



2021 STAR
rapport
d'activité

METROPOLE
vivre en intelligence **Rennes**

KEOLIS
RENNES

> SOMMAIRE

Carte d'identité du réseau > 4

La fréquentation > 6

Une reprise d'activité progressive pour le service HANDISTAR > 8

Un réseau STAR 100 % accessible > 9

Lancement de la validation par carte bancaire > 10

De nouveaux services digitaux

Deux nouveaux titres > 11

Une nouvelle gamme tarifaire

Actions d'informations concernant le nouveau réseau

La transition énergétique du parc bus > 12

Participation à des projets d'innovation technologique > 13

La valorisation de l'offre vélo se poursuit > 14

Le covoiturage s'inscrit durablement comme 5^e mode du réseau STAR > 15

Qualité contractuelle STAR > 16

Qualité contractuelle Vélo > 17

Qualité contractuelle HANDISTAR

Un taux de fraude stable par rapport à 2019 > 18

Nos actions de prévention > 19

Les données sociales 2021 > 20

Les recettes du réseau > 21

Les données financières 2021 > 22



> ÉDITOS

L'année 2021 s'est encore déroulée dans un contexte particulier, avec la persistance de la crise sanitaire. Malgré cela, la fréquentation du réseau de transport est revenue à un niveau quasi équivalent à celui de 2019, signe de son attractivité et de son efficacité.

Le réseau STAR s'est doté, lors de cette année, de nombreuses innovations qui ont contribué à faciliter les déplacements, avec par exemple le lancement de la validation par carte bancaire ou la possibilité de recharger la carte KorriGo Services en ligne.

La politique ambitieuse de transformation écologique de nos mobilités menée par Rennes Métropole s'est traduite au travers de réalisations concrètes. Le passage à une flotte de bus à énergie propre en 2030 a été engagé avec l'arrivée des premiers bus au GNV. Une ligne régulière de covoiturage a été expérimentée, la star't, rencontrant un début encourageant malgré le contexte sanitaire. L'offre vélo a poursuivi son développement, avec notamment le lancement de la Maison du vélo mobile.

2021 a donc été une année riche, qui a permis d'accélérer la transition de notre territoire vers les mobilités durables.



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



Ronan KERLOC'H
Directeur général de Keolis Rennes

2021 a été une année intense... et incertaine. Comme l'année passée, il nous a fallu faire preuve d'adaptabilité pour maintenir la continuité du service public, essentiel aux habitants de Rennes Métropole. Entre couvre-feu et déconfinement, la fréquentation du réseau STAR s'en est ressentie. Mais, malgré tout, la dynamique est là : nous atteignons, en 2021, les 68,2 millions de voyages.

L'année 2021 a aussi été une année riche en innovations : essor de nouveaux services digitaux comme le paiement par carte bancaire ou encore la prise de rendez-vous en ligne en agences commerciales et à la Maison du vélo, et ce afin de rendre toujours plus accessible le réseau de transport STAR. 2021 a également été la première année complète d'application de la nouvelle gamme tarifaire et de la nouvelle billettique.

Cette année 2021, pleine inattendus, a bel et bien vu aboutir de nombreux projets et d'autres ont débuté. On peut saluer l'engagement du personnel STAR, qu'il soit de Keolis Rennes, des partenaires ou de Médiation Métropole, qui permet cette réussite au quotidien. 2021 a démontré, plus que jamais, la force du partenariat de confiance établi entre Keolis Rennes et son Autorité Organisatrice de Mobilité, Rennes Métropole.

Les services de mobilité STAR 2021

(données calculées selon la méthodologie de l'Union des transports publics 2021)

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 2 services de covoiturage.

466 866

 personnes desservies

 **43** communes desservies

711 km² de surface desservie



SERVICES DE TRANSPORT



métro



autobus



autocar



transport PMR (HANDISTAR)



covoiturage



4 agences commerciales dont l'espace multimodal KorriGo



vélo en libre-service



Maison du vélo



vélo en location longue durée



vélo en location courte durée

CARACTÉRISTIQUES DU RÉSEAU

1 ligne de métro **2 041** km de lignes
73 lignes de bus régulières **80** lignes de bus scolaires
2 220 points d'arrêt **5** parcs relais **1** ligne de covoiturage star't

EFFECTIFS

1 101

en Équivalent
Temps Plein annuel
dont effectif de conduite

558

FRÉQUENTATION

68,2 millions de voyages

dont

28,6 millions de voyages en métro

39,6 millions de voyages en bus

244 000

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

132 000

voyages par jour en métro

INDICATEURS CLÉS

53 km par habitant **146,1** voyages par habitant **2,76** voyages par km

PARC

30 rames de métro **89** autobus standards dont **8** électriques **157** autobus articulés dont **1** électrique

620 vélos en libre-service **1 303** vélos à assistance électrique loués par des particuliers

34 véhicules PMR **234** autobus et cars sous-traitants

DÉPENSES, RECETTES ET RATIOS

0,49€
recette par voyage

2,02€
dépense par voyage

6,40€
dépense par km

24,4%
taux de couverture des dépenses

EXPLOITATION

21,6 millions de kilomètres parcourus

dont **2,6 millions** en métro
19,0 millions en bus

heure du premier départ

05:10

heure d'arrêt du réseau

01:35



> LA FRÉQUENTATION

Une meilleure dynamique qu'en 2020

Sur le cumul annuel, l'évolution de la fréquentation est en nette amélioration par rapport à l'an dernier avec **68,2 millions**

de voyages, contre 55,9 millions en 2020. Cependant **la référence reste toujours l'année 2019 avec 88,4 millions de voyages.**

Mais un réseau qui reste marqué par la crise sanitaire

La succession des périodes de couvre-feu et l'obligation du télétravail ont émaillé la vie des habitants de la métropole rennaise et par extension, celle du réseau STAR. L'offre de bus a dû être adaptée au regard des périodes de confinement et en fonction de la disponibilité des personnels de conduite. Le métro a vu un retour à l'offre contractuelle à compter de la fin du couvre-feu, en juin dernier. De janvier à mars, la fréquentation stagne entre 61 % et 69 % de celle enregistrée avant la pandémie. Le couvre-feu est mis en place

et le distanciel alterne avec le présentiel pour les actifs éligibles et les universitaires. Sur le mois d'avril, la prolongation des vacances de Pâques fait chuter la fréquentation entre 45 à 60 % de celle de 2019. Après cette période, la fréquentation reprend progressivement des couleurs, de 67 % en mai, elle monte à 85 % en juin (fin de la période de couvre-feu). De la période de rentrée scolaire et jusqu'à la fin de l'année, le niveau de la fréquentation oscille entre 85 % et 92 %, toujours par rapport à 2019.

