

Rapport **développement durable** 2004



Keolis

Nous irons plus loin ensemble



Sommaire

L'engagement de Keolis	2
------------------------	---

Les responsabilités du Groupe

Les impacts et enjeux de notre activité	4
Le dialogue avec nos parties prenantes	6
La dynamique de développement durable	8

Ce premier rapport développement durable du groupe Keolis met l'accent sur la compréhension des enjeux sectoriels et sur une meilleure connaissance des impacts économiques, sociaux et environnementaux de notre activité.

Il est un premier pas pour formaliser la stratégie de développement durable du Groupe et s'efforce de donner une vision juste de notre performance.

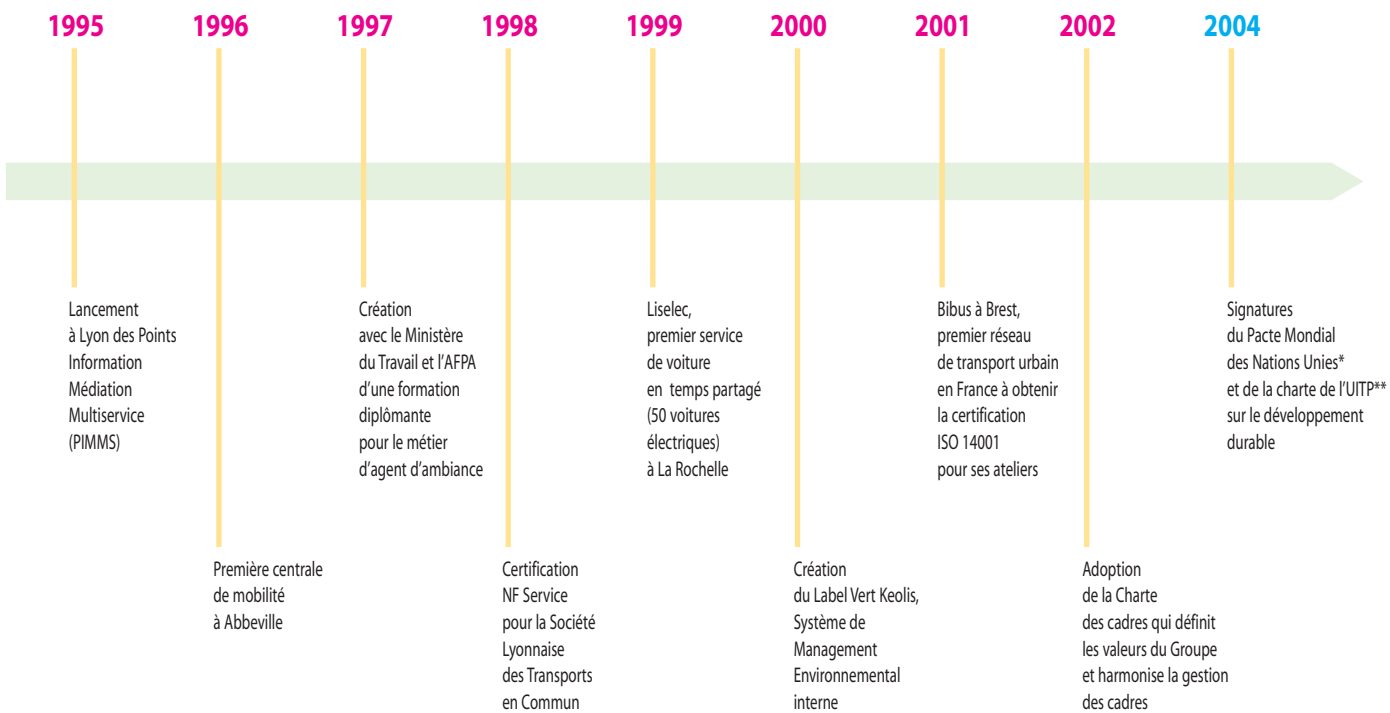
Keolis s'engage à aller progressivement vers un système « en conformité » avec les lignes directrices de la Global Reporting Initiative*.

Les axes de progrès

Contribuer à une mobilité durable	10
Garantir un service de qualité	12
Mobiliser les équipes	14
Renforcer notre responsabilité sociétale	16
Maîtriser nos impacts environnementaux	18
Indicateurs de développement durable	20

* GRI : la Global Reporting Initiative rassemblant des entreprises, experts, ONG, universités, donne un cadre et des règles pour les entreprises soucieuses de rendre des comptes sur leur démarche de développement durable. Lancé en 1997, c'est aujourd'hui un des référentiels qui s'impose internationalement pour les rapports de développement durable. Pour en savoir plus : www.globalreporting.org

L'engagement de Keolis depuis 10 ans



Pacte Mondial*



Créé en 1999 par le Secrétaire Général de l'ONU Kofi Annan, le Pacte Mondial (ou Global Compact) est une initiative fondée sur l'engagement volontaire des entreprises. Keolis s'est ainsi engagé à promouvoir, dans sa sphère d'influence, les dix principes du Pacte Mondial relatifs aux droits de l'Homme, aux droits sociaux fondamentaux, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption.

Keolis s'efforce actuellement de traduire les principes du Pacte Mondial dans la stratégie du Groupe comme par exemple avec la mise en place d'une Charte Achats.

Pour en savoir plus : www.unglobalcompact.org

Charte de l'UITP** sur le développement durable

Le Groupe s'est engagé à promouvoir les enjeux du développement durable par l'échange de bonnes pratiques dans le secteur, à accompagner son personnel dans ce sens, à adhérer à un dispositif d'évaluation régulier de ses pratiques et enfin à influencer les politiques nationales et internationales.

Keolis participe aux travaux de l'UITP (Union Internationale des Transports Publics), en particulier à la définition d'indicateurs développement durable sectoriels.

Pour en savoir plus : www.uitp.com

Pour une mobilité durable !

Dans le secteur du transport public de voyageurs, qui est par sa nature même au cœur du développement durable, le groupe Keolis a l'ambition de jouer un rôle actif en adoptant une attitude exigeante qui s'inscrit pleinement dans ses missions de service public.

C'est ainsi qu'en 2004, Keolis s'est résolument engagé en faveur du développement durable. La création d'un poste dédié a favorisé la structuration des actions déjà existantes localement et a permis de préciser nos priorités. Dans le même temps, Keolis a choisi d'affirmer de manière plus visible son engagement en signant en juin 2004 la charte développement durable de l'Union Internationale des Transports Publics puis en adhérant au Pacte Mondial des Nations Unies. Le développement durable est alors devenu une dimension essentielle de la stratégie de notre Groupe.

C'est pourquoi, de manière pragmatique, nous affichons en interne comme en externe des objectifs et des indicateurs de performance globale. Ils illustrent notre volonté de mobiliser en ce sens toutes les énergies.

