



## **Communication sur le progrès 2014**

### **Keolis réaffirme son engagement à respecter les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies**

L'année 2014 marque pour Keolis notre 10<sup>ème</sup> année d'engagement en faveur du respect des 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies.

Cette communication sur le progrès nous permet d'illustrer nos engagements sociaux et environnementaux.

En 2014, le déploiement de notre projet d'entreprise engagé en 2013 et intégrant notre responsabilité sociétale d'entreprise s'est poursuivi.

Un important travail a également été mené tout au long de l'année avec deux mille de nos collaborateurs afin de définir ensemble les valeurs du Groupe, partagées par tous et qui donne du sens à notre travail quotidien :

« We Imagine » car nous inventons et proposons des solutions aux Collectivités et Autorités Organisatrices.

« We care » pour la sécurité, absolu sur lequel nous ne transigeons pas et pour l'excellence opérationnelle qu'il faut délivrer pour garantir la qualité de service.

« We commit » pour illustrer la tenue de nos engagements, pour les Autorités Organisatrices de transport, nos clients voyageurs, nos salariés, , et plus largement nos parties prenantes avec lesquelles nous partageons les enjeux de mobilité durable.

Ces valeurs sont exprimées en anglais car les valeurs de notre Groupe international doivent être partagées par tous, exprimées avec les mêmes mots. Le « nous » a également été choisi pour exprimer cette unité.

Nous sommes heureux et fiers de renouveler notre engagement à respecter et mettre en œuvre les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies pour une année supplémentaire. Ainsi, nous nous engageons à poursuivre cette démarche, portée au plus haut niveau de l'entreprise.



Jean Pierre Farandou  
Président du Groupe Keolis

## Communication sur le progrès 2014

### Keolis applique les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

#### **A- Actions illustrant la mise en œuvre des principes n°1 à 5 et 10**

**Principe 1** "Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence "

**Principe 2** "Veiller à ce que [ses] propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme"

**Principe 3** "Respecter la liberté d'association et reconnaître le droit de négociation collective"

**Principe 4** "Respecter l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire"

**Principe 5** "Respecter l'abolition effective du travail des enfants"

**Principe 10** "Agir contre la corruption sous toutes les formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots de vin"

#### **Le programme Konformité**

L'ambition de développement du Groupe en France et à l'international intensifie la compétition commerciale et donc l'exposition des managers et des entités du Groupe à trois domaines de risques : Concurrence, Fraude et corruption.

Afin de limiter les risques de mise en cause des managers, prévenir les risques financiers et juridiques et continuer à se développer dans respect des règles de l'éthique des affaires, le Groupe Keolis a intégré le programme « Konformité » dans son projet d'entreprise à travers le projet loyauté des pratiques. Il soutient ce programme avec un Comité Ethique et Conformité et un réseau de correspondants Ethique et Conformité dans les filiales. Le programme « Konformité » est une approche Groupe transverse sur les 3 domaines, concernant l'ensemble des filiales. Il vise à diffuser les bonnes attitudes à chaque collaborateur du Groupe pour l'aider à exercer sa mission dans le respect de l'éthique des affaires, et à faire de l'éthique des affaires une valeur partagée et un élément de la culture d'entreprise.

Des règles claires sont édictées pour chacun des 3 domaines, et sont mises à jour par le Comité Ethique & Conformité.



Elles sont portées par la ligne managériale au sein de chaque filiale, avec l'aide du réseau de Correspondants Ethique & Conformité :

- Le respect strict d'une concurrence libre et loyale. Chaque filiale met en œuvre sa politique commerciale en respectant les bonnes attitudes en matière de concurrence.
- La prévention de la corruption et de la fraude. Chaque filiale applique les procédures Groupe « Parrainages, mécénats et dons » et « Cadeaux et invitations »
- La protection des données à caractère personnel. Chaque filiale sensibilise ses équipes aux bonnes pratiques et applique le principe « Privacy by Design » pour tous les nouveaux projets incluant des traitements de données personnelles. En effet, ce principe propose l'intégration du respect de la vie privée directement dans la conception et le fonctionnement des systèmes et réseaux informatiques, mais également dans l'élaboration de pratiques responsables.

En 2014, les actions de formation et de sensibilisation des managers opérationnels et des communautés métiers se sont poursuivies. Environ 200 managers ont ainsi reçu une formation en matière de droit de la concurrence.

Le programme a dans le même temps été enrichi d'une nouveau Guide, le « Guide de protection de l'innovation », qui appelle les collaborateurs à prendre conscience :

- de la valeur et de la vulnérabilité de certaines informations,
- du besoin de protéger les droits de propriété intellectuelle, tant de leur entreprise que des clients et partenaires.

