

ŒUVRER  
CHAQUE JOUR  
POUR STAR

keolis  
RENNES

# DPEF

Keolis Rennes 2021

Déclaration  
de Performance  
Extra Financière





# SOMMAIRE



## 01 NOS VALEURS



1.1 Modèle d'affaires de Keolis Rennes .....	P.11
1.2 Nos enjeux de responsabilité sociétale.....	P.12
1.3 Notre gouvernance.....	P.14

## 02 NOS PRINCIPES ET ENGAGEMENTS



### 3 principes

#### > Principe 1

Droits humains et libertés fondamentales .....	P.18
--	------

#### > Principe 2

Loyauté des pratiques .....	P.19
-----------------------------	------

#### > Principe 3

Dialogue avec notre Autorité Organisatrice et autres parties prenantes.....	P.20
--	------

### 4 engagements

#### > Engagement pour nos voyageurs

Fiche pratique 1 > Conquête et fidélisation des voyageurs .....	P.24
---	------

Fiche pratique 2 > Sécurité d'exploitation .....	P.26
--	------

Fiche pratique 3 > Accessibilité.....	P.28
---------------------------------------	------

#### > Engagement pour nos salariés

Fiche pratique 4 > Santé et sécurité au travail .....	P.32
---	------

Fiche pratique 5 > Diversité et inclusion .....	P.34
---	------

Fiche pratique 6 > Dialogue social .....	P.36
--	------

#### > Engagement pour l'environnement

Fiche pratique 7 > Conformité réglementaire et maîtrise des impacts environnementaux .....	P.40
---	------

Fiche pratique 8 > Qualité de l'air.....	P.42
--	------

Fiche pratique 9 > Réduction et valorisation des déchets.....	P.44
---	------

#### > Engagement pour les territoires

Fiche pratique 10 > Ancrage territorial et achats durables.....	P.48
---	------

Fiche pratique 11 > Données au service du territoire.....	P.50
---	------

## 03 BILAN ET PERSPECTIVES



Les 10 indicateurs clés .....	P.54
-------------------------------	------

## 04 ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES



Périmètre et période.....	P.57
---------------------------	------

Liste des informations quantitatives, indicateurs de performance et définitions .....	P.57
--	------

Annexe - KPI .....	P.58
--------------------	------

# NOTRE STRATÉGIE RSE



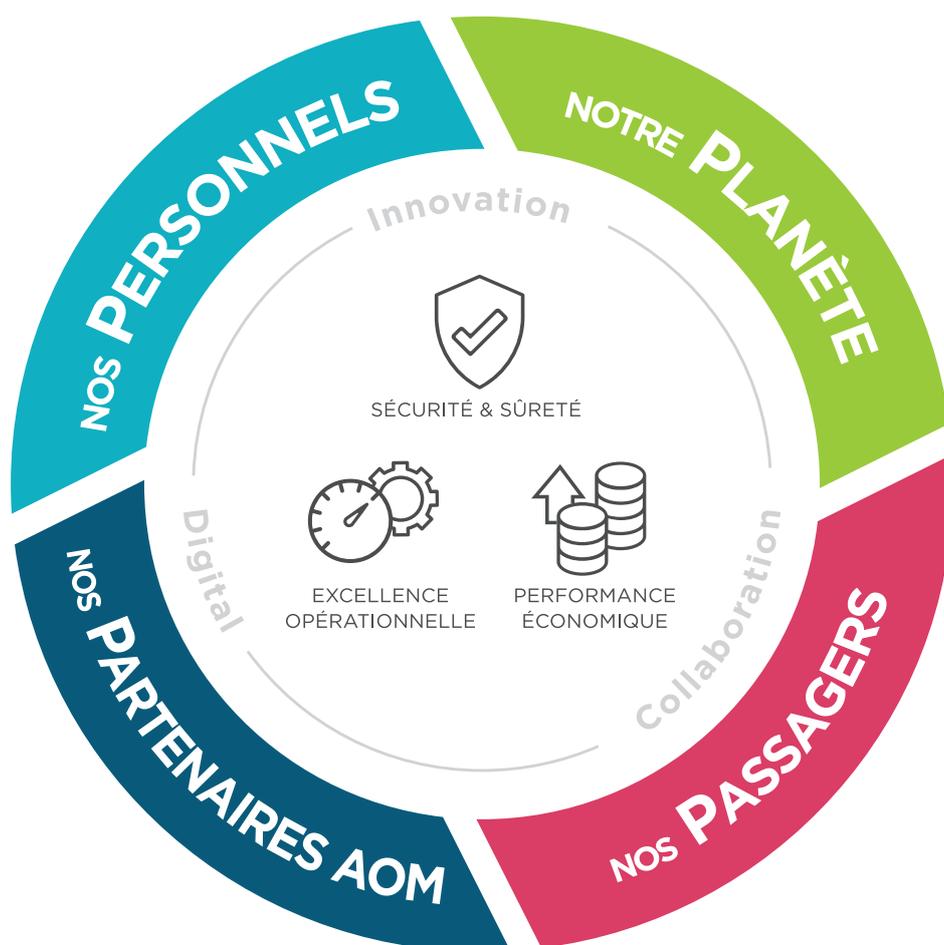
Le Plan Climat de Rennes Métropole voté en 2019 porte une ambition collective forte en matière de transition écologique : diviser par deux les émissions de gaz à effet de serre par habitant à horizon 2030. Cette feuille de route irrigue l'ensemble des politiques publiques de la collectivité dont celle des mobilités. Notre mission d'opérateur de transports publics s'inscrit dans cette dynamique de court, moyen et long terme au travers de notre raison d'être :

*« Imaginer et déployer des mobilités sûres et durables au service de chaque territoire pour une meilleure qualité de vie de tous et de chacun »*

Pour mener à bien cette mission, nous nous engageons auprès de 4 grandes parties prenantes : **le personnel** pour être un employeur exemplaire, **les passagers** pour proposer un service toujours plus inclusif, **nos partenaires** en tant qu'entreprise ancrée sur son territoire, et **la planète** dans le cadre des enjeux de transition écologique. De plus, les Objectifs de Développement Durable définis par les Nations Unies constituent un cadre qui doit permettre d'ici à 2030 de transformer les sociétés en éradiquant la pauvreté et en assurant le développement durable de la planète. Ils relèvent d'une **démarche universelle et transversale** à laquelle chaque acteur de la société, dont les entreprises, doit prendre part. Ainsi, notre projet d'entreprise est entièrement guidé par un esprit de responsabilité sociétale articulé autour des 3 principes et des 4 engagements de la stratégie du groupe Keolis. Au travers de ce rapport de performance extra financière, nous présentons la contribution de Keolis Rennes à tous ces enjeux de territoire.

Laurent Senigout,  
Directeur Général de Keolis Rennes

# LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE KEOLIS GROUPE



**Keolis Way intègre notre ADN et l'ensemble de nos activités au quotidien.**

La roue de Keolis Way met en évidence nos 4 piliers, « les 4P » : Personnel, Planète, Passagers et Partenaires AOM. Ces 4P sont les parties prenantes que nous servons.

# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD)



Les 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations Unies et leurs 169 cibles, adoptés en 2015, constituent **un cadre de référence et un plan d'action universel pour transformer nos sociétés** à horizon 2030.

**Keolis Rennes contribue à l'atteinte de ces objectifs, par son essence même et la manière dont l'entreprise conçoit son activité.** Sur chaque fiche pratique de cette Déclaration de Performance Extra Financière, une correspondance avec des ODD est mentionnée.

La méthodologie de lien entre la démarche de responsabilité sociétale de Keolis Rennes avec les ODD est la suivante : le comité RSE a pris connaissance de l'ensemble des cibles du référentiel de l'ONU, et a réalisé un recensement de la matérialité des ODD sur la base :

- 1) de l'existence d'une politique Keolis Rennes en cohérence
- 2) de preuves tangibles d'application
- 3) et/ou de l'existence d'indicateurs de performance

Le livrable « Matérialité ODD KR » recense ces éléments et est auditable.

# OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

**1** PAS DE PAUVRETÉ



**2** FAIM «ZÉRO»



**3** BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE



**4** ÉDUCATION DE QUALITÉ



**5** ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES



**6** EAU PROPRE ET ASSAINISSEMENT



**7** ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE



**8** TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE



**9** INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE



**10** INÉGALITÉS RÉDUITES



**11** VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES



**12** CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES



**13** MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES



**14** VIE AQUATIQUE



**15** VIE TERRESTRE



**16** PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES



**17** PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS







**> NOS VALEURS**



# 1.1 MODÈLE D'AFFAIRES DE KEOLIS RENNES



## Contexte et positionnement

> Augmentation de la demande de mobilité liée à l'augmentation de la population de la métropole de +6 000 habitants/an.

> Plan Climat Air Énergie du territoire prévoyant notamment +85% de voyages STAR (2030), +70% de voyages en mode décarboné (2024), -10% de trafic routier (2030).

> Keolis, opérateur mondial, entreprise pionnière dans le développement des transports publics (métro automatique, téléphérique, navette autonome).

> Ambition de devenir opérateur-intégrateur mondial de référence pour tous les modes, en partenariat fort et créateur de valeur avec l'Autorité Organisatrice de la mobilité.

## Ressources

### Expertise & expérience

- Connaissance des déplacements, des voyageurs et de l'évolution des modes de vie et des territoires
- Offres et solutions de mobilité dans une logique d'intégration et d'optimisation
- Capacité d'expérimentation et d'innovation

### Financières

Chiffres d'affaires : 140,5 millions d'euros

### Humaines

- 1 088 collaborateurs dont 59% de personnel de conduite et 6% de salariés à temps partiel
- Renforcement des protocoles sanitaires au bénéfice des collaborateurs et passagers

### Environnementales

- 273 Kwh/100km (consommation énergie traction métro)
- 45 litres/100km (consommation énergie traction bus thermiques)

### Ancrage territorial

- 57 partenariats commerciaux et citoyens actifs en 2021
- Membre du *Global Compact* des Nations Unies

## Résultats

### 68,2 millions de voyages/an

### Sociaux

- 93% des salariés formés dans l'année
- 100% des salariés travaillent dans une entité labellisée GEEIS pour l'égalité femmes/hommes
- Fierté d'appartenance Keolis Rennes : 78%

### Environnementaux

- 100% des salariés qui exercent une activité certifiée ISO 14001 pour le management de l'environnement
- 3,4% de véhicules à énergies alternatives
- 99,2g de CO2e/km en moyenne pour un voyage sur le réseau STAR

### Ancrage territorial

- 9 482 scolaires sensibilisés
- 2% du chiffre d'affaires réalisés auprès de l'Économie Sociale et Solidaire sur le chiffre d'affaires local



**Les défis de la mobilité**



Transition écologique



Nouvelles attentes de mobilité



Transformation digitale, big data, smart city



Efficience opérationnelle



Sûreté et sécurité sanitaire



Renouvellement des compétences

**Notre contribution aux ODD**



## 1.2

# NOS ENJEUX DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE



**Les enjeux majeurs RSE sont décrits à travers une matrice de matérialité initialement établie par le groupe Keolis, puis ajustée localement par le comité de direction et le comité RSE de Keolis Rennes.**

L'adaptation a pris en compte :

- > L'activité de Keolis Rennes et son modèle d'affaires
- > Les enjeux réglementaires auxquels Keolis Rennes est soumis
- > Les politiques locales du territoire
- > Les remontées des parties prenantes connues
- > Les éventuels dysfonctionnements observés

**L'analyse de ces différents travaux a fait ressortir 12 enjeux majeurs.**

Les enjeux développés dans cette DPEF couvrent bien les grands domaines d'information prévus au II de l'article R225-105 (informations sociales, sociétales et environnementales) et au III de l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Parmi ces domaines spécifiques, Keolis Rennes ne fournit pas d'information détaillée sur les thématiques du gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et de l'alimentation responsable, équitable et durable, au motif que celles-ci ne font pas partie des principaux risques et enjeux de l'entreprise, notamment du fait de son activité.

