



Communication sur le progrès 2015

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

La présente communication sur le progrès illustre notre amélioration continue en faveur du développement durable.

2015 marque le renforcement de nos actions à travers la formalisation de nouveaux engagements Groupe portant sur :

- les achats durables et solidaires,
- la diversité et l'inclusion.

Ces deux politiques sont intégrées dans notre projet stratégique d'entreprise, afin de donner un cadre commun à l'ensemble de nos activités, quelles que soient leurs spécificités locales.

Par ailleurs, plusieurs actions ont été réalisées dans la continuité d'autres politiques impulsées les années précédentes, notamment sur :

- la sécurité des voyageurs et de nos salariés,
- la préservation de l'environnement,
- l'éthique des affaires.

Pour la 11^{ème} année consécutive, Keolis renouvelle son engagement à suivre les 10 principes du Global Compact. Cela nous permet de communiquer publiquement sur nos actions en matière de responsabilité sociétale à travers un référentiel international reconnu.


Jean-Pierre Farandou
Président du Directoire, Groupe Keolis

Communication sur le progrès 2015

Keolis applique les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

A- Actions en faveur des droits de l'Homme et des normes internationales de travail

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

Les Achats Durables et Solidaires

Conformément aux engagements de responsabilité sociétale du Groupe, tout collaborateur concerné par l'acte d'achat doit promouvoir le développement durable auprès de ses partenaires.

En 2015, la Direction des Achats du Groupe a complété sa politique Achats en formalisant 3 engagements portant sur les Achats Durables et Solidaires.

Le premier engagement porte sur l'économie solidaire et l'ancrage territorial qui favorise le recours aux secteurs du Handicap et de l'Insertion, la participation à la vie économique locale et le développement de l'ancrage territorial.

Depuis plusieurs années Keolis développe différentes initiatives dans ce sens. En effet, l'accord cadre pour le traitement des déchets électriques et électroniques (DEEE) est un contrat avec une entreprise du secteur protégé et adapté. Il en est de même pour le référencement d'imprimeurs issus de ce même secteur protégé et adapté.

Certains types d'achats sont traités actuellement en local sur la base de recommandations de la direction des Achats Groupe. Ces postes d'achats sont significatifs dans les dépenses des filiales et nécessitent une relation de proximité. Deux guides d'achats ont ainsi été créés pour aider les filiales à réaliser leurs achats de prestations de nettoyage et gardiennage. Ces guides intègrent des recommandations en lien avec la Responsabilité Sociétale.

Les 2 autres engagements sont développés plus loin pour illustrer les principes correspondants du Pacte Mondial.

Diversité et inclusion

Keolis est signataire de la Charte de la Diversité depuis 2006 et est partenaire de l'Association Française des Managers de la Diversité depuis 2014.

En 2015, le Groupe Keolis a impulsé une politique globale de lutte contre les discriminations qui s'appuie sur un réseau collaboratif nommé 'Diversité & Inclusion'. Keolis a élaboré un programme diversité pour l'ensemble de ses filiales. Ce programme est présenté dans le parcours d'intégration des cadres du Groupe. Keolis noue enfin des partenariats forts avec les chercheurs experts des sujets de diversité pour nourrir des réflexions de fond et élaborer sa stratégie de diversité et d'inclusion. Ainsi, par exemple, Keolis s'est associé à l'Université de Bordeaux pour travailler sur un projet intitulé « les jeunes, l'emploi et les discriminations ».

En 2015, Keolis a élaboré de façon conjointe avec de multiples acteurs de l'entreprise une charte qui établit ses engagements en faveur de la Diversité et de l'Inclusion. Ces engagements portent sur les thèmes suivants :

- La conformité au droit du travail des territoires dans lesquels Keolis est présent et aux standards internationaux en matière de respect des droits de l'Homme et des libertés fondamentales, de non-discrimination, de lutte contre le harcèlement et de promotion de l'égalité professionnelle.
- La création d'un cadre de travail équitable et inclusif où chacun se sent valorisé pour ses compétences, son implication et son niveau de performance.
- Le respect de chaque personne, de sa dignité et de sa culture dans les limites imposées par les conditions d'hygiène, de sécurité et du règlement intérieur.
- L'adoption d'une posture d'ouverture et d'empathie à l'égard de chacun dans leur individualité pour comprendre leurs attentes et leurs besoins.
- La promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle auprès de nos parties-prenantes.