A l'heure où de formidables challenges s'ouvrent devant Keolis, nous considérons que notre politique de développement durable est un atout important qui se conjugue pleinement avec la nécessaire rentabilité économique recherchée. Par le dynamisme managérial qu'il engendre, par l'évolution de nos métiers qu'il sous-tend et par la vision différente du monde qui l'accompagne, le développement durable répond tout à fait aux orientations que se fixe Keolis pour devenir l'opérateur de référence du transport public en Europe au service des Autorités Organisatrices.

Aussi, même si aucune obligation légale ne nous y contraint, j'ai souhaité avec la publication de notre premier rapport du développement durable, vous présenter nos actions et nos réalisations avec la transparence qui caractérise notre Groupe. J'ai bien conscience que notre démarche aujourd'hui est loin d'être exhaustive, mais elle s'inscrit dans un rythme progressif et régulier. Par leur appui et leur engagement, l'ensemble de nos équipes et nos partenaires peuvent contribuer à ce que nous construisions ensemble la mobilité durable de demain, parce que le transport est un facteur essentiel de liberté donc un facteur essentiel de société.



Michel Bleitrach,
Président du Directoire

Les impacts et enjeux de notre activité

Ce schéma distingue les impacts et enjeux qui relèvent de :

- **Notre cœur de métier** : en quoi les solutions proposées par Keolis participent à une mobilité durable.
- **Notre responsabilité sociale et environnementale en tant qu'entreprise** : comment Keolis réduit ses impacts négatifs et renforce ses impacts positifs.

- | | | |
|--|---|-------------------------------------|
| 1 Promotion de modes de déplacements plus « durables » | 6 Réduction des émissions atmosphériques | 13 Prévention de l'insécurité |
| 2 Intermodalité | 7 Maîtrise des pollutions et prévention des risques | 14 Dialogue avec les jeunes |
| 3 Complémentarité avec les modes doux | 8 Optimisation des flux (eau, énergie, déchets) | 15 Conditions de travail |
| 4 Réponses à des besoins spécifiques de déplacements | 9 Pérennité des équipements et des installations | 16 Professionnalisation des métiers |
| 5 Accessibilité | 10 Prévention des nuisances | 17 Dialogue social |
| | 11 Engagement citoyen | 18 Satisfaction du client |
| | 12 Insertion professionnelle | 19 Qualité de service |





Le dialogue avec nos parties prenantes

Les parties prenantes, ou “stakeholders”, sont l’ensemble des publics concernés par l’activité de Keolis. Les identifier et connaître leurs attentes fait partie intégrante de notre démarche de développement durable.



Principales parties prenantes

Autorités Organisatrices :
150 collectivités partenaires
Attentes : compétitivité, partenariat, écoute, transparence, assistance et conseil.

Salariés et Instances de Représentation du Personnel : 28 500 collaborateurs
Attentes : conditions de travail, dialogue social, sécurité.

Clients voyageurs : 1,5 milliard de voyages par an
Attentes : innovation, accessibilité, sécurité, confort, continuité de service.

Actionnaires : 3i, SNCF
Attentes : gouvernance, rentabilité.

Fournisseurs et prestataires :
Attentes : relations équilibrées et pérennes, encouragement des démarches de développement durable.

Partenaires étrangers :
6 entreprises internationales
Attentes : partenariats, savoir-faire, respect des valeurs et de la culture du pays.

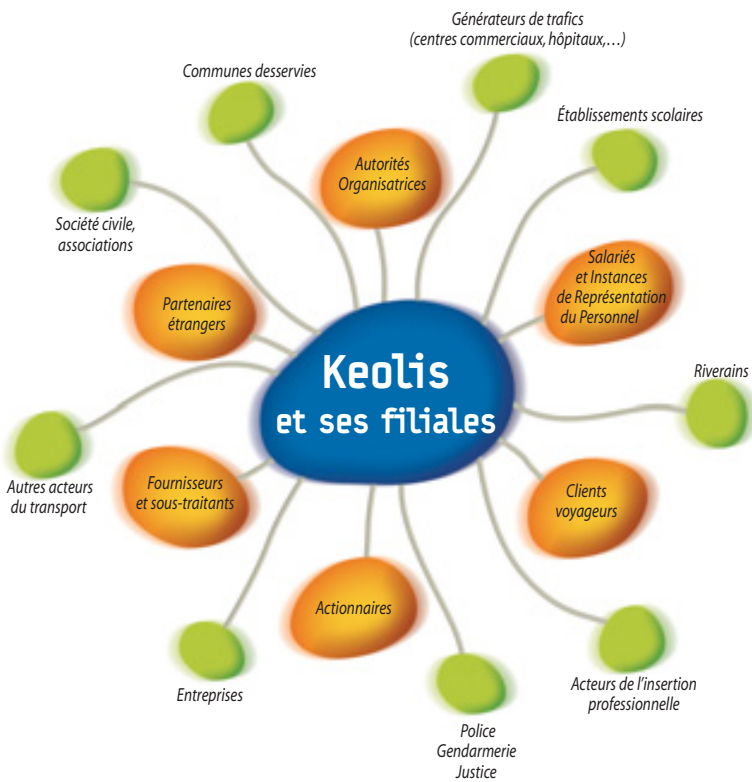


Autres parties prenantes

Attentes : sécurité, insertion au territoire, respect de l’environnement et du cadre de vie, engagement citoyen, partenariats.

Keolis a choisi de distinguer :

- **Ses parties prenantes principales**, avec lesquelles l’entreprise a une relation de nature contractuelle.
- **Ses autres parties prenantes**, ayant un lien moins formalisé avec les filiales, même si leurs échanges sont souvent quotidiens.



L’écoute et la transparence

Chaque filiale entretient des relations fréquentes et étroites avec toutes ses parties prenantes et doit maintenir le juste équilibre entre leurs différentes attentes.

Leurs exigences sont croissantes et parfois difficiles à concilier : meilleur rapport qualité-prix pour les collectivités, attente de rentabilité financière pour les actionnaires, qualité de service de la part des clients voyageurs, préoccupations pour la qualité de vie et la protection de l’environnement...

Keolis a réalisé une enquête auprès d’une dizaine d’experts sectoriels et de parties prenantes dans le cadre de la formalisation des enjeux. Certains témoignages illustrent ainsi ce premier rapport qui souhaite communiquer en interne et en externe de manière transparente et pragmatique auprès de ses parties prenantes.

Le développement durable : une préoccupation de nos actionnaires

Les deux actionnaires principaux du Groupe, 3i, fond d’investissement britannique (52,5%) et la SNCF, actionnaire industriel de référence (44,5%) sont également engagés dans des démarches de développement durable.

- La SNCF a publié son premier rapport de développement durable en 2004.
- 3i est membre du Dow Jones Sustainability Index* en 2004-2005.

* Le Dow Jones Sustainability Index est un indice boursier de référence qui sélectionne pour chaque secteur les entreprises les plus performantes en matière de responsabilité sociale et environnementale.



Pierre Regnault

Maire de la Roche-sur-Yon,
Conseiller Général de Vendée



“ La mobilité durable est avant tout une prise de conscience : nos comportements quotidiens influent sur l’état de nos pays et de nos villes.

