

ŒUVRER  
CHAQUE JOUR  
POUR STAR

keolis  
RENNES

# DPEF

Keolis Rennes 2022

Déclaration  
de Performance  
Extra Financière





# SOMMAIRE



## 01

### NOS VALEURS



1.1 Modèle d'affaires de Keolis Rennes .....	P.10
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 .....	P.24
Fiche pratique 2 > Sûreté 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 > Qualité de l'air .....	P.40
Fiche pratique 8 > Eau et biodiversité.....	P.42
Fiche pratique 9 > Efficacité énergétique.....	P.44
Fiche pratique 10 > Réduction et valorisation des déchets .....	P.46

##### > Engagement pour les territoires

Fiche pratique 11 > Achats durables et responsables.....	P.50
Fiche pratique 12 > Données au service du territoire.....	P.52

## 03

### BILAN ET PERSPECTIVES



Les 10 indicateurs clés .....	P.56
-------------------------------	------

## 04

### ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES



Périmètre et période.....	P.59
Liste des informations quantitatives, indicateurs de performance et définitions .....	P.59
Annexe - KPI .....	P.60

#### Déclaration de Performance Extra Financière - Keolis Rennes 2022

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

Crédits photos © Atypix © Klervia Buan - Suzette © Nicolas Joubard

# 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.

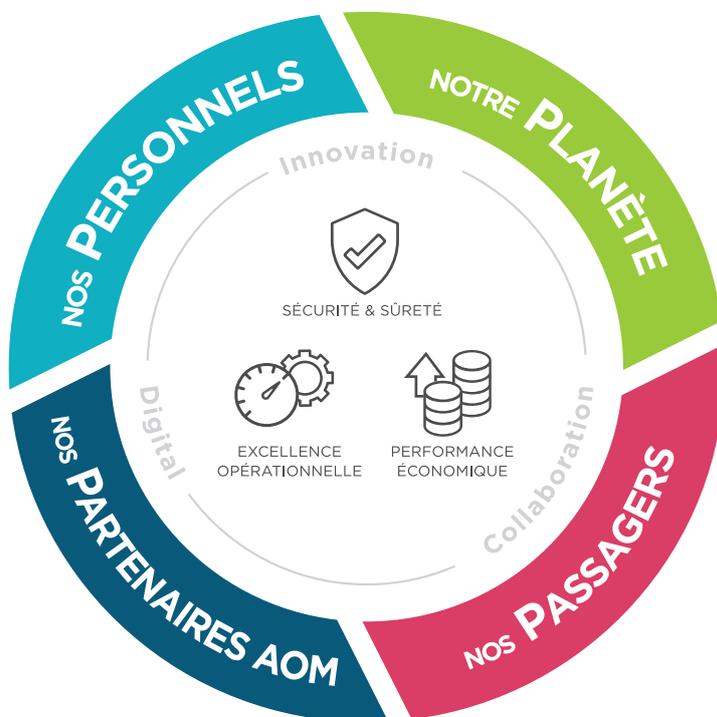
Ronan Kerloc'h,  
Directeur Général de Keolis Rennes



### Lauréat 2022

La DPEF Keolis Rennes 2021 a reçu le prix « DPEF Coup de cœur » par la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes

## 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 : 159,6 millions d'euros

### Humaines

- 1 154 collaborateurs dont 58% de personnel de conduite et 5,8% de salariés à temps partiel

### Environnementales

- 256 Kwh/100km (consommation énergie traction métro)
- 46 litres/100km (consommation énergie traction bus thermiques)

### Ancrage territorial

- 96 partenariats commerciaux et citoyens actifs en 2022
- Membre du *Global Compact* des Nations Unies

## Résultats

### 88,9 millions de voyages/an

### Sociaux

- 58% des salariés formés dans l'année
- 100% des salariés travaillent dans une entité labellisée GEEIS pour l'égalité femmes/hommes

### Environnementaux

- 100% des salariés qui exercent une activité certifiée ISO 14001 pour le management de l'environnement
- 4,2% de véhicules à énergies alternatives
- 75g de CO2e/km en moyenne pour un voyage sur le réseau STAR

### Ancrage territorial

- 6 685 scolaires sensibilisés
- 2,9% 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 13 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, de l'alimentation responsable, équitable et durable, et les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives, 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 publie une Déclaration de Performance Extra Financière volontaire.

**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.**



**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 **Qualité de l'air**  
 Management environnemental et reconnaissance externe  
 Lutte contre la corruption  
 Gestion des compétences et des carrières  
 Leadership et engagement des dirigeants  
**Relation et dialogue social** **Eau et biodiversité**  
**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

## 1.3

# NOTRE GOUVERNANCE



Keolis Rennes s'est engagé il y a 5 ans à publier de manière volontaire et transparente ses performances extra financières, validées par un organisme tiers indépendant.

Keolis Rennes a souhaité enrichir il y a 2 ans ce panorama chiffré par des témoignages de parties prenantes, pour donner corps aux interactions nombreuses que l'entreprise anime sur le territoire.

Keolis Rennes est également attentif aux attentes des habitants du territoire : en publiant tous les ans sur son site internet les émissions de Gaz à Effet de Serre des prestations de transport (en précisant la méthodologie employée) dans le contexte du Plan Climat Air Energie, en répondant aux sollicitations des citoyens sur toutes les questions environnementales ou sociétales en lien avec le réseau de transport.

Cette gouvernance externe est possible car une gouvernance interne existe, avec une analyse de matérialité des enjeux RSE actualisée tous les ans, avec une politique RSE impulsée au plus haut niveau de l'entreprise, avec un comité de direction qui décline des objectifs RSE au sein de ses équipes, avec un comité RSE qui anime de manière transversale la démarche.

Le comité RSE se réunit au moins 3 fois par an pour :

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

Le comité RSE interagit avec le Comité de Direction au moins 2 fois par an, intervient également auprès de l'encadrement pour rendre concrète la trajectoire RSE.