Dans le cadre de l'application de la transposition de la directive européenne sur la Déclaration de Performance Extra Financière (décret n°2017-1265 du 9 août 2017 pris pour l'application de l'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017), le Groupe Keolis SA, en tant que société non cotée dont le total du bilan et le montant net du chiffre d'affaires dépasse les 100 millions d'euros et dont le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice est supérieur à 500, doit publier sa Déclaration de Performance Extra Financière dans son rapport financier.

**En tant que filiale de ce groupe, Keolis Rennes n'est pas soumis à la réglementation mais fait le choix de publier de façon volontaire son rapport de Déclaration de Performance Extra Financière et de le faire certifier par un Organisme Tiers Indépendant.**



*Cette photo a été réalisée avant la crise sanitaire, alors que le port du masque n'était pas obligatoire.*

**Déchets**  
**Accessibilité**  
**Achats durables** Efficacité énergétique  
 Bien-être au travail **Ancrage territorial**  
**Conquête et fidélisation clients**  
**Dialogue avec les parties prenantes**  
**Diversité et inclusion** Acteur de la ville durable  
 Énergies renouvelables **Gaz à effet de serre**  
**Management environnemental et reconnaissance externe**  
 Lutte contre la corruption  
 Gestion des compétences et des carrières  
 Leadership et engagement des dirigeants  
**Relation et dialogue social**  
**Respect des données personnelles**  
**Santé et sécurité au travail** **Sûreté**  
 Sécurité d'exploitation

- Engagement pour nos voyageurs
- Engagement pour nos salariés
- Engagement pour l'environnement
- Engagement pour les territoires
- Principe

La publication de notre performance extra financière est articulée autour des 3 principes et des 4 engagements de notre politique RSE.

## 1.3 NOTRE GOUVERNANCE



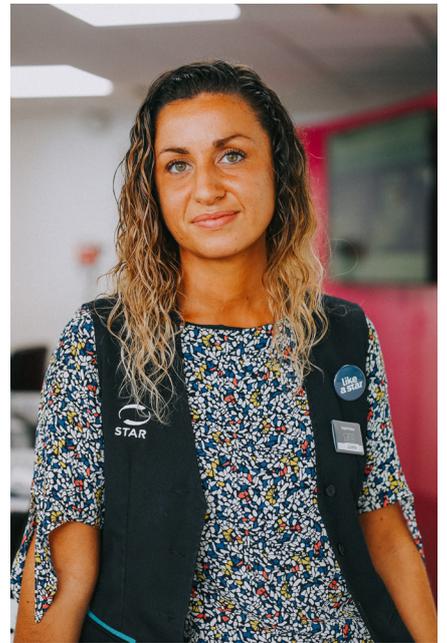
### **Le comité Responsabilité Sociétale d'Entreprise se réunit au moins une fois par trimestre pour :**

- > Analyser les performances observées
- > Piloter la feuille de route RSE en lien avec la stratégie du groupe et le projet d'entreprise Keolis Rennes
- > Réaliser une veille des meilleures pratiques RSE
- > Produire la Déclaration de Performance Extra Financière annuelle

À cette occasion, la matrice de matérialité des enjeux RSE Keolis Rennes est revue.

Le comité rend compte de l'avancement de la démarche au comité de direction au moins 2 fois par an.









# > NOS PRINCIPES ET ENGAGEMENTS

## 3 PRINCIPES

Droits humains et libertés fondamentales  
Loyauté des pratiques  
Dialogue avec notre Autorité Organisatrice et autres parties prenantes

## 4 ENGAGEMENTS

Pour nos voyageurs  
Pour nos salariés  
Pour l'environnement  
Pour les territoires

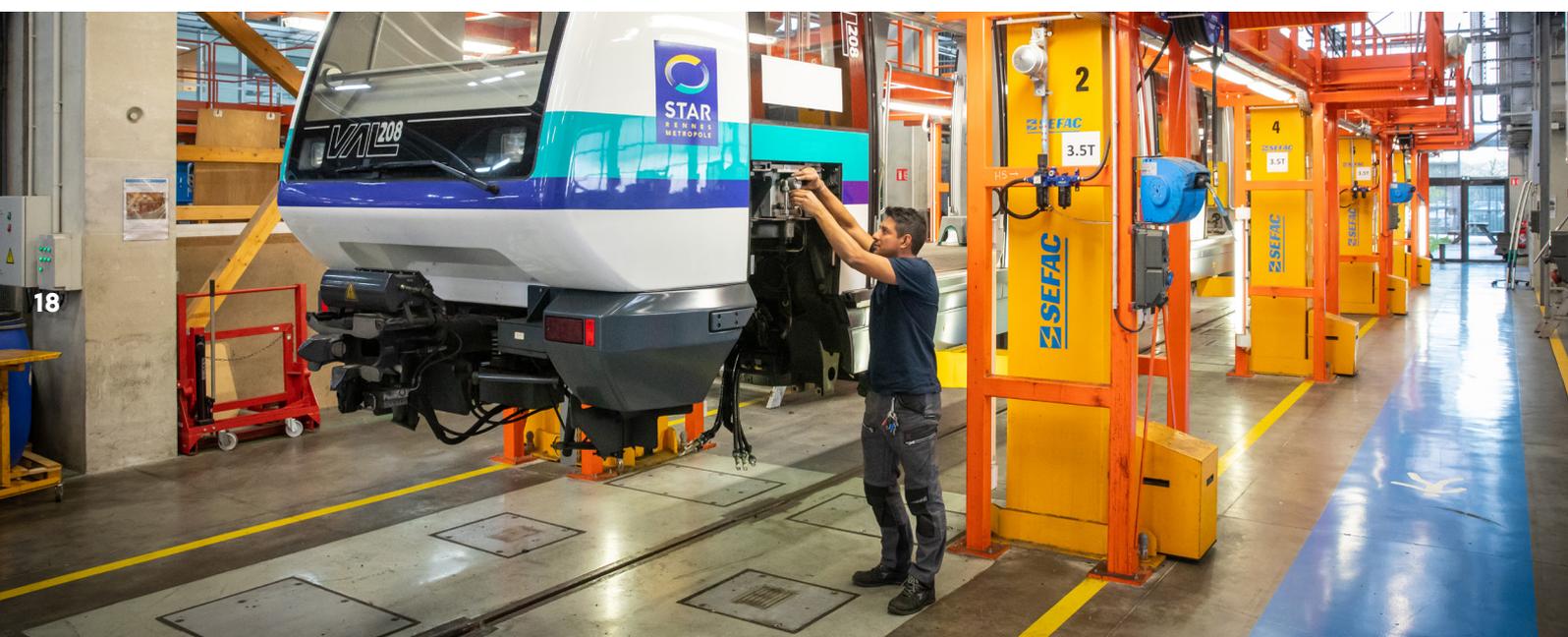


## PRINCIPE 1

# DROITS HUMAINS ET LIBERTÉS FONDAMENTALES

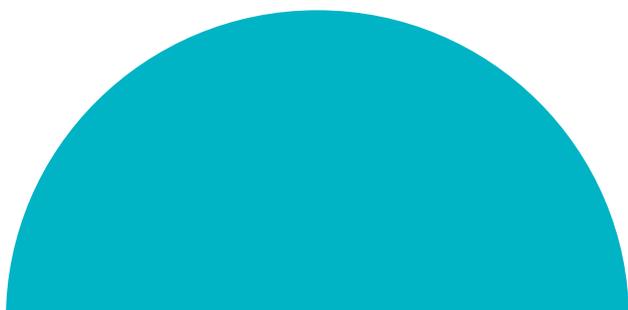


**Le principe des droits humains n'a pas fait l'objet d'une démarche spécifique : Keolis Rennes réalise exclusivement son activité sur le territoire de Rennes Métropole et 60% du chiffre d'affaires achats est réalisé auprès de fournisseurs locaux.**



Les démarches relatives à la « diversité et à l'inclusion », aux « relation et dialogue social », à « l'accessibilité » sont traitées dans nos engagements pour nos collaborateurs et pour nos voyageurs.

À noter que le dispositif d'alerte du groupe Keolis *Keolis Ethic Line*, mis en place pour répondre aux obligations de la loi dite Sapin 2, permet de recueillir les éventuelles atteintes graves aux droits humains et libertés fondamentales.



## PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

### › Enjeux

En raison de la volumétrie (comptage des voyages, données d'exploitation...) et de la sensibilité des données utilisées par l'entreprise (fichiers clients, base du personnel...), l'enjeu majeur pour Keolis Rennes est d'apporter de la confiance à ses clients et collaborateurs sur la gestion de leurs données personnelles.

### › Politique

**Benchmark de bonnes pratiques, vision 360° des données et prise en compte en amont dans les projets sont les 3 idées clés de la politique de protection des données. Cela passe notamment par la mise en œuvre de dispositifs de protection, une responsabilisation accrue des sous-traitants et la maîtrise complète des étapes de la « vie » des données au sein de l'entreprise : collecte, traitement et destruction.**

### › Actions

Le délégué à la Protection des Données Personnelles de Keolis Rennes s'appuie sur la communauté de ses homologues d'autres filiales du Groupe Keolis ; ces référents dans les domaines juridiques, sécurité des systèmes d'information ou encore billettique sont les animateurs de la gouvernance groupe.

La conformité à la Réglementation Générale de Protection des Données Personnelles (RGPD) est un travail de fond : les politiques de confidentialité, les analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD), le registre des traitements des données, ou encore les mentions d'information sont mis à jour régulièrement.

Les nouveaux projets comprenant un volet informatique intègre l'approche *privacy and security by design* : la conformité en matière de RGPD et de sécurité de l'information est prise en compte dès le début des projets via une revue régulière et un plan d'actions. En 2021, les exigences du règlement *e-privacy* ont été traitées par la mise en place d'une plateforme de gestion des consentements (CMP).

