

Rapport développement durable 2007



Keolis

Nous irons plus loin ensemble

Sommaire

p.4

Édito

p.6

Une année d'actions

p.8

Les hommes et les femmes, un maillon essentiel dans la chaîne de mobilité

p.14

Réduire l'empreinte énergétique de notre activité et celle des territoires

p.20

Développer l'attractivité des territoires

p.28

Indicateurs

p.30

Périmètre et consolidations

p.31

Nos engagements

Keolis, opérateur privé de transport public

de voyageurs, assure chaque jour les déplacements de millions

de personnes en France et à l'international. À l'écoute des attentes des voyageurs, des collectivités locales et des entreprises privées, le Groupe propose des solutions de mobilité sur mesure, innovantes et adaptées à chaque besoin de déplacement.

Pour **construire cette mobilité durable** et parce que, pour Keolis, chaque voyageur est unique, **ses équipes œuvrent au quotidien pour un transport moderne, performant et fluide.**

Avec passion et détermination, le Groupe peut ainsi affirmer :

« Nous irons plus loin ensemble ».

Keolis en chiffres

Chiffres clés

**N° 1 EN FRANCE
DU TRANSPORT
DE VOYAGEURS**

**1,8 MILLIARD
DE VOYAGEURS**

**4 000 RECRUTEMENTS
EN FRANCE EN 2007**

38 000 COLLABORATEURS
25 600 EN FRANCE
12 400 À L'INTERNATIONAL

**PLUS DE
27 000 CONDUCTEURS**

**150 FILIALES
DANS 8 PAYS
(EUROPE ET CANADA)**

15 800 BUS ET CARS

**4 041 KM DE VOIES FERRÉES
70 KM DE MÉTRO AUTOMATIQUE**

17 KM DE MÉTRO CLASSIQUE

91 KM DE TRAMWAY

100 TROLLEYBUS

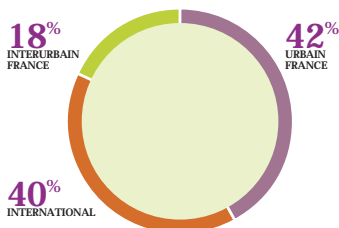
16 500 PLACES DE PARCS RELAIS

**6 GESTIONS D'AÉROPORT
2 SERVICES DE NAVETTES
MARITIMES**

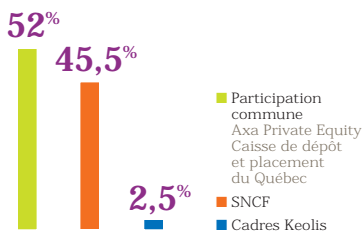
16 VÉHICULES EN AUTOPARTAGE

8 VILLES ÉQUIPÉES EN VÉLOS

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2007



COMPOSITION DU CAPITAL





Édito

L'ACTION DE À L'ENJEU DE MO

Changement climatique, gaz à effet de serre, insertion sociale, inégalités, etc. L'année 2007 restera incontestablement marquée par le Grenelle de l'environnement. Le développement durable a suscité un véritable élan et une vaste réflexion motivante pour l'avenir. Keolis se félicite de cette prise de conscience commune. En tant que leader français du transport public, le Groupe est pleinement impliqué dans son activité quotidienne pour mettre en œuvre des solutions de mobilité durable. Poursuivant une démarche entamée il y a plusieurs années, Keolis a

voulu en 2007 structurer l'ensemble des actions entreprises, tant au niveau national que localement, en filiales. Fort de la dimension sociale, humaine et citoyenne, l'objectif ainsi visé est de donner une cohérence globale de l'ensemble des actions autour d'une vision partagée par tous (territoires, habitants des territoires et salariés).

Cette vision se décline en quatre grands axes.

Réduire l'empreinte énergétique des territoires. Ainsi, un pas en avant a été fait avec la forte progression de l'utilisation de carburants alternatifs et une amélioration continue de la qualité de notre flotte. Développer l'attractivité des territoires pour proposer aux habitants des voyages toujours plus fluides grâce à une palette

KEOLIS : CONTRIBUER BILITÉ DES TERRITOIRES

complète de solutions de mobilité : Keolis peut en effet proposer aussi bien des déplacements traditionnels en bus ou en métro que des voyages à vélo ou des solutions d'autopartage ou de covoiturage. S'engager sur une approche partagée du service notamment en développant une meilleure intermodalité et en imaginant les synergies possibles entre les différents acteurs. Répondre à tous les besoins et toutes les formes de mobilité. De manière systématique, nous engageons la réflexion sur les moyens de rendre nos réseaux toujours plus accessibles aux personnes éloignées des grands centres urbains, aux personnes fragilisées par des handicaps ou des difficultés, ou dans des zones où les moyens de transport classiques sont insuffisants.

Ainsi structurée en quatre axes principaux, la feuille de route d'une mobilité durable est tracée et devra être enrichie pas à pas. La marge de progrès est devant nous et l'envie d'avancer est bien là.

Michel Bleitrach
Président de Keolis

“Keolis se mobilise pour réduire l’empreinte énergétique des territoires.”

Une année d'actions

Un fonds pour l'innovation, de nombreuses actions de prévention auprès des enfants, une trentaine de nouveaux bus propres, des mesures pour mieux respecter l'environnement, autant d'actions menées par Keolis au cours de l'année 2007.

Keolis sur tous les terrains



Valoriser les initiatives terrain

Février. Keolis a fait de l'innovation un axe fort de sa politique pour rendre les transports publics encore plus performants, plus fiables et donc plus attractifs.

C'est pourquoi le Groupe a lancé un fonds de l'innovation à destination de l'ensemble de ses filiales pour faire émerger les initiatives terrain. Les projets gagnants bénéficient ainsi d'un soutien financier et peuvent être généralisés au niveau du Groupe.

2 500

CLASSES ONT ÉTÉ VISITÉES EN 2007 DANS LE CADRE D' ACTIONS AUPRÈS DES SCOLAIRES.