# > 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

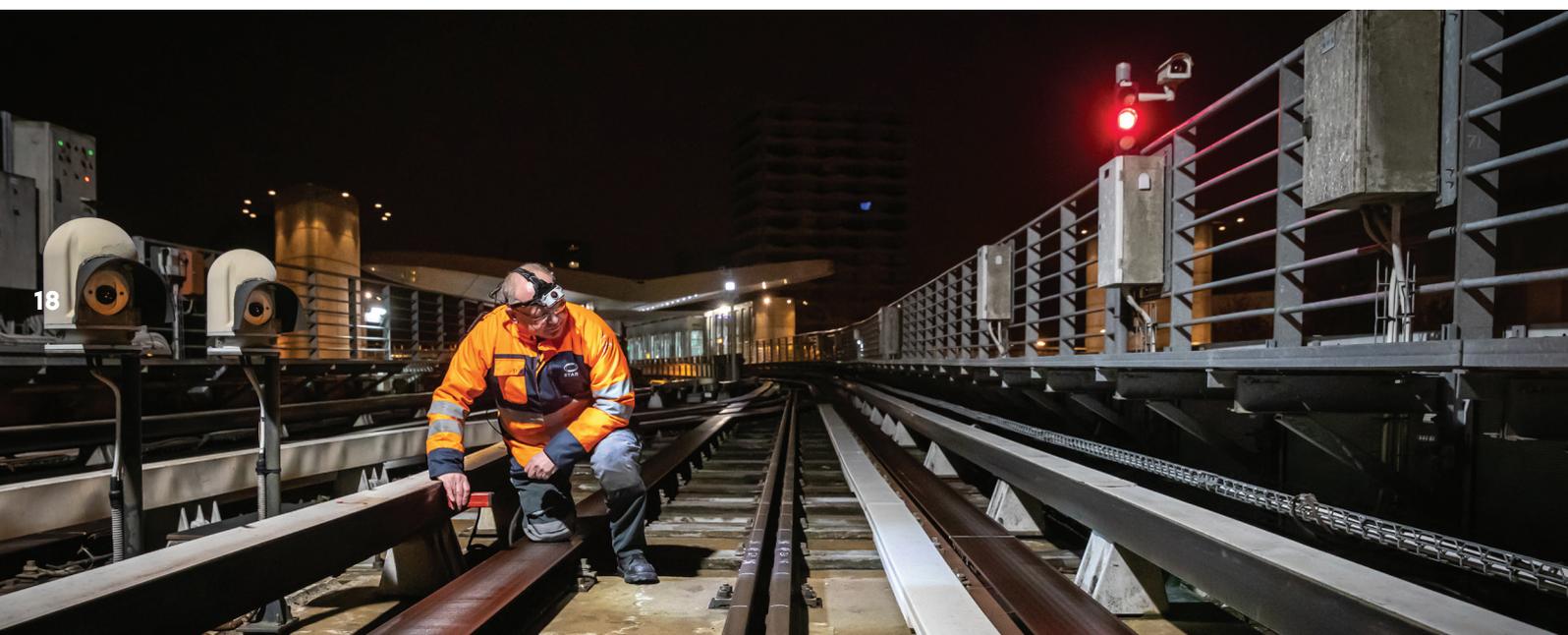


## PRINCIPE 1

# DROITS HUMAINS ET LIBERTÉS FONDAMENTALES

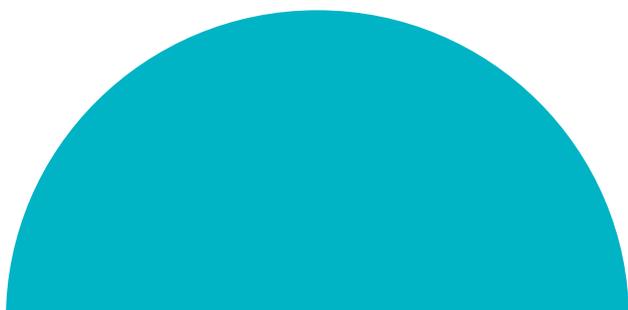


**Le principe des droits humains n'a pas fait l'objet d'une démarche spécifique : Keolis Rennes réalise exclusivement son activité sur le territoire de Rennes Métropole et 64% du chiffre d'affaires achats est réalisé auprès de fournisseurs locaux.**



Les démarches relatives à la « diversité et à l'inclusion », aux « relations 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 des données (comptage des voyages...) et de leur sensibilité (fichiers clients, base du personnel...), Keolis est particulièrement sensible au sujet de la protection des 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 autour de la protection des données. Cela passe notamment par la mise en œuvre de dispositifs de protection, une responsabilisation accrue des acteurs 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 mises 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 2022, les 32 utilisateurs disposant de comptes à privilèges sur le système d'information ont suivi les cours en ligne de l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) sur la sécurisation des données.

### › Performances

→ **100%**

des demandes de droit d'accès traitées

### › Résultats

↗ **190**

traitements recensés dans le registre des traitements  
(186 traitements en 2021)

↘ **67**

collaborateurs ont suivi en 2022 le e-learning RGPD  
(75 sensibilisations en 2021)

## 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

Le référent Konformité de Keolis Rennes est le Secrétaire Général. En matière de prévention des risques de conflits d'intérêts avec des parties tierces, Keolis Rennes a mis en place au sein du processus achats un point de contrôle avant attribution d'un marché.

#### › Performances

Mise à jour de la cartographie des risques de corruption et des dispositifs de maîtrise Keolis Rennes

#### › 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 2022)

## PRINCIPE 3

# DIALOGUE AVEC NOTRE AUTORITÉ ORGANISATRICE ET AUTRES PARTIES PRENANTES



### › Enjeux

Dans le contexte d'une Délégation de Service Public, les enjeux du dialogue avec notre Autorité Organisatrice et les autres parties prenantes du territoire sont multiples :

- assurer une plus grande efficacité de nos actions au bénéfice des voyageurs,
- apporter l'expertise de Keolis au bénéfice du territoire,
- permettre une ouverture bénéfique pour les salariés avec la fierté d'appartenance à la clé.

### › 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.**

### › Actions mises en œuvre

- > Keolis Rennes a identifié ses parties prenantes dans une cartographie, pour partager les enjeux avec les collaborateurs.
- > Depuis 2022, une responsable des relations partenariales a pour mission de coordonner, consolider et développer les partenariats.
- > L'état des lieux initié en 2022 direction par direction a permis d'établir un plan d'actions partagé avec les managers et Rennes Métropole.
- > De nouvelles conventions consolident les partenariats les plus importants : Les Transmusicales, Best, We Ker.

### › Collaboration avec les parties prenantes

#### Prise de parole de la Direction Générale de la SPL Destination Rennes

« Keolis Rennes est un partenaire essentiel de la SPL Destination Rennes et un acteur majeur de la Destination Innovante et Durable que nous promovons auprès de toutes nos cibles, que ce soient les habitants, les touristes ou les congressistes. Ensemble, nous coopérons efficacement pour communiquer et valoriser auprès de nos cibles la qualité du réseau de transports urbains et les mobilités douces, pour faciliter les déplacements de nos clients sur le territoire métropolitain. »

### › Performances

↗ 96

partenariats locaux commerciaux et citoyens actifs en 2022





## 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 concerte 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, B-Com...).

> La Direction Qualité et Satisfaction client dialogue avec les clients et les collectifs engagés sur la thématique environnementale.

> 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



### › 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

**Un nouveau réseau « bus + métros » : lancement d'une deuxième ligne de métro et de nouvelles lignes de bus associées**

#### **Une présence terrain renforcée pour accompagner le changement**

Afin d'informer et de conseiller les voyageurs lors du lancement de la ligne b le 20 septembre, puis du nouveau réseau le 24 octobre, Keolis Rennes a déployé une présence terrain de volontaires de l'entreprise. Ce sont 180 salariés issus de toutes les Directions qui ont été formés puis déployés sur le terrain, au contact de la clientèle de mi-septembre à mi-novembre.

#### **Une démarche partenariale développée pour une inauguration de la ligne b réussie**

Un travail étroit a été réalisé avec la Direction des quartiers de la Ville de Rennes et les associations pour offrir au grand public une semaine de découverte festive, en lien avec les acteurs locaux. Objectif : que les stations de métro s'ancrent bien dans la vie de leur quartier.

#### **Une coopération inédite avec le grand public via la plateforme « La Fabrique Citoyenne STAR »**

Le public a pu coopérer et donner son avis via une nouvelle plateforme numérique initiée par Rennes Métropole et déployée par Keolis Rennes : « fabrique.star.fr ». Dès les premiers jours, les voyageurs ont exprimé des points positifs et des aspects à améliorer, comme la signalétique des correspondances par exemple : il y a 71 contributions au lancement de la ligne b et 337 contributions pour le nouveau réseau.

### › 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 voyages.**

#### **La mise en service d'une navette de centre-ville électrique et gratuite**

Pour compléter le nouveau réseau et afin de faciliter l'accessibilité du cœur de ville, une navette électrique et gratuite est mise à disposition depuis le 29 octobre, en expérimentation pour un an.

#### **Un nouveau service à succès sur la boutique en ligne : la vente du forfait étudiant**

Le forfait étudiant propose des voyages illimités en bus, métro, vélo avec d'autres avantages partenaires. Il est disponible via la boutique en ligne depuis juin 2022. Résultat : 69% de ventes de ce forfait ont été réalisées en ligne. Cela a permis de diminuer d'autant les files d'attente en boutique à la rentrée.

#### **STAR sur Tiktok : rappel des règles d'usage**

En février, STAR a investi un nouveau réseau social afin de sensibiliser, informer, fidéliser voire conquérir une cible jeune, pas toujours simple à toucher. La première campagne fut un rappel des règles d'usage du réseau : 25 700 vues et 1 234 "J'aime", un bilan tout à fait encourageant pour la suite.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole de la Cohue

◆ Structure de l'économie sociale et solidaire, la Cohue est une association installée au cœur du quartier prioritaire de Maurepas. Elle réalise ses missions autour de 3 activités : a) un lieu de vie « l'AGORA », un espace de convivialité qui offre une programmation d'ateliers et des services permettant de répondre au besoin de lien social et de solidarité, b) une régie de proximité qui agit sur l'emploi et l'insertion professionnelle en proposant aux habitants du quartier des missions rémunérées c) « un incubateur » qui soutient et coordonne des projets culturels, sociaux ou économiques qui répondent à des besoins d'expérimentation identifiés sur le territoire.