### › Performances

→ **100%**

des demandes de droit d'accès traitées

### › Résultats

↗ **186**

recensements dans le registre des traitements

↗ **75**

collaborateurs ont suivi en 2021 le *e-learning* RGPD

## PRINCIPE 2 LOYAUTÉ DES PRATIQUES



### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

#### › Politique

**Keolis affirme depuis plusieurs années son engagement en matière de loyauté des pratiques et du rejet de toute forme de corruption.**

#### › Actions

Dès 2013, le groupe a mis volontairement en place le programme « Konformité » qui appelle chaque collaborateur à inscrire son action et à exercer ses responsabilités dans le respect de la réglementation et de l'éthique des affaires. Le programme « Konformité » couvre 3 domaines, concernant l'ensemble des filiales : le respect strict d'une concurrence libre et loyale, la prévention de la corruption et de la fraude, ainsi que la protection des données à caractère personnel.

Chaque collaborateur peut retrouver l'ensemble des documents de référence sur l'espace dédié de la plateforme collaborative de Keolis. En ce qui concerne le volet prévention de la corruption, les principaux référentiels mis à disposition des cadres de Keolis sont :

- > Le guide éthique de conduite des affaires
- > La brochure « L'Essentiel de Konformité »
- > Le code de conduite pour la prévention de la corruption

#### › Performances

↗ **243**

salariés ont suivi le *e-learning* « Lutte contre la corruption » en 2021

#### › Résultats

→ **0**

taux d'alerte éthique liée aux activités de Keolis Rennes remontée au Comité Éthique et Conformité du groupe Keolis et traitée : non applicable (aucune alerte en 2021)

## PRINCIPE 3

# DIALOGUE AVEC NOTRE AUTORITÉ ORGANISATRICE ET AUTRES PARTIES PRENANTES



### › Enjeux

- Le dialogue avec les parties prenantes a 2 enjeux :
- > Le rayonnement et l'attractivité de la métropole : en tant qu'acteur qui compte dans le territoire, Keolis doit participer au rayonnement de la métropole et donc à son attractivité en accompagnant la vie sociale, culturelle, sportive et économique.
  - > La concurrence : **l'entreprise doit s'ancrer sur le territoire pour asseoir son avantage concurrentiel.**

### › Actions mises en œuvre

- > La communication citoyenne participe depuis 2017 au comité consultatif de la Ville de Rennes sur la lutte pour l'égalité entre les femmes et les hommes dans l'espace public, avec la création d'un groupe de travail spécifique sur le harcèlement des femmes dans les transports.
- > Sur le sujet de la donnée, Keolis Rennes a été parmi les premiers signataires du code de bonne conduite fin 2016 conformément à la loi dite Macron, confirmé dans la loi LOM : Keolis Rennes maintient en accès public les jeux de données prévus dans la loi du 6 août 2015. Keolis Rennes met à disposition du grand public les données sur la plateforme : <https://data.explore.star.fr/>

### › Performances

**↗ 57**

partenariats commerciaux et citoyens actifs en 2021



### › Politique

**Keolis Rennes est un acteur qui entretient un dialogue constant avec les parties prenantes du territoire. Animé par ses valeurs d'ouverture et de co-construction, ce dialogue fait partie intégrante de sa stratégie et ce, à tous les niveaux de l'entreprise.**

### › Collaboration avec les parties prenantes

Keolis Rennes est partenaire de l'Université Rennes 1 et accueille dans ses équipes des étudiants du Master 2 Management de la Mobilité Durable (MMD) et de l'École Supérieure d'Ingénieurs de Rennes (ESIR). Une convention a également été établie avec l'Institut de Recherche en Informatique et Systèmes Aléatoires (IRISA), en accueillant un jeune doctorant qui a validé son titre en 2021 sur le thème de la modélisation des facteurs influents de la vitesse commerciale bus (croisement des données de la Ville et du réseau de transport, développement des technologies de prédiction).



## KEOLIS RENNES A IDENTIFIÉ SES PARTIES PRENANTES DANS UNE CARTOGRAPHIE POUR EN PARTAGER LES ENJEUX AVEC SES COLLABORATEURS.

Keolis Rennes poursuit les actions initiées les années précédentes. Chaque direction est sponsor d'un dialogue avec différents partenaires :

> La Direction des Ressources Humaines opère sur les thématiques emploi, solidarité et inclusion (Médiation Métropole, We Ker, Face, Capital filles...).

> La Direction de l'Exploitation se concerta avec les acteurs de la tranquillité publique (Police Nationale, Police Municipale, Conseil local de sécurité, Académie...), ainsi que la sécurité routière.

> La Direction Commerciale Marketing et Innovation agit sur la dynamique économique, culturelle et sportive auprès des acteurs de la mobilité et de l'innovation (Destination Rennes, le Pool, les Trans, le Stade Rennais, Université Rennes 1, B-Com...).

> La Direction Qualité et Satisfaction client dialogue avec les collectifs et associations d'usagers (AUTIV, Collectif Handicap 35...).

> La Direction Générale échange avec les acteurs institutionnels, qu'ils soient politiques, économiques, sociaux (Fondation Rennes 1, UE35, CCI, CHU, Classe en entreprise, Stop Harcèlement de Rue...), et les médias.

# ENGAGEMENTS POUR NOS VOYAGEURS NOS SALARIÉS L'ENVIRONNEMENT LES TERRITOIRES

22



# ENGAGEMENT POUR NOS VOYAGEURS





## FICHE PRATIQUE 1

# CONQUÊTE ET FIDÉLISATION DES VOYAGEURS



### › Enjeux

L'augmentation des voyageurs sur le réseau de transport contribue à réduire l'autosolisme, identifié comme un axe majeur du Plan Climat Air Energie de Rennes Métropole.

### › Actions mises en œuvre

#### **Vote par le conseil métropolitain de l'offre du nouveau réseau, suite aux idées collectées dans « ICI, donnez votre avis »**

Les tracés de lignes, les plans et le simulateur d'itinéraires ont été revus et adaptés en fonction des suggestions retenues. Les voyageurs ont pu découvrir sur le site star2021.fr et l'application STAR l'ensemble des changements qui découlent de leur participation.

#### **Le pass mobilité 12 mois**

C'est un abonnement à tarif économique qui offre un accès illimité pendant 12 mois consécutifs au réseau STAR bus + métro, l'emprunt des vélos en libre-service, ainsi qu'un accès aux voitures en libre-service Citiz à tarif abonné.

### › Politique

**Intégrer toutes les mobilités sur un territoire évolutif, enchanter l'expérience client, innover et concevoir des solutions au service du client sont les grands axes de la politique de conquête et de fidélisation avec pour objectif d'atteindre 112 millions de voyageurs.**

#### **La validation par carte bancaire**

Lancée le 1<sup>er</sup> décembre 2020, la nouvelle billettique ne cesse de se déployer : installation des portillons et des valideurs, lancement du ticket rechargeable, nouveaux tarifs. Le lancement de la validation par carte bancaire est une nouvelle étape vers la simplification de l'accès au réseau : il s'agit du règlement directement sur le valideur ou portillon grâce au sans contact. Au même titre que le ticket rechargeable et la carte KorriGo Services, la carte bancaire devient un titre de transport à part entière.

#### **Un parc relais agrandi**

Le 8 septembre, le nouveau parc relais en silo de La Poterie ouvrait ses portes au public pour offrir des places de stationnement supplémentaires aux abords de la station de métro et de la gare bus. Un nombre qui a plus que doublé (de 260 à 557 places).

#### **Le lancement de star't, première ligne régulière de covoiturage**

L'axe desservant les communes de Le Rheu, Pacé, Saint-Grégoire et Cesson-Sévigné est très fortement utilisé et propice aux embouteillages. Via cette première ligne, star't met en relation les automobilistes circulant entre ces 4 communes. Pour favoriser les échanges avec les utilisateurs, une communauté star't a été créée sur les réseaux sociaux.





## FICHE PRATIQUE 2

# SÛRETÉ D'EXPLOITATION



### › Enjeux

Selon le baromètre annuel de satisfaction clients Keolis Rennes, se sentir en sécurité dans les différents modes et les différents espaces de transport fait partie des attentes prioritaires des voyageurs.

### › Actions mises en œuvre

#### Sécurité des femmes

10% des voyageurs déclarent limiter leurs déplacements sur le réseau STAR pour des raisons d'insécurité, les femmes plus encore. Un plan d'actions a été conçu dès 2018 pour endiguer le phénomène. En 2021, 164 services de déambulation par les AmiSTAR le soir sur le pôle d'échanges de République ont été réalisés. En 2021, un dispositif de « descente à la demande » est entré en vigueur en soirée sur le réseau de bus : en phase d'expérimentation en janvier, puis en déploiement sur plusieurs lignes depuis septembre 2021 (C1, C3, C5, 50, 52, 57, 61). Les premiers clients utilisateurs du service se déclarent satisfaits.

#### Sécurité des scolaires

Les exercices d'évacuation de cars scolaires sont entrés dans une phase de généralisation, dans un format plus simple qu'en 2020 et plus facilement reproductible, avec la perspective d'un exercice sur chacune des 40 lignes scolaires.

Un dispositif renforcé en cas de besoin : la présence des AmiSTAR sur les lignes scolaires a été renforcée avec, ponctuellement, la présence de la Gendarmerie. Des forums ont pu être organisés conjointement avec les établissements pour rappeler les règles dans les transports.

### › Politique

**Keolis Rennes développe la présence d'agents sur le terrain pour rendre les déplacements des voyageurs plus sereins, met en place des partenariats avec les parties prenantes du territoire, et teste des expérimentations pour faire bouger les lignes.**

#### Sensibilisation de tous les publics

Malgré la crise sanitaire, la sensibilisation dans les établissements scolaires a repris (9 482 élèves sensibilisés). Le service prévention poursuit également les présentations dans les Instituts Médicaux Éducatifs (IME) et les ESAT (167 personnes sensibilisées en 2021), pour expliquer et faciliter l'accès au transport.

#### Partenariat avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique d'Ille-et-Vilaine

La DDSP et Keolis Rennes ont mis en place un partenariat ayant pour but de consolider et conforter les liens existants, notamment en termes d'actions conjointes sur le réseau STAR. 3 temps forts ont été observés en 2021 dans le cadre du partenariat avec les Forces de Sécurité Intérieure : des opérations conjointes ont eu lieu durant le confinement et couvre-feu au printemps 2021, lors du déconfinement en mai 2021 et à la rentrée scolaire de septembre 2021.

