



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

20^{star} 23

rapport
d'activité

sommaire

01	Carte d'identité du réseau	p.04
02	Actualités du réseau	p.06
03	Fréquentation	p.10
04	Accessibilité	p.12
05	Mobilités douces	p.14
06	Transition énergétique	p.16
07	Engagement qualité	p.18
08	Fraude et sûreté	p.20
09	Données sociales	p.22
10	Recettes	p.26
11	Données financières	p.27

édito



L'année 2023 a connu une forte hausse de la fréquentation sur l'ensemble du réseau STAR. Avec une fréquentation

régulièrement au-dessus des 400 000 voyages jour, l'évolution du nombre de voyages a ainsi été de +16,8 % par rapport à la période pré-COVID. Rennes Métropole figure parmi les rares territoires en France à avoir non seulement retrouvé mais aussi significativement augmenté la fréquentation de son réseau de transports en commun depuis 2019.

Ces bons chiffres démontrent des changements de comportement importants chez les habitants de notre territoire en matière de mobilités. La voiture, qui pèse toujours lourd dans le budget des ménages tout comme dans les émissions de gaz à effet de serre de notre métropole, perd de la place au profit des transports en commun, de la marche ou du vélo. D'ailleurs, les chiffres de location de la Maison du vélo et l'évolution importante du nombre déplacements à bicyclette (+87 % entre 2020 et 2023 sur la Ville de Rennes) démontrent, là aussi, que les temps changent.

Seule ombre au tableau, et pas des moindres, la panne majeure qu'a connu la ligne b. Cet incident a fortement freiné la dynamique que nous connaissons. Il a surtout eu un impact fort pour le quotidien des usagers. Heureusement, la ligne b redémarrera et elle entrainera avec elle une nouvelle dynamique en faveur des mobilités décarbonées et accessibles à tous. Car c'est bien là le seul horizon possible pour l'avenir de nos déplacements à Rennes Métropole comme ailleurs. À nous de tenir ce cap.

Matthieu Theurier

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



Pour Keolis Rennes, l'année 2023 a été marquée par des moments forts et des défis relevés avec succès. Nous avons célébré le premier anniversaire de la

ligne b et du nouveau réseau de bus. Toutes les équipes de Keolis Rennes se sont investies pleinement pour prendre en main ce nouveau réseau, en garantissant la performance, le rendre le plus accessible et sécurisé pour les nombreux voyageurs qui l'empruntent quotidiennement.

Face aux enjeux cruciaux de recrutement dans les métiers de la conduite et de la maintenance, nous avons redoublé d'efforts. En 2023, plus de 90 conducteurs ont rejoint Keolis Rennes, dont plus de 50 ont obtenu le titre professionnel de conducteur de transports en commun sur route.

La transition énergétique du réseau s'est poursuivie avec la circulation de 21 bus électriques sur les lignes du cœur de métropole, et 100 bus et cars au gaz sur les lignes métropolitaines et scolaires.

Enfin, le 18 novembre, nous avons fait face à un événement inédit avec l'arrêt de la ligne b pendant plusieurs semaines. La réactivité et l'engagement des équipes de Keolis Rennes ont permis de proposer un réseau de bus alternatif dès le lundi 20 novembre avec une présence terrain de nombreux salariés volontaires qui ont accompagné les voyageurs.

Tout cela illustre notre détermination à améliorer continuellement l'offre de transport, à garantir la sécurité et à renforcer notre engagement écologique au service du territoire.

Keolis Rennes est déterminée à répondre aux attentes de Rennes Métropole et des usagers, en assurant un service de qualité et en anticipant les défis de demain.

