

PULSE



Les conducteurs, les virtuoses de la mobilité

Imaginons ensemble une mobilité sûre et durable

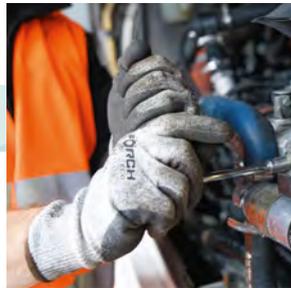
p. 03

Introduction

Édito

Nos contributeurs

6 mots de la mobilité

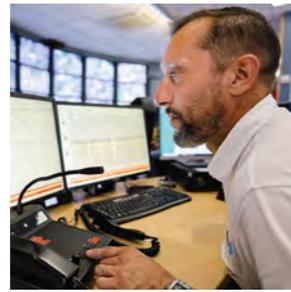


p. 08

Points de vue

Tribune — Former aujourd'hui pour les transports de demain

Les visages de Keolis — Huit collaboratrices et collaborateurs, huit parcours singuliers



p. 18

Sur le terrain

Une journée dans la vie de... ceux qui nous transportent Direction Nancy, où Cédric, Élisabeth, Omar et Yannick nous font découvrir leur quotidien au sein du réseau urbain STAN, opéré par Keolis.



p. 24

Le dossier

Les conducteurs, les virtuoses de la mobilité

- Profession : artiste de la conduite
- Quiz : Quel conducteur êtes-vous ?
- Focus : Un métier qui gagnerait à être mieux connu



p. 30

Portfolio

Les conducteurs en coulisse

Pulse n° 12

Que serait Keolis sans ses collaborateurs ? Acteurs clés du transport public, ils contribuent au quotidien à une transition écologique et sociale durable dans le secteur de la mobilité. C'est pourquoi nous avons décidé de réaliser ce hors-série pour eux, nos collaborateurs. Sans eux, sans leurs compétences, sans leurs expertises et savoir-faire, nous ne pourrions pas bien faire notre métier.

Aujourd'hui, la formation est un enjeu crucial et, chez Keolis, nous sommes convaincus que c'est un levier efficace pour répondre à nos besoins de recrutement. Former, mais également faire découvrir nos métiers. Dans notre rubrique « Points de vue », découvrez les parcours atypiques, et passionnés, de huit collaborateurs Keolis à travers le monde.

Nous vous proposons également de partager une journée dans la vie de ceux qui font vivre les réseaux. Dans la rubrique « Sur le terrain », plongez en immersion avec quatre collaborateurs – expert technique, conductrice, agent commercial polyvalent et régulateur au PCC – pour comprendre et vivre leur quotidien comme si vous y étiez.

Saviez-vous d'ailleurs qu'un conducteur n'est pas juste un conducteur ? Indispensable à notre quotidien, ce métier ne se limite pas à manier le volant. Cela ne se voit peut-être pas, mais les conducteurs ont des compétences hors normes. Le dossier central de notre *Pulse 12* s'intéresse à ce qui se cache derrière le quotidien des femmes et des hommes qui vous transportent.

Enfin, ne manquez pas la rubrique « Portfolio », qui vous emmène dans les coulisses d'un shooting photo réalisé pour notre campagne de marque employeur. Découvrez les visages de celles et ceux qui incarnent Keolis avec fierté et passion !

Bonne lecture !

KEOLIS

Ils ont contribué...

8



Clara Jakubik

Directrice de la formation et du développement des compétences du Groupe Keolis

détaille les programmes de formation pour les collaborateurs et futurs collaborateurs de Keolis.

10



Vincent Bordier

Conducteur-receveur à Keolis Tours et conseiller immobilier

raconte l'expérience acquise grâce à son double métier.

Lionel Cegarra

Formateur simulateur tram à Keolis Dijon Multimodalité

partage sa passion de la conduite et transmet les valeurs de son métier.



11



Sofie Brantlind

Experte transition énergétique à Keolis Suède

contribue à proposer des solutions innovantes pour faire évoluer le transport public.

13

12



Axel Tardy

Responsable de ligne à Keolis Gironde

revient sur ce que lui a apporté sa formation au CFA pour apprendre le métier.

14



Gilles Martel

Responsable santé, sécurité et sécurité routière du Groupe Keolis

accompagne et sensibilise les équipes aux enjeux de la sécurité, dont la sécurité routière.

13

17



Mathilde Gallou

Technicienne cycle, agent d'accueil STAR, Rennes

présente son association, qui promeut le cyclisme féminin.

16



Shyamchandra Mishra

Directeur général de Keolis Hyderabad, Inde

démontre l'importance du leadership pour plus de collaboration et d'inclusivité dans les équipes.

15



Patricia Santiago

Conductrice de tramway à Yarra Trams, Melbourne, Australie

parle de son changement de voie vers le tramway pour suivre les traces de son père.

Cédric Boyat

Expert technique au réseau STAN, Nancy

met en avant le rôle des opérations de maintenance pour la sécurité des passagers.



19

21



Omar Akil

Agent commercial polyvalent sur le réseau STAN, Nancy

insiste sur l'importance du contact humain et de l'aide aux usagers des transports.

20



Élisabeth Kolosa

Conductrice sur le réseau STAN, Nancy

valorise le transport et le service pour les passagers de son bus.

22



Yannick Villabruna

Régulateur sur le réseau STAN, Nancy

apporte son aide aux conducteurs sur le réseau.

... à ce numéro



6 mots de la mobilité

① INNOVER

Innover, c'est repousser les limites pour façonner les transports de demain. C'est construire pas à pas une mobilité nouvelle, plus performante, plus fiable et plus durable au service des passagers. En répondant aux enjeux d'aujourd'hui, les ingénieurs mettent leur savoir et leur créativité au service de solutions pour l'avenir.

② RÉPARER

Réparer, c'est prendre soin de notre flotte pour allonger sa durée de vie. C'est un acte responsable au service d'une mobilité durable. Mais c'est aussi s'assurer du bon fonctionnement et de la sécurité du matériel roulant. Les chefs d'atelier optimisent la fiabilité et la sécurité des véhicules afin de garantir une meilleure expérience pour les voyageurs.

③ ANTICIPER

Anticiper, c'est prévoir pour mieux servir. C'est rester vigilant à tout instant pour prévenir l'imprévu et l'éviter autant que possible. Chaque jour, les opérateurs de régulation se font les chefs d'orchestre des flux de trafic en analysant, en régulant et en prévoyant les congestions pour garantir un service optimal et fluide.

④ TRANSPORTER

Transporter, c'est le cœur de notre métier. C'est à la fois une responsabilité à assumer, envers les passagers et les autres usagers de la route, dont il faut assurer la sécurité, et une mission pleine de sens. Transporter, c'est bien plus que conduire : c'est créer du lien et rapprocher les personnes.

⑤ DÉVELOPPER

Développer, c'est prendre le pouls de son écosystème et l'analyser pour mieux le comprendre. Le chargé d'études marketing a un rôle essentiel : celui de suivre les évolutions du marché et d'écouter les attentes des passagers, afin de fixer des objectifs clairs aux équipes et de construire une offre plus performante et personnalisée.

⑥ INFORMER

Informé, c'est être disponible et toujours rester au contact des voyageurs pour mieux les aider et les guider dans leurs trajets. C'est privilégier l'échange et permettre à tous de bénéficier de la même expérience de voyage. L'agent de clientèle est un acteur clé du service client, qui assure aux passagers une assistance régulière et un accueil bienveillant.



/ Tribune /

“Former aujourd’hui pour les transports de demain”

Clara Jakubik,
Directrice de la formation
et du développement
des compétences
du Groupe Keolis

“La formation permet à nos collaborateurs d’évoluer mais c’est plus que ça, elle représente également une véritable aventure de partage.”