#### Partenariat avec les Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation

Des services du STAR accueillent et encadrent ponctuellement des personnes condamnées par la justice à un Travail d'Intérêt Général (TIG). Le TIG est une réponse pénale à la fois réparatrice et socialisante, alternative à l'emprisonnement. Ces TIG sont gérés par le Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation (SPIP). Par ailleurs, le Service Territorial Éducatif en Milieu Ouvert (STEMO) organise des journées dites « citoyennes » destinées à des jeunes primo-délinquants. Plusieurs fois par an, Keolis Rennes se porte volontaire pour accueillir pendant une demi-journée des groupes de jeunes accompagnés d'éducateurs.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆◆◆◆◆ Prise de parole des Services Pénitentiaires d'Insertion et de Probation

◆◆◆◆◆ « Keolis est habilité à recevoir des personnes en TIG depuis 2017. L'engagement fort de Keolis sur le territoire de Rennes Métropole permet la construction d'un partenariat durable au service des personnes placées sous main de Justice. Au-delà des postes de TIG déjà proposés par l'entreprise, il s'agit d'une véritable volonté d'individualisation des accueils, toujours guidée par l'inclusion et la bienveillance. Des échanges réguliers entre le SPIP et l'entreprise garantissent la qualité de ces accueils. »

## › Performances

↗ 9 482

élèves des établissements de la métropole sensibilisés,  
soit une progression de 95%

## › Résultats

↘ 5,3

incidents pour chaque million de voyageurs transportés,  
soit une dégradation de 8,2%





## FICHE PRATIQUE 3

### ACCESSIBILITÉ



#### › Enjeux

L'attractivité du réseau de transport concerne tous les voyageurs, y compris les plus fragiles. Que tous les habitants du territoire (personne à mobilité réduite, seniors, parents avec enfants en poussette...) puissent voyager en toute liberté est un facteur clé de cohésion sociale.

#### › Actions mises en œuvre

**Création d'un nouveau titre dans la gamme tarifaire** PMR + accompagnateur correspondant à un support unique avec double validation, et permettant à tout détenteur d'une carte CMI (Carte Mobilité Inclusion) d'être accompagné gratuitement par la personne de son choix sur le réseau STAR.

**Traduction du guide accessibilité en FALC (Facile à Lire et à Comprendre)**

La méthode FALC permet de transcrire des textes afin de faciliter leur lecture pour les personnes en situation de handicap mental ou cognitif. Les explications vont à l'essentiel, sont simplifiées et la mise en page est allégée. Des illustrations et photos facilitent l'appropriation. Ce guide nouvelle version est édité et mis en ligne sur star.fr et disponible en agence STAR.

**Développement de la notoriété des services STARmeguide et Parcours découverte**

Afin d'augmenter l'usage de ces services d'accompagnement, le service STARmeguide a été ouvert aux ayants droits HANDISTAR, les inscriptions ont été simplifiées, et les droits élargis (5 allers/retours par semaine autorisés contre 1). Un document de communication a été créé. De nouveaux parcours ont été organisés à la demande de structures d'accueil pour personnes en situation de handicap (ESAT, foyer de vie) pour apprendre à utiliser le bus et le métro, et développer son autonomie.

#### › Politique

**Faciliter l'accès au réseau de transport à tous les voyageurs fragiles et les fidéliser pour un réseau 100% accessible. Il s'agit de prendre en compte toutes les fragilités, y compris les handicaps invisibles. C'est un véritable état d'esprit qu'il faut insuffler à tous les niveaux de l'entreprise pour atteindre une culture véritable de l'inclusion.**

**Préparation à l'ouverture de la ligne b**

Des pré-visites ont été organisées en groupes de travail avec les associations pour valider, entre autres, des cheminements en stations ou l'accessibilité des ascenseurs et des escaliers mécaniques.

**Poursuite de l'amélioration de l'accessibilité du métro suite à la mise en place des portillons**

Des ajustements logiciels ont été réalisés pour améliorer le process d'ouverture et fermeture des portillons, la signalétique a été adaptée en fonction des retours voyageurs (« enfant devant », renfort de l'adhésivage des parois vitrées pour éviter les chocs pour les personnes malvoyantes). Par ailleurs, une assistance vocale aux distributeurs automatiques de titres a été mise en place.

**La création en interne d'un Comité Opérationnel Accessibilité**

Un groupe de travail interne réunissant divers métiers se réunit tous les trois mois pour échanger les bonnes pratiques, partager les nouveautés, instaurer le réflexe accessibilité dans tous les grands projets de l'entreprise.

**Le Grand prix STAR des Initiatives Solidaires**

La remise des prix de la cinquième édition a pu se faire en présentiel en novembre 2021. 9 initiatives étaient en lice. Cette opération est réalisée en partenariat avec Le Crédit Agricole, Keolis Armor et HANDISTAR, avec le soutien de Rennes Métropole et du Collectif Handicap 35. Rennes Métropole a attribué au lauréat 2020 (Armob) un véhicule HANDISTAR destiné à la réforme.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole d'un membre du Collectif Handicap 35

« Ma motivation première dans cette collaboration avec le réseau STAR est de porter au sein de l'univers des transports en commun la parole du Collectif. Il y a une confiance mutuelle dans les échanges et une prise en compte des signalements qui sont faits. Ces échanges avec Keolis Rennes me permettent de rencontrer des personnes d'univers différents, de découvrir l'envers du décor et d'accéder à certaines installations pas toujours ouvertes au public. Je suis fier de participer à des projets de grande envergure en représentant le Collectif. »

## › Performances

→ **100%**

du parc bus est accessible (rampe et emplacements réservés)

→ **95%**

des arrêts du réseau sont accessibles, soit près de 1 500 points d'arrêts (hauteur de quai, largeur trottoirs, bateaux, etc.)

↗ **97,6%**

indicateur synthétique d'accessibilité

## › Résultats

↘ **100**

réclamations enregistrées en 2021 pour des raisons d'accessibilité





# ENGAGEMENT POUR NOS SALARIÉS





## FICHE PRATIQUE 4

# SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL



### › Enjeux

La sécurité et la santé des salariés sont des enjeux forts pour Keolis, nécessitant un engagement des managers. Une vigilance à tous les niveaux de l'entreprise sur les situations à risques rencontrées, le déploiement de mesures concertées et pragmatiques permettent de réduire tout risque d'accident.

### › Politique

**Le mieux-être au travail des salariés contribue à leur fidélisation et à la performance de l'entreprise. C'est pourquoi Keolis Rennes mène une politique active d'amélioration de la qualité de vie au travail, de prévention de l'absentéisme et de mise en sécurité de son personnel.**

### › Actions mises en œuvre

Les actions mises en place cette année sont les suivantes :

#### Poursuite des actions d'amélioration des conditions de travail

- La conclusion d'un accord relatif aux conditions de travail des conducteurs de bus, approuvé par 73% des salariés après organisation d'un référendum.
- La conclusion de conventions avec les forces de l'ordre pour assurer au mieux la sécurité sur le réseau de transport.
- Plusieurs aménagements de la voirie ont été effectués (modifications de cycle des feux, aménagements urbains...) dans le cadre de la Commission Voirie et des réunions avec les services de Rennes Métropole.
- 34 conseils ergonomiques et études de poste pour l'aménagement des postes de travail ont été réalisés.
- La réalisation d'un kit télétravail avec notamment des conseils pour adapter son poste de travail à la maison est désormais disponible.

#### Poursuite des missions de prévention Santé au travail

- Les salariés ont pu bénéficier du programme « Transportez-vous bien » qui propose de nombreuses actions de prévention en lien avec les enjeux de santé de la profession (sommeil, nutrition, santé cardiovasculaire, stress, gestes et postures).
- Les infirmières de l'entreprise ont mené plusieurs actions de prévention autour du tabac, des TMS ou encore du cancer de la peau.
- 18 actions de formation ont été réalisées (SST, hygiène de vie, prévention du mal de dos, interventions en Formation Continue Obligatoire).

#### Accompagnement des salariés dans le cadre de la pandémie COVID-19

- Le maintien des protocoles de prévention COVID-19 validés par la Médecine du travail et la fourniture des équipements de protection, comme en 2020.
- La pérennisation d'un service confidentiel d'écoute et de soutien psychologique afin que les salariés puissent être accompagnés par des professionnels extérieurs à l'entreprise en cas de difficultés tant d'ordre professionnel que personnel.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## Prise de parole du service de santé au travail (AST35)

« Avec une équipe pluridisciplinaire, nous avons accompagné Keolis Rennes tout au long de l'année 2021, autour de 3 missions majeures :

- **Assurer la surveillance de l'état de santé des salariés et le maintien dans l'emploi** : avec 438 visites médicales réalisées en 2021 dont 53 visites de pré-reprise et 143 occasionnelles, la santé des salariés et le maintien dans l'emploi ont été au cœur de l'activité. Des préconisations d'aménagements de poste et de temps partiels thérapeutiques, des études de poste, des interventions sur site d'ergonomes, la réalisation de plusieurs essais encadrés... ont été réalisés.
- **Conseiller spécifiquement dans le contexte de la pandémie** : la Médecine du travail est intervenue en appui technique sur différents protocoles concernant la santé et la sécurité des salariés (avis sur les protections individuelles et collectives, aide à l'élaboration des mesures pour chaque unité de travail, études sur les processus de désinfection des matériels, validation des fiches « conduite à tenir », aide aux protocoles des cas positifs et contacts...).
- **Ouverture d'une ligne de vaccinations COVID sur le site de l'AST35** permettant aux salariés de l'entreprise de se faire vacciner. »

## › Performances

↘ **63,5%**

Taux de fréquence des accidents du travail

↘ **2,1%**

Taux de gravité des accidents du travail

## › Résultats

↗ **8,1%**

Taux d'absentéisme pour maladie

↗ **29**

Nombre d'agressions salariés provenant d'un facteur extérieur ayant provoqué un arrêt de travail



## FICHE PRATIQUE 5

# DIVERSITÉ ET INCLUSION



### › Enjeux

L'exemplarité de l'employeur doit naturellement se retrouver au travers de la capacité d'intégration et d'inclusion de l'entreprise, dans sa contribution sociale et citoyenne sur le bassin rennais.

### › Actions mises en œuvre

#### Insertion de personnes éloignées de l'emploi

- Signature d'une convention de partenariat dans le cadre du projet « Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée » au sein du quartier du Blosne. Ce projet renverse les codes classiques du marché de l'emploi en créant une Entreprise à But d'Emploi par et pour les habitants du quartier du Blosne. Un mécénat est mis en place avec une participation aux actions de l'association (aide au recrutement des premiers salariés de l'association notamment). Keolis Rennes s'inscrit également en « client » de cette future entreprise multiservices en proposant des activités de petite maintenance au sein des stations de métro.
- Collaboration avec les référents du Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (instance pilotée par Rennes Métropole) afin d'identifier et de recruter des demandeurs d'emploi de longue durée au sein du service maintenance bus : organisation d'une visite de l'atelier en octobre 2021 avec un groupe de 10 personnes, organisation de 3 stages d'observation.
- Accueil de 30 demandeurs d'emploi en découvertes métier (PMSMP).
- Intégration d'un nouveau partenaire emploi : A2i, une agence d'intérim d'insertion avec la réalisation de 4 missions d'insertion (public éligible à la clause sociale).

