

## infos trafic

 STAR, l'appli

 @STARendirect

 STARsms

## actus

@STARmeparle



## applis



star.fr



KEOLIS RENNES  
Rue Jean-Marie Huchet  
CS 94001 - 35040 Rennes Cedex



Hôtel de RENNES MÉTROPOLE  
4, avenue Henri Fréville  
CS 93111 - 35031 Rennes Cedex



20 <sup>star</sup>  
22  
rapport  
d'activité



# sommaire

01	<b>Année historique pour le réseau</b>	p.06
02	<b>Fréquentation</b>	p.10
03	<b>Accessibilité</b>	p.13
04	<b>Mobilités douces</b>	p.14
05	<b>Transition énergétique</b>	p.18
06	<b>Engagement qualité</b>	p.20
07	<b>Fraude et sûreté</b>	p.22
08	<b>Données sociales</b>	p.24
09	<b>Recettes</b>	p.26
10	<b>Données financières</b>	p.27

# édito



L'année 2022 est de celle que l'on peut qualifier d'historique !

L'ouverture de la ligne b du métro, et le redéploiement des lignes de bus qui l'accompagnait, resteront un événement marquant de la vie du réseau STAR. Il nous a fallu nous armer de patience, et de détermination avant de pouvoir inaugurer le CityVal, mais le résultat en valait la peine : la fréquentation est en hausse de 20 % par rapport à la période pré-COVID-19, avec régulièrement plus de 400 000 voyages par jour. Je veux saluer le fort engagement et l'adaptation de l'ensemble des équipes mobilisées sur cet immense projet.

Dans le même temps, les autres actions en faveur des mobilités alternatives à la voiture ont continué à se déployer. La Maison du vélo a atteint son plein potentiel grâce à sa version mobile et de nouvelles offres. Le covoiturage, avec la ligne star't, sortie de sa phase d'expérimentation pour entrer dans une phase de stabilisation puis de nouveaux déploiements. Les actions de prévention et de sécurisation du réseau se sont aussi renforcées, au profit des usagères et usagers comme des agentes et agents.

L'année 2022 a été un excellent cru pour le réseau STAR. Elle est aussi le point de départ d'une nouvelle ère pour les mobilités dans notre Métropole. Elle constitue une étape clé pour la transformation écologique de notre territoire et pour continuer à déployer des services de mobilité de grande qualité aux habitantes et habitants.

**Matthieu Theurier**  
Vice-Président de Rennes Métropole  
délégué aux Mobilités et aux Transports



Pour Keolis Rennes, 2022 est l'année de tous les aboutissements.

Avec le lancement de la ligne b, 75 % des Rennais sont à moins de 600 mètres d'une station de métro. Quant à la restructuration du réseau de bus, elle a permis de redistribuer un million de kilomètres au bénéfice des communes de 1<sup>ère</sup> et 2<sup>e</sup> couronne de la Métropole. Les ouvertures de trois nouveaux parcs-relais et trois pôles d'échanges sur la ligne b, offrent de nouvelles solutions de mobilités aux habitants, pour leur permettre de réduire l'usage de leur voiture individuelle.

2022 est un aboutissement pour toutes nos équipes et nos partenaires. Une récompense du travail engagé. Durant les premières semaines de lancement du nouveau réseau, près de 200 agents Keolis Rennes se sont déployés sur le terrain, pour renseigner, rassurer et informer les usagers. Bravo à elles et à eux.

Nous n'oublions pas les fondamentaux de notre mission : offrir un haut niveau de service, pour transporter en toute sécurité les usagers du réseau STAR : bus, métro, vélo, covoiturage et Handistar. C'est une mission de chaque jour, un engagement de chaque matin, lorsque les premiers conducteurs prennent leur service, dès 5h.

Dans le monde de l'après-COVID, les tensions sur les effectifs de conduite et de maintenance existent. Cette année, nous avons encore dû adapter notre offre de transport. Nous mettons tout en œuvre pour recruter et former aux métiers du transport collectif. Nous offrons des parcours de formation sécurisés, nous ouvrons nos ateliers aux jeunes, nous finançons des reconversions professionnelles. Les mobilités actives et partagées sont l'avenir : les 1 500 agents STAR sont fiers d'opérer chaque jour ces services au bénéfice de tous les habitants du territoire.

**Ronan Kerloc'h**  
Directeur général  
de Keolis Rennes

## carte d'identité du réseau

# Les services de mobilité STAR

(données calculées selon la méthodologie de l'Union des transports publics 2022)

Par délibération de son Conseil le 17 octobre 2017, Rennes Métropole a délégué à Keolis, à travers une Délégation de Service Public de type régie intéressée, la gestion et l'exploitation des services de mobilité sur l'ensemble du Périmètre de Transports Urbains.

Ces services comprennent, dans le ressort territorial de la métropole rennaise, le réseau de transport de voyageurs STAR, le service de transport des personnes à mobilité réduite HANDISTAR, le service de vélo en libre-service STAR, les services de location de vélo courte et longue durée, la Maison du vélo, ainsi que deux services de covoiturage.

### SERVICES DE TRANSPORT



métro



autobus



autocar



transport PMR (HANDISTAR)



covoiturage



5 agences commerciales  
dont l'espace multimodal KorriGo



vélo  
en libre-service



Maison du vélo



vélo en location  
longue durée



vélo en location  
courte durée

**462 580**

personnes desservies  
au 1<sup>er</sup> janvier 2022

**43** communes  
desservies

**711** km<sup>2</sup> de surface  
desservie



### CARACTÉRISTIQUES DU RÉSEAU

**2** lignes de métro **2 035** km de lignes

**70** lignes de bus régulières **78** lignes de bus scolaires

**2 110** points d'arrêt **8** parcs relais **1** ligne de covoiturage star't

### EFFECTIFS

**1 116**

en Équivalent  
Temps Plein annuel  
dont effectif de conduite

**592**

### FRÉQUENTATION

**88,9** millions de voyages

dont **42** millions de voyages en métro

**46,9** millions de voyages en bus

**334 000**

voyages en moyenne jour  
(JOB hors été et vacances scolaires)

**132 000**

voyages par jour sur les lignes a et b

### INDICATEURS CLÉS

**53** km par habitant

**192,1** voyages STAR par habitant

**3,81** voyages par km

### PARC

**55** rames de métro

**82** autobus standards dont **9** électriques

**156** autobus articulés dont **1** électrique

**620** vélos en libre-service

**1 444** vélos à assistance électrique loués par des particuliers

**33** véhicules PMR

**257** autobus et cars sous-traitants

### EXPLOITATION

**23,3** millions de kilomètres parcourus

dont **3,5 millions** en métro  
**19,8 millions** en bus

heure du premier départ

**05:10**

heure d'arrêt du réseau

**01:35**



## 20 septembre 2022, lancement de la ligne b

Le 20 septembre 2022 à 5h10, la ligne b est lancée, un peu plus de 20 ans après la ligne a : 15 stations, 21 minutes entre Saint-Jacques-de-la-Lande et Cesson-Sévigné, et un métro toutes les 2 à 5 minutes. Deux correspondances avec la ligne a (aux stations Gares et Sainte-Anne) désaturent l'hyper cœur de réseau, situé à République.

L'ouverture est corrélée à celle de deux parcs relais : Saint-Jacques - Gaîté (737 places voitures et 200 places vélos) et les Gayeulles (373 places voitures et 200 places vélos). Et dès le 20 septembre, quatre parcs relais sont ouverts les dimanches et jours fériés (La Poterie et Villejean - Université sur la ligne a, Saint-Jacques - Gaîté et Cesson-Viasilva sur la ligne b). Le 3<sup>e</sup> parc relais Cesson-Viasilva (813 places voitures et 100 places vélos) est ouvert au public le mardi 14 mars 2023.

**75 % des rennais sont désormais à moins de 600 mètres d'une station de métro.**



### ► chiffres clés



**120 000**  
voyageurs empruntent la ligne b le 20 septembre

**600 000**  
voyageurs sur l'ensemble de la semaine d'inauguration

### Une grande fête populaire

Le lancement de la ligne b est accompagné d'une « Semaine de la découverte », organisée du 20 au 25 septembre, avec gratuité de la ligne. Plus de 50 animations artistiques et festives sont proposées aux habitants dans cinq stations (Saint-Jacques - Gaîté, Cleunay, Sainte-Anne, Gros-Chêne et Cesson - Viasilva).

**Le savez-vous ?** Un STAR infos édition spéciale ligne b + nouveau réseau est distribué aux 230 000 foyers de la métropole.



## Le 24 octobre, le réseau de bus se transforme

Le 24 octobre, l'offre de bus est refondue, soit la quasi intégralité des lignes du réseau. Voici les principales évolutions :

- redéploiement d'un million de kilomètres annuels au profit des communes métropolitaines
- création et suppression de lignes
- renforcement des fréquences de passage
- élargissement des amplitudes horaires avec un dernier départ à 21h45 toute l'année pour 10 communes.
- inauguration de trois nouvelles gares bus, au niveau des parcs relais de la ligne b : Saint-Jacques Gaîté, Les Gayeulles et Cesson-Viasilva.

La mesure phare de la restructuration du réseau reste la création d'une nouvelle ligne Chronostar, la ligne C7 et ses express prennent le relais des lignes 57, 157ex et Ker Lann ex.

### Un cœur de ville apaisé

Le pôle d'échanges de République s'apaise, avec 30% de passages de bus en moins chaque jour. Le centre-ville nord est rendu aux piétons et aux cyclistes, avec la modification du tracé des lignes de bus principales, qui empruntent désormais l'axe Guillaudot-Gambetta. C'est 800 bus quotidiens qui ne passent plus rue de l'Horloge, rue d'Antrain et place du Champ Jacquet.

## Accompagnement voyageur ligne b et nouveau réseau

Lors de ces deux temps forts, des agents STAR sont déployés pour aider les voyageurs à intégrer ces changements et leurs nouvelles mobilités. Des dispositifs humains indispensables pour apporter une aide rassurante aux clients.

