



## Communication sur le progrès 2016

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

Notre contribution au développement durable est intégrée dans notre projet d'entreprise depuis maintenant plusieurs années.

En 2016, nous avons décidé de formaliser notre stratégie de Responsabilité Sociétale, construite à partir de la norme internationale ISO26000, à travers deux conditions et quatre engagements :

- Condition 1 : Le respect des règles générales et politiques du Groupe, en cohérence avec le Pacte mondial de l'ONU
- Condition 2 : Le dialogue avec nos clients et autres parties prenantes
- Engagement 1 : Enrichir l'Expérience Client
- Engagement 2 : Garantir la sécurité de nos salariés et leur offrir un cadre de travail équitable et inclusif qui respecte leur diversité
- Engagement 3 : Maîtriser nos impacts sur l'environnement
- Engagement 4 : Agir dans tous les territoires que nous desservons

Signataire du Global Compact depuis maintenant 12 ans, le respect de ses 10 principes n'est plus seulement un engagement volontaire mais une condition à la bonne application de notre stratégie.

A travers la présente communication sur le progrès, nous renouvelons donc notre engagement en faveur du Pacte Mondial des Nations Unies et l'illustrons par des actions concrètes menées en 2016.

Jean-Pierre Farandou  
Président du Directoire, Groupe Keolis

A handwritten signature in black ink, consisting of a series of loops and a long vertical stroke, positioned over the printed name and title.

## Communication sur le progrès 2016

### 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"

#### Diversité et inclusion

Depuis 2015, Keolis est doté d'une politique qui établit ses engagements en faveur de la Diversité et de l'Inclusion. Celle-ci a été intégrée au projet d'entreprise du Groupe Keolis à l'occasion de sa mise à jour en 2016.

La politique Diversité et Inclusion affirme ainsi cinq engagements à respecter :

- se conformer au droit du travail des territoires dans lesquels il est implanté 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.
- créer un environnement de travail équitable et inclusif où chacun se sent valorisé pour ses compétences sur son poste, son implication et son niveau de performance
- respecter chaque personne, sa dignité et sa culture dans les limites imposées par les conditions d'hygiène, de sécurité et du règlement intérieur
- adopter une posture d'ouverture et d'empathie à l'égard de chacun dans son individualité pour comprendre ses attentes et ses besoins

- promouvoir la diversité et l'égalité professionnelle femmes-hommes auprès de nos parties prenantes.

En matière d'égalité professionnelle, Le Groupe Keolis mène, depuis 10 ans maintenant, une politique avec pour objectif de promouvoir la mixité et d'assurer une équité de traitement entre tous les collaborateurs.

Aujourd'hui, les grands objectifs de Keolis en matière d'égalité professionnelle sont les suivants :

- Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers (répartition égale ou supérieure à 30% - 70%)
- Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilités
- Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'égalité professionnelle et de la diversité, au fonctionnement des stéréotypes et au contexte légal de non-discrimination
- Appliquer dans toutes les filiales le principe de l'égalité salariale « à travail égal, salaire égal ».

En 2016, Keolis est devenu le premier groupe de transport de voyageurs à obtenir le Gender European Equality and International Standard (GEEIS), qui récompense les sociétés qui entreprennent des actions en faveur de l'équité et de l'égalité des genres. L'entreprise est actuellement en cours d'audit pour renouveler son label Egalité français.

L'entreprise promeut également l'égalité et la diversité auprès de ses parties prenantes externes.

Keolis est membre de groupes d'échanges et de réflexion sur l'égalité professionnelle : Arborus, l'Association Française des Managers de la Diversité (AFMD), IMS-Entreprendre pour la cité.

