

Avis de l'organisme tiers indépendant relatif à la vérification de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

SA Keolis Bus Lyon
Centre d'activités TCL d'Alsace,
23 rue d'Alsace
69100 Villeurbanne

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie ») accrédité par le COFRAC validation/vérification sous le numéro 3-2190 dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr, nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que votre entité s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission telles que présentées dans le rapport du comité de mission et relatives à la période allant du 07/08/2024 au 31/12/2025, joint au rapport de gestion en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce.

Contexte

La SAS Keolis Bus Lyon a pris la qualité de société à mission en août 2024.
Elle exploite la délégation de service public du réseau de bus et trolleybus lyonnais depuis le 1er janvier 2025.
L'exercice 2025 a été dédié à la construction du dispositif de mission.
Un premier rapport du comité de mission a été rédigé sur l'exercice 2025.
Il s'agit de la première vérification par l'organisme tiers indépendant.

La société a pour raison d'être :

Déployer des mobilités sûres et durables au service du territoire lyonnais, pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun.

Et pour objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans ses statuts :

- Accélérer la décarbonation des activités et la préservation des ressources ;
- Accompagner le développement des collaborateurs ;

Référence de l'avis : AM-KEOL-2025-12

SAS à capital variable au capital minimum de 8000€ · société à mission
Siège social : 24 rue Cécille Dinant 92140 Clamart · contact@aupeam.fr
Immatriculée au RCS Nanterre : 950818278 · TVA intracommunautaire : FR96950818278

- Offrir une mobilité attentive à tous pour un territoire proche de chacun ;
- Contribuer à la transformation des territoires en renforçant les liens avec les parties prenantes et les habitants.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause, sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission et à la fin de la période couverte par notre vérification :

- le lien entre la raison d'être inscrite dans ses statuts et l'activité de la société ;
- le lien entre les objectifs sociaux et environnementaux inscrits dans ses statuts et l'activité de la société ;
- le suivi de l'exécution de la mission par le comité de mission ;
- les conclusions favorables du comité de mission sur la pertinence des objectifs ;
- la possibilité de vérifier l'exécution des objectifs ;
- le fait que l'entité ait mis en œuvre des moyens adéquats pour chaque objectif social et environnemental retenu en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts ;
- le fait que l'entité ait atteint les résultats qu'elle a définis à la fin de la période couverte par la vérification, pour chaque objectif social et environnemental retenu en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrit dans ses statuts ;

par conséquent,

- la société Keolis Bus Lyon respecte chacune des conditions de l'article L 210-10 lui permettant de faire état de la qualité de société à mission ;
- la société Keolis Bus Lyon respecte les objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est donné pour mission de poursuivre, en cohérence avec sa raison d'être et son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus, nous formulons les commentaires suivants :

- La mission présentée dans le rapport de mission n'est pas celle inscrite dans les statuts. Nous avons considéré que la déclinaison opérationnelle de l'objectif « Garantir une mobilité accessible à tous les usagers, fiable, attentive et sécurisée » correspondait à celle de l'objectif statutaire « Offrir une mobilité attentive à tous pour un territoire proche de chacun » ; celle de l'objectif « Accompagner le développement de chaque salarié et des équipes » à l'objectif statutaire « Accompagner le développement des collaborateurs » ; celle de l'objectif « S'engager à réduire fortement l'empreinte environnementale de nos activités » à l'objectif statutaire « Accélérer la décarbonation des activités et la préservation des ressources » et celle de l'objectif « Contribuer à la vitalité et la cohésion du territoire, en lien avec les acteurs locaux et les habitants » à l'objectif statutaire « Contribuer à la transformation des territoires en renforçant les liens avec les parties prenantes et les habitants ».

