

Communication sur le progrès 2017

Keolis respecte les 10 principes du Pacte Mondial des Nations Unies

23/02/2018

Communication sur le progrès 2017

1. Renouveaulement de l'engagement	3
2. Les actions 2017	4
2.1. Actions en faveurs des droits de l'Homme et des normes internationales de travail	4
2.1.1. La sécurité	4
2.1.2. Diversité et inclusion	5
2.1.3. Egalité Professionnelle Femmes/Hommes	5
2.1.4. Les achats durables et solidaires	6
2.2. Actions en faveur de l'environnement	7
2.2.1. La politique Environnement	7
2.2.2. L'efficacité énergétique	7
2.2.3. Les énergies alternatives	7
2.2.4. La consommation d'eau	8
2.2.5. Les achats durables et solidaires	8
2.3. Actions en faveur de la lutte contre la corruption	9
2.3.1. Le programme Konformité	9
2.3.2. Les achats durables et solidaires	10

1. Renouveau de l'engagement

Communication sur le progrès 2017

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

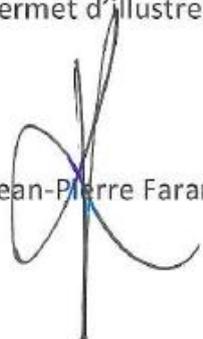
Favoriser le report modal de la voiture individuelle vers les services de transport public est une des solutions pour lutter contre le changement climatique. Notre ambition est donc d'innover jour après jour pour proposer des offres de mobilité attractives au quotidien, accessibles et respectueuses du bien-être de nos passagers et de l'environnement.

Notre responsabilité sociétale nous engage bien au-delà des seules missions d'un acteur de la mobilité. C'est pourquoi notre projet d'entreprise, KeoLife, déployé auprès de nos 62 000 collaborateurs dans 16 pays, intègre les dimensions de la responsabilité sociétale.

En 2017, Keolis poursuit ses efforts dans le déploiement et l'application de sa stratégie de Responsabilité Sociétale partout où le Groupe est implanté. Cette diversité, tant culturelle, que technique ou encore contractuelle, permet au Groupe d'enrichir son expérience, de capitaliser et de partager les bonnes pratiques en matière de Responsabilité Sociétale à travers le monde, pour une amélioration toujours continue.

Pour la 13ème année consécutive, Keolis renouvelle son engagement à suivre les 10 principes du Pacte Mondial. La présente communication sur le progrès permet d'illustrer nos avancées.

Jean-Pierre Farandou



2. Les actions 2017

2.1. 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"

2.1.1. 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. Le déploiement de la politique du Groupe impose que les risques pour les équipes soient clairement identifiés avant tout et que les mesures de réduction soient strictement appliquées. Cette approche garantit la prévention des accidents. Elle permet de décliner et adapter les mesures de protection collectives ou individuelles. La vision du Groupe reste celle du « Zéro accident » qui guide au quotidien les actions et l'implication de toute la chaîne hiérarchique afin de s'en rapprocher le plus possible.

Le déploiement de la démarche d'harmonisation des pratiques de management de la maintenance appelé « KHIM » participe complètement à l'objectif de sécurité de Keolis. Dans cette démarche les équipes se doivent d'appliquer les règles de sécurité indispensables avant d'intervenir sur un bus à Perth, un tramway à Manchester, l'alimentation électrique du métro de Lille, ou un aiguillage du réseau de train de Boston. La méthode instaure le «point 5mn de sécurité » visant à rappeler les règles à appliquer ou à faire part de situation rencontrées qui auraient pu conduire à un accident.

En 2017, une enquête a été menée sur un périmètre de filiales couvrant plus de 70% des situations d'accidents du travail survenus en France. Cette enquête a porté sur l'analyse des causes et circonstances, sur les conséquences des situations d'accident et enfin sur l'organisation et le management associé. Elle a permis d'identifier que près de 84% des accidents survenaient dans les activités d'exploitation et de contrôle/fraude. Cette enquête a conduit à expérimenter un programme robuste de développement de la culture sécurité qui pourra être étendu à d'autres filiales en 2018 et 2019. Il vise à impliquer les lignes managériales et les salariés afin de réduire le nombre d'accidents en leur faisant prendre conscience de la vigilance à avoir et des mesures de protections indispensables à respecter.