Keolis veille à ce que l'ensemble de ses filiales opérationnelles respectent leurs obligations légales en matière de handicap et engagent des actions volontaristes de sensibilisation et d'insertion dans le souci de lutter contre toutes formes de discrimination et d'exclusion.

Ainsi, en 2015, KDR Gold Coast en Australie a signé un partenariat avec « Special Olympics » pour mettre en place un programme destiné à accueillir au sein de l'entreprise des personnes atteintes de trisomie 21 ou ayant des difficultés intellectuelles et de développement. Ce programme a pour double objectif de sensibiliser l'ensemble des salariés sur le handicap mental et aux participants « special olympics » de s'insérer dans la sphère professionnelle.

En parallèle, Keolis SA et Effia Synergies ont lancé la rédaction de leur politique handicap en se basant sur un diagnostic qui s'est déroulé au cours du second semestre. Les deux entités ont également sensibilisé leurs salariés sur les achats auprès du secteur adapté et protégé lors d'une journée co-animée avec l'association Handeco.

En tant qu'opérateur de transport, Keolis joue également un rôle majeur pour l'accès des personnes handicapées à la mobilité. Le Groupe Keolis est le premier transporteur de personnes à mobilité réduite en France.

La Sécurité

Après le lancement en 2014 de la démarche sécurité du Groupe comme axe d'amélioration obligatoire du projet stratégique d'entreprise, l'ensemble des filières métiers et plus particulièrement celles de l'exploitation et de la maintenance sont clairement impliquées. En effet, une très grande majorité des filiales a atteint l'objectif du niveau 2 dit de « pratique commune » de l'échelle de maturité du Groupe. Ce niveau garantit un socle de conformité du management de la sécurité des salariés et des parties prenantes, notamment nos partenaires et sous-traitants.

Après les comités de direction, la formation aux rôles et responsabilités a été étendue à plus de 400 managers notamment dans les filières métiers de l'exploitation et de la maintenance.

Un guide de prévention sécurité et environnement a également été déployé pour plus de 20 000 collaborateurs.

L'année 2015, a permis aux différentes filiales du Groupe de développer les actions d'amélioration de la sécurité des opérations. Plusieurs filiales ont organisé des forums sécurité à l'attention des voyageurs et du public (Rennes, Lyon, Courriers d'Ile-de-France). L'organisation de la semaine du projet d'entreprise « KeoLife week » a été l'occasion de sensibiliser les clients aux risques dans les transports en commun. La campagne dénommée : « Rhino » a été déployée dans plusieurs villes (notamment Brest, Caen) avec comme objectif de communiquer auprès des clients utilisateurs des transports en communs et du public de manière générale.

Une autre action a été de tester un dispositif d'assistance pour les conducteurs de bus et de cars appelé « bird view » leur donnant une vue d'avion de leur véhicule et permettant d'identifier tout risque vis-à-vis des piétons ou voyageurs. Ce test a permis de mieux comprendre le comportement des conducteurs pendant les phases d'arrêts et de mise en mouvement au départ des arrêts.

B- Actions en faveur de l'environnement

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 politique environnement

La démarche Environnement du Groupe s'appuie sur les retours d'expérience de ses filiales et sur un système de management de l'environnement. Ainsi, 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 du Groupe, est intégrée dans son projet d'entreprise.

La politique environnement du Groupe impulse une véritable dynamique autour de trois engagements :

- poursuivre l'optimisation de nos consommations d'énergie
- améliorer la gestion des déchets
- limiter la consommation d'eau potable pour les activités industrielles.

La démarche associée a été certifiée ISO14001 en 2014. En 2015, 14 551 salariés exercent une activité certifiée ISO14001, soit 55% de plus qu'en 2014.

L'efficacité 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.

En 2015, Keolis a pris un engagement de réduction de ses consommations d'énergie de -10% entre 2014 et 2020. Cet engagement sera illustré par un indicateur de référence permettant de prendre en compte les évolutions de notre activité : la consommation d'énergie par kilomètre parcouru (Tonnes Equivalent Pétrole / Km).