180 agents de Keolis Rennes assurent 470 créneaux de présence sur le réseau, entre mi-septembre et mi-novembre, en heure de pointe (toutes directions confondues).

Des agents STAR sont spécifiquement recrutés pour le lancement :

- deux agents par station, du 20 au 27 septembre
- 30 agents sur les pôles d'échanges ligne b + République et les arrêts où les dessertes bus sont supprimées, du 24 octobre au 11 novembre
- recrutement d'intérimaires via l'association locale La Cohue (Maurepas).



### Accompagnement des personnes fragiles

Lors de ce lancement, une vigilance particulière est accordée aux personnes en situation de handicap ou de fragilité, plus sensibles aux changements et nouveautés.

**Ligne b** : avec les associations œuvrant pour l'accessibilité, des visites guidées sont programmées lors de la semaine d'inauguration : présentation des nouveautés (écrans dynamiques dans les rames, cheminement dans les stations et ascenseurs, etc.) et des outils.

**Nouveau réseau** : des parcours découverte sont réalisés avec des ESAT (Cesson-Sévigné et Saint-Jacques-de-la-Lande) et associations (ex : Atout'âge Betton) afin d'appréhender les nouveaux parcours.

**Création d'un parcours découverte dédié au métro** afin d'accompagner certaines problématiques d'usages ; notamment pour les seniors n'ayant jamais emprunté le métro et étant confrontés à la disparition de leur ligne de bus habituelle.



## Réorganisation des agences commerciales

Lieu historique du réseau, l'agence commerciale de Pré Botté, située à République, ferme et se déplace à Sainte-Anne, dans de nouveaux locaux inaugurés au public le 19 octobre. L'emplacement est stratégique ; au niveau du pôle de correspondances des lignes a et b. Le 20 septembre, une nouvelle agence ouvre également ses portes à la station de métro, Beaulieu - Université sur la ligne b.

## Création d'une navette centre-ville

Le 28 octobre, une navette d'hyper centre-ville est lancée. Gratuite, elle circule du lundi au samedi, toutes les 15 à 20 minutes et assure une desserte fine d'un secteur où les bus ne circulent plus depuis la restructuration du réseau. Elle est particulièrement appréciée des publics fragiles. Dès le lancement, une centaine de passagers emprunte quotidiennement ce service.

### ► chiffre clé



**245 994**  
clients accueillis en agences commerciales en 2022  
+8 % par rapport à 2021

## Lancement de la Fabrique citoyenne des services du réseau STAR

En septembre, une plateforme de co-construction baptisée « La Fabrique citoyenne des services STAR » est lancée sur le site [fabrique.star.fr](http://fabrique.star.fr). C'est un lieu d'échanges et de discussions dédié au réseau et aux services STAR et HANDISTAR. Les premières campagnes :

- « *Votre voyage sur la ligne b* » : contributions sur les thématiques confort, offre, signalétique, expérience en rame et en station (65 participants, 154 interactions).
- « *Votre nouveau réseau bus STAR* » : cartographie contributive pour échanger sur les nouveautés d'offre (340 participants, 687 interactions).

**Et aussi :** en 2022, 20 vélos cargos complètent la flotte en location longue durée.

**138 899** clients à l'espace KorriGo (Gares)  
**107 095** clients à l'agence Pré Botté et Sainte-Anne  
**90 851** appels traités au Centre de Relations Clients (+0,5 % par rapport à 2021 et +20 % par rapport à 2020)  
**82%** d'appels servis au Centre de Relations Clients (+3 points par rapport à 2021)

## STAR, l'appli et les réseaux sociaux

La démarche d'innovation autour des outils digitaux illustre la maturité du réseau STAR. Trois thématiques guident les évolutions : l'information en temps réel et multimodale, la facilitation du parcours d'achat et l'accessibilité pour tous.

### Les nouveautés de l'information voyageurs :

- dans le module « recherche d'itinéraires », l'application intègre de nouveaux modes : car/train/vélo personnel
- le temps réel est mis en service pour les places des parcs relais (places PMR, covoiturage, électriques)
- deux nouvelles tuiles sont mises en service : la disponibilité des équipements métro (ascenseurs, escaliers mécaniques) et la tuile « navette centre-ville », avec géolocalisation du véhicule.

### Les réseaux sociaux poursuivent leur dynamique :

- en février, @STARmeparle investit le réseau Tiktok, pour viser une cible jeune (collégiens, lycéens)
- un partenariat est créé avec une influenceuse locale à l'occasion de l'ouverture de la ligne b
- un chat live sur les comptes facebook et twitter @STARmeparle est réalisé avec Matthieu Theurier.

## Influence du digital dans les canaux de vente

Depuis septembre 2022, il est possible d'acheter sur [star.fr](http://star.fr) des titres en prélèvement automatique : le forfait annuel étudiant et l'abonnement un mois à tacite reconduction.

En 2022, les achats de titres réalisés sur le digital ([star.fr](http://star.fr) et STAR, l'appli) représentent 14 % des recettes du réseau. C'est désormais le troisième canal de recettes, après les distributeurs automatiques (38 %) et l'achat en agence (19 %) :

- 19 000 commandes de cartes KorriGo Services en ligne (contre 900 en 2019)
- 45 % des nouvelles cartes KorriGo Services sont faites en ligne.

### ► chiffres clés



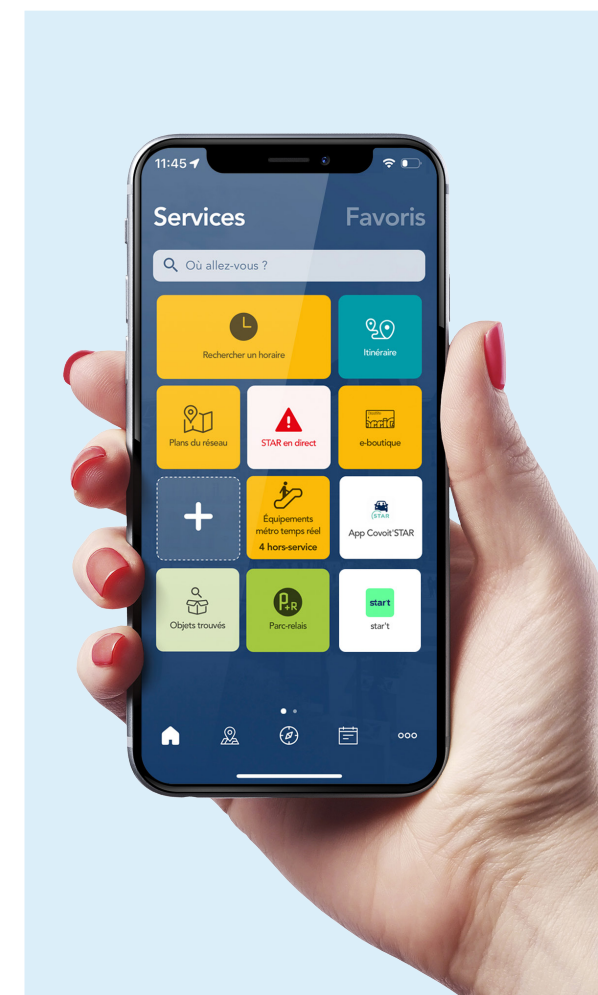
**130 724**

utilisateurs mensuels de STAR, l'appli (au 31/12/2022)



**4,5**

note moyenne de STAR, l'appli (au 31/12/2022)



## HANDISTAR : premier service PMR en France à déployer une application

Un nouveau mode de réservation voit le jour en mars 2022 : HANDISTAR, l'appli. Celle-ci a généré 1 323 demandes de réservation, sur 103 369 réservations au total, soit un peu plus de 1 % des demandes.

### Retour sur la validation par carte bancaire

La validation par carte bancaire est lancée en novembre 2021. À fin 2022, le service enregistre environ 16 000 validations par jour, soit 23 % de la fréquentation des titres. Depuis la rentrée, ce service est largement plébiscité : dans plus de 60 % des cas, un client qui achète un titre à bord d'un bus utilise le service de validation par carte bancaire.





## Hausse de +20 % de fréquentation (en jour de semaine)

Grâce au lancement de la ligne b et de son réseau associé, couplé à la politique tarifaire volontariste de la métropole notamment envers les jeunes, la fréquentation du réseau STAR atteint 88,9 millions de voyages en 2022. Une fréquentation qui dépasse celle de 2019 et permet de tourner la page COVID-19, qui avait fait chuter la fréquentation en 2020 et 2021.

La mise en service de la ligne b et du nouveau réseau a permis de faire immédiatement progresser la fréquentation du réseau STAR de près de 20 % en jour de semaine (à noter que cette progression est encore plus forte le week-end).

