

## **Communication sur le progrès 2011-2012**

### **Keolis soutient les 10 principes du Global Compact**

Depuis 2004, nous sommes fiers de renouveler, année après année, l'engagement du Groupe Keolis à respecter les 10 principes du Global Compact.

Promoteur des transports collectifs accessibles à tous, de la mobilité douce et de la concertation avec les acteurs des territoires, Keolis est engagé dans une démarche de responsabilité sociétale. Ainsi, nous conduisons une politique proactive avec l'objectif de favoriser toujours plus l'usage des transports en commun, sur l'ensemble de la chaîne de la mobilité et de réduire l'impact environnemental de nos activités.

En 2011, le Groupe a franchi une nouvelle étape dans sa démarche de responsabilité sociale et sociétale, en instaurant un dialogue avec ses parties prenantes externes. Soucieux d'être à l'écoute des collectivités locales, des utilisateurs des transports et de la société en général, ces rencontres, organisées régulièrement, sont pour nous l'occasion de mieux connaître les attentes de la société civile et de progresser en anticipant les changements à opérer et en hiérarchisant nos contributions en matière de développement durable.

Vous retrouverez dans cette communication sur le progrès, l'ensemble des évolutions de nos engagements en matière de responsabilité sociale et environnementale de mi 2011 à mi 2012.

A travers cette communication sur le progrès, nous réaffirmons notre engagement à respecter les 10 principes du Global Compact.



Jean Pierre Farandou

Président du Directoire du Groupe Keolis

**Principe 1** "les entreprises doivent promouvoir et respecter les droits de l'homme reconnus sur le plan international"

**Principe 2** "Les entreprises ne doivent pas se faire complices de violations des droits fondamentaux"

**Principe 3** "Les entreprises devraient respecter l'exercice de la liberté d'association et reconnaître le droit à la négociation collective"

**Principe 4** "Elimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire"

**Principe 5** "Abolition effective du travail des enfants"

## La Charte éthique du Groupe

La charte éthique de Keolis reste le document de référence appelant chaque collaborateur à respecter et à promouvoir l'éthique professionnelle, qui doit inspirer la vision, la stratégie, l'organisation, les règles de fonctionnement comme les comportements au quotidien.

Keolis continue de construire son développement en France, en Europe et dans le monde, sur des valeurs humaines, d'efficacité et de progrès. Celles-ci ne résultent pas uniquement de considérations morales ou de règles de droit mais elles forment une éthique qui constitue le socle intangible de nos actions.

Nos valeurs :

- Le professionnalisme. Chaque collaborateur est impliqué et porteur d'une part des objectifs en matière de sécurité, de qualité, de confort, de fiabilité et de continuité de service, et ce, pour chacun des voyages, quelle qu'en soit la durée.
- Le sens des responsabilités. Entreprise citoyenne, nous proposons des solutions garantissant le développement durable, la sécurité des voyageurs comme celle des collaborateurs. Nos engagements aux côtés des autorités organisatrices intègrent leurs contraintes et leurs exigences sur le long terme.
- La performance. Elle s'appuie sur la culture du résultat, le goût de l'effort et la recherche d'amélioration continue, sur le plan économique, mais également sur les plans social, environnemental et technique. Notre volonté de création de valeur durable est le levier de notre efficacité au bénéfice de tous.
- La solidarité. Elle implique le respect et la considération des hommes en privilégiant le dialogue qui fonde la confiance.
- L'esprit d'entreprise. Notre passion de l'innovation, une audace maîtrisée, la valorisation de l'esprit d'équipe, le partage des compétences et la défense de la concurrence libre et loyale sont à la base de notre stratégie de développement.



Ces valeurs servent de référence dans nos relations avec l'ensemble de nos parties prenantes.

## **Le label Egalité, un engagement en faveur de l'égalité professionnelle**

Le label Egalité Professionnelle officialise la réalisation d'un diagnostic approfondi de la situation comparée des hommes et des femmes dans l'entreprise et la prise d'engagements volontaristes en faveur de l'égalité professionnelle en son sein. Il dépasse largement le cadre des obligations légales et pérennise la démarche via un plan d'actions évalué tous les 18 mois par l'AFNOR pour valider le maintien du label. A 3 ans, l'évaluation porte sur les réalisations et sur le nouveau plan triennal d'actions en faveur de l'égalité professionnelle.

Keolis SA a obtenu le label égalité en juillet 2010. En janvier 2012, l'AFNOR a émis un avis favorable quant au maintien de la labellisation.

Le choix de la certification visait à identifier les actions en faveur de l'égalité professionnelle en les regroupant dans une politique dédiée et à les valoriser auprès des parties prenantes internes et externes de Keolis SA.

