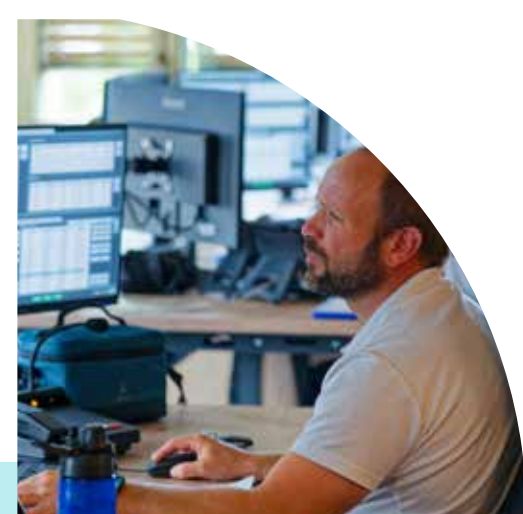


# KEOLIS

BUS LYON



## RAPPORT DE MISSION

EXERCICE 2025



LE MOT DE

**Stéphane PERRAUD**  
Directeur Général

**Keolis Bus Lyon a abordé 2025, sa première année pleine comme société à mission, avec une ambition claire : faire de la mission, la boussole de l'entreprise, qui relie nos priorités opérationnelles aux grands enjeux de mobilité, de cohésion sociale et de transition écologique du territoire lyonnais.**

Ce rapport raconte une année marquée par la structuration de plans d'actions sur les quatre objectifs statutaires : usagers, collaborateurs, planète et partenaires.

Il met en lumière des avancées concrètes, comme l'amélioration de la qualité de service, de la sécurité et de l'expérience des usagers, la structuration d'une démarche de

féminisation et de qualité de vie au travail, le déploiement d'une trajectoire environnementale ambitieuse et l'utilisation de nos achats et recrutements comme leviers d'insertion et d'ancrage territorial.

Ces résultats témoignent d'un mouvement réel : celui d'une entreprise qui assume pleinement son rôle d'acteur de service public. Le comité de mission, installé fin 2025, vient renforcer cette dynamique en apportant un regard exigeant, indépendant et constructif sur notre trajectoire.

L'enjeu des prochaines années est clair : accélérer le mouvement, le consolider, et faire de la mission un repère partagé par toutes nos équipes. Je remercie celles et ceux qui, au quotidien, font vivre cette ambition sur le terrain.

Ensemble, nous voulons démontrer qu'un réseau de bus est un outil majeur de transition sociale, environnementale et territoriale, au service de tous les habitants et les habitantes.



<b>L'avis du comité de mission</b>	.....	<b>4</b>
<b>2025, une année de transformation pour Keolis Bus Lyon</b>	.....	<b>5</b>
<b>La mission de Keolis Bus Lyon</b>	.....	<b>6</b>
<b>Le comité de mission, au cœur de la gouvernance de la mission</b>	.....	<b>7</b>
<b>Les réalisations de la mission en 2025</b>	.....	<b>9</b>
<b>Recommandations du comité de mission</b>	.....	<b>18</b>
<b>Les grandes priorités 2026</b>	.....	<b>19</b>

# Sommaire

# L'avis du comité de mission



**L'année 2025 marque la première année pleine de Keolis Bus Lyon en tant que société à mission. Le comité constate que la mission a été assumée comme un élément structurant du projet d'entreprise, venant éclairer les arbitrages et créer un fil conducteur entre les exigences du contrat de service public, les enjeux de mobilité locale et la réalité quotidienne des métiers.**

Le comité salue le travail réalisé pour rendre la mission claire, lisible et porteuse de sens pour l'ensemble du personnel et des parties prenantes.

Le comité relève le déploiement de projets transverses qui embarquent l'ensemble des métiers et des équipes et qui s'inscrivent dans différentes échelles de temps : réponses opérationnelles de court terme, structuration de trajectoires pluriannuelles et contribution de long terme à la transition écologique et sociale du territoire.

La mise en place du comité de mission crée un espace d'échange constructif, pour partager en toute transparence les enjeux de l'entreprise avec ses partenaires. Les membres du comité soulignent la qualité du dialogue engagé, portent un regard encourageant sur la dynamique et seront vigilants à rester exigeants sur les réalisations des années à venir.