Un séminaire patronné par plusieurs cadres dirigeants de Keolis et réunissant les équipes de développement international, les juristes et les équipes de business analysts et développeurs, a également été organisé à la fin de l'année 2014. Ce séminaire avait pour objectif de sensibiliser spécifiquement ces populations, à l'occasion d'une journée d'étude consacrée à la mise en œuvre du programme de prévention de la corruption dans les relations avec les partenaires commerciaux.

Sur le plan international, des contacts avec les différents correspondants ont permis au Groupe de s'assurer de la gestion du dossier dans les différents pays et d'identifier les éventuels besoins spécifiques.

Par ailleurs, en cas de doute sur l'application de certaines règles de conduite à des situations particulières, il appartient à tout collaborateur d'en référer à son supérieur hiérarchique et/ou à la direction de son entreprise et il est de la responsabilité de la direction d'aider les collaborateurs à résoudre les difficultés auxquelles ils peuvent être confrontés. Le collaborateur peut alors utiliser le **dispositif d'alerte Groupe** en saisissant le déontologue. Ce dispositif s'applique dans les domaines financier, comptable, bancaire, ainsi que dans ceux de la concurrence, de la lutte contre la corruption et de la lutte contre les discriminations. Les rapports du déontologue garantissent l'anonymat des collaborateurs qui l'ont saisi et de ceux éventuellement mis en cause.

Le déontologue de Keolis peut également être saisi par tout collaborateur du Groupe qui se trouverait confronté à une situation professionnelle délicate qu'il ne peut ou ne souhaite pas traiter avec sa hiérarchie. Il assure donc une mission d'écoute, de conseil et si nécessaire d'enquête sur des sujets liés aux valeurs et l'éthique du Groupe tels que par exemple :

- respect de la vie privée, égalité hommes/femmes, diversité, égalité des chances,
- harcèlement, discrimination,
- relations interpersonnelles complexes qui n'ont pas pu se régler par les canaux habituels au travers notamment de la hiérarchie ou des ressources humaines.

En 2014, le déontologue a été saisi à 13 reprises par des salariés du Groupe.

## **B- Actions illustrant la mise en œuvre du principe n°6**

**Principe 6** "Respecter l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession"

### **Le PIMMS, tremplin vers la vie professionnelle**

Le PIMMS (Point Information Médiation Multi Services), association de loi 1901, est un lieu d'accueil ouvert à tous destiné à faciliter l'utilisation de l'ensemble des services publics.

Le PIMMS résulte d'un partenariat entre une ou plusieurs collectivité(s) territoriale(s) et des opérateurs de service public marchands et non marchands. Il est financé par ces entreprises partenaires et les collectivités, dont l'Etat, à travers le financement des emplois aidés. Relais d'information et de médiation, deux objectifs sont ainsi visés : faciliter l'utilisation des services publics notamment dans des territoires fragiles et accompagner l'insertion professionnelle des salariés des associations PIMMS vers des emplois durables et qualifiés.

Au 31 décembre 2014, 21 filiales du Groupe Keolis étaient partenaires de 40 PIMMS sur les 62 points d'accueil PIMMS existants.

En 2014 Keolis a notamment accompagné la création du deuxième PIMMS de l'agglomération bordelaise. Avec le PIMMS de Cenon dont Keolis assure par ailleurs la présidence, Keolis est un acteur majeur du PIMMS de Bordeaux. Ces deux PIMMS portent notamment, via leurs agents de médiation, les missions de régulation d'ambiance sur le réseau bus et Tram de l'agglomération bordelaise.

Depuis son implication dans les PIMMS, plus de 26 agents de médiation salariés des PIMMS ont été recrutés dans des filiales Keolis.

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

En 2014, Keolis a désigné pour la quatrième année consécutive ses « Coups de cœur solidaires ».

Pour rappel, cette opération vise à encourager l'engagement personnel et bénévole des salariés du Groupe dans une association qui agit en faveur de la solidarité inter-quartiers pour encourager la mixité ou qui aide les publics fragiles ou en difficulté pour favoriser leur insertion. Keolis peut ainsi apporter un soutien financier.

Les dossiers sont évalués par un jury composé de représentants des directions nationales de Keolis et de représentants du personnel. L'intérêt et la recevabilité des dossiers déposés sont évalués selon les critères suivants : le public ciblé, les dimensions sociale et partenariale, la viabilité et l'originalité du projet, la création de lien social. Les trois lauréats se voient attribuer une dotation, directement versée aux associations qu'ils représentent.



