

A woman with long dark hair, wearing a maroon tank top and large headphones, is shown from the chest up. She has her eyes closed and a serene expression, looking upwards. She is standing in a field of tall, golden-brown grass. In the background, a modern blue and white train is visible, slightly out of focus. The sky is a clear, bright blue. The overall mood is peaceful and suggests a connection between nature and modern transportation.

Rapport développement durable 2005

Keolis

Nous irons plus loin ensemble

→ Profil



Keolis gère pour le compte des collectivités locales et les grands donneurs d'ordre privé leur réseau de transport de voyageurs : bus, cars, métros, tramways, trolleybus, réseaux ferrés mais également liaisons maritimes.

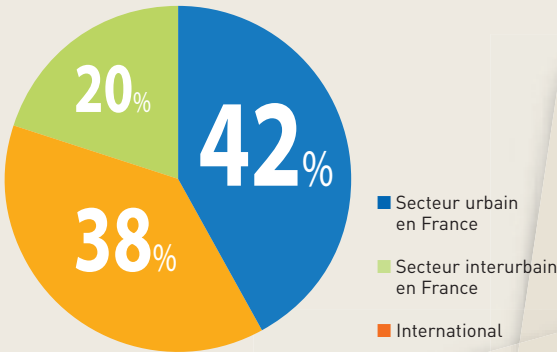
Avec plus de 200 filiales, le Groupe est présent dans 8 pays (France, Grande-Bretagne, Suède, Allemagne, Danemark, Canada, Pays-Bas, Belgique) et compte plus de 33 250 collaborateurs.

En France, Keolis gère les réseaux de transport de 83 agglomérations urbaines ainsi que le transport interurbain dans 66 départements.

A l'international, Keolis fonde sa stratégie principalement sur le partenariat avec des entreprises locales.

Économique

2,4 Milliards € de Chiffre d'affaires :



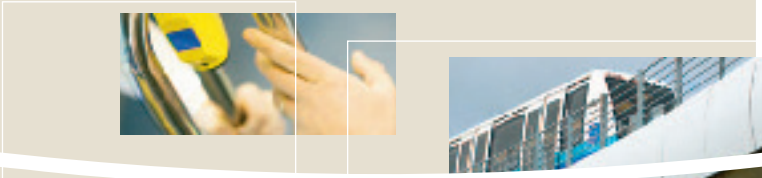
Social

33 250 salariés
8 Instituts Keolis Régionaux

Environnement

36 sites Label vert
ou ISO 14001

→ Sommaire



Mot du Président.....03

Retour sur une année d'actions

Baromètre.....04-05

Une dynamique de développement durable portée par nos filiales.....06-07

La mobilité durable, un enjeu majeur.....08

Une vision élargie de la qualité.....09

La mobilisation des équipes, un facteur clé.....10

Notre responsabilité sociétale.....11

Le respect de l'environnement, une priorité.....12

Keolis, créateur de lien social

Point de vue de Sébastien Roché, directeur de recherche au CNRS.....14-15

Une participation engagée dans la reconquête des territoires.....16-17

La dimension humaine au cœur de nos actions.....18-19

Entretien avec Michel Richardot, directeur de la Sécurité et de l'Institut Keolis Environnement Sécurité.....20-21

Les indicateurs

Tableau de bord des indicateurs développement durable.....22-23

Reporting.....24

En 2004, Keolis a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies et a signé la charte de l'UITP (Union Internationale des Transports Publics) sur le développement durable, affirmant ainsi publiquement son engagement volontaire pour promouvoir le développement durable.

Retours sur des actions concrètes mises en place en 2005.

Engagements charte UITP	Réalisations 2005
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.	<ul style="list-style-type: none">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...
Faciliter la formation et l'accompagnement du personnel à l'aide d'activités et de forums axés sur les pratiques du développement durable.	<ul style="list-style-type: none">75 cadres du Groupe sensibilisés au développement durable en 2005 (formation de 2h minimum).Interventions dans le cadre de conférences et de journées de travail.
Adhérer à un dispositif d'évaluation périodique sur les pratiques de développement durable.	<ul style="list-style-type: none">Réponse au questionnaire Charte UITP en avril 2005.Participation au groupe de travail dans le but d'élaborer des indicateurs développement durable communs au secteur.Publication d'un Rapport développement durable annuel.

Engagements Pacte Mondial	Réalisations 2005
Intégrer les 10 principes dans la stratégie, la culture et les opérations quotidiennes de l'entreprise	
Principe n°1 : promouvoir et respecter la protection des Droits de l'Homme internationalement proclamés.	<ul style="list-style-type: none">Charte Achats en cours de finalisation.
Principe n°2 : veiller à ne pas se rendre complice de violations de ces droits.	
Principe n°3 : soutenir la liberté d'association et le droit à la négociation collective.	
Principe n°4 : soutenir l'élimination de toutes les formes de travail forcé et obligatoire.	
Principe n°5 : soutenir l'abolition réelle du travail des enfants.	
Principe n°6 : soutenir l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et d'activité professionnelle.	<ul style="list-style-type: none">Signature de la charte contre les discriminations de Keolis Lyon avec l'ensemble des organisations syndicales.
Principe n°7 : adopter une démarche fondée sur le principe de précaution en matière d'environnement.	<ul style="list-style-type: none">Politique Environnementale - Label Vert.
Principe n°8 : prendre des initiatives pour promouvoir une plus grande responsabilité environnementale.	
Principe n°9 : encourager le développement et la diffusion des technologies respectueuses de l'environnement.	<ul style="list-style-type: none">Conseil et accompagnement des Autorités Organisatrices en matière de véhicules propres, renouvellement du parc.Lancement de la Station Oxygène®.
Principe n°10 : agir contre la corruption sous toutes ses formes, incluant l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.	<ul style="list-style-type: none">Publication de la charte éthique Keolis et du code de conduite des affaires.

→ Une politique de développement durable s'analyse forcément dans la durée



Michel BLEITRACH
Président du Directoire

La fin de l'année 2005 en France a été caractérisée par la flambée soudaine et surtout nationale de violence, que les spécialistes ont qualifié « d'émeutes urbaines ». Cette crise du mois de novembre a très fortement marqué les esprits et a, par conséquent, entre autres favorisé la prise de conscience par l'opinion publique des difficultés et des limites de la mixité sociale dans notre pays.

Le transport public, lieu de mixité sociale par excellence, lieu où le respect de règles de la vie en communauté prévaut, seul lien physique parfois reliant des zones sensibles au centre des villes, s'est tout naturellement retrouvé au cœur de ces événements tragiques. Qui n'a pas en mémoire ces images de bus ou de cars brûlant dans un paysage de guérilla urbain ?

C'est pourquoi, à l'occasion de notre rapport développement durable pour l'année 2005, il nous a semblé intéressant de s'arrêter un peu plus longuement sur ces questions fondatrices du développement durable et de leur consacrer une étude plus approfondie pour essayer d'en dégager les lignes de force. Keolis, en effet, qui estime que cette « problématique sociétale » se situe au cœur de ses missions d'opérateur oeuvrant au service de l'intérêt général, présente une approche originale et différenciante. Son application sur le terrain depuis de nombreuses années lui permet sans cesse de la faire évoluer, de l'enrichir et de l'adapter aux mutations de la société et des territoires. Au travers de témoignages et d'exemples, nous avons choisi de faire le point sur les actions Keolis même si dans ce domaine, sans doute plus que tout autre, la coopération de l'ensemble des partenaires est indispensable.

Par ailleurs, en 2005 Keolis a renforcé encore la mise en œuvre de sa politique éthique. L'adoption et la diffusion à l'ensemble du personnel, en novembre, de notre charte éthique et de notre code de conduite des affaires ont constitué un temps fort prolongé par la création d'un poste de déontologue Groupe opérationnel depuis janvier 2006.

Enfin dans le domaine purement environnemental, Keolis a centré son action autour de trois actions majeures : la poursuite du déploiement du « label vert » au sein des filiales garant de la qualité de nos dépôts et de nos ateliers, la communication à destination des jeunes générations et la réflexion autour des énergies propres. Avec par exemple l'utilisation du GECAM pour plus de 1 000 de nos bus et cars, Keolis fait preuve de sa détermination et par delà les mots s'engage très concrètement.

