisation des rames en fonction des températures extérieures.

- 11 % sur la consommation à périmètre constant par rapport à 2019.

DES BÂTIMENTS À L'ÉNERGIE MAÎTRISÉE

Keolis Lyon, première filiale française du groupe Keolis à obtenir la certification ISO 50001

Après avoir été récompensée par le Global Light Rail Award avec le prix de la « **Meilleure initiative pour l'environnement et le développement durable** » pour son approche multiple visant à réduire sa consommation d'énergie dans tous les aspects de son activité, Keolis Lyon devient la première filiale française du groupe à obtenir la certification ISO 50001 pour l'ensemble de ses activités.

Cette distinction, issue d'une démarche propre à l'entreprise lyonnaise, vise l'amélioration continue de la performance énergétique des entreprises. Cette certification souligne un bilan d'émission de gaz à effet de serre en constante amélioration (les émissions en gCO₂e rapportées au km/passager liées aux énergies de traction du réseau sont de 35,4 gCO₂e, contrastant avec le taux de rejet d'une voiture qui atteint 228 gCO₂e), pérennise ainsi l'engagement de Keolis Lyon en termes de réduction d'énergie. Cette certification vient compléter le Système de Management Environnemental déployé depuis de nombreuses années au niveau des activités de maintenance de Keolis Lyon, récompensé par la certification ISO 14001 à l'échelle du groupe Keolis. C'est ensuite l'ensemble de l'entreprise lyonnaise qui s'engagera en 2022, faisant passer le nombre de salariés dans le périmètre certifié de 15 % à 100 % d'ici la fin de l'année.

L'action de Keolis Lyon s'inscrit également dans la perspective du « décret tertiaire » avec un objectif de **réduction des consommations énergétiques des bâtiments concernés de - 40 % à l'horizon 2030.**

Un projet de Gestion Technique du Bâtiment est actuellement mis en place sur tous les sites et concernera notamment la pose de capteurs de mouvements pour optimiser la gestion de l'éclairage.



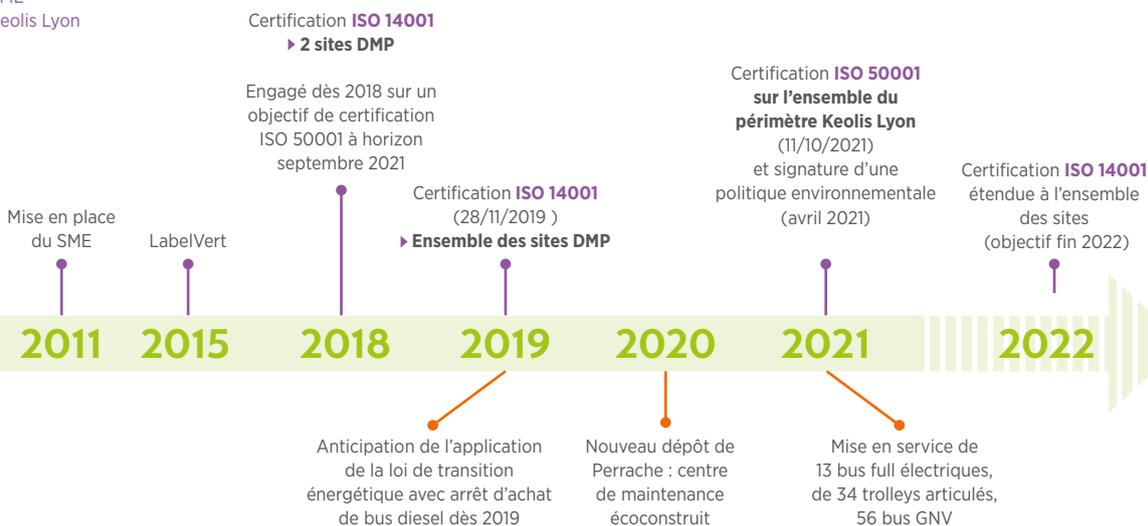
Connexion au réseau de chaleur urbain

Keolis Lyon accompagne la transformation énergétique des infrastructures et les travaux engagés par SYTRAL Mobilités. L'Unité de Transport d'Audibert à Lyon et le Centre d'Activité de Maintenance de Villeurbanne sont aujourd'hui connectés au réseau Centre Métropole, alimenté à 65 % par de l'énergie de récupération (boues de rebut et incinération d'ordures ménagères). D'autres sites devraient profiter de cette évolution à mesure du développement du chauffage urbain lyonnais appelé à devenir le premier réseau vert de France.



UNE TRANSITION EN ORDRE DE MARCHÉ

SME
Keolis Lyon



Auprès des pouvoirs publics pour une ville apaisée

Travailler main dans la main avec ses partenaires publics, c'est également savoir être force de proposition pour la mise en œuvre de politiques d'amélioration de l'environnement des citoyens.

Pour le déploiement métropolitain des Zones à Faibles Émissions amorcé en janvier 2020, l'entreprise se met en ordre de marche pour harmoniser l'offre de transport en conséquence et adapter son parc de véhicules de service.

Par ailleurs, **Keolis Lyon ajuste l'exploitation du réseau avec souplesse pour se préparer à une nouvelle donne dans la ville de Lyon : la mise en place de la limitation à 30 km/h en mars 2022.**



30

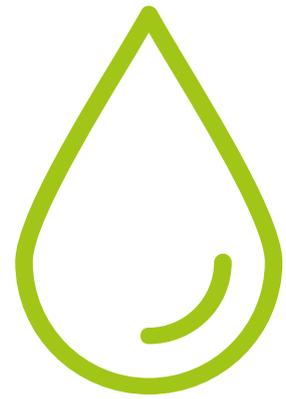
39%

D'ÉCONOMIE D'EAU GRÂCE À LA SUPPRESSION DE LA PHASE DE RINÇAGE LORS DU LAVAGE DES BUS



Avec trois grandes orientations, Keolis Lyon démontre clairement comment elle contribue aux défis du développement durable et que Keolis Lyon n'est pas seulement un opérateur de transport performant mais un opérateur qui a pour objectif de jouer un rôle majeur pour les mobilités dans un contexte aux ambitions environnementales croissantes.