### › Politique

**La politique « diversité et inclusion » de Keolis Rennes est basée sur la non-discrimination. L'objectif de cette politique est de donner la possibilité à chacun et chacune d'accéder à un emploi et d'évoluer dans l'entreprise exclusivement en fonction de ses compétences. Il s'agit alors d'être exemplaire en termes d'égalité et d'insertion dans les recrutements et le soutien aux structures d'insertion, de promouvoir la diversité au sein des équipes, reflets de la diversité de la société.**

#### Insertion des jeunes

- Partenaire du dispositif « Accompagnement Vers l'Emploi des Alternants », organisé par We Ker : 4 de nos alternants ont été accompagnés dans leurs recherches d'emploi.
- Accueil d'un groupe de jeunes en visite de l'atelier de maintenance bus.
- Maintien de notre participation au dispositif « 100 chances 100 emplois » : 3 participations.
- Accueil de 31 personnes en stages courts et 10 personnes en stages longs.
- Accueil de 7 personnes en apprentissage et 2 en alternance.

#### Insertion de personnes en situation de handicap

- Maintien des simulations d'entretien à destination de demandeurs d'emploi en situation de handicap (action en lien avec le Cap Emploi).
- Echanges avec l'Epnak, un centre de réadaptation professionnelle, pour une intégration en tant que partenaire formation (accueil d'un premier stagiaire en décembre 2021).

#### Égalité professionnelle

- Renouvellement du Label Egalité et maintien du Label Gender Equality European & International Standard (GEEIS).
- Tenue d'un forum sur le harcèlement de rue pour sensibiliser les salariés.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole du chargé de projet Territoire Zéro Chômeurs

◆ « Le partenariat mis en place avec Keolis Rennes permet de développer le respect du droit au travail de chaque être humain. Les activités proposées par Keolis Rennes participent à la réinsertion sociale et sociétale des personnes privées d'emploi, mais surtout à créer une dynamique de motivation des futurs salariés de l'EBE (Entreprise à But d'Emploi). Les démarches en cours permettent également de participer indirectement à l'emploi des personnes en situation de handicap. Keolis Rennes est la première entreprise à prendre part au projet Territoire Zéro Chômeur de Longue Durée au Blosne. Cette pierre à l'édifice est importante pour la valorisation du préambule de la constitution de 1946 qui précise « que chacun a le devoir de travailler et le droit d'obtenir un emploi ».

## › Performances

↘ 4,1%

de salariés en situation de handicap

↘ 25,2%

de salariés sont des femmes

## › Résultats

↘ 5

conducteurs de bus ont été recrutés en 2021 via la « clause sociale » Rennes Métropole





## FICHE PRATIQUE 6

# DIALOGUE SOCIAL



### › Enjeux

Le dialogue social est un véritable levier d'amélioration de la performance globale de l'entreprise. La prise en considération des salariés et leur participation active à la vie de l'entreprise en sont ses principaux enjeux.

### › Actions mises en œuvre

#### L'implication des salariés dans les projets

- Les permanences de l'encadrement des conducteurs de bus, en collaboration avec d'autres services en fonction des sujets, tous les mardis après-midi et tous les vendredis matin.
- Le forum Michelin pour les conducteurs de bus le 6 octobre, pour échanger sur les risques et modes de prévention sur les pneumatiques, en lien avec les régulateurs bus.
- L'évènement « les bons réflexes vélo pour les pros » le 21 septembre, permettant des échanges avec le CEREMA sur les nouveaux aménagements vélos, avec les associations cyclistes, les acteurs de la logistique urbaine, la Police Municipale...
- La convention salariés le 17 mars, pour informer les collaborateurs des résultats et des perspectives de l'entreprise (émission de télé en plateau transmise en direct et en replay).
- Les salariés ont aussi été directement impliqués dans le réaménagement de la salle de prise de service (Baud) et de la salle de pause (Pré Botté) et dans la réflexion sur la nouvelle dotation vestimentaire.

### › Politique

**Donner du sens au dialogue social est essentiel pour que chaque acteur, à tout niveau de l'organisation, se l'approprie.**

**Celui-ci doit être équilibré, c'est à dire pensé et développé entre toutes les parties prenantes de l'entreprise. La volonté est d'intégrer les encadrants de proximité au dialogue social et de provoquer des échanges en amont des projets. Ceci afin de co-construire avec les salariés et proposer des actions qui soient adaptées aux projets de l'entreprise et aux évolutions sociétales.**

#### L'accompagnement des salariés et des clients dans les projets structurants

Considérant que les formations et informations ne suffisent pas pour accompagner les changements, Keolis Rennes a déployé en 2021 une présence terrain massive, pour écouter et accompagner les nouveaux usages, détecter les dysfonctionnements et les traiter :

- La mise en place de la nouvelle billettique : +110 agents en accompagnement pendant 2 mois
- La rentrée de septembre : +145 agents en accompagnement pendant 1 mois
- Le déploiement de l'openpayment : +30 agents en accompagnement pendant 2 semaines

#### L'organisation du travail et les rémunérations

Le dialogue social s'est poursuivi avec 38 réunions du CSE ou de ses commissions, 22 réunions de négociation et la conclusion des principaux accords suivants :

- L'accord relatif à l'organisation du travail à la conduite
- L'avenant à l'accord sur la classification des emplois du métro
- L'avenant à l'accord télétravail
- L'accord d'intéressement et l'avenant à l'accord de participation
- L'avenant à l'accord sur le métier de Contrôleur de Titres de Transport relatif au versement d'une prime annuelle

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆◆◆◆◆ Prise de parole du coordinateur Formation Keolis Rennes

« Keolis Rennes a mis en place l'intervention d'un des membres de la direction, en clôture de la Formation Annuelle des Conducteurs de bus (FAC). Le but est de créer un dialogue ouvert avec les salariés et de permettre l'échange sur les interrogations que chacun se pose. Ce moment de partage permet de rapprocher salariés/direction et de valoriser la prise en compte de tous les acteurs de l'entreprise. Ces échanges ont aussi pour intérêt de développer la compréhension des futurs projets d'entreprise et mieux construire l'avenir en commun. »

## › Performances

↘ **2,9**

jours de grève par salarié par an

## › Résultats

↗ **12**

accords ou avenants signés en 2021

→ **78%**

des salariés sont fiers d'appartenir à Keolis Rennes  
(Baromètre d'engagement des salariés - 2020)





# ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT





## FICHE PRATIQUE 7

# CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE ET MAÎTRISE DES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX



### › Enjeux

Diminuer l'impact écologique des activités et des installations est une attente de toutes les parties prenantes de Keolis Rennes.

### › Politique

**Keolis Rennes s'appuie sur 3 piliers : le respect de la réglementation, l'innovation et l'amélioration continue.**

### › Actions mises en œuvre

**Keolis Rennes poursuit les actions initiées les années précédentes :**

- Un audit annuel indépendant permet de vérifier l'efficacité de la veille réglementaire et la mise en conformité.
- Tous les sites d'exploitation font l'objet d'une surveillance environnementale trimestrielle (rondes).
- Les équipes Gestion de projet pilotent la maîtrise des nuisances sonores, dont l'efficacité est surveillée par l'analyse des réclamations clients et riverains.

**De nouvelles actions structurantes ont été menées en 2021**

Le garage atelier métro de la ligne b (site Maltière) est intégré dans le périmètre de certification ISO 14001 depuis novembre 2021. Pour ce faire, les actions suivantes ont été menées : vérification de la conformité réglementaire environnementale (notamment ICPE), surveillance des consommations d'énergie, sensibilisation des collaborateurs du site (134 agents), préparation aux situations d'urgence, programme de réduction des impacts environnementaux.

Un arrêté d'autorisation de déversement des eaux usées du garage atelier ligne b a été signé avec le service de l'assainissement de Rennes Métropole en 2021, prévoyant un bilan quantitatif et qualitatif des effluents à réaliser sur la période de validité de l'arrêté fixée à 10 ans.

Pour détecter au plus tôt les fuites et en complément de la vérification régulière du patrimoine, Keolis Rennes déploie un programme d'installation de compteurs intelligents : 30 compteurs d'eau sont d'ores et déjà en service, 4 compteurs gaz sont en activité.

Un programme de sensibilisation à l'environnement a démarré en juin 2019 : 202 collaborateurs ont été formés en 2021. Le but est de rappeler les objectifs environnementaux et les bonnes pratiques de prévention environnementale.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole de LINEVIA

« LINEVIA est une PME familiale qui opère dans le transport de voyageurs depuis 1934. Ancrée sur son territoire, Partenaire de Keolis Rennes au sein du réseau STAR, il dessert principalement les villes de Bourgbarré, Orgères, Saint-Erblon, Noyal-Châtillon-Sur-Seiche. LINEVIA a répondu favorablement à l'invitation de Keolis Rennes pour valoriser les démarches environnementales de l'entreprise à travers la certification ISO 14001. Pendant 1 an et demi, nos organisations respectives ont collaboré à cet objectif. En septembre 2021, le site de LINEVIA - Chartres de Bretagne a été certifié ISO 14001 sur l'ensemble de ses périmètres d'activité, en complément de son engagement dans le label CO2 et la démarche BIOM Attitude. »

## › Performances

↗ **100%**

des effectifs (1 088 collaborateurs) couverts par la certification ISO 14001

## › Résultats

↗ **14**

sites certifiés ISO 14001 soit 100% des sites

↘ **15**

incidents hydrocarbures sur le réseau en 2021

↗ **14**

réclamations clients pour nuisances sonores en 2021

→ **4**

sites avec système de recyclage des eaux de lavage

→ **100%**

contrôles ICPE conformes (Installations Classées pour la Protection de l'Environnement)





## FICHE PRATIQUE 8

# QUALITÉ DE L'AIR



### › Enjeux

L'amélioration de la qualité de l'air et la lutte contre le réchauffement climatique sont 2 enjeux majeurs pour Rennes Métropole. Parmi les 10 objectifs du PCAET rennais (Plan Climat Air Énergie Territorial), 4 concernent le transport à horizon 2030, confirmant le poids des transports dans ces changements.

### › Actions mises en œuvre

**Pour atteindre 70% de déplacements décarbonés sur le réseau de transport collectif en 2024, Rennes Métropole investit et Keolis Rennes déploie :**

39 bus roulant au bioGNV sont en service sur les lignes métropolitaines depuis septembre 2021 avec les impacts positifs suivants : la réduction des émissions de gaz à effet de serre (-80% selon l'ADEME), la réduction des émissions de particules fines et des NOx.

Une Maison du vélo Mobile : ce bus itinérant se déplace depuis octobre 2021 dans les 43 communes de la métropole et propose les mêmes services que la Maison du vélo à Rennes (informations et conseils, commercialisation des services vélos, distribution et location, atelier d'entretien...), pour soutenir l'augmentation de la part modale du vélo dans les déplacements des habitants du territoire.

1 213 vélos à assistance électrique ont été distribués en 2021.