> CHIFFRES CLÉS

68,2

millions de voyages (-23 % vs 2019, +22 % vs 2020). Soit un niveau de fréquentation de 77 % par rapport à 2019

146

voyages par habitant et par an (-26 % vs 2019, +20,6 % vs 2020)

34%

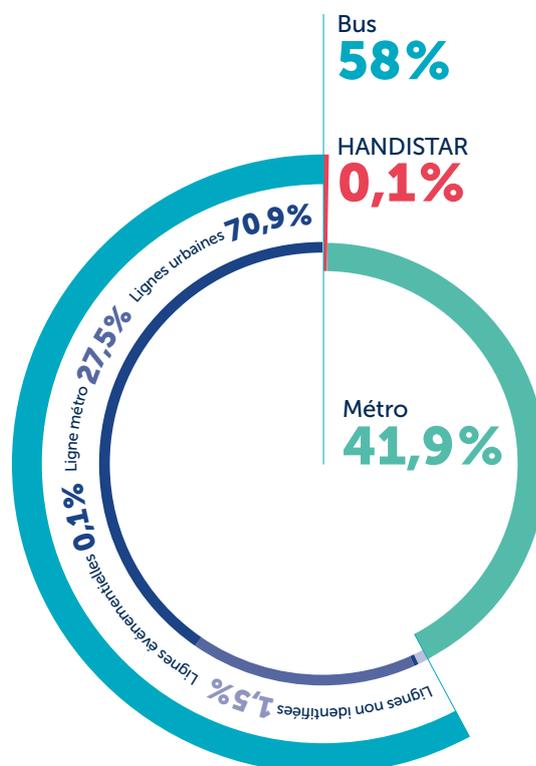
des voyages du réseau STAR sont réalisés avec des titres en gratuité sociale et tarification solidaire

78 740

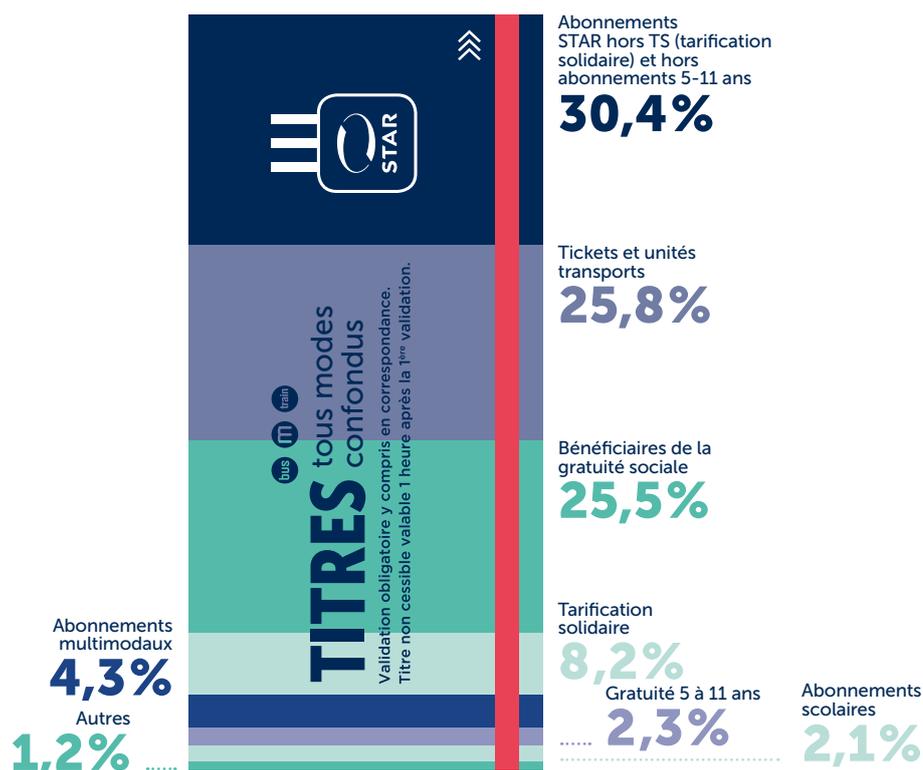
voyages réalisés par HANDISTAR en 2021 (-30 % vs 2019, +14 % vs 2020)

Répartition de la fréquentation par modes entre 2019, 2020 et 2021

	2019	2020	2021	écart % 2021-2019	écart % 2021-2020
Métro	37 174 042	23 387 255	28 599 109	-23,1 %	+22,3 %
Lignes CHRONOSTAR	25 962 484	15 951 546	19 460 131	-25,0 %	+22,0 %
Lignes régulières urbaines	11 456 069	6 849 411	8 624 374	-24,7 %	+25,9 %
Lignes urbaines	37 418 553	22 800 957	28 084 505	-24,9 %	23 %
Lignes complémentaires		749 797	1 079 360		+44,0 %
Lignes complémentaires + transports scolaires	1 954 588	1 006 937	1 456 165	-25,5 %	+44,6 %
Lignes régulières métropolitaines	11 695 557	7 572 829	9 423 577	-19,4 %	+24,4 %
Lignes métropolitaines	13 650 145	8 579 766	10 879 742	-20 %	27 %
Lignes événementielles	144 290	10 064	43 951	-69,5 %	337 %
Non identifié	51 212 989	1 160 049	588 036	-22,7 %	-49 %
Bus		32 550 836	39 596 234		+21,6 %
Dont fréquentation jours gratuité		395 000	460 000		
STAR					
Voyages publics	107 462	64 904	73 852	-31,3 %	+13,8 %
Voyages compte de tiers	5 653	3 997	4 888	-13,5 %	+22,3 %
Voyages HANDISTAR	113 115	68 901	78 740	-30,4 %	+14,3 %
TOTAL STAR & HANDISTAR	88 500 146	56 006 993	68 274 083	-22,9 %	+21,9 %



Répartition de la fréquentation par titre pour 2021



> CHIFFRES CLÉS

21,6 millions de kilomètres parcourus en 2021 (soit +8 % vs 2020, -2 % vs 2019)

> **2,6** millions de km en métro

> **19** millions de km en bus

99,8% de ponctualité métro

99,9% de départs métro

74,5% de ponctualité bus

99,5% de départs bus

> UNE REPRISE D'ACTIVITÉ PROGRESSIVE POUR LE SERVICE HANDISTAR



Du fait de sa spécificité, l'exploitation du service de transport des personnes à mobilité réduite « HANDISTAR » est entièrement sous traitée à la société SRTS. En 2021, le service HANDISTAR a vu sa fréquentation réaugmenter de 14% par rapport à 2020. Il enregistre toutefois une baisse de 30% par rapport à 2019 (en nombre de voyages). En 2021, le service a également réalisé des transports à la demande à destination de certains centres de vaccination de la métropole, ainsi que des départs en soirée pour le compte du réseau STAR, dans les phases de couvre-feu.

> LES PRINCIPAUX CHIFFRES DE 2021

HANDISTAR a obtenu pour la 18^e année consécutive, la certification « NF Service ».

78 740

voyages effectués en 2021 (+14,3 % vs 2020, -30 % vs 2019)

+33%

de nouveaux inscrits par rapport à 2020 (soit 249 nouveaux clients)

1841

clients au 31 décembre 2021 (vs 1671 clients en 2020)

Cette dynamique s'explique en partie par la reprise des commissions d'inscription en présentiel à partir de la rentrée 2021.

> LA PART DES MÉTROPOLITAINS EN AUGMENTATION

En 2021, les Rennais représentent près de 57 % des clients (soit 1 050 Rennais). Une part en constante diminution ces dernières années au profit de l'ère métropolitaine (divisée en trois zones). Soit -5,4 % entre 2021 et 2018.



57,03%
Rennes

15,54%
Secteur B Sud

14,45%
Secteur A

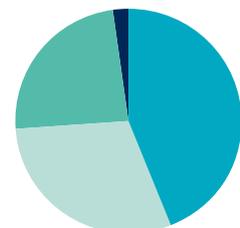
12,82%
Secteur B Nord

> TAUX DE DISPONIBILITÉ

Le taux de disponibilité de la formule confort est de 98,5 %, avec une augmentation des demandes de réservation en formule confort de 3,3 %. Le taux de disponibilité de la formule « Impro'Rennes » est de 97,4 % et la formule « Impro'Métropole » de 97,3 %.