Pour cette édition 2014, le 1er prix a été attribué à l'association Le Bocal qui encadre des chantiers d'insertion pour les jeunes de la ville de Tours, soutenue par un conducteur-receveur et vérificateur de la filiale Keolis Tours. Le 3ème prix a été attribué à l'association I.D.E.S qui agit en faveur des jeunes de Sevran exclus du marché du travail, soutenue par un chargé de Projet Environnement et Sécurité de la filiale de Keolis Courriers d'Ile de France.

## Les KeoAwards

Les Keo'Awards récompensent les innovations et les bonnes pratiques qui naissent au sein du Groupe, tant au niveau des directions centrales qu'au sein de nos filiales. Destinée à faire de l'innovation et du partage de bonnes pratiques des thèmes forts et fédérateurs, cette manifestation interne permet de valoriser les équipes projets et d'assurer la diffusion des savoir-faire à l'ensemble du Groupe.

Trois projets ont été récompensés dans la catégorie « Responsabilité sociétale » lors de l'édition 2014 dont le projet des Courriers d'Ile de France : **Animer les ateliers citoyens et mobilité avec Internet**. Ce dernier permet de fournir un outil de travail aux agents de prévention et aux commerciaux de la filiale afin de structurer et de professionnaliser leur intervention chez les partenaires (publics fragilisés, chercheurs d'emplois ou non francophones, scolaires...). Ainsi Keolis participe à la meilleure intégration professionnelle de divers profils.

## Le Label Egalité

Depuis plusieurs années, le Groupe Keolis mène une politique ambitieuse d'égalité professionnelle femmes-hommes avec pour objectifs d'accroître la mixité et d'instaurer une égalité réelle entre tous les collaborateurs. Ce projet est porté par la direction générale du Groupe Keolis et inscrit au cœur de la politique de ressources humaines de l'entreprise. La stratégie de Keolis pour l'égalité s'articule autour de trois grands projets : inclure l'égalité professionnelle dans les process organisationnels et de ressources humaines, mettre en place le réseau interne Keolis Pluriel permettant aux collaborateurs de tout métier de s'engager concrètement pour faire avancer l'égalité professionnelle, déployer la labellisation Egalité.

Ainsi, Keolis s'attache à faire rayonner sa démarche égalité dans le Groupe, auprès des directions opérationnelles et au-delà. Keolis veille à ce que ses filiales partagent les valeurs du Groupe et les accompagne pour garantir l'égalité entre tous les collaborateurs où qu'ils se trouvent. L'entreprise promeut également l'égalité et la diversité auprès de ses parties-prenantes externes. En 2014, le Groupe Keolis a accompagné plusieurs filiales dans leur projet de labellisation égalité professionnelle. En conséquence, Keolis SA et Autocars Planche ont renouvelé leur label Egalité et Keolis Lille a reçu cette certification AFNOR pour la première fois. Le Groupe Keolis a été invité à présenter sa démarche égalité lors de la conférence internationale WliT (women's issues in

transportation) et devant les membres de l'UITP (Union Internationale du Transport Public). Il a aussi participé à la rédaction du guide « La force des Process », guide sur les bonnes pratiques en matière d'égalité professionnelle, co-rédigé par les entreprises labellisées Egalité.

## **C- Actions illustrant la mise en œuvre des principes n°7 à 9**

**Principe 7** " Appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement"

**Principe 8** " Entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement"

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

### **La certification ISO14001 groupée**

Les exigences croissantes des Autorités Organisatrices de Transport, la sensibilité accrue des citoyens, le renforcement de la réglementation et les ambitions de développement à l'international, ont conduit le Groupe Keolis à maintenir et renforcer son ambition d'augmenter significativement sa performance environnementale.

La démarche Environnement est pilotée par la Direction Hygiène Sécurité Environnement du Groupe, dans une dynamique d'amélioration continue. Elle s'appuie notamment sur les retours d'expérience de ses filiales et sur un système de management de l'environnement, basé sur un référentiel normé et de renommée internationale : l'ISO 14001.

Le déploiement de la Démarche Groupe se traduit par les axes de travail suivants :

- Veille et évaluation de conformité réglementaire
- Définition d'une politique Environnement pour l'ensemble du Groupe
- Conception et déploiement d'outils à disposition de l'ensemble des filiales
- Développement de l'offre de formation
- Réalisation d'audits internes
- Partage des retours d'expérience.

La politique Environnement du Groupe mentionne les engagements et vise l'ensemble de ses activités (exploitation, maintenance, commerce, administration). Cette politique, applicable à l'ensemble des filiales de Keolis, est intégrée dans le projet d'entreprise du Groupe.

Dans le cadre de la démarche environnement du Groupe, 10 filiales ont été certifiées ISO14001 au nom du Groupe en 2014.