Pour atteindre cet objectif et accompagner la transition énergétique, Keolis s'appuie essentiellement sur 3 leviers :

- Amélioration comportementale

L'éco-conduite est un levier fort pour la réduction de la consommation de carburants dans les véhicules. Ainsi, des modules de formation sur simulateurs sensibilisent les conducteurs de bus, cars et tramways aux bénéfices de l'éco-conduite. En effet, la souplesse de la conduite induite améliore le confort des clients et permet des gains de consommation sans impact sur la vitesse commerciale. Dans ce but, Keolis a également référencé une gamme de produits adaptée aux bus et cars appelée « Konfort » permettant de visualiser l'impact de la conduite sur la consommation par la mesure des accélérations et des freinages. Aujourd'hui, ce ne sont pas moins de 3 613 véhicules qui sont équipés d'un système d'aide à l'éco-conduite (Konfort et assimilés).

- Mesure et maîtrise de l'efficacité énergétique du patrimoine confié

Une matrice des principaux usages de l'énergie a été développée pour aider les filiales à identifier leurs pistes de progrès.

- Accompagnement des Autorités Organisatrices de Transport dans leur démarche d'amélioration des performances environnementales de leur flotte et/ou rénovation de bâtiments

Keolis s'est investi depuis de nombreuses années dans une palette de solutions destinées à réduire les impacts environnementaux de ses activités 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, systèmes de récupération ou d'économies d'énergie.

Les énergies alternatives

Keolis utilise toute la gamme des énergies alternatives au gazole, tels que les biocarburants, l'éthanol, des produits de la filière gaz et l'énergie électrique. Lors de l'achat de véhicules, le Groupe oriente toujours ses conseils aux Autorités Organisatrices de Transport vers des modèles qui permettent l'utilisation de carburants alternatifs, notamment le biogaz. En 2015, c'est plus de 3 800 véhicules alternatifs au gazole qui sont exploités par Keolis dans le monde soit plus de 15% de sa flotte. (Parc de véhicules : Biodiesel (820), Bioethanol (400), Biogaz (470), Diester (500), GNV (1090), électrique (220) et hybrides (375)).

Keolis poursuit également ses actions dans ce domaine par une veille technologique active avec les constructeurs et les fournisseurs d'équipements afin d'identifier et éventuellement mettre au point les solutions pouvant optimiser les performances environnementales du parc de véhicules.

Par exemple, en Suède, de nouveaux bus hybrides sont exploités depuis mars 2015 par Keolis. Ceux-ci sont 90% moins polluants que les bus diesel traditionnels et battent tous les records de temps de charge. En effet, en seulement six minutes, les bus rechargent 100 % de leurs batteries aux terminus de la ligne et sont alors autonomes pour parcourir une distance de plus de 8 km. Ensuite, le moteur biodiesel prend le relais. Autre atout de taille : le niveau sonore de ces bus est très faible et le confort est accru pour les passagers.

La consommation d'eau

La consommation d'eau constitue un enjeu environnemental important pour le Groupe Keolis. De ce fait, la limitation de la consommation d'eau potable pour nos activités industrielles constitue un des trois objectifs spécifique de notre politique Environnement.

Au niveau local, les filiales du Groupe consomment de l'eau potable mais également de l'eau recyclée et/ ou de l'eau de pluie pour le lavage des véhicules. Ainsi, en 2015, 58 sites sont équipés d'un système de recyclage des eaux de lavage des véhicules et 14 d'un système de récupération d'eau de pluie. A Bordeaux par exemple, grâce à l'amélioration d'une infrastructure de lavage des véhicules, 32% de la consommation d'eau a pu être économisée.

Les achats durables et solidaires

La politique Achats du Groupe a été complétée par 3 engagements portant sur les Achats Durables et Solidaires.

Le deuxième de ces engagements aborde les questions d'environnement et de sécurité avec la prise en compte dans le processus achats :

- de la politique environnementale de Keolis
- des risques liés à la sécurité des personnes et des biens
- de la protection des données et de nos savoir-faire

en particulier dans les questionnaires de sélection des fournisseurs, les cahiers des charges, les critères de sélections et les contrats.