D'après le rapport EFQM Global Award 2021



L'eau, une ressource précieuse à préserver :

Keolis Lyon réduit ses consommations d'eau grâce à la **recherche de fuites et une veille de plus en plus pointue sur 365 points de comptage, l'utilisation de savon sans rinçage ou encore le recyclage de l'eau de lavage.** Ces actions ont permis de réaliser une économie de 39 % en 2021, soit l'équivalent de 62 000 m³. Par ailleurs, un projet de recherches en cours avec l'INRA vise une diminution drastique de la quantité d'eau utilisée pour l'entretien des espaces verts du réseau (50 % de notre consommation d'eau) grâce à l'identification de nouvelles essences.

INNOVATION AWARDS 

 **PRIX DU PUBLIC** 

ECOWASH

Dans le cadre de son engagement à maîtriser son impact environnemental par la réduction de ses consommations d'eau, Keolis Lyon déploie actuellement l'utilisation d'un savon à effet déperlant et séchant dans les machines à laver.

Son utilisation permet de réaliser des économies de près de 30 % d'eau par la suppression de la dernière phase de rinçage. Elle contribue aussi à maintenir un niveau optimal de la qualité de lavage, à garantir une meilleure visibilité aux conducteurs et à améliorer l'impact de l'entreprise sur l'environnement. Cette innovation « EcoWash » a obtenu le **prix public des KEO AWARDS 2022 du Groupe Keolis.**

Encourager l'implication des salariés

Au cœur du processus de transformation de l'entreprise, les collaborateurs sont invités quotidiennement à adopter les bonnes pratiques permettant de contribuer à la réduction des consommations et à la préservation des ressources. Campagnes internes de régulation des chauffages individuels, d'incitation à l'utilisation des modes doux pour effectuer les trajets domicile-travail... Keolis Lyon poursuit les actions de communication et de formation afin d'informer régulièrement de l'impact environnemental du réseau et du rôle que chacun peut jouer dans cette transition essentielle.

CHALLENGE MOBILITÉ

Attachée à faire baisser la part des déplacements urbains en voiture, Keolis Lyon encourage naturellement ses salariés à utiliser les transports collectifs et les modes doux. L'entreprise participe ainsi chaque année au **Challenge Mobilité** organisé par la Région Auvergne-Rhône-Alpes qui sollicite la bonne volonté de ses collaborateurs sur ces questions : en 2021, 356 de nos salariés ont permis de décrocher la troisième place au niveau régional et la deuxième place au niveau local sur les 177 entreprises engagées. Cette participation a également contribué à la plantation de 176 arbres dans l'Ain.



« ET SI ON PARLAIT D'ENVIRONNEMENT ? »

En novembre 2020, quatre séminaires ont réuni **54 managers** de l'exploitation, de la maintenance et des fonctions supports sur le thème « **Et si on parlait d'environnement ?** ». Les services Environnement et Énergie souhaitent, par ces rendez-vous, renforcer la sensibilisation des chefs d'équipe et ainsi instaurer un réflexe Environnement / Énergie à tous les postes de l'entreprise. Chacun dans son métier a un rôle à jouer...

Par ailleurs, **la formation des nouveaux agents de maîtrise** intègre désormais un module « *Transition écologique* ».



DES TOURNÉES DE TERRAIN MENSUELLES PARTICIPATIVES

Elles permettent aux salariés opérationnels de réaliser eux-mêmes des mini-audits de leur site, favorisant une meilleure compréhension des problématiques et déclenchant des propositions d'amélioration.



ÉLISE

Depuis 2019, Keolis Lyon recourt aux services de la société **Elise**, entreprise adaptée (recourant à l'emploi de personnes en situation de handicap), pour l'amélioration de la gestion du tri des déchets produits et leur valorisation. Les salariés se sont appropriés les nouvelles consignes de tri complémentaires à celles qui étaient déjà en place. Le tri sélectif est ainsi en progression avec de moins en moins d'erreurs sur tous les sites de l'entreprise.

LES DÉCHETS COLLECTÉS

EN 2021



Le recyclage de ces déchets a permis l'économie de :
527 m³ d'eau, 1 673 litres de pétrole,
15,5 t de CO₂, 149 MWh d'énergie.

Soit l'équivalent de :
7 529 douches de 5 minutes, 135 000 km en
voiture Essence, 4 604 trajets Paris/Marseille en TGV
et presque 1,8 million d'heures d'utilisation d'un PC,
soit 204 années...

LES CONDUCTEURS : MOTEURS D'ACTIONS CONCRÈTES DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DE L'ENTREPRISE



Depuis 2011, les conducteurs sont formés à l'éco-conduite et sensibilisés au développement durable et à la consommation de carburant. Aujourd'hui, la norme ISO 50001 a permis de mettre en place un suivi de leur consommation d'énergie de traction avec des suivis mensuels, dispositif qui a permis d'enregistrer une baisse notable des émissions de GES* cette année.