Sensibilisation des enfants

Avril. Parce que les enfants sont les citoyens de demain, Keolis mène de nombreuses actions auprès des scolaires : interventions dans les écoles (2 500 classes visitées en 2007), visites des réseaux, animations pédagogiques... À l'occasion de la Semaine du développement durable, Keolis a réalisé un nouveau support de sensibilisation : le jeu *PassÔvert et sauve la terre*. 120 cartes illustrées font découvrir aux 10-12 ans les enjeux de la mobilité durable et le respect de l'environnement. Plus de 12 000 exemplaires ont été distribués !

Éthanol et biogaz à Stockholm

Juin. À Stockholm, sur le site de Söderhallen, deux carburants respectueux de l'environnement cohabitent. C'est sans doute le seul dépôt au monde où sont distribués à la fois du biogaz et de l'éthanol. Les bus circulant dans Stockholm n'émettent pratiquement pas de CO₂. En 2007, le parc de bus au biogaz a augmenté de 70 %, passant de 30 à plus de 50 véhicules.

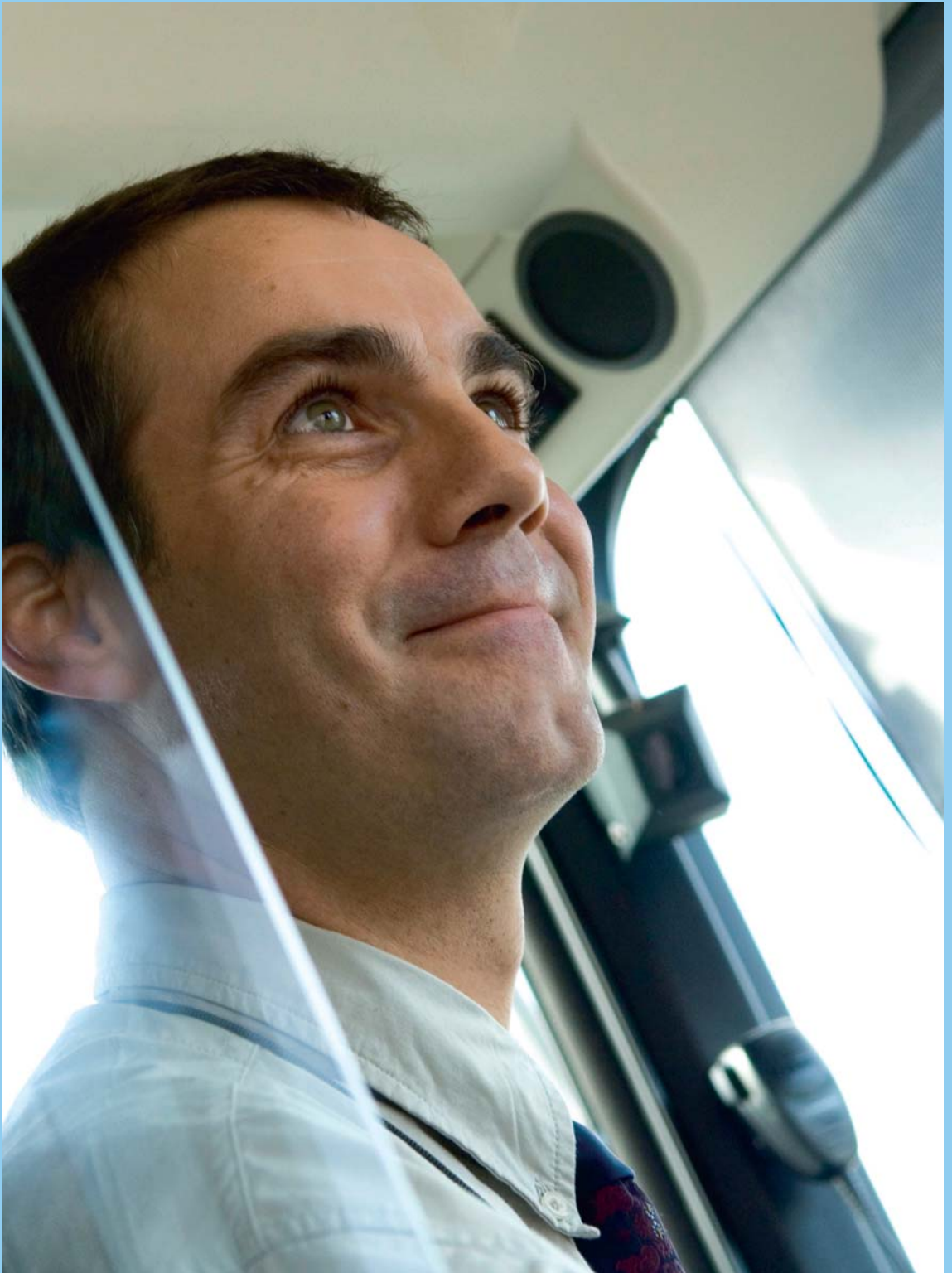


Euro 5 pour l'année ovale

Octobre. Pour transporter les 20 équipes qualifiées pour la Coupe du monde de rugby, Keolis a fait l'acquisition d'une trentaine d'autocars Evadys équipés d'une motorisation Euro 5, une norme qui ne sera obligatoire qu'à partir d'octobre 2009. Keolis s'inscrit pleinement dans la démarche environnementale de la Coupe du monde de rugby.

Prix de l'action citoyenne pour Lilas

Décembre. Keolis a reçu le prix de l'Action citoyenne 2007 décerné par l'association Alliance pour le service Lilas mis en place conjointement avec l'Ademe, la région Nord-Pas-de-Calais, la Mairie de Lille et des acteurs de l'économie solidaire. Avec ce service d'autopartage, Keolis propose une nouvelle solution de mobilité qui vient compléter son offre. Cette nouvelle approche permet de limiter l'utilisation de la voiture en centre-ville. Couplée à l'utilisation des transports en commun, elle est donc une solution efficace pour se déplacer en respectant l'environnement.



Les hommes et les femmes, un maillon essentiel dans la chaîne de mobilité

Les ressources humaines tiennent un rôle de premier plan dans le développement de Keolis, qui compte pas moins de 38 000 collaborateurs dont 27 000 conducteurs. Constamment à la recherche de nouvelles compétences, le Groupe a mis au point une politique de recrutements très cadrée, dans laquelle les pratiques discriminatoires sont réprouvées, et qui fait la part belle aux femmes et à des profils plus diversifiés. Cela l'a conduit aussi à élaborer des partenariats, comme avec le ministère de la Défense, pour proposer à des jeunes de rejoindre les métiers du transport.

