



## Un petit "Tours" en vélo ?

p. 4-5 → C'EST DANS L'AIR



## T'Bus : les bus colorent la ville

p. 12-13 → AU CŒUR DE LA VIE

DÉCEMBRE 2006 - NUMÉRO 13

# références

LE MAGAZINE EXTERNE DE KEOLIS, OPÉRATEUR EUROPÉEN DU TRANSPORT DE VOYAGEURS

## Tramway lyonnais et métro rennais : deux succès qui se confirment

p. 6-7 → PLEINS FEUX



Keolis



## Pour une plus grande fluidité

L'inauguration du tramway des Maréchaux à Paris, la troisième ligne Léa de l'agglomération lyonnaise, le développement des expériences de location de vélos, les débats sur le chèque transport ou le péage urbain... autant d'exemples qui prouvent que le transport public est devenu un élément important de la réflexion sur la vie des territoires.

Si la dimension d'impulsion politique appartient à l'évidence aux Autorités Organisatrices, les réponses sur les petits gestes qui font le quotidien de millions de voyageurs relèvent des opérateurs. Ainsi, un des champs d'investigation pour rendre le transport public compétitif et attractif est le développement de l'intermodalité. Keolis en a fait un axe important de son action. Coordination des itinéraires et des correspondances, harmonisation des tarifs, qualité de l'information, la solution "Movilis", proposée par Keolis, joue sur l'ensemble des données pour offrir plus de fluidité au voyageur. Le challenge du transport public de demain.

**Michel BLEITRACH,**  
Président du Directoire de Keolis



## PLEINS FEUX → 7-9

Tramway lyonnais et métro rennais : deux succès qui se confirment

### 3 → COUP D'ŒIL

- Keolis accompagne Air France à Paris-Charles de Gaulle
- Le dynamisme de Keolis récompensé à Montluçon
- Keolis se développe dans le Doubs
- Keolis s'implante en Lot et Garonne
- Les personnes à mobilité réduite de Nîmes vont voyager avec Keolis
- Franchise du Kent : 6 mois après sa reprise par Keolis...



### 4-5 → C'EST DANS L'AIR

- Keolis, nouveau membre de l'European Foundation for Quality Management
- Un petit "Tours" en vélo ?
- Quimper : la première flotte bretonne de bus propres
- Une campagne mobilisatrice !



### 6 → INNOVATION

- Vous y allez en train, en voiture ou en avion ?

### 10-11 → EN COULISSES

- Keolis muscle ses troupes !

### 12-13 → AU CŒUR DE LA VIE

- En Suède, le transport s'ouvre à tous
- À Angers, jeunes et chauffeurs se redécouvrent autour du ballon
- Rendre nos gares plus sûres
- T'Bus : les bus colorent la ville



### 14 → CARTE BLANCHE

- Violences urbaines, pourquoi brûle-t-on des bus ?  
Charlotte Boisteau, Sociologue et politologue

### 15 → ACTUALITÉ

- Le décollage de la marque Keolis Airport
- Recomposition du capital de Keolis

## Keolis accompagne Air France à Paris-Charles de Gaulle

À la suite d'un appel d'offres, le Groupe Air France a attribué à Keolis le marché du transport de ses personnels navigants pour la plate-forme de Paris-Charles de Gaulle. Ce nouveau marché d'une durée de 4 ans est effectif depuis le 15 novembre 2006. Il représente un chiffre d'affaires global de 36 millions d'euros pour 130 salariés et 34 véhicules. Succédant à Transdev, Keolis a mis en avant son savoir-faire reconnu en terme d'exploitation en zone aéroportuaire, ses engagements en termes de qualité et de continuité de service, et le choix de véhicules innovants, notamment pour répondre aux nouvelles exigences en matière de sécurité aéroportuaire. \*



## Le dynamisme de Keolis récompensé à Montluçon



Keolis a été choisi à l'unanimité par la Communauté d'Agglomération de Montluçon pour la gestion de son réseau de transport public. Préféré à l'opérateur sortant Veolia, Keolis s'est fait remarquer pour sa proposition d'un nouveau réseau plus dynamique et plus cohérent avec les attentes des voyageurs, davantage d'aller-retours quotidiens avec des trajets moins longs, une offre dominicale sans réservation la veille, des correspondances avec des taxis... Keolis s'est engagé à transporter 21 millions de passagers durant cette période, ce qui représente le chiffre le plus ambitieux proposé lors de l'appel d'offres. Ce contrat d'une durée de 7 ans représente un chiffre d'affaires de plus de 31 millions d'euros. \*

## Keolis se développe dans le Doubs



En rachetant les autocars Jobard et l'entreprise Tourisme Vermot, deux sociétés importantes dans le département du Doubs, le groupe Keolis poursuit son développement dans le secteur interurbain en France. Ces deux sociétés regroupent 75 salariés et représentent un chiffre d'affaires annuel de 3,4 millions d'euros. Ces deux sociétés vont permettre à Keolis de renforcer ses compétences sur de nouveaux segments de marché, comme le transport d'élèves handicapés. Grâce à cette acquisition, Keolis assoie durablement sa position dans la région Franche-Comté. Sa filiale Monts Jura Autocars, qui regroupe plus de 400 collaborateurs, pour un chiffre d'affaires annuel de 24 millions d'euros, parcourt plus de 11 millions de kilomètres par an. \*