# 2025, une année de transformation pour Keolis Bus Lyon

## Création de Keolis Bus Lyon

Keolis Bus Lyon est la filiale du Groupe Keolis chargée de l'exploitation et de la maintenance de 140 lignes de bus du réseau TCL pour le compte de l'autorité organisatrice des transports de la Métropole de Lyon, SYTRAL Mobilités.

L'entreprise compte près de 3000 collaborateurs et collaboratrices et fait rouler 1000 bus. Créée pour répondre aux spécificités du réseau bus lyonnais, elle s'inscrit dans la continuité d'un service public de transport au cœur de millions de déplacements annuels.

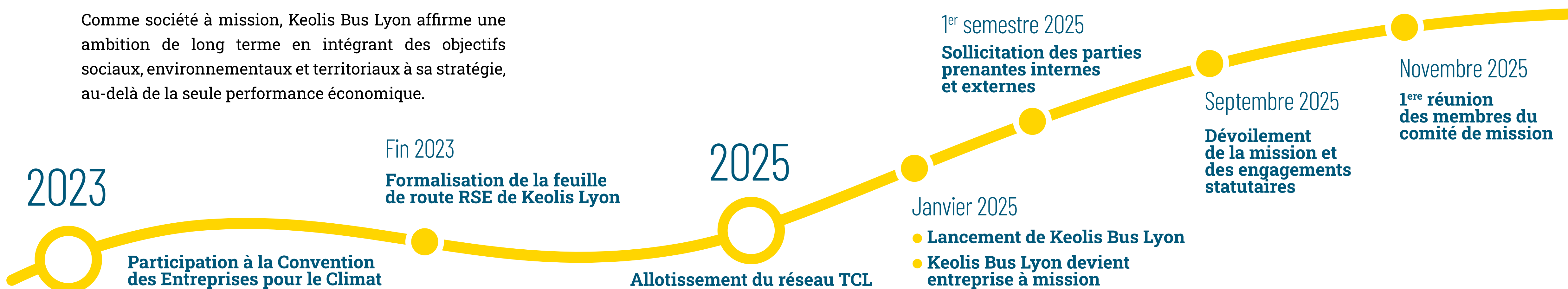
Comme société à mission, Keolis Bus Lyon affirme une ambition de long terme en intégrant des objectifs sociaux, environnementaux et territoriaux à sa stratégie, au-delà de la seule performance économique.

## Une mission élaborée collectivement

Dans les six mois suivant l'adoption du statut de société à mission, Keolis Bus Lyon a mené un travail d'appropriation collective. Avec l'appui du cabinet spécialisé MAOBI, la mission a été clarifiée, reformulée, et traduite en implications concrètes pour l'entreprise. Ce processus a mobilisé une grande diversité de parties prenantes internes (direction, personnel de conduite et de maintenance, fonctions supports) et externes (SYTRAL Mobilités, partenaires locaux, acteurs institutionnels et associatifs).

## Un choix stratégique : la mission est placée au cœur du projet d'entreprise

Pour Keolis Bus Lyon, la mission guide les décisions stratégiques, l'organisation des métiers et les priorités opérationnelles. C'est autour d'elle que s'articule le projet d'entreprise 2025-2027. Ce choix crée une ligne directrice entre engagements statutaires, exigences du contrat avec l'autorité organisatrice et réalités du terrain. Cela donne davantage de sens à l'action quotidienne des équipes.



# La mission de Keolis Bus Lyon

« Ensemble, avec nos équipes et nos partenaires nous sommes fiers de déployer au quotidien une mobilité en bus sûre, fiable et durable, reliant chacun et chacune à tout le territoire lyonnais. »

Cette mission exprime à la fois :

- La dimension collective et partenariale de l'action de Keolis Bus Lyon : elle valorise le travail de toutes les équipes et s'appuie sur les acteurs du territoire.
- L'exigence d'un service de bus fiable, sûr et durable, assuré 7 jours sur 7, au cœur de la délégation de service public.
- L'ambition d'un lien de proximité et d'une mobilité inclusive, reliant chacun (quelles que soient ses vulnérabilités et son lieu de vie) aux possibilités offertes par l'ensemble du territoire lyonnais.