Chez Keolis, nous sommes, comme nos concurrents, confrontés à des problématiques de recrutement et de rétention de personnel. Pourtant, les métiers de la mobilité partagée répondent à la quête de sens des travailleurs d’aujourd’hui : ils contribuent à la réduction des pollutions, au désenclavement des populations, et facilitent la mobilité, en ville comme dans les territoires. Ils offrent une multitude d’opportunités de carrière, accessibles à des profils très divers. C’est pourquoi la formation est, pour nous, un levier essentiel.

Nous proposons des formations certifiantes et diplômantes, accessibles à tous les niveaux et à tous les âges. Nous avons mis en place plusieurs programmes pour attirer les jeunes, notamment via des contrats d’apprentissage, de professionnalisation, et des formations continues. Depuis 2021, notre Centre de Formation des Apprentis (CFA) a formé 600 jeunes aux métiers de la conduite. En outre, nous développons depuis plus de dix ans des programmes pour les

jeunes diplômés, alternant des cours au sein de l’Institut Keolis et une mission en filiale de un à deux ans leur permettant de découvrir nos métiers dans l’exploitation, la maintenance, l’ingénierie et le marketing. Ces pépinières sont de véritables accélérateurs de carrière.

La formation, nous la destinons également à nos collaborateurs. Chez Keolis, nous croyons en la progression horizontale et verticale, et nous voulons que chacun puisse construire sa propre carrière. Ainsi, l’Institut Keolis propose plus de 300 modules de formation couvrant l’ensemble de nos métiers, y compris le management, le leadership et le développement personnel. Ces modules trouvent leurs cibles, puisque, en 2023, 70 % de nos collaborateurs ont bénéficié d’au moins une formation (environ 28 heures par an par personne) et leur taux de satisfaction était de 91 % ! Nous souhaitons poursuivre dans cette voie et nous espérons atteindre les 80 % de collaborateurs formés en 2025.

Nous anticipons aussi les besoins en compétences des métiers de la mobilité durable. En collaboration étroite avec les filières métiers, nous avons intensifié nos efforts sur les thématiques liées à la transition

énergétique et à l’environnement et sur les évolutions des métiers de la maintenance et de la conduite. Enfin, nous avons développé un référentiel de leadership, déployé sur le principe du « cascading ». Ce programme s’adresse dans un premier temps à tous les managers. Notre objectif est que nos 5 000 managers à travers le monde soient formés d’ici 2025, et disposent des mêmes clés pour accompagner leurs équipes.

Chez Keolis, nous encourageons tous ceux qui le souhaitent à suivre une formation, non seulement pour monter en compétences dans leur métier, mais aussi pour s’ouvrir à d’autres sujets. Nous avons adopté l’approche 70/20/10 : apprendre 70 % du métier en expérimentant sur le terrain, 20 % en échangeant avec ses collègues, et 10 % par la formation personnelle. Basée sur le partage, la formation chez Keolis est un élément essentiel pour l’apprentissage et l’innovation. C’est ce qui fait la richesse de notre Groupe.

Les visages de Keolis

/ Vincent, conducteur multicasquette /

Mon parcours est fait de rencontres. D'abord, celle qui m'a fait devenir conducteur-receveur pour le réseau Fil Bleu, à Tours, en 2001. Au fil du temps, j'ai développé d'autres envies professionnelles. Et c'est une autre rencontre, avec un agent immobilier cette fois-ci, qui m'a fait me lancer dans ce secteur, il y a 18 mois. Depuis, je suis devenu commercial dans une agence immobilière.

J'ai désormais une double casquette, et cela fonctionne très bien. C'est un vrai plus, et ces deux activités se ressemblent plus qu'on ne le pense ! Que ce soit en tant que conducteur ou comme agent immobilier, je rencontre tous les jours de nouvelles personnes, que j'accompagne pour répondre au mieux à leurs besoins. L'aspect relationnel est ce qui me plaît et m'attire dans ces deux activités professionnelles. Le fait d'aller vers les autres et de les aider me fait me sentir utile. Et c'est un moteur pour moi.

Après avoir passé 23 ans au sein de Fil Bleu, j'ai une solide expérience, j'ai aussi gagné en assurance face aux clients. Je sais gérer les situations de conflit et prendre du recul par rapport à mon quotidien de conducteur. Tout ce vécu et cette richesse d'expériences et de connaissances m'ont été très utiles pour m'intégrer rapidement dans ma nouvelle activité immobilière. Aujourd'hui, je suis fier de mon parcours atypique, souvent ponctué de hasards, mais que j'ai toujours pu mener avec le soutien de mes proches et de mes collègues. En sortant de ma routine, j'ai appris à mieux apprécier mon métier de conducteur.



**“Prendre du recul
m'a permis de redécouvrir
mon métier de
conducteur et de grandir
intellectuellement
en allant à la rencontre
des gens. C'est une vraie
expérience enrichissante !”**

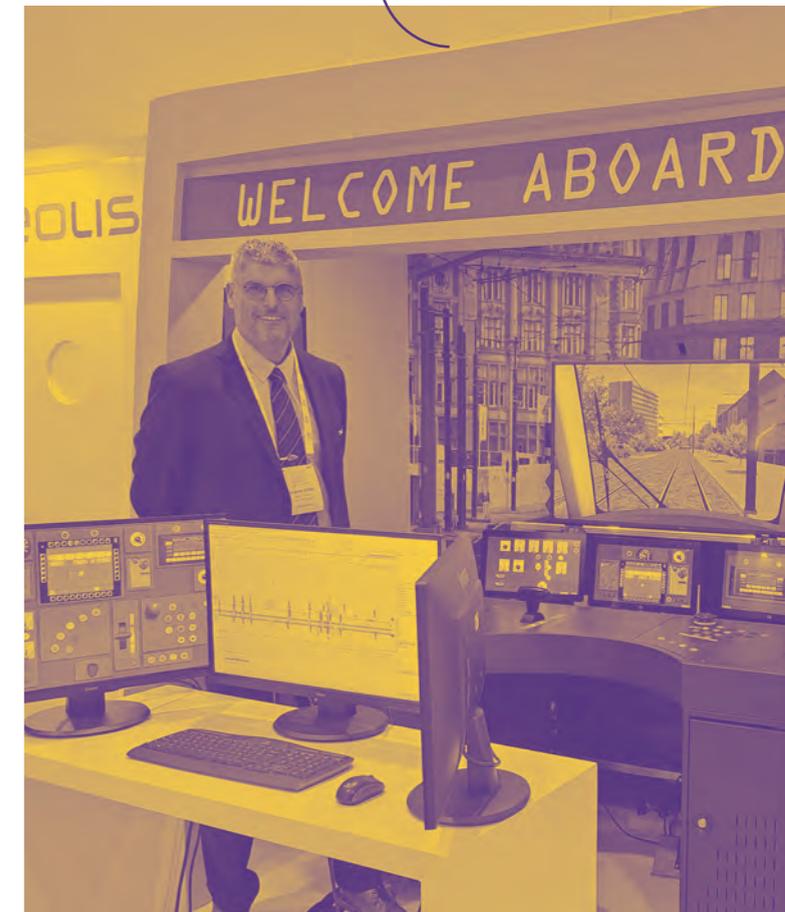
Vincent Bordier,
Conducteur-receveur à Keolis
Tours et conseiller immobilier

/ Lionel, formé à la conduite de demain /

Je suis entré chez Keolis en 2000 comme conducteur. Jusqu'en 2011, j'ai évolué dans plusieurs métiers, d'agent de maîtrise à responsable d'agents de médiation. Pendant cette période, j'ai renforcé mon goût pour la transmission, en suivant moi-même des formations à la conduite ou au management. Alors j'ai sauté le pas et je suis devenu formateur, pour partager l'amour de mon métier. À Dijon, j'ai eu la chance de profiter de l'arrivée du tramway en ville pour contribuer à la création de nouveaux modules de formation, inspirés de pratiques d'autres réseaux déjà bien établies. Ensuite, j'ai pu faire vivre ces modules en interne et en animer certains moi-même.