TAUX DE DISPONIBILITÉ PAR FORMULE	2020	2021	écart val.	écart %
Transports confort (travail) hors engagements contractuels +/- 15 mn (a1)	28	17	-11	-39,3 %
Transports formule "confort" hors engagements contractuels +/- 60 mn (a2)	76	17	-59	-77,6 %
Total des saturations de services (b)	516	1 196	680	+131,8 %
Total des réservations (c)	77 391	79 948	2 557	+3,3 %
Taux de disponibilité en formule confort (c-(a1+a2+b)/c) x 100	99,20 %	98,46 %	-0,74 pt	-0,7 %
Seuil taux de disponibilité en formule confort	98,00 %	98,00 %		

> RÉPARTITION DES VOYAGES PAR HANDICAP EN 2021



44%
fauteuils roulants 30 532

30%
marche difficile
(et non semi-valides) 20 616

24%
mal voyants/non voyants 16 673

2%
DMCP 1 329

> UN RÉSEAU STAR 100 % ACCESSIBLE

La totalité des rames de métro et 100% du parc bus sont accessibles. Différents services sont également proposés afin de guider et accompagner les voyageurs. On compte trois typologies de service, complémentaires aux aménagements du réseau.

> LE PARCOURS STARMEGUIDE

Ce service d'accompagnement voyageur permet aux personnes éligibles d'effectuer un déplacement sur le réseau, d'arrêt à arrêt, en étant guidé par un accompagnateur STAR.

- > **51 inscrits** depuis le lancement du service (+ 33 nouveaux inscrits en 2021, dont 17 dossiers issus des 4^e ateliers HANDISTAR)
- > **28 voyages** réalisés avec accompagnement

Depuis fin 2020, les modalités d'utilisation du service ont été élargies. Il est désormais ouvert aux ayants droits HANDISTAR faisant suite à des demandes formulées par les associations. Cette possibilité permet de pouvoir tester STARMeguide en vue d'une évolution vers davantage d'autonomie en mobilité, ou bien de l'utiliser en complément de HANDISTAR.

> LE PARCOURS DÉCOUVERTE

Ouvert à tout public et réalisé en petit groupe, il est dédié aux personnes ayant besoin d'un apprentissage pour pouvoir utiliser le réseau en toute autonomie. En 2021, 70 participants en ont bénéficié.

- > **5 parcours** « grand public »
- > **13 parcours** dédiés à des structures (ESAT Cesson-Sévigné - Betton et du foyer de vie ESPOIR 35 de Noyal-Châtillon-sur-Seiche)

> LES ATELIERS NUMÉRIQUES

Ouvert à tout public, ils sont destinés à la prise en main du site Internet star.fr et de STAR, l'appli. En raison du contexte sanitaire, aucun atelier n'a pu être réalisé.

En 2021, un plan de communication a été mené pour améliorer l'utilisation de tous ces services d'accompagnement

- > **Reprise des flyers STARMeguide** et création de flyers Parcours découverte et Ateliers numériques
- > **Courrier et flyers adressés à 1500 points de contact** (mairies, maisons de quartier, associations, établissements médico-sociaux, EHPAD, professionnels ciblés du secteur médical et paramédical)
- > **Campagne de relance téléphonique** de 300 points de contact

Malgré les moyens mis en œuvre, les inscriptions à STARMeguide et aux parcours découverte restent modérées. Ces services restent peu connus, ce qui constitue un frein identifié à leur développement.

Accessibilité des outils digitaux de l'information voyageur :

Compte tenu de la place grandissante des outils digitaux dans les usages de voyages, Keolis Rennes s'est attachée en 2021 à poursuivre leur mise en accessibilité.

- > **Le nouveau site star.fr** a été pensé pour être totalement accessible, avec l'obligation de respecter les dernières normes du Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité RGAA

- > **Un guide de l'accessibilité** Bus, Métro et HANDISTAR a été décliné selon la méthode FALC (facile à lire et à comprendre). Le texte peut ainsi être compris par les personnes handicapées mentales, mais aussi par les personnes dyslexiques, malvoyantes, les personnes âgées, les personnes qui maîtrisent mal le français. Il est à disposition sur le site star.fr et mis à disposition en agences. Il a reçu un très bon accueil de la part des associations partenaires.

> LANCEMENT DE LA VALIDATION PAR CARTE BANCAIRE



Le 15 novembre 2021, le réseau STAR ouvre aux clients la possibilité de valider leur titre de transport directement avec leur carte bancaire.

Une adoption immédiate par les clients du réseau STAR

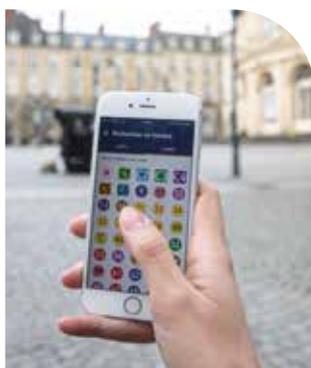
À fin décembre 2021, soit sept semaines après le lancement, ce sont déjà plus de 8 % de l'ensemble des validations de titres à voyages sur le réseau qui sont réalisés en validation par carte bancaire. Une part qui diminue sensiblement le volume de ventes effectuées par le conducteur à bord des bus. L'objectif à terme étant d'atteindre les 25 à 30 % de tickets validés par CB. Le lancement de la validation par carte bancaire a été accompagné par un plan de communication commerciale, presse et terrain, afin de développer rapidement la notoriété et par un accompagnement Information Voyageur dédié :

- > **Actualités sur le site star.fr**, les réseaux sociaux et médias STAR
- > **Présence terrain** afin de les accompagner dans le geste de validation
- > **Mise à jour du Règlement public d'usage (RPU)** et de ses déclinaisons en affichage sur le réseau

> DE NOUVEAUX SERVICES DIGITAUX

Le rechargement de la carte KorriGo Services en ligne

Depuis 2021, les voyageurs peuvent **recharger leur carte KorriGo Services via star.fr ou STAR, l'appli** (Android ou iOS). Au global sur l'année, 10 % des recettes de titres (tickets et abonnement) sont encaissées via ces canaux.



STAR, l'appli : un service digital incontournable

En 2021, quatre nouveautés ont été déployées sur STAR, l'appli. La e-recharge instantanée Apple (accessible sur Android en 2020), les pushes notifications permettant d'être informé en temps réel (ou en anticipé) des situations perturbées (issues du fil twitter @starendirect) et les prochains passages en temps réel dans le calculateur d'itinéraires. Le tout associé à une refonte de la partie info trafic, (accessible depuis les pages de ligne et d'arrêt).

Des rendez-vous en ligne aux agences STAR et la Maison du vélo

Afin de faciliter le parcours client et éviter les pics d'affluence de la rentrée, les prises de rendez-vous en ligne sont désormais possibles pour les agences STAR et la Maison du vélo. Plus de 2 000 rendez-vous ont été pris sur le mois de septembre 2021.

> CHIFFRES CLÉS

9,5 millions

de pages vues pour le site star.fr en 2021 (6,5 millions en 2020)

10%

des recettes de titres (tickets et abonnements) encaissées via la vente en ligne star.fr et STAR, l'appli

100 000

utilisateurs actifs chaque mois sur STAR, l'appli. Soit l'équivalent de 50 % des abonnés du réseau

> DEUX NOUVEAUX TITRES



Le PASS mobilité

En juillet 2021, STAR et Citiz lancent le PASS mobilité, un nouveau titre combinant bus, métro, vélo en libre-service et autopartage. 224 PASS Mobilité sont vendus en 2021. Ce nouveau titre est une innovation tarifaire donnant corps au concept de mobilité servicielle, en permettant un parcours client simplifié pour l'accès à plusieurs mobilités alternatives à la voiture solo.

117 PASS mobilité 12 mois (27-64 ans) **72** PASS mobilité 12 mois (18-26 ans) **18** PASS mobilité PDE (27-64 ans)
6 PASS mobilité 75 ans et + **5** PASS mobilité PDE (18-26 ans) **1** PASS mobilité (65-74 ans)

Le City PASS

Fruit d'un partenariat avec Destination Rennes, le réseau STAR lance pour la saison estivale 2021 le City PASS. Le City PASS inclut bus et métro illimités, exposition de la collection Pinault, balade en bateau électrique, visites guidées, expositions temporaires et musées, réductions. 2 000 City PASS sont vendus durant l'été.