◆ « L'ouverture de la ligne b du métro a été l'occasion de concrétiser une volonté commune de collaborer. La Cohue a pu participer à des missions d'accueil et d'orientation des usagers sur les deux stations qui desservent le quartier (Gros Chêne et Gayeulles) et proposer des missions rémunérées à une vingtaine d'habitants. Ces derniers ont eu à cœur de représenter leur quartier et ont été fiers d'être impliqués dans cet événement d'importance, qui concourt au renouveau du quartier en rénovation urbaine. Acteur dynamique de l'insertion, Keolis Rennes affirme son soutien à La Cohue par la proposition d'activités autour de la maintenance des infrastructures du métro, ainsi que sur des actions visant à promouvoir en proximité la mobilité et rendre accessible l'usage des transports à un public fragilisé. »

## › Performances

↗ **+20%**

de clients inscrits au programme de fidélisation en 2022

*(12 151 inscrits au 31/12/2022 contre 10 100 au 31/12/2021)*

## › Résultats

↗ **14%**

des ventes sont réalisées via le canal digital en 2022

*(base recettes)*





## 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.

### › Politique

**Keolis Rennes développe la présence d'agents sur le terrain qui rendent 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.**

### › 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. Le plan d'actions conçu par Keolis Rennes dès 2018 est désormais pleinement opérationnel : le dispositif de « descente à la demande » a été généralisé sur tout le réseau de transport en 2022, les agents en ligne sont formés en théorie et en pratique (84 agents sensibilisés en 2022), le dispositif de recensement des atteintes sexistes existe, avec communication des données à l'Observatoire National de la Délinquance dans les Transports. Keolis Rennes prend contact avec les victimes pour entendre leurs paroles (10 rencontres réalisées en 2022) et renforcer les actions de prévention ; le lien avec les parties prenantes et associations est maintenu.

#### Sensibilisation des scolaires

Le service prévention a approfondi ses actions en milieu scolaire, 70 opérations ont été réalisées en 2022 : 28 sur le secteur de Rennes, 42 sur le secteur métropolitain.

- Keolis Rennes est intervenu lors des journées citoyennes du lycée Victor-et-Hélène-Basch, les 1<sup>er</sup> et 2 septembre 2022. Ces journées ont pour but d'informer les 1 400 lycéens sur les champs de la santé, de la sécurité, de la prévention. Les thématiques suivantes ont été présentées par Keolis : le civisme et le bien voyager ensemble sur le réseau dans le respect des personnes et des biens, la mobilité écologique avec des intervenants de la Maison du vélo, des animations axées sur la sécurité dans et aux abords des bus.

- Keolis Rennes a réalisé une sensibilisation du 4 au 8 avril 2022 sur l'usage des transports en commun, auprès de 58 élèves de 6<sup>e</sup> à 3<sup>e</sup> de classes SEGPA (Section d'Enseignement Général et Professionnel Adapté) du collège des Hautes Ourmes. Cette approche a en premier lieu permis d'aborder le Règlement Public d'Usage, la sécurité, les outils pour évoluer et être à l'aise dans l'usage des transports en commun. Elle a été complétée par une visite exclusive du site d'exploitation bus de Mivoie.

- Keolis Rennes est intervenu auprès des 600 élèves du lycée de Chartres de Bretagne le 21 février pour expliquer les règles de bien vivre ensemble dans les transports scolaires, en présence de la Gendarmerie Nationale. En complément, des équipages d'agents de prévention sont régulièrement déployés sur la ligne Transport Scolaire 82.





## 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 (personnes 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

##### Présentation de l'accessibilité de la nouvelle ligne de métro aux associations partenaires

À l'occasion du lancement de la ligne b, Keolis Rennes a organisé plusieurs visites, proposées par famille de handicap, à l'attention des associations partenaires.

##### Organisation de nouveaux Parcours « découverte » spécial nouveau réseau

En lien avec l'association Adapei, suite à des besoins identifiés, les personnes travaillant dans les ESAT de Cesson et de Betton ont bénéficié de ces parcours afin de se familiariser avec les nouveaux trajets. Le site star.fr en intègre désormais la demande. En 2022, plusieurs structures en ont bénéficié : relais atout'âge de Betton, Espoir 35...

##### Organisation des ateliers numériques dans un nouveau lieu : l'Exploratoire

Grace à un partenariat renforcé avec l'association We Ker, Keolis Rennes utilise depuis octobre 2022 « l'Exploratoire », un local pour animer les ateliers numériques dans de très bonnes conditions (matériel informatique, connexion optimisée, confort pour les utilisateurs...) et développer ainsi le nombre de bénéficiaires.

##### Un site internet toujours plus accessible

À l'occasion de la refonte du site star.fr, l'accessibilité a été améliorée : les parcours utilisateurs ont été travaillés pour proposer simplicité et ergonomie dans l'utilisation. La nouvelle charte respecte les normes de contrastes (couleurs, typo, etc.).

En phase de recette, le collectif Handicap 35 a participé à tester le bon fonctionnement du site.

#### › Politique

**Faciliter l'accès au réseau de transport à tous les voyageurs fragiles et les fidéliser, offrir 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.**

##### Une nouvelle fonctionnalité pour STAR l'appli

Une nouvelle fonctionnalité, coconstruite avec les associations, a été mise en ligne en 2022 dans STAR, l'appli : la disponibilité en temps réel des équipements métro (ascenseurs et escaliers mécaniques).

##### La participation à l'élaboration du label « Ville et Métropole Amie des Aînés »

Ce label regroupe le réseau francophone affilié au réseau mondial des villes et communautés « Amies des Aînés » de l'Organisation Mondiale de la Santé. Rennes Métropole a initié début 2022 une concertation entre élus, habitants de la métropole et partenaires pour établir un plan d'actions visant à intégrer l'inclusion face au vieillissement dans toutes les politiques publiques. Keolis Rennes a partagé son expertise dans le cadre des ateliers de concertation et des études.

##### Formation Handicap et transport

La formation « Handicap et transport » (la refonte du site star.fr a été l'occasion d'en améliorer l'accessibilité) dispensée par un ergothérapeute a pour objectif de sensibiliser les salariés Keolis Rennes aux différents types de handicaps existants et aux difficultés pouvant exister sur un réseau de transport via des mises en pratiques. En 2022, 85 salariés Keolis Rennes en ont bénéficié.





# 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.

### › Actions mises en œuvre

#### L'évaluation des risques professionnels

Keolis Rennes déploie un partenariat avec la CARSAT Bretagne dans le cadre de la prévention des troubles musculo-squelettiques. La méthodologie de gestion de projet « TMS PRO » est déployée : sur les 4 étapes distinctes, Keolis Rennes a finalisé en 2022 l'identification des sources principales de TMS et les métiers concernés.

#### L'implication et la formation des salariés

Le nombre d'heures de formation reste significatif en 2022, avec :

- 87 salariés formés sur la prévention/gestion de conflits.
- 54 agents de maintenance formés aux risques électriques (déploiement des bus électriques sur le réseau STAR).
- 54 agents de conduite formés à l'hygiène de vie et à la prévention du mal de dos.

Les 2 infirmières du travail multiplient les opérations de prévention auprès des salariés (tabac, hypertension, cancer du sein).

### › 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 santé sécurité articulée autour de 3 axes : l'évaluation des risques professionnels, la formation et l'implication des salariés, le pilotage d'un plan de progrès.**

#### Le pilotage du plan de progrès

Les agressions sur contrôleurs de titres sont la première cause d'accidents du travail du service contrôle. Suite à un vaste chantier d'analyse de l'accidentologie, les protocoles d'intervention ont été revus en 2022, pour abaisser l'exposition des agents aux situations critiques, sans affecter les attendus professionnels.

La cohabitation bus/cyclistes sur les voies partagées amène à une attention de tous les instants pour prévenir les situations accidentelles. Pour sensibiliser toutes les parties prenantes, Keolis Rennes a déployé un partenariat « Prévention routière » avec la Police Nationale, avec la réalisation de 8 opérations conjointes sur la voie publique en 2022.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole CSST Keolis Rennes

◆ « La CSST a pour ambitions de prévenir, par différentes opérations internes ou externes, des risques professionnels impactant les salariés de l'entreprise. La CSST évalue de manière positive la convention entre la Police Nationale et Keolis Rennes, visant à mener des opérations pédagogiques sur les espaces de partage de la voie entre bus et modes doux de déplacement (vélos, trottinettes, gyropodes,...). »

## › Performances

↗ **49,8%**

Taux de fréquence des accidents du travail

↘ **2,20%**

Taux de gravité des accidents du travail

## › Résultats

↘ **9,3%**

Taux d'absentéisme pour maladie

↗ **28**

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

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

- Partenariat entre l'Académie (5 établissements scolaires), 7 entreprises du transport (dont Keolis Rennes) et Rennes Métropole.
- Signature d'une convention de partenariat le 08/12/22 dont les objectifs sont :
  - Attirer, former, recruter et fidéliser plus de jeunes dans les métiers de la maintenance en les accueillant en masse dans les entreprises partenaires.
  - Intégrer les adultes en reconversion via la formation continue (création d'un certificat de qualification professionnelle avec la Cité Scolaire Brocéliande).

#### Insertion de publics ayant le statut de réfugié

- Lancement d'un projet en 2022 avec l'ensemble des parties prenantes du territoire afin de monter un parcours de formation pour les personnes ayant le statut de réfugié, leur permettant d'accéder aux métiers de la conduite.