Dans le cadre de ma nouvelle activité, j'ai voyagé à travers le monde pour me confronter à différentes méthodes de formation. Ces expériences ont été fondatrices pour moi. J'ai pu discuter avec des spécialistes anglais, australiens, danois, tandis qu'eux nous rendaient aussi visite à Dijon pour échanger. Bien sûr, il y a parfois eu des difficultés, comme la barrière de la langue, mais ces visites ont vraiment été positives. Je suis convaincu que le partage est le pilier du métier de formateur. Nous avons chez Keolis une filière formation de qualité, innovante et singulière. Et je pense qu'elle doit rester au cœur de nos métiers : transmettre la passion de la conduite, c'est absolument essentiel.

Lionel Cegarra,
Formateur simulateur tram
à Keolis Dijon Multimodalité



**“Que ce soit en France ou
à l'étranger, j'ai beaucoup
appris par le dialogue.
L'ouverture d'esprit
et la curiosité : voilà les
valeurs que je souhaite
transmettre.”**



“Ce que j’apprécie le plus, c’est de pouvoir aider les conducteurs et d’être là pour les soutenir. C’est enrichissant pour eux comme pour moi !”

Axel Tardy,
Responsable de ligne
à Keolis Gironde

/ Axel, au service des autres /

J’apprécie les relations humaines et j’aime échanger avec les personnes qui m’entourent... C’est ce qui me plaisait quand je travaillais dans le prêt-à-porter. Malheureusement, je n’avais pas beaucoup de perspectives d’évolution et, étant encore jeune, je me suis dit qu’il fallait que je fasse autre chose. Comme j’ai toujours aimé conduire, le transport public s’est imposé naturellement. C’est un métier de contact et c’est aussi cela qui m’a attiré.

J’ai eu la chance de faire partie de la première promotion du CFA Campus Mobilité Gironde de Keolis. C’est là que j’ai appris le métier de conducteur. Nous étions un petit groupe de 15 personnes, encadrés par trois accompagnateurs. Nous avons eu une formation hyperpersonnalisée. J’en garde un très bon souvenir, cela a été enrichissant tant sur le plan humain que sur le plan professionnel, et j’ai énormément appris en peu de temps.

Moins de six mois après la formation, j’ai eu l’opportunité d’évoluer et de passer de conducteur à responsable de ligne. C’était une idée de mon supérieur, c’est lui qui m’a poussé à le faire. J’ai bien fait de l’écouter ! C’est une autre facette du métier, plus globale. J’ai la chance de pouvoir accompagner d’autres conducteurs, c’est gratifiant. Et ça prouve que, même si l’on passe par un CFA, on peut avoir des opportunités d’évolution de carrière. Pour tous les jeunes intéressés, c’est vraiment important d’avoir cela en tête.

/ Sofie, ingénieure en mission/

Après avoir décroché mon diplôme d’ingénieur en génie électrique, j’ai su que je voulais faire un métier qui aurait un impact sur la société. C’est donc tout naturellement que je me suis spécialisée dans la transition énergétique et que j’ai rejoint l’industrie des transports en commun.

J’ai intégré Keolis il y a un peu plus d’un an. Désormais, je supervise les projets d’installation d’infrastructures de recharge électrique pour les bus dans toutes nos filiales suédoises. J’ai la responsabilité de sélectionner et d’acheter du matériel, de réaliser des analyses techniques sur les infrastructures, mais aussi de fournir un soutien technique pour les collègues du dépôt de bus. Avec le réchauffement climatique, nous avons besoin de penser notre consommation d’énergie autrement. Chaque territoire dispose d’une quantité d’énergie limitée, il est donc crucial de l’utiliser efficacement.

C’est un travail stimulant, avec de nombreux défis à relever dans un domaine en constante évolution. Il faut rester à la pointe des nouvelles technologies, étudier les innovations pour proposer les meilleures solutions. Ce que j’apprécie le plus, c’est de voir les changements concrets dans la vie quotidienne. Quand j’aperçois un bus électrique rempli de voyageurs, je ressens une grande fierté pour ma contribution à la société.

“Savoir que je contribue à quelque chose d’aussi essentiel et apprécié par tous au quotidien est une immense source de satisfaction.”

Sofie Brantlind,
experte transition
énergétique
à Keolis Suède

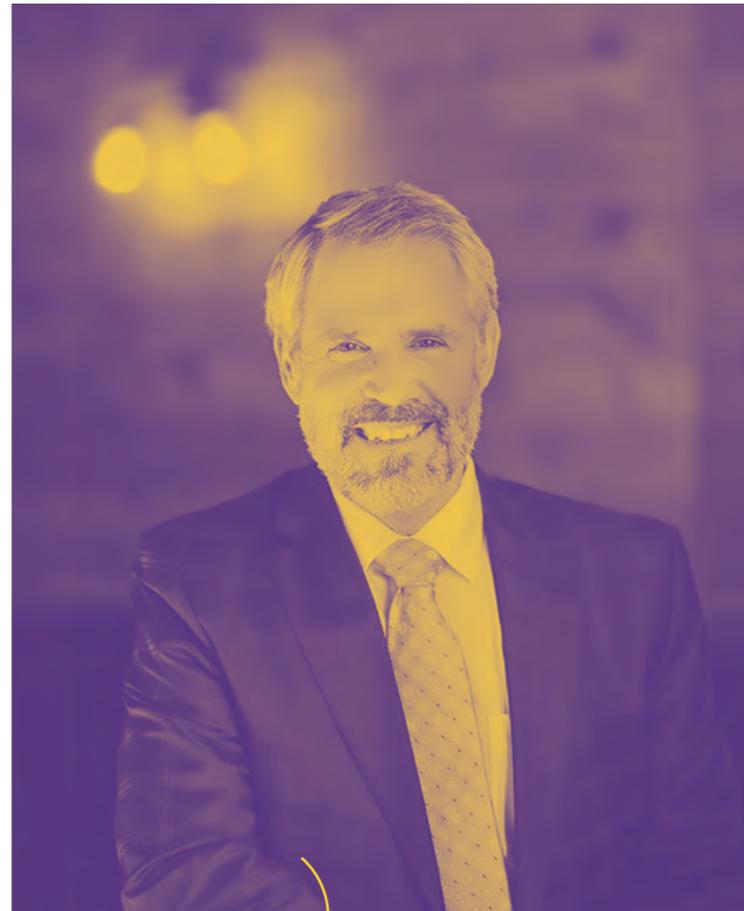


/ Gilles, le passionné /

Je suis diplômé de l'école d'état-major de l'armée canadienne, dans laquelle j'ai passé presque huit années à titre d'officier d'infanterie et de commando parachutiste. J'ai ensuite rejoint la police, où j'ai fait une carrière de 25 années dans des postes de patrouilleur, chef d'équipe, enquêteur, directeur, etc. Pendant toutes ces années, la sécurité faisait partie de mon quotidien, tout comme le service à la population.

En 2020, j'ai intégré Keolis Canada en tant que directeur sécurité, sûreté et mesures d'urgence, puis, en 2022, je suis devenu responsable santé, sécurité et sécurité routière pour le Groupe. C'est différent de la police ou de l'armée, mais il y a aussi beaucoup de défis. Grâce à mon expérience, j'ai rapidement saisi les enjeux de sécurité. J'ai d'ailleurs eu le privilège de piloter une équipe transverse sur la sécurité routière peu de temps après avoir rejoint le Groupe, ce qui m'a permis de plonger très vite dans le grand bain de la famille Keolis. Mon travail consiste à accompagner nos équipes dans les filiales, les conducteurs, les managers, pour déployer les programmes Groupe et les sensibiliser à la sécurité routière et à la sécurité en général. Curieux de nature, je cherche des solutions pour améliorer la sécurité des passagers et des conducteurs car on ne s'en rend pas forcément compte, mais ces événements ont souvent un fort impact sur notre personnel en causant d'importants traumatismes.