Une politique de développement durable s'analyse forcément dans la durée et les indicateurs que nous présentons en fin de rapport favorisent la comparaison mais d'ores et déjà nous pouvons affirmer que Keolis, aux côtés des collectivités locales et des grands donneurs d'ordre privés, s'est engagé résolument dans la construction de la mobilité durable pour tous.

→ Baromètre

Le premier rapport de Keolis, publié en 2005, avait défini des axes prioritaires d'engagement en matière de développement durable et fixé des objectifs pour chacun. Bilan un an plus tard.



Objectifs 2005 → Priorités 2006 - 2009

Non atteints En cours Atteints Nouveaux Objectifs

PILOTAGE DE LA DYNAMIQUE

- Rendre compte publiquement chaque année de l'avancée de notre démarche par un rapport développement durable.**
→ Objectif à pérenniser, qui sera reconduit implicitement chaque année.  **p8**
- Solliciter une évaluation de notre performance économique, sociale et environnementale par une agence de notation spécialisée en 2007.**
→ Reconduit à l'identique.  **p8**
- Constituer en 2005 un Comité Stratégique Développement Durable qui se réunira au minimum une fois par an.**
→ Constituer un Comité de consultation des parties prenantes en 2006.  **p6**
- Identifier et former des correspondants développement durable.**
→ Identifier et former 15 « correspondants développement durable » relais de la démarche (un relais international, un par direction déléguée, un pour chaque grand réseau urbain (Lille, Lyon et Rennes) en 2006.  **p6**
- Intégrer le développement durable dans nos pratiques d'achat.**
→ Diffuser la Charte Achats en interne et en externe en 2006.
→ Mettre en place un guide des bonnes pratiques des achats intégrant la dimension développement durable pour 2007.  **p7**
- Mettre en place un système de reporting annuel des indicateurs développement durable, pour les 60 principales filiales du Groupe.**
→ Objectif à pérenniser, qui sera reconduit implicitement chaque année.  **p22**






LA MOBILITÉ DURABLE, UN ENJEU MAJEUR

- Participer aux Agendas 21 des territoires où le Groupe est présent.**
→ Objectif non reconduit comme une priorité, mais le Groupe encourage les filiales à s'impliquer dans les Agendas 21 quand les transports y sont intégrés.  **p8**
- Améliorer l'offre produits dans nos réseaux pour conquérir de nouveaux clients et les fidéliser.**
→ Focalisation en 2006 sur deux thématiques :
 - développement de l'intermodalité,
 - déplacements des personnes à mobilité réduite. **p8**

UNE VISION ÉLARGIE DE LA QUALITÉ

- Déployer les démarches qualité en France et à l'international.**
→ Objectif à pérenniser, qui sera reconduit implicitement chaque année.  **p9**
- Communiquer nos engagements clients au travers d'une charte Qualité, Sécurité, Environnement.**
→ Reconduit : finalisation et publication de la charte en 2006.  **p9**
- Organiser un trophée interne Keolis pour valoriser les initiatives des salariés dans les filiales.**
→ Reconduit : 1^{ère} remise des trophées lors de la prochaine convention Keolis pour 2007.  **p9**

LA MOBILISATION DES ÉQUIPES, UN FACTEUR CLÉ

- Poursuivre et développer les actions de professionnalisation au sein du Groupe.**
→ Création de l'école de conduite Keolis et mise en œuvre d'un plan de formation dédié aux agents de maîtrise qui encadrent les conducteurs en 2006.  **p10**
- Intégrer dans les objectifs de l'encadrement une part variable liée aux performances globales du réseau.**
→ Assurer la déclinaison et le suivi, cet objectif sera reconduit implicitement.  **p10**
- Favoriser l'implication des salariés, au travers des systèmes de reconnaissance individuelle et de l'intéressement notamment.**
→ Déployer des accords d'intéressement dans la majorité des filiales.  **p10**
- Renforcer la formation des conducteurs à la conduite préventive. Inciter les filiales à suivre un bilan comparatif des consommations d'énergie.**
→ 20% des conducteurs formés dans le cadre du Plan conduite en 2006.  **p10**
- Déployer le processus ROCK (Revue des Organisations et des Cadres Keolis), pour anticiper les besoins et gérer de manière prévisionnelle les carrières en 2006.** 

RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE

- Organiser en 2005 une journée nationale sécurité pour rassembler les responsables sécurité des réseaux.**
→ Objectif à pérenniser, qui sera reconduit implicitement chaque année.  **p17**
- Renforcer les efforts en matière de prévention pour maintenir les résultats obtenus.**
→ Objectif à pérenniser, qui sera reconduit implicitement chaque année.  **p17**
- Maintenir la politique d'intégration dans les quartiers malgré l'évolution des contrats emplois aidés.**
→ Objectif à pérenniser, qui sera reconduit implicitement chaque année.  **p18**
- Élargir les interventions en milieu scolaire sur le thème du développement durable.**
→ Objectif à pérenniser, qui sera reconduit implicitement chaque année.  **p11**
- Accroître les efforts pour réduire les accidents du travail et prévenir les risques.**
→ Relancer la démarche Prévention sécurité routière en 2006.  **p11**
- Nommer un correspondant sécurité dans chaque réseau (urbain et interurbain) et étendre l'observatoire (suivi des incidents, vandalisme, fraude) à toutes les filiales en 2006.** 
- Formaliser un plan de sécurité pour l'ensemble des dépôts et ateliers pour 2007.** 

LE RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT, UNE PRIORITÉ

- Déployer le Label Vert : 15 sites supplémentaires en 2005 et 15 nouveaux en 2006.**
→ Reconduit : objectif de 20 nouveaux Label Vert l'an prochain pour maintenir le cap fixé en 2006.  **p12**
- Réaffirmer notre expertise en matière de véhicules propres et accroître la part de véhicules propres du parc Keolis.**
→ Objectif à pérenniser, qui sera reconduit implicitement chaque année.  **p12**
- Intégrer des critères environnementaux dans la construction des dépôts et sites pour 2007.** 

→ Une dynamique de développement durable portée par nos filiales



L'intégration du développement durable dans le quotidien de Keolis exige l'engagement actif du management pour des actions tangibles, au siège comme sur le terrain. En 2005, de solides fondations ont été construites, sur lesquelles se bâtit progressivement un bénéfice stable.

UNE DÉMARCHE DE PROGRÈS CONTINUE

Le Comité Exécutif du Groupe s'est réuni début 2006 et a validé les grands principes du second rapport développement durable. Il a délégué au comité de pilotage, le suivi de la réalisation de ce rapport. Ce comité est constitué de 15 personnes, représentants de filiales et des directions fonctionnelles.

L'organisation de Keolis a évolué au cours de l'année 2005 : la répartition des filiales en 6 régions s'est déployée en 11 délégations, plus proches du terrain et dotées de compétences transversales. Aussi l'identification formelle de "correspondants développement durable" a été décalée. Ce chantier sera reconduit pour la période 2006-2009.

75 cadres ont été sensibilisés en 2005 aux enjeux du développement durable en interne, en majorité des membres des comités de direction de filiales et des équipes d'agents de médiation.

L'objectif de déploiement de la démarche est double :

- accompagner les filiales dans la définition de leur propre stratégie de développement durable, en accord avec les priorités locales. Les filiales de Keolis Lyon, Transpole à Lille, Zéphir Bus à Cherbourg ou Keolis Calvados à Caen ont, par exemple, travaillé en 2005 pour traduire cet objectif dans leur stratégie ou projet d'entreprise,
- intégrer les problématiques du développement durable aux différents métiers de l'entreprise de manière transversale.

Illustration
du Projet d'Entreprise
de Keolis Lyon
(Garder le Cap)



"Tout collaborateur concerné par l'acte d'achat doit promouvoir le développement durable auprès de ses partenaires. En respectant les objectifs économiques, les critères sociaux et environnementaux sont progressivement renforcés dans les cahiers des charges et documents de consultation."

Extrait de la charte de la fonction achats Keolis.

LA DIRECTION ACHAT S'INSCRIT DANS UNE LOGIQUE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Dans le cadre de la démarche d'industrialisation des achats du Groupe, les équipes ont travaillé en 2005 pour faire évoluer la charte de la fonction achats : ce document est actuellement en cours de finalisation.

La Charte est un outil pour réaffirmer les fondamentaux de la fonction achats dans le Groupe, les règles de déontologie et les principes de fonctionnement. Elle insiste sur "la recherche de la performance économique dans une logique de coût global de possession, intégrant notamment la qualité du produit ou service, le prix, le respect des délais, la réglementation, la législation du travail et le respect de l'environnement."