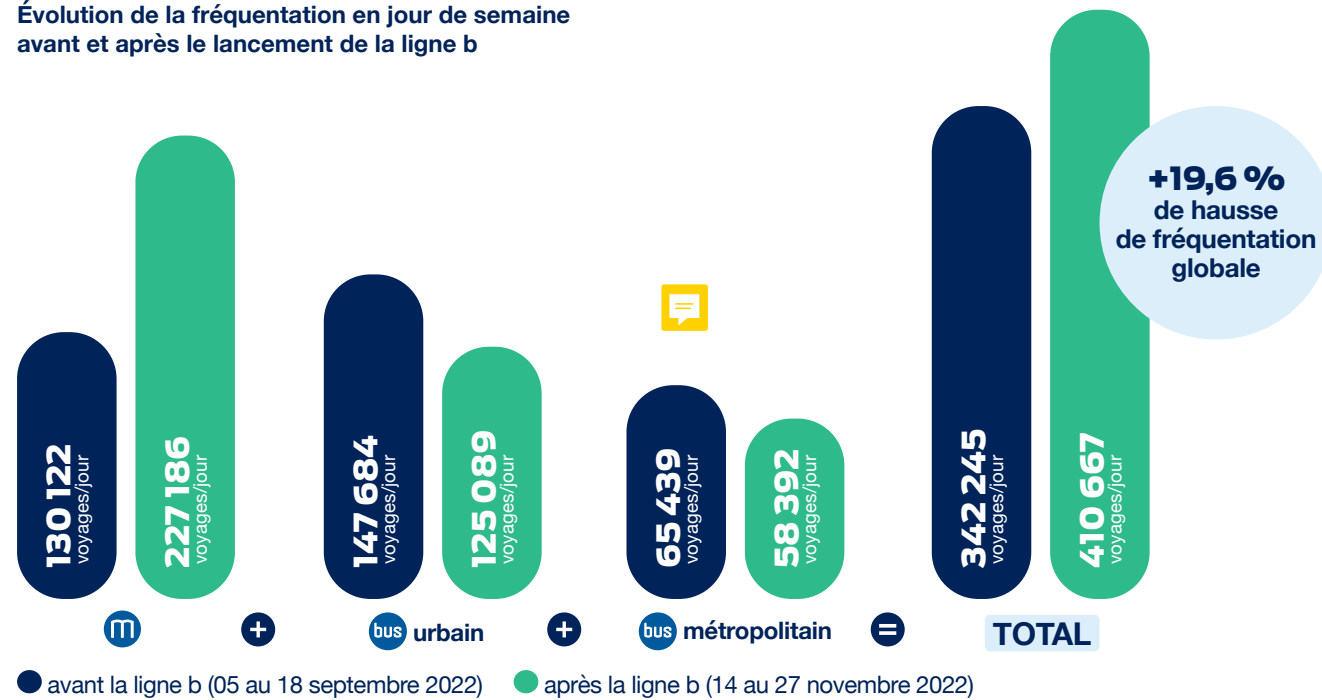
Fin 2022, la ligne b atteint une fréquentation de 80 000 voyages par jour, légèrement au-dessus des prévisions, avec une montée en puissance qui se poursuit.

La fréquentation de la ligne a, elle, est globalement stable, avec de fortes évolutions observées dans la fréquentation des stations du centre-ville, en lien avec la possibilité de correspondances avec la ligne b offertes aux stations Gares et Sainte-Anne.

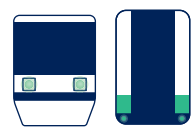
**La fréquentation des lignes de bus baisse logiquement avec le report sur la ligne b, mais elle conserve un haut niveau. Les lignes métropolitaines, notamment celles rabattues sur le métro, perdent leur fréquentation dans Rennes pour en gagner dans les autres communes.**

## L'effet nouveau réseau (bus + métro) sur la fréquentation

Évolution de la fréquentation en jour de semaine avant et après le lancement de la ligne b



## chiffres clés



**+74,6 %**

de fréquentation sur le métro (lignes a et b)



**-15 %**

de fréquentation sur les lignes urbaines

**-11 %**

de fréquentation sur les lignes métropolitaines

## Les pôles du centre-ville se rééquilibrent

- 1 pôle toujours en tête mais qui diminue : République** (37 000 voyages en 2022 vs 52 000 en 2019).
- 2 pôles qui émergent : Gares** (35 000 voyages en 2022 contre 17 000 en 2019) et **Sainte-Anne** (34 000 en 2022 contre 20 000 en 2019)
- 2 pôles qui restent stables : Villejean-Université** (27 000 voyages) et **Henri Fréville** (16 000 voyages).

## L'effet ligne b dans les communes et les quartiers rennais

Dans les quartiers rennais désormais desservis par la ligne b, la fréquentation du réseau STAR est en forte hausse, de +50 % à +150 % (Cleunay, La Courrouze, Mabilais, Jules Ferry, Maurepas, Joliot-Curie - Chateaubriand, Beaulieu).

Des hausses importantes sont également constatées sur les communes de Saint-Jacques-de-la-Lande (+200 %) et Cesson-Sévigné (+150 %), dopées par l'implantation des terminus/pôles d'échanges de la ligne b.

Les communes desservies par des lignes nouvellement rabattues sur la ligne b voient également leur fréquentation se développer, de +3 % à près de +70 % selon les communes (Acigné, Chevaigné, Betton, Bruz, Saint-Sulpice-la-Forêt, Thorigné-Fouillard).

Au global, la fréquentation STAR est en hausse sur l'ensemble des secteurs de la métropole.

## Mise en œuvre d'un Plan de Transport Adapté

En 2022, un Plan de Transport Adapté est mis en œuvre sur les lignes CHRONOSTAR et sur la ligne 9, afin d'assurer la réalisation des services dans un contexte de pénurie de conducteurs. Cela correspond à une diminution de 145 295 kms parcourus.

Avant le lancement du réseau ligne b, des lignes additionnelles sont sous-traitées intégralement ou partiellement (50, 53 et 59), pour des raisons d'équilibrage d'effectifs en lien avec la hausse prévisionnelle de production chez les affrétés et la baisse chez Keolis Rennes.

Au lancement de la ligne b, sont apparues des difficultés de capacité de réalisation de la production chez certains affrétés. Keolis Rennes a alors repris une partie de la production de la ligne 50 qui devait basculer intégralement en sous-traitance.

Les PTA mis en œuvre permettent ainsi de minimiser l'impact du sous-effectif des sous-traitants.

## chiffres clés



**88,9 millions** de voyages par an

**+30 %** de fréquentation par rapport à 2021 avec 68,2 millions de voyages

**+0,5 %** de fréquentation par rapport à 2019 avec 88,3 millions de voyages.

Chaque jour de semaine, hors vacances scolaires, on dénombre en moyenne **400 000 voyageurs sur le réseau à fin 2022 :**



**140 000** voyages par jour



**80 000** voyages par jour



**180 000**

voyages par jour sur les lignes de bus, dont 50 000 sur les lignes métropolitaines

**La hausse observée de fréquentation par rapport à l'avant COVID-19 est particulièrement marquée le week-end : +17 % en semaine, +30 % le samedi, et +46 % le dimanche.**



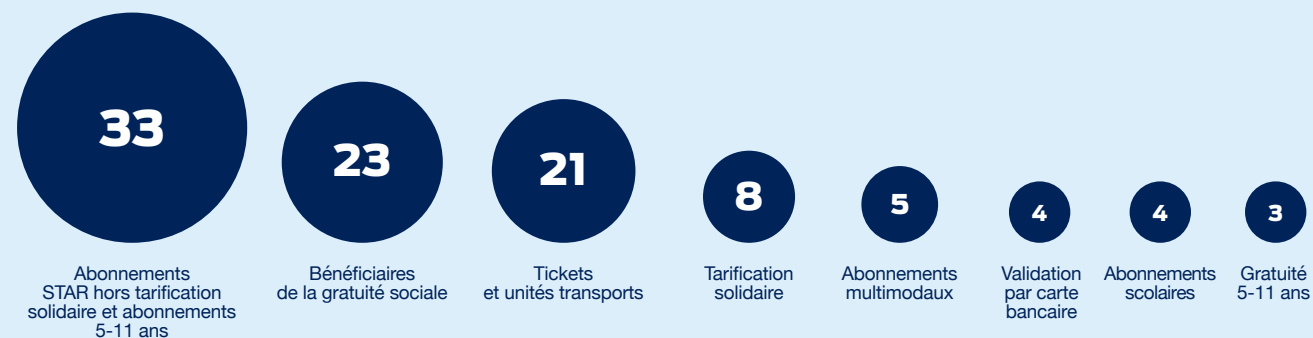
Station Saint-Germain, ligne b



## Répartition de la fréquentation par mode entre 2019 et 2022

	2019	2021	2022	écart % 2021 2022	écart % 2022 2019
Ligne a	37 174 042	28 599 109	35 404 276	+23,8 %	-4,8 %
Ligne b	0	0	6 619 792		
<b>Total métro</b>	<b>37 174 042</b>	<b>28 599 109</b>	<b>42 024 068</b>	<b>+46,9 %</b>	<b>+13,0 %</b>
Lignes urbaines	37 418 565	28 084 505	33 201 043	+18,2 %	-11,3 %
Lignes métropolitaines	13 251 467	10 879 742	12 898 250	+18,6 %	-2,7 %
Lignes événementielles	144 278	43 951	35 917	-18,3 %	-75,1 %
<b>Total bus</b>	<b>51 212 989</b>	<b>39 596 234</b>	<b>46 834 683</b>	<b>+18,3 %</b>	<b>-8,5 %</b>
<b>Voyages STAR</b>	<b>88 387 031</b>	<b>68 195 343</b>	<b>88 858 751</b>	<b>+30,3 %</b>	<b>+0,5 %</b>
<b>HANDISTAR</b>					
Voyages HANDISTAR	113 115	78 740	87 506	+14,8 %	-25,1 %
<b>Total STAR &amp; HANDISTAR</b>	<b>88 500 146</b>	<b>68 274 083</b>	<b>88 946 257</b>	<b>+30,3 %</b>	<b>+0,5 %</b>

## Répartition de la fréquentation par titres pour 2022 en pourcentage, arrondi à l'unité



## Fréquentation des parcs relais

Avec l'ouverture des 3 parcs relais de la ligne (b) et l'agrandissement du parc relais de la Poterie, les parcs relais de la ligne a ne sont plus saturés. Les Gayeulles et Saint-Jacques Gaîté ont un taux d'occupation encore modéré, bien qu'il soit trop tôt pour en tirer des conclusions. En 2022, le taux moyen d'occupation de la ligne (a) est de 71 % (contre 63 % en 2021) et le taux moyen d'occupation de la ligne (b) est de 27 %.

## Évolution du nombre d'abonnés par tranche d'âge

Le nouveau réseau permet de conquérir 20 % de clients abonnés supplémentaires, en particulier dans les tranches d'âges 18-26 ans et 27-64 ans. Avec le nouveau réseau, près de 80% des jeunes de moins de 26 ans de la métropole sont désormais abonnés au réseau STAR, et près de 30% des 27-64 ans.

### ► chiffres clés

**3,5**  
millions de km en métro en 2022

**19,8**  
millions de kilomètres en bus en 2022

**99,2 %**  
de taux de réalisation de l'offre bus

Conformément à la loi du 11 février 2005 pour l'Égalité des droits et des chances, le réseau STAR est accessible aux personnes en situation de handicap.