Pour déployer son plan d'actions, Keolis SA a mis en place un comité de pilotage, nommé Keolis Pluriel, et a constitué 3 groupes de travail : le groupe « process RH », le groupe « kit de déploiement » et le groupe « réseaux ».

Aux précédentes réalisations de Keolis SA telles que :

- l'accompagnement individualisé des salariés lors des prises de poste
- la mise en place d'un programme de mieux être au travail
- les réflexions sur l'amélioration continue des conditions de travail et des conciliations entre vie professionnelle et vie familiale
- la construction d'un blog destiné à partager des informations sur l'égalité professionnelle

s'ajoutent de nouvelles réalisations :

- Un réseau interne à l'entreprise Keolis SA a été créé en février 2012. Il participe au réseau « SNCF au féminin ». Ce dernier compte près de 1 500 membres et a pour vocation de créer un espace de rencontres où les femmes peuvent échanger entre elles sur leurs métiers et sur les parcours. Les actions du réseau Keolis SA se structurent autour de trois axes :



- Des groupes de travail sur des sujets d'intérêt pour l'entreprise comme l'absentéisme, les seniors, les parcours mixtes SNCF/filiales...

- Des actions de réseautage et de développement professionnel avec des formations dédiées aux femmes pour développer leurs compétences professionnelles et leurs habiletés politiques et stratégiques ainsi que des rencontres professionnelles d'échanges comme des afterwork, speed networking et déjeuners conférences mixtes en régions

- Des actions de rayonnement du réseau à travers la participation à des manifestations extérieures et la représentation du réseau dans des forums nationaux.

- Une communauté de pratiques autour de l'égalité professionnelle, constituée des chargés de dossier égalité et diversité en filiales, a été créée. L'objectif est à la fois d'échanger pour pouvoir assurer la cohérence de la politique égalité au sein du Groupe Keolis mais aussi de faire monter en compétences les personnes en charge de ces sujets.

- Des actions de conseil auprès des filiales comme, par exemple, la réalisation d'un état des lieux approfondi de l'égalité professionnelle dans la filiale de Tours.

- Assurer la continuité des actions de Keolis SA pour diffuser les principes de l'égalité professionnelle dans tous les process RH de l'entreprise : formation, rémunération, recrutement et promotion.

## **Les PIMMS : Points Information Médiation Multi-Services**

Lieux privilégiés de médiation sociale, les PIMMS, situés dans des quartiers urbains enclavés ou en zone rurale, permettent aux habitants de bénéficier d'un accompagnement personnalisé pour toutes les démarches de la vie quotidienne. Les PIMMS proposent des services complémentaires aux compétences traditionnelles de leurs partenaires (l'Etat, les collectivités locales et des opérateurs publics et privés) et jouent un rôle d'interface afin de renforcer l'autonomie de la population et l'accessibilité des services publics.

L'Union Nationale des PIMMS est l'association propriétaire de la marque déposée PIMMS. Elle fédère et anime un réseau de 46 points d'accueil au public. Depuis sa création en 1995, elle a capitalisé une ingénierie exclusive qui lui permet d'impulser et d'accompagner l'émergence d'espaces de services publics mutualisés et d'apporter appui et expertise aux membres de son réseau.

Le Groupe Keolis, qui assure à ce jour la présidence de 9 PIMMS, participe actuellement à la création de 15 nouveaux PIMMS sur le territoire national.

Le 07 juin 2012, Keolis a renouvelé son partenariat avec l'Union Nationale des PIMMS pour une durée de trois ans. Par cette nouvelle convention, Keolis réaffirme son engagement dans les valeurs portées par les PIMMS et renforce son appui au développement et à l'animation du réseau.

### **Les « Coups de cœur solidaires »**

En association avec la SNCF, Keolis a remis en novembre 2011 ses premiers « Coups de cœur solidaires ».

Cette opération vise à encourager l'engagement personnel et bénévole des salariés du Groupe dans une association qui agit en faveur de la solidarité envers les quartiers les plus enclavés, les populations fragiles ou entre les générations.

Les dossiers sont évalués par un jury composé de représentants des directions nationales de Keolis et de représentants du personnel. Les trois lauréats se voient attribuer une dotation, directement versée aux associations qu'ils représentent.

En 2011, Le 1er prix a été décerné à un salarié de Keolis Bordeaux représentant l'association Patchwork 2000 pour un projet de voyage au Marineland d'Antibes organisé pour des enfants handicapés. Le 2ème prix a été remis à un salarié PAM 75 représentant l'association Tarbayavidéo pour son projet « slam et court métrage » qui vise à familiariser les jeunes en difficulté aux techniques du court métrage et à l'utilisation de la vidéo et de l'écriture comme moyen d'expression. Enfin, le 3ème prix a été remis à une salariée de Lyon pour le projet de l'association Interhandicaps, « sortie sur le canal de Savières », organisée pour des personnes handicapées.