La formalisation d'une approche globale "achats et développement durable" s'est accélérée en 2005 sous l'impulsion des filiales, avec en particulier un projet à Keolis Lyon qui s'est traduit par trois avancées significatives :

- la réalisation d'un guide pratique "achats et développement durable", qui regroupe une centaine de questions thématiques, parmi lesquelles l'acheteur choisit, en fonction du fournisseur (taille, secteur...), les plus pertinentes,
- la définition de priorités pour chaque famille d'achat, en fonction des risques sociaux ou environnementaux identifiés,
- l'intégration de critères sociaux et environnementaux dans les cahiers des charges.



Campagne de la STUR,
réseau de Rennes, sur
l'économie d'énergie.

UNE FORTE MOBILISATION POUR LA SEMAINE DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

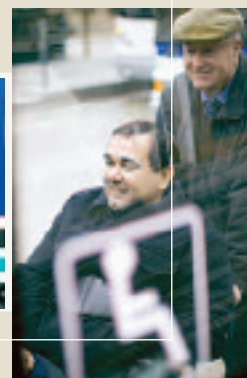
Une quinzaine de filiales a participé à la 3^{ème} édition de la semaine du développement durable pour sensibiliser le grand public et les salariés :

- à Rennes, les portes ouvertes ateliers et l'expo métro pour présenter la démarche ISO 14001 au public,
- les réseaux d'Angers, PAM à Paris, Lille, Rennes et Lyon ont participé aux ateliers SNCF du développement durable dans les gares,
- de nombreuses filiales ont utilisé le jeu de 5 familles de la mobilité durable dont Zéphir Bus auprès des CM2 de Cherbourg, Sitabus à Châlons en Champagne, Keolis Lorraine ...
- information des passagers et des entreprises sur les plateformes aéroportuaires avec le bus Ecomobile des CIF ; une campagne d'affichage d'Interhôte sur l'utilisation du "gazole blanc" par les véhicules des pistes sur la plateforme de Lyon Saint Exupéry.

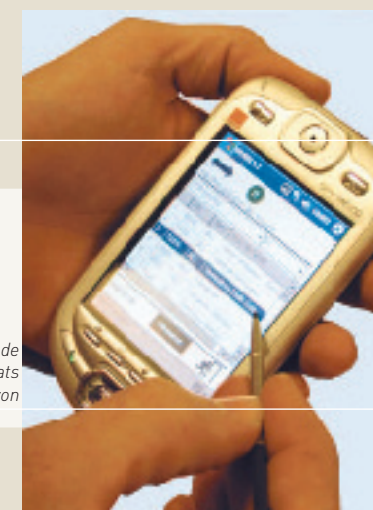
75 cadres
ont été sensibilisés
en 2005 aux enjeux
du développement
durable en interne.



→ La mobilité durable, un enjeu majeur



OMER, Outil de Mesures et Résultats Qualité Keolis Lyon



La mission de Keolis est d'accompagner les Autorités Organisatrices dans le choix de solutions globales de déplacements à la fois plus efficaces, plus respectueuses de l'environnement, plus accessibles.

600 000 voyages
sont réalisés dans
des services dédiés
aux Personnes
à Mobilité Réduite
chaque année.

VERS DE NOUVEAUX COMPORTEMENTS DE MOBILITÉ

En choisissant les transports en commun, le voyageur fait le choix d'un acte citoyen. Afin de lui proposer toujours plus de services, de nombreuses filiales ont mené des actions tout au long de l'année 2005 pour la mobilité durable. Les Transports Urbains de Reims, en particulier, ont lancé une campagne de communication largement relayée : guides horaires, abonnements, bus info, site internet, interventions spécifiques au cours de la semaine européenne de la mobilité auprès de 200 jeunes rémois.

Lancement également du produit "Modulobus" en juin fondé sur l'intermodalité et la complémentarité des modes, en partenariat avec Europcar, la région Champagne Ardennes, la SNCF et l'ADEME.



Campagne Modulobus, des TUR à Reims

L'ACCESSIBILITÉ, UN CHANTIER PRIORITAIRE

2005 a été marquée par la loi sur "l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées". Adoptée le 12 février, elle constitue un défi pour l'ensemble des acteurs du secteur.

600 000 voyages sont réalisés dans des services dédiés chaque année. Le Groupe a ainsi réaffirmé sa volonté d'accompagner les Autorités Organisatrices tant dans la mise en accessibilité des réseaux de transport en commun que dans la création de services spécifiques de transport pour les personnes à mobilité réduite.

Quelques exemples innovants en 2005 :

- Mobisto, lancé en 2005 à Caen, est un service spécifique qui concerne 29 communes et atteint 36 500 voyages par an,
- à Concarneau, Busco a ouvert son service Hep'co de transport à la demande des personnes à mobilité réduite à tous les publics, valides et non valides, s'inscrivant ainsi dans la tendance à la mixité, facteur d'intégration sociale.

Le Groupe a ainsi choisi de suivre un nouvel indicateur développement durable afin de renforcer la prise en compte de ce sujet : le nombre de véhicules dédiés au transport des personnes à mobilité réduite.

→ Une vision élargie de la qualité

Le management par la qualité s'inscrit en résonance avec le développement durable. Au-delà de son aspect normatif, il repose sur un credo universel : l'amélioration permanente.

LE PROJET DE CHARTE COMMUNE QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT

Keolis a choisi d'affirmer la complémentarité de ces trois démarches dans une Charte commune pour leur donner plus de cohérence et de visibilité.

La Qualité, la Sécurité et l'Environnement contribuent à la qualité de vie locale et constituent, à ce titre, des attentes croissantes des Autorités Organisatrices et des voyageurs. Ces démarches permettent de :

- garantir la performance du Groupe dans la durée,
- fédérer nos différents métiers,
- renforcer les synergies notamment en matière de formation, de mesure, d'audit et de communication.

Ce projet est actuellement en cours de finalisation.

UN "TROPHÉE DÉVELOPPEMENT DURABLE" INTERNE KEOLIS

En 2006 un appel à projet sera lancé et la sélection des dossiers organisée selon différentes thématiques (qualité, sécurité, environnement, accessibilité...). La première remise des trophées aura lieu au cours de la prochaine convention des salariés Keolis, au premier trimestre 2007.



LE DÉPLOIEMENT DES DÉMARCHES QUALITÉ EN FRANCE ET À L'INTERNATIONAL

En 2005, le Groupe a enregistré :

- 4 certifications NF renouvelées : Keolis Lyon, STY La Roche-sur-Yon, Courriers de l'Île de France pour sa ligne scolaire, réseau Handistar à Rennes,
- 4 nouveaux certificats NF Service : Métro de Rennes STUR, 1 ligne de bus à Boulogne-sur-mer TCRB, certification du réseau de Vigneux-sur-Seine pour Garrel & Navarre, 1 ligne interurbaine pour les Cars Caulier,
- 3 démarches de certification en réponse aux engagements contractuels : Bibus, STAR Arles, SOMAP-PAM,
- 3 nouvelles démarches Qualité volontaires : RTC réseau de Québec, Courriers Mosellans, Tadao,
- seule la certification NF de la ligne 15 des CIF n'a pas pu être renouvelée à cause de problèmes de ponctualité, liés aux difficultés de circulation en région parisienne,
- certification unique pour l'Environnement (ISO 14001) et la Qualité (ISO 9000) à Lille.

Keolis a choisi d'intégrer une charte commune sur les démarches Qualité, Sécurité et Environnement.

→ La mobilisation des équipes, un facteur clé



Campagne interne
"Roulez... respirez"
à destination des conducteurs



« Transformer le discours en acte », un leitmotiv pour le management de Keolis et la condition d'un déploiement efficace. Plusieurs projets ont été lancés au cours de l'année 2005 pour renforcer le sentiment d'appartenance au Groupe.

UN PLAN CONDUITE PILOTÉ PAR L'INSTITUT KEOLIS

Les coûts de carburant représentent en moyenne 10% du budget d'une filiale Keolis. Fort de ce constat, l'organisme de formation du Groupe a formalisé un plan conduite, déployé depuis l'automne 2005 par l'intermédiaire des 8 Instituts Keolis Régionaux. L'objectif est de former 20% des conducteurs à la conduite économe en 2006.