## Les objectifs statutaires



### Objectif **USAGERS**

Garantir au sein du réseau TCL une mobilité accessible à tous les usagers, fiable, attentive et sécurisée.



### Objectif **COLLABORATEURS**

Accompagner le développement de chaque salarié et des équipes.



### Objectif **PLANÈTE**

S'engager à réduire fortement l'empreinte environnementale de nos activités.



### Objectif **PARTENAIRES**

Contribuer à la vitalité et la cohésion du territoire, en lien avec les acteurs locaux et les habitants.

# Le comité de mission, au cœur de la gouvernance de la mission



Le rôle du comité de mission : valider et challenger la mission de Keolis Bus Lyon. Il examine sa cohérence au regard des enjeux et ambitions prioritaires, la pertinence des objectifs opérationnels, des actions et projets structurants, des indicateurs quantitatifs et qualitatifs, ainsi que la solidité du calendrier de déploiement.

Il se réunit plusieurs fois par an pour suivre l'avancement des actions et les résultats obtenus.

Et en fin d'année, le comité de mission formule un avis global sur la mise en œuvre de la mission, et des observations plus spécifiques pour chacun des objectifs, que l'on retrouve dans le présent rapport.

## ***SYTRAL Mobilités, partenaire clé avec une place particulière dans cette démarche***

En tant qu'autorité organisatrice de la mobilité, SYTRAL Mobilités occupe une place centrale dans la mise en œuvre de la mission de Keolis Bus Lyon. Le dialogue contractuel, la définition des niveaux de service, des objectifs de performance et des projets de développement du réseau structurent le cadre de l'action de Keolis Bus Lyon.

SYTRAL Mobilités est invitée permanente dans le Comité de Mission.

# Le comité de mission



**Jean Christophe Vincent**

Président de  
Lyon La Duchère



**Christian Ginot**

Trésorier de la  
Maison du Vélo



**Antoine Durand**

Vice-Président  
du CARPA



**Elisabeth Liotard**

Directrice de  
IFFIL SOS FEMMES



**Séverine Bourgeois**

Directrice Direction territoriale  
centre-est du Cerema



**Arnaud Marguier**

Responsable contractuel  
Keolis Bus Lyon



**Frank LEBEL**

Secrétaire général de la  
CPME du Rhône



**Stéphane Perraud**

Directeur Général  
Keolis Bus Lyon

# Les réalisations de la mission en 2025





## USAGERS

### Usagers : garantir une mobilité accessible à tous les usagers, fiable, attentive et sécurisée.

**Keolis Bus Lyon entend garantir, sur le réseau TCL, une mobilité en bus sûre, accessible et attentive pour tous, en plaçant l'objectif « usagers » au cœur de sa mission de service public.**

**Cette ambition se traduit par une vigilance particulière portée au confort et à la sécurité à bord, au bénéfice conjoint des usagers, des conducteurs et conductrices, par l'accessibilité du réseau pour les personnes en situation de fragilité, par un partage respectueux de la voirie et la préparation aux effets du changement climatique sur la continuité du service.**

### Faits marquants 2025

En 2025, Keolis Bus Lyon a fait de la sensibilisation au civisme, à la sécurité et au vivre ensemble un axe structurant du pilier « usagers ».

L'entreprise a mené, en partenariat avec les acteurs du réseau TCL et en lien avec les priorités de SYTRAL Mobilités, de nombreuses **campagnes de sensibilisation** dans les quartiers, autour et au sein des écoles, et réalisé des animations «**Partage de la voirie**» en présence des forces de l'ordre et des partenaires institutionnels. Les sujets abordés : les angles morts, le bon comportement sur la voirie et dans les transports. En interne, les équipes sont **accompagnées** pour mieux accueillir les usagers. Les nouveaux conducteurs sont formés à l'accueil de personnes en situation de harcèlement avec le dispositif UMay et une formation de sensibilisation aux personnes en situation de handicap se déploie depuis mi-2025.

Afin de renforcer l'efficacité de l'accompagnement des usagers et l'information voyageurs, le personnel des fonctions supports participe à de nombreuses actions de présence terrain avec l'objectif d'atteindre 2000 heures de présence terrain chaque année.