Référence de l'avis : AM-KEOL-2025-12

SAS à capital variable au capital minimum de 8000€ · société à mission
Siège social : 24 rue Cécille Dinant 92140 Clamart · contact@aupeam.fr
Immatriculée au RCS Nanterre : 950818278 · TVA intracommunautaire : FR96950818278

- Les statuts prévoient la nomination d'un président du comité de mission : cette fonction n'est pas effective.
- Les premiers mois qui ont suivi l'acquisition de la qualité de société à mission ont été dédiés à la construction du modèle de mission et à la définition d'un état des lieux sans que la cible ait été définie pour certains indicateurs, et la trajectoire pour l'ensemble des indicateurs.
- Le processus de collecte des données peut manquer de fiabilité sur certains indicateurs, notamment « Nombre de jeunes sensibilisés au bon comportement dans les transports », « Taux fréquence accident du travail », « Nombre d'heures d'insertion » : l'avis du comité de mission s'est fondé sur des données et des méthodes de calcul parfois non définitives.
- Le résultat de l'indicateur « Nombre de jeunes sensibilisés au bon comportement dans les transports (en partenariat avec TCL RU) » n'est pas atteint si l'on considère les actions exclusivement menées par l'entité mais la cible est dépassée en tenant compte des actions conduites avec des partenaires et auxquelles l'entité contribue. Nous avons donc considéré le résultat comme atteint.
- Concernant l'indicateur « Nombre d'heures d'insertion » dans les contrats, la fiabilité de la mesure n'est pas suffisante mais les conditions de mise en œuvre sont effectives (clauses dans les contrats).
- Concernant l'objectif « Accélérer la décarbonation des activités et la préservation des ressources », les évolutions ne sont pas encore mesurables car il s'agit de déterminer d'abord la valeur de référence mais des premières actions ont été mises en œuvre par l'entité pour répondre à cet engagement.
- La mission s'appuie sur la forte mobilisation des parties prenantes externes notamment, et sur une compréhension intégrée des différents enjeux.
- La mission de l'entité est ancrée sur le périmètre de la délégation de service public (exploitation opérationnelle). Néanmoins, par ses activités et son action auprès d'autres acteurs, la société a une influence sur des enjeux structurants pour le territoire et ses mobilités, au-delà de ce périmètre.

Préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux doivent être lues et comprises en se référant aux procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans le rapport du comité de mission.

Limites inhérentes à la préparation des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux

Les informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations présentées sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement...

Référence de l'avis : AM-KEOL-2025-12

SAS à capital variable au capital minimum de 8000€ · société à mission
Siège social : 24 rue Cécille Dinant 92140 Clamart · contact@aupeam.fr
Immatriculée au RCS Nanterre : 950818278 · TVA intracommunautaire : FR96950818278

Responsabilité de l'entité

Il appartient à l'entité :

- de constituer un comité de mission chargé d'établir annuellement un rapport en application des dispositions de l'article L. 210-10 du code de commerce ;
- de sélectionner ou d'établir des critères et procédures appropriés pour élaborer le Référentiel de l'entité ;
- de concevoir, mettre en œuvre et maintenir un contrôle interne sur les informations pertinentes pour la préparation du rapport du comité de mission ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'elle estime nécessaire à l'établissement des informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultant d'erreurs ;
- d'établir les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux conformément au Référentiel et mises à disposition du comité de mission.

Il appartient au comité de mission d'établir son (ses) rapport(s) en s'appuyant sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux transmise par l'entité et en procédant à toute vérification qu'il juge opportune.

Ce(s) rapport(s) est (sont) joint(s) au rapport de gestion et présenté à l'assemblée chargée de l'approbation des comptes de la société.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

En application des dispositions de l'article R. 210-21 du code de commerce, il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur le respect par l'entité des objectifs sociaux et environnementaux qu'elle s'est fixés sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires, notamment de la norme NF EN ISO/IEC 17029, et des règles déontologiques applicables.