Ce plan est une démarche transversale, qui a un impact sur les trois champs du développement durable, et implique plusieurs métiers :

- la formation : organisation et animation des sessions de formation, analyse des pratiques dans les 6 mois,
- la maintenance : mesure des consommations dans les conditions réelles d'exploitation,
- l'exploitation : fixation et suivi des objectifs individuels de réduction de consommations,
- le contrôle de gestion : consolidation des consommations des filiales,
- la communication : relais du plan avec une campagne interne dans le cadre de l'opération de l'ADEME sur la maîtrise de l'énergie et le changement climatique.

Institut Keolis

Management - Formation - Sécurité

GÉRER LA PERFORMANCE

Une politique de gestion de la performance a été définie en 2005 à l'attention des salariés :

- la création d'un Fonds Commun de Placement d'Entreprise donne aux 700 salariés de Keolis SA la possibilité de devenir indirectement actionnaire, dans le cadre du plan d'épargne salariale.
- La politique de rémunération des cadres a également été refondue pour créer une culture de la performance autour des priorités du Groupe : harmonisation des procédures d'entretiens annuels et des primes variables sur objectifs.
- des accords d'intéressement collectif sont déployés pour impliquer tous les salariés à la réussite de leur entreprise au travers de critères d'amélioration de la performance tels que la consommation de carburant, l'absentéisme, les critères qualité contractuels, la sinistralité ou l'accidentologie, la fraude et la productivité.

→ Notre responsabilité sociétale



Les efforts en matière de prévention de l'insécurité des biens et des personnes ont été poursuivis en 2005, notamment par la sensibilisation des conducteurs, agents de médiation et vérificateurs aux actions de prévention inhérentes à leur activité.

LA PRÉVENTION AU CŒUR DE NOTRE POLITIQUE SÉCURITÉ

En 2005, plusieurs actions de prévention sécurité routière ont été menées (Flashs sécurité, journées de prévention alcool ou drogues, participation à la semaine nationale de la sécurité routière) sur des sujets multiples : formation continue obligatoire de sécurité, vitesse, constat amiable, fiche de signalements d'incidents, permis à point...

En 2006, le Groupe relance un plan de prévention : le comité prévention sécurité routière rassemble 11 chargés de mission et un correspondant local par filiale dont la mission est d'élaborer un diagnostic pour identifier les risques et d'adapter le plan national prévention.

Une formation à l'utilisation des logiciels "référentiel de conduite" et "aide à la rédaction du constat à l'amiable" sera dispensée à l'ensemble des formateurs au cours de l'année. Le déploiement du logiciel Inforisk permettra également de suivre la sinistralité en temps réel et d'identifier des actions adaptées, en fonction de la typologie des accidents pour chaque réseau.

Nouvel indicateur : le nombre d'accidents (matériels et corporels, responsables et non responsables) par véhicule.

UNE SENSIBILISATION LUDIQUE DES SCOLAIRES

Keolis a réalisé avec les éditions Play Bac un "jeu de 5 familles" agrémenté de questions, pour sensibiliser les jeunes au thème de la mobilité durable.

Ce jeu a reçu le label semaine du développement durable et le prix opération spéciale de l'UJJEF (Union des Journaux et des Journalistes d'Entreprises en France) ; il a été bien accueilli par les enfants et les professeurs.

Les 17 000 exemplaires ont été utilisés par 27 filiales lors de journées portes ouvertes, visites dans les écoles, rallye citoyen, forums internes, semaine du développement durable ou de la mobilité...

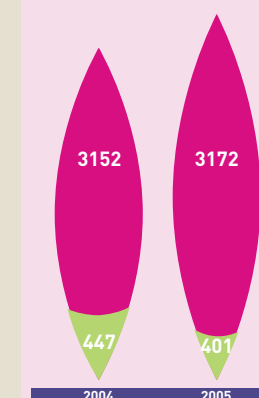
Les Courriers Bretons à Saint Malo sont par exemple intervenus dans 20 classes, du CP à la 5^{ème}, de 9 établissements scolaires malouins afin d'expliquer la mobilité durable aux élèves. 500 élèves et collégiens ont reçu le jeu de 5 familles de la mobilité durable de Keolis.



Jeu de 5 familles
sur la mobilité durable



Réduction de 10% du nombre de sinistres corporels



◆ Sinistres
◆ Sinistres Corporels

→ Le respect de l'environnement, notre priorité



Diminuer l'impact des transports sur l'environnement est un enjeu majeur du développement durable. Leur optimisation repose sur un étroit maillage d'innovations technologiques, de solutions de proximité et de comportements responsables.

LA MAÎTRISE DES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

Au cours de l'année 2005, le Groupe a dû faire face à un incident de pollution sur un de ses sites industriels : une cuve de carburant s'est fendue, entraînant une pollution des sols. Des mesures ont été immédiatement mises en œuvre pour confiner la zone, empêcher une extension de la pollution, dépolluer et remettre le site en état. Cet incident a entraîné un recensement des installations (questionnaire envoyé aux 208 sites français), afin d'établir un plan d'action plus strict pour maîtriser le risque environnemental. Un audit technique complémentaire assorti d'un plan détaillé est également en cours de réalisation pour les sites identifiés comme prioritaires.

Le déploiement du Label Vert, Système de Management Environnemental interne, s'inscrit dans cette démarche : un audit annuel vérifie que chaque site est conforme aux exigences environnementales du Groupe. 10 nouveaux sites ont obtenu le Label Vert en 2005 sur les 15 prévus : Alençon, Quimper, Béthune, Cariane Oise à Senlis, Les Courriers Bretons à Saint-Malo, RTS Handistar à Chantepie, STAR à Roanne, Keolis Aveyron, Zéphir Bus à Cherbourg, STAM-Amelys à Montargis.

L'ensemble des Label Vert et des certificats ISO 14001 a été renouvelé et à fin 2005, 28 sites Keolis ont ainsi la certification Label Vert.

DÉJÀ 10 % DES VÉHICULES ROULENT AVEC UNE ÉMULSION EAU GAZOLE

Une action d'envergure a été menée en 2005 dans le domaine des carburants : utilisation du carburant O# (GECAM), émulsion d'eau et de gazole, sur environ 1 000 véhicules. Fabriqué en Seine Maritime à partir d'un gazole TBTS (89%), d'additifs (1,3%) et d'eau (9,7%), le O# (Gecam) est testé en France par la filiale Interhone Alpes depuis 2004.

Ses avantages principaux sont la réduction des émissions :

- de particules par diminution de la taille des gouttes de carburant dans la chambre de combustion,
- de NOx (oxydes d'azote) consécutive à la réduction de la température dans la chambre apportée par la vaporisation de l'eau.

L'UTILISATION DE O# (GECAM) PERMET DE RÉDUIRE :

- de **40 à 60%** les particules.
- l'oxyde d'azote à hauteur de **15%**.
- les émissions de CO₂ de **4 à 8%**.



Les plans de maintenance contribuent à réduire les émissions.

Keolis, créateur de lien social

L'année 2005 en France a été caractérisée par la flambée soudaine, éruptive et sans précédent d'une vague de violence, que les spécialistes ont qualifié d'émeutes urbaines. Cette crise du mois de novembre a très fortement marqué les esprits et a favorisé la prise de conscience par l'opinion publique des difficultés et des limites de la mixité sociale dans notre pays.

Lieu où le respect de règles de la vie en communauté prévaut, seul lien physique parfois reliant des zones sensibles au centre des villes, le transport public s'est tout naturellement retrouvé au cœur de ces événements tragiques. Qui n'a pas vu ces images de bus ou de cars brûlant dans un paysage de guérilla urbain ?

C'est pourquoi il paraît intéressant de s'arrêter un peu plus longuement sur ces questions fondatrices du développement durable et de leur consacrer une étude plus approfondie pour essayer d'en dégager les lignes de force. Keolis, qui estime que cette problématique sociétale se situe au cœur de ses missions, présente une approche originale et différenciante. Son application sur le terrain depuis de nombreuses années lui permet sans cesse de la faire évoluer, de l'enrichir et de l'adapter aux mutations de la société et des territoires.