### › 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 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, reflet de la diversité des clients.**

#### Insertion de personnes en situation de handicap

- Rédaction d'un guide du handicap à destination de tous les salariés et managers.
- Participation au Duo Day 2022 (5 duos organisés).
- Organisation d'événements lors de la « Keolis Way Week » en mars 2022 :
  - Publication de témoignages de salariés aux parcours atypiques.
  - Forum de sensibilisation aux handicaps.
  - Quizz collectif en présentiel sur la diversité.
  - Quizz en ligne sur les discriminations lors des recrutements.

#### Égalité professionnelle

- Maintien du Label Gender Equality European & International Standard (GEEIS).

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole du Recteur de l'Académie de Rennes

◆ « La convention signée avec Keolis Rennes illustre parfaitement la capacité des différentes entreprises et de l'Éducation Nationale à travailler de concert sur la question des parcours et plus largement à structurer la maintenance comme filière-métier. Situer la maintenance comme l'un des métiers contribuant aux nouveaux enjeux de la mobilité permet aux collégiens, lycéens et adultes de faire un choix éclairé pour leur orientation. Cette convention pourra être mise en œuvre par les responsables de terrain de l'Éducation Nationale et des partenaires professionnels au plus près des besoins des bénéficiaires, et notamment des jeunes. »

## › Performances

↗ 4,15%

de salariés en situation de handicap

↗ 25,3%

de salariés sont des femmes

## › Résultats

↗ 12

conducteurs de bus ont été recrutés en 2022 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 de leurs représentants et leur participation active à la vie de l'entreprise en sont les principaux enjeux.

### › Actions mises en œuvre

#### Les différentes facettes du dialogue social

De nombreuses actions d'échanges entre les salariés et avec leurs représentants ont lieu tout au long de l'année. Les objectifs sont l'écoute, le dialogue et le développement du sentiment d'appartenance.

- Participation des salariés à la vie de l'entreprise et de ses différents services : forum égalité, forum harcèlement sexuel, forum nouveau réseau, lancement de la ligne b, groupes de travail (sur l'intranet, sur l'aménagement des espaces de travail et de repos).
- Échanges avec les salariés : création de temps dédiés à l'écoute des salariés et au dialogue entre managers et salariés (permanences des services).
- Échanges étroits et continus avec les représentants du personnel. 52 réunions paritaires ont été organisées en 2022.

### › 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 donc être équilibré, c'est-à-dire pensé et développé entre toutes les parties prenantes de l'entreprise. La volonté est donc d'intégrer les encadrants de proximité au dialogue social, de provoquer des échanges en amont des projets afin de coconstruire avec les salariés et leurs représentants et proposer des actions adaptées aux projets de l'entreprise et aux évolutions sociétales.**

#### L'accompagnement managérial

La formation continue des managers fait partie intégrante du projet d'entreprise : en 2022, 26 encadrants ont suivi la formation « Savoir donner un feedback », 5 nouveaux encadrants ont suivi le parcours long de formation au management. L'objectif est d'instaurer une culture et des pratiques communes.

#### La participation aux grands événements du réseau de transport

Les salariés Keolis Rennes ont participé massivement à la présence terrain à l'occasion de l'ouverture de la ligne b et l'arrivée du réseau bus restructuré (823 participations) afin d'informer et orienter les clients.

#### L'ouverture aux enjeux citoyens

Keolis Rennes a signé une convention de partenariat avec la Police Municipale, la Garde Nationale et les Pompiers, qui permet aux salariés qui le souhaitent de s'engager en tant que réservistes dans ces structures, contribuant à la culture du dialogue et de l'engagement.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole du directeur départemental adjoint du SDIS 35

« Depuis quelques années, Keolis Rennes est partenaire du SDIS 35 en étant signataire d'une convention fixant les conditions de disponibilité sur le temps de travail de 9 employés, par ailleurs sapeurs-pompiers volontaires, pour la formation et, pour certains, les missions opérationnelles. Ce partenariat est une plus-value non négligeable pour le SDIS 35, facilitant la formation de ses sapeurs-pompiers volontaires en toute ou partie sur leur temps de travail et permettant de bénéficier de pompiers formés plus rapidement. En retour, Keolis Rennes bénéficie de secouristes entraînés et expérimentés, de collaborateurs sensibles à la prévention dans le cadre de leur activité professionnelle et engagés : un véritable atout sécurité. »

## › Performances

↗ **0,19**

jour de grève par salarié par an

## › Résultats

↘ **7**

accords ou avenants signés en 2022

↘ **7,1/10**

est la note donnée par les salariés Keolis Rennes sur leur fierté d'appartenance à l'entreprise  
(Baromètre d'engagement des salariés - 2022)





# ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT





## FICHE PRATIQUE 7

# QUALITÉ DE L'AIR



### › Enjeux

L'ensemble des normes françaises de qualité de l'air sur Rennes Métropole est respecté. Le troisième Plan de Protection de l'Atmosphère du territoire (2022-2027) est en cours d'élaboration dans un objectif de prévention pour limiter les effets sanitaires de la pollution : poursuivre la lutte contre le dioxyde d'azote, renforcer la démarche d'abaissement des concentrations en particules fines (PM10 et PM2,5).

### › Actions mises en œuvre

**Keolis Rennes est membre du groupe de travail national piloté par le Ministère de la Transition Écologique sur la qualité de l'air dans les enceintes ferroviaires souterraines.**

À ce titre, Keolis Rennes a contribué par son retour d'expérience au guide de l'INERIS « Recommandations pour la réalisation de mesures harmonisées de la qualité de l'air dans les enceintes ferroviaires souterraines », a mis à disposition de l'ANSES une étude relative à la durée de fréquentation du réseau alimentant la « Proposition de concentrations en particules dans l'air à ne pas dépasser dans les enceintes ferroviaires souterraines ».

**Keolis Rennes est une partie prenante consultée dans le cadre de la concertation relative au troisième Plan de Protection de l'Atmosphère.**

Keolis Rennes met à disposition des voyageurs sur son site internet et sur les moyens de transports les émissions de GES par voyage STAR en les comparant à un même voyage réalisé en voiture, en détaillant la méthodologie de calcul utilisée et en faisant vérifier par un Organisme Tiers Indépendant les résultats obtenus. Keolis Rennes répond aux sollicitations des citoyens sur le sujet.

### › Politique

**Favoriser des mobilités peu carbonées est, par essence, le cœur de l'activité de Keolis dans les transports publics et les mobilités actives. Améliorer la qualité de l'air dans les enceintes ferroviaires souterraines est une démarche engagée depuis 2004. Keolis Rennes est force de propositions et accompagne la métropole dans des réalisations concrètes.**

**Dans le cadre de son système de management environnemental certifié ISO 14001, applicable au réseau de transport et à tous les sites exploités,**

Keolis Rennes déploie un plan d'actions contribuant à abaisser les émissions : surveillance de la qualité de l'air et analyse des facteurs influents, maintenance patrimoniale renforcée des moyens et des infrastructures, réalisation d'expérimentations avec l'Université de Rennes 1.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆◆◆◆◆ Prise de parole de l'Institut National de l'Environnement Industriel et des Risques

« Un guide méthodologique fournissant des recommandations pour la réalisation de mesures harmonisées de la qualité de l'air dans les enceintes ferroviaires souterraines (EFS) a été élaboré en 2020 grâce à un groupe de travail. Ce groupe de travail est présidé par le Ministère de la Transition Écologique et de la Cohésion des Territoires rassemblant des autorités organisatrices, d'autres ministères, l'Ineris et des opérateurs ferroviaires français, notamment Keolis Rennes. Keolis Rennes a participé activement à ce groupe en partageant son retour d'expérience et en conduisant des expérimentations sur son réseau pour confirmer le protocole décrit dans ce guide. Depuis la sortie du guide, deux campagnes de mesures de qualité de l'air ont été réalisées au sein du réseau, conformément aux recommandations préconisées. »

## › Performances

### ➤ GES : 75g CO<sub>2</sub>e par km

émis pour un voyage en moyenne sur le réseau STAR en 2022 contre 99g CO<sub>2</sub>e par km en 2021 (155g CO<sub>2</sub>e par km pour un même voyage en voiture)

## › Résultats

### ➤ 100%

des contrôles ICPE des sites exploités par Keolis Rennes sont conformes (Installations Classées pour la Protection de l'environnement)

### ➤ 1

réclamation client relative à la qualité de l'air en 2022





## FICHE PRATIQUE 8

### EAU ET BIODIVERSITÉ



#### › Enjeux

Rennes Métropole a annoncé lors du Conseil Métropolitain d'avril 2022 la création d'un observatoire de l'eau et de la biodiversité, pour inscrire le territoire sur une trajectoire de résilience face au réchauffement climatique.