Ronan Kerloc'h

Directeur général de Keolis Rennes

Carte d'identité du réseau

Les services de mobilité STAR

(données calculées selon la
méthodologie de l'Union des
transports publics 2023)

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

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

SERVICES DE TRANSPORT



métro



autobus



autocar



transport PMR (HANDISTAR)



covoiturage



5 agences commerciales
dont l'espace multimodal KorriGo



vélo
en libre-service



Maison du vélo



vélo en location
longue durée



vélo en location
courte durée

476 936

personnes desservies
au 1^{er} janvier 2023

43 communes
desservies

711 km² de surface
desservie



CARACTÉRISTIQUES DU RÉSEAU

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

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

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

EFFECTIFS

1 158

en Équivalent
Temps Plein annuel
dont effectif de conduite

625

FRÉQUENTATION

103,3 millions de voyages

dont

59,4 millions de voyages en métro

43,9 millions de voyages en bus

390 000

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

194 000

voyages par jour en métro

INDICATEURS CLÉS

57 km par habitant **221** voyages STAR par habitant **4,07** voyages par km

PARC

55 rames de métro **74** autobus standards dont **13** électriques **158** autobus articulés dont **8** électriques

620 vélos en libre-service **1 939** vélos à assistance électrique loués par des particuliers

34 véhicules PMR **272** autobus et cars sous-traitants

EXPLOITATION

25,4 millions de kilomètres parcourus

dont **5,4 millions** en métro

20 millions en bus

heure du premier départ

05:10

heure d'arrêt du réseau

01:35

Les actualités du réseau

Sur le réseau STAR, l'année 2023 est marquée par une montée en puissance significative de l'usage de la ligne b et du nouveau réseau bus, mis en service à l'automne 2022 avec :

- 103,3 millions de voyages enregistrés sur l'année complète,
- plus de 450 000 voyages quotidiens comptabilisés en moyenne sur la période septembre à novembre 2023 dont 110 000 sur la seule ligne b,
- une hausse de fréquentation de 16,2 % par rapport à 2022.

Avec ces chiffres, le réseau STAR se hisse sur le podium des réseaux français les plus fréquentés par ses habitants. Cette hausse est mesurée à la fois à Rennes, Saint-Jacques-de-la-Lande et Cesson-Sévigné, desservies directement par la ligne b, mais aussi dans toutes les communes de la métropole, qui ont bénéficié du redéploiement d'un million de kilomètres bus vers l'extra-rocade.

La ligne b

Sur la ligne b, la performance présente un bon niveau sur les 10 premiers mois de l'année, avec des arrêts ou passages en service provisoire principalement limités à des opérations de maintenance programmées sur le viaduc au Nord-Est de la ligne. Mais le 18 novembre, un incident affecte une rame arrivant à la station Atalante, provoquant un freinage d'urgence suivi d'un incendie électrique majeur à l'autre extrémité de la ligne, au garage atelier de la Maltière. Cinq semaines sont nécessaires pour parvenir à reconstruire une architecture électrique permettant de redémarrer l'exploitation de la ligne le 22 décembre.

L'arrêt de la ligne b entre le 18 novembre et le 22 décembre est l'occasion d'améliorer les process d'Information Voyageur en situation fortement dégradée :

- Identification des besoins de renforcement de signalétique de guidage et localisation des arrêts bus relais.
- Amélioration de la diffusion des horaires en temps réel sur les BIV arrêts bus relais et site/appli (paramétrages et rendus).
- Amélioration des éléments présentés sur le site internet et l'appli STAR à la suite de retours clients : amplitude du bus relais, plans à disposition, etc.
- Ajustements et complétion de la bibliothèque d'annonces sonores pour situations perturbées.
- Ajustement des présences terrain des agents STAR pour guider et rassurer les voyageurs, selon les configurations des pôles d'échanges, les alternatives bus, les sorties d'établissements scolaires, etc.

Plus de 60 salariés volontaires de Keolis Rennes sur le terrain dès le lundi 20 novembre matin pour aider les voyageurs à se reporter vers les bus relais ou les autres lignes STAR. Renforcement des équipes AMISTAR et Contrôleurs de Titres de Transport sur cette mission.