SOMMAIRE

Point de vue de Sébastien Roché	14
Une participation engagée dans la reconquête des territoires	16
La dimension humaine au cœur de nos actions	18
Entretien avec Michel Richardot, directeur de la Sécurité et de l'Institut Keolis Environnement Sécurité	20

→ Point de vue de Sébastien Roché, directeur de recherche au CNRS



*“Les transports en commun,
comme d’autres services d’utilité générale,
contribuent à la cohésion d’une ville.”*



**SÉBASTIEN ROCHÉ,
FICHE D'IDENTITÉ**

44 ans

- Directeur de Recherche au CNRS.
- Secrétaire Général de la Société Européenne de Criminologie jusqu'en 2005.
- Enseignant à l'IEP de Grenoble et à l'Ecole Supérieure Nationale de la Police.

“ LA VAGUE DE VIOLENCE FIN 2005 A TOUCHÉ LES MOYENS DE TRANSPORTS INDIVIDUELS ET COLLECTIFS. COMMENT EXPLIQUER CE PHÉNOMÈNE ?

Les émeutes, que la France est le seul pays au monde à appeler « violences urbaines », ont surtout touché les voitures individuelles, puis dans une moindre mesure les transports collectifs et enfin les bâtiments divers (entreprises, mairies, crèches...). Il y a plusieurs éléments explicatifs : les voitures sont des cibles qui cumulent ce que les criminologues nomment l'accessibilité et la vulnérabilité.

- l'accessibilité : les voitures se trouvent à portée de vue, à portée de main et ce sont les seuls objets de valeur que l'on trouve au milieu de l'espace public et sans surveillance. L'argument de la proximité vaut également pour les bus et les bâtiments municipaux. L'effort est minimum pour y accéder.
- la vulnérabilité : les voitures ne savent pas se défendre contre les incendiaires et sont une cible éminemment fragile et inflammable. Les bus ont, comme les voitures, une capacité à prendre feu qui en fait des cibles pratiques. Ils ne peuvent pas être protégés : les conducteurs privilégiant, dans les cas extrêmes, la sécurité des passagers ; les dépôts n'étant pas gardés comme des chambres fortes.

POURQUOI TOUTES LES ZONES (URBAINES MAIS ÉGALEMENT RURALES) ONT-ELLES ÉTÉ TOUCHÉES PAR LES ÉMEUTES ?

Deux phénomènes se sont enchaînés fin 2005. Le premier est urbain : c'est ce qu'on appelle le « foyer initial ». Il est observé dans des zones défavorisées, à forte proportion de minorités dans la population. Ensuite, il y a ce qu'on appelle les « foyers secondaires ». Comme dans une épidémie, ces foyers secondaires s'expliquent par un phénomène de contamination. D'autres personnes imitent les comportements des premières, sans être concernées par le déclencheur. Ces personnes peuvent potentiellement être n'importe qui. Un facteur d'imitation important est lié à l'observation des images dans les médias : à chaque fois qu'elles sont diffusées les personnes peuvent se demander si elles ne devraient pas « faire comme les autres ». Une toute petite partie, heureusement, décide alors de se lancer. Cela peut expliquer la présence d'incendies de bus ou de cars dans des zones rurales, des villages par exemple.



EN QUOI LES ENTREPRISES DE TRANSPORT EN COMMUN PEUVENT AVOIR UN RÔLE ESSENTIEL STRUCTURANT DES TERRITOIRES ?

Même à l'époque d'internet, la construction du lien social à l'échelle d'une métropole suppose une mobilité physique. Les transports en commun y contribuent activement.

Le fait de s'attaquer aux organismes de transports montre un faible niveau de réflexion et de politisation des actes de fin 2005. Ce qui est détruit constitue un élément important du lien social et du lien économique.

Les transports en commun, comme d'autres services d'utilité générale, contribuent à la cohésion d'une ville. Dans les pays qui en sont moins dotés, je pense ici aux Etats-Unis, on est obligé de mettre au point des programmes spéciaux pour permettre aux personnes qui recherchent un emploi d'aller jusqu'au lieu où ils pourront l'exercer ! Les pays d'Europe continentale ont développé divers moyens pour permettre de mieux partager la ville. Certes, il existe des « morceaux de ville », tout le monde ne se rend pas partout. Mais dans le modèle de la ville européenne avec son centre, l'accès à celui-ci est une dimension de l'intégration urbaine.

Focus

Pendant 5 semaines fin 2005, l'ensemble du territoire français a été concerné par les violences urbaines et plusieurs filiales ont dû réagir dans l'urgence pour garantir la sécurité des personnes et des biens. 45 véhicules de Keolis ont été détruits, 144 ont subi des dommages (jets de pierre, bris de glace...) et plusieurs dépôts ont été détériorés, soit un coût total de 3,5 millions €.

Le vandalisme a concerné aussi bien des filiales habituellement très calmes en zones rurales que des quartiers urbains sensibles.

Les accidents de personnes ont pu être évités grâce à la réactivité et au professionnalisme des équipes. Mohamed Tadjer, conducteur des Courriers d'Ile-de-France, a ainsi sauvé une passagère d'un bus en feu, ce qui lui a valu d'être promu dans l'ordre national du mérite.

→ Une participation engagée dans la reconquête des territoires



“La médiation et la proximité avec les quartiers sont au cœur de notre métier.”

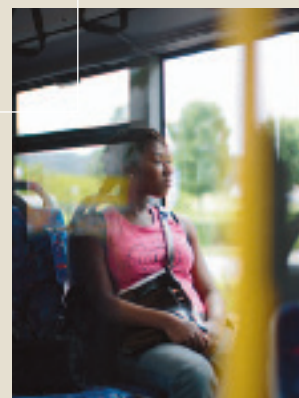
En permettant l'accès à l'emploi, aux commerces et aux loisirs, les transports publics assurent l'accès aux quartiers en difficulté, mais également aux zones isolées ou désenclavées. Ainsi Keolis, fort de son approche partenariale avec tous les acteurs d'un territoire, s'implique au quotidien pour apporter une solution durable aux problèmes sociétaux.

LES PIMMS : PROXIMITÉ, MÉDIATION ET PARTENARIAT

Créés en 1995 par des entreprises chargées de mission de service public, les PIMMS (Points d'Information Médiation Multi Services) sont des lieux d'accueil, en libre accès, qui proposent des services de proximité au cœur des quartiers : information, aide aux démarches administratives, médiation pour le paiement de factures, mais également médiation pour la discussion et le règlement de litiges avec les collectivités territoriales ou avec les prestataires de services...

A Brest, le PIMMS adossé à l'association « Vivre la Ville » a six ans d'existence et a présenté un bilan très positif de ses activités :

- les litiges sur le non paiement ont diminué (factures de téléphone, de gaz...),
- 70% des agents médiateurs, employés en contrat jeune, ont trouvé un emploi à la sortie du PIMMS en CDD ou en CDI,
- globalement, une amélioration du sentiment de sécurité sur le réseau grâce à la politique environnement sécurité de Bibus et notamment à la présence des agents de médiation de Vivre la Ville sur le terrain et dans les véhicules.



UN TREMLIN PROFESSIONNEL

Les PIMMS proposent à leurs salariés un parcours de qualification pour construire un projet professionnel individualisé. Les agents médiateurs des PIMMS, initialement peu qualifiés, acquièrent ainsi des compétences variées. Après les PIMMS, les salariés sont employés en CDI et restent en moyenne 35 mois. Ils se tournent alors pour :

- 1/3 vers des collectivités locales ou administrations,
- 1/3 vers les entreprises partenaires,
- 1/3 vers d'autres secteurs.

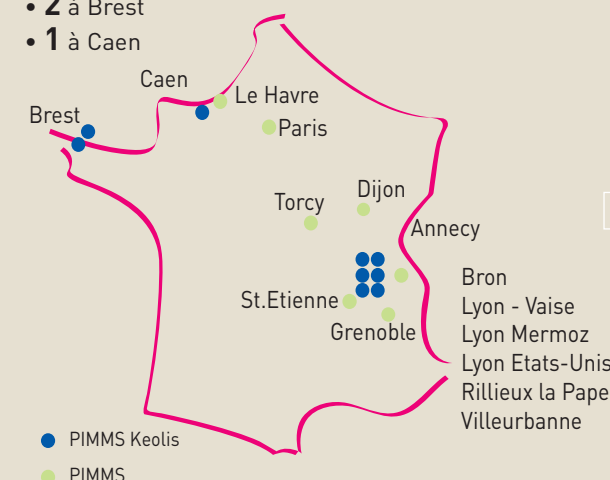


LES JOURNÉES SÉCURITÉ

La politique de sécurité du Groupe, fondée sur la prévention, la médiation et la dissuasion, a été réaffirmée notamment dans le cadre des Journées Sécurité. Organisées les 23 et 24 novembre 2005 à l'Ecole Nationale Supérieure de la Police de Lyon, ces journées ont réuni les correspondants régionaux et locaux de l'Institut Keolis Environnement Sécurité, autour de représentants de la Police, de la Justice, du Ministère des Transports et de sociologues : plus de 70 personnes présentes.