Les hommes et les femmes

Promouvoir un recrutement équitablé et diversifié



Les ressources humaines sont le premier levier de développement pour Keolis qui a fait de sa politique de recrutement une de ses préoccupations principales. C'est dans cet esprit que le Groupe joue la carte de la diversité. Plusieurs de ses filiales ont ainsi signé *la Charte de la diversité*, paraphée au total par 300 entreprises françaises.

À Lyon, par exemple, l'application de cette charte a donné lieu à la mise en place d'une commission paritaire qui peut être saisie à tout instant par les salariés.

De leur côté, Monts-Jura Autocars, filiale interurbaine de Keolis, et les Courriers d'Ile-de-France ont lancé un programme

de contrats de professionnalisation. Celui-ci permet de former des personnes sans diplôme au métier de conducteur.

Cet engagement en faveur de la diversité se double d'un effort de formation interne pour empêcher les pratiques discriminatoires dans la phase de recrutement.

Un kit d'aide au recrutement et à l'intégration a été lancé à destination des filiales. Ce document spécifie que chaque embauche doit faire l'objet d'une mise en situation (test de conduite, méthodes de recrutement pour simulation...), d'un entretien croisé entre le service des ressources humaines et celui

de l'exploitation ainsi que de tests écrits (arithmétiques, constat amiable...).

Ce kit s'ajoute aux formations plus classiques dispensées au personnel chargé du recrutement, à savoir des formations :

- à l'entretien d'embauche intégrant le rappel des risques juridiques liés aux pratiques discriminatoires ;
- au management de la diversité : compréhension et acceptation des autres cultures, gestion des situations conflictuelles ;
- à la gestion d'un événement particulier : retour d'un congé parental ou d'une longue absence pour maladie, accident du travail, agression...

L'insertion d'adjoints de sécurité dans les réseaux Keolis

En 2007, Keolis a renouvelé la convention signée avec le ministère de l'Intérieur en 2004, prévoyant l'insertion d'adjoints de sécurité au sein du Groupe. Jeunes, souvent sans formation initiale, les adjoints de sécurité s'engagent dans la police pour une durée maximale de 5 ans. À l'issue de cette période, ils peuvent intégrer définitivement la fonction publique grâce à des concours

ou tenter d'autres voies comme celle offerte par Keolis qui propose des postes de conducteur. L'expérience des adjoints de sécurité est particulièrement bien appréciée dans les réseaux de transport car ils ont appris à respecter et à faire respecter les consignes. Ils ont également acquis les compétences pour gérer les situations de crise et de stress.

Un partenariat actif et des embauches à la clé

Keolis Brest reçoit régulièrement des adjoints de sécurité et des élèves officiers en formation. L'objectif est de leur faire découvrir les métiers du transport de voyageurs, les contraintes et les difficultés rencontrées au quotidien, et d'illustrer les problématiques de sécurité et de tranquillité publiques.

Cette implication dans la formation des policiers permet de tisser des liens étroits en vue d'interventions plus efficaces sur le terrain.

En contrepartie, depuis 2005, Keolis Brest a décliné localement la convention entre Keolis et le ministère de l'Intérieur et a permis à plusieurs adjoints de sécurité de devenir conducteurs.

C'est le cas d'Isabelle Bourget, 26 ans. « J'ai découvert le transport de voyageurs au travers de mon expérience d'adjoint de sécurité au sein du commissariat

de Brest. Le métier de conducteur me semblait une bonne transition. J'ai donc postulé chez Keolis Brest après avoir obtenu les permis nécessaires. Aujourd'hui, je suis très épanouie dans mon travail, tant en ce qui concerne la conduite que la relation clientèle, qui me relie à mon ancien métier. Je pense avoir enfin trouvé ma voie. »



Les hommes et les femmes

**VIRGINIE
DERIVIÈRE**

en formation
maintenance
chez Keolis Caen
(BEP mécanique
poids lourds).



Keolis cherche à attirer les femmes

Les métiers du transport collectif attirent de plus en plus de femmes, tout en restant encore très masculins. Keolis a mis un accent particulier sur la féminisation de ses effectifs. En particulier chez les conducteurs, la part des femmes a atteint 18,9 % en 2007 contre 16,3 % en 2004, soit une augmentation de 19,4 % en quatre ans. Chez les cadres, la progression est plus lente. L'an dernier, les femmes représentaient 25,8 % des cadres et assimilés contre 23,1 % en 2004.

« Mon père est garagiste et j'ai grandi dans cet univers, raconte Virginie Derivière, en formation maintenance chez Keolis Caen. La mécanique me passionne et travailler sur des véhicules qui assurent un service public, c'est incontestablement un plus pour moi. Quand je suis arrivée dans l'équipe, les mécaniciens étaient très curieux : ils m'attendaient avec impatience ! Il est vrai qu'il faut parfois de la force pour manipuler des pièces lourdes et volumineuses. Mais je trouve toujours une solution. Et puis, tous les

hommes ne sont pas des "forces de la nature" ! Sans oublier que la présence de femmes dans un atelier peut favoriser l'émergence de solutions faisant moins appel aux muscles. Finalement, cela permet de soulager l'ensemble du personnel. Au quotidien, il n'y a vraiment pas de différence entre un

homme et une femme : il faut juste être motivé et passionné par son métier. Je termine la filière de formation de Keolis pour passer le bac professionnel maintenance véhicules lourds. Chef d'atelier ? Pourquoi pas ! Une femme est toujours mieux organisée qu'un homme ! » (rires).

Un observatoire pour la parité

Keolis a tenu sa première journée dédiée aux femmes en octobre 2007 pour débattre de la place de celles-ci au sein du Groupe. Il a été décidé de mettre en place en 2008 un observatoire garantissant la parité avec les hommes en matière de rémunération, de promotion, de formation, etc. L'objectif est de faire un état des lieux et de proposer des pistes d'amélioration.

ENTRETIEN AVEC

PASCALE LEVET

Vous travaillez sur le thème de l'égalité hommes/femmes en entreprise depuis de nombreuses années. Sentez-vous une évolution dans la prise de conscience ?