## Keolis s'implante en Lot et Garonne

La Communauté de Communes Val de Garonne a choisi Keolis pour assurer la gestion de ses réseaux urbains de Marmande et de Tonneins. Conclu pour 4 ans à compter du 1<sup>er</sup> mars 2007, ce contrat représente un chiffre d'affaires cumulé sur la période de plus de 5 millions d'euros. En plus de l'exploitation des deux réseaux urbains, il comprend également l'organisation du transport à la demande sur la totalité du Périmètre de Transport Urbain et la mise en place de plans de déplacement d'entreprises. Keolis va aussi investir dans la construction d'un nouveau dépôt à Marmande et dans la rénovation du matériel roulant. \*

## Les personnes à mobilité réduite de Nîmes vont voyager avec Keolis

Le groupe Keolis a été choisi à l'unanimité par le Conseil Communautaire de Nîmes Métropole pour assurer la mise en place et la gestion de son nouveau système de transport spécialisé pour les personnes à mobilité réduite. Effectif à partir de septembre 2007, ce nouveau service va mobiliser 5 minibus spécialement aménagés. Il représente un contrat de 2,4 millions d'euros. Avec ce nouveau contrat, Keolis réaffirme sa place de numéro 1 du transport de personnes à mobilité réduite en France, soit plus de 600 000 personnes transportées chaque année. \*

## → REPÈRES KEOLIS



## Franchise du Kent : 6 mois après sa reprise par Keolis...

La franchise Southeastern qui fait rouler tous les jours plus de 1 700 trains entre Londres et les comtés du Kent et du Sussex avait un challenge à relever : faire de la 1<sup>ère</sup> franchise ferroviaire d'Angleterre une entreprise de transport renouant avec la croissance tout en offrant une qualité de service irréprochable.

### Des résultats probants

Après seulement 6 mois d'exploitation, le travail accompli est exemplaire. La Public Performance Measure (PPM), qui évalue notamment la ponctualité, a enregistré en avril un taux de 92 %, le plus haut jamais atteint depuis 1997 et maintenu jusqu'à présent.

Le nombre de passagers est passé de 103,4 millions à 108,7 millions entre septembre 2005 et septembre 2006 en progression de 5% soit 5,3 millions de passagers supplémentaires. \*



## Keolis, nouveau membre de l'European Foundation for Quality Management

Depuis quelques semaines, Keolis est membre de l'EFQM, une fondation rassemblant plus de 700 organisations publiques, semi-publiques et privées qui construisent au niveau européen un modèle de qualité centré sur la performance globale des organisations.

Ce projet ambitieux a été lancé par quatorze entreprises aux noms prestigieux comme Dassault, Nestlé, KLM, British Telecom ou encore Volkswagen afin de réunir les meilleures pratiques dans leur secteur respectif. Pour sa part, Keolis se veut à la pointe dans le secteur du transport de voyageurs, en termes de qualité et de performance globale. Le Groupe assume ainsi une démarche exigeante pour des résultats performants dans trois domaines : la satisfaction des clients, l'épanouissement des employés et l'impact sociétal positif. Ces résultats qualitatifs et quantitatifs trouvent leur origine dans la mise en place par le

management et les équipes impliquées de "process" pensés et structurants. Les résultats dans chaque domaine seront affichés et analysés sur une période de trois ans minimum, durant laquelle Keolis se doit de montrer une croissance ou des résultats supérieurs à la moyenne du secteur. Toutes les franchises anglaises de Keolis produisent déjà un rapport d'évaluation interne pour Department for Transport (DfT) sur le format EFQM et n'ont pas à rougir de leurs performances. Pour répondre aux appels d'offres à l'international, les dossiers de candidature sont ainsi le plus souvent pensés pour suivre ce modèle.



Les Autorités Organisatrices françaises vont aussi profiter de cette expérience internationale précurseur en terme d'exigence de qualité. \*

## Un petit "Tours" en vélo ?

Depuis le mois de septembre, les rues tourangelles ont pris un air de vacances : on aperçoit un peu partout des vélos à l'allure « rétro » se faufiler bon train. En lançant Velociti, la communauté d'agglomération "Tours plus", en partenariat avec Keolis, invite les citoyens à faire le choix de modes alternatifs à la voiture en complément du bus.



### Idéal pour les étudiants

L'université de Tours compte aujourd'hui plus de 27 000 étudiants répartis sur plus de 11 sites situés au cœur de l'agglomération permettant ainsi aux 18-25 ans de participer pleinement à la vie locale. Une aubaine pour le développement du vélo ! Velociti ne pouvait que les séduire : 2 € par mois pour un étudiant déjà abonné aux bus, 9 € pour un non abonné.

### Intermodal avant tout

Les vélos offerts à la location non pas à l'heure ou à la journée, mais pour trois, six, neuf mois ou un an, se veulent bien sûr complémentaires aux transports urbains. En témoignent les tarifs alléchants auxquels ils sont proposés aux abonnés Fil Bleu...

D'autre part, Tours est la ville idéale pour choisir le vélo comme alternative à la voiture pour les courtes distances : ce sont 1 700 points de stationnement pour les bicyclettes, et 100 km de pistes cyclables (300 sur l'agglomération) qui sont disponibles. Aujourd'hui, ce sont 200 contrats signés : 48 % sont des abonnés Fil Bleu et 79 % des étudiants. \*

#### → Keolis Tours

528 salariés  
231 véhicules  
[www.filbleu.fr](http://www.filbleu.fr)

## Quimper : la première flotte bretonne de bus propres

La capitale cornouaillaise a été à l'honneur lors d'une journée technique d'information et d'échanges organisée en octobre par l'Ademe sur le thème des véhicules propres.