16 PIMMS EN FRANCE, DONT 9 OÙ KEOLIS EST IMPLIQUÉ

- 6 dans l'agglomération lyonnaise
- 2 à Brest
- 1 à Caen



LE PARTENARIAT AVEC LES ÉCOLES ET LES JEUNES

En 2005, de nombreuses écoles ont rencontré des salariés de Keolis.

A Montbéliard, 5 000 élèves de collège et de lycée ont été sensibilisés en 3 ans. La CTPM a mis en place l'opération "Allons au théâtre citoyen !", en partenariat avec la Police et le Ministère de l'Education Nationale. Dans un bus itinérant aménagé en théâtre, une équipe de comédiens, composée de professionnels, de conducteurs et d'agents de police, met en scène des situations problématiques : insultes aux conducteurs, incivilités, dégradation du matériel, consommation de drogue. Cette initiative permet de faire réagir les jeunes et les invite au débat.



Jean Cam, Président de l'Union des PIMMS

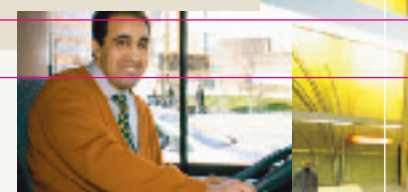
“La médiation et la proximité avec les quartiers sont au cœur de notre métier. Etre à la présidence des PIMMS va permettre à Keolis de développer et de mieux positionner son implication dans les PIMMS existants et dans leurs projets.

Dans les années à venir, les PIMMS vont être développés à la fois :

- en zone rurale : une convention a été signée pour mettre en place des PIMMS dans 15 départements pilotes : l'Union des PIMMS travaille avec les préfetures et les collectivités territoriales pour trouver de nouvelles formes d'accès aux services publics dans les zones peu denses.
- dans les zones urbaines sensibles : là où Keolis est présent, en se basant sur les principes de partenariat, proximité, professionnalisation et médiation.

Les entreprises partenaires de transport ont été les premières à constater un besoin croissant d'agents de médiation directement présents sur le terrain. La médiation « sortante » consiste à aller vers les personnes isolées, pour leur permettre de recréer un lien avec la société et de les aider à résoudre certaines difficultés. L'idée est donc de créer un véritable pôle de ressources de services pour le public.”

→ La dimension humaine au cœur de nos actions



Keolis travaille avec l'ensemble des partenaires pour mieux répondre aux enjeux sociaux (recrutement et professionnalisation, lutte contre la discrimination...) et sensibilise ses collaborateurs à ces thématiques.

UN PARTENARIAT NATIONAL AVEC L'ANPE

Signé en avril 2005 pour une durée de trois ans, cet accord doit aider Keolis à faire face à des défis importants en matière de recrutement :

- renouveler un tiers de l'effectif dans les cinq ans pour remplacer les départs à la retraite des conducteurs,
- augmenter la proportion des femmes (moins de 20 % des conducteurs aujourd'hui),
- tenir compte de l'évolution des métiers du transport : profil des mécaniciens face aux technologies, changements réglementaires dans le cadre européen, spécificités du recrutement des temps partiels...

La proximité entre les filiales de Keolis et les ANPE locales permet de :

- réaliser une analyse partagée des besoins en recrutement,
- faire connaître les métiers du transport de voyageurs,
- développer la mixité des emplois dans l'entreprise en diversifiant les profils (en particulier les seniors),
- insérer durablement les nouveaux embauchés, en particulier les personnes issues des dispositifs de formation en alternance.

LA PÉRENNITÉ DES MÉTIERS D'AGENTS D'AMBIANCE

Les agents d'ambiance, majoritairement sous contrats emplois jeunes, sont devenus des métiers indispensables sur le terrain pour sécuriser l'espace transport et prévenir les conflits. Face à l'évolution de ce type de contrats, Keolis doit trouver des solutions pour :

- pérenniser le métier d'agent d'ambiance en trouvant de nouveaux partenariats avec les Autorités Organisatrices, les associations et les organismes publics,
- permettre aux agents d'ambiance d'évoluer vers d'autres postes à moyen terme, en interne ou en externe.

Aujourd'hui, d'autres contrats aidés (les contrats tremplin, les contrats avenir, les contrats d'aide à l'emploi par exemple) permettent de poursuivre la démarche d'intégration professionnelle de personnes en difficulté. Ce sont des emplois transitoires, qui permettent un premier pas vers une réinsertion dans l'entreprise et sont ensuite susceptibles de déboucher sur un emploi, comme conducteur par exemple.



Charte pour la lutte contre la discrimination, Keolis Lyon

LUTTER CONTRE LES DISCRIMINATIONS

Avec 4 200 salariés, dans une grande agglomération, Keolis Lyon est exposée aux risques de discrimination. Plusieurs incidents graves (menaces à l'encontre d'un agent séropositif et propos racistes) avaient révélé l'existence de situations discriminantes.

La Charte pour la lutte contre les discriminations, rédigée par un groupe de travail réunissant des représentants de la direction et des 10 Organisations Syndicales, a été signée à l'unanimité le 25 février 2005 et diffusée à l'ensemble du personnel.

Une commission paritaire de recours a été constituée et s'est déjà réunie plusieurs fois. Elle peut être saisie par chaque salarié et/ou organisation syndicale et a un devoir de confidentialité et de réserve. Suite à l'examen des dossiers qui lui sont soumis, la commission émet des recommandations à la Direction Générale qui décide d'un plan d'action à mettre en œuvre.

Afin d'agir à long terme, des campagnes d'information sur des thèmes liés à la discrimination sont prévues (le racisme, l'homophobie, le sexisme, le rejet de séropositifs...) et permettront progressivement de faire évoluer les mentalités.

DES JOURNÉES THÉMATIQUES

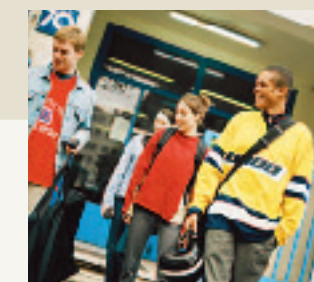
Chaque journée de formation thématique a accueilli en 2005 15 à 20 correspondants sécurité pour échanger avec des experts sur des sujets de société face auxquels le personnel est souvent démuni :

- "La polytoxicomanie" : l'objectif de cette journée était d'attirer l'attention des correspondants sur la consommation croissante de produits stupéfiants (drogues, médicaments...), aux effets de ces produits, aux moyens techniques de détection existants,
- "Les mineurs" : cette session a permis de mieux comprendre le comportement des jeunes et adolescents, la délinquance des mineurs, la réglementation spécifique...
- "Culture et Religions" : de nombreux incidents sont liés à la méconnaissance ou l'incompréhension des cultures ; cette journée avait vocation à sensibiliser les salariés à ces différences et au respect.

→ Entretien avec Michel Richardot, directeur de la Sécurité et de l'Institut Keolis Environnement Sécurité



“Le personnel est tout naturellement placé au cœur du dispositif et sa mobilisation est indispensable pour la maîtrise de l'espace transport.”



MICHEL RICHARDOT, FICHE D'IDENTITÉ

Diplômé de l'École Nationale de Police de Paris. Il a accompli toute sa carrière au sein de la police nationale et a été notamment directeur départemental de la police du département du Rhône, puis vice-président d'Interpol.

POUEZ-VOUS NOUS PRÉSENTER EN QUELQUES PHRASES LES FONDEMENTS DE LA POLITIQUE SÉCURITÉ DE KEOLIS ?

A partir du début des années 80, tenant compte des phénomènes d'insécurité qui se développaient sur l'ensemble du territoire, et considérant qu'il s'agissait non de faits divers exceptionnels, mais de véritables problèmes de société, le groupe Keolis a pris en compte les expériences de ses différentes entreprises, pour mettre en œuvre une politique sécurité.