Ce sujet est incontestablement entré dans le champ de l'entreprise, et de grandes sociétés ont signé, ces dernières années, des accords d'égalité hommes/femmes. Cependant, malgré les objectifs qu'elles se sont fixés en la matière, il y a peu d'évolution : les inégalités demeurent fortes, alors que dans la société civile, les choses commencent à bouger. L'entreprise reste un univers très traditionnel, voire conservateur, dans lequel les relations entre les hommes et les femmes sont encadrées dans des systèmes de pouvoir et de domination complexes.

Quels principaux freins à cette égalité avez-vous mis en évidence ?

L'entreprise est le miroir, parfois grossissant, des stéréotypes existants : les femmes seraient plus à l'écoute, auraient plus d'intuition tandis que les hommes seraient meilleurs techniciens et doués pour l'exercice du pouvoir. Des stéréotypes qui répartissent les individus dans deux blocs étanches. Cette représentation conventionnelle des hommes et des femmes imprègne les politiques et les accords mis en œuvre au sein des entreprises. En effet, la plupart des mesures qu'ils contiennent ne s'adressent qu'aux femmes pour leur permettre de mieux vivre



dans un monde d'hommes : rémunération, maternité... Finalement, ces mesures contribuent à renforcer les stéréotypes !

Est-ce à dire qu'il n'y a que peu d'évolutions possibles ?

Il faut regarder les hommes et les femmes comme faisant partie d'une même catégorie, le genre humain, et s'intéresser aux inégalités subies par tous et pas seulement par les femmes. Une fois les stéréotypes dépassés, alors l'entreprise pourra instituer des cadres clairs pour gérer, par exemple, les « temps familiaux » liés à la parentalité.



Réduire l'empreinte énergétique de notre activité et celle des territoires

L'explosion des besoins de mobilité et le souci de préservation de l'environnement sont de formidables leviers de développement pour le transport public, vu comme une alternative aux voitures particulières. En tant que leader français, Keolis cherche à aller plus loin encore en améliorant année après année sa flotte de bus et de cars : investissements dans de nouveaux véhicules, essais de carburants innovants se combinent avec une économie des ressources en eau dans les dépôts pour garantir à nos clients un transport de plus en plus propre.

Réduire l'empreinte énergétique

Le transport public, soucieux de l'environnement



Par nature, le transport public concourt à la préservation de l'environnement en limitant le nombre de voitures en circulation. L'arrivée de la navette CDG Val sur le site de l'aéroport de Roissy, par exemple, a permis de diminuer la consommation de gazole de 750 m³ par an. De même, au Mans, la mise en service du tramway a eu comme conséquence la diminution de 10 % des émissions de CO₂ du réseau.

ÉMISSIONS DE CO₂

Bus : 30 g/personne/km.

Tramway : 7 g/personne/km

Voiture : 130 g/personne/km

Source : Ademe-Calculateur éco-mobile

Une flotte toujours plus propre

Loin de se satisfaire d'apparaître comme une alternative à la voiture, Keolis cherche sans cesse à améliorer la qualité de sa flotte. Un programme de renouvellement des bus permet par exemple d'augmenter le parc de véhicules Euro 4 et d'accélérer l'entrée de véhicules respectant la norme européenne Euro 5 qui ne deviendra

obligatoire qu'en octobre 2009. Parallèlement, à la demande de l'autorité organisatrice dans certaines agglomérations dont Lorient, Tours ou Caen, Keolis exploite des véhicules qui répondent à la préconisation *Enhanced Environment Vehicles* (EEV), encore plus respectueuse de l'environnement que la norme Euro 5.



Le recours aux carburants alternatifs

De longue date, Keolis a engagé un programme de développement de l'utilisation des carburants alternatifs, relayé par des initiatives très variées au sein de ses filiales. Keolis encourage ainsi l'utilisation des biocarburants, comme à Rennes ou encore à Alençon. Keolis exploite, avec un total de 1 500 véhicules, essentiellement des autocars, le plus grand parc roulant au gazole blanc, une émulsion d'eau et de gazole. De même, avec sa filiale suédoise Busslink et ses 340 bus, le Groupe aligne la plus importante flotte du secteur utilisant l'éthanol.

Des dépôts mieux pensés pour limiter l'impact sur l'environnement

Tous les nouveaux dépôts de bus et de cars construits par Keolis respectent la démarche Label Vert, un système de management environnemental que le Groupe a lui-même conçu et développé il y a six ans avec le soutien de l'Ademe. Aujourd'hui, le niveau de qualité des nouveaux dépôts respecte plusieurs critères de la démarche française HQE (Haute Qualité Environnementale). La construction d'un dépôt fait toujours l'objet en amont d'une analyse des besoins, l'objectif étant de concevoir le bâtiment pour qu'il respecte au mieux les contraintes d'exploitation et

d'organisation. Le dépôt est ensuite construit dans le cadre d'une charte établie par Keolis, ce qui assure une harmonisation et une rationalisation de l'ensemble des infrastructures du Groupe. Par ailleurs, Keolis veille au respect de la

réglementation Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE). Enfin, le Groupe tient compte des demandes de ses clients pour que ses dépôts se fondent dans l'espace alentour et dans l'environnement du site.

LE DÉPÔT DE KEOLIS BOUCHES-DU-RHÔNE RÉCUPÈRE LES EAUX DE LAVAGE

La construction du dépôt de La Ciotat, dans une région où l'eau est une denrée rare, a été l'occasion de mettre en place un système de récupération des eaux de lavage, qui a permis une économie de plus de 2 millions de litres d'eau par an. L'environnement a également fait l'objet d'une attention particulière avec 2 000 végétaux plantés aux abords directs du dépôt par un centre d'aide par le travail.

Réduire l'empreinte énergétique

Économiser l'eau

Les opérateurs de transport public sont de très gros consommateurs d'eau en raison du lavage des véhicules. En moyenne, une entreprise de 100 véhicules utilise 3 000 m³ d'eau chaque année. Pour réduire cette consommation, Keolis encourage l'utilisation des systèmes de récupération d'eau. Vingt et une filiales sont ainsi équipées de stations de lavage avec récupération des eaux usées, et tous les nouveaux dépôts construits par Keolis prévoient ce type de système.