En 2016, le Groupe a participé à des événements externes afin de promouvoir et partager ses bonnes pratiques en matière d'égalité professionnelle et notamment :

- Conférence WISE (Women's employment and Gender Policy in Urban public Transport companies in Europe » organisée à l'initiative de l'UITP (International Public Transport Association) et l'European Transport Worker's Federation (ETF)
- Women's Forum Global Meeting consacré à l'économie collaborative

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

Les équipes recrutement et mobilité ont été formées au recrutement de travailleurs en situation de handicap. Keolis a également travaillé sur l'accompagnement des travailleurs handicapés de Keolis SA dans l'adaptation au poste de travail et leur intégration au collectif de travail

Du côté des filiales, Keolis Rennes a signé une convention avec l'Agefiph, association française ayant entre autres pour missions de favoriser l'insertion professionnelle et le maintien dans



l'emploi des personnes handicapées dans les entreprises privées. Il s'agit de la 1ère convention signée par une entreprise de transport public.

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 (TPMR) en France.

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.

Le Groupe s'engage à favoriser l'embauche de jeunes, de seniors confirmés ou en reconversion, de demandeurs d'emplois, de travailleurs handicapés, de personnes de nationalité et d'origine diverses.

Keolis SA sensibilise ses cadres, dès leur entrée dans l'organisation, via le parcours d'intégration WelKome, puis tout au long de leur carrière, sur les engagements du Groupe en matière d'égalité et de diversité et sur leur déclinaison concrète dans leur quotidien de travail.

Keolis s'attache à faire rayonner sa démarche diversité 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.

Par exemple, les collaborateurs ont l'opportunité d'agir concrètement, quel que soit leur métier, en adhérant à l'un des réseaux internes pour l'égalité et la diversité (Keolis Pluriel en France, WoW-women on Workforce en Inde, WIN à Boston en sont des exemples). Ces réseaux sont tous connectés et regroupés au sein de SNCF au féminin. L'ensemble représente plus de 3 500 membres et constitue l'un des réseaux internes les plus importants en volume d'adhésion et en budget sur le territoire français.

Un autodiagnostic Diversité et Inclusion a été mis en place pour les filiales. Grâce à cet outil, chaque filiale du Groupe Keolis pourra mesurer son niveau de maturité et se fixer des objectifs de développement sur le sujet.

## La Sécurité

La politique Sécurité du Groupe Keolis affirme que la sécurité est un enjeu et une valeur fondamentale pour le Groupe et l'ensemble des filiales. Celle-ci s'applique à tous les salariés qui doivent prendre en considération leur santé et leur sécurité ainsi que celle de leurs collègues, des clients et de toute autre personne dans leur milieu professionnel, sur leur trajet ou en mission.

L'amélioration de la sécurité et de la santé des salariés reste un axe de progrès permanent des conditions de travail. La poursuite de la démarche sécurité a permis de structurer une organisation plus robuste dans l'ensemble des filiales françaises quelle que soit leur taille. En effet

la démarche est soutenue par 25 animateurs qui appuient les équipes d'exploitation et de maintenance pour garantir la pérennité des actions mises en œuvre. Ce dispositif constitue une 2ème phase de l'organisation après la mise en place en 2014 de coordinateurs au niveau national.

L'amélioration sur le terrain a pu être constatée lors de vérifications réalisées sur un échantillon d'une quinzaine de filiales. Par ailleurs en 2016, un nouveau référentiel de contrôle interne couvrant l'ensemble des modes exploités dans le Groupe a été mis en œuvre.

A l'international, une attention particulière a été portée sur la gestion du risque d'électrocution. Différents retours d'expérience ont été menés afin de partager les bonnes pratiques.

Dans le cadre des activités du Groupe Keolis, la sécurité des voyageurs et des tiers désigne la sécurité des opérations pour les services de transports aux voyageurs.

Suite à l'enquête menée en 2015 sur le port de la ceinture avec l'Association Prévention Routière, une campagne nationale de sensibilisation a été déployée par Keolis avec le soutien de la Fédération Nationale de Transport de Voyageurs (FNTV) et de l'Association Nationale pour les Transports Educatifs de l'Enseignement Public (ANATEEP). Cette campagne a visé l'ensemble des voyageurs avec comme slogan : « En car comme en voiture j'attache ma ceinture ». Elle a été largement relayée en France notamment en étroite collaboration avec les départements. Ainsi, Keolis Pyrénées a profité de la semaine de la mobilité en septembre pour déployer cette campagne de communication. En Charente Maritime, Keolis a choisi un large affichage à l'arrière des véhicules. A Keolis en Essonne, la campagne a été déployée sur plus de 300 abris voyageurs. Une vidéo a également été mise en ligne en août 2016 sur la chaîne YouTube du Groupe Keolis.