Une autre action importante a porté sur une approche structurée pour couvrir le risque de somnolence dans les activités de conduite. Ses principes et processus ont été validés sur des réseaux comme Dijon et Nîmes avant d'être déployée plus largement en France et à l'International. Elle adresse l'ensemble des mesures pouvant être utilisées comme par exemple l'hygiène de vie ou les temps de repos à garantir dans l'organisation des services.

Keolis a signé la Charte « sécurité des salariés sur la route » avec le Ministère de l'Intérieur et le Ministère du Travail. Ainsi, Keolis s'engage, au côté de la SNCF et de nombreuses autres entreprises, à

poursuivre le travail engagé sur la prévention et réduction des accidents routiers des salariés (trajet domicile-travail et conduite dans le cadre du travail pour les conducteurs notamment).

Dans le cadre des activités du Groupe Keolis, la sécurité des voyageurs et des tiers désigne celle des opérations pour les services de transports de voyageurs et vis-à-vis des tiers. La sûreté désigne elle, la prévention et les mesures prises vis-à-vis des agressions et atteintes aux activités de l'entreprise venant de l'extérieur.

En 2017, Keolis s'est engagé dans un projet d'innovation financé par la fondation MAIF pour améliorer la sécurité des transports scolaires. Ce projet cherche à appliquer l'approche «Nudge» (« coup de pouce » – primée par le Nobel de l'économie en 2017) et est basée sur l'analyse comportementale. L'objectif est d'augmenter sensiblement le taux de port de la ceinture dans les cars par les collégiens et lycéens.

Keolis a également mis à disposition de ses filiales françaises une panoplie d'outils de prévention. Par exemple, un kit de communication titré « Garantir le transport de nos voyageurs en toute sécurité » a ainsi été déployé en juin 2017. Celui-ci permet de diffuser les bonnes pratiques et les gestes métiers du conducteur à mettre en oeuvre, avant, pendant et après la prestation de transport. Plusieurs nouveaux programmes de formation sur le thème de la sécurité, de la sûreté et de la fraude ont été également déployés : un premier traite du management des risques, un deuxième de la gestion de crise ont été déployés auprès de plus de cent cadres managers de filiales. La formation à la conduite s'est enrichie de deux programmes : la gestion des risques routiers en situation de perte d'adhérence qui se fait sur circuit fermé, et le « car pédagogique » qui forme les conducteurs à la gestion des incendies, l'évacuation d'un véhicule accidenté et à des notions de secourisme à travers des mises en situations concrètes.

2.1.2. Diversité et inclusion

Depuis 2015, Keolis est doté d'une politique Diversité et Inclusion. Celle-ci affirme cinq engagements:

- ⊙ se conformer au droit du travail des territoires dans lesquels le Groupe 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
- ⊙ 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.

La politique Diversité et Inclusion a été intégrée au projet d'entreprise du Groupe Keolis à l'occasion de sa mise à jour en 2016.

2.1.3. Egalité Professionnelle Femmes/Hommes

Le Groupe Keolis mène également depuis plus de 10 ans, des actions en matière d'Egalité Professionnelle Femmes-Hommes.

Les quatre grands objectifs de Keolis en matière d'Egalité Professionnelle F/H sont les suivants :

1. Atteindre la mixité des effectifs dans toutes les filières métiers
2. Garantir un meilleur accès des femmes aux postes à responsabilités
3. Sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de l'Egalité Professionnelle F/H et à l'inclusion
4. Veiller au respect 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'égalité des genres. Keolis est également détenteur, via ses filiales, du Label Egalité F/H délivré par l'AFNOR depuis 2009. 18 filiales de Keolis ont, à ce jour, obtenu le GEEIS et/ou le Label Egalité F/H. Ainsi, 33% des collaborateurs du Groupe sont couverts par une certification Egalité Professionnelle F/H.

Les collaborateurs de Keolis ont l'opportunité d'agir concrètement en faveur de l'égalité, 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 aux Etats-Unis). Keolis Pluriel est une ambassade du réseau SNCF au Féminin, qui compte 6 300 membres en France et qui constitue l'un des réseaux internes les plus importants en volume d'adhésion et en budget sur le territoire français.