L'année dernière, grâce à plusieurs partenaires internes, nous avons reçu le prix de l'innovation Keolis pour le dispositif chasse-corps S-1 Gard, jusqu'ici déployé en Suède. En installant ce dispositif à l'avant des roues, les personnes qui tombent et qui se retrouvent devant les roues sont repoussées et ne risquent plus de se faire écraser. Nous lançons d'ailleurs l'expérimentation du dispositif en collaboration étroite avec notre filiale Keolis Lille Métropole et le client.



“J'aime prendre le bus ou le tram et échanger avec les conducteurs, cela me permet de mieux comprendre leur métier, les difficultés qu'ils rencontrent et comment les aider.”

Gilles Martel,
Responsable santé, sécurité et
sécurité routière du Groupe Keolis

/ Patricia, un virage inattendu /

J'ai longtemps suivi un parcours tout tracé : l'université, puis un poste d'organisatrice d'événements, avec un statut dédié et un style de vie m'emmenant dans les lieux les plus prestigieux du pays. Bien que l'événementiel soit un secteur reconnu, il peut parfois être stressant et incertain. Au-delà de mon succès professionnel, j'ai réalisé l'importance de veiller à ma sécurité financière et à mon équilibre de vie. Je passais mon temps à chercher de nouveaux contrats, à me demander comment j'allais gagner ma vie. La pandémie de Covid-19 a été l'élément déclencheur : l'événementiel a été durement touché. Sur une suggestion de mon père, lui-même conducteur de tramway, j'ai postulé chez Yarra Trams et j'ai complètement changé de voie !

Les débuts n'ont pas été simples. J'ai sous-estimé ce que signifiait conduire un tramway ! J'ai dû m'adapter à un nouveau mode de vie, dépasser mes préjugés, et j'ai tissé une nouvelle relation avec mon père. J'ai réussi à établir une vraie séparation entre mon travail et ma vie personnelle, et j'ai trouvé une stabilité que je n'avais jamais eue auparavant !

Même si elles peuvent être mouvementées, les journées ne se ressemblent jamais. Ce n'est pas un travail considéré comme glamour, mais il est tellement utile, et je suis fière d'avoir, à mon échelle, une petite place dans le quotidien de mes passagers. En plus, j'ai la chance de voir mon père sur mon lieu de travail presque tous les jours ! Je suis plus heureuse que jamais, et c'est aussi ça le succès.

“Si on m'avait dit que je me retrouverais un jour à conduire un tramway dans les rues de Melbourne, je n'y aurais jamais cru ! Changer de voie m'a permis de retrouver un équilibre. Ça n'a pas de prix !”

Patricia Santiago,
Conductrice de tramway
à Yarra Trams, Melbourne, Australie





“Être un leader, c’est soutenir son équipe en l’encourageant à atteindre nos objectifs communs de performance opérationnelle et d’excellence. Cela implique beaucoup de responsabilités.”

Shyamchandra Mishra,
Directeur général
de Keolis Hyderabad, Inde

/ Shyamchandra, révéler le talent de leadership /

Le déploiement du programme Leadership de Keolis à Hyderabad, en septembre 2023, a été une expérience transformatrice, tant pour moi que pour l’ensemble de notre équipe. En incitant les participants à s’ouvrir à de nouvelles pratiques et à faire vivre une culture d’amélioration continue, dans laquelle chacun peut apprendre de l’autre, il nous a permis de libérer le plein potentiel de nos managers.

Notre filiale s’est lancée dans un travail de transformation pour doter les collaborateurs d’outils et de connaissances nécessaires pour développer leur leadership. Aujourd’hui, 136 collaborateurs, dont 57 cadres et 79 chefs d’équipe, ont déjà été formés et nous constatons de premiers résultats ! Le leadership est plus collaboratif et inclusif. Je suis convaincu que c’est une qualité qui doit être cultivée à tous les niveaux. On apprend à développer ses propres points forts, à faire preuve de persévérance et à prendre conscience de son environnement, pour mieux trouver sa place au sein d’une équipe. À mon avis, être leader est un travail quotidien pour rester le point d’ancrage de ses collaborateurs et pour avoir un impact vertueux sur leur activité. C’est incarner les valeurs du Groupe pour construire un milieu professionnel à la fois stimulant et valorisant.

/ Mathilde, l’artisane du vélo féminin /

En 2021, j’ai décidé de changer de voie professionnelle pour devenir technicienne cycle. Il y a quelques mois, je me suis engagée dans une association qui s’appelle « Donnons des Elles au Vélo » (DDEAV). Cette année, je suis bénévole pour la 10^e édition du projet DDEAV J-1 de l’association. Il s’agit de neuf coureuses cyclistes amatrices qui réalisent le Tour de France, une journée avant les épreuves masculines. L’objectif est de promouvoir le cyclisme féminin et la pratique du vélo comme mode de transport au quotidien. Ce qui m’a plu, c’est qu’il ne s’agit pas d’une compétition à proprement parler, l’objectif est que toutes les participantes terminent le parcours ! C’est une initiative qui montre que le vélo est accessible à tous et à toutes.

Dans notre groupe de neuf coureuses, il y a des mères de famille, des jeunes et des moins jeunes, toutes amatrices. Je suis très fière de faire partie de l’équipe bénévole, de les accompagner dans l’aventure, d’autant que c’est grâce à cet événement que le Tour de France féminin existe depuis trois ans maintenant. Je pense que nous sous-estimons totalement l’importance de la visibilité que ce genre d’événement peut donner au sport féminin ou à la pratique d’un métier comme le mien. J’essaie d’être un modèle pour les femmes, d’inspirer et de faire connaître notre sport au féminin. Nous manquons encore de visibilité et de représentation.

“L’important, c’est de montrer que tout le monde peut réussir dans des projets cyclistes, sportifs ou non. Peu importe son parcours, son âge ou son genre, le vélo est accessible à tous !”

Mathilde Gallou,
Technicienne cycle,
agent d’accueil STAR, Rennes





Une
journée

dans la vie de
ceux qui nous
transportent

→ Expert technique, Cédric repointe les réparations effectuées par l'équipe précédente.

Dans l'est de la France, à Nancy, se trouve le réseau urbain STAN, opéré par Keolis. Chaque année, près de 26 millions de personnes¹ empruntent ce réseau pour leurs déplacements quotidiens ou ponctuels. Et tout cela est possible grâce au travail des 844 collaborateurs, dont 605 conducteurs, mobilisés sur l'ensemble de la chaîne de mobilité.

Le soleil matinal inonde de ses rayons l'abribus de la gare routière, où Camille vient d'arriver. Elle patiente, en regardant le monde autour d'elle. Étudiants, employés, parents avec leurs enfants, retraités, tous attendent le bus 126 pour commencer leur journée. Comme prévu, à 8h17, il pointe le bout de son nez. Les portes s'ouvrent, et les passagers montent un à un dans le véhicule. Les bips des titres de transport s'enchaînent, tout comme les salutations à la conductrice. Une fois installée, Camille regarde par la fenêtre, pensant à la journée qui l'attend. Puis, elle pose son regard vers la conductrice. Et elle ? À quoi ressemblent ses journées ? Celles de ses collègues ? Qui se cache derrière tous nos déplacements du quotidien ? Aujourd'hui, nous partons à leur rencontre. Direction Nancy.