Dispositions réglementaires et textes applicables

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions de l'article R. 210-21, A. 210-1 et A. 210-2 du code de commerce, à la norme NF EN ISO/IEC 17029 et à notre programme de vérification¹

¹ Notre programme de vérification comprend les étapes suivantes :

0. Revue de pré-engagement et lettre de mission
1. Réunion de lancement et planification, prise de connaissance
2. Exécution de la vérification : vérification de la cohérence de la mission
3. Exécution de la vérification : analyse du rôle du comité de mission
4. Exécution de la vérification : vérification de l'exécution de la mission (moyens et résultats)
5. Revue des travaux par le signataire, non-impliqué dans l'exécution de la vérification, et décision
6. Avis motivé et restitution de nos travaux

Référence de l'avis : AM-KEOL-2025-12

SAS à capital variable au capital minimum de 8000€ · société à mission
Siège social : 24 rue Cécille Dinant 92140 Clamart · contact@aupeam.fr
Immatriculée au RCS Nanterre : 950818278 · TVA intracommunautaire : FR96950818278

(Programme vérification société à mission Aupeam-A1-v3).

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 2 personnes, et se sont déroulés de janvier 2026 à avril 2026 sur une durée totale d'intervention de 6 semaines.

Nous avons notamment mené 10 entretiens avec les personnes responsables de la préparation des informations historiques liées à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, la direction, des membres du comité de mission, des parties prenantes internes.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les informations relatives à l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux que l'entité se donne pour mission de poursuivre sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée.

Nous avons pris connaissance des activités de l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission, de la formulation de sa raison d'être ainsi que ses enjeux sociaux et environnementaux.

Nos travaux ont porté sur :

- d'une part, la cohérence des objectifs sociaux et environnementaux retenus en application du 2° de l'article L. 210-10 et inscrits dans ses statuts, de la raison d'être de l'entité précisés dans ses statuts (ci-après « raison d'être ») et de son activité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux ;
- d'autre part, l'exécution de ces objectifs.

Concernant la cohérence des objectifs, de la raison d'être et de l'activité de l'entité au regard de ses enjeux sociaux et environnementaux nous l'avons appréciée au regard d'une part, de son activité et d'autre part, des objectifs opérationnels qu'elle a retenus :

1. Lien entre la raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux retenus avec l'activité de l'entité
 - Nous avons conduit des entretiens destinés à apprécier l'engagement de la direction et des membres de la gouvernance au regard des attentes des principales parties prenantes internes ou externes concernées par l'activité de l'entité.
 - Nous avons apprécié les processus mis en place pour structurer et formaliser cette démarche en nous appuyant sur :
 - les informations disponibles dans l'entité (par exemple, procès-verbaux des réunions du conseil, échanges avec le comité social et économique, comptes rendus ou support des réunions avec des parties prenantes internes ou externes, analyses des risques) ;
 - la feuille de route de société à mission (ou le modèle de mission) et le dernier rapport du comité de mission établi depuis la dernière vérification ;
 - le cas échéant, ses publications (par exemple, plaquette commerciale, rapport de gestion, rapport intégré, déclaration de performance extra-financière, sur le site internet).
 - Nous avons apprécié si la raison d'être et les objectifs sociaux et environnementaux retenus :
 - sont explicites et permettent à un lecteur qui ne connaît pas l'entité d'identifier son activité ;
 - permettent de comprendre la contribution de l'entité à la société et si l'entité est en capacité de maîtriser et d'agir sur ses enjeux sociaux et environnementaux ;
 - se distinguent de ceux des autres sociétés à mission du même secteur ;
 - sont alignés avec le modèle d'affaires de l'entité ; nous avons vérifié notamment que le chiffre d'affaires de l'entité n'est pas déconnecté de sa raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus et que l'évolution du chiffre d'affaires n'est pas potentiellement sans rapport avec sa raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux retenus voire partiellement contradictoire ;

Référence de l'avis : AM-KEOL-2025-12

SAS à capital variable au capital minimum de 8000€ · société à mission
Siège social : 24 rue Cécille Dinant 92140 Clamart · contact@aupeam.fr
Immatriculée au RCS Nanterre : 950818278 · TVA intracommunautaire : FR96950818278