## **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, basée en grande partie sur le retour d'expérience de ses filiales, est certifiée ISO14001 depuis 2014. En 2016, ce certificat intègre 15 filiales. Cette certification groupée a impulsé une véritable dynamique autour des trois engagements repris dans la politique environnementale du Groupe: poursuivre l'optimisation de nos consommations d'énergie, améliorer la gestion des déchets et limiter la consommation d'eau potable pour les activités industrielles.

Au total, 33% des salariés Keolis exercent une activité certifiée ISO 14001, à fin 2016.

### **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.

Pour accompagner la transition énergétique, Keolis s'appuie sur différents 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 3 670 véhicules qui sont équipés d'un système d'aide à l'éco-conduite (Konfort et assimilés).



- 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.

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.

## **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 encore l'énergie électrique. En 2016, Keolis exploite près de 3 500 véhicules alternatifs au gazole et à l'essence, répartis comme suit : 842 Biodiesel, 142 Bioéthanol, 519 Biogaz, 250 Diester, 1 252 GNV (dont au moins 428 contiennent une fraction de biogaz), 107 Electrique, 19 GPL et 359 Hybrides (dont 96 qui fonctionnent au biodiesel).

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.

En mars 2016, Keolis a conclu un partenariat avec Navya, expert du véhicule autonome. Ces véhicules électriques sont robotisés, sans conducteur et indépendants de toute infrastructure. En septembre 2016, Keolis et Navya, avec le soutien du Sytral et de la Métropole de Lyon, a réalisé une première exploitation dans l'éco-quartier de Lyon Confluence : une desserte régulière de transport en commun de 1350 mètres sur une voie ouverte au public. Une solution écologique, performante, sûre et innovante qui est un franc succès.

## **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 2016, 89 sites sont équipés d'un système de recyclage des eaux de lavage des véhicules et 56 d'un système de récupération d'eau de pluie.

La politique Achats du Groupe a été complétée par 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.

Au niveau du Groupe, Keolis a développé différentes initiatives dans le sens de ce premier engagement. Ainsi, un accord cadre a été signé pour la mise en conformité des sites internet en termes d'accessibilité pour les personnes malentendantes. L'accord cadre pour le traitement des déchets électriques et électroniques (DEEE) allie l'environnement et la solidarité car c'est un contrat avec une entreprise du secteur protégé et adapté.

Depuis 2015, Keolis a noué un partenariat avec Biom Work permettant aux filiales d'évaluer leur contribution au développement durable de leur territoire en termes d'emploi, de services publics et de préservation de l'environnement. Le résultat est exprimé en % du chiffre d'affaires redistribué sur le territoire. Ainsi, 7 filiales du Groupe se sont soumises à cet exercice d'évaluation et le résultat est souvent supérieur à 70%. Ce qui signifie que 70% du chiffre d'affaires de ces filiales françaises Keolis est reconnu d'utilité publique.

Le deuxième de ces engagements aborde la prise en compte dans le processus achats de la politique environnementale de Keolis ainsi que des risques liés à la sécurité des personnes et des biens et à la protection des données et de nos savoir-faire.

Certaines grilles d'analyses des offres intègrent des critères de notation sur les aspects environnementaux et/ou sociaux. C'est le cas par exemple des consultations relatives aux matériels roulants, imprimeurs, tenues de travail, batteries.

Lors des consultations, une présentation de l'entreprise du fournisseur ainsi qu'une présentation de sa politique de Responsabilité Sociétale sont demandées. Keolis intègre dans son questionnaire de sélection des fournisseurs ou dans ses cahiers des charges un certain nombre de questions liées à l'Environnement et la Sécurité, adaptées au segment d'achats concerné.