Responsabiliser, en communiquant clairement les enjeux, doit être l’affaire de tous, de la municipalité comme des exploitants.

Nous attendons que nos déléguaires de service public mènent, en interne et sans attendre obligatoirement une participation supplémentaire du délégant, une réflexion identique en matière de développement durable. Nous apprécions l’implication permanente de la STY, notre déléguataire actuel dans la vie locale, qui lui permet de mener à bien cet engagement aussi bien en matière de conseil que de réalisations propres. Les exploitants de transports publics sont des partenaires indispensables dans la politique de mobilité durable.



OBJECTIFS

- Rendre compte publiquement chaque année de l’avancée de notre démarche par un rapport de développement durable.
- Solliciter une évaluation de notre performance économique, sociale et environnementale par une agence de notation spécialisée en 2007.



La dynamique de développement durable

Keolis considère le développement durable comme une dynamique d’amélioration continue, transversale à toutes les fonctions de l’entreprise.

Dépassant la notion de citoyenneté d’entreprise et de respect de l’environnement, la dynamique de développement durable s’intéresse aux enjeux stratégiques qui, en complément de la rentabilité financière, sont garants de la performance du Groupe dans la durée.

5 axes stratégiques ont été identifiés et sont présentés dans la seconde partie du rapport :

- 1 Contribuer à une **mobilité durable** avec nos Autorités Organisatrices
- 2 Garantir la **qualité de service** à nos clients
- 3 **Mobiliser les équipes** pour accompagner le développement du Groupe
- 4 Renforcer notre **responsabilité sociétale** envers les communautés
- 5 Réduire nos **impacts environnementaux** pour préserver la qualité de vie



Un outil de pilotage

Ce premier rapport est un outil de pilotage pour formaliser la démarche du Groupe et définir des objectifs. Une liste d’indicateurs, présentée à la fin de ce rapport, permettra de mesurer l’évolution de nos performances pour les 5 axes de progrès identifiés.

Un Comité de Pilotage développement durable a été constitué pour renforcer les synergies entre les politiques existantes en matière de Qualité, Sécurité, Environnement et Ressources Humaines. Plusieurs groupes ont également travaillé sur les indicateurs, les outils de communication et les achats responsables.

Une contribution à la performance du Groupe

La dynamique de développement durable doit créer de la valeur pour Keolis afin de s’inscrire dans la durée. Elle permet de renforcer l’image positive du Groupe, de mobiliser les collaborateurs et d’anticiper les attentes croissantes de transparence.

Les exemples suivants montrent comment trois des volets développés dans ce rapport contribuent directement à l’amélioration de la performance économique.

- a) Une étude récente en interne a permis de démontrer que les **démarches Qualité** participent à :
- > L’évolution positive des recettes et du trafic
 - > La réduction des dépenses de fonctionnement par la recherche de productivité et la résolution des dysfonctionnements
 - > L’optimisation des investissements
 - > L’amélioration du climat social grâce à l’établissement d’un terrain de dialogue régulier et objectif tourné vers le client
- A titre d’exemple, le réseau de Lille estime à +0,8% par an la contribution de la démarche Qualité à la dynamique de trafic.
- b) Pragmatique et proche du terrain, **l’engagement local** des filiales fait partie intégrante de la politique de prévention de l’insécurité et contribue directement aux performances par :
- > La lutte contre la fraude
 - > La réduction des coûts du vandalisme

- > La réduction du sentiment d’insécurité, qui améliore la fréquentation et la qualité du temps de voyage
- > La prévention des absences de longue durée suite à des incidents, préjudiciables au personnel comme à l’entreprise

À Dijon, pour une filiale de 220 véhicules, on estime en 2004 à 77 758 € le coût total du vandalisme (infrastructures, matériel roulant et coûts de main d’œuvre) contre 99 962 € en 2003. Ces résultats ont été atteints notamment grâce à l’installation de dispositifs techniques (tous les bus affectés en soirée à Dijon sont équipés de caméras) et au travail de prévention de long terme avec les scolaires.

- c) La **démarche environnementale**, même si elle nécessite parfois des investissements initiaux, peut permettre de générer des économies à moyen terme grâce à :
- > Une gestion efficace des filières déchets
 - > La diminution des risques et des coûts de dépollution
 - > La réduction des consommations d’eau et d’énergie

A Brest, la station de lavage des bus est équipée d’un système de régénération, qui récupère l’eau à 70%. La consommation annuelle pour 153 bus s’élevait en 1996 à plus de 9 000 m³ soit 22 870 €. L’installation a été amortie en 2 ans et aujourd’hui les consommations d’eau ne coûtent plus rien, le surplus provenant d’un forage.

OBJECTIFS

- ❶ Constituer en 2005 un Comité Stratégique Développement Durable qui se réunira au minimum une fois par an.
- ❷ Identifier et former un réseau de correspondants développement durable.
- ❸ Mettre en place un système de reporting annuel des indicateurs développement durable, pour les 60 principales filiales en 2005.
- ❹ Intégrer le développement durable dans nos pratiques d’achats.



Contribuer à une mobilité durable

Les transports publics sont une composante essentielle de la construction d’une mobilité durable à l’échelle d’un territoire. Ils participent à des déplacements efficaces, sûrs, accessibles au plus grand nombre et respectueux de l’environnement.

Transport en Commun en Site Propre (TCSP), billettique, centrales de mobilité, Services À la Demande (SAD), Plans de Déplacement Entreprises (PDE), autant de services qui contribuent à créer une mobilité durable pour tous.

Au-delà de son rôle d’opérateur, Keolis apporte aux Autorités Organisatrices ses conseils et ses expertises, notamment pour le choix des modes et technologies, des zones desservies, de la tarification, de la desserte de zones isolées rurales, de l’accessibilité aux personnes à mobilité réduite...

Le saviez-vous ?

Seuls 4,5% des coûts externes du transport sont imputables aux transports collectifs (Source GART).
Les « coûts externes » ou « externalités » sont des effets indirects, imputables à l’activité, qui ne sont pas pris en compte dans son coût aujourd’hui. Ils peuvent être positifs (attractivité pour l’implantation de nouvelles entreprises, valorisation des espaces...) ou négatifs (émissions de gaz à effet de serre, pollution locale, accidents de la route...). **Pour le transport public, on estime que les externalités positives sont supérieures aux externalités négatives, ce qui est relativement rare.**

Des solutions nouvelles pour faciliter les déplacements

Keolis est force de propositions et offre des solutions pour une mobilité plus équitable et plus respectueuse de l’environnement. A titre d’exemple :

- > La **Station Oxygène®**, mise en service à Lille en 2004, propose la location de modes doux (vélos électriques et Segway HTs) dans la gare TGV et sur un parc-relais afin de favoriser l’intermodalité et la complémentarité des modes.
- > Les services spécifiques pour les **personnes à mobilité réduite** : Handistar à Rennes, PAM à Paris, Optibus à Lyon, et depuis 2005 un service en Suède...