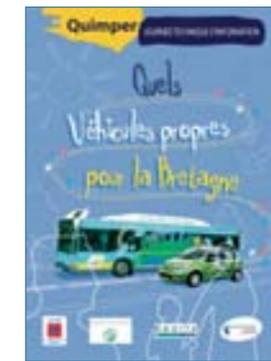
Si Quimper a été choisie pour organiser cette rencontre technique, c'est notamment parce qu'elle est la seule ville moyenne française à offrir à ses habitants une flotte de véhicules entièrement propres. L'Ademe a ainsi voulu faire la promotion des politiques environnementales à partir de l'exemple de Quimper qui compte aujourd'hui 52 bus dont 19 au gaz naturel comprimé et 33 qui roulent au diester (dont 5 véhicules pour personnes à mobilité réduite). Les bilans de Charleville Mézières et de La Rochelle ont aussi été dressés en matière de véhicules légers et utilitaires fonctionnant au gaz naturel.

### Un surcoût limité

Si à l'achat un bus au gaz revient à 10% de plus qu'un bus normal, des subventions permettent de diminuer ce surcoût de moitié. Quant au diester, sa consommation coûte de 3 à 5 % de plus que le diesel mais pour Quimper, l'installation d'une usine de fabrication en Loire Atlantique permet de réduire les frais d'approvisionnement.

### Des voyageurs satisfaits

À Quimper, les voyageurs sont très sensibles à l'utilisation de bus propres. Une étude menée récemment montre que 95% des personnes interrogées apprécient que le réseau soit soucieux



de l'environnement. Vient ensuite le confort en terme de bruit moindre et d'insertion dans la ville. Depuis 2001, la croissance est continue pour atteindre désormais 5 millions de voyageurs chaque année. \*

#### → Keolis Quimper

132 salariés  
53 véhicules  
[www.qub.fr](http://www.qub.fr)

## Une campagne mobilisatrice !

Pour la Semaine Européenne de la Mobilité, le Grand Dijon a décidé de profiter de cette occasion pour lancer une vaste campagne de communication sur le thème "Bougez autrement !". Une série de prises de vues a ainsi été organisée avec le concours de 125 volontaires, François Rebsamen, Président du Grand Dijon, en tête. Retrouvez la en 4<sup>ème</sup> de couverture.

**François Rebsamen,**  
Maire de Dijon,  
Président  
du Grand Dijon



### Quel message principal reprenez-vous de la communication du Grand Dijon sur le thème "Bougez autrement" ?

J'ai souhaité, par le choix de cette image pour le moins spectaculaire, affirmer que le problème des déplacements en ville est l'affaire de tous. Pour les élus, maîtriser les flux de circulation est un défi essentiel parce qu'il touche à la qualité de la vie et à la santé de nos concitoyens. Pour améliorer la qualité de la vie en ville, il faut lutter contre la pollution atmosphérique et le bruit.

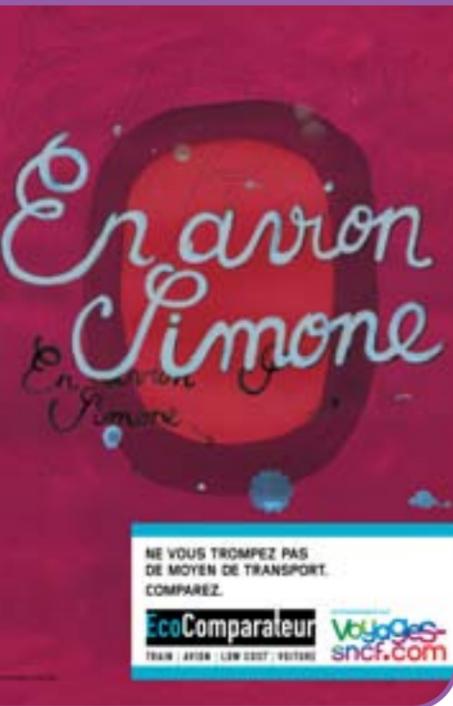
### Faut-il bannir les voitures des cœurs de ville ?

Ce n'est pas de cela dont il s'agit. Notre action est de trouver le juste équilibre entre le déplacement

en voiture, qui a envahi tout l'espace urbain disponible, et les autres modes de déplacements. Ce n'est pas les uns contre les autres. Notre obligation politique est de déterminer la cohérence de l'ensemble de ces moyens de transports pour répondre de manière équitable aux attentes de nos concitoyens, les habitants comme les commerçants de centre ville. Piétons, vélo cyclistes, automobilistes, usagers des transports en commun, ils doivent tous se partager l'espace urbain.

Telle est ma préoccupation pour Dijon et son agglomération. C'est pour cela que je suis particulièrement attentif à la mise en œuvre de l'ambitieux schéma directeur cyclable et à la modernisation réussie du réseau de transport par bus avec Divia, qui nous permet de disposer de l'un des meilleurs réseaux de bus de France. \*





Campagne prix de voyages-sncf.com pour l'Éco-comparateur.

# Vous y allez en train, en voiture ou en avion ?

Cette question, nous nous la posons tous à la veille de départs en vacances, week end, ou tout simplement pour organiser nos déplacements professionnels. En lançant l'éco-comparateur, la SNCF et l'Ademe ont voulu aider l'internaute à faire le meilleur choix...