- sont exprimés avec des termes précis en lien avec l'activité de l'entité et non avec des termes génériques.
2. Cohérence et articulation de la raison d'être et des objectifs sociaux et environnementaux au regard des objectifs opérationnels retenus
- Nous avons apprécié si :
 - les objectifs statutaires sont cohérents avec la raison d'être, s'ils constituent des leviers pour l'accomplir ou des engagements sur la façon de l'accomplir ;
 - les objectifs opérationnels contribuent à l'atteinte de l'objectif statutaire (ou au respect de l'engagement correspondant) et s'ils sont indispensables pour l'atteindre ;
 - l'atteinte des objectifs opérationnels apportera une preuve convaincante de l'atteinte de l'objectif statutaire ou du respect de l'engagement correspondant ;
 - les objectifs opérationnels sont vérifiables et si les mesures retenues sont cohérentes avec eux.
 - Nous avons ainsi apprécié, compte tenu de l'activité de l'entité, la cohérence entre :
 - les informations collectées ;
 - la raison d'être et
 - les objectifs sociaux et environnementaux formulés dans les statuts.

Concernant l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux, nous avons vérifié l'existence d'objectifs opérationnels et d'indicateurs clés de suivi et de mesures de leur atteinte par l'entité à la fin de la période couverte par la vérification, nous avons apprécié si l'entité a mobilisé les moyens adéquats au regard de ses ressources et du plan d'action défini et si les objectifs opérationnels sont cohérents avec les valeurs attendues des trajectoires définies par l'entité sur le périmètre concerné par la qualité de société à mission.

Pour ce faire, nous avons réalisé les diligences suivantes :

- Prise de connaissance :
 - nous avons pris connaissance des documents établis par l'entité pour rendre compte de l'exercice de sa mission, notamment les dispositions précisant les objectifs opérationnels et les modalités de suivi qui y sont associées, ainsi que le rapport du comité de mission ;
 - nous avons échangé avec le comité de mission sur son appréciation de l'exécution des objectifs sociaux et environnementaux et, le cas échéant, avec les parties prenantes pour les objectifs qui les concernent. Par ailleurs, nous avons revu l'analyse présentée dans le rapport du comité de mission, les résultats atteints à échéance des objectifs opérationnels en regard de leurs trajectoires définies, pour permettre d'apprécier le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
- Moyens mobilisés :
 - par entretien avec l'organe de direction de l'entité, nous avons apprécié les moyens financiers et non financiers mis en œuvre pour le respect des objectifs sociaux et environnementaux ;
 - nous avons apprécié, au regard de l'évolution des affaires sur la période, l'adéquation de ces moyens et de ceux visant spécifiquement au respect des objectifs opérationnels par rapport à leurs trajectoires ;
- Sincérité des indicateurs de performance :
 - nous avons vérifié la présence dans le rapport du comité de mission d'indicateurs de performance cohérents avec les objectifs opérationnels et aptes à démontrer leur positionnement sur les trajectoires définies ;
 - nous avons apprécié la sincérité de l'ensemble de ces indicateurs et, notamment nous avons :
 - apprécié le caractère approprié du Référentiel de l'entité au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible ;
 - vérifié que les indicateurs couvrent l'ensemble du périmètre concerné par la qualité de société à mission ;
 - pris connaissance des procédures de contrôle interne mises en place par l'entité et apprécié le processus de collecte visant à la sincérité de ces indicateurs ;
 - mis en œuvre des contrôles et des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - mis en œuvre des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres méthodes de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés s'il y a lieu par

Référence de l'avis : AM-KEOL-2025-12

SAS à capital variable au capital minimum de 8000€ · société à mission
Siège social : 24 rue Cécille Dinant 92140 Clamart · contact@aupeam.fr
Immatriculée au RCS Nanterre : 950818278 · TVA intracommunautaire : FR96950818278

- des vérifications auprès d'une sélection d'entités contributrices et représentatives du périmètre concerné par la qualité de société à mission et couvrent 100% des données utilisées pour le calcul des indicateurs ;
- apprécié la cohérence d'ensemble du ou des rapports du comité de mission au regard de notre connaissance de l'entité et du périmètre concerné par la qualité de société à mission.
 - dans le cas où un ou des objectifs sociaux et environnementaux ne sont pas atteints, nous avons pris connaissance des raisons le justifiant, présentées dans le rapport du comité de mission. Au regard du contexte de la société, nous avons apprécié si ces raisons sont liées à des circonstances exceptionnelles, extérieures à l'entité, ne pouvant pas être anticipées au moment où les objectifs opérationnels ont été définis.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une assurance modérée² sont moins étendues que celles requises pour une assurance raisonnable ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