Si plusieurs filiales du Groupe sont déjà certifiées ISO 14001, cette première certification groupée impulse une véritable dynamique autour de trois engagements : poursuivre l'optimisation de nos consommations d'énergie, améliorer la gestion des déchets et limiter la consommation d'eau potable pour les activités industrielles.



## **Acteur de la transition énergétique**

La consommation d'énergie constitue le principal impact environnemental de nos activités. L'optimisation de nos consommations fait d'ailleurs partie des objectifs de la politique Environnement du Groupe Keolis et l'objet d'un projet spécifique du plan stratégique du Groupe.

En tant qu'opérateur de transport public de voyageurs, leader mondial en tramway et métro automatique, et exploitant plus de 20 000 bus et cars en Europe et Amérique du Nord, le Groupe Keolis est acteur de la transition énergétique notamment à travers l'accompagnement des Autorités Organisatrices de Transport dans le choix des modes, les études d'impact et leur démarche d'amélioration des performances environnementales de leur flotte de véhicules.

Ainsi, Keolis s'est investi depuis de nombreuses années dans une palette d'outils et de solutions destinées à mesurer et réduire les impacts environnementaux de son parc de véhicules en étant bien souvent précurseur.

Les solutions mises en œuvre sont adaptées au contexte local et au parc à traiter : énergies alternatives, filtres à particules, véhicules hybrides ou électriques, et également systèmes de récupération d'économies d'énergie lorsqu'il s'agit de modes lourds.

Dans ce domaine, Keolis est particulièrement actif, utilisant toute la gamme des énergies alternatives, tels que les biocarburants, l'éthanol, des produits de la filière gaz et l'énergie électrique. Lors de l'achat de ses véhicules, le Groupe choisit ainsi toujours des modèles qui permettent l'utilisation de carburants alternatifs, notamment le biodiesel ou le biogaz.

Chaque année, Keolis transporte plus de 2,5 milliards de voyageurs dont une part non négligeable par des modes électriques. Le gain à l'été 2009 du tramway de Melbourne en Australie, les mises en service des tramways de Brest, Dijon, Angers, Tours et de la 2ème ligne à Orléans et les extensions de lignes à Bordeaux font non seulement de Keolis, le leader mondial du tramway, mais augmente considérablement la part de passagers transportés par des modes de transport électriques.

A Lyon, le réseau TCL est aujourd'hui l'un des plus avancés dans le recours aux modes électriques (métro, tramway, trolleybus, funiculaires), qui représentent près de 74% des déplacements. Keolis a également signé, avec Alstom et le SYTRAL, une convention tripartite pour caractériser la consommation énergétique d'une ligne de tramway afin d'en optimiser le bilan et notamment favoriser la récupération de l'énergie dégagée au freinage par les véhicules.

A Lille, Keolis exploite le premier métro automatique du monde opéré depuis 1983. Sur le réseau, 66% des déplacements sont assurés par modes électriques (métro et tramway).

A Bordeaux, Keolis est exploitant du premier tramway mondial avec une Alimentation Par le Sol (APS). Les modes de transport électriques représentent environ 62% des déplacements en transport en commun dans l'agglomération bordelaise, soit environ 55 millions de voyages annuels.

Keolis expérimente également l'utilisation de bus électriques depuis plus d'un an au Danemark. En matière de métro automatique, Keolis optimise les fréquences de passage afin d'optimiser la consommation d'électricité et met en place des systèmes de récupération de l'énergie régénérée lors du freinage des véhicules. Ces systèmes permettent des économies d'énergie de l'ordre de 12% par sous-station d'alimentation électrique.

Keolis est aussi le premier exploitant de bus hybrides en France. Il a déployé la technologie hybride dans de nombreux réseaux

Ainsi, la Communauté urbaine de Bordeaux et le Grand Dijon ont commandé respectivement 30 et 102 autobus dotés de la technologie hybride diesel-électrique. Des expérimentations sont en cours à Angers, Orléans et Lyon. L'objectif dans le projet de Lyon est d'évaluer le système le plus performant et le plus adapté aux besoins de l'agglomération. A Metz, le BHNS (Bus à Haut Niveau de Service) exploité par Keolis, utilise des bus hybrides de 24 mètres. A l'international également, Keolis concourt au déploiement de la technologie hybride, notamment en Suède, au Danemark et en Belgique. Pour Keolis, l'exploitation de véhicules hybrides s'inscrit dans une politique de diversification des énergies de traction des flottes de bus qu'il opère.

Keolis poursuit ses actions dans ce domaine avec les constructeurs et les fournisseurs d'équipements afin d'identifier et faciliter la mise au point de solutions optimisant la performance environnementale des véhicules.