### › Politique

**Favoriser des mobilités peu carbonées est par essence même le cœur de l'activité de Keolis dans les transports publics et les transports doux. Keolis Rennes est force de propositions et accompagne la métropole dans des réalisations concrètes.**

La fabrication des bus électriques, commandés par Rennes Métropole en novembre 2020, a débuté en septembre 2021 à Mannheim, en Allemagne : 92 bus électriques eCitaro de la marque Mercedes-Benz ont été commandés auprès de la société EvoBus France, filiale du Groupe Daimler.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆◆◆◆◆ Prise de parole GRDF

« Le réseau STAR a choisi d'approvisionner à 100% en bioGNV les bus au gaz circulant dans les communes. L'approvisionnement est sécurisé : 46 sites de production de biométhane sont raccordés au réseau de distribution exploité par GRDF en Bretagne, avec pour intrants des effluents d'élevage, des résidus agricoles, des déchets de l'industrie agro-alimentaire... Autant de matières méthanogènes valorisées en énergie verte, se substituant à la consommation d'énergies fossiles. La traçabilité d'approvisionnement en bioGNV est matérialisée par des certificats garantis d'origine communiqués au réseau STAR par son fournisseur d'énergie. »

## › Performances

### ➤ GES : 99,2 g CO<sub>2</sub>e par km

émis pour un voyage en moyenne sur le réseau STAR en 2021 contre 115 g CO<sub>2</sub>e en 2020





## FICHE PRATIQUE 9

# RÉDUCTION ET VALORISATION DES DÉCHETS



### › Enjeux

377 tonnes de déchets sont générées en moyenne par an : ceux de Keolis Rennes pour faire fonctionner le réseau de transport mais également ceux des clients dans les bus et le métro. Réduire ce volume de déchets permettrait d'économiser des matières premières, de limiter les impacts sur l'environnement, et, au niveau local, d'avoir moins recours à l'incinération.

### › Politique

**Nos engagements portent sur 3 axes : réduire les déchets à la source, trier au maximum, recycler et valoriser dans des filières adaptées.**

### › Actions mises en œuvre

#### Le maintien du savoir-faire dans la gestion des déchets

27 filières de tri différentes sont opérationnelles, avec la mise en place d'une nouvelle filière de tri des parebrises de bus, jusqu'alors non valorisés. Concernant les déchets tertiaires : la suppression des gobelets plastiques pour fontaine à eau (remplacés par des contenants durables remis aux agents).

#### La conformité réglementaire

La réalisation en décembre 2021 d'un audit en matière de Transport de Matières Dangereuses, permettant de désigner un Conseiller à la Sécurité CSTMD et de produire le rapport annuel, conformément à la réglementation en vigueur. Cet audit a permis notamment de vérifier la qualité des contenants de transport de déchets dangereux et l'étiquetage approprié des expéditions.

#### Réduction des déchets

Keolis Rennes cherche des solutions avec ses fournisseurs pour réduire au maximum les déchets notamment d'emballage, par la réduction du packaging ou la substitution par de la matière recyclable. Il a été notamment mis en place avec notre fournisseur de vélos basé à Nantes, des livraisons de vélos en vrac et plus emballés individuellement, permettant une réduction de près de 7 tonnes d'emballage sur le volume annuel de livraisons.





# ENGAGEMENT POUR LES TERRITOIRES

47





## FICHE PRATIQUE 10

# ANCRAGE TERRITORIAL ET ACHATS DURABLES



### › Enjeux

Les enjeux sont économiques et sociétaux. En effet, Keolis Rennes participe au cercle vertueux d'un écosystème qui fait partie de l'attractivité du territoire et donc de son développement.

### › Actions mises en œuvre

**Keolis Rennes poursuit les actions initiées les années précédentes et s'engage à agir en faveur du développement économique et social du territoire de plusieurs manières :**

#### Nouvelle politique achats

En 2021, Keolis Rennes a mis en œuvre une nouvelle politique d'achats visant à renforcer la prise en compte et l'évaluation des performances RSE dans le choix des fournisseurs, la répartition des rôles et responsabilités dans les décisions, l'égalité de traitement des fournisseurs, la prévention des risques juridiques et de conflit d'intérêt, en application du programme « Konformité » de Keolis.

### › Politique

**Pour Keolis Rennes, il est essentiel que les ressources financières allouées par la collectivité pour la Délégation de Service Public soient redistribuées en majorité sur le territoire. L'entreprise met tout en œuvre pour déployer une politique d'achats durables.**

#### Achats Responsables

Keolis Rennes intègre systématiquement dans les consultations une demande de bilan RSE des candidats pour que ceux-ci soient évalués et pris en compte dans la notation et le choix final. Ceci se traduit ensuite par un renforcement des critères dans les cahiers des charges puis par des objectifs RSE dont l'avancement est partagé lors des revues de contrats périodiques.

Keolis Rennes utilise la plateforme ECOVADIS comme outil d'évaluation de la maturité RSE de ses fournisseurs. A ce jour, 68 fournisseurs du panel de Keolis Rennes ont fait l'objet d'une évaluation ECOVADIS, représentant 69% de la dépense. Une quarantaine de fournisseurs pour 10 millions d'euros de dépenses sont en grade « Platinum » ou « Gold » (performances RSE supérieures au marché), dont les prestataires de nettoyage.





## FICHE PRATIQUE 11

# DONNÉES AU SERVICE DU TERRITOIRE



### › Enjeux

Les transports publics de voyageurs génèrent une masse importante de données non personnelles, permettant d'éclairer sur les pratiques de mobilité et sur les performances du réseau de transport.

### › Actions mises en œuvre

**Les actions entreprises depuis plusieurs années sont les suivantes :**

#### Mise en qualité des données

Il s'agit du cœur de métier de l'exploitant du réseau de transport de vérifier les données de fréquentation par mode, par destination, par générateur. Les données fiabilisées permettent de dimensionner et d'adapter l'offre de transports. Le niveau de précision est important en matière de qualité de service pour les voyageurs et de financement public. Une fois par an, une revue complète de l'offre est réalisée pour s'ajuster aux besoins du territoire.

#### Facilité du parcours voyageurs

Il s'agit également d'une composante essentielle du métier de l'exploitant. Informer les voyageurs sur les itinéraires et déviations en temps réel, informer de la disponibilité des équipements en stations de métro (ascenseurs et escaliers mécaniques), informer sur l'affluence en parcs relais ou agences. Régulièrement, de nouveaux services sont proposés sur le site internet STAR ou STAR, l'appli.

### › Politique

**Nos engagements portent sur 3 axes : la mise en qualité des données du réseau de transport et leur publication en transparence (Open Data), l'utilisation des données pour concevoir et améliorer les services de transport, l'innovation au service des voyageurs.**

#### Innovation

Keolis Rennes est un partenaire acteur du projet Rudi, plateforme de partage de données de Rennes Métropole. Porté par 11 partenaires et financé par l'Union Européenne, le projet inclut dès sa conception, habitants, entreprises, chercheurs et associations dans une approche participative. Keolis Rennes, producteur de données, participe au pilotage du projet, aux groupes de réflexion et de travail ainsi qu'au développement de la plateforme.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole d'EEGLE

« EEGLE est une jeune entreprise rennaise, éditeur de logiciel pour les acteurs des territoires afin de faciliter la valorisation des données numériques au service de l'intérêt général, avec une gouvernance unique, la forme SCIC (Société Coopérative d'Intérêt Collectif). Keolis Rennes souhaitait construire un outil complémentaire d'exploration de la fréquentation des transports en commun et EEGLE s'est investi dans la conception d'une application web de visualisation cartographique interactive. »

## › Performances

↗ 98 753

utilisateurs mensuels de STAR, l'appli  
(au 31/12/21)

↗ 4,45

note moyenne de STAR, l'appli  
(au 31/12/21)