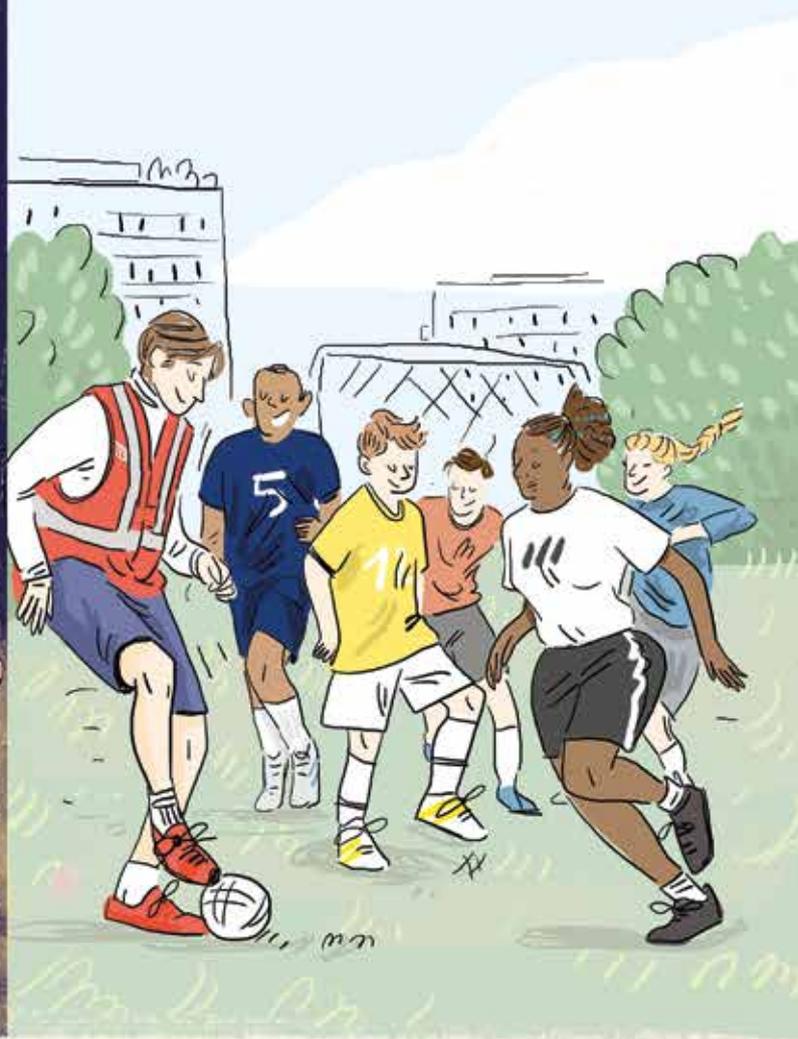
300

CONDUCTEURS FORMÉS
CHAQUE ANNÉE
À L'ÉCO-CONDUITE



UNE CAMPAGNE POUR LIMITER SON IMPACT NUMÉRIQUE

La campagne de communication interne « **Adoptons les bons réflexes** » diffusée fin mars 2021 visait à sensibiliser les salariés à l'empreinte numérique : le stockage et l'envoi des mails, fichiers, photos, vidéos, les requêtes web transitent par des centres de données fabriqués à partir de métaux rares et qui consomment beaucoup d'énergie. Keolis Lyon comptabilise plus d'1,6 million de mails envoyés et reçus par mois, l'équivalent de 2 400 tours Eiffel allumées. Pour limiter l'impact de cette pollution numérique, les collaborateurs ont participé du 20 au 28 mars à un challenge pour optimiser les échanges. Pendant cette période, nous avons économisé l'équivalent de 255 tours Eiffel allumées.



PARTIE 4

AUX

CÔTÉS

DE

SES

PARTENAIRES

Au-delà de son rôle d'opérateur de transport, Keolis Lyon contribue à la vie économique, éducative et culturelle de son environnement.

Ses engagements partenariaux intègrent ainsi la mise en œuvre de la politique de sécurité du territoire, mais également le recours aux entreprises locales et solidaires.

Pour Keolis Lyon, œuvrer pour une société apaisée où il fait bon vivre ensemble, c'est aussi prendre en compte le sentiment d'insécurité des femmes, la prévention, la création de lien social, ou encore le développement de la réinsertion.

Bien vivre ensemble

En matière de sécurité des transports, Keolis Lyon et SYTRAL Mobilités sont partenaires des pouvoirs publics pour partager les expériences et les éléments d'information, créer, générer et dimensionner des actions communes utiles à la gestion des problématiques urbaines. Afin d'assurer la sécurité des voyageurs et des personnels, l'entreprise tisse des liens étroits avec de nombreux partenaires du territoire : Préfecture, élus, police nationale, gendarmerie nationale, polices municipales et Service Départemental-Métropolitain d'Incendie de Secours (SDMIS). Signée le 1^{er} mars 2021, la nouvelle édition de la stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance engage naturellement la politique de sécurité de Keolis Lyon. Ses actions plaident pour un réseau plus sûr, répondant aux attentes de ses voyageurs.

ENGAGÉ POUR LA CITOYENNETÉ

S'engager pour la citoyenneté, c'est être aux côtés des plus jeunes pour leur montrer la voie, mais c'est également accompagner les institutions dans leur mission de prévention.

Interventions et prévention auprès des jeunes

En 2021, il s'agit de **16 664 jeunes rencontrés en milieu scolaire et/ou accueillis au sein de l'entreprise**, sensibilisés aux règles de sécurité, aux bons comportements à adopter dans les transports en commun et à la lutte contre le harcèlement sexiste.



34

Rappel à l'ordre : aux côtés des autorités

En 2021, Keolis Lyon a rejoint un nouveau dispositif de justice de proximité, en cours de mise en œuvre. Cette action de la stratégie territoriale, déployée en partenariat avec le parquet, a pour objectif de lutter contre l'intranquillité publique et la petite délinquance quotidienne. In fine, ces actions permettront de communiquer aux communes des listes de mineurs concernés par ces problématiques et agissant sur leur secteur. Grâce à ce processus, les maires pourront décider d'impulser une procédure de rappel à l'ordre.

Actuellement, une expérimentation « d'un protocole de proximité » est menée dans la ville de Vaulx-en-Velin. Les communes de Givors et de Rillieux-la-Pape ont également été approchées pour développer cette démarche.

Keolis Lyon, lauréat du PrixPrev 2021



La troisième édition de la stratégie territoriale de sécurité et de prévention de la délinquance du réseau TCL a reçu le PrixPrev 2021 (Prévention de la délinquance) du Forum Français pour la Sécurité Urbaine (FFSU), une association réunissant une centaine de collectivités territoriales dont l'objectif est de renforcer les politiques locales de sécurité urbaine respectant un équilibre entre prévention, sanction et cohésion sociale. Ce prix dédié cette année à la thématique « Mobilités et Sécurité » vient récompenser la politique initiée depuis plusieurs années par SYTRAL Mobilités et Keolis Lyon afin de garantir de manière optimale la sécurité des personnes.