## Un accompagnement voyageur personnalisé

### Parcours STARmeguide

Un médiateur accompagne, par exemple, le voyageur d'un arrêt de bus à une station de métro. En 2022, l'utilisation du service a progressé :

- 38 nouveaux inscrits
- 86 inscrits depuis le lancement du service (contre 42 fin 2021, soit +105 %)
- 76 trajets réalisés en 2022 (contre 4 réalisés en 2021).

### Parcours découverte et ateliers numériques

En 2022, plusieurs parcours découverte réseau sont réalisés :

- parcours « grand public » : 16 participants
- parcours pour les clients HANDISTAR : 10 personnes
- parcours pour des structures : 28 participants



## HANDISTAR

La fréquentation du service de transport des personnes à mobilité réduite HANDISTAR enregistre plus de 87 000 voyages en 2022, en hausse de 11 % par rapport en 2021 et en retrait de 23 % par rapport à 2019. Ceci s'explique par une moindre demande, les usagers en moyenne plus âgés n'ayant pas retrouvé les habitudes mobilité pré-COVID-19, mais également par les tensions sur les effectifs de conduite ne permettant pas de satisfaire la totalité des demandes. Le taux de disponibilité de la formule Confort atteint 97,1 % en 2022, en dessous du seuil contractuel de 98 %.

## Système d'ouverture automatique des portillons PMR en service

En juillet 2022, un système d'ouverture via détection automatique (par badge) est installé, pour les personnes ne pouvant effectuer le geste de validation.

35 badges sont distribués aux personnes en ayant effectué la demande.

Les équipes de Keolis Rennes ont suivi de près cette nouveauté en communiquant auprès des associations intéressées, et en accompagnant les clients lors de leur remise de badge pour expliquer le fonctionnement et en vérifier la bonne utilisation.

### ► chiffres clés

**1 371**  
arrêts accessibles  
sur le réseau STAR  
(en avril 2023)

**100 %**  
des lignes régulières de bus,  
des rames de métro et du  
parc de bus accessibles



### 1 444 VAE loués à des particuliers en 2022

La location de ~~vélo~~ à assistance électrique (VAE) conserve un haut niveau de fréquentation. Elle est marquée en 2022 par la réception tardive de certains vélos neufs, la filière de fabrication de vélos ayant été mise fortement sous tension dans le contexte post-COVID. Ce contexte a également entraîné un fort taux de rachat des vélos par les usagers STAR, à l'échéance de leur période de location. Au global, les volumes de locations et ventes 2022 sont les suivants :

- 1 835 vélos électriques loués en longue durée, en hausse de +18 % par rapport à 2021, dont 1 444 aux particuliers (pour un objectif annuel de 1 800) et ~~391~~

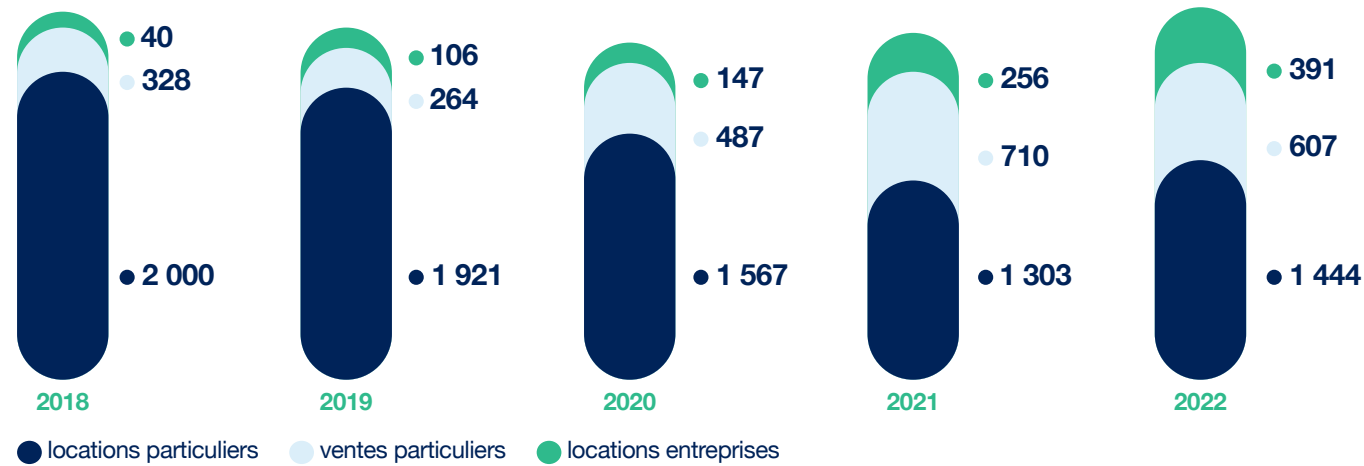
aux entreprises (pour un objectif annuel de 200)

- 607 vélos rachetés par des particuliers, établissant le taux de rachat à 45 % contre 25 % dans les prévisions initiales de la DSP
- pour la première fois, 20 vélos cargos (modèle Carqon Cruise) complètent la flotte en location longue durée. 30 sont prévus à terme, avec la réception complémentaire de 10 vélos de modèle « rennais » Capitaine Cargo reportée en 2023.

### +15 % de fréquentation VLS

En accompagnement de la ligne b, le réseau de stations de vélo en libre-service s'est adapté et a enregistré une fréquentation globale sur l'année 2022 de +15 % par rapport à 2021.

### Évolution de l'activité location et vente VLD (vélo en location longue durée)



### Reconditionnement des VAE en expérimentation

Depuis le printemps 2022, une expérimentation est en cours pour le reconditionnement des VAE en fin de location, avec Talendi, entreprise d'insertion du territoire. 80 vélos reconditionnés sortent des ateliers Talendi en 2022 (soit 120 vélos qui restent à livrer en 2023).

Ce nouveau partenariat, avec un acteur local de l'économie sociale et solidaire, permet à la fois de prolonger la durée de vie des vélos (et donc de diminuer l'empreinte carbone globale du service) et d'augmenter le nombre de vélos proposés aux habitants de la métropole.

### Digitalisation du parcours client de la Maison du vélo

Sans se déplacer en agence commerciale, il est désormais possible de déposer son dossier de location en ligne et de garder une trace de l'état des lieux et du

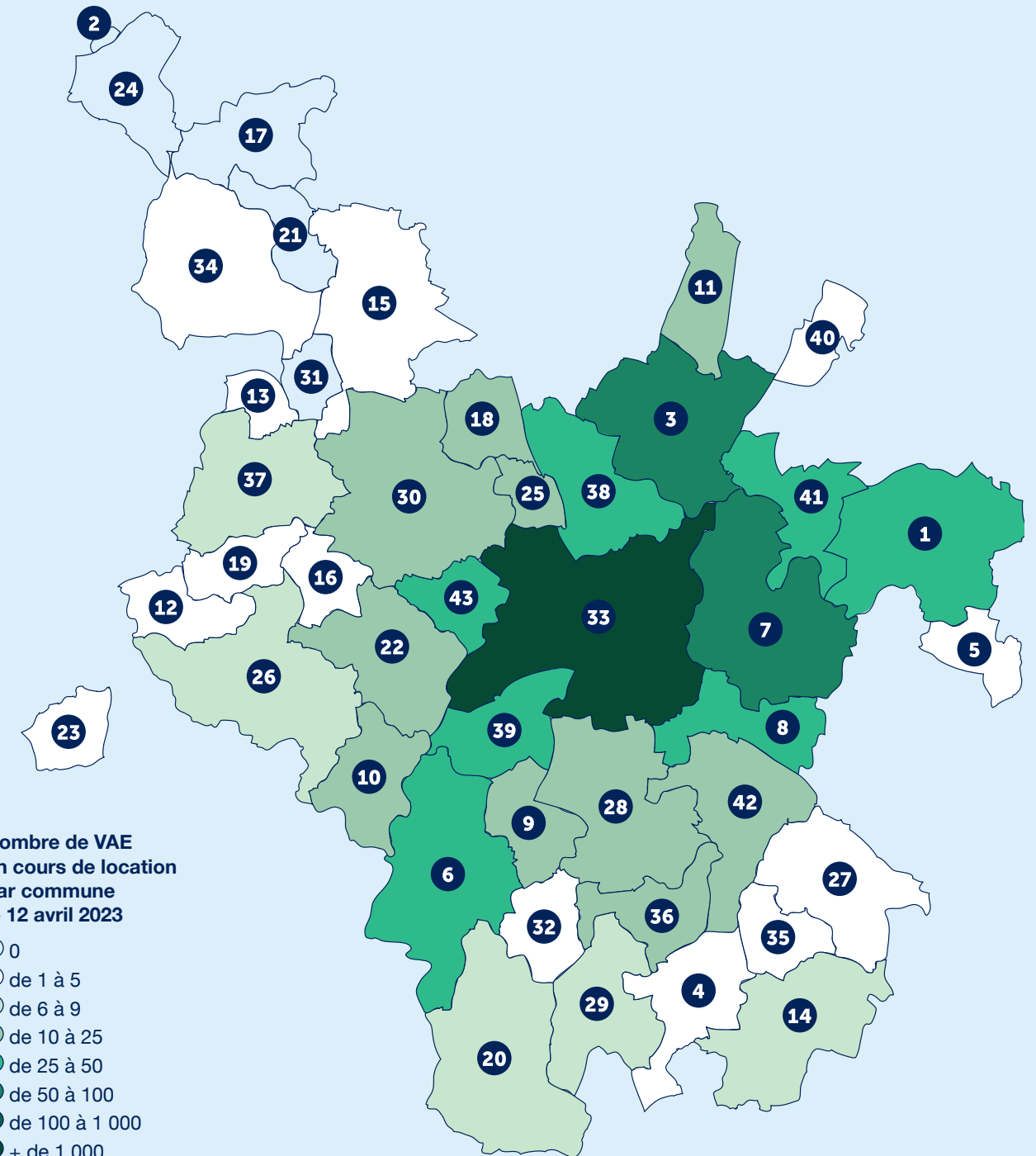
suivi de l'entretien du vélo. Une digitalisation qui améliore le parcours client et optimise la gestion et la traçabilité des vélos. +40 % de dossiers traités par semaine.