#### › Politique

**Keolis Rennes déploie en conséquence une politique « eau et biodiversité » autour de 3 axes : l'ancrage territorial, une démarche méthodologique permettant d'améliorer les performances, l'implication des salariés et des partenaires.**

#### › Actions mises en œuvre

**Keolis Rennes a établi en 2022 l'inventaire des espèces végétales sur les sites dont il est exploitant (relevés et analyses phytosociologiques) :**

Plus de 100 espèces ont été recensées, avec une richesse spécifique moyenne d'environ 18 à 20 espèces. Une analyse cartographique a également été réalisée, en mettant en exergue la connectivité avec les trames vertes et bleues. Cette analyse a fait émerger 3 projets majeurs en 2022 : le déploiement de la gestion différenciée des espaces verts, la plantation d'une micro-forêt Miyawaki sur le site de la Maltière (600 plants), la plantation d'un éco-verger « Haute tige » à visée conservatoire sur le site de Chantepie (en collaboration avec l'écomusée de Rennes). Keolis Rennes est devenu signataire de la charte de l'arbre de la Ville de Rennes le 19 novembre 2022, avec l'intégration de la biodiversité dans la gestion patrimoniale : dans les nouveaux projets, en phase d'exploitation, avec les partenaires stratégiques.

**Keolis Rennes a ajusté en 2022 sa stratégie d'usage de l'eau potable, avec plusieurs niveaux de gestion :**

Réduction par 2 du nombre de lavages des bus et rames de métro en situation d'alerte sécheresse, arrêt total du lavage des bus et rames de métro en situation de crise sécheresse. Les rames de la ligne b sont exclusivement lavées avec de l'eau de pluie (système de collecte et de recyclage en circuit fermé). Keolis Rennes réalise une surveillance mensuelle des consommations d'eau et des taux de recyclage d'eau en station de lavage, afin de surveiller l'efficacité des installations et détecter toute fuite éventuelle. En 2022, la consommation d'eau a baissé de 23% malgré la mise en service de 4 nouveaux parcs relais et d'une deuxième ligne de métro.





## FICHE PRATIQUE 9

# EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE



### › Enjeux

Le plan de sobriété énergétique annoncé par la Première Ministre le 23 juin 2022 pose la nécessité de transformer durablement nos habitudes et nos comportements : la France doit réduire de 40 % sa consommation d'énergie d'ici 2050. En application du « Décret Tertiaire », les entreprises doivent réduire leurs consommations d'énergie de 40% d'ici 2030.

### › Actions mises en œuvre

**Keolis Rennes rend publiques dans le cadre de sa Déclaration de Performance Extra Financière, les données de consommation gaz et électricité, saisies en 2022 dans l'outil ADEME OPERAT. Cette étape a permis d'établir un point zéro des consommations et de partager avec Rennes Métropole la trajectoire déployée :**

- Ajout de systèmes de comptage (dont compteurs intelligents) pour mieux comprendre les usages.
- Ajustement des consignes de chauffage des ateliers, magasins, bureaux, avec système de supervision.
- Analyse des données de consommation de la ligne b et des nouveaux parc relais.
- À noter que les éclairages dans les stations de métro et parc relais sont sécuritaires (technologie LED)
- Les stations et rames de métro ne sont ni chauffées ni climatisées mais ventilées.
- Déploiement d'une solution de géothermie dans 4 stations de métro ligne b (Saint-Germain, Sainte-Anne, Jules Ferry, Cleunay) à des fins de chauffage des bâtiments à proximité des stations.

### › Politique

**Keolis Rennes déploie en conséquence une politique énergétique sur 3 piliers : la sobriété énergétique, c'est-à-dire consommer moins ; l'efficacité énergétique, c'est-à-dire consommer autrement ; l'accélération du développement des énergies renouvelables. Keolis Rennes est force de proposition et accompagne Rennes Métropole dans des réalisations concrètes.**

#### Keolis Rennes est un acteur historique d'Ecovatt

Lors des alertes rouges, Keolis Rennes adapte son organisation : table horaire métro spécifique, ajustement des vitesses des escaliers mécaniques... et relaie les alertes Ecovatt sur tous les écrans du réseau STAR pour informer les voyageurs. Keolis Rennes, communique également en interne auprès des salariés.

Dans le cadre de son système de management environnemental certifié ISO 14001, applicable au réseau de transport et à tous les sites exploités, Keolis Rennes analyse mensuellement les consommations d'énergie et réalise des rondes opérationnelles pour détecter toute dérive d'application des consignes. Keolis Rennes sensibilise également ses salariés (nouvelle convention en 2022 signée avec l'Agence Locale pour l'Énergie et le Climat du Pays de Rennes).

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆◆◆◆◆ Prise de parole de l'Agence Locale de l'Énergie et du Climat du Pays de Rennes

« L'ALEC est une association qui accompagne les acteurs souhaitant s'engager dans la transition énergétique et environnementale du territoire. Le partenariat avec Keolis Rennes vise à créer auprès de ses collaborateurs une culture commune sur les enjeux énergétiques et climatiques. Via des animations ludiques et décalées, ils seront outillés en solutions concrètes pour réduire leur impact individuel, et s'impliquer plus largement dans la démarche environnementale de Keolis. Acteur du PCAET de Rennes Métropole, Keolis soutient également l'ALEC dans le cadre de son Grand Défi Énergie et Eau par un relais de communication au sein du réseau STAR. »

## › Performances

→ **100%**

des effectifs couverts par une certification ISO 14001

↗ **-29%**

réduction de la consommation de gaz des sites par rapport à 2021





## FICHE PRATIQUE 10

# RÉDUCTION ET VALORISATION DES DÉCHETS



### › Enjeux

Près de 400 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

**Les actions entreprises en 2022 sont les suivantes :**

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

29 filières de tri différentes sont opérationnelles en 2022, avec le déploiement d'une nouvelle filière permettant de transformer des déchets complexes en combustibles solides de récupération à destination des cimenteries. Cette nouvelle filière, associée au recyclage des pare-brise (nouveau 2021), complétée d'une meilleure gestion des déchets non dangereux, ont permis de maintenir un niveau de valorisation élevé malgré l'arrêt de l'unité de valorisation énergétique des déchets de Rennes Métropole (travaux de réhabilitation afin d'accroître son efficacité énergétique).

#### La conformité réglementaire

La plateforme Trackdéchets développée par le Ministère de la Transition Écologique, visant à dématérialiser la traçabilité des déchets dangereux, est désormais intégrée dans les usages Keolis Rennes.

L'application de la législation en matière de Transport de Matières Dangereuses s'est poursuivie en 2022 par la formation de 8 agents Keolis Rennes, le déploiement d'un mode opératoire et la réalisation d'activités de surveillance. Le Conseiller à la Sécurité (CSTMD) a produit le rapport annuel obligatoire.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◇ Prise de parole de Tri Ouest

◇ « Le recyclage matière est la priorité de Tri Ouest depuis plus de 100 ans. C'est pourquoi en 2013, en complément du centre de tri, nous avons décidé de transformer les déchets non recyclables en combustible de substitution pour l'industrie, dans le but de répondre à notre objectif de toujours : 100% de valorisation des déchets. Dans ce contexte, Tri Ouest a accompagné Keolis Rennes dans la mise en place de sa 28<sup>e</sup> filière de tri. En 2022, nous avons ainsi traité 2,46 tonnes de déchets qui ont été détournées de l'enfouissement et valorisées en énergie. »

## › Performances

↗ **89,5%**

part de déchets dangereux et non dangereux valorisés en 2022  
(88,9% en 2021)

## › Résultats

↘ **155 tonnes**

de déchets dangereux générés

↘ **238 tonnes**

de déchets non dangereux générés

↗ **29**

filières de traitement de déchets utilisées





# ENGAGEMENT POUR LES TERRITOIRES





## FICHE PRATIQUE 11

# ACHATS DURABLES ET RESPONSABLES



### › 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 :**

#### **Renforcement de la gouvernance achats responsables**

En 2022, le service achats a poursuivi le déploiement de la politique RSE en impliquant les prescripteurs internes, les fournisseurs et la direction achats du groupe Keolis. Des référentiels d'indicateurs comparatifs personnalisés par familles d'achats ont été déployés, faisant l'objet de revues thématiques avec les fournisseurs stratégiques. Les échanges engagés avec les fournisseurs ont pour objectifs d'évaluer leur maturité RSE et de construire des plans d'actions avec un planning. Le niveau de maturité étant hétérogène dans le panel des fournisseurs, Keolis Rennes leur assure un accompagnement personnalisé pour leur permettre d'atteindre les résultats escomptés.