1/ LE DÉPÔT DE BUS

Il est 8 heures du matin et Cédric Boyat, 45 ans, arrive au dépôt Keolis, un site qu'il connaît comme sa poche. Il faut dire qu'il travaille ici depuis 16 ans, et depuis septembre dernier en tant qu'expert technique. Lorsqu'il prend son service, Cédric a toujours le même



rituel. « À chaque prise de service, on fait un point de passation entre les différents chefs d'équipe. Ceux qui étaient là nous expliquent ce qu'il s'est passé, les bus qui sont à l'arrêt, pourquoi, ceux qui ont été réparés, etc. Et on a un tableau qui récapitule tout », précise-t-il.

Le tableau en question indique l'état de chaque bus, avec un numéro correspondant. Il précise les opérations de maintenance effectuées, celles à programmer, l'état des commandes, etc. Il est mis à jour en temps réel pour être le plus précis possible. « C'est primordial de bien tracer tout ce que nous faisons. De notre travail dépend la sécurité des passagers ! »

Lorsque Cédric s'occupe d'un bus, il suit trois étapes. Il commence par vérifier toutes les pièces situées sous le bus : suspensions, freins, filtres, rien ne lui échappe. Si la vue est importante lors de l'inspection, il doit également faire appel à ses autres sens : « Dans la formation de mécanicien, on nous sensibilise aux aspects sensoriels. Le toucher et l'odorat sont aussi importants que la vue. Tous nos sens doivent être en alerte. Au début ce n'est pas facile, mais avec les années et l'expérience, je sens quand quelque chose ne va pas ou est défectueux. »

Deuxième étape, vérifier le moteur à l'arrière du bus, puis il monte sur le toit. « Nos bus roulent au gaz, et les bonbonnes sont situées sur le toit. Il faut être très vigilant, et ne pas passer à côté d'une fuite ou d'un impact. Avec ma lampe et mon petit miroir, je vérifie absolument chaque angle. » Cédric a suivi une formation diplômante d'une semaine pour pouvoir effectuer le contrôle du circuit gaz des bus. Tous les mécaniciens ne sont pas habilités à le faire, sécurité oblige.

« Tout ce que je fais, je le fais pour les passagers. Faire de la mécanique, c'est ma passion, et en plus ça profite à tout le monde. C'est gratifiant d'être au service des autres ! » Une fois réparés et vérifiés, les bus sortent du dépôt, puis sont garés dans le parking, prêts à prendre la route.

2/ MATINÉE AVEC UNE CONDUCTRICE

C'est à ce moment-là qu'Élisabeth Kolosa entre en jeu. Cette dynamique quinquagénaire est conductrice de bus sur le réseau STAN depuis plus de 30 ans ! Lorsqu'elle arrive au dépôt, Élisabeth récupère sa feuille de service, qui lui indique le bus qu'elle doit prendre, les horaires de passage sur sa ligne, et tout ce qui a été fait sur son véhicule.

Quand elle part du dépôt, comme ce matin, Élisabeth a son rituel de début de journée. « Je prends le temps de tout



← Élisabeth et la conduite, une histoire qui dure depuis 30 ans.



→ Tour de vérification avant de quitter le dépôt de bus.

vérifier sur le bus, même s'il a déjà été contrôlé plusieurs fois. Je suis responsable de mon véhicule, il doit être en parfait état de marche quand je pars avec. »

Concentrée, elle répète les mêmes gestes : démarrage du moteur, vérification du SAE², des signaux lumineux à l'intérieur et à l'extérieur du bus, état des pneus, des vitres, rien n'est laissé au hasard. Si tout lui semble correct, elle peut prendre la route.

Élisabeth est conductrice titulaire, c'est-à-dire qu'elle opère toujours sur la même ligne du réseau. Après trois décennies derrière le volant, elle ne se verrait pas faire autre chose. Il faut dire

qu'elle a baigné dedans dès son plus jeune âge. « Ma grande sœur était conductrice de bus. Quand j'étais plus jeune, je passais beaucoup de temps avec elle. J'aime conduire, j'aime le contact avec les gens... Donc ce métier est à la fois une vocation et une passion. » Tout au long de la journée, Élisabeth transporte des centaines de Nancéiennes et Nancéiens dans ces rues qu'elle connaît si bien. « Je me sens utile, c'est ça le plus important. Je permets à des personnes de se déplacer comme elles le souhaitent, ça n'a pas de prix », poursuit-elle, les yeux rivés sur la route. Bien entendu, il y a des jours avec et des jours sans, mais cela fait partie du jeu. Pour elle, le principal est de se sentir en sécurité et de pouvoir assurer la sécurité des passagers. « Il arrive que des voyageurs soient énervés, stressés. Je ne le prends pas personnellement. Dans ces cas-là, je sors mon plus beau sourire pour tenter de leur faire penser à autre chose ! », dit-elle.

3/ À L'AGENCE COMMERCIALE

Être au service des utilisateurs, c'est une mission qu'Omar Akil prend lui aussi à cœur. Agent commercial polyvalent, il a rejoint le réseau STAN il y a plus de 20 ans. D'abord comme conducteur, puis à différents postes, jusqu'à devenir l'une des figures de l'agence commerciale de Nancy, située dans l'enceinte de la gare.

Omar se définit comme un « couteau suisse ». Il est chargé de plusieurs missions, toutes aussi importantes les unes que les autres. « Une partie de mon travail consiste à m'occuper, avec une équipe, du service AlloStan. C'est la plateforme téléphonique du réseau. Les utilisateurs nous appellent pour avoir des informations sur l'état du réseau, sur les horaires de passage, ou pour qu'on leur indique comment aller d'un point A à un point B. » Chaque jour, Omar et ses quatre collègues répondent ainsi à des dizaines d'appels téléphoniques pour orienter les voyageurs.

Mais Omar est également au contact des utilisateurs dans l'agence commerciale. Ici, on gère tout type de demande. « On vient nous voir pour les renouvellements de forfait, pour effectuer les recharges, pour avoir des informations sur les arrêts de bus, les déviations lorsqu'il y a des travaux. On peut même venir régler ses contraventions ! » Ce qu'Omar apprécie dans son métier, c'est le sentiment d'être utile, d'aider l'autre. « Le plus gratifiant, c'est quand je vois quelqu'un repartir avec le sourire. Ou quand on me remercie.

→ Pouvoir aider, c'est ce qu'Omar préfère dans son métier.



À ce moment-là, j'ai gagné ma journée, je sais que mes conseils, mes réponses vont aider cette personne. Je n'en demande pas plus. »

Omar s'occupe aussi des objets perdus. Et le moins que l'on puisse dire, c'est qu'il y en a ! « J'ai mis en place un système de tri et créé les étagères de rangement, avec les types d'objets qu'on récupère : vêtements,