Partenaire actif des Agendas 21*

En 2004, Keolis a choisi d’adhérer au Comité 21, le Comité français pour l’environnement et le développement durable, pour renforcer les synergies au niveau local entre les filiales et les démarches Agenda 21.

Un “Guide pratique des Agendas 21” à l’attention des directeurs a été diffusé en décembre 2004 pour encourager les filiales de Keolis à s’impliquer, avec leurs Autorités Organisatrices, dans ces projets locaux de développement durable.

* AGENDA 21 : Plan d’action local pour le développement durable à l’échelle d’un territoire (ville, communauté d’agglomération, département ou région). Les Agendas 21 locaux sont issus de l’Agenda 21 de Rio signé en 1992 par 175 chefs d’Etat, programme d’actions pour le 21ème siècle. Pour en savoir plus : www.agenda21france.org ou www.comite21.org



Heather Allen
Responsable développement durable de l’UITP
(Union Internationale des Transports Publics)



“ **Le transport public est un acteur fondamental du développement durable des territoires.**

***Au niveau social,** il crée des emplois et participe à l’augmentation du Produit National Brut local ; il permet l’accessibilité pour tous à la santé, la culture, l’éducation, etc, et contribue au « pacte social » entre les générations et les citoyens.*

***Au niveau économique,** le transport public ne coûte pas cher à la collectivité et si l’on internalise les coûts induits liés aux accidents, à la pollution, à la santé ou encore au développement des infrastructures, les bénéfices deviennent réellement importants.*

***Au niveau environnemental,** « l’empreinte écologique » du transport public est très positive par rapport à celle du transport individuel : réduction de la pollution de l’air, lutte contre le bruit, meilleure occupation de l’espace...*

C’est une bonne chose que Keolis publie son premier rapport de développement durable. Il faut également poursuivre l’action dans le temps et développer des investissements durables : véhicules moins polluants, utilisation des énergies alternatives...

Si Keolis parvient à créer une culture développement durable dans chaque filiale, le Groupe bénéficiera d’un avantage concurrentiel par rapport aux autres acteurs. ”



Mobilignes, un voyage sur mesure

Créé en 2000 par la SNCF, la Région de Franche-Comté, le Département du Doubs et la Communauté d’Agglomération du Grand Besançon, **Mobilignes** est une illustration concrète de l’intermodalité.

Ce **service «trois en un»** permet de s’informer sur les réseaux bus, cars et trains du bassin de vie de Besançon, de réserver des services personnalisés Ginko et d’acheter des titres de transport.

L’information et les réservations sont possibles en composant un numéro unique ou en se connectant au site internet. Complémentaire, la boutique Mobilignes située à la Gare SNCF de Besançon propose les tickets et abonnements des réseaux concernés.

Avec près de **50 000 appels traités en 2004**, et **20 000 visites** sur le site internet ou à la boutique, Mobilignes est un service qui se développe constamment.

OBJECTIFS

Participer aux Agendas 21 des territoires où le Groupe est présent.

Améliorer l’offre produits dans nos réseaux pour conquérir de nouveaux clients et les fidéliser.



Garantir un service de qualité

La Qualité s’intègre pleinement dans le développement durable, elle procède d’un dialogue permanent avec plusieurs parties prenantes : les voyageurs, les Autorités Organisatrices, le personnel.

Les voyageurs sont en effet exigeants sur des critères fondamentaux tels que la ponctualité, la fréquence, la propreté, l’accueil, le confort, l’information. De même pour les Autorités Organisatrices, puisque tous les nouveaux contrats de délégation de service public intègrent des indicateurs liés à la qualité. Sans oublier le personnel, acteur de toute démarche Qualité.

Les média d’échange avec ces parties prenantes sont variés : des enquêtes de satisfaction aux **comités tripartites** réunissant clients, exploitants et Autorités Organisatrices autour d’engagements communs dans les certifications.

Un levier de management

La **politique Qualité** de Keolis s’appuie sur une démarche managériale, permettant d’inscrire l’entreprise dans une logique de progrès orientée vers les clients.

Elle implique une réflexion sur l’organisation, la formation, la communication interne et externe, les actions de reconnaissance.

- > 5 900 personnes en contact avec la clientèle ont été formées dans les 3 dernières années
- > L’intéressement du personnel constitue également une étape dans l’implication et la valorisation du personnel : 19 filiales ont intégré dans la rémunération du personnel des critères Qualité



Handistar certifié NF Service

En 2004, le réseau Handistar de Rennes est le premier service de transport de personnes à mobilité réduite certifié NF Service. Cette norme définit des standards de qualité pour l’ensemble du parcours client : renseignements

et réservations téléphoniques, confort, ponctualité, propreté des véhicules et attitude du personnel.

“ Les réunions sont régulières entre notre association et l’exploitant du réseau Handistar : il y a un vrai souci d’écoute de nos

besoins et de nos suggestions pour améliorer le service. Nous avons participé cette année à la démarche de certification en tant que représentant des usagers. Cette reconnaissance externe ne change pas fondamentalement le service, mais elle fixe

un niveau d’engagement minimal, donne des garanties pour l’avenir et instaure des critères précis que nous allons tous pouvoir suivre.”

Michel LOZAC’HMER,
Président de l’association
Service Transport pour Handicapés.

Un réseau actif au sein du Groupe

La **cellule Qualité** de Keolis, créée en 2001, met à la disposition des filiales des méthodologies, une assistance de proximité et un kit de formation.

Elle assure la transmission des retours d’expériences et favorise l’échange de bonnes pratiques entre les filiales.

Un Comité de pilotage national valide la cohérence de la politique et réalise une veille pour pérenniser les démarches Qualité existantes et les inscrire dans le cadre plus global de la **performance durable**.

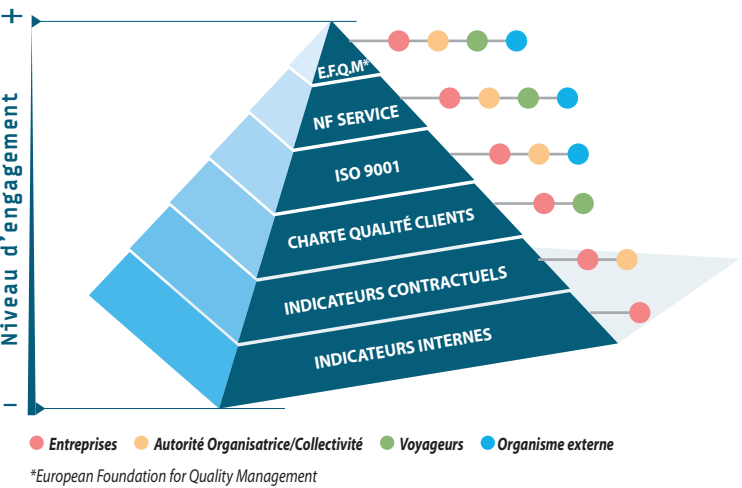
Des engagements adaptés aux contextes locaux

La politique Qualité de Keolis se décline localement de façon différenciée. Les engagements des filiales varient selon les attentes des parties prenantes et les acteurs impliqués.