Prévention de la récidive

261 tigistes, en lien avec le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP) et la Protection Judiciaire de la Jeunesse (PJJ), ont été accueillis par Keolis Lyon depuis 2017 pour effectuer 15 692 heures de travail d'intérêt général (TIG). Cette peine se veut responsabilisante et réparatrice pour la société. Chaque TIG est suivi en interne par une personne tutrice qui s'assure du respect de la mission confiée (13 sites d'accueil actifs chez Keolis Lyon). En complément, Keolis Lyon propose des stages de citoyenneté et permet à un public mineur d'effectuer des mesures de réparation.

15 692
HEURES DE TIG RÉALISÉES
AU SEIN DE KEOLIS
depuis 2017

AUX CÔTÉS DES FEMMES

Keolis Lyon s'engage pour la sécurité et le bien-être des femmes sur l'ensemble du réseau.

Les marches exploratoires

Depuis 2015, SYTRAL Mobilités et Keolis Lyon déploient un dispositif pionnier en France : les marches exploratoires de femmes volontaires sur les lignes du réseau TCL.

Leur objectif : permettre aux femmes de circuler en toute liberté sur le réseau TCL, du matin au soir, de devenir pleinement actrices de leur sécurité et les aider à vivre pleinement et sereinement

NOUVEAUTÉ En novembre 2021, à l'occasion de la journée de lutte contre les violences faites aux femmes, de nouvelles marches exploratoires ont été lancées au sein du quartier de la Guillotière, à Lyon, sur la demande des mairies du 7^e et 3^e arrondissements. Le diagnostic porte sur un secteur, et non sur une ligne spécifique, et inclura les trois modes de transport, ainsi que l'environnement urbain. Un partenariat spécifique avec des universités sera lancé dès 2022.

l'espace public. Ces ambassadrices sont recrutées sur la base de différents critères pour créer une représentativité : âge, catégorie socioprofessionnelle et bien sûr utilisation du réseau TCL. À l'issue de ces marches exploratoires, les ambassadrices proposent des préconisations concrètes d'amélioration de l'environnement de leur ligne : aménagement autour des arrêts, propreté des véhicules, confort visuel, vidéoprotection, éclairage public, etc. Aujourd'hui, 32 ambassadrices sont mobilisées pour améliorer les conditions de déplacement sur six lignes du réseau.



Une appli pour lutter contre le sexisme et le harcèlement

Sur le site web tcl.fr, SYTRAL Mobilités et Keolis Lyon ont lancé une rubrique dédiée à la sécurité. Accessible sur ordinateur et en version mobile, elle a pour but d'encourager les victimes et témoins à signaler tout fait de harcèlement sexiste ou sexuel et d'insécurité afin d'enrichir les remontées terrain via les agents TCL. Ce service permet aussi de proposer aux victimes un accompagnement dans leurs démarches comme un dépôt de plainte ou la prise de contact avec une association d'aide. Pour les témoins, il s'agit de leur donner les clés pour agir, réagir vite sans se mettre en danger. Enfin, ce service doit aussi apporter une connaissance aux utilisateurs du réseau TCL des outils mis à disposition de tous pour agir vite (caméras, interphonie, personnels TCL, police...) et le recours au conducteur dans les bus.



2 866

SIGNALEMENTS ET
313 VICTIMES ACCOMPAGNÉES
INDIVIDUELLEMENT

depuis 2019

Des transports en commun plus sûrs

Lors de la journée des droits des femmes (le 8 mars), Keolis Lyon a organisé un moment de rencontres et d'échanges avec les passagers du quartier de la Guillotière. L'occasion de rappeler l'existence d'une page de signalement sur le site tcl.fr et du **service d'arrêts à la demande généralisé à l'ensemble du réseau de bus** (le dispositif permet aux voyageurs, après 22 heures, de descendre entre deux arrêts, afin d'être déposés au plus près de leur destination). Le guide « Harcèlement sexiste, tout le réseau dit stop » qui recense des informations pratiques, des conseils et des ressources pour guider les voyageurs qui seraient victimes ou témoins d'une agression, sera également distribué.



FAVORISER LA RÉINSERTION

Au-delà de leur mission initiale de facilitatrices d'accès à l'emploi durable des personnes en difficulté, les entreprises d'insertion sont aussi un maillon indispensable du développement des territoires. Keolis Lyon s'associe à plusieurs d'entre elles au quotidien ou lors d'opérations ponctuelles, l'occasion de partager ses savoir-faire et de diversifier ses canaux du recrutement.

Médialys

Partenaire privilégié de Keolis Lyon, Médialys est une association de service en gestion de flux, accueil, accompagnement, information, principalement orientée sur le réseau de transport public de l'agglomération lyonnaise. C'est également une structure d'insertion professionnelle permettant à ses agents d'être accompagnés vers l'emploi. Ainsi, chaque année, une part importante d'agents Médialys intègre un métier durable, dont certains chez Keolis Lyon.



NOUVEAUTÉ

Le Bus de la réinsertion

Keolis Lyon s'engage auprès de l'Abribus de Lyon, une association de l'Économie Sociale et Solidaire. Celle-ci permet aux personnes en situation de précarité financière, professionnelle, sociale ou liée au logement d'accéder à un accompagnement et une formation dans un but de réinsertion à travers son projet « Les clés de l'atelier ». Ce programme grand public est dispensé dans un bus mobile prêté par Keolis Lyon. Les ateliers centraux de Keolis Lyon ont participé à l'aménagement du véhicule, s'inscrivant dans un projet d'innovation sociale aux côtés d'autres partenaires comme EDF ou des bailleurs sociaux du territoire.

250

PERSONNES ACCUEILLIES
EN RÉINSERTION
PROFESSIONNELLE

en 2021, soit 190 emplois aidés

25

AGENTS MÉDIALYS ONT ÉTÉ
FORMÉS COMME « RÉFÉRENTS
RENTRÉE » POUR AMÉLIORER
L'ACCUEIL DES CLIENTS EN
AGENCE COMMERCIALE

Weavers

En 2021, Keolis Lyon s'est engagée au côté de l'association «Weavers (ex «Tissu Solidaire»), dont l'objet social est d'accompagner les personnes réfugiées vers leur insertion professionnelle, par la formation. Pour Keolis Lyon, ce partenariat est l'occasion de diversifier le recrutement de ses futurs salariés, tout en participant à l'intégration des réfugiés dans la société française.