Ces efforts conjoints contribuent à un haut niveau de satisfaction des usagers, un taux atteignant 93% en 2025\*.

\* source : enquête de satisfaction du réseau TCL, réalisée par Sytral Mobilités fin 2025.



Les actions engagées par Keolis Bus Lyon en matière d'accessibilité (formations dédiées, animation d'un groupe de travail opérationnel) permettent de mieux intégrer les besoins des personnes en situation de fragilité dans le fonctionnement du réseau.

S'appuyer sur des partenaires engagés participe directement à faire évoluer les pratiques des équipes au contact des usagers.



**Antoine Durand**  
vice-président du CARPA

## L'avis du Comité de mission

Le comité de mission souligne les efforts consacrés au confort voyageur et aux démarches d'accessibilité du réseau, illustrés notamment par un taux d'accostage de 98 %, qui reflète l'attention portée au quotidien aux besoins des personnes en situation de fragilité. Il relève que les actions menées nourrissent le vivre-ensemble et le respect mutuel, et insiste sur la priorité à donner à l'adaptation au changement climatique pour garantir un service de bus fiable et adapté aux vulnérabilités des usagers d'aujourd'hui et de demain.

Thématique	Indicateur	Cible 2025	Résultat 2025
<b>Sentiment de sécurité</b>	% nouveaux conducteurs formés à UMay	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Accessibilité du réseau bus</b>	Taux d'accessibilité	<b>&gt;80%</b>	<b>82%</b>
<b>Partage de la voirie apaisée</b>	Nombre de jeunes sensibilisés au civisme dans les transports (en partenariat avec TCL RU)	<b>10 000</b>	<b>6 729</b>



## COLLABORATEURS

### Accompagner le développement de chaque salarié et des équipes.

**Keolis Bus Lyon accompagne le développement de chaque salarié et des équipes, pour faire de l'entreprise une organisation inclusive qui favorise la diversité et se montre attentive à la qualité de vie au travail.**

**Elle s'engage à féminiser les métiers, améliorer la charge mentale et le rythme de travail des conducteurs et conductrices, et faciliter les trajets pendulaires des collaborateurs.**

### Faits marquants 2025

En 2025, Keolis Bus Lyon a lancé un travail de fond sur les rythmes de travail des équipes de conduite.

L'enjeu : mieux concilier les contraintes d'exploitation et l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle. Une diversité d'actions a été réalisée : diffusion d'un questionnaire, analyse approfondie de la production, mise en place de groupes de travail transversaux et identification des sites pilotes.

Keolis Bus Lyon a engagé une démarche spécifique sur la **charge mentale** des équipes de conduite. Elle a abouti à la production de 6 modules de formation de 30 minutes (vidéos, contenus pédagogiques) dont certains ont déjà été intégrés aux parcours de formation existants. Cela offre aux personnels concernés des outils concrets pour mieux comprendre, prévenir et réguler la charge mentale au quotidien.

Ces démarches s'inscrivent dans une stratégie de développement des compétences, qui a permis de former 84 % des collaborateurs en 2025.

Keolis Bus Lyon participe à la **Convention des Entreprises pour le Climat – volet Dialogue social**, avec la volonté d'inscrire les enjeux de conditions de travail dans un cadre de réflexion plus large sur les transformations à venir.



## L'avis du Comité de mission

**Le comité de mission salue l'engagement de Keolis Bus Lyon pour faire de l'entreprise une organisation inclusive, attentive à la qualité de vie et aux conditions de travail. Il souligne que les démarches engagées témoignent d'une réelle volonté d'intégrer les contraintes et les temps de vie des salariés. Cela contribue à redonner du sens au travail, à renforcer l'attractivité et la fidélisation des équipes et, à terme, participer à la réduction de l'absentéisme dans un métier exigeant.**

Keolis Bus Lyon est engagée de longue date dans une réflexion sur la place des femmes dans les réseaux de transport, notamment à travers les marches exploratoires. La démarche d'entreprise à mission engagée en 2025 vient structurer cette prise en compte, à la fois externe et interne.

Les actions menées cette année pour féminiser les métiers et prévenir le harcèlement envoient un signal clair en faveur de l'égalité professionnelle, et le dispositif UMay pose un socle solide pour un mode de transport inclusif.