Les démarches Qualité peuvent aller jusqu’à la **certification**, c’est-à-dire l’évaluation externe selon un référentiel ou une norme (NF Service, ISO...).

- > 37 filiales ont des indicateurs Qualité contractuels
- > 23 filiales sont aujourd’hui engagées dans des démarches Qualité
- > 7 sont certifiées NF Service ou ISO 9001

Des niveaux d’engagement progressifs et complémentaires



OBJECTIFS

- 🌀 Déployer les démarches Qualité dans les filiales, en France et à l’international.
- 🌀 Organiser un trophée interne Keolis pour valoriser les initiatives des salariés dans les filiales.
- 🌀 Communiquer nos engagements clients au travers d’une charte commune Qualité, Sécurité, Environnement.



Mobiliser les équipes

La performance de Keolis, entreprise de services, dépend en premier lieu de l’implication de ses collaborateurs.

Dans un Groupe de 28 500 personnes, dont 20 000 conducteurs, les conditions de travail et l’implication des salariés sont des préoccupations centrales pour les filiales.

Faciliter l’accès à l’emploi

Gisement d’emploi local important, les filiales participent à :

- > **L’intégration de jeunes** comme conducteurs ou agents d’ambiance. 15% des personnes recrutées en 2004 bénéficient de contrats de professionnalisation, d’alternance ou d’apprentissage
- > **Les recrutements de personnes en milieu de carrière** offrent de nouvelles opportunités aux 40-45 ans. Ces carrières plus courtes permettent de prévenir les phénomènes de lassitude
- > **Le maintien de l’activité dans les zones rurales**, avec par exemple des propositions de temps partiel pour des conducteurs de cars scolaires



Institut Keolis Région Parisienne

Les 8 Instituts Keolis Régionaux (IKR), répartis sur toute la France, développent des programmes de formation initiale et continue, adaptés aux besoins des filiales. Les formations en alternance d’agent de médiation et d’agent commercial de conduite sont validées par des Titres

Professionnels (TP), homologués par le Ministère du Travail. Depuis 1997, Keolis propose une formation diplômante de 455 heures en alternance dans la médiation, le TP AMIS. Complément de la politique de prévention de l’insécurité, le métier d’agent d’ambiance

est également un vecteur d’insertion professionnelle. Depuis 1995, dans cet institut de formation, 45 promotions d’agent commercial de conduite et 64 d’agent de médiation ont été formées, soit près de 1 400 stagiaires. Plus de 200 personnes sont formées

chaque année en alternance : environ 90% intègrent ensuite une filiale du Groupe. Sur les 62 agents ayant obtenu le diplôme AMIS entre 1995 et 2000 : 40% étaient encore dans l’entreprise en 2001, dans le même poste ou en tant que conducteur, encadrant ou tuteur.

Répondre aux enjeux locaux

Le Groupe est présent en Europe et au Canada ; les filiales évoluent donc dans un cadre réglementaire strict.

La gestion des hommes et des femmes est assurée par les équipes des filiales, en fonction des spécificités locales et des attentes du personnel.

Selon les métiers, la taille des filiales (de 10 à plus de 4 000 personnes) et le contexte local, les problématiques peuvent sensiblement varier d’une filiale à l’autre : application en France de l’accord FNTV* en 2004 qui revalorise la profession dans le secteur interurbain (salaires, modalités de temps de travail…), fidélisation des conducteurs en région parisienne, gestion des diversités d’origines culturelles dans les grandes agglomérations, réduction de l’accidentologie, maintien d’un dialogue social permanent, prévention des addictions (alcool, drogues, médicaments)...

Favoriser l’évolution professionnelle

La Direction des Ressources Humaines du siège anime un réseau de 950 cadres salariés Keolis, pour la plupart mis à disposition des filiales, et accompagne leur mobilité interne et leur développement professionnel.

Elle élabore des outils permettant aux filiales de professionnaliser leurs actions et d’échanger leurs savoir-faire : recrutement, définition des filières de compétences, formation, bourse à l’emploi, tableau de bord social annuel...

La communication interne participe également au partage des bonnes pratiques et à la création d’un esprit de groupe : Journées thématiques de l’Innovation, Intranet, Flash d’information hebdomadaire, magazine interne diffusé à 3 000 exemplaires...

* Fédération Nationale du Transport de Voyageurs (FNTV) : représente près de 1 500 entreprises de transport par autocars et œuvre, avec ses 90 syndicats départementaux, pour l’organisation du transport en France et le développement de la profession.



Geneviève Férone

Directrice Générale
de BMJ CoreRatings,
agence de notation sociétale



“ **La gestion des ressources humaines s'est rapidement imposée comme une composante fondamentale de la Responsabilité Sociale des Entreprises.**

L’innovation en matière sociale est fondamentale, notamment dans des secteurs potentiellement affectés par des difficultés de recrutement, un déficit d’image et une pyramide des âges défavorable.

Parmi les enjeux sociaux prioritaires pour le transport de voyageurs, citons :

- La sécurité des personnes au travail.
- La gestion du capital humain, les efforts continus en formation, le déploiement de la mobilité interne.
- L’implication et la mobilisation des collaborateurs, dont dépendent la performance de l’entreprise et son attractivité sociale.
- Les conditions de travail, en particulier les rétributions, la conciliation des temps de travail, l’ergonomie des postes de travail.
- Le souci de la cohésion sociale, la prise en compte de la diversité sous tous ses aspects..

”

OBJECTIFS

- ❁ **Poursuivre et développer les actions de professionnalisation au sein du Groupe.**
- ❁ **Intégrer dans les objectifs de l’encadrement une part variable liée aux performances globales du réseau.**
- ❁ **Accroître les efforts pour réduire les accidents du travail et prévenir les risques.**
- ❁ **Favoriser l’implication des salariés, au travers de systèmes de reconnaissance individuelle et de l’intéressement notamment.**



Renforcer notre responsabilité sociétale

Keolis se doit en premier lieu d’assurer la sécurité des clients et du personnel. L’implication au quotidien dans la vie des territoires contribue au développement local et à la cohésion sociale et spatiale.

L’IKES : un outil opérationnel au service des filiales

En 2002, Keolis créé l’Institut Keolis Environnement et Sécurité (IKES) pour donner plus de cohérence à la politique Sécurité du Groupe. **65 correspondants** ont été formés et mettent en œuvre dans chaque filiale les **5 principes de la politique Sécurité** :

- > Évaluer la situation locale à l’aide de données précises et régulières
- > Maîtriser l’espace par les moyens techniques et humains
- > Former les acteurs de terrain pour les professionnaliser
- > Participer à la vie de la Cité et renforcer les partenariats
- > Contribuer à la qualité de service



Points Informations Médiation Multi Services : les PIMMS

Créés en 1995 par des entreprises chargées de mission de service public, les PIMMS sont des lieux d’accueil, en libre accès, qui proposent des services de proximité : information, aide aux démarches administratives ou de médiation

en cas de litiges, accès aux nouvelles technologies... Chacun des 16 PIMMS de France, dont 6 dans l’agglomération Lyonnaise, 2 à Brest et 1 à Caen, accueille environ 100 personnes par jour.