La médiation sociale a toujours été au centre de cette politique, puisque le transport est à la fois un vecteur essentiel pour désenclaver les quartiers, tout en étant un lieu susceptible de générer des conflits.

Pour mettre en œuvre cette politique, Keolis a créé depuis quelques années l'IKES (Institut Keolis Environnement Sécurité), qui s'appuie sur une dizaine de correspondants régionaux et un réseau de près de 80 correspondants en filiale.

L'IKES fonde son action sur trois principes : la Prévention - la Médiation - la Dissuasion, déclinés à travers cinq axes :

- la connaissance de la situation locale,
- la maîtrise de la situation en mettant le personnel au centre du dispositif,
- le partenariat avec l'ensemble des acteurs,
- la formation au service des personnels,
- la satisfaction du client (par la qualité de service et le sentiment de sécurité).



LES FEMMES ET LES HOMMES ONT UN RÔLE IMPORTANT À JOUER DANS LA CRÉATION OU LE MAINTIEN DU LIEN SOCIAL : COMMENT CETTE DIMENSION EST-ELLE INTÉGRÉE CHEZ KEOLIS ?

L'ensemble du personnel, aussi bien les agents de médiation, que les conducteurs ou les vérificateurs de titres, exercent une activité au service des autres, et ont chacun un rôle capital à jouer dans la pacification de "l'espace transport" et la satisfaction du client.

Le personnel est donc tout naturellement placé au cœur du dispositif et sa mobilisation est indispensable pour la maîtrise de cet espace.

Le Groupe dispense par l'intermédiaire des IKR (Instituts Keolis Régionaux) des formations adaptées aux pratiques professionnelles : gestion du stress, gestion des conflits, comportement face à l'insécurité...

POUR REMPLIR SA MISSION DE SÉCURISATION, QUELS TYPES DE PARTENARIATS L'ENTREPRISE DOIT-ELLE DÉVELOPPER ?

Il s'agit avant tout de partenariats avec les services de Police et de Justice, comme cela se fait dans de nombreux pays européens, où a été initiée la notion de coproduction de sécurité : chacun concourt, en fonction de ses missions, de ses objectifs et de ses droits, à la sécurisation de l'espace public.

Les filiales du groupe sont impliquées dans le contrat local de sécurité (CLS), qui sont des conventions signées entre les différents partenaires. Elles participent également quand il existe au conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD), qui est l'institution chargée de faire vivre le contrat local de sécurité, en plaçant le Maire au centre du dispositif de sécurité.

Au-delà de ces structures, le partenariat est une collaboration au quotidien qui permet de préciser la répartition des tâches pour chaque intervention, la mise en place de policiers référents transport dans les commissariats, l'organisation de réunions régulières, la mise en place de procédures qui facilitent les dépôts de plainte, etc.

Il s'agit aussi de mener des actions éducatives avec les enseignants, afin d'améliorer le sens civique des élèves en démontrant que le transport fait partie de la vie scolaire. Cette implication dans la vie locale, cette recherche du partenariat, sont essentielles dans le maintien du lien social.

ENFIN, LA SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS EST UN THÈME QUI A FAIT COULER BEAUCOUP D'ENCRE EN 2005 : COMMENT S'ANNONCE 2006 ?

La dégradation de l'environnement est une réalité qui concerne l'ensemble de la vie de la cité et pas uniquement le transport de voyageurs.

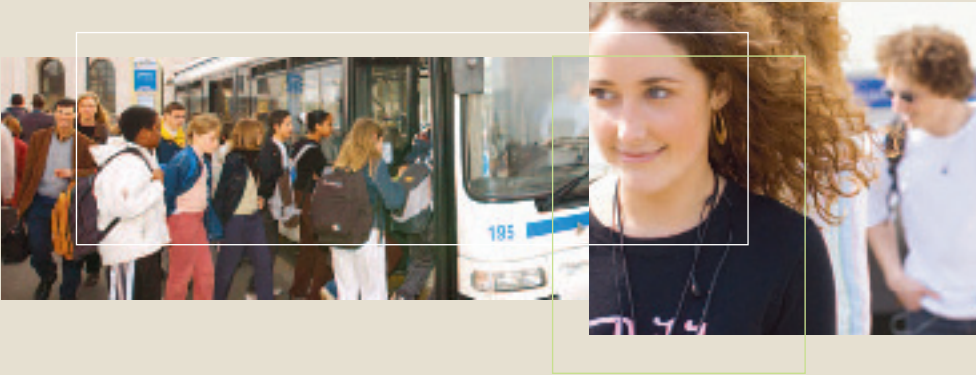
Des résultats importants ont été obtenus, en particulier dans le domaine des violences subies par le personnel depuis 4 ou 5 ans. Mais il sont plus l'illustration des efforts des transporteurs que de l'amélioration de la conjoncture. La situation demeure précaire, comme les émeutes de novembre l'ont montré, et plusieurs indices illustrent cette instabilité :

- les violences contre les personnes augmentent inexorablement depuis une trentaine d'années et aucun corps de métier n'est épargné : les insultes, les outrages et les menaces sont en forte hausse,
- les événements de novembre ont largement dépassé le ressort des secteurs qualifiés de « sensibles ».

La menace globale qui pèse sur l'activité du transport, considérée à juste titre comme une activité vitale et les vulnérabilités qui lui sont inhérentes, nous imposent de renforcer notre vigilance en 2006.

Assurer la sécurisation des réseaux, c'est-à-dire concourir à la sécurité des personnes et des biens, reste un enjeu important et un véritable défi.

→ Tableau de bord
des indicateurs développement durable



INDICATEURS	*2004	2005
MOBILITÉ DURABLE		
Évolution du nombre de kms offerts sur l'année - en urbain et interurbain	4%	1%
Évolution du nombre de voyages sur l'année	2,60%	1,40%
Part des réseaux ayant une synergie tarifaire avec la SNCF	47,6%	48,10%
Nombre de véhicules dédiés au transport des personnes à mobilité réduite	166	166

QUALITÉ		
Part des filiales engagées dans des contrats intégrant des exigences Qualité	51,80%	54%
Part des filiales engagées dans une démarche Qualité	28,40%	32,10%
Nombre de personnes en contact avec les voyageurs formées depuis moins de 3 ans	3 062	3 155
Part des réseaux ayant réalisé une enquête satisfaction dans les 2 ans	28,80%	35,70%

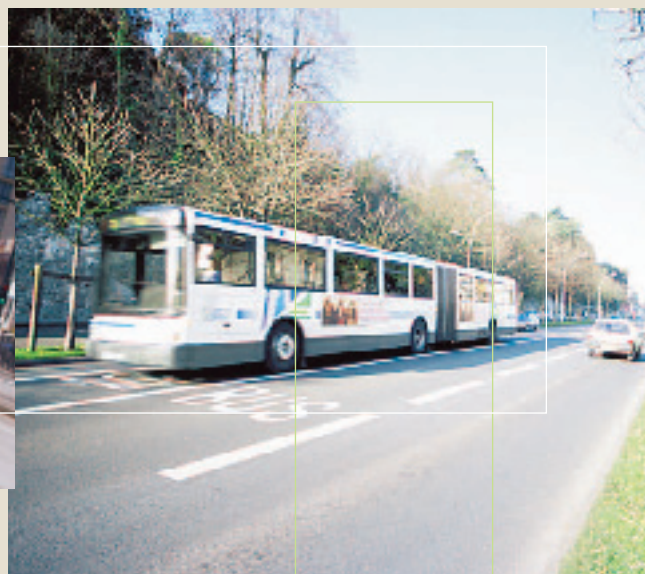
RESSOURCES HUMAINES		
Taux d'absentéisme (maladie, accidents du travail et maladies professionnelles, maternité)	6,35%	6,12%
Part des recrutements réalisés parmi des contrats de professionnalisation, d'alternance ou d'apprentissage	15%	12,27%
Part des femmes dans l'effectif du Groupe	19,40%	19,80%
dont part de femmes conducteurs	16,70%	17,18%
dont part de femmes cadres et assimilées cadres	23,10%	23,37%
Part des personnes handicapées dans les effectifs	2,69%	2,89%
Nombre total d'heures de formation dispensées	330 671	288 707
Pourcentage de salariés bénéficiant d'un contrat d'intéressement	20%	20%
Part de la masse salariale consacrée à la formation	3,16%	2,85%