Keolis Rennes poursuit l'utilisation de la plateforme Ecovadis pour évaluer la maturité RSE de ses fournisseurs. 83% de la dépense achats est évaluée Ecovadis.

### › 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 et responsables.**

#### **Développement des liens avec l'Économie Sociale et Solidaire**

En 2022, Keolis Rennes a contractualisé de nouveaux partenariats avec l'Économie Sociale et Solidaire. La dépense auprès des ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) a progressé de 9%, la dépense auprès des ETTI (Entreprises de Travail Temporaire d'Insertion) s'est accrue de 82%. En complément, l'organisation de la semaine d'inauguration de la ligne b a été réalisée avec de nombreux partenaires du secteur associatif local.

# COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

## ◆ Prise de parole de Cars et Bus Maintenance :

◆ « CBM France est une PME spécialiste de la pièce détachée pour car, bus et tramway, figurant au top fournisseurs du groupe Keolis depuis de nombreuses années. Depuis maintenant un an, nous développons et structurons notre démarche RSE notamment en nous appuyant sur les attentes de nos parties prenantes. La démarche Ecovadis ainsi que le référentiel Keolis d'indicateurs RSE nous permet, à nous PME, d'établir un cadre et un plan d'actions sur les différents thèmes de la RSE. À titre d'exemple, nous avons lancé le programme « Diag Décarbon'Action ». Cette première étape de diagnostic nous permettra de consolider une trajectoire carbone éclairée pour assurer le triptyque : éviter, réduire, compenser. Des leviers d'actions sont d'ores et déjà en cours d'instruction pour optimiser la logistique en amont (avec nos fournisseurs) et aval (avec nos clients) pour en réduire l'impact carbone. Nous avons aussi déployé une solution d'optimisation du packaging avec moins de matière, plus de matériaux recyclés et recyclables. Nous avons aussi déployé une politique Qualité de Vie au Travail, une charte de la diversité et un code éthique. »

## › Performances

↗ **64%**

du chiffre d'affaires achats est directement réinvesti sur le territoire

↗ **2,9%**

du chiffre d'affaires achats réinvesti sur le territoire est réalisé auprès de l'Économie Sociale et Solidaire

## › Résultats

↗ **83%**

de la dépense achats en fournisseurs est évaluée Ecovadis





## FICHE PRATIQUE 12

# 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 les performances du réseau de transport.

### › Actions mises en œuvre

Les actions entreprises depuis plusieurs années sont les suivantes :

#### Mise en qualité des données

La mise en service de la ligne b a été l'occasion de déployer un nouveau système de comptage des voyageurs. Ces données non personnelles ont fait l'objet d'une mise en qualité sur cette fin d'année 2022, pour comprendre les flux passagers et ajuster l'offre le cas échéant.

#### Facilité du parcours voyageurs

##### Location facilitée de vélo à assistance électrique

Sans se déplacer en agence, il est désormais possible de déposer son dossier de location en ligne et de le suivre, de garder trace de l'état des lieux et de l'entretien. Ce nouveau service permet de développer le nombre de dossiers clients traités par semaine (+40%).

#### Géolocalisation de la navette centre-ville

Le 28 octobre 2022, lancement de STAR, la navette, un mini-bus électrique accessible avec une capacité d'accueil de 20 voyageurs. Gratuite, elle dessert une boucle de 13 arrêts et propose en complément la montée et la descente à la demande, facilitée par sa géolocalisation en temps réel sur l'application STAR.

### › 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 transports, l'innovation au service des voyageurs.**

#### Innovation

##### Projet du territoire

Depuis 2022, Keolis Rennes est partenaire du projet Tangent qui vise à développer pour la collectivité la mise à disposition d'un tableau de bord alimenté par les données de mobilité issues des secteurs publics et privés. Ces données sont utilisées dans une perspective de simulation et de prédiction du trafic afin d'aider à l'optimisation du réseau et de la gestion du trafic routier.

#### Intelligence Artificielle

Keolis Rennes a renouvelé l'accueil en 2022 d'un doctorant encadré par l'IRISA (Institut de Recherche en Informatique et Systèmes Aléatoires). Les travaux sur 3 ans sont centrés sur l'apprentissage automatique, la simulation pour l'identification et la prédiction des facteurs déterminants de la qualité de service des futurs Bus à Haut Niveau de Service (TramBus de Rennes Métropole).



## › Performances

↗ **130 724**

utilisateurs mensuels de STAR, l'appli  
*(au 31/12/22)*

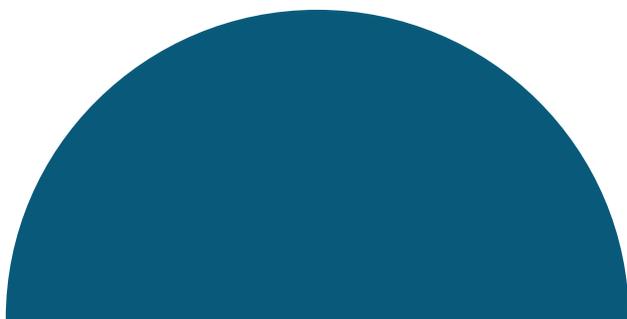
↗ **4,5**

note moyenne de STAR, l'appli  
*(au 31/12/22)*

## › Résultats

↘ **40**

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

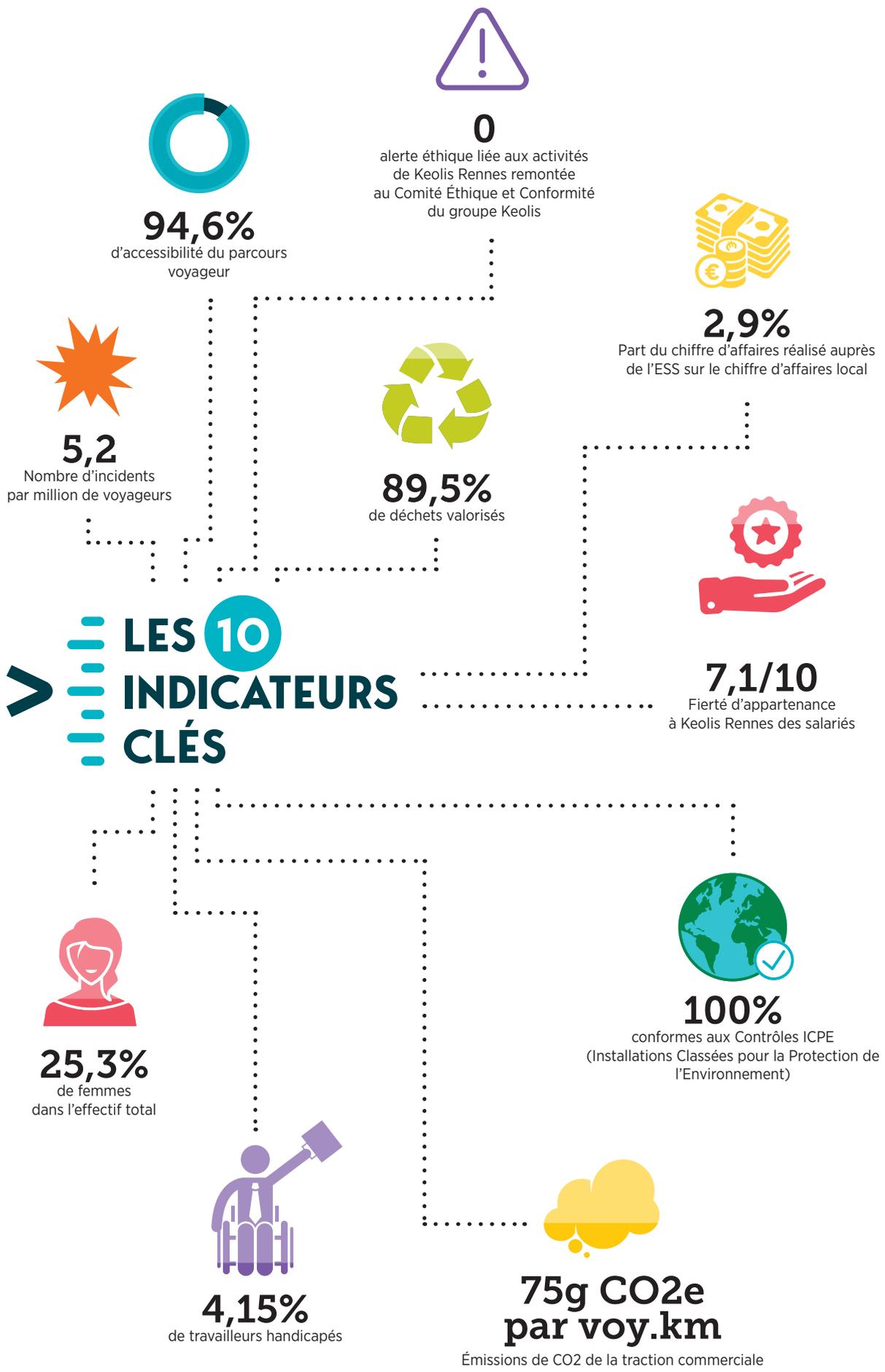






**> BILAN  
ET PERSPECTIVES**





**LES 10 INDICATEURS CLÉS**



**En 2022, le réseau de transport s'est profondément transformé avec l'arrivée de la ligne b et du nouveau réseau de bus associé, impulsant un regain de fréquentation dans les bus et métros.**