“ Keolis affirmait il y a dix ans sa volonté d’être un acteur majeur dans la vie de la Cité en créant ce concept nouveau avec six autres partenaires : EDF Gaz de France, France Télécom, Générale des Eaux, La Poste et SNCF. ”

Gilles Reydellet,
Directeur Général des PIMMS.

Une pluralité de mesures

En novembre 2004, le séminaire Sécurité de Keolis à Stockholm a permis de partager les expériences entre 4 pays : Suède, Angleterre, Allemagne et France. Cette rencontre a souligné les améliorations en matière de sécurité, dues à la complémentarité des moyens mis en œuvre :

- > **Équipements techniques** : liaison radio ou téléphonique, vidéosurveillance, boîtiers d’appel d’urgence
- > **Présence humaine** : recrutement d’agents de prévention, mise en place d’équipes d’intervention rapide en cas d’incident
- > **Montée par la porte avant** : plus de 60% des filiales ont déjà modifié leur système d’accès au bus, redonnant ainsi au conducteur la maîtrise de l’espace, ce qui rassure les clients et réduit la fraude
- > **Formation du personnel** : 10% du total des heures de formation initiale du conducteur dispensées chez Keolis portent sur la sécurité
- > **Accompagnement des salariés victimes de violences** : des procédures d’accompagnement médical, juridique, et social ont été formalisées dans la majorité des réseaux

Une participation locale active

Un grand nombre d’initiatives sont menées par les filiales qui s’impliquent dans la vie des communautés, en collaboration avec des associations sportives, culturelles mais aussi avec l’Éducation Nationale. Près de 1 300 classes de jeunes rencontrées en 2004, et 246 projets citoyens ont été recensés.

Ces partenariats permettent de tisser des liens entre l’entreprise, ses clients et ses partenaires sur le terrain.

Ces rencontres régulières avec les jeunes sont l’occasion de :

- > Faire connaître le réseau et ses métiers
- > Aborder les enjeux liés au respect des règles de sécurité routière, au civisme, et aux comportements citoyens
- > Impliquer les jeunes dans la prévention des dégradations et des actes de violences



Pascal Lalle
Directeur Départemental
de la Sécurité Publique
du Gard



Les filiales de Keolis participent localement aux Contrats Locaux de Sécurité (CLS).

Ceux-ci rassemblent tous les acteurs concernés par la prévention de la sécurité : Police, Gendarmerie, Justice, Préfecture, Éducation Nationale, bailleurs sociaux et collectivités locales.

Un partenariat exemplaire a été mis en place depuis 1999 avec la TCN, la filiale nimoise de Keolis. La structure du Groupe peut apporter une aide efficace sur le plan technique et méthodologique : réutiliser les solutions qui fonctionnent ailleurs, et instaurer plus rapidement le dialogue et la confiance mutuelle entre les différents partenaires.

Cet appui technique a largement facilité la mise en œuvre d’un protocole d’accord tripartite, entre la Police Nationale, la Police Municipale et le réseau ST2A à Alès.

À Nîmes entre 1998 et 2004 les agressions, dont sont victimes les clients, sont passées de 40 à 8 et les agressions au préjudice du personnel de 28 à 1.

OBJECTIFS

- Organiser en 2005 une journée nationale Sécurité pour rassembler les responsables sécurité des réseaux.
- Maintenir la politique d’intégration dans les quartiers malgré l’évolution des contrats emplois aidés.
- Renforcer les efforts en matière de prévention pour maintenir les résultats obtenus.
- Élargir les interventions en milieu scolaire sur le thème du développement durable.

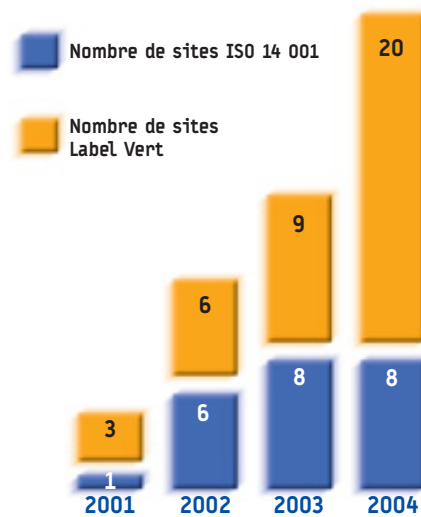


Maîtriser nos impacts environnementaux

Keolis doit faire face à de nombreux enjeux environnementaux : qualité de l'air, nuisances sonores, émissions de gaz à effet de serre, prévention des pollutions, consommations d'eau et d'énergie... Ses leviers d'actions s'articulent autour de deux axes : les impacts des sites et ceux des véhicules.



En décembre 2004, 17% des sites concernés ont le Label Vert ou la certification ISO 14001 et 60% sont engagés dans la démarche.



Le Label Vert : un outil pour maîtriser l'impact de nos sites

Le "Label Vert", créé en 2000, par et pour Keolis, est un Système de Management Environnemental* adapté aux problématiques de ses ateliers et dépôts.

Il fixe le standard minimum dans **7 domaines** : Installations Classées pour la Protection de l'Environnement (ICPE), pollution des eaux, des sols et des sous-sols, gestion des déchets, qualité de l'air intérieur, sécurité, maîtrise des nuisances sonores et de l'énergie.

L'accent est mis sur le **respect des réglementations environnementales**, la **sensibilisation des personnels**, la **valorisation des déchets** grâce au tri sélectif et à l'utilisation des différents modes de recyclage ainsi que la **préservation de la qualité des ressources en eau**.

Le responsable Environnement de Keolis accompagne le déploiement de la démarche dans les filiales et un audit de renouvellement est réalisé chaque année pour vérifier que les résultats sont conformes aux attentes du Label.

* Un Système de Management Environnemental (SME) désigne l'ensemble des procédures actions et décisions impliquant l'ensemble des acteurs de l'entreprise pour maîtriser l'impact sur l'environnement des sites. Elle peut aller jusqu'à la certification par un tiers selon le référentiel ISO 14001.

Conduite préventive pour le groupe SERA



Dans une des filiales de 55 véhicules du groupe SERA, 11 personnes sur 60 ont été formées à la conduite rationnelle au mois de février 2004. La consommation moyenne du parc a ainsi été réduite de 13%, ce qui représente un apport environnemental intéressant :

67 000 litres de gazole économisés. 10 autres conducteurs suivent cette formation en 2005. Pour que ces résultats perdurent et que des changements s'opèrent dans les habitudes de conduite, un suivi est indispensable : chaque mois la consommation moyenne est affichée dans

l'entreprise et les conducteurs qui ont suivi la formation, reçoivent le relevé individuel de leur consommation et ont un entretien individuel.