Plusieurs initiatives ont également été développées dans le sens de ce deuxième engagement comme le référencement de véhicules à énergies alternatives, véhicules de service et les véhicules destinés à l'exploitation, ou encore le référencement d'une gamme de produits d'entretien «verts», fontaines de dégraissage biologique, d'imprimeurs labellisés Imprim'Vert ou issus du secteur protégé et adapté. Différentes clauses spécifiques au traitement des déchets et au respect de l'environnement sont également intégrées aux accords-cadres sur des produits sensibles



(notamment constructeurs, batteries, pneumatiques, lubrifiants). La présence des labels ou certifications est prise en compte dans la sélection des produits.

Certains types d'Achats sont traités actuellement en local sur la base de recommandations de la direction des Achats Groupe (gardiennage, nettoyage des véhicules et locaux, affrètement des véhicules, entretien des espaces verts ou encore maintenance de certains équipements ou infrastructures). Ces postes d'achats sont significatifs dans les dépenses des filiales et nécessitent une relation de proximité.

Deux guides d'achats : Keo'Clean et Keo'Guard, intégrant des recommandations en lien avec la Responsabilité Sociétale, sont mis à disposition des filiales pour les aider à réaliser leurs achats de prestations de nettoyage et gardiennage.

Le troisième engagement est développé ci-après pour illustrer le principe 10 du Pacte Mondial.

## 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***

L'ambition de développement du Groupe intensifie la compétition commerciale et donc l'exposition du Groupe aux risques suivants : 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 le respect des règles de l'éthique des affaires, le Groupe Keolis a défini le programme « Konformité ». Il couvre 3 domaines, concernant l'ensemble des filiales : 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 2016, le Groupe a poursuivi ses actions en matière de prévention de la corruption.

Un espace Konformité ouvert à tous les collaborateurs a été mis en place sur la plateforme collaborative du Groupe.

Tout collaborateur ayant accès à cette plateforme peut y retrouver l'ensemble des documents de référence du programme. Pour ce qui concerne le volet prévention de la corruption, les principaux référentiels, mis à disposition des cadres du Groupe, 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 ».

En outre, le Groupe a défini trois procédures, qu'il appartient aux managers de faire appliquer, sous réserve le cas échéant, pour les entités situées à l'international, d'une adaptation à la réglementation locale, si elle est plus stricte.

- cadeaux et invitations
- actions de mécénat, dons et sponsoring
- relations avec les partenaires commerciaux.

Les actions de sensibilisation et de formation se sont poursuivies en 2016. Ainsi, au titre de la sensibilisation, une conférence animée par Transparency International France a été organisée au siège social en juin 2016. L'intervenant a rappelé les enjeux de la prévention de la corruption ainsi que les apports du projet de loi dit « Sapin 2 » en matière de transparence et de lutte contre la corruption. En partenariat avec SGS et GAN Integrity, le Groupe a également déployé un module e-learning sur la prévention de la corruption pour promouvoir les règles, bonnes pratiques et bonnes



attitudes du Groupe et respecter les réglementations internationales. Ce parcours est obligatoire pour l'ensemble des cadres de Keolis SA et se valide par un test final des connaissances.

Les actions ont été poursuivies afin de renforcer l'engagement de la ligne managériale pour le déploiement et l'application effective des procédures Groupe. Le Comité Ethique et Conformité du Groupe Keolis continue à se réunir périodiquement pour examiner les sujets d'actualité.

## **Les achats durables et solidaires**

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

Le troisième engagement concerne la systématisation de l'approche à coût complet, la transparence des relations et l'égalité de traitement des fournisseurs et la réduction des risques de dépendance réciproque et de situation monopolistique.

En 2016, pour une meilleure maîtrise du risque fournisseur et dans le cadre de la réglementation sur le travail dissimulé, Keolis a mis en place une solution en ligne pour le suivi des fournisseurs permettant la récupération des documents et le suivi de leur mise à jour sur toute la durée des contrats (impôts, URSSAF, liste nominative des travailleurs étrangers...).