► chiffres clés

103,3

millions de voyages
sur l'année 2023

450 000

voyages quotidiens comptabilisés
en moyenne sur la période
septembre à novembre 2023,
période de la montée en puissance
de la ligne b



Offre bus et transition énergétique

Le taux de réalisation de l'offre bus progresse grâce au volume conséquent de recrutements à la conduite opérés en 2022 et 2023 mais également grâce à la mise en place d'un plan de transport adapté sur les lignes Chronostar en période de pointe. Ce taux atteint 99,4 % sur le périmètre exploité en propre (urbain principalement) et 99,5 % sur le périmètre affrété (métropolitain principalement).

La transition énergétique du parc bus du réseau STAR se poursuit, avec, à fin 2023, un total de 21 bus électriques affectés aux lignes du cœur de métropole, 64 bus Gaz Naturel de Véhicule (GNV) sur les lignes métropolitaines et 34 cars GNV sur les lignes scolaires.

► chiffre clé



98,7 %

de taux moyen de réalisation de l'offre bus
(délégataire + affrétés)

1 516

quais accessibles (données décembre 2023).
La totalité des rames de métro sont accessibles.
De même pour le parc bus, qui est 100 % accessible.



Sûreté du réseau STAR

Pour répondre aux problématiques croissantes de sûreté vécues par les voyageurs, Rennes Métropole décide de doter en 2023 le réseau STAR d'un Poste de Commandement Sûreté et Sécurité (PC2S).

Mise en place en octobre 2023, le PC2S fonctionne 7j/7 et 24h/24. Il permet d'optimiser l'efficacité des actions mises en œuvre en cas d'incident sur le réseau, en coordination étroite avec les services de police.

En 2023, 8 incidents par million de voyageurs transportés ont été enregistrés contre 5 les années précédentes. En cause :

- la recrudescence de problématiques sûreté avec des personnes en errance sur le réseau et/ou toxicomanes.
- un suivi plus fin des faits sûreté.
- tout le personnel, et particulièrement les conducteurs et agents des parcs relais ont désormais pour consigne de tracer de manière significative chaque problème rencontré sur le réseau.

Parc relais

Ouverture le 14 mars du dernier parc relais ligne b Cesson-Viasilva, dans sa configuration définitive, avec une capacité de 815 places. Les 3 parcs relais ligne b (Les Gayeulles, Cesson-Viasilva, Saint-Jacques - Gaité) ont une capacité totale cumulée de 1 985 places.

L'année 2023 est marquée par la poursuite de l'ouverture le dimanche et les jours fériés de 4 parcs, initiée à la mise en service de la ligne b le 20 septembre 2022 (deux sur ligne a, La Poterie et Villejean-Université, et deux sur la ligne b, Saint-Jacques - Gaité et Cesson-Viasilva).

Le taux d'occupation des parcs relais le dimanche et les jours fériés se situe entre 10 % et 15 %.

Mobilités douces

Vélo

Durant l'année 2023, ce sont 2 350 vélos à assistance électrique qui sont mis en location, dont 1 939 aux particuliers et 411 aux entreprises. Avec 636 vélos rachetés par des particuliers, c'est l'année avec le plus fort volume d'activité jamais enregistré par la Maison du vélo et sa version mobile. L'usage des vélos en libre-service affiche un niveau en léger retrait par rapport à 2022 (-4,4 %), en lien avec la montée en puissance importante de la ligne b.

Covoiturage

La ligne régulière de covoiturage star't, qui offre une liaison directe entre Le Rheu, Pacé, Saint-Grégoire et Cesson-Viasilva, voit sa fréquentation doubler en 2023 (5 905 voyages covoiturés pour 253 passagers différents sur l'année). Avec un temps d'attente moyen pour les passagers de 7 minutes avant d'être pris en charge, le service tient sa promesse.

HANDISTAR

Avec 1 715 usagers et 95 805 voyages enregistrés en 2023, le service HANDISTAR progresse de près de 10 % par rapport à 2022, tout en restant en retrait de 15 % par rapport à l'année de référence pré-COVID sur son nombre de voyages. Grâce à de multiples actions de recrutement en 2023, le niveau de disponibilité du service retrouve une valeur conforme à l'exigence contractuelle de la DSP.