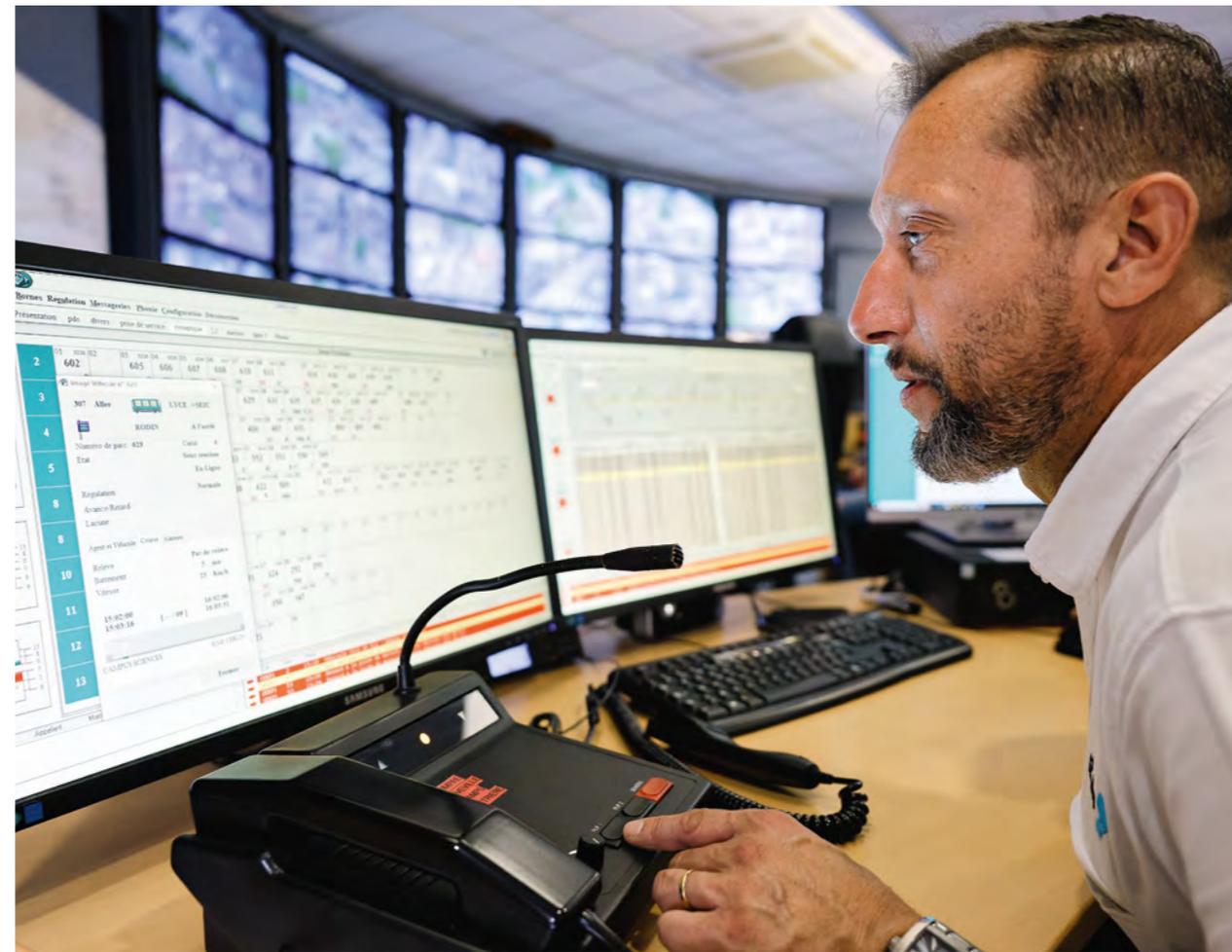
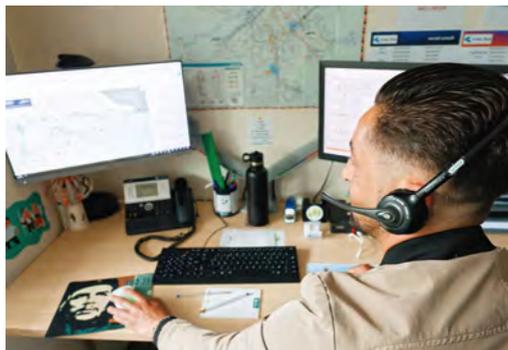
→ Régulateur, Yannick aide les conducteurs à distance en cas d'imprévus.

livres, papiers d'identité, valises, etc. Au bout d'un mois, si personne n'est venu, on fait le vide. » Omar a démarché des associations pour donner les vêtements, les couches, et toutes les denrées encore consommables. « C'est fou ce que les gens peuvent oublier ! J'ai déjà récupéré des béquilles, et même un chien dans son sac de transport qui avait été oublié dans la gare ! », se souvient-il. Mais peu importe la situation, ce qui lui importe le plus, c'est de pouvoir aider.

4 / AU POSTE DE COMMANDE CENTRALISÉ (PCC)

Si Omar et ses collègues sont en mesure d'aider au mieux les voyageurs, c'est en partie grâce au travail des équipes du poste de commande centralisé, également appelé le PCC. Situé à quelques encablures de la gare, c'est ici que travaille Yannick Villabruna, 50 ans, régulateur.

→ AlloStan, la plateforme téléphonique dédiée aux questions des utilisateurs du réseau STAN.



Dans la grande salle, une dizaine d'écrans projettent des images de la circulation en temps réel. Les yeux rivés sur son ordinateur, le téléphone dans une main, Yannick aide un conducteur : « 266, le PCC écoute. Bonjour... Si tu es bloqué, je t'envoie du monde pour t'aider à passer. Sinon tu peux faire le tour par l'hôtel près de la gare... ça devrait passer. » Les régulateurs du PCC ont un rôle primordial pour le bon fonctionnement du réseau. En temps réel, ils peuvent voir à la fois la circulation, la position de chaque bus, leur vitesse, et les horaires de passage aux arrêts.

« Notre rôle premier, c'est de s'assurer que les conducteurs respectent les horaires de passage, qu'ils n'ont pas trop d'avance ou de retard. Et nous sommes aussi là pour les aider. Cela va de la petite question pour un client à des événements plus graves », précise

Yannick. Sur son ordinateur, les appels sont signalés par un code couleur. En vert, un appel « classique », le plus souvent une prise de service lorsqu'un bus part du dépôt. En orange, les appels urgents, lorsqu'une rue est bloquée ou lors d'un malaise voyageur, etc. Et en rouge, les appels d'extrême urgence : « Ces appels sont en cas d'agression du conducteur, ou d'accident grave. Ils sont prioritaires,

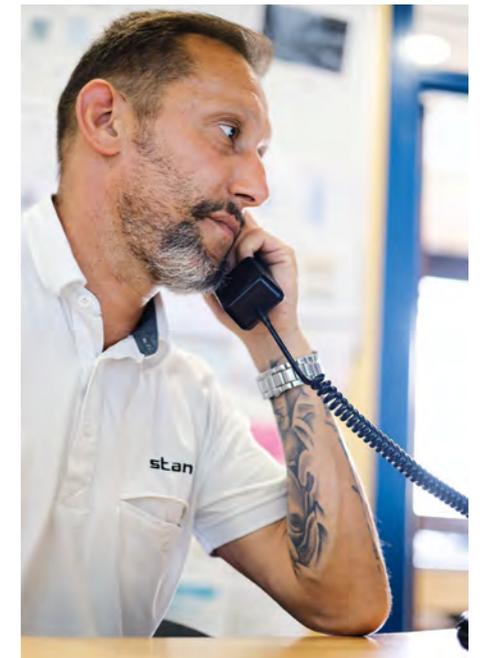
même si je suis déjà en ligne. » Dans ces moments-là, Yannick peut entendre tout ce qui se passe dans le bus pour mieux comprendre la situation.

Être régulateur, c'est faire preuve de sang-froid dans les situations les plus graves, afin de prendre les meilleures décisions. « Si un conducteur m'appelle parce qu'il a eu un accident, je ne dois pas paniquer. La personne à l'autre bout du fil a besoin d'être rassurée, j'ai une responsabilité importante. J'ai eu une expérience militaire avant de rejoindre Keolis, c'est très utile dans mon métier aujourd'hui. »

CONCLUSION

Qu'il s'agisse de Cédric, d'Élisabeth, Omar, Yannick ou d'autres collaborateurs du réseau STAN, ils sont tous mobilisés pour vous permettre de vous déplacer. Leurs missions, bien que différentes, sont complémentaires et cruciales pour assurer un service de qualité, efficace et sécurisé.

1. Source : <https://www.grandnancy.eu/se-deplacer/en-transports-en-commun>
2. SAE : Système d'Aide à l'Exploitation



→ Toujours faire preuve de sang-froid face aux appels.