**Elisabeth Liotard**  
Directrice de la  
Viffil SOS Femmes



Thématique	Indicateur	Cible 2025	Résultat 2025
<b>Diversité et inclusivité</b>	% femmes dans l'effectif total	<b>NP*</b>	<b>14,3%</b>
<b>Rythmes de travail</b>	% Absentéisme	<b>12,2%</b>	<b>12,8%</b>
<b>Charge mentale des salariés</b>	Taux de fréquence AT	<b>NP*</b>	<b>49.3</b>

\*NP : Non pertinent



## PLANÈTE

### S'engager à réduire fortement l'empreinte environnementale de nos activités.

**Keolis Bus Lyon s'est fixé pour ambition de réduire fortement l'empreinte environnementale de ses activités.**

**La décarbonation des dépôts et des bus s'accompagne de la mise en place et la consolidation de systèmes de management de l'environnement, de l'énergie et des gaz à effet de serre, ainsi que d'engagements forts de réduction des consommations de ressources (énergie, matières, eau) et de production de déchets.**

### Faits marquants 2025

Keolis Bus Lyon est engagée dans une démarche exigeante de réduction de ses émissions de CO<sub>2</sub>, avec un objectif de -27 % à horizon 2030, portée par de nombreux projets qui se déploient progressivement.

En 2025, Keolis Bus Lyon a engagé une transformation majeure de ses infrastructures et de son matériel roulant. Plusieurs actions ont été mises en oeuvre, comme la mise en service des installations du dépôt de Perrache Confluence pour accueillir des bus électriques, la préparation de la conversion du dépôt d'Audibert en site 100 % GNV, et l'avant-projet du futur dépôt de Chassieu, qui sera alimenté à 100 % par des énergies propres.

Keolis Bus Lyon a renforcé et ancré ses systèmes de management environnemental et énergétique, et a obtenu les certifications ISO 14001 et 50001.

Ces systèmes de management sécurisent les trajectoires de réduction (énergie, déchets, ressources) et posent les bases nécessaires au déploiement, dès 2026, d'une gestion plus efficace de la ressource en eau et de la qualité des rejets, et d'un pilotage de l'empreinte carbone.



La prise en compte spécifique de la ressource hydrique et de la qualité des rejets, en lien étroit avec les services de la Métropole de Lyon, constitue un signal fort de la démarche environnementale de Keolis Bus Lyon.

C'est un socle indispensable pour piloter cet enjeu dans une vision de long terme.



**Séverine Bourgeois**

Directrice de la Direction  
Territoriale Centre-Est  
du Cerema

## L'avis du Comité de mission

Le comité de mission salue l'ambition et l'ampleur des démarches engagées en faveur de la transition écologique. Il souligne le caractère transversal et structurant de ces projets, Il considère que des systèmes de management solides posent les bases nécessaires pour soutenir les trajectoires de réduction des déchets et des consommations d'énergie et de ressources, tout en contribuant à la transition écologique du territoire lyonnais.

Thématique	Indicateur	Cible 2025	Résultat 2025
<b>Management et réduction des émissions GES</b>	% de baisse dans les émissions GES	2026, année de référence	2026, année de référence
<b>Réduction des consommations d'énergie</b>	% de baisse de consommation d'énergie des bâtiments	<b>-26%</b>	<b>-26%</b>
<b>Réduction de la production des déchets</b>	% de baisse des déchets produits	2025, année de référence	2025, année de référence
<b>Gestion efficiente de l'eau</b>	% de baisse de l'eau consommée	2025, année de référence	2025, année de référence