**En 2022, l'entreprise et les salariés ont dû également adapter leur organisation et leurs comportements, pour faire face aux conséquences de la sécheresse et de la crise énergétique.**

**Keolis Rennes ajuste ainsi sa feuille de route RSE, tout en préservant la cohérence et l'équilibre de ses missions de service public :**

- Renforcer l'attractivité du nouveau réseau de transport et atteindre la progression de sa fréquentation conformément au Plan Climat Air Énergie du Territoire.
- Accompagner notre Autorité Organisatrice de Mobilité dans la Transition Énergétique, pour une réduction des émissions des gaz à effet de serre
- Adapter durablement l'organisation de l'entreprise pour prendre en compte les enjeux RSE.
- Poursuivre les démarches de coréalisation avec les parties prenantes comme un mécanisme vertueux de transformation.
- Poursuivre notre politique de recrutement et de formation ambitieuse.
- Accentuer les actions d'inclusion et d'insertion avec les acteurs du territoire
- Fédérer l'ensemble des salariés autour des objectifs de long terme de l'ONU.





# 4

> **ÉLÉMENTS  
MÉTHODOLOGIQUES**





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

La méthodologie de calcul des indicateurs extra financiers requis par Keolis SA 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.



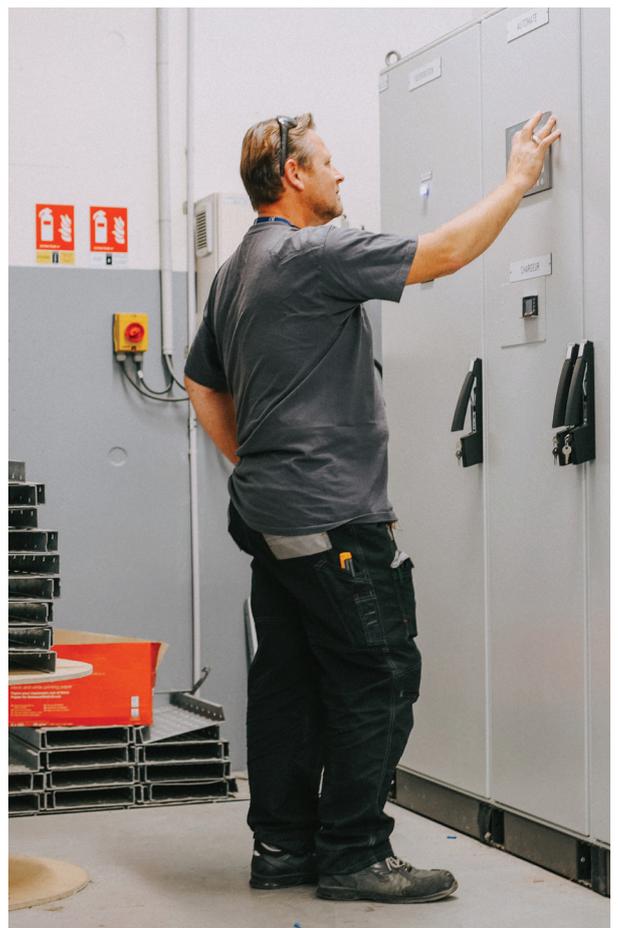
## PÉRIMÈTRE ET PÉRIODE

Les données extra financières concernent exclusivement les activités de Keolis Rennes sur l'exercice civil, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022 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 3 dernières années civiles, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2020 au 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2022.

59



## 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 des autres démarches de certification	Nom de la certification autre
	Contrôles ICPE conformes	%
	Nombre d'incidents hydrocarbures sur le réseau	Nombre d'incidents
	Consommation totale d'eau potable	m <sup>3</sup>
	Nombre de sites équipés d'un système de 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
Dont déchets séparateurs hydrocarbures		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	Élec (KwH)
	Kilomètres Totaux effectués en traction électricité bus	Km
	Consommation énergie de traction électricité bus/100 km	Élec (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	Élec (KwH)
	Kilomètres Totaux effectués en traction électricité métro	Km
	Consommation énergie de traction électricité/100 km	Élec (KwH)/100 km
	Consommation d'énergie des sites	Élec (KwH)
Gaz nat. (Kwh)		
Gaz à Effet de Serre	Émissions de CO2 de la traction commerciale	gCO2e par voy.km

2020	2021	2022
1 165	1 088	1 154
100,0%	100,0%	100,0%
13	14	14
1	1	1
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%
5	15	20
10 332	17 420	13 377
2	2	2
Dépôt de Mivoie / GAT Maltière	Dépôt de Mivoie / GAT Maltière	Dépôt de Mivoie / GAT Maltière
4	4	4
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
135	146	155
94	105	120
135	146	153
100,0%	99,9%	98,3%
193	231	238
165	189	199
85,4%	81,7%	83,4%
25	27	29
1	0	0
3 970 914	4 193 171	4 249 238
8 910 344	9 334 662	9 282 550
44,57	44,92	45,78
504 363	529 352	491 511
221 246	219 600	183 901
227,96	241,05	267,27
249	224	228
8	8	10
12	12	179
3,1%	3,4%	4,2%
6 695 309	7 159 372	9 005 802
2 557 163	2 619 850	3 514 219
261,83	273,27	256,27
6 688 013	7 791 832	14 303 327
2 960 998	3 557 291	2 511 930
115	99,2	75

Evolution N-1	Evolution N-2
6,1%	-0,9%
0,0%	0,0%
0,0%	7,7%
0,0%	0,0%
0,0%	0,0%
33,3%	300%
-23,2%	29,5%
0,0%	0,0%
0,0%	0,0%
6,2%	14,8%
14,3%	27,7%
4,4%	13,1%
-1,6%	-1,4%
3,0%	23,5%
5,2%	20,5%
2,1%	-2,3%
7,4%	16,0%
	-100,0%
1,3%	7,0%
-0,6%	4,2%
1,9%	2,7%
-7,1%	-2,5%
-16,3%	-16,9%
10,9%	17,2%
1,8%	-8,4%
25,0%	25,0%
1 391,7%	1 391,7%
21,8%	35,0%
25,8%	34,5%
34,1%	37,4%
-6,2%	-2,1%
83,6%	113,9%
-29,4%	-15,2%
-24,4%	-34,8%



## 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 cadres	%
	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)	Nb de jours

## INFORMATIONS SOCIÉTALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Ancrage territorial	Nombre d'élèves ayant bénéficié d'une sensibilisation	Nb d'élèves
	Nombre de partenariats	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	%
Achats responsables	Part des dépenses sur fournisseurs scorés dans ECOVADIS/dépenses totales	%

2020	2021	2022
1 165	1 088	1 154
60,3%	59,0%	58,0%
6,0%	6,0%	5,8%
118	45	165
92	118	98
4,5%	4,1%	4,15%
25,3%	25,2%	25,3%
13,0%	14,3%	13,0%
28,0%	43,0%	43,0%
23,6%	22,9%	23,0%
100,0%	100,0%	100,0%
34	29	28
47 062	31 310	33 110
1 023	1 019	666
5,6%	4,2%	4,0%
63,1%	63,5%	49,8%
2,00	2,10	2,20
9,2%	8,1%	9,3%
0,0	2,91	0,19

Evolution N-1	Evolution N-2
6,1%	-0,9%
-1,7%	-3,7%
-3,3%	-3,5%
266,7%	39,8%
-16,9%	6,5%
7,5%	-2,2%
0,5%	-0,1%
-9,0%	-0,3%
0,0%	53,6%
0,6%	-2,7%
0,0%	0,0%
-3,4%	-17,6%
5,7%	-29,6%
-34,6%	-34,9%
-4,0%	-27,6%
-21,6%	-21,1%
4,8%	10,0%
14,8%	1,1%
-93,6%	28 643,1%