> UNE NOUVELLE GAMME TARIFAIRE

2021 est la première année complète d'application de la nouvelle gamme tarifaire, qui comprend trois évolutions majeures :

- > **Abonnement gratuit pour les 5-11 ans**
- > **Création des tranches d'âges 12-17 ans et 18-26 ans**
- > **Baisse, en moyenne de 25 %, des abonnements - de 26 ans**

L'abonnement Gratuité 5-11 ans sur carte KorriGo Services a généré 1,5 millions de voyages. Il représente désormais 10 % des déplacements des - de 26 ans et 2,3 % des déplacements totaux du réseau.

Ce titre est détenu par un peu plus 20 000 enfants, ce qui représente 54 % des enfants de la métropole rennaise.

> CHIFFRE CLÉ

91%

des enfants de 11 ans de Rennes Métropole disposent d'un abonnement gratuit (contre 42 % des enfants de 5 ans)

> ACTIONS D'INFORMATIONS CONCERNANT LE NOUVEAU RÉSEAU

« ICI, donnez votre avis »

Une démarche de consultation publique numérique « **ICI, donnez votre avis** » sur le nouveau réseau bus + métro est lancée en novembre 2020. Portée par le Vice-Président de Rennes Métropole à la Mobilité et aux Transports Matthieu Theurier, elle donne lieu à plus de 700 contributions. Des études réalisées à la suite de ces propositions, aboutissent au vote par les élus de certains ajustements du futur réseau, au printemps 2021.

Un site web star2022.fr enrichi

Le site star2022.fr est régulièrement enrichi pour apporter toutes les informations attendues par les usagers et futurs usagers du réseau STAR. Le simulateur d'itinéraire, mis à jour avec les évolutions apportées par le Conseil de Rennes Métropole, a permis à chacun de se projeter précisément sur ses futurs trajets.

Portes ouvertes de trois stations

Des portes ouvertes des stations Gros Chêne et Les Gayeulles sont proposées fin novembre aux habitants du quartier de Maurepas. En décembre, c'est au tour de la station Sainte-Anne, le même jour que l'inauguration du manège située sur la place.



> LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE DU PARC BUS

Depuis fin 2015, Rennes Métropole a fait le choix de ne plus acquérir de bus diesel et a annoncé qu'elle souhaitait que sa flotte de bus passe au 100 % électrique et gaz au plus tard à échéance 2030.

Arrivée de la technologie gaz naturel pour véhicules sur le réseau STAR

L'année 2021 aura été marquée par la valorisation de grands projets comme l'arrivée des bus au gaz naturel pour véhicule (GNV). À compter de juin 2021, le réseau STAR met en ligne 37 bus roulant au GNV sur les lignes métropolitaines desservant les communes de la métropole. Un effort particulier est mené pour que la part de bio-GNV soit la plus élevée possible dans l'alimentation de ces bus. L'objectif est d'atteindre, à fin 2024, 68 bus au GNV et 65 cars au GNV pour desservir les transports scolaires.

Une station d'avitaillement est mise en service en octobre 2021 sur le dépôt de Chantepie de Keolis Armor. D'ici fin 2023, quatre autres stations sont prévues sur les autres dépôts des lignes métropolitaines.

> CHIFFRES CLÉS

37

bus au GNV
livrés en juin 2021

Objectif

68

bus au GNV et

65

cars GNV d'ici 2024

> PARTICIPATION À DES PROJETS D'INNOVATION TECHNOLOGIQUE

Contribution au projet RUDI

Rennes Métropole, pionnière en matière d'open data, a été la première à ouvrir ses données publiques dès 2010. En août 2019, le projet RUDI porté par la métropole a été retenu par la Commission européenne parmi les 20 dossiers lauréats de son appel à projets Action urbaine innovante. Avec, à la clé, des financements pour porter des projets innovants, dans les domaines de la sécurité, du numérique, de l'environnement et de l'inclusion. RUDI permet aux porteurs de projets de développer des services innovants en leur donnant accès à des données venant d'acteurs et de sources multiples, y compris à des données personnelles de citoyens ayant donné leur consentement.

En 2021, Keolis Rennes et le réseau STAR ont poursuivi leur contribution au projet RUDI (pour « Rennes urban data interface »). C'est ainsi qu'une machine virtuelle a été mise en production au sein du réseau

informatique Keolis Rennes, permettant de publier des jeux de données sur la plateforme RUDI (dans un premier temps ceux du portail open data Keolis Rennes). Les tests techniques et fonctionnels ont été effectués et s'avèrent satisfaisants. En tant que partenaire du projet RUDI, Keolis Rennes a participé en 2021 aux trois jurys de sélection des appels à projet qui ont permis de retenir six lauréats. Les projets retenus seront accompagnés et financés par RUDI pour développer des services exploitant les données territoriales rennaises et/ou s'intégrant dans les fonctionnalités du futur portail de partage des données afin de valoriser des initiatives locales. Dans le cadre de la démarche innovation, un travail est également mené avec l'un des lauréats de RUDI, Someware, afin de faire bénéficier des données d'accessibilité qu'il produit et valorise aux utilisateurs de STAR, l'appli.

Expérimentation d'un dispositif digital de formation à la conduite

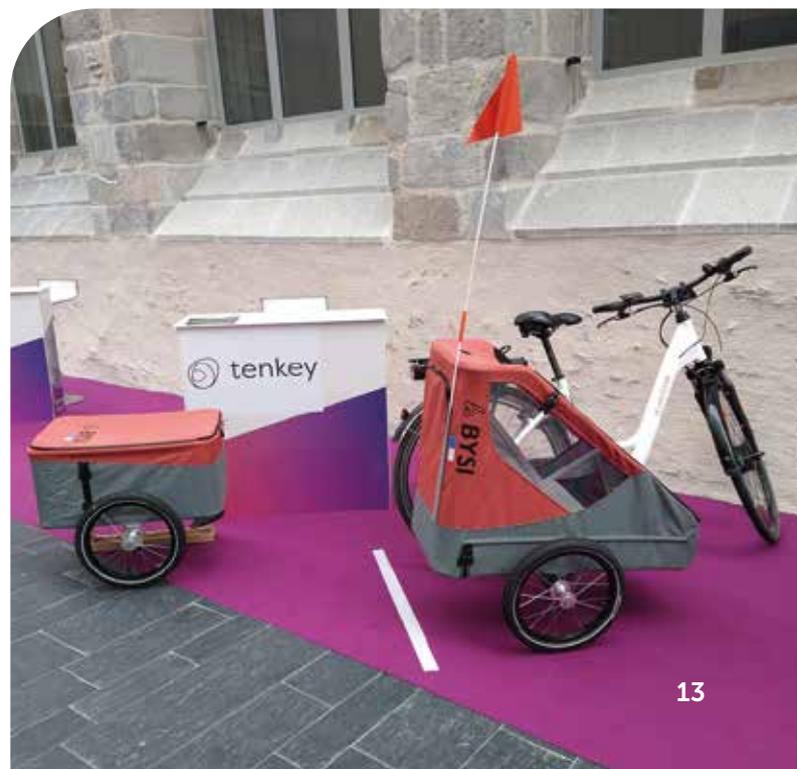
Dans le cadre de la restructuration du réseau de bus (24 octobre 2022) et d'un contexte de recrutement important de personnel à la conduite, un dispositif digital de formation aux lignes du réseau est en cours d'expérimentation.

Baptisé Tott Up, il renforce le cycle de formation classique donné aux nouveaux embauchés. Il permettra aussi de réaliser des « piqûres de rappels » aux conducteurs au moment du lancement du nouveau réseau, sur les nouvelles lignes.