LE DOSSIER

Les conducteurs, les virtuoses de la mobilité

Être conducteur de bus demande bien plus que de savoir manier un volant. C'est une profession complexe, qui requiert des compétences techniques et comportementales « hors normes ». C'est ce que révèle l'étude *Driver eXperience* réalisée par la Direction Innovation de Keolis en 2023 (en partenariat avec Mental Eco) dans 5 filiales du Groupe, auprès de 35 conducteurs, pendant 175 heures de conduite et d'entretien. Ces hommes et ces femmes font en réalité appel à des capacités cognitives surdéveloppées pour pouvoir exercer leur métier. D'où l'importance d'accompagner ces professionnels, dont le rôle est essentiel à la mobilité, et de valoriser ce métier, bien plus exigeant qu'il n'y paraît.

PROFESSION : ARTISTE DE LA CONDUITE
P. 26-28

QUIZ : QUEL CONDUCTEUR ÊTES-VOUS ?
P. 27

UN MÉTIER QUI GAGNERAIT À ÊTRE MIEUX CONNU
P. 29

CONDUIRE UN BUS REQUIERT DES CAPACITÉS COGNITIVES IMPORTANTES

La conduite est une expérience cognitive et perceptive complète, à 360°. Au cours d'un trajet, les conducteurs doivent en effet réagir à une multitude d'informations provenant aussi bien de l'intérieur que de l'extérieur du véhicule. Ils doivent ainsi penser à la gestion et au respect des horaires et des itinéraires, exercice qui demande de la coordination et de la précision. Un bus qui arrive trop en avance ou en retard, ou qui se trompe d'itinéraire, peut avoir un impact sur tout le réseau. Conduire un bus, ensuite, c'est aussi savoir maîtriser un véhicule lourd, notamment en milieu urbain. Le gabarit des véhicules est ainsi peu adapté aux rues étroites, à une circulation dense, ce qui demande une attention et une vigilance accrues. Les conducteurs sont les garants de la sécurité des passagers, ce qui implique de savoir prendre des décisions rapidement lorsqu'un événement inattendu survient. Enfin, ils doivent faire preuve de savoir-être pour accueillir des voyageurs et assurer un service de qualité tout en maintenant un environnement de transport agréable.



L'étude *Driver eXperience* révèle l'exceptionnelle capacité de concentration des conducteurs. Les participants, qui ont réalisé un test de concentration MAAS (Mindful Attention Awareness Scale), ont obtenu des résultats supérieurs à ceux d'experts en méditation. Preuve de leur capacité à mobiliser toutes leurs ressources intellectuelles.

DES SOFT SKILLS ESSENTIELLES POUR RESTER MAÎTRE EN TOUTES CIRCONSTANCES

Être quotidiennement au contact des usagers exige des facultés comportementales très développées pour naviguer entre la conduite, l'assistance aux clients, la gestion des comportements difficiles — voire agressifs — à bord du véhicule. L'étude met en avant trois compétences comportementales fondamentales, ou « soft skills », possédées par les conducteurs. La première est le sens de l'accueil. Elle repose en particulier sur deux piliers : l'empathie et la bienveillance. Un conducteur doit ainsi savoir se mettre à la place de ses passagers et anticiper leurs besoins. La bienveillance se traduit par un accueil et un comportement chaleureux, une écoute attentive. Ces petites attentions peuvent transformer un simple voyage en un moment agréable et créateur de liens.

La deuxième compétence est le sens du service. À chaque instant, il faut pouvoir jongler avec les aléas de la circulation, gérer les imprévus tout en restant constant et animé par un esprit de service, pour le bien de l'ensemble de la communauté, ce qui est parfois un véritable défi !

Enfin, la dernière compétence est la gestion des émotions. Face aux interactions avec les passagers et avec les autres usagers de l'espace public, la capacité à garder son sang-froid est primordiale. Prendre du recul permet de désamorcer des situations délicates et d'éviter que les tensions ne dégénèrent. C'est un atout clé pour assurer un service de qualité.

Quiz : Quel profil de conducteur êtes-vous ?

Vous a-t-on déjà demandé de définir votre personnalité au travail ? Répondez aux questions et découvrez quel profil de conducteur professionnel vous correspond le mieux !

03. QUELLE VALEUR VOUS DÉFINIT LE MIEUX ?

- ★ LE SELF-CONTROL
- △ LA PROACTIVITÉ
- LA PONCTUALITÉ
- L'AUTONOMIE
- LA BONNE HUMEUR

04. QUEL GENRE DE COLLÈGUE ÊTES-VOUS ?

- CELUI QUI AIME COLLABORER
- CELUI QUI ATTEND LE MEILLEUR DES AUTRES
- CELUI QUI MET UNE BONNE AMBIANCE
- ★ CELUI QUI DONNE LE MEILLEUR
- △ CELUI QUI VEUT ÉVOLUER

01. QU'EST-CE QUI EST LE PLUS IMPORTANT POUR VOUS ?

- △ LES PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION
- LES RELATIONS HUMAINES
- ★ LE CONFORT DES USAGERS
- LA CONDUITE
- LA QUALITÉ DE SERVICE

02. POUR VOUS, LA CONDUITE PROFESSIONNELLE C'EST :

- ★ ANTICIPER ET ÊTRE CONCENTRÉ
- ASSURER LA SÉCURITÉ DES PASSAGERS
- ÊTRE DANS L'ÉCHANGE AVEC LES PASSAGERS
- △ PRENDRE DES DÉCISIONS QUAND CELA S'IMPOSE
- TRANSPORTER LES PASSAGERS EN TEMPS ET EN HEURE

Réponses

Vous avez une majorité de ○ :



vous êtes professionnel.
Exigeant avec vous-même, vous l'êtes aussi et surtout avec les autres. Ponctuel, autonome, routinier et parfois même revendicatif, vous faites votre maximum pour répondre aux attentes.

Vous avez une majorité de □ :



vous êtes influenceur.
Le contact et la relation avec les usagers, c'est votre dada ! Champion de la relation humaine, vous avez le sens du contact et savez comment parler aux gens. Vous faites preuve d'empathie, ce qui vous permet de désamorcer facilement des situations tendues.

Vous avez une majorité de △ :



vous êtes ambitieux.
Ce qui vous correspond, c'est la grande maîtrise de votre métier. Vous conduisez à merveille et êtes un conducteur apprécié. Mais cela ne vous empêche pas d'avoir envie d'évoluer vers d'autres responsabilités.

Vous avez une majorité de ★ :



vous êtes expert.
Être conducteur, ce n'est pas juste un métier. Vous cherchez à être le meilleur pour maîtriser les techniques de conduite. Vous avez confiance en vos capacités, y compris en matière de relations humaines.

Vous avez une majorité de ○ :



vous êtes appliqué.
Votre travail et vos missions vous plaisent, et vous les effectuez avec brio. Votre régularité, votre efficacité font de vous un conducteur de confiance, même si vous en doutez.



DE L'IMPORTANCE DE MAÎTRISER SA CHARGE MENTALE

Être conducteur sur un réseau de transport en commun, c'est donc un peu être un coureur de marathon cognitif. Il faut constamment jongler entre la conduite, les interactions avec les passagers et les imprévus extérieurs. Ces situations nécessitent de savoir gérer sa charge mentale. Face à ces défis permanents, les conducteurs développent intuitivement des stratégies de gestion de leur charge mentale. Ils adoptent la prudence et la vigilance pour renforcer la sécurité et limiter les pressions potentielles. Certains veillent à bien positionner leur véhicule sur la route, pour réduire le nombre d'informations à traiter simultanément. Les conducteurs expérimentés, en particulier, utilisent cette technique pour conduire en toute sécurité et éviter d'être surpris par des usagers qui se seraient faufiletés le long de leur véhicule, révélant un aspect très stratégique de la conduite. Enfin, pour préserver leur concentration et le confort des voyageurs, ils privilégient une conduite souple et économe. Ils exploitent ainsi l'inertie du bus pour minimiser les efforts et les à-coups. En mettant en place ces stratégies, les conducteurs parviennent à faire ce que l'étude appelle de « l'écologie mentale ». C'est-à-dire qu'ils optimisent leurs ressources cognitives pour maîtriser les situations auxquelles ils sont confrontés, même les plus complexes. Ces stratégies permettent ainsi d'assurer un trajet fluide et sécurisé, tout en veillant au bien-être des passagers.