Dès 2021, des agents de Keolis Lyon sont intervenus auprès des bénéficiaires de l'association pour déployer des modules de pédagogie à la « mobilité avec TCL », et ainsi participer à la levée des freins périphériques à l'emploi, dont l'apprentissage de la mobilité et du français.

Territoire Zéro Chômeur Longue Durée

L'entreprise EmerJean, installée à Villeurbanne, intervient dans le cadre de l'expérimentation « Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée ». Elle recrute en CDI et à temps plein et choisit les personnes privées d'emploi depuis plus d'un an dans le quartier de Saint-Jean. Keolis Lyon accompagne son projet depuis 2018 sur l'offre de services aux habitants liée aux problématiques de mobilité. En 2021, cette collaboration a par exemple donné lieu à des missions de médiation des salariés EmerJean lors de la création d'une ligne Junior Direct.



KEOLIS Lyon est un des meilleurs partenaires, de par leurs missions et par leur métier ils sont au cœur de l'intérêt général avec l'intention de résoudre les problèmes là où ils sont. Ils connaissent la réalité opérationnelle et c'est une bonne culture d'entreprise pour collaborer et faire des choses ensemble, ils ont su s'engager dans la durée avec un investissement financier.

Chaque fois qu'on a collaboré, à n'importe quelle échelle, on sent que de travailler pour un projet qui a du sens c'est une source de motivation pour eux et on sent qu'ils s'investissent dans leur travail avec nous.

Bertrand Foucher, EmerJean - Programme Territoire zéro chômeur



DES PARTENARIATS GÉNÉRATEURS DE LIEN SOCIAL

Keolis Lyon dépasse sa mission de mobilité et contribue à la vie de son territoire, en favorisant les collaborations constructives et durables avec les partenaires qui créent du lien social et en agissant en faveur de l'éducation, de la solidarité et de la culture.

Des actions citoyennes avec Lyon – La Duchère

Un partenariat du quotidien engage Keolis Lyon auprès du club sportif Lyon - La Duchère depuis plus de dix ans. Cette honorable institution ne forme pas simplement des footballeurs et footballeuses de qualité : elle a aussi l'ambition d'éduquer les citoyens de demain, engagés et ouverts sur le monde. Ces valeurs communes suscitent des multiples actions en synergie : l'accueil de stagiaires de classe de 3^e, l'organisation annuelle d'un match entre les jeunes et les conducteurs TCL, des sessions de découverte du réseau, des ateliers de maintenance... autant d'actions pédagogiques propres à tisser du lien, informer sur les débouchés professionnels et porter les bons messages de prévention, de sécurité et de savoir-être.

De plus, Keolis Lyon participe depuis six ans à l'événement « **Ton Métier c'est ton but** » organisé chaque année par le club, qui propose un forum des métiers et un job dating aux jeunes du quartier.

« L'action conduite par Lyon – La Duchère est proche des valeurs que nous défendons en tant que transporteur, qu'acteur du lien social et de l'intégration d'un territoire. Nous soutenons particulièrement le développement des équipes féminines des U7 aux séniors. Une féminisation bienvenue que nous tendons à imiter et développer dans notre entreprise », souligne Laurence Eymieu, directrice générale de Keolis Lyon, qui a intégré le conseil de surveillance du club.



« Ce travail de prévention a des conséquences positives sur le comportement des jeunes. On note depuis plusieurs années une nette diminution des incidents dans les bus sur la ligne C14. Les conducteurs sont ravis car les jeunes les reconnaissent et leur disent bonjour ! »



Abdelwahab Benkeder, coordinateur du Département Contrôle Intervention Mode Lourd participant aux rencontres régulières avec les jeunes de Lyon - La Duchère

PIMMS Médiation Lyon Métropole

Un PIMMS est un lieu d'accueil, ouvert à tous, destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics. Organisée sous forme associative, chaque antenne réunit des opérateurs de services publics, de la ville, des collectivités locales et de l'État.

Keolis Lyon est l'un des membres fondateurs des Points d'Information Médiation Multi-Services, aujourd'hui renommés Pimms Médiation, apparus en 1995 à Lyon dans le quartier des États-Unis, puis déployés dans toute la France. La mission principale portée par l'association est de favoriser l'accès aux droits et aux services publics pour les habitants d'un territoire, tout en recréant un lien social. Disposant de sept points d'accueil situés en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville, le dispositif s'adresse plus particulièrement aux jeunes, aux personnes en insertion, aux primo arrivant et plus largement à toutes les personnes souhaitant profiter de ce service.

Les médiateurs PIMMS ont joué un rôle essentiel dans le maintien du lien avec le service public au plus fort de la crise sanitaire : aide au maniement des applications TCL, réalisation d'ateliers d'aide à la mobilité, présentation de la nouvelle gamme solidaire... un outil complet au service de l'autonomie des voyageurs. 2022 devrait voir l'arrivée d'un PIMMS mobile, qui pourra répondre aux besoins d'un plus grand territoire.

200 000

PERSONNES SONT ACCUEILLIES
CHAQUE ANNÉE DANS LES PIMMS
DE LA MÉTROPOLE





EXEMPLARITÉ

ET

TRANSPARENCE

À l’instar du Groupe Keolis, engagé depuis 2013 dans une démarche de transparence et d’exemplarité, Keolis Lyon a fondé sa stratégie dans le respect de la réglementation et des standards d’éthique des affaires les plus exigeants. Qu’il s’agisse des relations avec les clients publics et privés, les fournisseurs et prestataires, cette exigence de loyauté des pratiques guide l’action quotidienne des collaborateurs et constitue l’un des leviers clés de la politique de responsabilité sociale de l’entreprise. Ce code de conduite appelle une stratégie d’achats responsables impliquant la formation des personnels et la sensibilisation de l’ensemble des parties prenantes.