**Principe 7** "Promouvoir une approche prudente des grands problèmes touchant l'environnement"

**Principe 8** "Prendre des initiatives en faveur des pratiques environnementales plus responsables"

**Principe 9** "Encourage la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement"

## La consommation d'énergie de nos bâtiments

La consommation d'énergie des bâtiments est bien moindre que celle nécessaire aux flottes de véhicules exploitées. Pour autant, Keolis met en œuvre des actions visant à optimiser les différents postes consommateurs d'énergie : **chauffage, climatisation, production d'eau chaude sanitaire, éclairage et auxiliaires (ventilation, pompes...) mais également machines-outils, compresseurs d'air.**

Keolis privilégie deux approches successives :

- identifier et réduire les sources de gaspillage
- investir dans des équipements rentables qui permettent d'assurer l'efficacité énergétique de l'existant.

Lors de la construction de **nouveaux dépôts** en France, Keolis respecte, **a minima**, la nouvelle réglementation thermique en vigueur dite **RT 2012**, en intégrant les solutions visant à éviter les gaspillages.

A Stockholm, Keolis Sverige compte 26 dépôts. Le dernier dépôt mis en service, situé à Gubbängen dans la banlieue sud de la ville, s'intègre parfaitement dans le paysage de collines boisées. 90% de l'énergie utilisée par le bâtiment est d'origine renouvelable : panneaux solaires, biomasse et géothermie. Pour couvrir les besoins restants, Keolis Sverige achète de l'électricité verte. Ce dépôt de 30 000m<sup>2</sup> abrite plus de 90 véhicules fonctionnant au biogaz. Ce biogaz est produit par une usine de traitement des déchets de la ville, reliée directement au dépôt.



## **La récupération des eaux de pluie et le recyclage des eaux de lavage**

Keolis poursuit la mise en place de dispositifs de recyclage des eaux de lavage utilisées pour le lavage de nos véhicules. Les stations de lavage des nouveaux bâtiments sont désormais dès l'origine équipées d'un système de ce type, qui permet de diminuer de 50% à 90% les consommations d'eau.

Pour la récupération des eaux de pluie, Keolis a mis en place sur des bâtiments déjà existants des systèmes de récupération des eaux de pluie. C'est un moyen de diminuer la consommation d'eau potable de 20 à 30% en fonction de la pluviométrie de la région.

Depuis août 2011, Le Groupe met à la disposition de ses filiales des outils d'aide à la décision sur la thématique de la ressource en eau. Ainsi, des simulateurs permettent d'effectuer des calculs d'approche dans le cadre de pré-études de faisabilité - première installation ou rénovation d'installations existantes - en fonction du contexte local de chaque filiale.

Fin 2011, une trentaine de sites étaient équipés de systèmes de recyclage des eaux de lavage et/ou de récupération des eaux de pluie.

## **Les filiales certifiées ISO 14 001**

La filiale Keolis Rennes, exploitant le réseau urbain STAR, a obtenu le renouvellement et l'élargissement de sa certification ISO 14 001 pour 3 ans, le 25 juillet 2011. Certifiée depuis 2002 pour ses activités de maintenance sur ses sites, Keolis Rennes a souhaité aller plus loin en soumettant à l'examen l'ensemble de son activité : la commercialisation et la vente des services de transport du réseau STAR et du vélo STAR, l'exploitation du réseau et la maintenance des bus, des rames de métro, des installations fixes et des infrastructures.

En avril 2012, Keolis Bordeaux a obtenu sa certification ISO 14 001 pour ses activités de maintenance et ses parcs relais.

D'autres filiales de Keolis sont également certifiées ISO 14 001 comme Transpole à Lille, Keolis Sverige en Suède et Fjord1 Partner en Norvège.

## **Les énergies alternatives**

Afin de limiter ses impacts, Keolis mène depuis plusieurs années des recherches sur les carburants alternatifs. Premier opérateur à avoir utilisé le GNV en France, Keolis exploite aujourd'hui 850 des 2000 véhicules utilisant cette énergie sur le territoire français. Sa flotte est essentiellement située à Lille et Bordeaux. Moins polluant et moins bruyant que les carburants traditionnels, le GNV est néanmoins concurrencé par d'autres carburants, moins coûteux et plus écologiques.

Des études sont en cours pour tester l'utilisation de deux types d'éthanol en France. Le Groupe utilise également aujourd'hui le B30 (Biodiesel 30%) sur 200 véhicules.