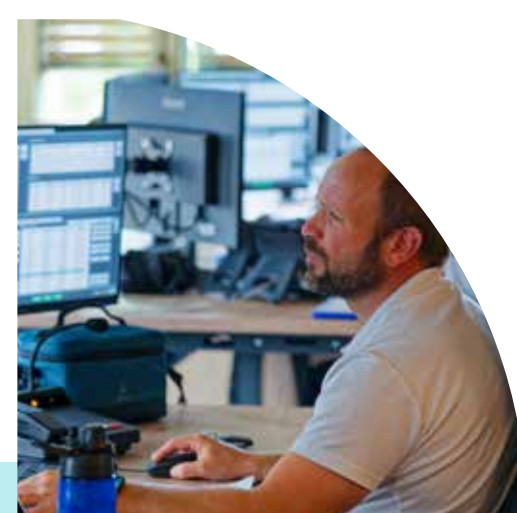
Clamart, le : 26/05/2026

L'Organisme Tiers Indépendant, Aupeam
Marie Sabadie-Benoit, directrice associée

² L'assurance modérée est le niveau d'assurance requis pour la vérification des objectifs sociaux et environnementaux des sociétés à mission.

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.



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

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.

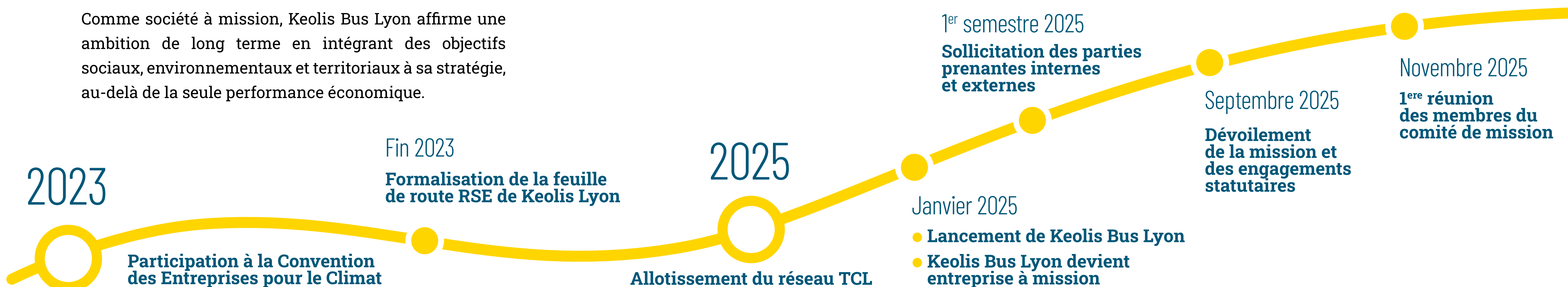
Comme société à mission, Keolis Bus Lyon affirme une ambition de long terme en intégrant des objectifs sociaux, environnementaux et territoriaux à sa stratégie, au-delà de la seule performance économique.

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

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



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.





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

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.

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

*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 CO₂, 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 efficiente 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
Management et réduction des émissions GES	% de baisse dans les émissions GES	2026, année de référence	2026, année de référence
Réduction des consommations d'énergie	% de baisse de consommation d'énergie des bâtiments	-26%	-26%
Réduction de la production des déchets	% de baisse des déchets produits	2025, année de référence	2025, année de référence
Gestion efficiente de l'eau	% 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