ACHATS

Renforcer une politique d'achats responsables

Dans le cadre de ses missions, Keolis Lyon fait appel à des fournisseurs et organismes partenaires qui jouent un rôle essentiel dans la qualité de l'exploitation du réseau au quotidien et le maintien à un haut niveau de qualité du patrimoine de SYTRAL Mobilités. Keolis Lyon souhaite diffuser et encourager les bonnes pratiques au sein de cet écosystème. L'entreprise mène une politique d'achats responsables déployée sur le terrain par ses équipes dédiées.

Celle-ci répond à plusieurs objectifs pour la période 2021-2024. Une démarche essentielle au regard de la confiance accordée par SYTRAL Mobilités, de l'importance du volume d'achats et de l'engagement quotidien de Keolis Lyon au service des voyageurs.

ANTICIPER ET MAÎTRISER LES RISQUES FOURNISSEURS

Keolis Lyon s'engage à développer des relations commerciales loyales, équilibrées et durables avec ses fournisseurs en garantissant le respect de sa procédure achat et la transparence tout au long du processus. L'entreprise s'assure également d'anticiper les risques de défaillances et le taux de dépendance de ses prestataires par une veille et un ajustement évolutif du Panel Fournisseurs. Cela permet de vérifier que Keolis Lyon n'a pas d'incidence trop forte dans le chiffre d'affaires de ses fournisseurs (30 % maximum) et d'éviter un déséquilibre dans le rapport commercial.

En 2021, l'entreprise s'est adossée à la société Provigis pour évaluer ce risque une fois par trimestre.

Provigis
80
FOURNISSEURS
ONT ÉTÉ ÉVALUÉS
en 2021
OBJECTIF 2024 :
100 FOURNISSEURS



ECOVADIS : RESPONSABLES ENSEMBLE

Les achats sont l'un des axes structurants de la politique RSE de Keolis Lyon qui s'engage à développer et promouvoir le déploiement de la certification EcoVadis auprès de ses fournisseurs. Ce label propose un service d'évaluation complet de la Responsabilité Sociétale des Entreprises et s'intéresse à un vaste spectre de systèmes de gestion non financiers (environnement, social et droits de l'Homme, éthique et achats responsables, etc.). L'objectif de Keolis Lyon consiste à atteindre plus de 40 % des dépenses couvertes par la certification en 2022. Cela passe par la signature de la charte de la Relation Fournisseurs par ses 80 principaux prestataires. À titre d'exemplarité, Keolis Lyon a mené une première évaluation en 2021, et a reçu une médaille de bronze pour son engagement RSE et ses axes de progrès pour l'avenir.

69
FOURNISSEURS
ONT ÉTÉ ÉVALUÉS
en 2020-2021
AVEC UNE NOTE
MOYENNE DE 60/100



40

FAVORISER LES ACHATS LOCAUX

Entreprise ancrée dans son territoire, Keolis Lyon veille à renforcer le poids des fournisseurs locaux dans ses achats. En 2021, avec plus de 50 % d'achats réalisés auprès d'acteurs de la Région Auvergne-Rhône-Alpes, l'empreinte de Keolis Lyon dans la région est déterminante dans sa responsabilité sociale et son empreinte territoriale auprès des partenaires économiques de la région.

54%
DES DÉPENSES AUPRÈS DE
FOURNISSEURS LOCAUX
en 2021
OBJECTIF 2022 :
+ DE 60 %

DES ACHETEURS FORMÉS ET SENSIBILISÉS

Réduire son empreinte écologique, c'est également limiter les impacts environnementaux des fournitures, travaux et prestations. Afin de mener à bien cette démarche, l'ensemble des acheteurs de Keolis Lyon ont été formés aux aspects Éthique et Conformité de la politique d'achats responsables du groupe, ainsi qu'aux normes ISO en vigueur.

DÉVELOPPER L'INNOVATION

Keolis Lyon est force de proposition et promeut les innovations de ses fournisseurs (*voir ci-dessous la Journée des Fournisseurs*). L'entreprise veille à développer une approche la plus exhaustive possible des propositions de transformation sur les modes de fonctionnements et les coûts d'exploitation, de maintenance et d'achats, dans une démarche de coûts complets.

LA JOURNÉE DES FOURNISSEURS 2021

Le 23 novembre 2021, Keolis Lyon a réuni l'ensemble de ses fournisseurs lors d'une journée dédiée. L'occasion de présenter le projet d'entreprise, les interlocuteurs et la politique Achat de Keolis Lyon et de capitaliser les forces en présence sur les thèmes de l'innovation, de l'économie solidaire ou des achats responsables. L'évènement a également permis de remettre plusieurs prix récompensant l'agilité et l'implication des prestataires de l'entreprise dans les champs de l'économie locale, de l'engagement dans la diversité, de la sécurité du personnel, de la maintenance préventive, de la transformation digitale et de l'économie circulaire.



 <p>PRIX DE LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE</p>  <p>Digigroup Informatica pour sa solution de télémaintenance</p>	 <p>PRIX DE LA TRANSFORMATION DIGITALE</p>  <p>Tott up pour son application de formation dédiée aux conducteurs</p>	 <p>PRIX DE LA SÉCURITÉ DU PERSONNEL</p>  <p>INWitex pour sa solution adaptée à la crise sanitaire de prise de mesures 3D Bodyscan</p>
 <p>PRIX DE L'ÉCONOMIE LOCALE</p>  <p>GSDI pour la qualité et les performances de ses produits de cosmétique urbaine</p>	 <p>PRIX DE L'ENGAGEMENT DIVERSITÉ</p>  <p>RAS Intérim pour la valorisation des femmes dans les métiers de la maintenance</p>	 <p>PRIX DE L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE</p>  <p>BBT Belgium Truck Technology pour la revalorisation des étriers de freins</p>

RENFORCER L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE

Keolis Lyon encourage la solidarité en augmentant la part des achats auprès des secteurs adaptés et protégés, d'insertion et du commerce équitable, de manière directe et indirecte.

Sa politique d'achat passe aussi par le soutien aux Établissements et Services d'Aide par le Travail (Esat). Par l'entremise d'Handeco, partenaire économique des achats solidaires, qui met en relation les acheteurs et les prestataires du secteur du handicap, Keolis Lyon accède à une base de données lui permettant de recenser les entreprises travaillant avec des personnes issues de la réinsertion. Par ailleurs, afin de casser les craintes et les préjugés, les acheteurs de Keolis Lyon font œuvre de sensibilisation auprès des fournisseurs pour le développement de la réinsertion dans leurs activités.