La conduite préventive : un axe à renforcer

Former les conducteurs à une conduite préventive a une influence sur les différentes sphères du développement durable :

- > Économies de carburant et de coûts de maintenance
- > Réduction des pollutions
- > Réduction des accidents, du stress des conducteurs et amélioration du confort des clients

Keolis a développé, avec l'Association Française du Transport, l'outil REACTIF pour Repérer et Évaluer les Acquis des Conducteurs afin d'individualiser la Formation. Depuis 1998, 4 000 conducteurs ont pu tester leur performance en matière de conduite dans 40 filiales et 30% environ a pu profiter d'une formation adaptée à leurs besoins.

La réduction des impacts des véhicules : une responsabilité partagée

Keolis accompagne les Autorités Organisatrices pour tester et déployer des solutions alternatives. Par exemple, Busslink, filiale de Keolis à Stockholm, suit actuellement l'expérimentation de trois bus à piles à combustibles dans le cadre du projet européen CUTE (Clean Urban Transport for Europe).

Quelques illustrations de solutions alternatives testées dans les filiales :

- > Utilisation de carburants alternatifs : 105 véhicules roulent au Diester, 70 avec des émulsions d'eau et de gazole fin 2004
- > Filières Gaz : 72 véhicules GPL et 308 véhicules GNV
- > Filière électrique : 92 véhicules électriques (trolleybus ou minibus), ainsi que 191 rames de métros et 91 rames de tramway
- > Dépollution de la filière diesel : 1 200 véhicules sont équipés de filtres à particules

En outre, la maîtrise des impacts des véhicules est un défi à relever par le Groupe pour son parc en propre (environ 6 000 véhicules, contre 4 000 gérés). Un effort important a déjà été réalisé dans le renouvellement des véhicules depuis 2000 : la part des véhicules au niveau des normes Euro 3 est passée de 2% en 2001, à 10% en 2002, 16% en 2003 puis 21% en 2004.

OBJECTIFS

- 🌀 Déployer le Label Vert : 15 sites supplémentaires en 2005 et 15 nouveaux en 2006.
- 🌀 Renforcer la formation des conducteurs à la conduite préventive.

- 🌀 Inciter les filiales à suivre un bilan comparatif des consommations d'énergie.
- 🌀 Réaffirmer notre expertise en matière de véhicules propres et accroître la part de véhicules propres du parc Keolis.

Point de vue

Grégory Fauveau

Ingénieur SME, ADEME

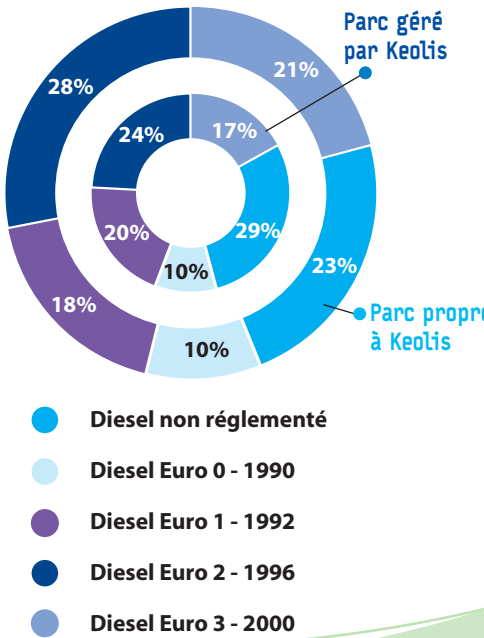
(Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie)



“ Le Label Vert de Keolis correspond bien à ce que l'ADEME préconise : la mise en œuvre de Système de Management Environnemental pour faire entrer les entreprises dans une démarche d'amélioration continue. Les labels autoproclamés comme celui-ci ont le mérite d'exister et de créer une dynamique interne en faveur de l'environnement ; le tout est de faire en sorte qu'ils aient un bon niveau par rapport aux normes officielles. C'est le cas pour le Label Vert, dont nous avons accompagné financièrement le lancement.

Dans le Label Vert, c'est la dimension Groupe qui me semble la plus importante : la mutualisation permet de créer une réelle dynamique sur plusieurs sites, qui entraîne les autres.

Répartition des véhicules diesel en fonction des normes européennes



Indicateurs de développement durable

Pour ce premier rapport, nous avons souhaité donner quelques indications chiffrées de nos performances dans les 5 axes prioritaires identifiés. Cet exercice n’a pu être réalisé que sur un périmètre restreint.

		2004
Contribuer à une mobilité durable	Évolution du nombre de kilomètres offerts sur l’année (A)	+4 %
	Évolution du nombre de voyages sur l’année (A)	+ 3,9 %
	Part des réseaux ayant une synergie tarifaire avec la SNCF (B)	60%
	Nombre de réseaux disposant d'un service spécifique pour le transport des Personnes à Mobilité Réduite (C)	14
Garantir la qualité de service	Part des filiales engagées dans des contrats intégrant des exigences Qualité (B)	80%
	Part des filiales engagées dans une démarche Qualité (B)	50%
	Part des filiales ayant un intéressement du personnel ou prime d’objectifs liés à la Qualité (B)	41%
	Nombre de personnes en contact avec la clientèle formées à la Qualité depuis moins de 3 ans (B)	5 926
	Part des réseaux disposant d’une enquête satisfaction de moins de 2 ans (B)	72%
Mobiliser les équipes	Taux d'absentéisme (maladie, accidents du travail et maladies professionnelles, maternité) (D)	6,35%
	Part des recrutements réalisés sous contrats de professionnalisation, d'alternance ou d'apprentissage (D)	15%
	Part des femmes dans l'effectif du Groupe (D)	19,40%
	• Dont part de femmes conducteurs	16,70%
	• Dont part de femmes cadres et assimilés cadres	23,10%
	Nombre d'heures de formation dispensées (D)	330 671 h
	Part de la masse salariale consacrée à la formation (D)	2,50%
Renforcer la responsabilité sociétale	Nombre d'incidents au préjudice du personnel (E)	2 997
	• Dont nombre d'incidents avec interruption du temps de travail (E)	187
	Nombre de classes visitées par des salariés ou visitant l'entreprise dans l'année (B)	1 309
	Nombre de projets citoyens soutenus par les filiales (B)	246
Réduire nos impacts environnementaux	Part des sites ayant obtenu ou renouvelé le Label Vert (ou la certification ISO 14001) (F)	17%
	Quantité moyenne de déchets produits pour une filiale de 100 véhicules (B)	
	• Déchets dangereux	28 286 kg
	• Déchets non dangereux	18 790 kg
	Consommation moyenne d'eau pour une filiale de 100 véhicules (B)	3 285 m³
	Consommation énergétique moyenne des installations pour une filiale de 100 véhicules (en Tonnes Equivalent Pétrole) (B)	75 tep
	Consommation moyenne de gazole (G)	
	• Urbain (autobus standard)	43,5 L/100km
	• Interurbain (autocars)	30,3 L/100km
	Consommation électrique totale des véhicules (H)	144 080 Mwh
	Consommation totale de Gaz Naturel Véhicules (GNV) (I)	6 625 939 m³
	Part des filiales ayant formé des conducteurs à la conduite rationnelle ou préventive dans les 3 dernières années (B)	67%
	Part du parc de véhicules Keolis au niveau minimal des normes Euro 3 (J)	21%