Accompagnement du projet BYSI

La Maison du vélo du réseau STAR accompagne la startup Tenkey dans le projet BYSI. Cela consiste à réaliser un dispositif innovant pour le transport de jeunes enfants à vélo. L'accompagnement du réseau STAR a notamment consisté à travailler sur le cycle de vie et les hypothèses d'utilisation du dispositif.



> LA VALORISATION DE L'OFFRE VÉLO SE POURSUIT

1 559 VAE mis en location en 2021

En 2021, et en dépit de la forte tension sur le marché mondial de fabrication du vélo, la Maison du vélo a mis en location 1 559 vélos électriques pour une durée d'un an, avec une montée en puissance significative de la location par des entreprises. C'est en dessous du seuil contractuel de 1 800 VAE. Cela s'explique par la difficulté des

industriels à livrer composants et vélos. Deux tiers des VAE sont arrivés en fin d'année faute de disponibilité des composants pour les assembler. De même, les forts taux de rachats et de renouvellements ont limité la capacité à mettre des VAE reconditionnés en location pour de nouveaux clients (710 vélos rachetés en 2021).

Pour accompagner les locataires vers l'achat définitif de leur vélo après la période de location, les tarifs de location longue durée de vélo évoluent en juillet 2021 :

- > Baisse du prix d'achat des VAE classiques de **20 €**
- > Augmentation des prix de locations de **35 €**
- > Création d'une tarification solidaire pour la location et l'achat

En 2021, **50 trottinettes** ont été proposées à la location. 19 d'entre elles ont été louées, l'expérimentation ayant débuté seulement au second semestre, dû à des retards de livraison du matériel par le fournisseur.

Une réservation en ligne de son VAE

Depuis octobre 2021, la réservation d'un VAE peut être faite directement sur le site internet star.fr, par l'intermédiaire du Clic'RDV. Cet outil permet de limiter la file d'attente devant la Maison du vélo les premiers jours de chaque mois. Cet accès digital en continu permet d'avoir des vélos disponibles plus régulièrement.

Hausse de la fréquentation des VLS

Le service enregistre une croissance de 10 % de la fréquentation et une hausse des recettes de 16 %. Le taux de rotation moyen est de 1,96 % et 41 % des locations sont réalisées par des clients occasionnels. Le service comptabilise davantage de clients réguliers, soit 59 % d'abonnés (229 884 clients).

La location de vélos en courte durée progresse

Ce service se développe fortement en 2021, progressant de près de 50 % par rapport à 2019, et triplant par rapport à 2020.



Lancement de la Maison du vélo mobile

En octobre 2021, le réseau STAR complète son dispositif vélo en lançant la Maison du vélo mobile, un bus réaménagé en agence de location de vélo. Cette Maison du vélo mobile sillonne les 43 communes de la Métropole pour amener les services vélos STAR au plus près des habitants. Elle est co-animée avec les associations vélos de Rennes Métropole : Roazhon Mobility, La Petite Rennes et Rayons d'Action. 18 dates, sur 2021, avec comme objectif de passer au minimum deux fois dans chaque commune, ainsi que dans cinq quartiers prioritaires de la ville de Rennes.



> CHIFFRES CLÉS

1 303

souscriptions de VAE par des particuliers
> **585** vélos neufs
> **718** vélos de 2020 renouvelés ou loués reconditionnés

710

vélos rachetés en 2021

256

vélos loués par des entreprises

> LE COVOITURAGE S'INSCRIT DURABLEMENT COMME 5^E MODE DU RÉSEAU STAR

Lancement expérimental de la 1^{ère} ligne de covoiturage star't

La ligne propose une rémunération d'un euro pour les conducteurs (par trajet réalisé avec ou sans passagers) ainsi qu'une assurance trajet pour les passagers (via un véhicule), si le conducteur ne se présente pas à l'arrêt. De plus, des actions de soutien au développement du service auprès de nouveaux automobilistes ont été organisées. Outre les campagnes média spécifiques organisées particulièrement au printemps et à la rentrée, des actions ont été programmées auprès des entreprises, des commerces, des associations, et des institutionnels. Une offre de service dédiée au dernier kilomètre est lancée en août 2021 : le programme mis en place avec la Maison du vélo a permis de fournir à 9 % des usagers star't, 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.



En moyenne, 250 trajets conducteurs sont proposés par jour (à fin décembre 2021), soit 8 voyages moyens assurés.

> CHIFFRES CLÉS

Fin 2021, on dénombre chaque jour :

250

trajets conducteurs et plus de 10 trajets passagers

Objectif à terme, par jour,

1 000

trajets conducteurs et 50 trajets passagers

Le service Covoit'STAR



Covoit'STAR a amorcé un virage en fin d'année 2021, afin de se mettre au niveau de ce qui est pratiqué sur la ligne de covoiturage star't. L'objectif étant de transformer la dynamique d'inscriptions acquise en covoiturage effectif et de renforcer la contribution de ce service dans l'offre covoiturage du STAR.

À fin décembre 2021,

> **258** mises en relation ont été réalisées via Covoit'STAR.

> Le service compte **3 498** inscrits (en progression de 3 % par rapport à 2020)

Reprise de contact avec les usagers par appel téléphonique

Entre octobre et décembre 2021, une campagne de reprise de contact avec les inscrits à Covoit'STAR a été opérée. Plus de 4 000 appels ont été passés, ayant conduit à 31 % de contacts argumentés (1 684 personnes).

STAR est également partenaire de OueGo.

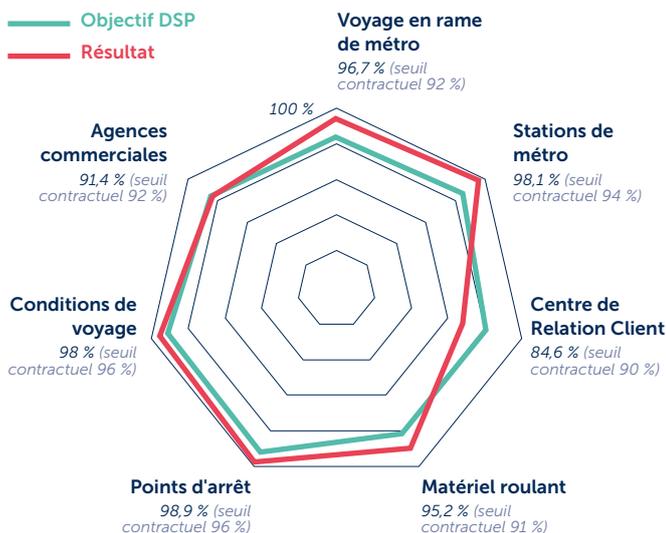


> QUALITÉ CONTRACTUELLE STAR

Dans le cadre de la DSP 2018-2024, le suivi de la qualité du service est structuré autour de 11 critères (bus-métro) définis contractuellement avec Rennes Métropole et avec la certification NF Services pour la ligne a du métro. Keolis Rennes impose également ces 11 critères aux affrétés. En 2021, Keolis Rennes a continué à observer les performances qualité, tout en s'adaptant au contexte particulier dû à la crise sanitaire.