+ d'1 million d'€

DE DÉPENSES AUPRÈS DES ENTREPRISES DE L'ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE (ELISE, MÉDIALYS, PIMMS, EMERJEAN...) en 2021

CONTRIBUTION CARBONE

Début 2020, le groupe Keolis a lancé une initiative encourageant ses fournisseurs à participer à des projets de reforestation. Ceux-ci s'engagent à planter des arbres en fonction de leur chiffre d'affaires. Cette action, inscrite dans une démarche globale d'achats durables depuis plusieurs années, se traduit par l'intégration de clauses spécifiques dans les contrats mis en place par la direction des achats, incitant ainsi les prestataires à respecter les engagements de Keolis en faveur de l'environnement.

4 300 ARBRES PLANTÉS

depuis le lancement du projet au printemps 2020



ÉTHIQUE

S'améliorer en permanence

Dans le prolongement de l'engagement du Groupe Keolis en matière de loyauté des pratiques et de rejet de toute forme de corruption et de trafic d'influence, Keolis Lyon a mis en place, dès 2013, le programme Konformité. Un dispositif appelant chaque collaborateur à inscrire son action et à exercer ses responsabilités dans le respect de la réglementation et des standards d'éthique des affaires les plus exigeants. Ce programme décrit de manière simple et pratique les bons comportements ainsi que ceux qui sont interdits, par la loi et par la conception éthique des affaires du Groupe. Il permet à chaque collaborateur d'adopter la bonne attitude au quotidien afin de prévenir et gérer les risques auxquels il est confronté. Konformité est structuré autour de trois grands domaines d'action :



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

Pour chaque domaine d'action, le programme Konformité précise les principes fondamentaux à respecter, les pratiques interdites et les points de vigilance au quotidien.

LA BOÎTE À OUTILS KONFORMITÉ

Afin de respecter ces principes fondamentaux, le programme Konformité a été pensé autour d'une organisation dédiée, de formations et de nombreux outils mis à disposition des collaborateurs.

1. Une filière composée du **Comité Éthique & Conformité**
2. Des formations incluses dans le programme d'accueil des nouveaux entrants
3. De la **documentation pratique accessible à tous** autour de deux documents de référence : le « *Guide Éthique de Conduite des Affaires du Groupe Keolis* » et le « *Code de conduite pour la prévention de la corruption et des conflits d'intérêts* ».
4. Un **dispositif d'alerte professionnelle** ouvert aux salariés et aux collaborateurs extérieurs et occasionnels : Keolis Ethic Line permettant de signaler des actes discriminants, des cas de harcèlement, des dysfonctionnements financiers...



CADEAUX ET INVITATIONS

Une nouvelle procédure encadrant la réception de cadeaux (ou d'invitations) a été déployée fin 2021. Keolis Lyon a revu les seuils existants, en termes de montants et de fréquences avec plus d'exigence.

GUIDE ÉTHIQUE DE CONDUITE DES AFFAIRES

Le Guide Éthique de Conduite des Affaires de Keolis pour la prévention de la corruption et du trafic d'influence a pour objet de rappeler à **tous les comportements à proscrire ou à privilégier** lorsqu'ils sont confrontés à certaines situations potentiellement à risque lors de l'accomplissement de leurs missions. Le Code de conduite, diffusé en janvier 2018, a fait l'objet d'une intégration au Règlement Intérieur de Keolis Lyon dès avril 2018. Il est le reflet des valeurs de l'entreprise auprès de l'ensemble de ses parties prenantes, clients, partenaires et fournisseurs : il doit en tant que tel être connu et respecté par l'ensemble des collaborateurs de Keolis Lyon, comme gage d'intégrité, de compétitivité et de durabilité.

NOUVELLE
VERSION



100%
DES SALARIÉS
SENSIBILISÉS PAR LE
CODE DE CONDUITE

ÉVALUER, AGIR, SENSIBILISER

Cartographie des risques mise à jour

Dans le cadre de la Loi Sapin 2, Keolis Lyon met à jour annuellement sa cartographie des risques de corruption et de trafic d'influence. L'évaluation des risques porte sur les volets achats, ventes, opérations, logistique, RH, informations confidentielles et pratiques cadeaux et invitations, et donne lieu à un plan d'action opérationnel.



Un serious game

Afin d'accompagner au mieux les personnels et leur permettre d'identifier les situations à risques, et de facto les postures recommandées, Keolis Lyon développe actuellement un serious game. Grâce à ses ressorts ludiques, cette activité, en présentiel, est en cours de création avec une entreprise lyonnaise spécialisée en ludopédagogie. Courant 2022, cet outil original sera destiné à l'ensemble des managers de l'entreprise qui pourront ensuite, à leur tour, sensibiliser leurs équipes.

Rédition de la procédure d'achat

Les objectifs de conformité et d'éthique défendus par Keolis Lyon transparaissent dans ses relations avec ses fournisseurs et au travers de sa procédure d'achat. Régulièrement actualisée, cette procédure structurée autour d'une démarche de conformité volontariste a été révisée fin 2021. Ce document intègre notamment la signature de sa Charte de la Relation Fournisseurs par 80 fournisseurs de Keolis Lyon.



Objectif 2024

100%

DES MANAGERS
SENSIBILISÉS
PAR LE SERIOUS GAME

DONNÉES PERSONNELLES : PROTÉGER ET TRAITER AVEC PRÉCAUTION

Données des salariés, clients voyageurs, partenaires, fournisseurs, etc. Keolis Lyon est engagée depuis de nombreuses années à protéger et traiter avec précaution l'ensemble des informations à caractère personnel portées à sa connaissance du fait de ses activités. Cet engagement fait l'objet d'un volet spécifique du programme de conformité. Un délégué à la protection des données personnelles - appelé aussi Data Protection Officer (DPO) - a été désigné pour Keolis Lyon en mai 2018, conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) et à la politique du Groupe Keolis. Le DPO de Keolis Lyon travaille en étroite collaboration avec le DPO de SYTRAL Mobilités, pour un pilotage co-responsable et transparent des traitements de données des clients voyageurs du réseau.