Évidemment, on ne peut comparer que ce qui est comparable et le site ne comparera donc pas les prix d'un Paris New York en voiture ou en train, mais les voyages en France ou en Europe. Une enquête réalisée par **voyages-sncf.com**, a montré que 57 % des internautes utilisaient les comparateurs, en troisième position après les moteurs de recherches et les services météo. Autre enseignement : 44% ont hésité au moins une fois quant au choix du transport pour un séjour en France et 26% en Europe. Mais l'hésitation est encore plus importante chez les utilisateurs de **voyages-sncf.com**.



Rubrique Éco-comparateur du site voyages-sncf.com

"D'où la mise en place de ce nouveau service" indique Mathias Emmerich, Directeur Général de l'agence en ligne. Il rajoute : "nous comparons les prix TTC, les temps de parcours par segment (les temps d'accès et d'embarquement seront intégrés plus tard avec de véritable comparateur porte-à-porte), et l'émission de CO<sub>2</sub> dans l'air". En fonction du déplacement envisagé, ce nouveau service offre ainsi la possibilité de trouver très rapidement "le moyen de transport le moins cher, le plus rapide ou le moins polluant". Le principe est simple, l'internaute indique une destination, ses lieux et horaires de départ et d'arrivée, le type et le nombre de voyageurs, ainsi

que des informations sur sa voiture personnelle (type, carburant utilisé...). En 20 secondes, un tableau comparatif renseigne sur les prix TTC aller/retour calculés en temps réel, la durée du trajet, l'indice "environnement" qui correspond à l'émission de CO<sub>2</sub> de chaque moyen de transport pour une destination choisie, etc...

### Êtes vous "Éco" ou "Éco" ?

En effet, dans éco-comparateur il y a "éco" pour économique, mais aussi pour écologique. Si l'écologie est très tendance, nous sommes encore aux balbutiements de cette prise de conscience. "Et il y a du chemin à faire" précise Michèle Pappalardo, présidente de l'Ademe, qui rappelle que le transport dans le monde est responsable pour 25% de l'effet de serre. Mathias Emmerich, ajoute que "pour les déplacements de plus de 100 km, le train est

utilisé dans seulement 15% des cas, alors que l'écrasante majorité des voyages se fait en voiture".

### Air France mitigé

La compagnie, par la voix de son Président, Jean-Cyril Spinetta, remet en cause les chiffres qui indiquent le degré de pollution des avions. "Les grammes de dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) émis par nos Airbus A 319 ou A 320 sont inférieurs de 20 % à 40 % à ce qui est inscrit sur le site" précise Jean-Cyril Spinetta. Le système est donc à ses débuts et s'il faut louer l'initiative des améliorations sont possibles ! \*



# Tramway lyonnais et métro rennais : deux succès qui se confirment

Le 4 décembre dernier a été mise en service la 3<sup>ème</sup> ligne de tramway de Lyon baptisée Léa. Celle-ci s'inscrit au cœur de la politique d'extension du réseau urbain, permettant aux Lyonnais de disposer d'une offre de transport en commun encore plus dense : 3 nouvelles lignes de trolleys sont en cours d'achèvement, le métro va être prolongé tandis que de nouveaux parcs relais verront le jour d'ici 2008. A Rennes, 4 ans après la réorganisation du réseau, l'efficacité "bus+métro" est un véritable succès. Références à rencontré Bernard Rivalta, Président du Sytral à Lyon et Daniel Delaveau, Vice-Président de Rennes Métropole.

## Lyon : Léa, un projet audacieux et novateur

Le réseau TCL est déjà une véritable vitrine en Europe sur le plan multimodal. Avec l'arrivée de Léa - T3, il va connaître de nouvelles améliorations, tant pour les voyageurs que pour la ville.



**Bernard Rivalta,**  
Président du Sytral

### Quelles sont les nouvelles améliorations de Léa ?

Léa est un tramway T3 rapide et péri-urbain (15 km) qui offre une desserte particulièrement efficace. Cette ligne anticipe le développement démographique de l'est de l'agglomération et participe à son dynamisme.

La réhabilitation d'une voie ferrée désaffectée, celle du Chemin de Fer de l'Est Lyonnais (CFEL), pour réaliser un tramway est une première en France. Autre particularité, l'inter-distance moyenne des 10 stations est de 1,6 km, soit trois fois supérieure à celle d'un tramway traditionnel. Cela permet d'obtenir une vitesse commerciale de

l'ordre de 38 km/h, soit quasiment le double de celle d'un tramway "classique".

Léa - T3 sera connectée avec la ligne A du métro à la station "La Soie" en septembre 2007. De plus, nous avons créé une très belle piste cyclable le long de la ligne, ainsi que 1 200 places de stationnement automobile dans 6 parcs relais TCL. Au final, Léa - T3 apporte une très nette amélioration des transports dans l'est de l'agglomération.

### Avec un réseau d'une telle complémentarité, les automobilistes n'ont plus qu'à laisser leur voiture au parking ! Est ce l'objectif premier du Sytral ?

Gagner la course des déplacements en transports en commun, contre ceux réalisés en voiture, constitue notre principal challenge. Nous travaillons tous les jours à l'amélioration et au développement du réseau, reconnu sur le plan national et international comme l'un des plus modernes et performants.

En plus des moyens de transport que nous proposons aux usagers, nous veillons à proposer une offre de parcs relais à la hauteur de nos ambitions. Ainsi, nous proposons plus de 6 100 places de stationnement gratuites dans 18 parcs pour les usagers du réseau TCL, dont 1 200 nouvelles créées le long de Léa - T3. Avec cette politique réaliste et volontariste, je pense que les automobilistes raisonnables laisseront leur voiture au parking avant de pénétrer dans le centre de l'agglomération. \*



### → Léa en quelques chiffres

- Longueur : 14,6 km
- 10 stations
- 6 parcs relais avec près de 1 200 places de stationnement
- Temps de parcours total 23 mn
- Un tramway toutes les 7 mn30 en heure de pointe
- Desserte : environ 70 000 habitants situés à moins de 500 mètres de T3 et 37 000 employés.