## › Résultats

↗ 42

jeux de données en temps réel sur la plateforme  
Open Data STAR

↗ 18

sources de données différentes utilisées pour alimenter  
STAR, l'appli

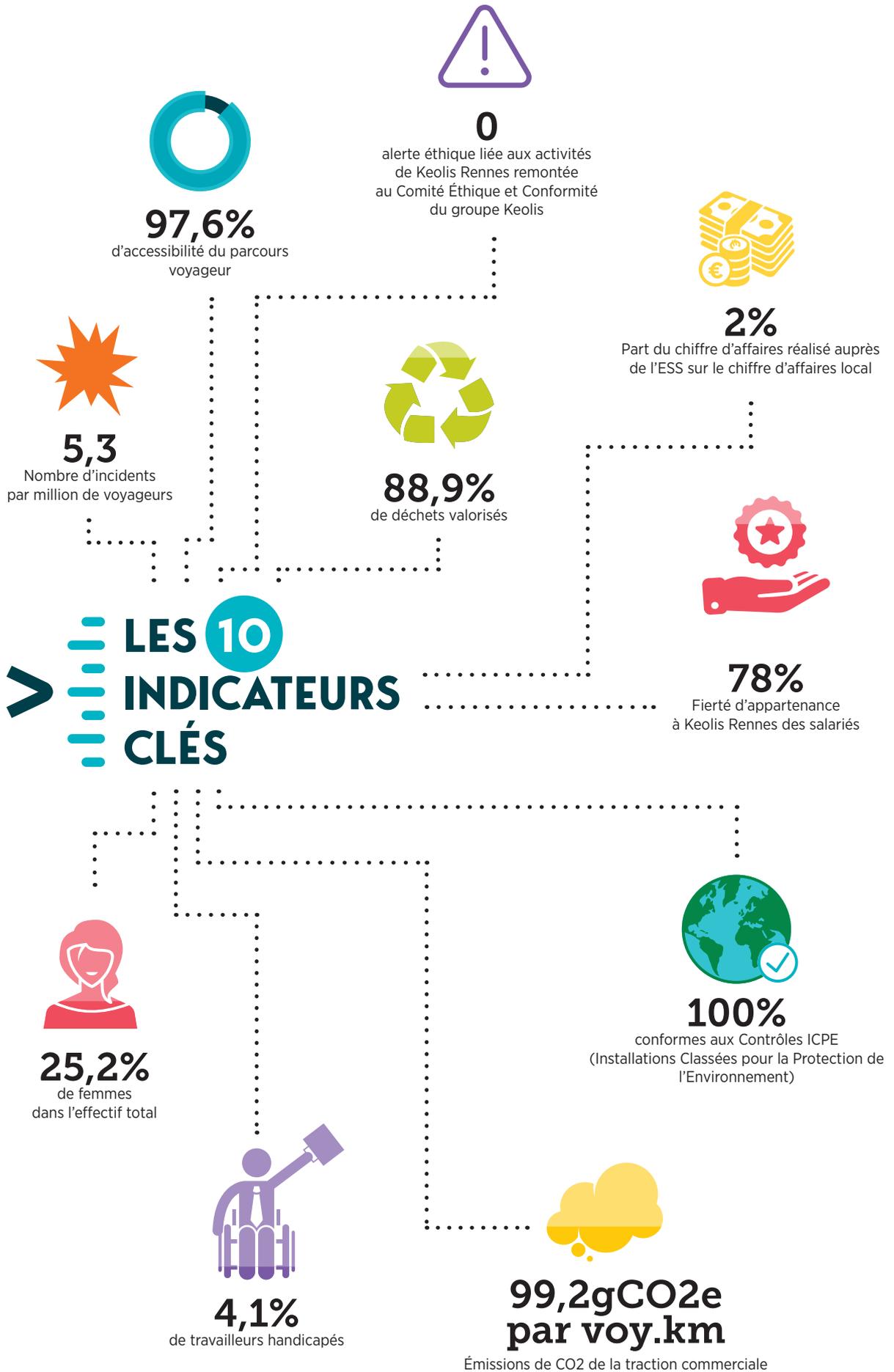


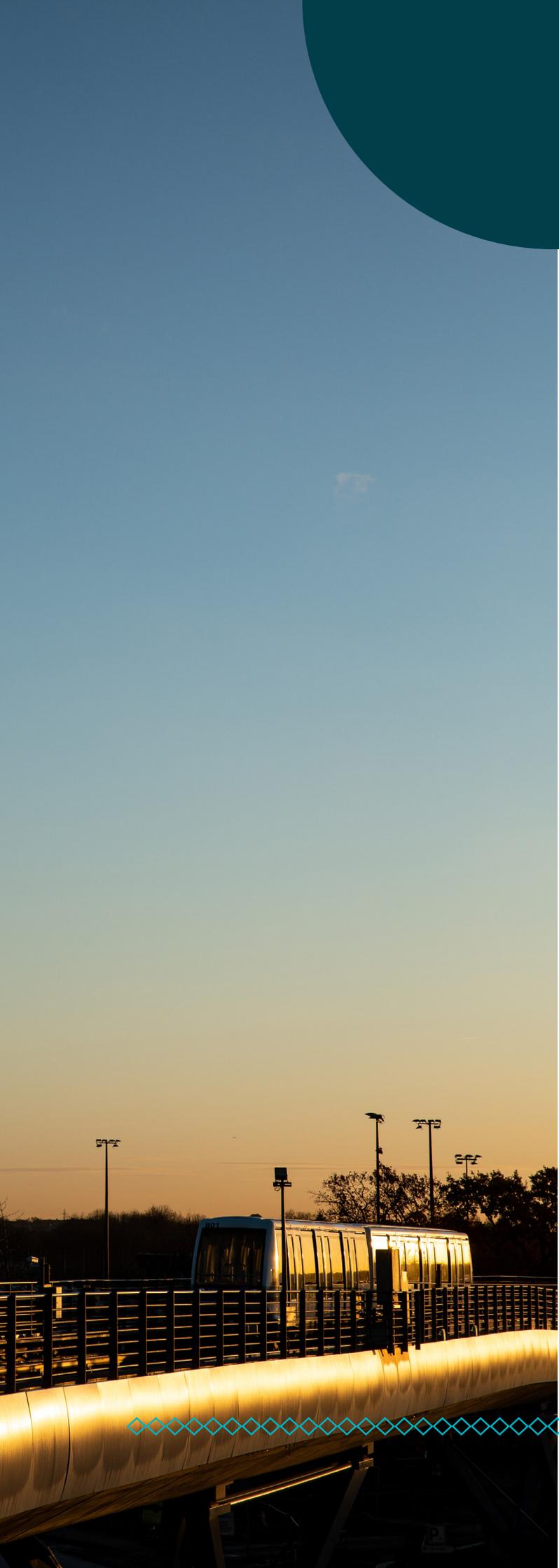




**> BILAN  
ET PERSPECTIVES**







**En 2021, le réseau de transport et ses salariés se sont une nouvelle fois adaptés aux évolutions des mobilités sur le territoire. La sortie de la crise se dessine. Les pratiques de mobilité qui ont évolué par à coups durant ces 2 dernières années deviennent régulières pour une partie des habitants du territoire (télétravail, déplacements modes doux, véhicules électriques...). Le réseau de transport ne peut rester uniquement observateur de ces transitions comportementales et sociétales.**

55

Pour accompagner ces transitions, Keolis Rennes infléchit sa feuille de route RSE, tout en préservant la cohérence et l'équilibre dans ses missions :

- Déployer des démarches de co-réalisation avec les parties prenantes comme un mécanisme vertueux de transformation de l'entreprise.
- Renforcer l'attractivité du réseau de transport conformément au Plan Climat Air Energie du Territoire, en réussissant le lancement du nouveau réseau de transport (ligne b, nouvelle offre bus, covoiturage).
- Accompagner notre Autorité Organisatrice de Mobilité dans la transition énergétique, permettant une réduction des émissions des gaz à effet de serre.
- Être un acteur de proximité dans la transition sociétale, en poursuivant les actions d'inclusion et d'insertion avec les acteurs du territoire.
- Poursuivre une politique de recrutement et de formation ambitieuse, et fédérer l'ensemble des salariés autour des objectifs de long terme de l'ONU.





# 4

> **ÉLÉMENTS  
MÉTHODOLOGIQUES**





## PÉRIMÈTRE ET PÉRIODE

Les données extra financières concernent exclusivement les activités de Keolis Rennes sur l'exercice civil, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2021 et vise 100% des effectifs de la filiale.

Pour les données environnementales, le périmètre de consolidation se fait également sur l'exercice civil du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre. À défaut, des règles d'estimation ou de consolidation sur un calendrier décalé sont décrites.

Les informations quantitatives sont données pour les 2 dernières années civiles, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020 et 2021.

57

## LISTE DES INFORMATIONS QUANTITATIVES, INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DÉFINITIONS

La méthodologie de calcul des indicateurs extra financiers requis par Keolis S.A est décrite dans la Déclaration de Performance Extra Financière du groupe Keolis.

La présente annexe décrit la méthodologie de calcul des indicateurs extra financiers propres à Keolis Rennes.



# INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Management environnemental et reconnaissance externe	Nombre de salariés couverts par une certification ISO 14001	Nombre de salariés
	Part des salariés couverts par une certification ISO 14001	%
	Nombre de sites certifiés ISO 14001	Nombre de sites
	Nombre de sites certifiés autres que environnement	Nombre de sites
	Nom de la certification autre	Nom de la certification autre
	Contrôles ICPE conformes	%
	Nombre d'incidents hydrocarbures sur le réseau	Nombre d'incidents
	Consommation totale d'eau	m <sup>3</sup>
	Nombre de sites avec récupération d'eau de pluie	Nombre de sites
	Nom des sites avec récupération d'eau de pluie	Nom des sites
	Nombre de sites avec système de recyclage des eaux de lavage	Nombre de sites
	Nom des sites avec système de recyclage des eaux de lavage	Nom des sites
	Déchets	Quantité totale de déchets dangereux produits
Quantité de boues hydrocarburées		Tonnes
Quantité des déchets dangereux valorisés		Tonnes
Part des déchets dangereux valorisés		%
Quantité totale de déchets non dangereux produits		Tonnes
Quantité des déchets non dangereux valorisés		Tonnes
Part des déchets non dangereux valorisés		%
Nombre de filières de traitement de déchets		Nombre de filières
Quantité perdue fluides frigorigènes - Sites		Kg
Efficacité énergétique	Consommation d'énergie de traction gazole bus	Gazole (L)
	Kilomètres Totaux effectués en traction gazole bus	Km
	Consommation énergie de traction gazole bus/100 km	Gazole (L)/100 km
	Consommation d'énergie de traction électricité bus	Elec (KwH)
	Kilomètres Totaux effectués en traction électricité bus	Km
	Consommation énergie de traction électricité bus/100 km	Elec (KwH)/100 km
	Nombre total de véhicules routiers	Nombre de véh. Gasoil
		Nombre de véh. élec.
	Nombre de véhicules équipés d'un système d'aide à l'éco-conduite	Nombre de véh.
	Part des véhicules bus & cars exploités à énergies alternatives à l'essence et au diesel	%
	Consommation d'énergie de traction métro	Elec (KwH)
	Kilomètres Totaux effectués en traction électricité métro	Km
	Consommation énergie de traction électricité/100 km	Elec (KwH)/100 km
	Consommation d'énergie des sites	Elec (KwH)
Gaz nat. (Kwh)		
Gaz à effet de serre	Émissions de CO2 de la traction commerciale	gCO2e par voy.km

2019	2020	2021	Evolution N-1	Evolution N-2
1 139	1 165	1 088	-6,6%	-4,5%
100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
13	13	14	7,7%	7,7%
1	1	1	0,0%	0,0%
Certification NF Service pour les activités de service Ligne majeure : A	Certification NF Service pour les activités de service Ligne majeure : A	Certification NF Service pour les activités de service Ligne majeure : A		
100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
16	5	15	200%	-6,3%
11 050	10 332	17 420	68,6%	57,6%
2	2	2	0,0%	0,0%
Dépôt de Mivoie / GAT Maltière	Dépôt de Mivoie / GAT Maltière	Dépôt de Mivoie / GAT Maltière		
4	4	4	0,0%	0,0%
Dépôt de Baud / Dépôt de Mivoie / GAT Chantepie / GAT Maltière	Dépôt de Baud / Dépôt de Mivoie / GAT Chantepie / GAT Maltière	Dépôt de Baud / Dépôt de Mivoie / GAT Chantepie / GAT Maltière		
142	135	146	8,1%	3,2%
98	94	105	11,7%	7,1%
140	135	146	8,4%	4,9%
98,0%	100,0%	99,9%	0,2%	1,6%
202	193	231	19,8%	14,6%
182	165	189	14,5%	4,0%
90,0%	85,4%	81,7%	-4,3%	-9,3%
25	25	27	8,0%	8,0%
22	1	0	-100,0%	-100,0%
4 595 840	3 970 914	4 193 171	5,6%	-8,8%
10 023 860	8 910 344	9 334 662	4,8%	-6,9%
45,85	44,57	44,92	0,8%	-2,0%
428 820	504 363	529 352	5,0%	23,4%
195 077	221 246	219 600	-0,7%	12,6%
219,82	227,96	241,05	5,7%	9,7%
249	249	224	-10,0%	-10,0%
7	8	8	0,0%	14,3%
11	12	12	0,0%	9,1%
2,7%	3,1%	3,4%	10,8%	26,1%
6 673 430	6 695 309	7 159 372	6,9%	7,3%
2 473 249	2 557 163	2 619 850	2,5%	5,9%
269,93	261,83	273,27	4,4%	1,2%
6 959 605	6 688 013	7 791 832	16,5%	12,0%
3 221 619	2 960 998	3 557 291	20,1%	10,4%
84	115	99,2	-14,4%	17,4%