En Suède, le Groupe possède la première flotte de bus à l'éthanol en Europe (400 véhicules en 2010) et teste le B100 (Biodiesel 100%) sur plus de 100 véhicules. Au Danemark, une expérimentation a été menée sur une trentaine de véhicules utilisant un carburant à base de graisse animale, incorporé à 5% dans du gazole.

Le Groupe Keolis accompagne ses clients Autorités Organisatrices sur le choix des véhicules hybrides, dont la technologie est en plein essor :

- Depuis l'été 2011, City-Trafik, filiale danoise du Groupe Keolis, teste deux bus hybrides pour le compte de l'Autorité organisatrice Movia. Ce projet, financé par le gouvernement, la municipalité de Copenhague et l'Autorité Organisatrice, vise à analyser les économies de carburant et évaluer les coûts de maintenance des bus hybrides. Ce projet est complémentaire à l'exploitation de six bus à énergie hybride démarrée au début de l'année 2011. Cette technologie, encore émergente en Europe, combine moteur électrique et moteur thermique. En moyenne, une réduction de l'ordre de 20% des émissions de CO2 est observée entre un véhicule diesel et un hybride empruntant la même ligne.

- Keolis Angers et Angers Loire Métropole ont également testé un bus hybride, avec pour objectif de se doter de deux véhicules hybrides articulés, à l'issue d'un appel d'offres qui devrait être lancé fin 2012.

Keolis exploite également une vingtaine de véhicules électriques depuis dix ans (Laval, Tours, Lyon et Bordeaux). En 2011, il a ajouté à sa flotte trois navettes nouvelle génération sur l'Ile de Ré. Un service qui fait des émules : en 2012, plusieurs grandes villes de France prévoient la mise en service, le renouvellement ou l'extension de services de transport électrique par navette urbaine ou fluviale.

En 2011, 31 % des kilomètres effectués par les véhicules exploités par Keolis étaient alimentés par du gazole, 57% par de l'électricité, 5% par du gaz et 7% par des énergies alternatives.

A la fin de l'année 2011, Keolis a intégré à son catalogue de formations une journée consacrée aux énergies alternatives. Cette journée de formation, à destination des cadres Keolis, propose d'apporter aux salariés volontaires, les éléments techniques leur permettant de comprendre le fonctionnement et les principales différences entre les énergies et motorisations alternatives.

## **Le Fonds de l'innovation Keolis**

Lancé en 2007, le fonds de l'innovation Keolis vise à faire émerger au sein du Groupe Keolis des innovations susceptibles d'apporter des améliorations à nos offres de transport et à nos processus de travail. Les projets proposés doivent concerner, au choix, l'offre de transport, les services associés, la productivité et la sécurité ou le développement durable, et répondre à cinq critères:

- un potentiel à être dupliqué
- un intérêt pour le voyageur, les autorités organisatrices ou l'environnement
- une contribution à l'amélioration de la productivité du Groupe.

Les 12 dossiers récompensés en 2011 – 9 en France et 3 à l'international – se sont partagé 157 000 euros. Cinq filiales ainsi primées testent des solutions techniques pour l'assistance à l'éco-conduite.



**Principe 10** "Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes les formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin"

## Le code de conduite des affaires

Keolis à travers son code de conduite des affaires affirme ses valeurs fondamentales que sont le professionnalisme, le sens des responsabilités, la performance, la solidarité et l'esprit d'entreprise.

Afin d'aider à l'évolution des comportements et au développement d'une éthique de responsabilité individuelle, ce code précise les règles de déontologie des collaborateurs en matière de conduite des affaires, coopération, gestion des conflits d'intérêts éventuels, respect du droit de la concurrence, lutte contre la corruption, droits et obligations au regard des outils d'information et de communication, de prévention des délits d'initiés.

Il définit également les documents et procédures fondateurs de l'entreprise tels que les principes de gouvernance à travers le conseil de surveillance et ses comités (éthique, audit, stratégie, engagements et investissements, environnement et sécurité et rémunérations), les principes de l'audit interne et les publications régulières.

Enfin, le code de conduite des affaires précise les modalités de mise en œuvre de la charte éthique, avec notamment la description des missions et responsabilités du déontologue et la mise en place d'un dispositif d'alerte professionnelle (anciennement alerte éthique).

Depuis 2005, tout salarié peut consulter ou informer en conscience le déontologue des situations ou des pratiques qui lui semblent contrevenir manifestement aux dispositions légales et aux valeurs de la charte éthique.

Ces alertes ne peuvent pas viser la vie privée des collaborateurs ou des partenaires du Groupe, ne doivent pas être calomnieuses, ni avoir pour objet la volonté de nuire à une personne. Les cas retenus sont limités aux domaines financiers, comptables, bancaire et de lutte contre la corruption, conformément à l'évolution de la jurisprudence relative au régime d'autorisation unique de la CNIL.