COMMENT ACCOMPAGNER LES CONDUCTEURS DANS LA GESTION DE CETTE CHARGE MENTALE ?

Alors qu'ils sont confrontés à des défis quotidiens, les conducteurs doivent faire preuve d'un haut niveau de professionnalisme. Les exigences du métier ont un impact évident sur leur niveau de stress, de fatigue et leur satisfaction au travail. La question de la gestion de la charge mentale est donc un élément crucial à la fois pour leur performance, leur bien-être et pour la sécurité de tous. Pour accompagner les conducteurs dans cette gestion, des formations régulières peuvent être mises en place dès leur intégration dans l'entreprise. Celles-ci couvrent plusieurs aspects essentiels de leur métier, comme la notion de relation et de service, la concentration et la remobilisation, ou encore le partage de connaissances.

Au-delà de ces formations, l'étude *Driver eXperience* met en lumière qu'il est indispensable de personnaliser les parcours professionnels en fonction de leur profil, de leurs préférences en termes d'environnement de travail, de conduite ou de relation client. Chaque conducteur est unique : il s'agit de pouvoir répondre aux besoins spécifiques de chacun.



Ces mesures d'accompagnement sont autant de leviers qui aident à réduire la charge mentale des conducteurs, qui permettent d'améliorer leur bien-être au travail et ainsi de garantir un service de qualité pour tous les passagers.

/ Focus /

Un métier qui gagnerait à être mieux connu

Malgré l'importance de son rôle dans la vie des populations, le métier de conducteur est méconnu et souvent sous-estimé par les Français. Parce que les conducteurs sont essentiels à la mobilité, améliorer la connaissance et la reconnaissance de ces professionnels est indispensable.

DES CONDITIONS DE TRAVAIL COMPLEXES

C'est un fait, conduire un bus dans les zones urbaines aujourd'hui n'est pas une mince affaire. Les conducteurs doivent naviguer dans des environnements denses, où les aménagements sont souvent inadaptés aux grands véhicules. Les giratoires étroits, la cohabitation avec les cyclistes, piétons et autres usagers créent des situations stressantes qui nécessitent une vigilance de tous les instants et une grande maîtrise de la conduite. De plus, les horaires et les rythmes de travail peuvent avoir un impact sur la fatigue physique et mentale des conducteurs, ce qui peut avoir un lien avec la qualité de vie au travail. Enfin, 57 % des conducteurs estiment que leur métier les expose à des risques d'incivilités voire d'agressions, selon l'Observatoire Keoscopie réalisé en 2023.

RÉVÉLER LES COMPÉTENCES DES CONDUCTEURS POUR UNE MEILLEURE RECONNAISSANCE

Le rôle des conducteurs est essentiel pour assurer la mobilité quotidienne et requiert des compétences importantes, voire indispensables. D'ailleurs, le métier revêt des aspects valorisants et positifs, puisqu'il est perçu comme « utile » par 42 % des Français interrogés dans le cadre de l'Observatoire Keoscopie. Cependant, dans la représentation qui est faite du métier, les compétences cognitives



et comportementales sont parfois sous-estimées, la perception générale se focalisant principalement sur les capacités techniques liées à la conduite. Il est donc nécessaire de faire connaître aux usagers, et aux Français de manière générale, l'ampleur des savoir-faire et des expertises des conducteurs. De fait, une meilleure reconnaissance du métier aura un impact sur la motivation et la fidélisation des conducteurs.

ÊTRE À L'ÉCOUTE POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DES CONDUCTEURS

Face à ces défis, des initiatives sont mises en place par Keolis pour valoriser le métier, réfléchir aux conditions de travail des conducteurs et les fidéliser. L'expérimentation de l'application Kustomize a ainsi été

initiée dans plusieurs filiales à Dijon, à Lille et en Suède. L'outil permet de personnaliser les plannings en tenant compte des préférences de chacun et des contraintes de service. Les premiers résultats sont très encourageants, et de nouvelles expérimentations devraient être lancées prochainement. Keolis a également introduit en 2023 le programme Leadership, qui vise à répondre aux attentes et aux besoins d'accompagnement des managers, tout en créant un espace de travail et un langage commun. Il doit permettre de maintenir un haut niveau de professionnalisme malgré les défis rencontrés au quotidien.

Les conducteurs de nos transports publics ont un métier noble. Ils jouent un rôle crucial parce qu'ils facilitent les déplacements de milliers de personnes, ils participent concrètement au dynamisme de la vie locale, tout en permettant une alternative durable à la voiture individuelle. Être conducteur, c'est donc exercer un métier avec une forte dimension citoyenne, favorisant une mobilité respectueuse de l'environnement. Plus qu'un métier, c'est un engagement concret au service de la société.

Les conducteurs en coulisse

Ils nous accompagnent chaque jour. Par un simple geste, un sourire ou un mot, les conducteurs peuvent changer le quotidien de ceux qu'ils transportent, qu'il s'agisse d'égayer leur journée ou de leur donner ce petit coup de pouce du destin. Retour sur les coulisses d'un tournage sur les conducteurs avec les équipes de Keolis Bordeaux Métropole Mobilités et de Keolis Gironde.







Pulse

Le magazine

Lancé à l'initiative de Keolis, *Pulse* s'adresse à tous les acteurs, décideurs et influenceurs de la mobilité partagée. Disponible en version papier et digitale, et présent sur les réseaux sociaux, ce média a pour ambition de nourrir la réflexion et de susciter le dialogue sur les enjeux et les tendances qui façonnent notre secteur d'activité.

Retrouvez votre magazine en ligne sur
[keolis.com](https://www.keolis.com)

Et suivez l'actualité de *Pulse*
sur les réseaux sociaux :



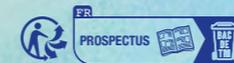
@groupekeolis



@keolisgroup



groupekeolis



KEOLIS 34 avenue Léonard de Vinci 92400 Courbevoie **Magazine Pulse, Automne 2024.**
Directrice de publication : Sophie Durand – Rédactrice en chef : Catherine Miret – Chargée d'édition : Marion Granier Defferre
Crédits photos : ©Keolis / ©Angie / ©istock / ©Yok_Piyapong / Photo courtesy of Transport for New South Wales and Keolis Downer Northern Beaches / ©Keolis Belgium / ©Adrien Daste / ©Vincent Harbulot – Tous droits réservés
Conception-réalisation et illustration : Angie



ISSN : 2741-8030 – Cette brochure a été imprimée sur du papier PEFC par l'Imprimerie Solidaire, une imprimerie française inclusive qui a pour mission de favoriser l'intégration de travailleurs en situation de handicap.

Chaque jour, le Groupe Keolis assure le transport de millions de personnes dans le monde. À travers ce numéro spécial, nous avons souhaité remercier nos 68 100 collaborateurs, si essentiels au quotidien. Dans toutes nos filiales, leur engagement, leur professionnalisme et leur passion sont les moteurs qui font avancer notre Groupe vers une mobilité plus sûre et plus durable. Ce numéro leur est dédié. Nous souhaitons aussi remercier tout particulièrement celles et ceux qui ont directement contribué à ce hors-série : Clara, Vincent, Axel, Mathilde, Sofie, Lionel, Gilles, Patricia, Shyamchandra, Cédric, Élisabeth, Omar, Yannick, Julie. Leurs témoignages, leur dynamisme et leur dévouement ont permis de créer un magazine à l'image de notre Groupe : innovant, humain et tourné vers l'avenir.

KEOLIS