Périmètre couvert et source : (A) Réseaux urbains France - Tableau de Bord Marketing / (B) 46 filiales parmi les 60 plus grandes (représentant 90 % du CA urbain et 75 % du CA interurbain) - Questionnaire développement durable / (C) 50 filiales - Questionnaire accessibilité / (D) Filiales et siège France - Bilan social Groupe / (E) 15 filiales les plus directement concernées par l'insécurité - Tableau de Bord IKES / (F) Filiales France - Tableau de Bord Label Vert / (G) Echantillon de 1 580 véhicules urbains et 2740 interurbains - Direction Industrielle / (H) 4 filiales (Lyon, Lille, Rennes, Caen) – métro, tramway et trolleybus – Questionnaire développement durable / (I) 215 véhicules GNV dans 6 filiales – Questionnaire développement durable / (J) Filiales France - Tableau de Bord Direction Industrielle



“ Le point fort de Keolis est bien entendu l’avantage du transport public par rapport au transport routier individuel. Mais cet avantage de fait ne doit pas être un argument de paresse intellectuelle. Il reste des « marges de progrès » dans de nombreux domaines. Le transport public pourrait par exemple informer le voyageur sur les économies faites en matière d’émissions de gaz à effet de serre par rapport à la voiture. Une information systématique, au dos des billets de train ou des tickets de bus par exemple, permettrait de valoriser les qualités du transport collectif et de sensibiliser le consommateur. Pour découpler la croissance économique et les impacts environnementaux des transports, il est nécessaire d’agir à la fois sur la demande de mobilité, les infrastructures, la gestion des réseaux et de leur interconnexion. Pour le transport de voyageurs, il faut favoriser l’intermodalité et l’accessibilité : il est nécessaire de centrer le service autour du voyageur, et de considérer le déplacement de porte à porte. Pour cela, je pense qu’il est nécessaire d’avoir une meilleure coordination entre les transports urbains, régionaux et interurbains, notamment sur le plan des horaires, alors qu’ils relèvent de trois autorités de régulations différentes.



Christian Brodhag,
Délégué Interministériel au Développement Durable

”

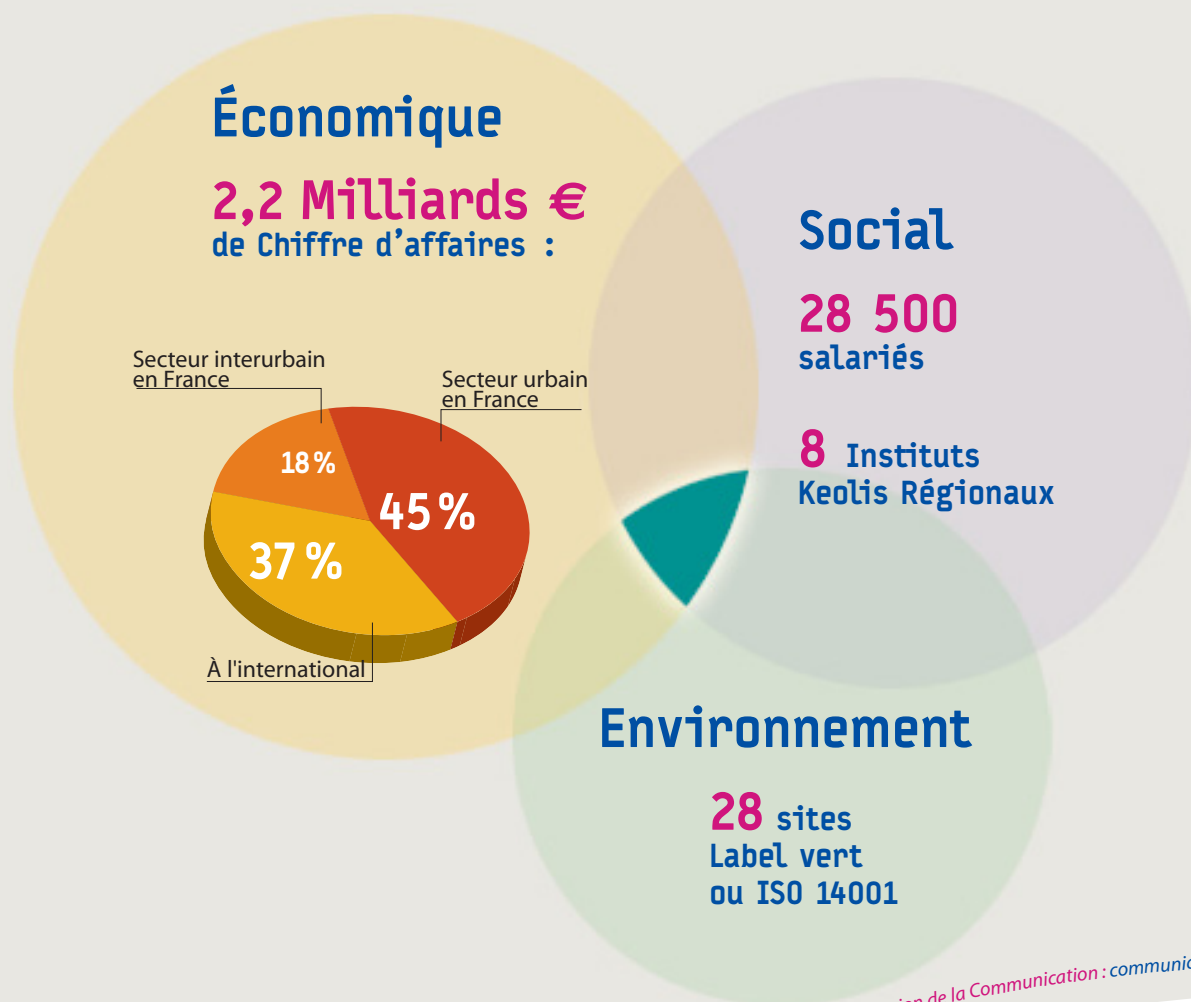
Keolis gère pour le compte des collectivités locales leur réseau de transport de voyageurs : bus, cars, métros, tramways, trolleybus, réseaux ferrés mais également liaisons maritimes.

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 **28 500** 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.

Le développement durable repose sur trois piliers :
la performance économique, l'équilibre social et le respect de l'environnement.



Toutes vos remarques, questions ou commentaires sont les bienvenus pour nous aider à progresser dans cette démarche. Écrivez à la Direction de la Communication : communication@keolis.com

Keolis

Nous irons plus loin ensemble

9, rue de Caumartin - 75320 PARIS Cedex 09
Standard : 01 71 18 00 00 - fax : 01 71 18 00 01
www.keolis.com