> LES 11 CRITÈRES DE LA QUALITÉ DE SERVICE

- 1 Centre de Relation Client
- 2 Agences
- 3 Conditions du voyage
- 4 Points d'arrêt
- 5 État du matériel roulant
- 6 Respect des horaires
- 7a Pannes en ligne (n/10 000 km)
- 7b Succès aux Mines
- 7c Taux d'immobilisation (en jours)
- 8 Stations de métro
- 9 Voyage en rame
- 10 Assurance ponctualité
- 11 Parc relais



> LES FAITS SAILLANTS

Forte mobilisation des agents STAR auprès des clients sur le terrain afin d'accompagner le lancement de la nouvelle billettique et gamme tarifaire et lors du déploiement de la validation par carte bancaire

Mise en place d'un système de prise de rendez-vous en agence commerciale afin de réduire les files d'attente en période de rentrée

Mise en œuvre d'un dispositif de médiation suite à des réclamations clients sur des thématiques ciblées : « accessibilité » et « sentiment d'insécurité des femmes sur le réseau »

Certification ISO 140001 sur tous les sites Keolis Rennes, y compris celui de La Maltière

Actions à amplifier en 2022 pour améliorer la satisfaction sur le traitement des réclamations clients

La certification NF Métro

La certification NF est maintenue en 2021, avec un recueil d'engagements de service qui s'est adapté au contexte Covid-19, en intégrant des contrôles qualité de désinfection et en intégrant les composants de la nouvelle billettique. Le périmètre de la certification évolue en intégrant les agents des parcs relais en tant qu'agents en ligne, dans la perspective de l'arrivée du nouveau réseau.

> CHIFFRES CLÉS

Intéressement global STAR :

+366 K€
(sur un maximum de 750 K€)

Ponctualité métro :

99,83%
(seuil contractuel 99,60 %)

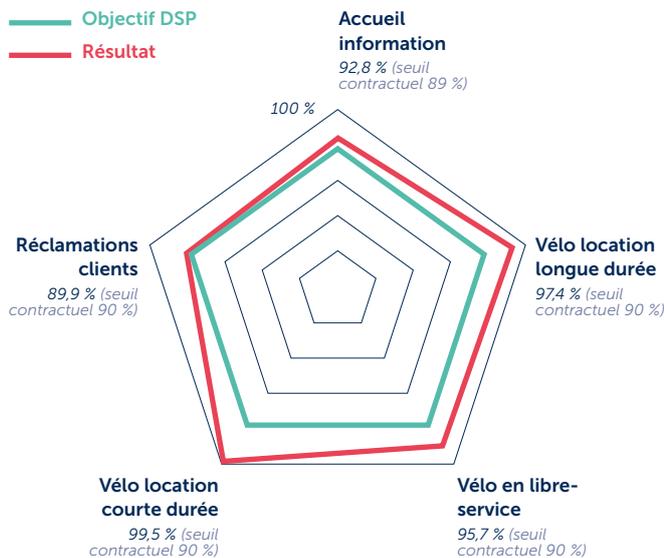
Ponctualité bus :

74,5%
(seuil contractuel de 77 %)

Parcs relais :

96,2%
(seuil contractuel 92 %)

> QUALITÉ CONTRACTUELLE VÉLO



> LES FAITS SAILLANTS

- Mise en place du contrôle qualité du prestataire Cykleo sur le vélo en location longue durée
- Création de vidéos « tutos » à destination des clients, pour améliorer la compréhension du fonctionnement des VLS (vitesse/cardans, décrochage/raccrochage, cadenas, parcours client)
- Optimisation du volet régulation, afin d'avoir une meilleure disponibilité des stations.

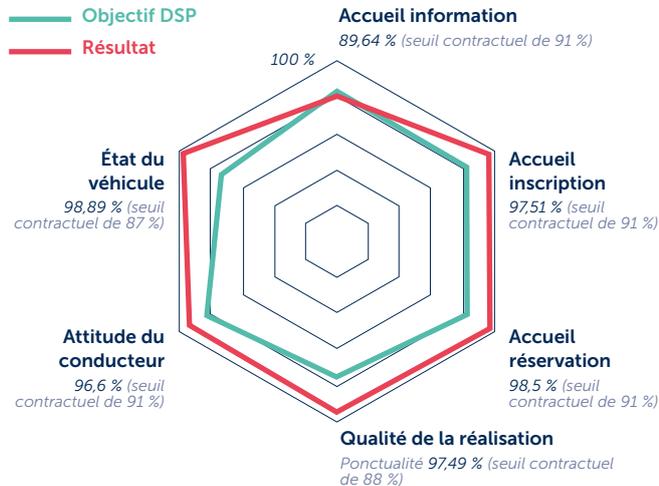
> CHIFFRES CLÉS

Intéressement qualité vélo :

17 K€

(sur un montant maximum de 20K€)

> QUALITÉ CONTRACTUELLE HANDISTAR



> LES FAITS SAILLANTS

- Certification NF pour HANDISTAR renouvelée pour 3 ans
- Déploiement en 2021 d'une plateforme de réservation depuis le site handistar.fr
- Mise en place de ceinture de sécurité pour les chiens guide ou d'assistance

> DES INDICATEURS SATISFACTION AU-DESSUS DES RÉFÉRENCES QUALITÉ

Depuis 2014, le service Études réalise régulièrement des enquêtes satisfaction auprès des clients du réseau STAR. La note globale de satisfaction est de 15,2/20 (au-dessus de la référence qualité qui est située à 15/20). Si l'indice de satisfaction est en baisse par rapport à 2019 (-3 points), il est toujours au-dessus de la référence qualité et s'élève à 66 %.

- > En situation de choix, **63 % des usagers** préfèrent le réseau STAR à un autre moyen de locomotion.
- > **99 % des voyageurs** recommanderaient le STAR (au-dessus de la référence qualité qui est située à 95 %).

> LES 10 ATTENTES PRIORITAIRES DES VOYAGEURS EN 2021

- Rapidité de déplacement
- Qualité de la desserte
- Sentiment de sécurité à bord des rames de métro
- Ponctualité des bus
- Sentiment de sécurité en journée sur le réseau STAR
- Attitude des conducteurs de bus avec la clientèle
- Sentiment de sécurité à bord des bus
- Civisme et courtoisie des voyageurs
- Fréquence des bus en heures creuses en semaine
- Fréquence des bus en heures de pointe en semaine

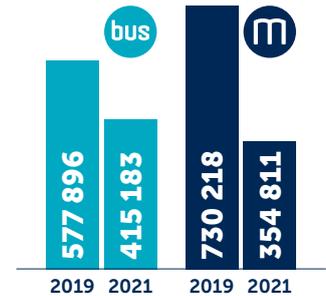
> UN TAUX DE FRAUDE STABLE PAR RAPPORT À 2019

Une baisse de 41 % du nombre de contrôles par rapport à 2019

En 2021, le nombre de contrôles répressifs diminue de 41 % par rapport à 2019 (Soit une baisse de plus de 500 000 clients contrôlés, passant de 1,3 millions en 2019, à 770 000 en 2021). Cette baisse du volume des contrôles s'explique de deux manières : la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie de contrôle en mars 2021 (pour prendre en compte l'installation des portillons dans le métro) et la diminution de la fréquentation dans un contexte de crise sanitaire. Le taux de contrôle en est directement impacté, passant de 1,5 % à 1,1 % de voyageurs contrôlés. En 2021, la stratégie de contrôle a davantage

ciblé les fraudeurs, en développant le contrôle en civil et le contrôle dans les bus (notamment en secteur métropolitain), et en développant de nouvelles modalités d'intervention dans le métro, avec des équipes plus mobiles en ciblant davantage des lieux de fraude. Le mode métro a été volontairement moins investi par des contrôles répressifs, étant donné le déploiement des portillons. Cette perte de contrôle en répressif sur la ligne a du métro a été compensée par des contrôles dissuasifs sur la ligne a du métro qui perdurent.

Répartition des contrôles par mode :



En 2021, l'accent a été donné sur le mode bus, particulièrement en secteur métropolitain.

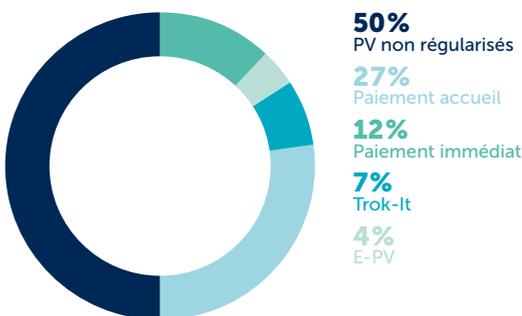
Un taux de fraude enquêté à 8,3 % en novembre 2021

Le taux de fraude enquêté en moyenne sur 2021 s'élève à 10,25 %. Une moyenne réalisée entre le taux de mars à 12,2 % et le taux de novembre, enquêtée à 8,3 %.