Aujourd'hui, c'est la récupération des eaux de pluie qui concentre l'attention de plusieurs filiales. Keolis Cherbourg a lancé l'idée l'an dernier en imaginant de récupérer l'eau de pluie grâce à son toit de 1 800 m². Cette idée a d'ailleurs remporté le prix du Fonds de l'innovation Keolis dans la catégorie Développement durable.

Diminuer et compenser les émissions de carbone

Le siège social de Keolis, qui abrite environ 200 personnes, a voulu donner l'exemple en réalisant son bilan carbone. Celui-ci a fait apparaître que le déplacement du personnel en France et à l'étranger est responsable de plus de la moitié

des émissions. En conséquence, la politique de déplacement, qui donne la priorité au train sur l'avion, a été réaffirmée. Par ailleurs, grâce à des systèmes automatiques d'extinction et de mise en veille, accompagnés d'une sensibilisation des salariés, les émissions individuelles

ont déjà commencé à baisser. Le Groupe a également choisi de compenser ses émissions auprès d'un organisme de compensation, le programme Action Carbone de l'association GoodPlanet.org, parrainé par le photographe Yann Arthus-Bertrand.





Développer l'attractivité des territoires

Concevoir et réorganiser des réseaux de transport pour s'adapter au mieux aux besoins des populations locales et des autorités organisatrices de transport est le cœur de métier de Keolis. Pour cela, le Groupe n'hésite pas à modifier les dessertes de lignes, optimiser les fréquences, introduire du cadencement sur certaines liaisons.

Le Groupe, qui opère tous les modes de transport, des plus classiques (train, bus, tramway, métro) aux plus innovants (vélo, covoiturage, autopartage), peut proposer des produits sur mesure pour coller au plus près des habitudes de déplacement et développe des services en commun avec la SNCF, son actionnaire industriel de référence. Cette logique de réseau et d'intermodalité est d'autant plus importante qu'elle s'accompagne pour Keolis d'une volonté de rendre ses réseaux le plus accessibles possible, pour les personnes fragilisées par des handicaps, par la méconnaissance des réseaux de transport ou par l'isolement.

Imaginer un **réseau de transport** plus pertinent

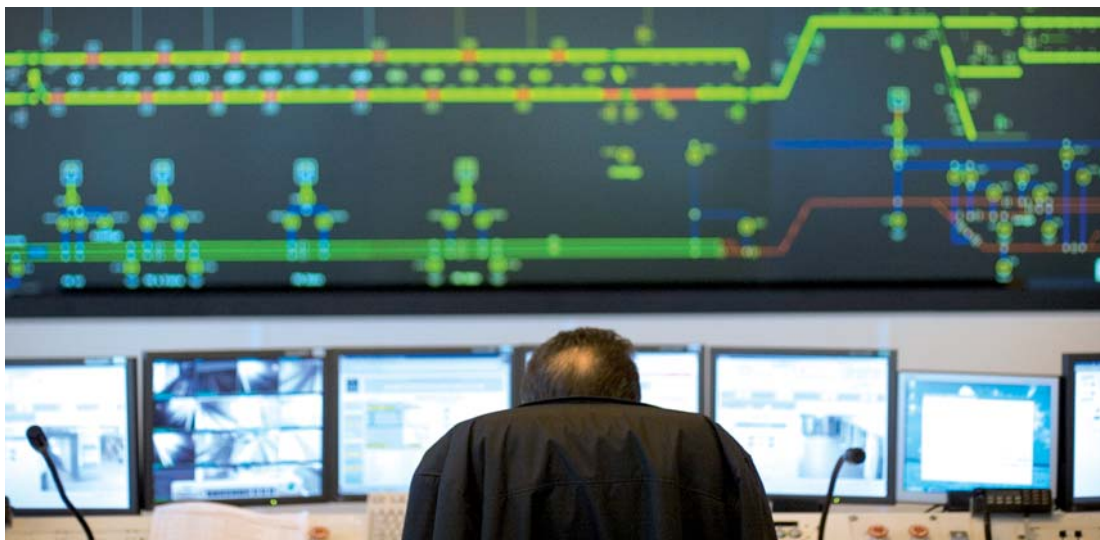
Pour Keolis, la promotion d'une mobilité durable passe d'abord par la bonne architecture des réseaux de transport. Analyse des flux de déplacement des populations, compréhension des territoires, optimisation du nombre de dessertes et des temps de parcours, cadencement sont à la base d'un réseau bien pensé, dont la fréquentation s'accroît.

Keolis tente sans relâche d'améliorer sa connaissance des attentes de la population en matière de transports. C'est dans cet esprit que le Groupe a lancé en 2007 de grandes enquêtes pour analyser les modes de vie et les habitudes de déplacement

des Français. Il en est notamment ressorti que les clients sont devenus multi-utilisateurs, recherchant selon les moments et leurs besoins des modes de déplacement différents.

UN RÉSEAU RESTRUCTURÉ POUR L'AGGLOMÉRATION TOURANGELLE

Keolis, qui gère des grands réseaux (Lyon, Lille, Rennes) où figurent tous les modes de transport, a remporté en 2007 l'appel d'offres lancé par le Syndicat Intercommunal des transports en commun de l'Agglomération de Tours, qui couvre une population de près de 300 000 personnes. Pour ce contrat, qui a démarré le 1^{er} janvier 2008 pour une durée de 5 ans, Keolis a fait la différence par sa capacité à optimiser les dessertes et les cadences et à proposer un réseau restructuré dès 2009 pour accueillir en 2013 le nouveau tramway.



L'intermodalité au **service des clients**

Le Groupe exploite tous les modes de transport : bus, car, métro, tramway, train, navette électrique..., qu'il combine en fonction des besoins de déplacement mais aussi des contraintes topographiques des villes ou des exigences financières de l'autorité organisatrice de transport. Keolis est notamment le premier opérateur

mondial de métro automatique, l'un des tout premiers pour les tramways et les bus en site propre. Il développe aussi toute une gamme de moyens de transport complémentaires à son offre principale, notamment la location de vélo courte ou longue durée ou des solutions d'autopartage ou de covoiturage.