## Rennes : un succès sans précédent

Plus petite ville européenne à s'être dotée d'un métro, sa ligne qui la traverse est plébiscitée par les habitants. Réorganisé en 2002, le réseau "bus+métro" a de quoi faire des jaloux : les projections initiales de trafic ont été largement dépassées et les chiffres atteints avec plus de deux années d'avance !



**Daniel Delaveau,**  
Vice Président de  
Rennes Métropole

### Comment expliquez-vous le succès du métro rennais ?

Depuis la mise en service de la 1<sup>ère</sup> ligne du métro en 2002, le succès de notre réseau STAR a été au-delà de nos prévisions les plus optimistes : la fréquentation du réseau a augmenté de plus de 70 % entre 2002 et 2005, passant de 33 millions à 57 millions de voyages

annuels. La ligne de métro représente à elle seule près de 24 millions de voyages par an. C'est dire que les lignes de bus aujourd'hui transportent autant de voyageurs que la totalité du réseau en 2002. Nous avons prévu - en rythme de croisière - 77 000 voyages par jour sur la 1<sup>ère</sup> ligne de métro. Nous en sommes aujourd'hui à 110 000 voyages par jour. Ces chiffres parlent d'eux-mêmes. Ils traduisent une progression de trafic qui est l'une des plus fortes de toutes les agglomérations françaises après la réalisation d'une 1<sup>ère</sup> ligne de TCSP. Ce succès montre la pertinence du tracé et de la conception de la ligne. Mais le succès s'explique aussi par la qualité de la restructuration du réseau bus associé à la 1<sup>ère</sup> ligne du métro, la réalisation du site propre bus est-ouest, des parkings relais, la mise en œuvre de la multimodalité et le lancement de la carte billettique Korrigo. C'est une grande satisfaction de constater une progression sur toutes les lignes de bus urbaines et suburbaines. Le métro et le nouveau réseau ont véritablement changé la ville et l'agglomération en les rendant plus accessibles pour tous.

### L'arrivée de nouvelles rames fera passer l'attente entre 2 mètres de 2,2 à 1,4 minute. Avez-vous d'autres projets pour améliorer encore l'offre de transports rennais ?

L'arrivée des 8 nouvelles rames de métro était très attendue pour répondre à la saturation de la 1<sup>ère</sup> ligne, notamment aux heures de pointe. Ce n'est toutefois qu'un élément du développement de notre réseau. La nouvelle délégation de service public conclue en 2006 avec Keolis jusqu'en 2012 prévoit



de nouvelles avancées : une offre supplémentaire de + 3 % par an et plus de 30 % de fréquentation à l'issue de la DSP. Il s'agit d'accompagner la croissance démographique de Rennes Métropole (+ 60 000 habitants dans les 10 ans) à travers la mise en œuvre de son Programme Local de l'Habitat et de son nouveau Plan de Déplacements Urbains arrêté en septembre dernier. Nous poursuivons nos investissements en conséquence : 2<sup>ème</sup> phase de l'axe Est-Ouest en site propre bus, nouveaux sites propres bus et bien sûr les études de la deuxième ligne de métro (12 km du Nord-Est au Sud-Ouest) : les études de faisabilité seront achevées début 2007 et la décision pourra alors être prise. Avec la Région et le Département et leurs exploitants, nous continuerons la mise en œuvre de la multimodalité. \*





# Keolis muscle ses troupes !

En mettant en place la première promotion de l'Académie Keolis, l'équivalent d'un MBA (Master of Business Administration) "Transports publics", le Groupe affiche clairement son intention de faire du perfectionnement de ses managers une priorité.

## Des métiers complémentaires

Lancée à la rentrée de septembre 2006, l'Académie Keolis du Transport de voyageurs rassemble pour sa première promotion 19 Directeurs et Directrices Opérationnels. D'ici deux ans, ils seront plus de 100 à l'avoir suivie. Lors d'un cycle de 35 jours, répartis sur une durée de 18 mois, ils y approfondissent la gestion des relations sociales, la conduite du changement, le management des hommes, et de nombreuses problématiques métiers comme les appels d'offres, la gestion du contrat, la relation commerciale avec l'Autorité Organisatrice... Car si l'objectif de cette formation est avant tout de développer le rôle et la place

fondamentale des Directeurs Opérationnels dans l'évolution stratégique du Groupe, il est aussi de dispenser une formation sur mesure, spécialement adaptée à leurs problématiques et aux nouveaux enjeux liés à leur métier. Notons tout de même que les Directeurs Opérationnels entraînent 24 000 personnes en France. Ils sont ainsi essentiels pour dynamiser l'entreprise et notamment dans la mise en œuvre de changements.