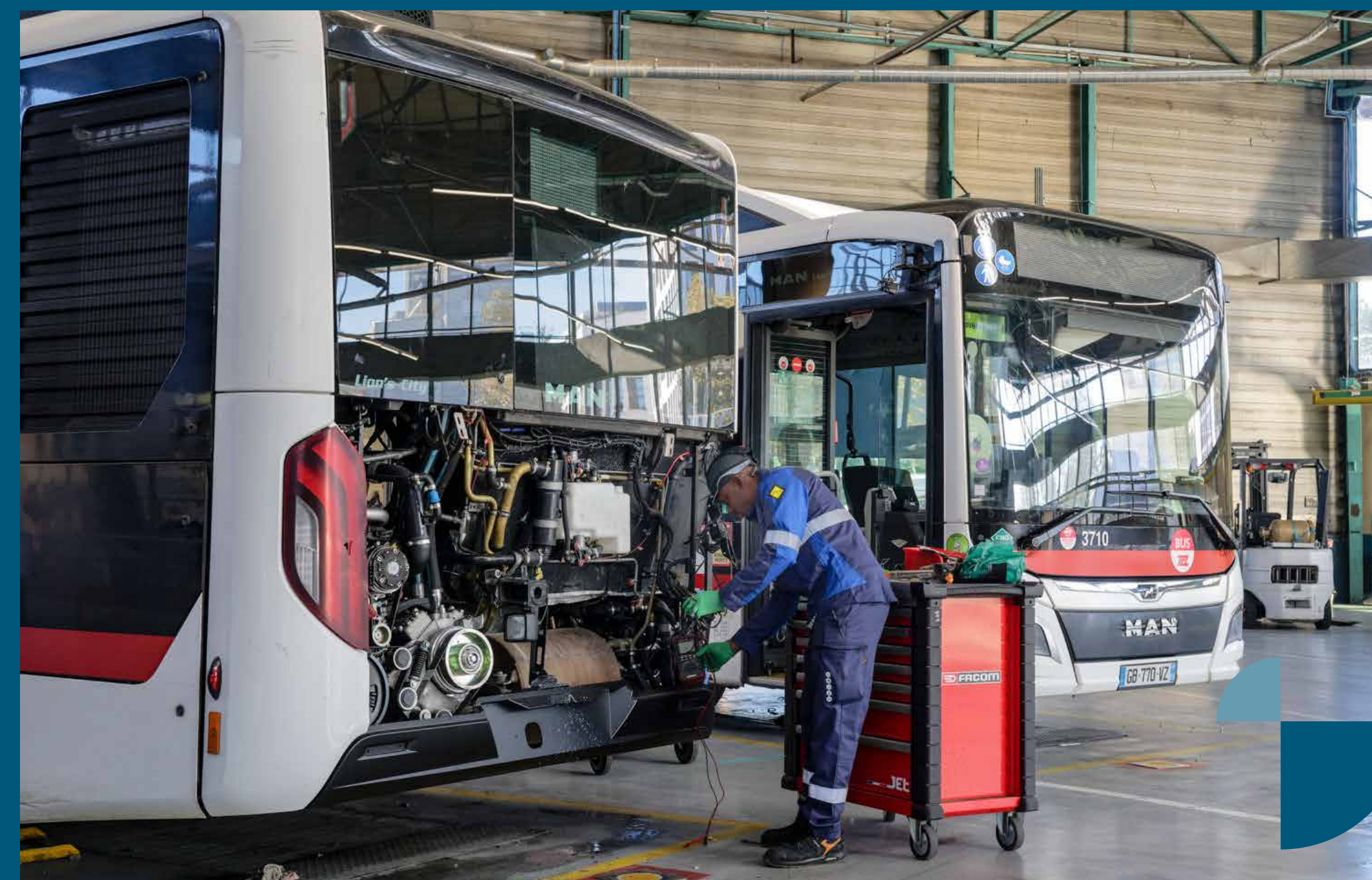
Keolis Bus Lyon contribue activement au développement économique, social et à la cohésion du territoire lyonnais en mobilisant ses achats, ses recrutements et ses partenariats comme leviers d'utilité locale, faisant du pilier « partenaires » un moteur de liens et d'opportunités pour les habitant.es.

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
Insertion professionnelle via les achats	Nombre d’heures d’insertion (prestation > 200 K€)	NP	147 700
Insertion professionnelle via les recrutements	% de personnes éloignées de l’emploi dans les embauches annuelles	10%	14%
Relocalisation des achats	% des achats réalisés sur la Métropole de Lyon	NP*	52% (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