Keolis veille à garantir l'égalité salariale entre les hommes et les femmes au sein de l'ensemble de l'organisation. En France, des grilles conventionnelles sont appliquées dans l'ensemble des filiales prévenant tout risque d'inégalité entre les titulaires d'une même fonction. Pour les salariés non concernés par les grilles conventionnelles (exclusivement les fonctions de niveau Cadre), des études sont réalisées régulièrement afin de mesurer les écarts de rémunération entre hommes et femmes. La dernière étude, réalisée début 2016, avec equal pacE, évalue l'écart de rémunération ajusté à -4,2 % entre les femmes et les hommes. Dans les filiales internationales, un système de veille sur la rémunération des managers va être mis en place.

En conformité avec ses obligations réglementaires, ses convictions et engagements, le Groupe a décidé, en 2017, de faire entrer plus de femmes au sein des conseils d'administration des sociétés de droit français sous statut SA ou SAS contrôlées par Keolis SA.

L'entreprise fait également rayonner son engagement pour l'égalité Professionnelle F/H à l'extérieur de l'entreprise. Keolis est membre fondateur du groupe d'échange et de réflexion sur l'égalité professionnelle F/H Arborus. Le Groupe a participé pour la 2ème année consécutive au Women's Forum Global Meeting. Le Président du Directoire Jean-Pierre Farandou a contribué à un atelier de réflexion sur l'organisation inclusive du futur. Laurent Kocher, Directeur Exécutif Groupe Marketing, Innovation & Services ainsi que Benjamin Cardoso, Directeur de LeCab ont témoigné de leur expertise lors d'interventions. Enfin, 7 collaboratrices ont également profité des différents ateliers proposés sur 2 journées.

2.1.4. Les achats durables et solidaires

Suite à la parution des textes de loi sur le devoir de vigilance et la lutte contre la corruption (loi dite « Sapin 2 ») la Direction des Achats Groupe en collaboration avec les différents services (Juridique, Audit Interne, HSE et RH) organise des groupes de travail pour identifier et évaluer les niveaux de risques RSE par famille d'achats sur la base de 4 axes dont les droits humains et libertés fondamentales ainsi que la sécurité et santé au travail.

2.2. 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"

2.2.1. 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 2017, ce certificat intègre 17 filiales.

Cette certification groupée a impulsé une véritable dynamique autour des trois engagements repris dans la politique environnementale du Groupe : améliorer son efficacité énergétique, augmenter le taux de valorisation de ses déchets et maîtriser ses consommations d'eau.

Au total, 35,5% des salariés Keolis exercent une activité certifiée ISO 14001, à fin 2017.

2.2.2. L'efficacité énergétique

La consommation d'énergie constitue le principal impact environnemental de nos activités. L'amélioration de l'efficacité énergétique fait d'ailleurs partie des objectifs de la politique Environnement du Groupe Keolis.

Pour accompagner la transition énergétique, Keolis s'appuie essentiellement sur trois 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.

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 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 4190 véhicules qui sont équipés d'un système d'aide à l'éco-conduite (Konfort et assimilés).

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

Keolis déploie sa démarche d'accompagnement sur mesure en trois temps, en tenant compte des évolutions légales en cours et en accord avec sa culture de la sécurité. Ainsi, Keolis analyse et conçoit un service le plus adapté en lien avec l'offre existante et avec les contraintes liées à chaque contrat, déploie son offre en accompagnant l'Autorité Organisatrice et les voyageurs puis, capitalise afin de partager son expérience avec d'autres donneurs d'ordre et d'améliorer le service.

Keolis s'est ainsi 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.

2.2.3. Les énergies alternatives

Keolis utilise toute la gamme des énergies alternatives, tels que les biocarburants, l'éthanol, des produits de la filière gaz et l'énergie électrique. En 2017, Keolis exploite près de 3 600 véhicules alternatifs au gazole et à l'essence, répartis comme suit : 827 Biodiesel, 143 Bioéthanol, 517 Biogaz, 216 Diester, 1

217 GNV (dont au moins 428 contiennent une fraction de biogaz), 242 Electrique (dont 130 trolley bus à Lyon), 31 GPL et 363 Hybrides.

Keolis poursuit 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.

2.2.4. La consommation d'eau

La maîtrise de sa consommation d'eau constitue un des trois objectifs spécifiques de la politique Environnement du Groupe.

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 2017, 93 sites sont équipés d'un système de recyclage des eaux de lavage des véhicules et 59 d'un système de récupération d'eau de pluie.

2.2.5. Les achats durables et solidaires

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

Le premier porte sur l'économie solidaire et l'ancrage territorial à travers la promotion des secteurs du Handicap et de l'Insertion, la participation à l'économie sociale et le développement de l'ancrage territorial.