## **PARTENAIRES ET TERRITOIRES**

### **Contribuer à la vitalité et la cohésion du territoire, en lien avec les acteurs locaux et les habitants**

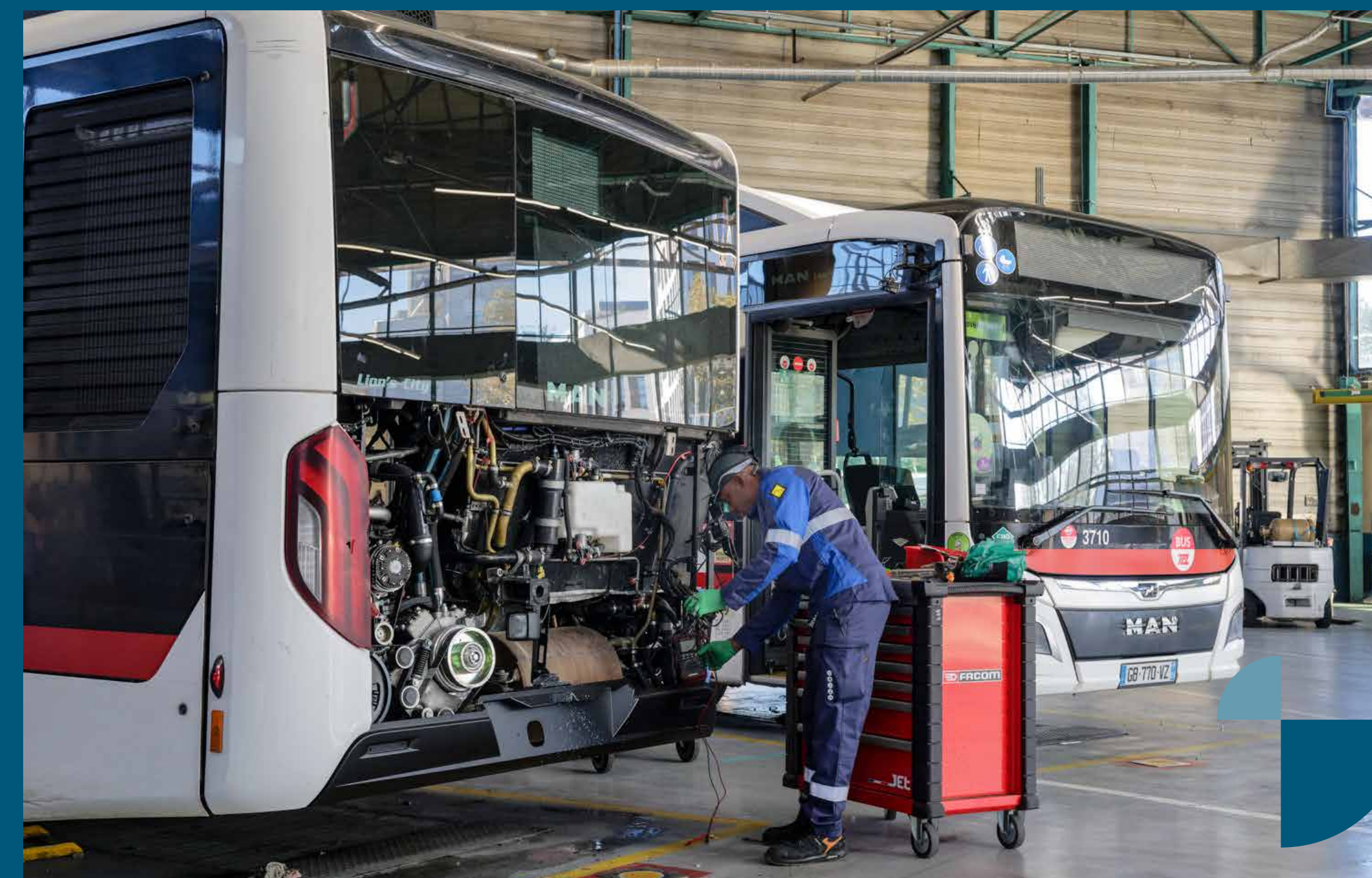
**Keolis Bus Lyon contribue activement au développement économique, social et à la cohésion du territoire lyonnais en mobilisant ses achats, ses recrutements et ses partenariats comme leviers d'utilité locale, faisant du pilier « partenaires » un moteur de liens et d'opportunités pour les habitant.es.**

#### **Faits marquants 2025**

En 2025, Keolis Bus Lyon a fait de l'insertion un axe pivot du pilier « partenaires ».

Keolis Bus Lyon a intégré dans sa politique d'achats et ses marchés, des objectifs ambitieux en matière d'insertion. Pour déployer ses actions, l'entreprise s'appuie sur l'expertise de la Maison Métropolitaine pour l'Insertion et l'Emploi, et d'autres partenaires de confiance comme Medialys, PIMMS Médiation Lyon Métropole ou TAPAJ (Travail Alternatif Payé à la Journée).