### Bilan de la première année de la Maison du vélo mobile

Pour sa première année pleine d'exploitation, la Maison du vélo mobile (MDVM) a circulé dans 43 communes de la métropole, venant proposer ses services au plus près des habitants, en partenariat avec les associations vélos du territoire, partenaires du réseau STAR.

Une certaine disparité des passages est constatée, puisque 50 % de la fréquentation globale se concentre sur seulement 10 communes, notamment Betton, Acigné, Bruz, Cesson-Sévigné et Pacé.

Cela peut s'expliquer par le fonctionnement de la Maison du vélo mobile, avec dates et jours de passages imposés, qui n'est pas le modèle le plus facile pour les communes et partenaires.



- |                         |                              |                               |                              |
|-------------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 01 Acigné               | 12 Cintré                    | 23 Le Verger                  | 34 Romillé                   |
| 02 Bécherel             | 13 Clayes                    | 24 Miniac-sous-Bécherel       | 35 Saint-Armel               |
| 03 Betton               | 14 Corps-Nuds                | 25 Montgermont                | 36 Saint-Erblon              |
| 04 Bourgbarré           | 15 Gévezé                    | 26 Mordelles                  | 37 Saint-Gilles              |
| 05 Brécé                | 16 L'Hermitage               | 27 Nouvoitou                  | 38 Saint-Grégoire            |
| 06 Bruz                 | 17 La Chapelle-Chaussée      | 28 Noyal-Châtillon-sur-Seiche | 39 Saint-Jacques-de-la-Lande |
| 07 Cesson-Sévigné       | 18 La Chapelle-des-Fougeretz | 29 Orgères                    | 40 Saint-Sulpice-la-Forêt    |
| 08 Chantepie            | 19 La Chapelle-Thouarault    | 30 Pacé                       | 41 Thorigné-Fouillard        |
| 09 Chartres-de-Bretagne | 20 Laillé                    | 31 Parthenay-de-Bretagne      | 42 Vern-sur-Seiche           |
| 10 Chavagne             | 21 Langan                    | 32 Pont-Péan                  | 43 Vezin-le-Coquet           |
| 11 Chevaigné            | 22 Le Rheu                   | 33 Rennes                     |                              |



L'offre covoiturage STAR se matérialise à travers l'identité « STAR, le covoiturage ». Celle-ci se décline autour de deux services : Covoit'STAR, star't et la plateforme QuestGo.

## Succès pour la ligne de covoiturage star't

2022 est la première année d'exploitation de la ligne star't « pleine », sans contraintes sanitaires.

La ligne régulière de covoiturage, intégrée au réseau STAR et reliant les communes de Le Rheu, Pacé, Saint-Grégoire et Cesson-Sévigné, monte fortement en puissance en 2022.



Grâce au programme mis en place avec la Maison du vélo, 5 % des usagers star't ont pu bénéficier d'une trottinette électrique ou un vélo pliant Brompton en prêt gratuit sur 2 mois, sous réserve d'utilisation de la ligne en tant que passager. Soit 11 personnes.

Via STAR, l'appli, 719 recherches d'itinéraire ont mené à un clic sur un arrêt star't (soit 283 % d'augmentation par rapport à 2021).

Actions mises en œuvre suite à l'étude qualitative 2021 :

- Mise en place de grilles d'attente, déclinées par destination pour chaque arrêt.
- Installation de banderoles en hauteur sur les candélabres à l'arrêt de Pacé pour améliorer la visibilité des zones d'arrêt pour les automobilistes.
- Développement de la notoriété : relations presse, avec les communes, liens avec les usagers et actions de terrain auprès des entreprises et autres sites clés.
- En décembre 2022, l'indemnisation siège libre passe à 0,5 € et l'indemnisation à la prise de passager à 1 €. Un modèle maintenu en 2023.

## Covoit'STAR

La plateforme Covoit'STAR a poursuivi son développement, avec plus de 4 500 inscrits (+ 30 % par rapport à 2021) :

- 1 514 annonces de trajets déposées
- une disponibilité de 12 063 trajets récurrents par semaine (+23 % par rapport à février 2021)
- 32 % des inscrits en 2022 devenus de nouveaux détenteurs de la carte KorriGo via Covoit'STAR.

### Actions dans les parcs relais :

En 2022, Rennes Métropole acte un nombre de places réservées au covoiturage dans les parcs relais, ratio qui peut aller jusqu'à 25 % (jour de semaine ordinaire dans le parc relais de La Poterie).

Un travail est mené pour mobiliser les agents des parkings relais, et les fédérer autour d'actions travaillées avec l'entreprise Ludik Energie.

### Une boutique en ligne est ouverte aux covoit'eurs.

La boutique STAR, fidélité s'est dotée en 2022 d'une offre spécifique dédiée aux automobilistes : prise en charge d'un contrôle technique, changement des 4 pneus, nettoyage intégral intérieur/extérieur ou cartes cadeaux Norauto.

## ► chiffres clés star't



2 922

voyages covoiturés en 2022

400

départs quotidiens (maximum) proposés par des conducteurs, en septembre 2022



star2022.fr

# Bienvenue sur le nouveau réseau bus

À PARTIR DU 24 OCTOBRE 2022

+ DE BUS + SOUVENT + TARD

AVEC L'OUVERTURE DE LA LIGNE **(b)**



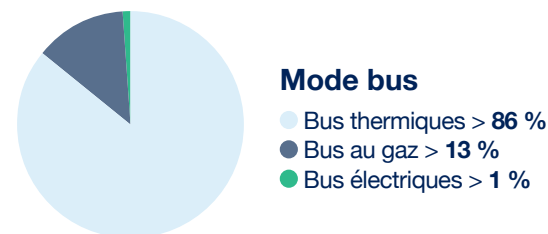
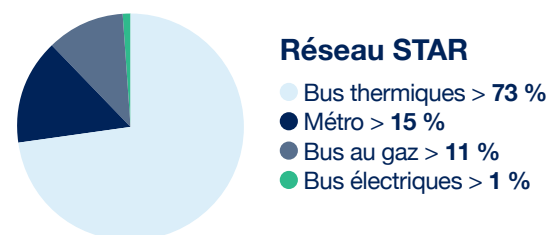
À l'horizon 2030, l'objectif de Rennes Métropole est de disposer d'une flotte de bus 100 % propre, fonctionnant soit à l'électrique, soit au bio GNV (Gaz Naturel pour Véhicule). En septembre 2020, la métropole confirme l'acquisition de bus électriques eCitaro en remplacement des bus thermiques (sur les lignes urbaines). Malgré les annonces de retard de livraison sur les prochains bus électriques (dans un contexte mondial de pénurie de certaines pièces et composants), l'ambition de la métropole est de poursuivre la décarbonation de son parc de véhicules, afin d'accompagner l'indispensable transition énergétique du réseau STAR.

## Renouvellement du parc de véhicules roulants

Le parc de véhicules poursuit sa transition énergétique, avec notamment l'arrivée de nouveaux bus et cars au GNV chez les transporteurs affrétés exploitant les lignes métropolitaines. À fin 2022, 27 % du parc fonctionne au gaz, représentant 70 véhicules circulant sur les lignes métropolitaines. Sur le parc bus du dépôt de Plaine de Baud, les livraisons des 92 bus électriques Mercedes eCitaro sont prévues entre 2023 et 2025, en complément des 10 véhicules électriques déjà présents.

## Répartition des énergies en millions de km parcourus

**Kms thermiques : 17 068 306**  
**Kms électriques métro : 3 758 956**  
**Kms GNV : 2 519 718**  
**Total : 23 346 980**



**GES : 75g CO2e par km** émis en moyenne pour un voyage sur le réseau STAR en 2022 contre 99g CO2e par km en 2021 (155g CO2e par km pour un même voyage en voiture)



## Renouvellement du parc de véhicules de service

Depuis plusieurs années, Rennes Métropole fait évoluer son parc de véhicules (citadine ou autre véhicule de service) pour migrer vers une offre électrique. Désormais, 30% du parc des véhicules de service fonctionnent à l'électrique, contre 15% en 2020.

## Réduction de la consommation énergétique des équipements et infrastructures

Des réglages des éclairages dans les stations de métro et parc relais sont réalisés et de nouvelles consignes données pour régler l'allumage, en fonction des horaires d'ouverture des équipements. L'usage de lampes à technologie LED est systématisé dans les stations de métro. Et si les stations et les rames sont ventilées, elles ne sont ni chauffées ni climatisées.

## Mise en œuvre d'énergies renouvelables

Avec l'ouverture de la ligne b, la géothermie fait son apparition sur le réseau STAR. Rennes Métropole a anticipé cette solution au moment des travaux du métro pour chauffer les immeubles adjacents de quatre stations de métro de la ligne b (Saint-Germain, Sainte-Anne, Jules Ferry et Cleunay). L'agence commerciale STAR du centre-ville, située à Sainte-Anne, est chauffée grâce à la géothermie par des tuyaux caloporteurs installés dans les parois des stations. Des panneaux photovoltaïques sont installés sur le site du garage atelier de La Maltière. En mai 2022, le parc relais de Saint-Jacques - Gaîté est équipé. En 2022, la production d'énergie, intégralement revendue à EDF, équivaut à 101 131 kWh, soit 12 198,42 €.

## Réduction des consommations d'énergie et d'eau

En accord avec les prescriptions nationales et celle de Rennes Métropole, Keolis Rennes réduit la température de chauffe de ses locaux. Dès l'hiver 2022, la température de chauffe est de 17°C dans les ateliers, 17°C dans les magasins et 19°C dans les bureaux.