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, 9 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 second engagement 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.

Keolis intègre des critères d'analyses en lien avec l'environnement et la sécurité lors de la rédaction de certains cahiers des charges.

Lors des étapes de consultations, une présentation de l'entreprise du fournisseur comprenant un focus particulier sur sa politique de Responsabilité Sociétale est demandé. Keolis intègre dans son questionnaire de sélection des fournisseurs ou dans ses cahiers des charges un certain nombre de questions en lien avec la politique Environnementale et adaptées au segment d'achats concerné. Au-delà de la réglementation, une attention particulière est portée sur le cycle de vie du produit en matière de consommation d'énergies, d'économies circulaires (recyclage, réemploi et traitement des déchets) et des risques de pollution.

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 de labels ou certifications est prise en compte dans la sélection des produits.

Depuis plusieurs années de multiples référencements de fournisseurs ont été développés conformément à ce deuxième engagement (véhicules à énergies alternatives, produits d'entretien « verts », imprimeurs labellisés Imprim'vert...). Par exemple, un nouveau fournisseur a été référencé en 2017 pour la régénération des filtres à particules qui complète les actions déjà menées sur le thème des économies circulaires tels que le rechapage des pneumatiques, le traitement des déchets ou la pratique de « l'échange standard ».

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

Suite à la parution des textes sur le devoir de vigilance et la corruption (loi Sapin 2) la Direction des Achats Groupe en collaboration avec les différents services (Juridique, Audit Interne, HSE et RH) organise des groupes de travail pour identifier et évaluer les niveaux de risques RSE par famille d'achats sur la base de 4 axes dont l'environnement.

2.3. 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"

2.3.1. Le programme Konformité

Le Groupe Keolis affirme depuis plusieurs années son engagement en matière de loyauté des pratiques et du rejet de toute forme de corruption. La Groupe a ainsi mis en place volontairement, dès 2013, le programme Konformité, qui appelle chaque collaborateur à inscrire son action et à exercer ses responsabilités dans le respect de la réglementation et de l'éthique des affaires. Le programme « Konformité » couvre trois 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.

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

Chacun 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 Ethique 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 » ainsi que « relations avec les partenaires commerciaux ».

En 2017, le Groupe a poursuivi ses actions en matière de prévention de la corruption, en tenant compte des dispositions de la loi du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite Loi sapin 2.

Une note a été adressée par le Président du Groupe aux principaux dirigeants du Groupe pour rappeler la nécessité d'assurer la bonne application et déclinaison du programme dans l'ensemble des entités du Groupe en :

- ⊙ diffusant le guide Éthique de Conduite des Affaires
- ⊙ faisant suivre le module de formation sur la prévention de la corruption aux collaborateurs ciblés
- ⊙ appliquant le Guide Groupe Relations avec les partenaires commerciaux
- ⊙ appliquant la Politique Groupe Dons, Mécénat, Sponsoring
- ⊙ établissant une procédure interne pour les cadeaux et invitations en tenant compte de l'instruction Groupe
- ⊙ assurant la traçabilité des actions engagées.

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 actions de sensibilisation et de formation se sont poursuivies en 2017. Ainsi, le module de formation sur la prévention de la corruption, destiné aux cadres Keolis SA partout dans le monde a été suivi par 1663 collaborateurs, soit 80% de la cible initiale. Cette formation permettant de promouvoir les règles, bonnes pratiques et bonnes attitudes à adopter sera relancée une nouvelle fois en 2018.

2.3.2. 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, la réduction des risques de dépendance réciproque et de situation monopolistique.

Depuis 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...).

Pour les achats traités localement comme le gardiennage, le nettoyage, l'entretien des espaces verts ou certains achats informatiques, la direction des Achats Groupe tient à disposition des filiales des kits d'achats spécifiques intégrant les recommandations en lien avec la responsabilité sociétale. Ces postes d'achats sont significatifs dans les dépenses des filiales et nécessitent une relation de proximité.

Suite à la parution des textes sur le devoir de vigilance et la corruption (loi Sapin 2) la Direction des Achats Groupe en collaboration avec les différents services (Juridique, Audit Interne, HSE et RH) organise des groupes de travail pour identifier et évaluer les niveaux de risques RSE par famille d'achats sur la base de 4 axes, dont la corruption.