## INFORMATIONS SOCIALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Contexte / Modèle d'affaires	Effectifs inscrits au 31 décembre	Nb de salariés
	Part des salariés roulants/conducteurs	%
	Part des salariés à temps partiel	%
	Nombre total d'entrées	Nb de salariés
	Nombre total de sorties	Nb de salariés
Diversité et inclusion	Part des travailleurs handicapés	%
	Part des femmes dans l'effectif total	%
	Part des femmes dans l'effectif total d'assimilés cadre	%
	Part des femmes dans l'effectif du comité de direction	%
	Part des femmes dans l'effectif total de roulants/conducteurs	%
	% de salariés couverts par une certification femme/homme	%
	Nombre d'agressions salariés ayant provoqué un arrêt de travail	Nb d'agressions
Gestion des compétences et des carrières	Nombre total d'heures de formation	Heures de formation
	Nombre total de salariés ayant bénéficié d'une formation	Nb de salariés
	% de la masse salariale consacré à la formation	%
Santé et sécurité au travail	Taux de fréquence des accidents du travail	%
	Taux de gravité des accidents du travail	%
Bien-être au travail	Taux d'absentéisme pour maladie	%
Relation et dialogue social	Taux de conflictualité (nb de jours de grèves/salarié/an)	Nombre de jours

## INFORMATIONS SOCIÉTALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Ancrage territorial	Nombre d'élèves sensibilisés	Nb d'élèves
	Nombre de partenariats commerciaux et citoyens	Nb de partenariats
	Chiffre d'affaires redistribué sur le territoire	En euros HT
Accessibilité	Indicateur synthétique d'accessibilité	%
Sûreté	Nombre d'incidents par million de voyageurs	Nb d'incidents
	Nombre de passagers voyageurs décédés lors d'accidents	Nb de décès
Respect des données personnelles	Part des demandes de droits d'accès aux données des tiers externes et internes à l'entreprise ayant été traitées dans les délais légaux	%
Achats durables	Part du chiffre d'affaires réalisé auprès de l'ESS sur le chiffre d'affaires local	%
	Part des dépenses auprès de fournisseurs évalués dans ECOVADIS	%

2019	2020	2020
1 139	1 165	1 088
61,4%	60,3%	59,0%
6,1%	6,0%	6,0%
154	118	45
70	92	118
5,1%	4,5%	4,1%
25,8%	25,3%	25,2%
13,0%	13,0%	14,3%
28,0%	28,0%	43,0%
23,5%	23,6%	22,9%
100,0%	100,0%	100,0%
44	34	29
56 560	47 062	31 310
720	1 023	1 019
6,0%	5,6%	4,2%
73,4%	63,1%	63,5%
2,19	2,00	2,10
6,8%	9,2%	8,1%
0,26	0,0	2,91

Evolution N-1	Evolution N-2
-6,6%	-4,5%
-2,1%	-3,9%
-0,1%	-1,0%
-61,9%	-70,8%
28,3%	68,6%
-9,1%	-18,8%
-0,5%	-2,4%
9,5%	9,5%
53,6%	53,6%
-3,3%	-2,5%
0,0%	0,0%
-14,7%	-34,1%
-33,5%	-44,6%
-0,4%	41,5%
-24,6%	-30,3%
0,6%	-13,5%
5,0%	-4,0%
-12,0%	19,5%
	1 028,2%

2019	2020	2020
11 274	4 852	9 482
89	45	57
44 417 656	43 629 420	43 725 993
94,0%	97,0%	97,6%
3,8	4,9	5,3
0	0	0
100,0%	100,0%	100,0%
1,5%	1,4%	2,0%
		69,0%

Evolution N-1	Evolution N-2
95,4%	-15,9%
26,7%	-36,0%
0,2%	-1,6%
0,6%	3,8%
8,2%	39,5%
0,0%	0,0%
43,7%	32,4%





**Déclaration de Performance Extra Financière - Keolis Rennes 2021**

Ils ont contribué à cette édition : Armelle Billard, Johanna Bois, Céline Caudrelier, Emmanuel Giroux, Sandrine Péreon, Tanguy Poirier et Anne Strugeon.

Crédit photo © Klervia Buan – Suzette

*Les photos présentes dans ce document ont été réalisées dans le strict respect des règles sanitaires.*



KEOLIS | Rue Jean-Marie Huchet  
RENNES | 35040 Cedex  
02 99 27 40 00



**Keolis Rennes SA**

**Rapport de l'un des commissaires aux comptes de Groupe Keolis SAS sur la vérification à titre volontaire de la déclaration de performance extra-financière de Keolis Rennes SA**

**(Exercice clos le 31 décembre 2021)**



## **Rapport de l'un des commissaires aux comptes de Groupe Keolis SAS sur la vérification à titre volontaire de la déclaration de performance extra-financière de Keolis Rennes SA**

**(Exercice clos le 31 décembre 2021)**

**Keolis Rennes SA**  
rue Jean Marie Huchet  
35040 Rennes Cedex

En notre qualité de commissaire aux comptes de Groupe Keolis SAS, entité qui contrôle votre société Keolis Rennes SA (ci-après « l'entité ») désigné organisme tiers indépendant accrédité par le Cofrac (Accréditation Cofrac Inspection n°3-1060 portée disponible sur [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparée selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021, présentées dans le rapport de gestion en application volontaire des dispositions des articles L.225-102-1, R.225-105 et R.225-105-1 du code de commerce.

### **Conclusion**

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

### **Préparation de la déclaration de performance extra-financière**

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

---

*PricewaterhouseCoopers Audit, 63, rue de Villiers 92208 Neuilly-sur-Seine Cedex  
Téléphone: +33 (0)1 56 57 58 59, [www.pwc.fr](http://www.pwc.fr)*

Société d'expertise comptable inscrite au tableau de l'ordre de Paris - Ile de France. Société de commissariat aux comptes membre de la compagnie régionale de Versailles et du Centre. Société par Actions Simplifiée au capital de 2 510 460 €. Siège social : 63 rue de Villiers 92200 Neuilly-sur-Seine. RCS Nanterre 672 006 483. TVA n° FR 76 672 006 483. Siret 672 006 483 00362. Code APE 6920 Z. Bureaux : Bordeaux, Grenoble, Lille, Lyon, Marseille, Metz, Nantes, Neuilly-Sur-Seine, Nice, Poitiers, Rennes, Rouen, Strasbourg, Toulouse.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

### **Limites inhérentes à la préparation des Informations**

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

### **Responsabilité de l'entité**

Il appartient au président :

- de sélectionner ou d'établir de façon volontaire des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- d'établir de façon volontaire une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance et le cas échéant les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

### **Responsabilité du commissaire aux comptes**

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R.225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R.225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) le cas échéant, de plan de vigilance et de lutte contre la corruption);
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) le cas échéant ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

### **Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable**

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A.225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée) - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

### **Indépendance et contrôle qualité**

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L.822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

### **Moyens et ressources**

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre décembre 2021 et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 3 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené 12 entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Direction générale, Conformité, Santé et sécurité, Environnement et achats.

### **Nature et étendue des travaux**

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité ;

- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L.225-102-1 en matière sociale et environnementale, ainsi qu'en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R.225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L.225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la cohérence des évolutions des données collectées ;
  - des tests de détail, sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques.

Keolis Rennes SA

**Rapport de l'un des commissaires aux comptes de Groupe Keolis SAS sur la vérification à titre volontaire de la déclaration de performance extra-financière de Keolis Rennes SA**

Exercice clos le 31 décembre 2021 - Page 5

---

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 24 février 2022

L'un des commissaires aux comptes  
PricewaterhouseCoopers Audit

 *Amélie Wattel*

Amélie Wattel  
Associé

Pascal Baranger  
Directeur au sein du Département Développement Durable

## Annexe : Liste des informations que nous avons considérées comme les plus importantes

Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Effectifs inscrits au 31 décembre, part des salariés roulants/conducteurs et des femmes dans l'effectif total, part des femmes au sein du comité de direction, part de travailleurs en situation de handicap ;
- Taux de fréquence des accidents du travail, heures de missions temporaires, taux de gravité des accidents du travail, taux d'absentéisme pour maladie, nombre de jours de grève par an ;
- Nombre d'élèves sensibilisés, nombre de partenariats commerciaux et citoyens actifs ;
- Indicateur synthétique d'accessibilité et nombre de réclamations, % de fierté d'appartenance ;
- Nombre d'incidents par million de voyageurs, nombre de passagers voyageurs décédés lors d'accidents ;
- Part des demandes de droits d'accès aux données traitées dans les délais légaux, nombre d'alertes éthiques liées aux activités remontées au Comité Ethique et Conformité ;
- % de clients inscrits au programme de fidélisation, % personnes satisfaites de STAR pendant le confinement, % salariés satisfaits de la gestion de crise ;
- Part de déchets dangereux et non dangereux valorisés, tonnes de déchets générées, nombre d'incidents hydrocarbures, nombre de sites avec récupération d'eau de pluie, nombre de sites équipés d'un système de recyclage d'eau de lavage ;
- Consommation d'énergie de traction gazole bus, kilomètres totaux effectués en traction gazole bus, nombre total de véhicules routiers ;
- Kilomètres totaux effectués et kwh d'énergie consommée pour l'électricité du métro ;
- Consommation d'énergie des sites en kwh, consommation totale d'eau ;
- Nombre de collaborateurs rattachés à un site certifié ISO 14001, nombre de sites certifiés ISO 14001 ;
- Émissions de CO2 de la traction commerciale / voyageurs ;
- % du chiffre d'affaires réalisé auprès de l'économie Sociale et Solidaire, % des dépenses achats en fournisseurs évalués ECOVADIS ;
- Nombre d'utilisateurs de l'application mobile STAR, note moyenne de l'application STAR.

Informations qualitatives (actions et résultats) :

- 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) ;
- Brochure programme « Konformité », partenariats universitaires (master MMD, ESIR), mise à disposition d'outils et de moyens pour la protection des données, partenariat acteurs de la mobilité (stade Rennais, B-Com), convention avec la police nationale ;
- Lancement projet covoiturage Star't, prise de parole panéliste NF métro, déploiement dispositif AmiSTAR, convention centre d'aide ESAT, prise de parole des services Pénitentiaires d'insertion et de probation ;
- Titre tarifaire adapté (carte CMI), STARMÉGUIDE, comité opérationnel d'accessibilité, grand prix STAR des initiatives solidaires (partenariat Crédit Agricole, HANDISTAR), prise de parole membre collectif handicap 35 ;
- Accompagnement télétravail (mise en place de kit), accompagnement mesures covid, programme « transportez-vous bien », dispositif de prévention santé au travail, prise de parole AST35, partenariat projet insertion professionnelle + prise de parole « territoire zéro chômeur de longue durée », partenariat A2i, dispositif « 100 chances, 100 emplois » ;
- Forum Michelin, prise de parole coordinateur formation Keolis Rennes ;
- Programme de sensibilisation à l'environnement, déploiement des vélos à assistance électrique, mise en place de compteurs intelligents, prise de parole LINEVIA, déploiement bus GNV, programme « la maison du vélo mobile », prise de parole GRDF ;
- Audit transport de matières dangereuses, livraison en vélo (partenariat fournisseur Nantes), prise de parole SADEX ;
- Utilisation de la plateforme ECOVADIS, prise en compte des notes fournisseurs pour les achats éco-responsable, prise de parole Bretagne Atelier, projet Rudi, dispositif de facilitation de l'information voyageur, prise parole EEGLE, développement de l'offre digitale.