## Un partenariat "sur mesure" avec une "business school"

L'Académie du Transport de Voyageurs résulte d'un partenariat entre Keolis et l'EM Lyon, une grande école de commerce de renommée

internationale. Si Keolis a choisi l'EM Lyon, c'est notamment pour sa forte notoriété dans les domaines du leadership et de la finance, mais aussi pour sa bonne connaissance du marketing des collectivités. Sa capacité d'ouverture, la diversité

de ses clients entreprises provenant d'autres secteurs, permettent naturellement aux "académiciens" de s'ouvrir sur un autre monde que celui du transport et d'entrer dans une communauté d'échanges de managers à haute responsabilité. \*



## Le point de vue des Académiciens

### → 2 QUESTIONS À



**Marie Stéphan,**  
Directrice Opérationnelle  
de Keolis Saint-Malo  
et des Courriers Bretons

#### Qu'attendez vous d'une telle formation dans votre relation au quotidien avec les Autorités Organisatrices ?

Les Autorités Organisatrices sont de plus en plus exigeantes et se dotent de techniciens. Il reste un domaine qui leur échappe, celui du management d'une entreprise de transports. Cette formation m'est nécessaire pour montrer à l'Autorité Organisatrice que nous sommes des managers capables de gérer des hommes, de dynamiser une entreprise, d'être innovants.

#### Le réseau des académiciens est-il à vos yeux important pour la dynamique du Groupe ?

Oui, c'est important de connaître les pratiques des autres filiales du Groupe, de pouvoir échanger sur les problèmes que l'on rencontre.

Grâce à l'Académie, nous tissons un réseau de professionnels. Nous confrontons nos expériences sur la gestion des hommes, le maître mot est l'échange de "bonnes pratiques". Cette académie nous permet également de nous "poser" et d'avoir une réflexion sur l'évolution du style de management à adopter pour que nos entreprises soient plus performantes. \*



**Christophe Reineri,**  
Directeur Opérationnel  
de Keolis Angers

#### Comment selon vous cette formation va-t-elle apporter de la cohésion à l'offre du Groupe et être attractive pour les Autorités Organisatrices ?

La relation avec l'Autorité Organisatrice est au cœur du métier de Directeur Opérationnel et ce pendant toute la vie du contrat. Des évolutions techniques sont à prendre en compte, de nouvelles attentes des clients voyageurs à anticiper. Elles peuvent se traduire par des préconisations de la filiale en termes d'investissements dans l'urbain et de passations d'avenants. Le socle commun de connaissances diffusé par l'Académie Keolis et le partage des expériences entre les Directeurs Opérationnels doivent nous permettre de mieux appréhender les attentes de notre client Autorité Organisatrice et de mieux y répondre au quotidien. Cette formation commune est également, je pense, l'expression de la valeur ajoutée Keolis et du savoir-faire Groupe dans la relation avec les collectivités.

#### Quels vont être les bénéfices de la création d'un réseau et d'une communauté d'échanges de managers à haute responsabilité qui mettent en commun leurs informations et leurs savoir-faire ?

La création de véritables "promotions" permet une meilleure solidarité entre réseaux, qui peuvent avoir des problématiques identiques et l'analyse des pratiques pendant la formation. Ce temps de "prise de recul" est donc pour moi un moment favorable à la création d'une culture des Directeurs Opérationnels, fondée sur l'échange d'expériences et l'entraide. Cette culture en réseau est le gage d'une réelle dynamique de groupe pour Keolis et une différenciation certaine par rapport aux autres groupes de transport. \*



## En Suède, le transport s'ouvre à tous

**Le transport des personnes à mobilité réduite est une notion en Suède bien plus large que celle généralement admise en France. On pourrait alors plus parler de "service social de transport".**

**B**usslink, la filiale de Keolis en Suède, assure près de 50 % du réseau urbain de bus de l'agglomération de Stockholm, mais aussi un service de transport peu commun. En effet, les personnes à mobilité réduite, mais aussi les malades, bénéficient d'un service dédié pour leurs déplacements. Le principe est simple : il suffit de formuler sa demande de transport auprès d'un numéro dédié. Géré par la sécurité sociale locale, le centre d'appels après avoir étudié le dossier, déclenche alors la demande de prise en charge du voyageur par l'opérateur concerné par la zone. Ce service d'un autre type se situe ainsi entre l'ambulance et le service traditionnel de transport de personnes à mobilité réduite.

En Suède, le transport dédié des personnes à mobilité réduite est en pleine évolution. Les Suédois ont en effet un objectif d'accessibilité totale des réseaux fixé à 2010, soit 5 ans avant la France, et les personnes handicapées sont donc de plus en plus nombreuses à circuler dans les transports en commun classiques. Et ce sont alors les malades les principaux utilisateurs des services dédiés alliant sécurité, adaptation et flexibilité. \*

→ **Tunabergs taxi AB**

- 175 salariés
- 95 véhicules, dont 90 % de minibus et 10 % de taxis
- 600 000 voyages annuels
- [www.busslink.com](http://www.busslink.com)

## À Angers, jeunes et chauffeurs se redécouvrent autour du ballon

**Pour apprendre à mieux connaître les jeunes des quartiers d'Angers, les salariés de Keolis ont lancé "lignes de but", des matchs de foot à l'esprit "créateur de liens".**

**L**es jeunes comme les chauffeurs, vérificateurs et agents de maîtrise qui s'affrontent lors de ces matchs, disent tous fortement apprécier ces rencontres permettant de lier connaissance autrement. Elles sont, en effet, l'occasion pour ces deux publics de nouer contact dans un autre contexte que celui de la vérification des titres de transport. D'autres réseaux du groupe Keolis ayant déjà mené ce type d'expérience disent tous avoir rapidement vu les comportements

s'adoucir. Ces matchs permettent de remédier aux incivilités, insultes et même agressions qui font malheureusement partie du quotidien dans les transports en commun. L'opération qui a débuté fin septembre se conclura le 5 mai par un tournoi. Les deux équipes de Keolis regroupant chauffeurs, vérificateurs et agents de maîtrise rencontreront ainsi deux fois chaque équipe des sept quartiers d'Angers et de Trélazé qui participent à l'opération. \*



→ **Keolis Angers**

- 500 salariés
- 172 véhicules
- [www.cotra.fr](http://www.cotra.fr)



Des interphones sont à la disposition des voyageurs sur les quais.