49,8 % de recouvrement des procès-verbaux

Parmi les 33 044 procès-verbaux dressés, 16 441 sont régularisés, soit 49,8 % des procès-verbaux. Un procès-verbal est en moyenne régularisé au bout de 8 jours.

Recouvrement des procès-verbaux :



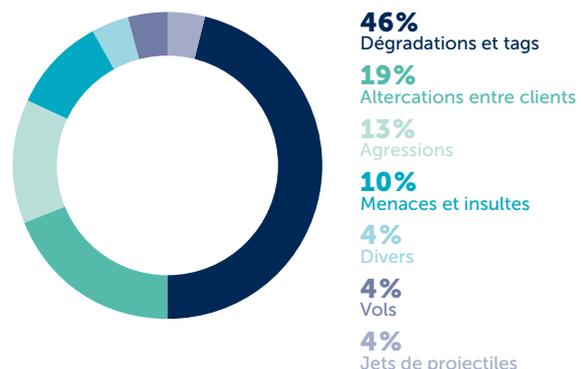
En 2021, 2133 procès-verbaux sont transformés en abonnement, soit 7 % des procès-verbaux dressés. Dans 89 % des cas, il s'agit d'un engagement de 3 mois. 10 % s'engage sur une période plus longue de 12 mois. À partir de mai 2021, le règlement des procès-verbaux est rendu possible directement sur les distributeurs de titres.

Une hausse sensible des incidents

En 2021, 31 faits supplémentaires sont enregistrés par rapport à 2019, soit une hausse de 9 % des incidents. Le nombre d'incidents par million de voyageurs sur l'année s'élève à 5,3 contre 3,8 en 2019, soit 1,6 incidents supplémentaires constatés par million de voyageurs.

Le constat est le même depuis quelques années, la majorité des incidents concerne les dégradations et tags. Une évolution de la typologie des incidents est toutefois observée avec des agressions en baisse chaque année alors que les altercations entre clients sont de plus en plus nombreuses.

Typologie des incidents :



> NOS ACTIONS DE PRÉVENTION

Actions de sensibilisation dans les établissements scolaires

Le service Prévention poursuit ses actions de sensibilisation auprès du jeune public dans le cadre d'interventions en milieu scolaire. En dépit d'un contexte sanitaire contraignant, 9 482 jeunes bénéficient de ces opérations en 2021. Plus de la moitié de ces élèves sont issus des 36 collèges de Rennes Métropole qui restent le cœur de cible privilégié des actions civiques

- > **6 contrôleurs de titres** viennent renforcer les équipes d'intervenants, composés de conducteurs et d'Amistars.

En 2021, les actions « Flash mobiles Prévention » (réalisées lors de remontés d'incidents) se sont pérennisées. C'est ainsi qu'à la suite d'incidents survenus entre élèves et conducteurs de cars, le collège Saint-Yves à Mordelles et le service Prévention ont construit une action flash de 15 minutes, dans l'enceinte de l'établissement, le 22 septembre 2021. Une action saluée par les élèves de l'établissement.

Actions d'incitation à la validation désormais baptisées « Journées d'accueil et de Prévention »

Les Journées d'Accueil et de Prévention (JAP), renommées ainsi cette année, sont des actions terrain organisées chaque début de mois dans le but de prévenir les incivilités, lutter contre la fraude, accueillir, informer, orienter, tout en renforçant l'image qualitative du réseau de transport auprès des clients. Tous les salariés Keolis Rennes sont appelés à participer sur la base du volontariat ainsi que les partenaires affrétés tels que Keolis Armor, TIV, Jollivet, RGO Mobilités et Linévia.

« Le 10 juin, on va tous sur le terrain »

Le 9 juin, le couvre-feu passe de 21 à 23h et le télétravail s'assouplit. Le déconfinement s'organise petit à petit, avec un retour « presque à la normale ». Pour accueillir au mieux tous ces voyageurs, une action de terrain s'organise le 10 juin en fin d'après-midi, de 16h à 18h. La mission : accueillir, informer, être présent pour montrer la mobilisation du

personnel et inciter en conséquence à la validation. Les équipes sont concentrées sur 3 pôles d'échanges principaux : République, Sainte-Anne, et Charles de Gaulle. La présence est organisée dans les bus majoritairement, mais aussi au niveau du métro.

Septembre : « Objectif rentrée »

Une présence terrain s'organise du lundi 30 août au vendredi 8 octobre, aux heures de pointe du matin et du soir, sur les principaux pôles d'échanges, selon des objectifs ciblés : Stations Gares et République, pour diminuer l'affluence, aux agences commerciales, Station Sainte-Anne pour son niveau de fréquentation et Sur les pôles multimodaux : Henri Fréville et Villejean-Université, par symétrie de services aux métropolitains.

> **145 salariés** Keolis Rennes participent à ces JAP en 2021

Plan de Prévention de Rentrée

Pour sa troisième édition, le Plan de Prévention de Rentrée s'appuie sur le déploiement de l'accompagnement clients dans le cadre de la nouvelle billetterie. Les dates choisies correspondent aux principales rentrées d'élèves et étudiants et s'étalent du 2 septembre au 15 octobre. Y sont présents des :

- > **Médiateurs sociaux** (Amistar) avec pour mission d'aller-vers, de renseigner et d'expliquer voire de rappeler aux clients les modalités de transport sur le réseau (rappeler les mesures sanitaires en vigueur, rappel du RPU, la validation en correspondance, fluidité dans les bus, STAR, l'appli...).
- > **Agents De Prévention** (ADP) et de l'équipe du service Prévention pour des actions ponctuelles programmées aux abords des établissements scolaires.
- > **Personnels Keolis Rennes** et affrétés

4 nouveaux agents de prévention

L'équipe des 8 Agents De Prévention (ADP) se compose cette année de 4 personnes dans le vivier de l'année dernière et de 4 nouvelles personnes aux horizons professionnels divers.

Poursuite du partenariat avec Médiation Métropole

70 % de l'activité du Pimms Médiation Rennes est dédiée à Keolis Rennes, ce qui représente 34 850 heures de présence sur le réseau en 2021. 58 personnes occupent le poste de médiateur social en contrat aidé et participent à la mission Amistar.