UNE VOITURE
EN AUTOPARTAGE,
C'EST

6 voitures en
moins en
stationnement

LES TRANSPORTS
EN COMMUN
ÉMETTENT PRÈS DE

4 fois moins de
gaz à effet de
serre par kilomètre
et par personne
transportée que
les voitures.

Développer **les synergies** avec la SNCF

Filiale de la SNCF, Keolis est engagé dans une démarche commune au Groupe de recherche de synergies de réseaux. Pour cela, un GIE regroupant la SNCF, Keolis et Effia a été créé en 2007 pour imaginer et coordonner les actions de ses différents membres en faveur de l'intermodalité. Baptisé Inter'Actions, ce GIE est déjà à l'origine de la création d'outils de diagnostic interne comme Inter'JonXion qui permet de mesurer la qualité des correspondances et des temps d'attente entre deux modes de transport.

CORRESPONDANCES ASSURÉES À AIX-LES-BAINS

Le groupe Keolis a proposé à la Communauté d'Agglomération du Lac du Bourget (Aix-les-Bains) une coordination des horaires de bus avec ceux des trains. Il en est résulté un nombre de correspondances idéales deux à trois fois supérieur à ce qui existait auparavant, assurant au voyageur une correspondance garantie et un temps d'attente variant entre 5 et 15 minutes.

Favoriser l'accès aux transports en commun

Parce qu'il ne suffit pas de proposer un réseau bien pensé pour qu'il soit utilisé, Keolis cherche sans relâche à améliorer l'accessibilité de ses réseaux.

Rendre le réseau accessible aux personnes fragilisées

Envers les personnes à mobilité réduite, l'engagement de Keolis est ancien, et l'offre adaptée existe de longue date. Parallèlement, le Groupe cherche à satisfaire les besoins des voyageurs plus « fragiles » dans leurs déplacements que sont les nouveaux utilisateurs du réseau, les clients occasionnels, les voyageurs étrangers, sans oublier les personnes mal à l'aise avec l'écrit ou les nouvelles technologies et celles au budget limité. Depuis 2007, Keolis propose des supports d'information plus adaptés et plus facilement compréhensibles, comme des annonces sonores dans ses véhicules.



LUCIOL, L'INFORMATION ACCESSIBLE À TOUS

Plusieurs collectivités, la ville de Fécamp, l'aéroport de Lyon (navettes de l'aéroport Saint-Exupéry) ainsi que la région Alsace ont déjà adopté Luciol, un système d'information des passagers développé par Keolis, qui répond aux exigences liées à l'information des voyageurs, prévues par la loi du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. L'information sonore sur la destination du véhicule est délivrée à l'avant par un haut-parleur. Le nom de l'arrêt suivant est annoncé sous forme sonore et visuelle par les équipements embarqués. Les écrits sont le plus lisibles possible, conformément aux recommandations officielles.

KEOLIS ET RENNES À LA POINTE POUR L'ACCESSIBILITÉ

Rennes Métropole a renouvelé sa confiance au groupe Keolis en 2007 pour la gestion de Handistar à Rennes, le réseau de transports des personnes à mobilité réduite dans 37 communes de l'agglomération. Par ailleurs, Star, le réseau urbain géré par Keolis Rennes, propose désormais des bus disposant de deux emplacements pour les personnes à mobilité réduite.

Rendre le réseau accessible aux populations éloignées

Parce que l'éloignement ne doit pas être un frein à l'utilisation des transports en commun, Keolis a imaginé des solutions de transport à la demande et de cars à haut niveau de service, qui constituent de vraies alternatives à la voiture.

BUXIPLUS EN PAYS DE MONTBÉLIARD

Chaque mois, 700 clients en moyenne utilisent Buxiplus, le service de transport à la demande de l'agglomération du Pays de Montbéliard. Originaires de secteurs peu denses et excentrés, ces voyageurs sont acheminés :

- > jusqu'aux deux pôles d'échanges du réseau de bus, desservis par de nombreuses lignes ;
- > vers les grands équipements de l'agglomération comme les zones commerciales et l'hôpital.

LIVÉO, PREMIÈRE LIGNE INTERURBAINE À HAUT NIVEAU DE SERVICE

Entre Besançon et Vesoul, la ligne Livéo apporte une véritable alternative à la voiture. Les véhicules affectés à cette desserte répondent en tout point aux critères de lignes à haut niveau de service : sièges larges, tables de travail, espaces business, presse régionale en libre-service... Outre ces standards de qualité élevée, Livéo garantit ponctualité et fiabilité des services. Cette ligne a également été pensée pour favoriser l'intermodalité : des horaires et des tarifs harmonisés avec ceux de la SNCF ainsi

qu'un partenariat avec les réseaux urbains de Keolis Besançon et Keolis Vesoul, qui permet de voyager sur les deux réseaux avec un même titre de transport. Le succès est au rendez-vous puisque, depuis son lancement en 2004, la fréquentation ne cesse de croître, affichant une augmentation de plus de 70 %. Par ailleurs, Livéo présente un bilan carbone très intéressant puisque, en 2007, un voyageur utilisant ce service émet trois fois moins de CO₂ qu'un automobiliste seul dans sa voiture.



Développer l'attractivité



Une exigence de **qualité**

La sécurité toujours

Le transport de personnes ne saurait être performant s'il n'est pas sûr. C'est là l'une des exigences fondamentales du client comme des autorités organisatrices. Ainsi, Keolis a fait de la sécurité une thématique transversale majeure associant l'ensemble de ses ressources humaines et des moyens technologiques les plus avancés.

À Nîmes par exemple, après quelque cinq semaines de grève en 1999 consécutives à l'agression d'un conducteur, le réseau Tango a mis en œuvre un dispositif ambitieux : vidéosurveillance à bord des bus, GPS de localisation, pédale d'appel d'urgence du poste de contrôle et des services de police et boîtier Aris pour demande d'intervention ciblée (boutons de couleurs correspondant à différents types d'incidents). Les moyens techniques ont été complétés par des moyens humains d'intervention rapide

(6 équipes de 4 personnes) et de médiation (15 agents). Résultat, un taux de fraude qui est passé de 20 % en 2000 à 0,2 % début 2008. Et les voyageurs sont de plus en plus nombreux !