## Rendre nos gares plus sûres

**Tel est le leitmotiv de Southern pour sa campagne de sécurisation menée dans les 80 gares dont la filiale anglaise de Keolis a la responsabilité.**

**S**i 36 gares Southern sont déjà accréditées "Secure Station", l'objectif d'ici la fin de l'année est d'atteindre les 50. Pour obtenir ce label de qualité remis par la police anglaise et Department for Transport (l'Autorité Organisatrice nationale), des enquêtes sont très régulièrement menées. Au final, la perception des passagers doit bien entendu être positive et sereine et les résultats chiffrés obtenus, positifs et réguliers. Pour apprécier le sentiment de sûreté des passagers, plusieurs éléments rentrent en ligne de compte. Le design tout d'abord. Il a son importance et doit être conforme à certains standards en termes d'éclairage ou encore de signalétique définis par les officiers locaux qui œuvrent pour la réduction de la criminalité.

Le management est quant à lui très impliqué pour traiter ces sujets de sécurité. En quoi ? Pour ce qui est de la communication avec les voyageurs, elle reste toujours au premier plan que ce soit en situation normale ou perturbée. Le sujet est brûlant en Angleterre avec les récents attentats terroristes. En France, une politique forte en faveur de la sécurité est mise en place dans les réseaux Keolis. Elle s'articule entre prévention, médiation et dissuasion. \*

→ **Southern**

- 120 millions de voyageurs
- 3500 employés
- 300 trains
- [www.southernrailway.com](http://www.southernrailway.com)

## T'Bus : les bus colorent la ville

**On reproche souvent aux transports publics de ne pas particulièrement faire rêver. Il est rare, en effet, de voir les passants se retourner sur le passage d'un bus. A Tremblay, ça arrive...**

**P**our le lancement du nouveau réseau baptisé T'bus, Keolis, en partenariat avec la ville, propose depuis le mois de septembre des



François Asensi, député-maire de Tremblay en France, donne le coup d'envoi de T'bus.

bus au look peu conventionnel. Les Tremblaysiens ont, en effet, le choix entre des bus jaunes décorés aux couleurs de la ville multiculturelle, des bus bleus illustrant la ville sportive, des bus rouges pour signifier l'engagement culturel de la ville et des bus verts en simple allusion à la nature. Les Tremblaysiens ont ainsi tous très vite adopté T'bus. Ce nouveau réseau propose, en effet, des bus plus fréquents, plus directs et plus pratiques. La mairie les invite en plus à participer à la décoration intérieure des bus. Un appel à contribution organisé dans plusieurs endroits stratégiques de la ville a permis de recueillir de nombreux dessins. \*



→ **CIF - Unité de Tremblay**

- 86 bus
- 161 salariés
- [www.cif-bus.com](http://www.cif-bus.com)

# Violences urbaines, pourquoi brûle-t-on des bus ?



**Charlotte Boisteau,**  
Sociologue  
et politologue

**Pourquoi selon vous le transport public devient-il la cible des violences alors qu'il est plutôt vecteur de dynamisme et de lien social pour un quartier ?**

Il ne faut pas se tromper dans l'analyse des derniers actes de vandalisme commis en France. Le transport, comme les voitures ou les poubelles, sont les objets et non les cibles de ces actes. Les bus ont l'avantage sur les voitures ou les poubelles de mieux flamber et aussi, parce qu'ils sont publics, de créer une image sensationnelle immédiatement véhiculée par les médias. Mais la très large majorité des Français n'ont jamais mis les pieds dans ces banlieues et justement parce que celles-ci sont au banc du lieu...

Le transport véhicule l'individu d'un point à un autre, il est essentiel comme moyen de désenclavement mais il n'est qu'un vecteur. Je me déplace pour aller visiter un ami, travailler, me divertir, etc... Mais à quoi bon me déplacer en bus si mes amis habitent dans la même cage d'escalier, si l'école est à deux pas, si les entreprises du centre-ville n'ont pas d'emploi à m'offrir ? Être en sécurité pour les habitants de ces quartiers signifie avant tout avoir accès à un emploi, et ne pas se voir refuser une embauche parce que tout simplement on habite dans le "9-3" ; à une bonne formation, et ne pas être entassés dans des classes de 40 élèves sous l'autorité de professeurs débutants...

**Ce phénomène est-il franco-français ou bien connaissez-vous des situations similaires dans le monde ?**

Ce phénomène est un phénomène de luttes urbaines. Ces luttes ont de tous temps existé et ont généralement précédé les grands changements. Historiquement, les luttes furent davantage menées pour obtenir le droit au transport public. À Barcelone par exemple, les habitants des quartiers périphériques ont du prendre en otage les chauffeurs de bus pour que le transport public desserve leurs zones "reculées". Depuis, ces mêmes communautés bénéficient d'un métro, qui dans son tracé retrace l'histoire des revendications. Si les jeunes brûlent les bus en France,

il faut comprendre que leur revendication n'est plus d'obtenir le transport public dans les quartiers. Chaque époque a les symboles qu'elle mérite. Aujourd'hui, la lutte en France est celle d'une reconnaissance identitaire, qui, lorsqu'elle aura véritablement lieu, permettra aux citoyens de ces périphéries de jouir des mêmes droits civiques - dans la pratique aussi - que les citoyens parisiens.