En fonction des niveaux d'alerte établis par la Préfecture, le réseau STAR respecte les interdictions de lavage des véhicules, conformément aux arrêtés. L'opérateur prolonge son action, notamment en réduisant les fréquences de lavage en période d'alerte sécheresse.

Les rames de la ligne b sont exclusivement lavées à l'eau de pluie (système de collecte et de recyclage en circuit fermé).

Keolis Rennes réalise une surveillance mensuelle des consommations et des taux de recyclage d'eau en station de lavage, afin de surveiller l'efficacité des installations et détecter toute fuite éventuelle.

En 2022, la consommation d'eau potable a baissé de 23 % (soit 13 377 m<sup>3</sup>), malgré la mise en service de 4 nouveaux parcs relais et d'une deuxième ligne de métro.

## Agir sur la mobilité et les déplacements de nos collaborateurs

Pour les métiers qui le permettent, Keolis Rennes propose aux collaborateurs une journée par semaine en télétravail. Une carte de libre-circulation (pour les déplacements professionnels) leur permet également de circuler gratuitement sur le réseau bus + métro de Rennes Métropole.

Depuis septembre 2022, les collaborateurs disposent d'un Forfait Mobilité Durable qui leur permet de financer l'achat d'équipements liés aux mobilités douces, de percevoir des indemnités kilométriques vélo ou encore d'être rémunérés en échange d'une pratique régulière de covoiturage (dans le cadre des déplacements professionnels).

Labellisé par Rennes Métropole, ce Plan de Mobilité Entreprise ouvre droit à d'autres avantages : des tarifs réduits sur les abonnements annuels STAR, le vélo en libre-service et l'organisation d'ateliers d'auto réparations.

Pour permettre aux collaborateurs de se déplacer entre les sites de l'entreprise plus facilement, des vélos à assistance électrique sont également mis à disposition.

### Que se passe-t-il sur le réseau STAR en cas d'alerte EcoWatt ?

En tant qu'acteur historique du dispositif EcoWatt, Keolis Rennes s'engage à déployer, durant les pics de consommation en période de grands froids, des mesures spécifiques sur le réseau STAR. Et ce, afin de permettre d'optimiser les consommations énergétiques.

Selon les prévisions établies par RTE sur la consommation d'électricité trois jours en amont, une alerte EcoWatt peut être lancée. Si celle-ci est rouge, Keolis Rennes applique certaines actions, notamment au niveau de l'exploitation métro (qui est maintenue) : réduction de la vitesse de circulation sur la ligne a, arrêt du chauffage de voie sur les zones des garages ateliers et fonctionnement à vitesse réduite de tous les escaliers mécaniques (sauf à Gares en raison du flux important de voyageurs).

En cas d'alerte EcoWatt, des messages à destination des voyageurs sont également diffusés (écrans dans les bus et sur les quais du métro, sur les réseaux sociaux et le site star.fr). Il est conseillé aux voyageurs de se rendre sur le site EcoWatt afin de prendre connaissance des éco-gestes applicables.

### Signature de la Charte de l'Arbre au GAT Maltière

Le 19 novembre 2022, Keolis Rennes devient signataire de la Charte de l'Arbre de la Ville de Rennes, afin de redéployer la biodiversité sur les sites industriels. Une signature couplée à la plantation d'une micro-forêt (600 arbres) au sein du site du garage atelier de la Maltière à Saint-Jacques-de-la-Lande.

## chiffres clés

**- 23 %**  
de consommation d'eau par rapport à l'année de référence 2021

**1 270 m<sup>2</sup>**  
de plantations d'arbres et d'arbustes en 2022 sur les sites industriels du réseau

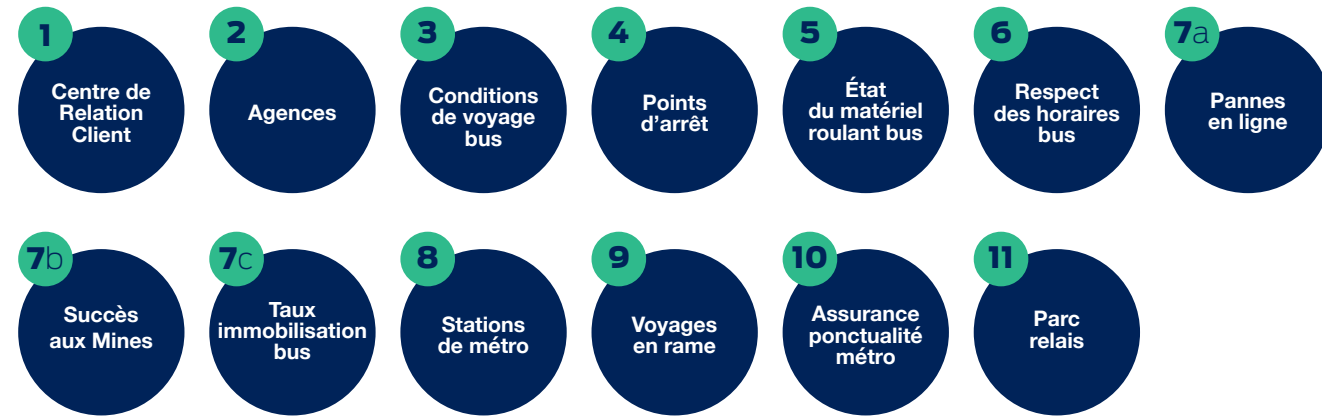
**- 29 %**  
de consommation d'énergie des sites en gaz naturel par rapport à 2021

**+ 26 %**  
de consommation électrique, liée à l'énergie traction métro, avec le lancement de la ligne b

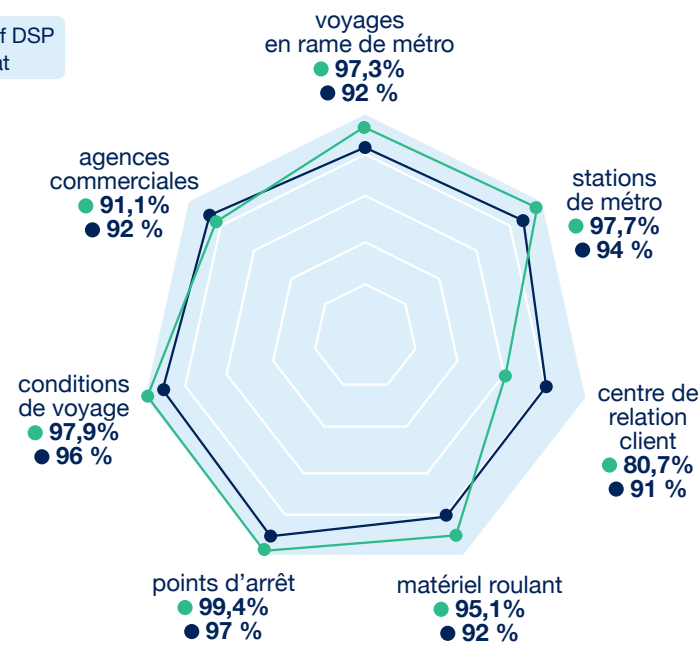


### 11 critères qualité contractuelle STAR (bus + métro ligne a)

Le suivi de la qualité du service est structuré autour de 11 critères définis contractuellement avec Rennes Métropole et avec la certification NF Service pour la ligne a du métro. Keolis Rennes impose également ces critères aux affrétés. La certification NF Service a été renouvelée sur la ligne a.



● Objectif DSP  
● Résultat



#### Quelques faits saillants

- +17 % d'appels au CRC entre 2019 et 2022 et +90 % de réclamations traitées.
- 16 % de cartes KorriGo Services réalisées en agences grâce aux nouveaux services en ligne.
- Augmentation de 21 % de la fréquentation des 5 parcs relais de la ligne a.
- Avec une assurance ponctualité de 99,79 % en 2022, la disponibilité du métro ligne (a) reste à un niveau très élevé, bien qu'en léger recul par rapport aux deux années précédentes.

#### chiffres clés

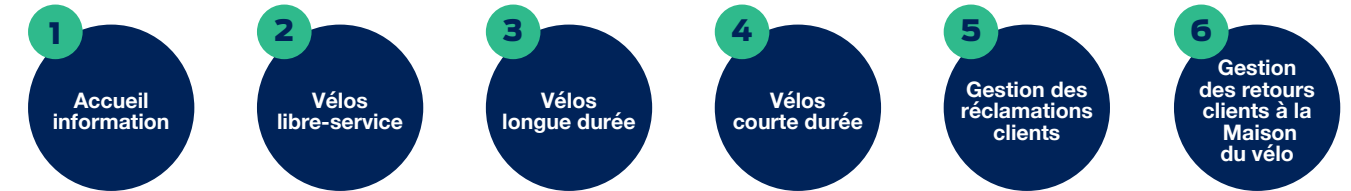


**bus**  
**74,9 %**  
ponctualité bus  
(seuil contractuel de 77 %)

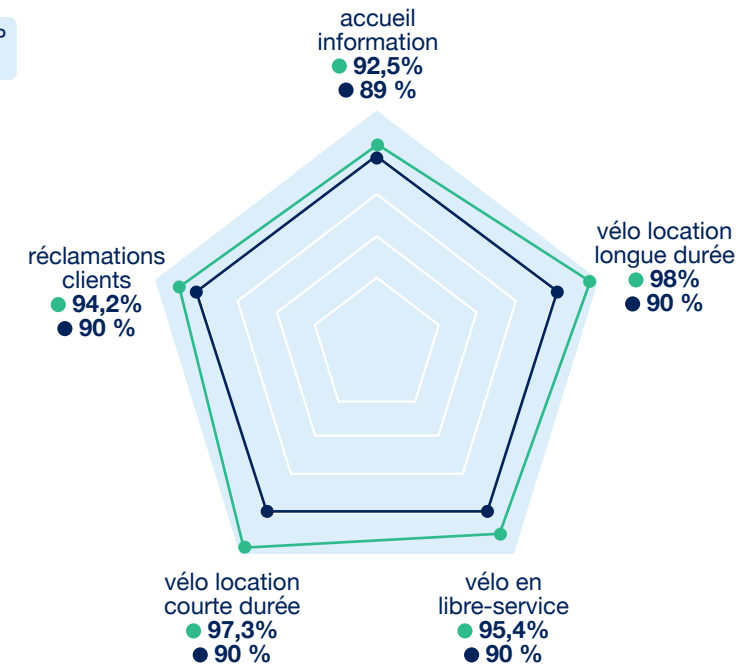
**m**  
**99,79 %**  
ponctualité métro  
(seuil contractuel de 99,6 %)