UN PROCESSUS D'AMÉLIORATION CONTINUE

Une attention constante est portée à la tenue, au suivi fin mais également à la mise en conformité permanente du registre des traitements. Ce processus s'engage dès la phase de lancement des projets, avec notamment la réalisation d'études d'impact et la détermination d'un référentiel des durées de conservation des données à caractère personnel.

En plus de la réponse aux éventuelles demandes d'exercice de droits formulées par les clients du réseau TCL et les salariés de l'entreprise, d'autres actions, prioritaires, sont menées : actualisation des mentions d'information (politique de confidentialité et politique de cookies) sur les sites internet et applications du réseau TCL ; formations, ateliers et opérations de sensibilisation régulièrement proposés aux équipes de Keolis Lyon sur le sujet de la protection des données personnelles.

La question des données personnelles est ainsi intégrée à chaque démarche et projet de Keolis Lyon.

PARTAGE DE BONNES PRATIQUES

Le délégué à la protection des données de Keolis Lyon bénéficie en outre d'une communauté active de Data Protection Officers au sein de chaque filiale Grands Réseaux et Grands Urbains du Groupe Keolis.



Prix et

reconnaisances

2021

Performance globale



Keolis Lyon est finaliste de l'EFQM Global Award - 6 étoiles et remporte le prix pour son Attention portée aux voyageurs.



Sécurité



1^{er} prix du concours Prévention de la Délinquance au Forum Européen pour la sécurité urbaine.

Responsabilité sociétale des entreprises



Label Lyon Ville Équitable et Durable, qui s'inscrit dans une dynamique locale de la promotion de l'économie sociale et solidaire



Global Light Rail Award : prix international de la meilleure initiative pour l'environnement et le développement durable



Certification ISO 50001 : management de l'énergie

Des
savoir-faire
de référence.

Avec un patrimoine de 4,7 milliards d'euros à gérer et plus de 380 voyages par an et par habitant sur le réseau TCL, Keolis Lyon exploite l'un des réseaux les plus attractifs et accessibles en Europe.

4 600
EMPLOYÉS

dont 600 nouveaux collaborateurs en 2019

422 M€
DE CHIFFRE D'AFFAIRES

256 M€
DE RECETTES RÉSEAUX

+1,5 M
DE VOYAGES PAR JOUR

80
MÉTIERS

compétence
en gestion des flux

expertise
en assistance à maîtrise d'ouvrage

acteur
du fonctionnement de la réussite des événements de la métropole lyonnaise

2^e employeur privé

de l'agglomération lyonnaise

4^e employeur privé

de la région Auvergne-Rhône-Alpes

*Le Groupe Keolis,
acteur global
d'une mobilité durable.*

3 milliards de voyageurs

transportés par an
à travers 16 pays
au sein de 300 filiales

**une
référence
mondiale**

tramway

métro
automatique

transport
sanitaire

téléphérique
urbain

110 000
PASSAGERS

transportés en navette autonome 100%
électrique et 40 000 km parcourus

65 000
COLLABORATEURS

dont 37 000 en France

985 KM

de lignes de tramway

+

364 KM

de lignes de métro

+

5 500 KM

de lignes ferroviaires
réparties sur 11 réseaux

5

**RÉSEAUX MARITIMES
ET FLUVIAUX**

en France et en Australie,
soit 328 000 voyages par an

51%

DU CA

réalisé en France

210 500
PLACES DE PARKING

dans 150 villes

21 650
BUS ET CARS

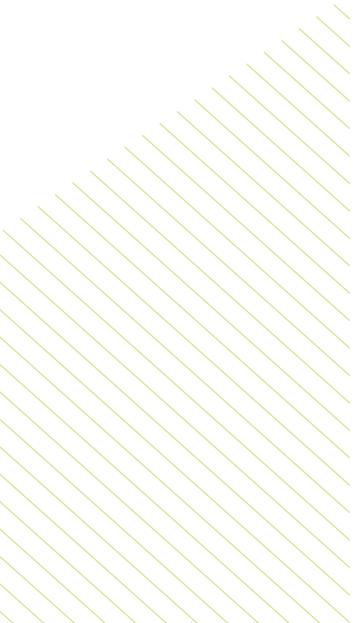
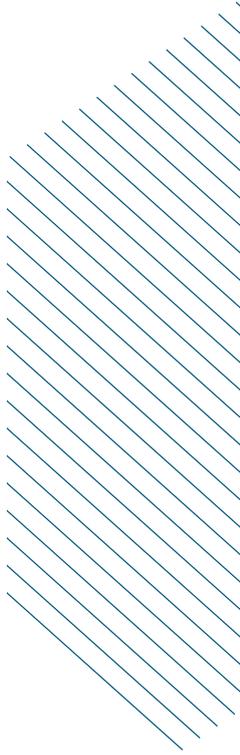
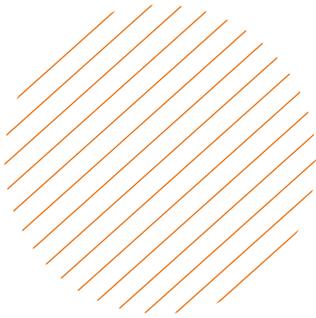
dans le monde
dont 607 électriques ou hybrides

20 000
VÉLOS

en France et aux Pays-Bas

Ce document est éco-conçu.

Sur l'ensemble du cycle de sa production, nous avons été soucieux de réduire les impacts environnementaux : en optant pour une mise en pages limitant les aplats de couleurs à une juste mesure, en utilisant des typographies pensées pour économiser jusqu'à 50 % d'encre à l'impression, en choisissant un papier originaire de forêts gérées durablement (FSC/PEFC), des encres végétales et un vernis à base d'eau. Cette plaquette a été réalisée dans une imprimerie locale dotée du label Imprim'Vert qui garantit la mise en place d'actions concrètes pour la protection de l'environnement.



Keolis
LYON