> **30 nouvelles recrues** en 2021

Travail d'Intérêt Général et stage de citoyenneté

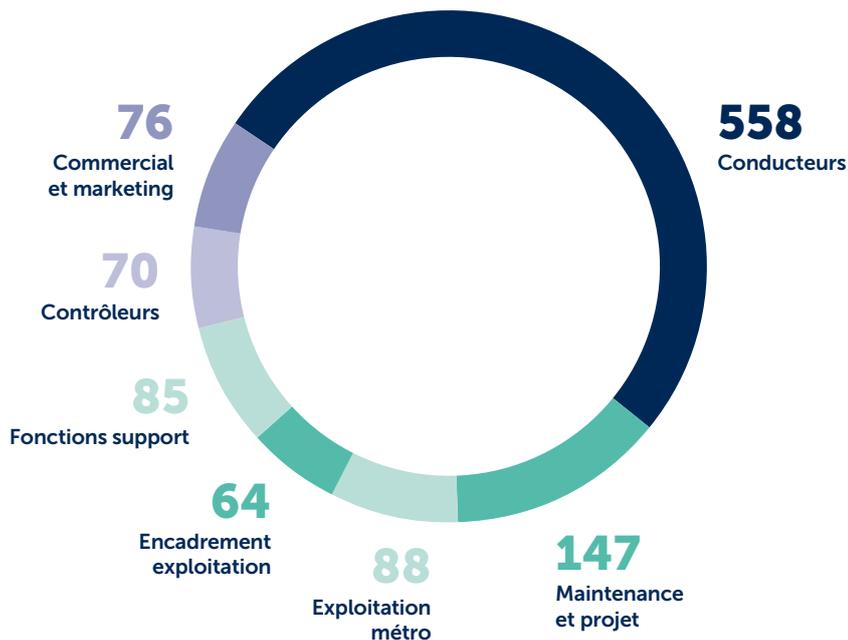
Le 5 novembre 2021 est signée une nouvelle convention avec le Service Territorial Educatif en Milieu Ouvert permettant ainsi d'envisager des mesures de Travaux d'Intérêts Généraux (TIG). Au printemps 2021, un TIG s'organise au service Accueil Infraction et au service Prévention avec une personne âgée de 30 ans. Des tâches administratives lui sont confiées (mise à jour de bases de données, destructions de documents...). En mai, un tiguiste de 19 ans est accueilli au service maintenance bus à Baud avec pour mission le nettoyage des grilles de chauffage passager dans les bus.

> LES DONNÉES SOCIALES 2021

Une entreprise en pleine évolution

Keolis Rennes adapte son organisation et ses effectifs aux grands enjeux fixés par Rennes Métropole : ligne b, nouvelle billettique, bus électriques, accessibilité, haute performance du réseau.

Répartition des effectifs nominaux à fin 2021



Un enjeu majeur autour des effectifs de conduite

Effet du plan de lutte contre l'absentéisme de 2020 se matérialisant par une baisse de l'absentéisme.

Lancement d'un plan de recrutement offensif comprenant le recrutement de conducteurs en insertion sociale.

Conflits sociaux

Six alarmes sociales déposées, trois préavis de grève dont deux à durée indéterminée générant 51 jours de grève, tous les samedis à partir d'avril 2021 puis les jeudis à partir d'octobre 2021.

À l'image du réseau STAR, l'entreprise se veut de plus en plus inclusive

- > Mise en œuvre de la clause sociale DSP
- > Recours à Médiation Métropole à hauteur de 32 536 heures en contrat aidé.

Un effort de formation toujours très soutenu

L'année totalise 36 558 heures de formation soit 5,4 % de la masse salariale dans la formation pour un minimum légal de 1,98 % (formation professionnelle et apprentissage).

> CHIFFRES CLÉS

1 101

salariés en Équivalent Temps plein en moyenne sur l'année 2020 (+2,4 % vs 2019)

47 ans

Âge moyen

12 ans

et 10 mois

Ancienneté moyenne

45

recrutements en 2021

59

salariés en situation de handicap, soit 6,1 % de l'effectif

274 femmes

814 hommes

Taux de féminisation de 25 %, en constante progression

9

conducteurs recrutés en insertion sociale ou professionnelle, dans le cadre de la clause sociale prévue au contrat de DSP

32 536

heures réalisées par les Amistar de Médiation Métropole (uniquement en contrat aidé)

5,4%

de la masse salariale consacrées à la formation

9,4%

Taux d'absentéisme

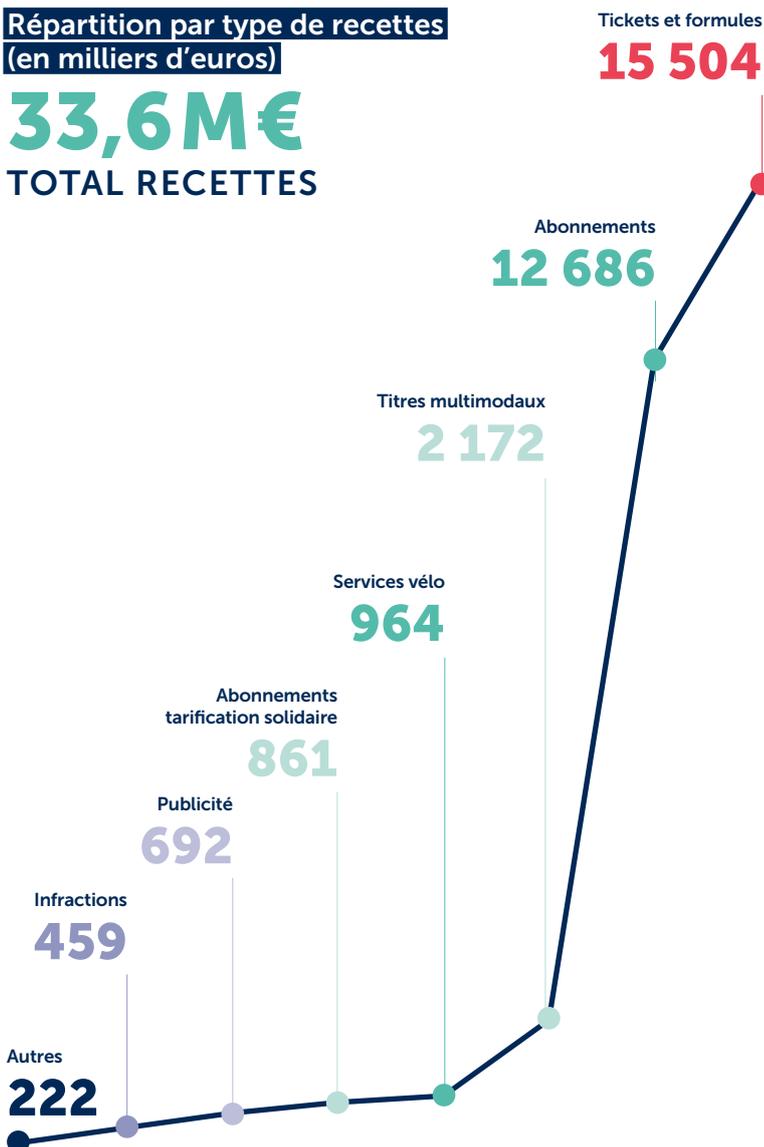
> LES RECETTES DU RÉSEAU

Une année impactée par la crise COVID-19



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

33,6 M€
TOTAL RECETTES



> ZOOM SUR LA TARIFICATION SOLIDAIRE

60 000

bénéficiaires de la tarification solidaire en 2021

23 millions

de voyages réalisés en tarification sociale (tarification solidaire à 5 millions et gratuité à 17 millions)

Soit

34%

des voyages du réseau STAR réalisés avec des titres en gratuité sociale et tarification solidaire

> LES DONNÉES FINANCIÈRES 2021

Des résultats impactés par la crise sanitaire

L'année 2021 est marquée par une progression des charges d'exploitation, essentiellement due aux engagements de dépenses réalisées dans le cadre de l'arrivée de la ligne b du métro (recrutement et formation du personnel...).

Détail des charges d'exploitation (en milliers d'euros)



> CHIFFRES CLÉS

Charges d'exploitation

137 974 K€

Marge du délégataire

199 613€

(vs 2,2 M € en € courants prévu à la DSP)

Grands ratios du réseau

Recettes/dépenses

24,4%

(33,4 % en 2019)

Recette moyenne par voyage

0,49€

(0,49 % en 2019)

Coût (dépenses - recettes) par voyage

1,53€

(0,98 € en 2019)

Coût (dépenses - recettes) par kilomètre

4,84€

(3,69 € en 2019)

Voyages par kilomètre

3,16

Voyages par an et par habitant

146

RENNES MÉTROPOLE

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

KEOLIS RENNES

Rue Jean-Marie Huchet
CS 94001 - 35040 Rennes Cedex



UN SERVICE
DE **RENNES MÉTROPOLE**
OPÉRÉ PAR **KEOLIS RENNES**