Le client au cœur des démarches qualité

Mesure de la satisfaction du client et analyse des besoins sont au cœur de la démarche de Keolis pour garantir un haut niveau de service. Keolis choisit ainsi les outils les plus appropriés parmi les meilleurs processus de management de la qualité, qu'il s'agisse de certification NF Service ou de système de management de la qualité. Keolis est ainsi devenu le groupe français qui a le plus grand nombre de filiales certifiées NF Service.

Un processus d'amélioration continue

Keolis s'attache à améliorer sans cesse la qualité de ses prestations, et cherche à

susciter chez ses filiales une prise en charge immédiate des problèmes pouvant survenir sur les réseaux de transport. Dans cette logique, Tice, filiale de Keolis à Évry, a mis en place une démarche interne permettant de déceler les anomalies et d'y répondre rapidement. Ainsi, chaque salarié peut envoyer un signalement relatif à une anomalie, une dégradation ou un autre élément opérationnel constaté. Le signalement est ensuite traité par le service concerné pour une réponse immédiate. Ce dispositif a donné lieu à 3 844 signalements en 2007.

ENTRETIEN AVEC

ALAIN CLUZET

Il est encore rare de concevoir une ville en fonction des transports en commun, l'exemple de Curitiba au Brésil restant marginal. Est-ce un handicap à vos yeux ?

L'exemple de Curitiba est effectivement sans égal : intégration et harmonisation de tous les modes de transport collectifs et réseau de site propre organisé à l'échelle d'une grande agglomération. Curitiba illustre parfaitement l'intégration sur le long terme de politiques de déplacement et d'urbanisme très volontaristes. Mais de tels exemples demeurent marginaux car l'idée même de régulation publique est devenue taboue dans de nombreux pays. Or, sans régulations puissantes, il n'est pas de politique de transport performante.

Raréfaction et coût de l'énergie : la mobilité est-elle à vos yeux menacée pour les générations futures ?

Le prix du pétrole a triplé en moins de 10 ans. Compte tenu de la demande mondiale croissante et de l'épuisement programmé de la ressource, c'est un véritable changement de cycle qui est amorcé. Mais il est toutefois à craindre que les automobilistes fassent des sacrifices dans d'autres domaines avant d'en tirer les bonnes conclusions en termes de transport, d'autant que de nombreux usagers sont dépendants de l'implantation de leur domicile souvent hors de liaison régulière en transports collectifs. La mobilité n'est pas pour autant remise en cause, elle explose dans tous les pays en croissance économique. Les échanges internationaux sont aujourd'hui au cœur du modèle économique. La mobilité est également un symbole d'autonomie, parfois même de liberté. Des remises en cause profondes sont donc à envisager mais leur ampleur véritable est encore difficile à prévoir.

Cela aura-t-il des conséquences dans l'équilibre entre les besoins individuels et les contraintes collectives ?

L'explosion du coût de l'énergie aura des conséquences multiples. Les contraintes collectives réapparaîtront dans un champ qu'elles avaient

provisoirement déserté. Nous avons connu une courte période de liberté presque totale de déplacement après des siècles de contingentement. Mais le processus sera très long, tant que le prix du transport individuel n'intégrera pas également l'ensemble des coûts environnementaux qu'il engendre. La puissance publique a également la responsabilité de faire œuvre de pédagogie et de convaincre la population de la nécessité de changer de mode de vie comme de modes de déplacement, lesquels sont les premiers producteurs de gaz à effet de serre.



Indicateurs

Mobilité durable

	2005	2006	2007
Évolution du nombre de kilomètres offerts sur l'année	1,74 %	2,10 %	2,78 %
Évolution du nombre de voyages sur l'année	1,85 %	4,55 %	1,20 %
Part des réseaux ayant une synergie tarifaire avec la SNCF	41 %	44 %	48 %
Véhicules dédiés au transport des personnes à mobilité réduite	166	177	191

Qualité

	2005	2006	2007
Part des filiales engagées dans des contrats intégrant des exigences Qualité	30 %	31 %	35 %
Part des filiales engagées dans une démarche Qualité	29 %	28 %	45 %
Personnes en contact avec la clientèle formées depuis moins de 3 ans	4 982	5 236	7 270
Part des réseaux ayant réalisé une enquête satisfaction	28 %	33 %	44 %

Ressources humaines

	2005	2006	2007
Taux d'absentéisme (maladie, accidents du travail et maladies professionnelles, maternité)	6,12 %	5,79 %	5,62 %
Part des recrutements réalisés parmi des contrats de professionnalisation, d'alternance ou d'apprentissage	12,3 %	13 %	17,1 %
Part des femmes dans l'effectif du Groupe	19,8 %	20,6 %	21 %
• dont part de femmes conducteurs	17,2 %	18,1 %	18,9 %
• dont part de femmes cadres et assimilées cadres	23,4 %	24,5 %	25,8 %
Part des personnes handicapées dans les effectifs	2,9 %	2,4 %	2,3 %
Total d'heures de formation dispensées	288 707	326 964	372 958
Part des salariés qui bénéficient d'un contrat d'intéressement	20 %	26 %	18 %
Part de la masse salariale consacrée à la formation	2,85 %	3,88 %	3,33 %

Responsabilité sociale

	2005	2006	2007
Incidents au préjudice du personnel	2 995	2 616	2 906
Incidents avec incapacité temporaire totale de travail	195	195	173
Classes visitées par des salariés ou visitant l'entreprise dans l'année	1 829	2 077	2 634
Projets citoyens soutenus par les filiales (temps, moyens, soutien financier...)	197	209	309
Accidents (corporels et matériels, responsables et non responsables) par véhicule	0,661	0,674	0,595

Environnement

	2005	2006	2007
Part des sites Label Vert (ou ISO 14001), exprimée en pourcentage du chiffre d'affaires France	34 %	32 %	32 %
Quantité moyenne de déchets dangereux produits pour une filiale de 100 véhicules	-	2 400 kg	5 100 kg
Consommation moyenne d'eau pour une filiale de 100 véhicules	3 909 m ³	3 835 m ³	3 757 m ³
Consommation énergétique moyenne des installations pour une filiale de 100 véhicules			
• Électricité (kWh)	311 800	316 100	314 900
• Fioul (m ³)	11	11	8
• Gaz (kWh)	279 700	311 200	304 100
Part des filiales ayant formé des conducteurs à la conduite préventive ou rationnelle dans les 3 dernières années	70 %	70 %	n.d.
Répartition des kilomètres effectués avec			
• GO	91,8 %	83,6 %	78,8 %
• Gaz	4,4 %	6,7 %	7,1 %
• Carburants alternatifs	4,2 %	10,8 %	15,6 %
Part du parc au niveau minimal des normes Euro 3	26 %	31 %	43 %

Indicateurs : périmètre et consolidations

Des données recueillies sur l'ensemble du territoire

Ce quatrième rapport reprend les indicateurs suivis dans le précédent.