### 6 critères qualité contractuelle vélo

Les critères de la qualité sont :



● Objectif DSP  
● Résultat



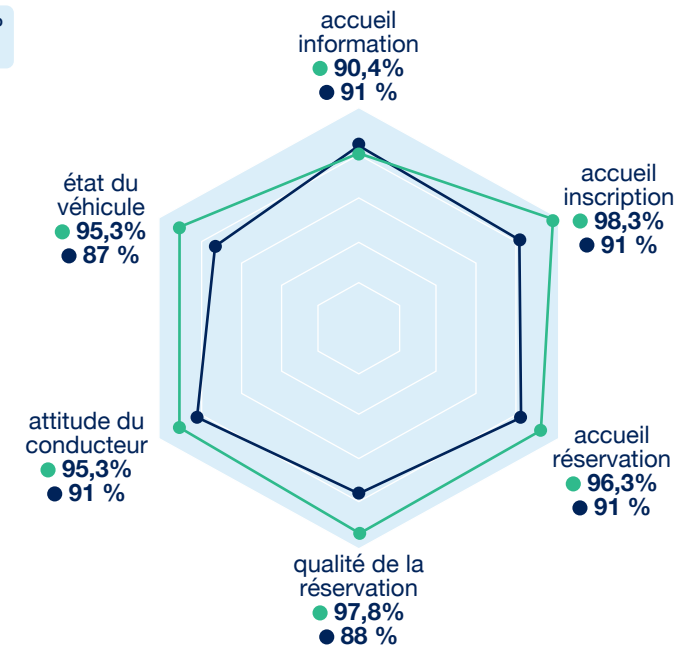
#### Quelques faits saillants

- +15 % de fréquentation sur les VLS entre 2021 et 2022.
- Digitalisation du parcours client VLD pour éviter les files d'attente.
- Premières révisions majeures pour la flotte VCD.
- Nette amélioration dans la gestion des réclamations clients.

### Qualité contractuelle HANDISTAR

Le service HANDISTAR est certifié selon le règlement NF SERVICE pour la 19<sup>e</sup> année consécutive.

● Objectif DSP  
● Résultat



#### Quelques faits saillants

- Développement de l'application avec des clients (non-voyants). 2% de réservations à ce jour via application (200 téléchargements).
- Bon état général des véhicules et propreté très satisfaisante.
- Bonne attitude des conducteurs envers les clients (aide, sympathie, courtoisie...), conduite très adaptée au confort des clients et aux contraintes de sécurité.

## La mesure du taux de fraude contractuel évolue

Deux enquêtes viennent mesurer le taux de fraude en 2022. En mars 2022 le taux de fraude enquêté sur le réseau s'établit à 10 % (pour un taux contractuel à 8 %). En novembre 2022, avec l'arrivée de la ligne b du métro, deux indicateurs distincts (métro et bus) sont mis en place. Le taux de fraude enquêté sur le métro s'établit à 6,7 %, contre 9,7 % sur le bus. (avec des taux contractuels fixés à respectivement 4 % et 8 %).

Par ailleurs, les agressions sur les contrôleurs de titres diminuent de manière significative, grâce au déploiement d'un Plan de Prévention des Risques Accident/Agression. ~~Un Plan de Prévention des Risques Accident/Agression est développée, à destination des contrôleurs.~~

## Renforcement des présences dans le métro

Après la mise en service de la ligne b, la fréquentation évolue. Le plan contrôle rééquilibre sa présence, en renforçant les contrôles dans le métro. Le taux de fraude enquêté en novembre atteint une valeur jamais égalée depuis 2009, soit 7,9 % (modes bus et métro).

## Hausse de 28 % des incidents

En 2022, 100 faits supplémentaires sont enregistrés par rapport à 2021, soit une hausse de 28 % des incidents. Toutefois, ramenés à la fréquentation, les incidents sont en baisse de 2 %, s'élevant à 5,2 par million de voyageurs. Comme les années précédentes, près de la moitié des incidents concerne les dégradations et tags. Par rapport à 2021, une forte augmentation des menaces et insultes est à noter.



### ► chiffres clés

**43**

demandes de descentes à la demande depuis janvier 2021

**22**

demandes sur l'année 2022. Peu de demandes sur la période estivale

## 50 % des procès-verbaux régularisés

Parmi les 31 253 procès-verbaux dressés (parcs relais inclus), la moitié est régularisée.

## Campagne de prévention : #Non sur toutes les lignes

En décembre 2022, une campagne de prévention #Non sur toutes les lignes est déployée. Elle rappelle les quatre protocoles d'alertes à activer sur le réseau en cas d'agression.

## Généralisation de la descente à la demande

L'expérimentation est généralisée sur toutes les lignes du réseau de bus. À partir de 22 heures, la descente à la demande entre deux arrêts est désormais proposée tous les jours de la semaine, aux femmes et hommes seuls.



## Partenariats avec les forces de sécurité intérieure

Trois opérations d'ampleur sont menées avec les forces de sécurité intérieure (police nationale et municipale) en janvier, avril et juin 2022 dans le cadre de la lutte contre la délinquance et le trafic de stupéfiants. Des opérations sont régulièrement menées avec la gendarmerie : en concertation avec les services contrôle et ~~arrêtement~~ de Keolis Rennes, les lignes métropolitaines problématiques sont ciblées pour coordonner des actions.

## Flash Prévention dans les établissements scolaires

En 2022, des actions « Flash prévention » (réalisées lors de remontées d'incidents) ont à nouveau lieu dans différents établissements scolaires. Les collèges de Fontenay à Chartres-de-Bretagne et Morvan Lebesque à Mordelles sont concernés. Conducteurs et gendarmes sont intervenus pour sensibiliser les jeunes autour des thèmes de la sécurité, du civisme, des angles morts, des facteurs accidentogènes...

## Journées citoyennes au lycée Victor Hélène Bach

Les 1<sup>er</sup> et 2 septembre 2022 : opération de grande envergure sur le temps de pré-rentree, en présence de 1 400 élèves de seconde, première, terminale et postbac.

## Autres actions de sensibilisation

- 31 mars : participation des services Prévention et Qualité au Forum social au Lycée de la Salle pour sensibiliser au civisme et au harcèlement.
- Du 4 au 8 avril : sensibilisation auprès de la SEGPA du quartier prioritaire des Hautes Ourmes avec la découverte des stations de la ligne b (Sainte-Anne et Gares) et visite des ateliers de maintenance bus de Mivoie.
- Début juillet : animation du service Prévention autour du civisme et de la citoyenneté auprès de PRISME, organisme de formation tourné vers les publics les plus éloignés de l'emploi et faisant face à des difficultés sociales.

## Actions civiques et embarquements scolaires

Des actions civiques sont menés avec des médiateurs sociaux auprès de 275 collégiens de 6<sup>e</sup> ou 5<sup>e</sup>. Les Amistar participent à 11 actions et réalisent 221 embarquements scolaires (+13 % par rapport à 2021).

## Mobilaction

L'action reprend en fin d'année 2022 avec 2 interventions réalisées autour de rencontres entre des groupes primo arrivants (PRISME, CLPS) et des professionnels de la mobilité, pour découvrir l'Exploratoire (Centre des Métiers à Rennes) et les informer sur l'usage des transports et l'accès aux tarifs sociaux.

## 12 agents de prévention sur le terrain

Depuis septembre 2022, 12 agents de prévention sont présents tous les jours sur le réseau. Initialement orientée bus, l'équipe démultiplie du présentiel et des actions d'assistance client et d'embarquement sur le métro. Toutefois, le cœur de compétence demeure l'assistance au conducteur et le bon fonctionnement du trafic bus tout en garantissant la satisfaction client.

## Journées d'Actions de Prévention (JAP)

Les Journées d'Actions et de Prévention (JAP) sont des actions terrain organisées chaque début de mois dans le but de prévenir les incivilités, lutter contre la fraude, accueillir, informer et orienter, tout en renforçant l'image qualitative du réseau de transport. Tous les salariés de Keolis Rennes sont appelés à participer dans le cadre du volontariat, ainsi que les partenaires affrétés. Les contrôleurs de titres, les médiateurs sociaux du PIMMS ainsi que quelques conducteurs spécifiquement formés à ces missions renforcent le dispositif. On compte 14 JAP réalisées en 2022, avec 823 participants (contre 591 en 2021).

## Poursuite du partenariat avec Médiation Métropole

67 % de l'activité du PIMMS Médiation Rennes est dédié à Keolis Rennes pour la mission Amistar, soit 31 866 heures de présence sur le réseau en 2022 (3 000 heures de moins qu'en 2021). Parmi ces heures, 22 994 heures rentrent dans la clause sociale.

15 nouveaux Amistar sont recrutés en 2022. Ils assurent leur rôle de médiation sociale, avec une présence rassurante et dissuasive, 6 jours/7, de 7h à 22h, dans les bus, métros, pôles multimodaux.



## Dialogue social

Échanges étroits et continus avec les représentants du personnel. Cela permet notamment de renouveler l'accord portant sur les heures de délégation accordées aux instances représentatives du personnel. Au total, 52 réunions paritaires sont organisées en 2022.

En 2022, parmi les treize alarmes sociales déposées, quatre se sont traduites par le dépôt de préavis de grève sur le sujet de l'inflation ~~au mois de septembre uniquement~~. Les préavis ont tous été à durée déterminée et ont généré 2 327 d'heures de grève, soit trois jours de grève.