INDICATEURS	*2004	2005
RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE		
Nombre d'incidents au préjudice du personnel dont nombre d'incidents avec interruption du temps de travail	2 997 187	3 220 195
Nombre de classes visitées par des salariés ou visitant l'entreprise dans l'année	1 309	1 978
Nombre de projets citoyens soutenus par les filiales (temps, moyens, soutien financier...)	246	423
Nombre d'accidents (corporels et matériels, responsables et non responsables) par véhicule	0,52	0,49

ENVIRONNEMENT		
Part des sites Label Vert (ou Iso 14001)	17%	22%
Quantité moyenne de déchets dangereux produits pour une filiale de 100 véhicules (kg)	28 286	28 286
Consommation moyenne d'eau pour une filiale de 100 véhicules (m³)	13 192	12 184
Consommation énergétique moyenne des installations pour une filiale de 100 véhicules (Tep)		
Electricité	607 130	645 450
Gaz	126 816	132 567
Fioul	12 175	12 454
Part des filiales ayant formé des conducteurs à la conduite préventive ou rationnelle dans les 3 dernières années	67%	70%
Répartition kms effectués avec du		
GO	94%	91%
Gaz	5%	5%
carburants alternatifs	1%	4%
Part du parc de véhicules au niveau minimal des normes EURO 3	21%	26%

* Afin de pouvoir comparer les évolutions de performances entre 2004 et 2005, les chiffres ont été recalculés, à périmètre homogène pour 2004. On peut ainsi constater certains écarts importants entre les chiffres publiés dans le rapport 2004 et les chiffres 2004 publiés dans ce deuxième rapport : ceux-ci s'expliquent par la variation du périmètre.

→ Reporting



INDICATEURS

Ce deuxième rapport reprend la plupart des indicateurs suivis dans le premier (24 sur 26). Certains ont été modifiés et 3 nouveaux indicateurs ont été ajoutés pour être en adéquation avec les objectifs de cette année :

- le "nombre de réseaux disposant d'un service spécifique pour le transport des PMR" n'était pas suffisamment représentatif, il a été remplacé par le "Nombre de véhicules dédiés au transport des PMR",
- la "part des filiales ayant un intéressement du personnel ou prime d'objectifs liés à la Qualité", a été remplacée par le pourcentage de salariés bénéficiant d'un contrat d'intéressement et donc transposée de la partie Qualité à la partie RH,
- le "nombre d'accidents (corporels et matériels, responsables et non responsables) par véhicule" est un nouvel indicateur, qui permettra de suivre l'évolution des résultats de la politique volontariste de Keolis dans le domaine de la prévention sécurité routière,
- pour la "quantité moyenne de déchets produits pour une filiale de 100 véhicules", seule la consolidation des déchets dangereux a été réalisée,
- la "répartition kms effectués avec du GO / Gaz / carburants alternatifs" est également un nouvel indicateur pour suivre les efforts réalisés en matière environnementale dans le domaine des véhicules propres.



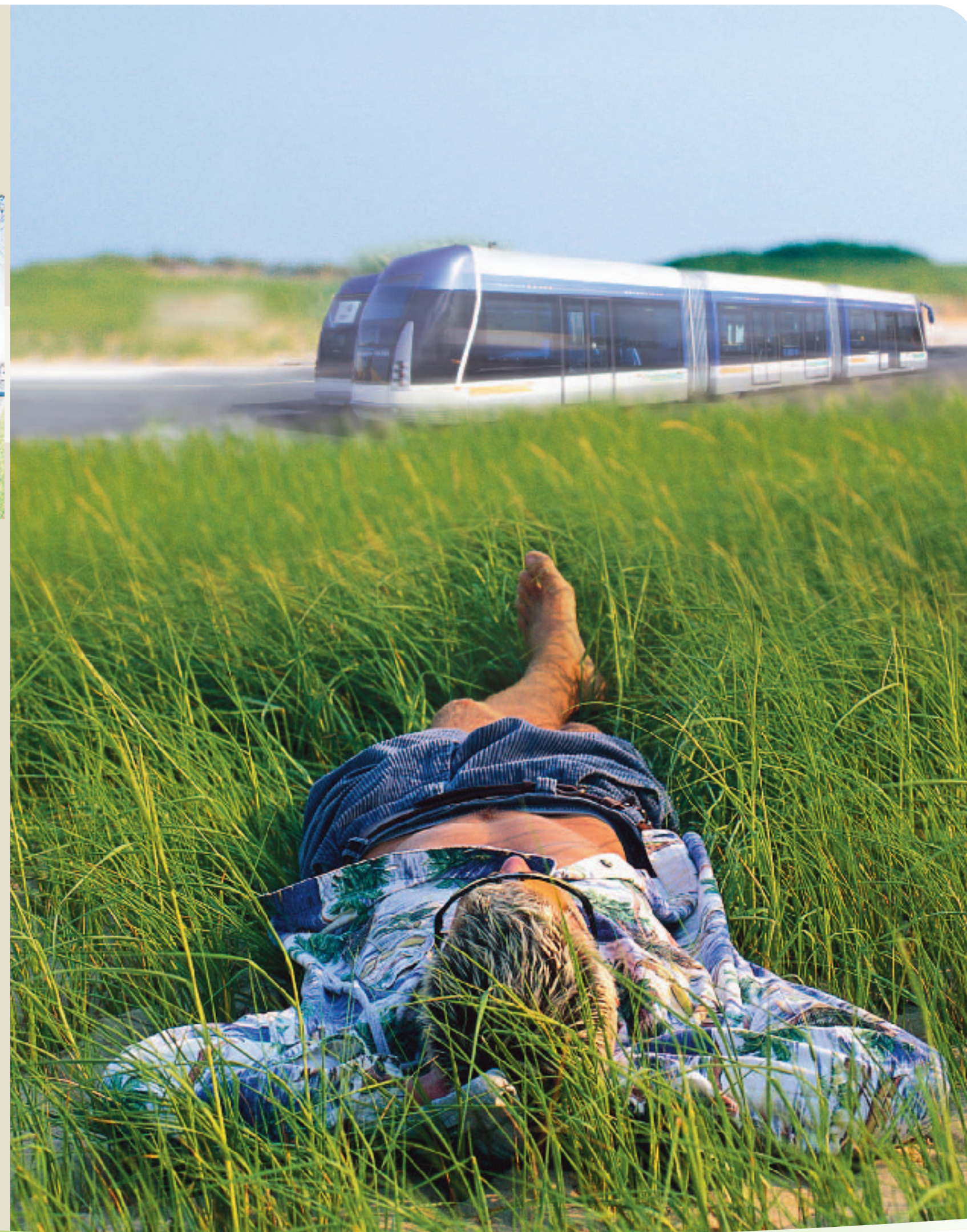
PÉRIMÈTRE ET CONSOLIDATION

Pour le premier rapport, ces indicateurs avaient été consolidés par une dizaine de sources différentes et portaient également sur une dizaine de périmètres différents. La majorité des chiffres provenait de l'enquête développement durable qui portait sur 46 filiales en France. Pour ce deuxième rapport, l'équipe du contrôle de gestion a été impliquée pour permettre la remontée des chiffres sur 94 filiales françaises (soit 61%) par l'intermédiaire des directions déléguées.

Les chiffres RH ont été consolidés par la DRH comme l'an passé, à périmètre quasi constant (filiales et siège France – Bilan social Groupe).

Seuls 4 chiffres ont été consolidés par un autre canal, car déjà utilisés par certains services :

- le nombre d'accidents (corporels et matériels, responsables et non responsables) par véhicule a été calculé sur les véhicules gérés par le programme assurance Groupe (hors Keolis Lyon), soit 58% en 2004 et 64% en 2005,
- la part des sites ayant obtenu ou renouvelé le Label Vert concerne l'ensemble des sites industriels du Groupe en France.
- la quantité moyenne de déchets dangereux produits reprend le chiffre de l'année dernière en attendant le déploiement d'un nouveau contrat qui devrait nous permettre d'avoir des données stabilisées pour la France pour l'année 2006,
- le pourcentage du parc au niveau minimal des normes Euro 3 porte sur les filiales en France, tableau de bord direction industrielle.





9 rue de Caumartin 75 320 PARIS cedex 09
Standard : 01 71 18 00 00 - fax : 01 71 18 00 01
www.keolis.com