Plusieurs initiatives ont été développées dans ce sens comme l'accord-cadre Groupe sur la fourniture d'électricité comportant une option permettant à chacune des filiales de souscrire sur demande à de la fourniture d'électricité issue des énergies renouvelables. De même, différentes clauses spécifiques au traitement des déchets et au respect de l'environnement sont intégrées aux accords-cadres sur des produits sensibles (notamment batteries, pneumatiques, lubrifiants). La présence des labels ou certifications est également prise en compte dans la sélection des produits.

C- Actions en faveur de la lutte contre la corruption

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

Le programme *Konformité*

Afin de limiter les risques de mise en cause des managers, prévenir les risques financiers et juridiques et continuer à se développer dans le respect des règles de l'éthique des affaires, le Groupe Keolis a intégré le programme *Konformité* dans son projet stratégique d'entreprise.

Le programme *Konformité* est une approche Groupe transverse soutenu par un comité et un réseau de correspondants « Ethique et Conformité » dans les filiales et avec des règles claires qui sont édictées et sont mises à jour par ce même comité. Celles-ci sont portées par la ligne managériale au sein de chaque filiale, avec l'aide du réseau de correspondants. On y trouve le respect strict d'une concurrence libre et loyale, la prévention de la corruption et de la fraude ainsi que la protection des données à caractère personnel.

En 2015, le Groupe a décidé de mettre l'accent sur le domaine de la prévention de la corruption.

En mai 2015, le Président du Groupe a adressé un message à l'ensemble des managers du Groupe rappelant les enjeux du programme *Konformité*, qui doit constituer un élément d'exemplarité et aussi un levier de réduction des risques liés à la corruption. Cette démarche permet également de répondre aux exigences de plus en plus affirmées de nos clients, mais aussi de toutes nos parties prenantes et de nos salariés. Tous les managers du Groupe sont ainsi appelés à contribuer à la diffusion du programme, à soutenir sa mise en œuvre, à assurer régulièrement un suivi et à sensibiliser leurs équipes.

Ainsi, le Groupe met à la disposition des cadres des référentiels documentaire, accompagné d'outils d'aide à la mise en œuvre. Les principaux référentiels sont :

- le Guide Éthique de Conduite des Affaires
- la brochure « L'Essentiel de Konformité »
- le guide pratique « les Bonnes Attitudes pour la prévention de la corruption ».

Ces référentiels sont complétés par des directives Groupe plus spécifiques, concernant les cadeaux et invitations, actions de mécénat parrainages et dons et relations avec les partenaires commerciaux. A ce titre, le programme s'est enrichi d'un nouveau guide sur les « relations avec les partenaires commerciaux », largement diffusé à l'été 2015. Celui-ci rappelle que la conception de l'éthique des affaires doit être respectée par l'ensemble des entités du Groupe et de leurs collaborateurs mais également partagée avec les partenaires commerciaux avec lesquels ces entités travaillent. Le Groupe attend de ses partenaires, qu'il s'agisse de consultants, de prestataires de services intellectuels ou de partenaires dans les Joint-Venture ou des consortiums, qu'ils travaillent avec intégrité et conformément aux lois et règlements en vigueur. Les collaborateurs qui engagent le Groupe au travers de relations de travail avec des partenaires commerciaux doivent respecter les

principes posés par le Guide et les faire connaître à leurs partenaires. La vigilance requise doit s'exercer dans les trois phases clés des relations avec les partenaires : phase de sélection, phase de contractualisation et phase de suivi du contrat.

Les actions de sensibilisation et de formation se sont poursuivies en 2015.

Un module « gouvernance et éthique des affaires » a été inséré dans le programme d'accueil des nouveaux entrants. Un module plus développé a également été intégré dans le nouveau cursus de formation des directeurs de filiales.

Enfin, des actions ont été menées afin de renforcer l'engagement de la ligne managériale pour le déploiement et l'application effective des procédures Groupe, notamment dans les entités de l'international. Les plateformes internationales ont ainsi désignées des correspondants et établi leur feuille de route qui servira de base de travail pour l'année à venir.

Les achats durables et solidaires

Le troisième engagement portant sur les Achats durables et solidaires concerne la relation fournisseur. Et ce à travers :

- la systématisation de l'approche à coût complet,
- l'attention portée
- à la transparence des relations et à l'égalité de traitement des fournisseurs en réduisant notamment les risques de dépendance réciproque et de situation monopolistique.