## Prime grands projets

La mise en service de la ligne b est un projet important pour l'entreprise, comprenant plusieurs sous-projets : mise en service de la nouvelle billettique, des 3 nouveaux parcs relais, d'un nouveau réseau de bus et de la réorganisation de l'activité de contrôle et des agences commerciales.

> Une prime exceptionnelle brute de 250 € sur la paie du mois d'octobre 2022 est versée aux salariés présents et rémunérés par l'entreprise au 24 octobre 2022.

## Recrutement et formation

Le réseau STAR doit encore recruter des conducteurs et mainteneurs, pour réaliser l'offre de transport. Des recrutements complexes dans un contexte où le département d'Ille-et-Vilaine est en situation de plein emploi (taux de chômage de 5,4 %). Keolis

Rennes et les affrétés lancent plusieurs opérations de formation au métier de conducteur, via des préparations opérationnelles à l'emploi, des contrats d'apprentissage ou des contrats de professionnalisation. Des dispositifs de cooptation sont également mis en place, notamment la revalorisation de la prime cooptation passant à 500 €.

### 4 sessions de formation en 2022

- 86 conducteurs recrutés en 2022, dont 64 intégrés dès 2022 dans les effectifs de conduite de 2022.
- 12 conducteurs de bus sont recrutés en 2022 via la « clause sociale » Rennes Métropole.

## Absentéisme

Avec un taux à 10,3 %, l'année 2022 est encore impactée par les effets de la pandémie, notamment sur le premier semestre. Cette situation n'est pas propre à Keolis Rennes, mais bien visible sur les autres grands réseaux de transport (12,1 % à Bordeaux, 14,5 % à Lyon). Certains grands réseaux urbains ont un taux inférieur comme Besançon à 9,3 % et Amiens à 8,5 %.

## Création d'une École de la maintenance : l'Atelier XXL

Signature d'une convention de partenariat le 8 décembre 2022 entre ~~l'Académie~~ (cinq établissements scolaires), sept entreprises du transport (dont Keolis Rennes) et Rennes Métropole, afin d'attirer, former, et fidéliser plus de jeunes dans les métiers de la maintenance.

## Diversité et inclusion

Keolis Rennes engage des moyens pour sensibiliser ces salariés aux sujets d'inclusion et de diversité :

- Maintien du Label Égalité et du label Gender Equality European & International Standard (GEEIS).
- Participation au Duo Day 2022 (5 duos organisés ~~et actions de sensibilisation aux différentes formes de handicap~~).
- Organisation d'un forum sur l'accessibilité, ~~lundi 25 avril 2022~~, avec les associations SOS Handicap, Handi'Chiens et les Référents Accessibilité de Keolis Rennes ~~et de STAR~~.
- 85 salariés Keolis Rennes bénéficient de la formation « Handicap et transport ». Dispensée par un ergothérapeute, elle a pour objectif de sensibiliser les salariés aux différents types de handicaps et aux difficultés pouvant exister sur un réseau de transport.

## Qualité de vie au travail

Keolis Rennes déploie un partenariat avec la CARSAT Bretagne dans le cadre de la prévention des troubles musculo-squelettiques.

La méthodologie de gestion de projet « TMS PRO » est déployée : sur les 4 étapes distinctes, Keolis Rennes finalise en 2022 l'identification des sources principales de TMS et les métiers concernés.

## chiffres clés



**4**

événements internes tous salariés (Noël, journée de lancement nouveau réseau, événement interne de découverte de la ligne b, plantation micro-forêt Maltière)

**15**

forums ouverts à tous salariés, afin de sensibiliser à une thématique du projet d'entreprise (égalité Femme/Homme, Plan de Mobilité Entreprise, recrutement, handicap, accessibilité du réseau)

**3**

remises de prix (Challenge Mai à vélo, Coup de cœur solidaire et Prix des Initiatives solidaires)

## Structure de l'entreprise



**1 116**

salariés équivalent temps plein moyen en 2022

**46,5**

d'âge moyen

**12 ans et 7 mois**

d'ancienneté moyenne

**4,4 %**

de salariés en situation de handicap

**25,3 %**

de femmes dans les équipes

## effectifs nominaux

au 31 décembre 2022

**592**

Conduite

**155**

Maintenance et projet

**101**

Exploitation métro

**96**

Fonctions supports

**76**

Commerce et marketing

**71**

Contrôle

**63**

Encadrement exploitation

Total

**1 154**

en nombre nominal

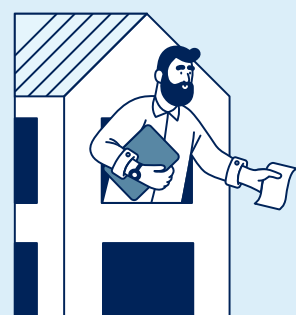
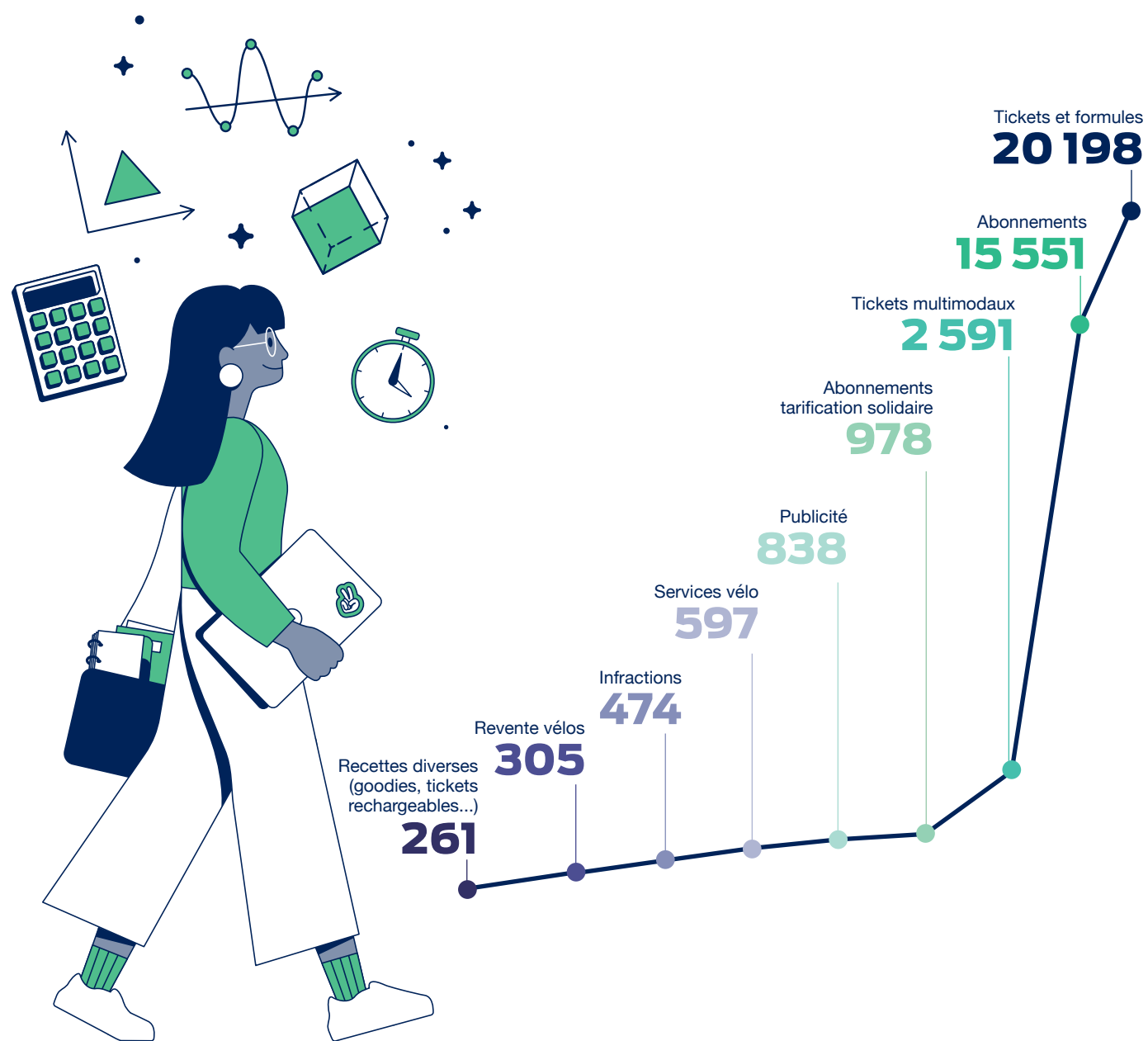


24

25



Répartition par type de recettes (en milliers d'euros)



Total recette  
**41,8 M€**  
(+24,3 % vs à 2021)

Détail des charges d'exploitation

	2021	2022
Frais de personnel	67 018	68 197
Affrètement	35 160	43 505
Pièces, prestations	20 261	23 155
Énergie	6 761	9 951
Structure, assurances et impôts	5 688	6 146
Distribution, communication	3 086	4 025
	<b>137 974</b>	<b>154 978</b>



Production d'énergie renouvelable (panneaux photovoltaïques)  
**101 131 kWh**

En 2022, la production d'énergie, intégralement revendue à EDF, équivaut à 101 131 kWh, soit 12 198,42 €.

dépenses, recettes et ratios



**0,47 €**  
recette par voyage (0,49 € en 2021)

0,44 vs 0,46

**1,27 €**  
coût par voyage (1,53 € en 2021)

1,22 vs 1,47

**4,85 €**  
coût par km (4,84 € en 2021)

4,65 vs 4,64

**27 %**  
taux de couverture des dépenses (24,4 % en 2021)

26,6% vs 23,7%

indicateurs clés



**53 km**  
parcourus par habitant (53 km en 2021)

**146,1**  
voyages par habitant (146,1 en 2021)

**2,76**  
voyages par km (3,16 voy

tu as compris l'intérêt de ce chiffre ?

Charges d'exploitation  
**154 978 K€**

Marge du délégataire  
**1 669 199 €**

(contre 2,5 millions en € courant prévu à la DSP)

1 668 740 vs 2 752 153€ prévu au contrat. Peux-tu le mettre en € ça a son