**Quels seraient selon vous les éléments de réponse ?**

Il n'y a pas de recette miracle qui vaille en tous temps pour tous espaces. Pourtant, nous pouvons ébaucher quelques éléments méthodologiques. Tout d'abord, les politiques publiques, qu'elles soient de sécurité, d'urbanisme, éducatives, etc... doivent travailler ensemble et s'adapter aux contextes régionaux, locaux, et surtout micro-locaux. Il faut partir du terrain pour comprendre les dynamiques qui s'y jouent et adapter les réponses qui s'y donnent. Ce qui vaut à Marseille ne vaut pas nécessairement à Saint-Quentin-en-Yvelines. Il faut alors permettre à tous les acteurs - publics, privés et communautaires - de participer au projet de la ville, travailler avec les jeunes des banlieues pour régler leurs problèmes, faire du citoyen un citoyen, renforcer sa responsabilité par le biais de l'affermissement de la cohésion sociale. Aussi faut-il s'interroger sur la forme de la ville et la responsabilité de ceux qui la dessinent : Le Corbusier ou Jean Nouvel sont certes des artistes, mais peut-on les considérer comme des modèles d'urbanisme ? Un espace vraiment public doit enfin permettre l'expression de tous les comportements, même les moins formels et accepter les risques de débordements. \*

## → PROFIL

Charlotte Boisteau est coordinatrice du Projet "Violences Urbaines et Politiques de Sécurité". Pratiques publiques et privées dans la sécurisation de l'espace urbain. Les cas de Barcelone et Bogota". Sociologue et politologue de formation, spécialisée en relations internationales et en études du développement, elle rédige actuellement sa thèse de doctorat sur les "Violences et Transformations Urbaines. Politiques publiques, stratégies privées et actions communautaires pour la sécurisation de l'espace urbain" au Laboratoire de Sociologie Urbaine de l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne.

## À l'affiche

### Le décollage de la marque Keolis Airport

Pour pénétrer en zone réservée d'un aéroport, la législation impose que les hommes et les matériels puissent être identifiés par rapport à leur société d'appartenance.

**Keolis**  
Airport



Dans le cadre du déploiement de sa marque, Keolis s'affiche aujourd'hui à Roissy sous une marque ombrelle unique regroupant toutes les activités aéroportuaires. Une centaine de véhicules siglés "Keolis Airport" circulent sur les plates-formes parisiennes. Le grand public se rend à présent mieux compte de la présence de Keolis sur toute la chaîne du transport aéroportuaire : depuis les navettes entre la ville et l'aéroport (lignes 3 et 4 des Cars Air France), en passant par les liaisons internes à l'aéroport, le transport des équipages, le transport des passagers jusqu'à l'avion et même en tant que gestionnaire d'aéroports (aéroports d'Angers, de Chambéry et de Grenoble) ! Chaque jour, plus de 80 000 salariés et 215 000 voyageurs (soit plus de 78 millions de voyageurs par an) de toutes nationalités, transitent par les aéroports parisiens. Roissy et Orly constituent donc un formidable vecteur de communication pour le groupe Keolis. \*

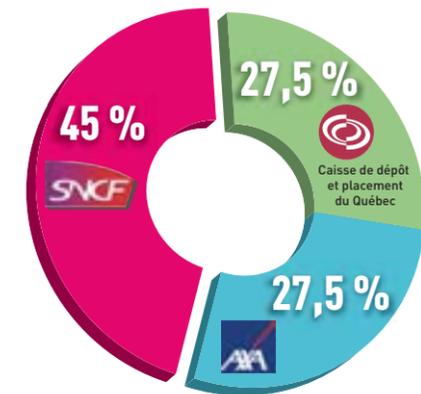
### Recomposition du capital de Keolis

Une nouvelle étape s'ouvre dans le développement du Groupe avec la nouvelle composition de son capital. Si le groupe SNCF reste l'actionnaire industriel de référence à hauteur de 45 %, un consortium regroupant à parité AXA et la caisse de dépôt et de placement du Québec fait son entrée à hauteur de 55 %.

Ces nouveaux partenaires, dont la dimension financière et internationale n'est plus à démontrer, s'engagent sur une période d'au moins 5 ans. Ils

accompagneront Keolis dans son développement, notamment à l'international et dans la perspective des grands projets structurants liants infrastructures et exploitation.

Le groupe Keolis peut dès aujourd'hui s'appuyer sur cet actionariat pérenne et stable pour développer une offre novatrice et compétitive au service des Autorités Organisatrices françaises et internationales et des grands donneurs d'ordre privés. \*



## À lire



### Nouvelles "Solutions Keolis"

La gamme "Solutions Keolis" s'enrichit de trois nouvelles plaquettes :

- "Movilis", première plaquette de la série des "Solutions Réseaux", pour tout savoir sur l'intermodalité avec Keolis
- La plaquette "Sécurité", où l'expérience de Keolis fondée notamment sur les notions de prévention, médiation, dissuasion est aujourd'hui largement reconnue

- "Accelis", présente l'expertise du Groupe dans le domaine de l'accessibilité et de la mobilité pour tous. \*

→ Retrouvez toutes les solutions Keolis sur :  
[www.keolis.com](http://www.keolis.com)

# bougez autrement !



[WWW.GRAND-DIJON.FR](http://WWW.GRAND-DIJON.FR)