Keolis Bus Lyon développe l'insertion par le recrutement et déploie des actions variées : revue des process de recrutement pour les rendre plus inclusifs, formation au management inclusif, lancement d'une expérimentation ciblée sur les métiers de la maintenance, avec l'appui de la MMIE et du partenariat GENIPLURI.





Les partenariats avec les acteurs locaux en direction des jeunes contribuent à renforcer le civisme et le respect des règles en tant qu'usagers des transports en commun, tout en leur donnant une meilleure visibilité sur les métiers du réseau bus.

Ils facilitent également le lien entre les jeunes, les institutions et leurs représentants, en créant des passerelles concrètes vers le monde professionnel et la vie du territoire.



**Jean-Christophe Vincent**

Président de Lyon  
La Duchère



## L'avis du Comité de mission

Le comité de mission salue l'intégration de clauses d'insertion dans les marchés qui transforment les achats en leviers d'accès à l'emploi pour des publics éloignés du marché du travail, ainsi que le développement du recrutement direct de ces personnes. Le comité souligne la complémentarité des deux indicateurs d'inclusion qui permettent de mesurer l'impact indirect et direct de Keolis Bus Lyon en faveur de l'emploi sur le territoire.

Thématique	Indicateur	Cible 2025	Résultat 2025
<b>Insertion professionnelle via les achats</b>	Nombre d'heures d'insertion (prestation > 200 K€)	<b>NP</b>	<b>147 700</b>
<b>Insertion professionnelle via les recrutements</b>	% de personnes éloignées de l'emploi dans les embauches annuelles	<b>10%</b>	<b>14%</b>
<b>Relocalisation des achats</b>	% des achats réalisés sur la Métropole de Lyon	<b>NP*</b>	<b>52%</b> (en région AURA)

\*NP : Non pertinent

# Recommandations du comité de mission



## USAGERS

Le comité de mission encourage Keolis Bus Lyon à continuer le déploiement des actions déjà engagées en favorisant l'approche d'une **accessibilité universelle**, qui permettra de garantir une mobilité ouverte à tous à partir des besoins des plus vulnérables. Il recommande également de mobiliser en amont des projets les expertises techniques des partenaires, afin de garantir des réalisations réellement adaptées.



## PLANÈTE

Le comité de mission recommande à Keolis Bus Lyon de poursuivre la transformation de ses bus et dépôts, en veillant à mesurer de façon rigoureuse les impacts environnementaux des actions engagées. Il souligne également l'importance **d'embarquer les équipes**, en portant une attention particulière à la prise en compte des impacts opérationnels, et renforcer ainsi la dynamique de transition écologique à l'échelle individuelle et collective.



## COLLABORATEURS

Le comité de mission invite à poursuivre et amplifier les efforts relatifs à la **féménisation des métiers**, en mobilisant tous les leviers possibles. Il recommande notamment de prendre en compte les réalités du quotidien auxquelles elles peuvent être confrontées (insécurité, enfants malades, congés menstruels, situations de fragilité, etc.), tout en rappelant que ces enjeux concernent l'ensemble des salariés.



## PARTENAIRES

Le comité de mission conseille de poursuivre en 2026 la structuration de ce pilier en s'appuyant davantage sur les **expertises présentes** au sein du comité, afin d'affiner les priorités et de renforcer l'impact territorial des actions. Il recommande également de mieux sensibiliser les collaborateurs aux enjeux et démarches de partenariats, pour que cela soit pleinement partagé dans les équipes.

# Les grandes priorités 2026



## USAGERS

- ✓ Sécurité des usagers et lutte contre la fraude
- ✓ Accessibilité du réseau bus
- ✓ Conduite adaptée



## COLLABORATEURS

- ✓ Sécurité du personnel
- ✓ Rythmes de travail du personnel de conduite
- ✓ Féminisation dans les métiers opérationnels



## PLANÈTE

- ✓ Transition énergétique des bus et des dépôts
- ✓ Management des émissions Gaz à Effet de Serre (GES)



## PARTENAIRES

- ✓ Insertion dans les achats et les recrutements
- ✓ Ancrage territorial et renforcement des partenariats locaux

# KEOLIS

BUS LYON