Les données ont été collectées via l'envoi d'un questionnaire à l'ensemble des filiales.

Au total, 88 questionnaires ont été réceptionnés, représentant un chiffre d'affaires de 1,414 milliard d'euros, soit 84 % du chiffre d'affaires réalisé en France.

Les filiales de Keolis implantées à l'étranger et exploitant des bus ont également été interrogées pour la première fois cette année. Toutefois, le caractère partiel des informations recueillies ne permet pas de rendre compte totalement du poids de l'international dans les critères.

Les indicateurs Mobilité durable, Qualité, Responsabilités sociétale et environnementale ont été entièrement recalculés pour les années 2005 à 2007, du fait du nombre plus important d'informations récoltées.

Les chiffres ressources humaines ont été consolidés par la direction des ressources humaines comme lors des trois dernières années, à périmètre constant (filiales et siège France – Bilan social Groupe).

En ce qui concerne le nombre d'incidents au préjudice du personnel, avec ou sans ITT (Interruption temporaire de travail), les chiffres sont suivis au niveau des 15 filiales les plus importantes en France. Cependant, les incidents avec ITT couvrent l'ensemble des filiales françaises.

La part des sites Label Vert est calculée en tenant compte du chiffre d'affaires réalisé par la filiale ou le dépôt dans le cas des filiales exploitant plusieurs dépôts. Dans ce dernier cas, le rapport entre le nombre de véhicules attachés au dépôt Label Vert et le nombre total de véhicules exploités par la filiale a été appliqué au chiffre d'affaires de la filiale. L'objectif est de pondérer les sites.

Pour les consommations d'eau, 45 filiales ont répondu, couvrant 74 % du chiffre d'affaires (CA) réalisé en France et représentant en moyenne 9 000 véhicules. Pour l'électricité, 33 filiales ont répondu, couvrant 61 % du CA réalisé en France et représentant plus de 8 800 véhicules. Pour le fioul domestique, 23 filiales ont répondu, couvrant 41 % du CA réalisé en France et représentant en moyenne 4 000 véhicules. Pour le gaz naturel, 43 filiales ont répondu, couvrant 61 % du CA réalisé en France et représentant plus de 6 500 véhicules.

Pour les déchets dangereux, la consolidation a été faite sur 29 filiales, totalisant 4 708 véhicules et représentant 871 millions d'euros de CA, soit 52 % du CA réalisé en France. L'année précédente, le calcul avait été effectué sur la base de 22 filiales, ce qui explique la forte évolution de 2006 à 2007.

Nos engagements

Le Pacte mondial

Créé en 1999 par l'ONU, le Pacte mondial est une charte de bonne conduite destinée à promouvoir les pratiques éthiques dans les entreprises. Keolis s'est engagé depuis 2004 à mettre en œuvre ses principes dans sa sphère d'influence.

1. « **Les entreprises doivent promouvoir et respecter les droits de l'homme reconnus sur le plan international.** » Publication de la charte des achats (principes déontologiques, intégration des principes du développement durable...).
2. « **Les entreprises ne doivent pas se faire complices de violations des droits fondamentaux.** » Publication de la charte éthique.
3. « **Élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire.** » Organisation d'un groupe de réflexion « Keolis au féminin » ; signature de la Charte de la diversité par le groupe Keolis, déclinée par les filiales locales.
4. « **Promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement.** » 30 % du chiffre d'affaires est concerné par une politique environnementale – Label Vert.
5. « **Prendre des initiatives en faveur des pratiques environnementales plus responsables.** » Bilan carbone du siège et compensation de l'ensemble des émissions.
6. « **Encourager la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.** » Conseil et accompagnement des autorités organisatrices de transport en matière de véhicules propres, renouvellement du parc ; 43 % des véhicules du parc sont Euro 3 et plus.
7. « **Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes les formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.** » Publication de la charte éthique Keolis et du code de conduite des affaires.

La charte de l'UITP

En signant la Charte de l'Union internationale des transports publics (UITP), le Groupe affirme son engagement dans la promotion des enjeux du développement durable.

1. **Favoriser la prépondérance du développement durable par le dialogue et l'échange de meilleures pratiques avec tous les acteurs. Influencer les politiques nationales et internationales de manière à instaurer un équilibre responsable entre les impératifs sociaux, environnementaux et commerciaux.** Participation à la commission développement durable de l'UITP et échanges de bonnes pratiques dans le secteur ; membre du comité 21, échanges entre entreprises et collectivités sur les thématiques transport ; participation aux travaux sectoriels de l'UITP, du GART (Groupement des Autorités Responsables de Transports).
2. **Faciliter la formation et l'accompagnement du personnel à l'aide d'activités et de forums axés sur les pratiques du développement durable.** Sensibilisation de l'intégralité des directeurs de France au développement durable ; interventions dans le cadre de conférences et de journées de travail ; mise à disposition d'une formation e-learning développement durable (à l'attention des directeurs du développement commercial)
3. **Adhérer à un dispositif périodique sur les pratiques de développement durable.** Réponses aux questionnaires Charte UITP ; participation au groupe de travail dans le but d'élaborer des indicateurs développement durable communs au secteur ; publication d'un rapport développement durable annuel, 4^e édition.

Keolis

www.keolis.com

9 rue de Caumartin - 75 320 PARIS cedex 09 - France
Téléphone : + 33 (0)1 71 18 00 00 - Fax : + 33 (0)1 71 18 00 01