2020	2021	2022
4 852	9 482	6 685
45	57	96
43 629 420	43 725 993	54 716 390
97,0%	97,6%	94,6%
4,9	5,3	5,2
0	0	0
100,0%	100,0%	100,0%
1,4%	2,0%	2,9%
	69,0%	83,0%

Evolution N-1	Evolution N-2
-29,5%	37,8%
68,4%	113,3%
25,1%	25,4%
-3,1%	-2,5%
-1,9%	6,1%
0,0%	0,0%
46,5%	110,6%
20,3%	



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  
la société Groupe Keolis SAS sur la vérification de  
la déclaration de performance extra-financière de  
Keolis Rennes SA**

**(Exercice clos le 31 décembre 2022)**



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

**(Exercice clos le 31 décembre 2022)**

### **Groupe Keolis SAS**

34 avenue Léonard de Vinci  
92026 Courbevoie

En notre qualité de commissaire aux comptes de la société Groupe Keolis SAS (ci-après « le Groupe »), entité qui contrôle la société Keolis Rennes SA (ci-après « la Société ») et en réponse à votre demande, 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, préparées selon les procédures du Groupe (ci-après le « Référentiel ») pour l'exercice clos le 31 décembre 2022, (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion de la société et établie de façon volontaire conformément aux 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.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de la société.

### **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.

---

*PricewaterhouseCoopers Audit, SAS, 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.

## Responsabilité de la Société

Il appartient à la Direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer 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) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel du Groupe tel que mentionné ci-avant ; ainsi que  
mettre en place le contrôle interne qu'elle 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 par le Conseil d'Administration.

## 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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

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 la Société 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 et d'évasion fiscale);
- 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, notamment l'avis technique de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes, *Intervention du commissaire aux comptes - Intervention de l'OTI - Déclaration de performance extra-financière*, tenant lieu de programme de vérification 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 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 5 personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de 2 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 une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, Direction générale, Conformité, Ressources humaines, 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 la Société et de l'exposé des principaux risques ;
- 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 ;
- 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, le cas échéant, 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 la Société, 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 ;

Keolis Rennes SA

Rapport de l'un des commissaires aux comptes de la société Groupe Keolis SAS sur la vérification de la déclaration consolidée de performance extra-financière de Keolis Rennes SA

Exercice clos le 31 décembre 2022 - Page 4

---

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la Société 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 la Société ;

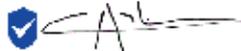
Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait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

Fait à Neuilly-sur-Seine, le 24 mars 2023

L'un des commissaires aux comptes de la société Groupe Keolis SAS  
PricewaterhouseCoopers Audit

*Amélie Wattel*

Amélie Wattel  
Associée

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Auréli', is written over a blue checkmark icon.

Aurélie Castellino-Cornetto  
Directrice Développement Durable

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

### Indicateurs clés de performance et autres résultats quantitatifs :

- Droits humains et libertés fondamentales : Part du chiffre d'affaires achats réalisés auprès de fournisseurs locaux,
- Protection des données personnelles : Part des demandes de droit d'accès traitées, nombre de traitements, nombre de collaborateurs ayant suivi les cours en ligne de l'ANSSI puis le e-learning RGPD,
- Loyauté des pratiques : Taux d'alertes éthiques liées aux activités remontées au Comité et traitées,
- Dialogue avec les parties prenantes : nombre de partenariats locaux commerciaux et citoyens actifs,
- Conquête et fidélisation : Evolution du nombre de clients inscrits au programme de fidélisation, part des ventes réalisées via le canal digital et celle du forfait étudiant en ligne, nombre de salariés formés et déployés sur le terrain, nombre de vues et de mentions « j'aime » sur TikTok pour la campagne STAR sur le rappel des règles d'usage,
- Sécurité d'exploitation : Nombre d'élèves des établissements de la métropole sensibilisés, nombre d'incidents pour chaque million de voyageurs transportés et son évolution, part des voyageurs limitant leurs déplacements sur le réseau STAR,
- Accessibilité : Part du parc bus accessible (rampe et emplacements réservés), part des arrêts du réseau accessibles, indicateur synthétique d'accessibilité, nombre de réclamations enregistrées et nombre de salariés ayant bénéficié de mises en pratique dans le cadre de la sensibilisation aux différents handicaps,
- Santé et sécurité au travail : Taux de fréquence et de gravité des AT, taux d'absentéisme pour maladie, nombre d'agressions,
- Diversité et inclusion : Part des salariés en situation de handicap, de femmes dans les effectifs, nombre de conducteurs de bus ayant été recrutés en 2022 via la clause sociale Rennes Métropole,
- Dialogue social : Nombre de jours de grève par salarié par an, nombre d'accords ou avenants, note sur le sentiment d'appartenance à l'entreprise, nombre de jours supplémentaires accordés aux IRP, nombre de réunions paritaires organisées,
- Qualité de l'air : Emission de gaz à effet de serre moyenne sur le réseau STAR, part des contrôles ICPE des sites exploités conformes, nombre de réclamations client relatives à la qualité de l'air,
- Eau et biodiversité : Consommation d'eau, hausse de plantations d'arbres et d'arbustes, nombre de sites avec système de recyclage des eaux de lavage, nombre de chantiers biodiversité déployés,
- Efficacité énergétique : Part des effectifs couvert par une certification ISO 14001, baisse consommation de gaz des sites,
- Réduction et valorisation des déchets : Part des déchets dangereux et non dangereux valorisés, quantité de tonnes de déchets dangereux et non-dangereux, nombre d'agents formés dans le cadre du transport de matières dangereuses,
- Achats durables et responsables : Part du CA achat directement réinvesti sur le territoire et du CA achat réinvesti sur le territoire auprès de l'ESS, part de la dépenses achats évaluée Ecovadis, évolution de la dépense auprès des ESAT et ETTI,
- Données au service du territoire : Nombre d'utilisateurs mensuels de STAR, note moyenne de STAR, nombre de jeux de données en temps réel sur la plateforme OpenData STAR.

### Informations qualitatives (actions et résultats) :

- Droits humains et libertés fondamentales : dispositif d'alerte du groupe Keolis « Keolis Ethic Line »,
- Protection des données personnelles : DPO et approche « Privacy and Security by design » pour les nouveaux projets,
- Loyauté des pratiques : Programme « L'essentiel de Konformité », guide éthique des affaires, code de conduite, mise à jour de la cartographie des risques de corruption et des dispositifs de maîtrise,
- Dialogue avec les parties prenantes (PP) : cartographie des PP, responsable relations partenariales, nouvelles conventions,
- Conquête et fidélisation : 2nd ligne de métro, la contribution à la plateforme « Fabrique citoyenne STAR », collaboration avec la Cohue,

**Keolis Rennes SA**

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

***Exercice clos le 31 décembre 2022 - Page 6***

---

- Sûreté d'exploitation : Sensibilisation, AmiSTAR présent sur les lignes scolaires, partenariat avec la gendarmerie nationale,
- Accessibilité : Visites par famille de handicap à l'attention des associations partenaires dans le cadre du lancement de la ligne B, nouveaux parcours « découverte », ateliers numériques à l'Exploratoire, Label « Ville et Métropole Amie des Aînés »,
- Santé et sécurité au travail : partenariat avec la CARSAT Bretagne et méthodologie de gestion de projet TMS PRO déployée, Prévention auprès des salariés (tabac, hypertension, cancer du sein),
- Diversité et inclusion : Ecole de la maintenance (partenariat Académie), insertion de publics ayant le statut de réfugié, insertion de personnes en situation de handicap, label GEEIS,
- Dialogue social : Participation à des forums, accord portant sur les moyens des IRP, convention de partenariat Police,
- Qualité de l'air : Contribution au guide de l'INERIS, certification 14001,
- Eau et biodiversité : Inventaire des espèces végétales sur les sites dont Keolis Rennes est exploitant, présentations des ajustements de la stratégie d'usage d'eau potable,
- Efficacité énergétique : publication des consommations et partage avec Rennes Métropole la trajectoire déployée, partenaire historique d'Ecowatt,
- Réduction et valorisation des déchets : Maintien du savoir-faire dans la gestion des déchets, intégration de Trackdéchets,
- Achats durables et responsables : Déploiement de référentiels d'indicateurs comparatifs personnalisés par familles d'achats
- Données au service du territoire : Nouveau système de comptage des voyageurs, partenaire du projet Tangent, renouvellement de l'accueil d'un doctorant encadré par l'IRISA.