Agences STAR

En 2023, 257 963 clients sont venus en agence STAR soit une augmentation de 5 % par rapport à 2022. La fréquentation est en hausse sur l'espace KorriGo (+18 %) et en baisse sur l'agence Sainte-Anne (-14 %).

Depuis le 10 juillet 2023, le règlement des infractions est réalisé à l'agence Sainte-Anne. Les contrevenants peuvent régler leur PV, présenter un abonnement en cours pour régler uniquement les frais de dossier ou bénéficier du Trok-it (transformation de l'amende en abonnement). Depuis le lancement, 2 745 clients sont venus à l'agence Sainte Anne pour un dossier infraction.

► chiffres clés



257 963

clients accueillis en agences commerciales en 2023
+5 % par rapport à 2022

164 233

clients à l'espace KorriGo (Gares)

91 328

clients à l'agence Sainte-Anne

2 291

à l'agence Beaulieu - Université

90 931

appels traités au centre de relation client (même volume d'appel qu'en 2022)

87 %

de taux d'appels servis au centre de relation client (+5 points par rapport à 2022)

199

opérations commerciales sur le terrain et en visio (1 180 cartes KorriGo créées)

STAR l'appli

L'application du réseau a également été enrichie de plusieurs nouveautés en matière d'Information Voyageur en 2023 :

- Affluence sur les lignes de bus.
- Intégration d'Handimap et de Géovélo dans le calculateur d'itinéraire.
- Objets trouvés (Troov).
- Parc relais : disponibilité des places réservées au covoiturage + affichage temps réel des places (PMR, covoiturage, électriques).

► chiffres clés



150 000

utilisateurs actifs mensuels de STAR l'appli
(au 31/12/2023)



4,6

note moyenne de STAR l'appli
(au 31/12/2023)



La fréquentation entre 2022 et 2023

L'année 2023 est celle de la consolidation et de la montée en puissance du réseau ligne b. La fréquentation s'est fortement développée et a atteint un stade encore supérieur lors de la rentrée 2023. La consolidation de la fréquentation du nouveau réseau, les records de fréquentation battus de semaine en semaine avec des journées fortes (mardi et jeudi) on a enregistré des journées jusqu'à 478 775 voyages, ce qui représente plus d'un voyage par jour et par habitant de la métropole.

Répartition de la fréquentation par mode entre 2022 et 2023

		2022	2023	écart % 2022/2023
STAR	Ligne a	35 404 276	37 899 442	+7,0 %
	Ligne b	6 619 792	21 498 712	+224,8 %
	Total métro	42 024 068	59 398 154	+41,3 %
	Lignes urbaines	33 201 043	29 961 651	-9,8 %
	Lignes métropolitaines	12 898 250	12 443 155	-3,5 %
	Lignes événementielles	35 917	27 234	-24,2 %
	Total bus	46 834 683	43 813 864	-6,4 %
	Voyages STAR	88 858 751	103 212 018	+16,2 %
HANDISTAR	Voyages HANDISTAR	87 506	95 805	+9,5 %
Total STAR & HANDISTAR		88 946 257	103 307 823	+16,1 %

chiffres clés



5,4

millions de km en métro en 2023



20

millions de km en bus en 2023



95 805

de voyages HANDISTAR

Répartition de la fréquentation STAR par titre pour 2023

en pourcentage, arrondi à l'unité

36

Abonnements STAR
hors tarification solidaire
et abonnements 5-11 ans

21

Bénéficiaires
de la gratuité sociale

19

Tickets
et unités transport

8

Tarification
solidaire

6

Validation
par carte
bancaire

5

Abonnements
multimodaux

3

Gratuité
5-11 ans

2

Abonnements
scolaires

Ainsi, avec l'arrivée de la ligne b et la mise en œuvre du réseau restructuré en 2022, la fréquentation se développe fortement par rapport à la référence pré-COVID, en semaine (+24 points) et de manière encore plus marquée durant les week-ends. L'amélioration de l'offre le dimanche se traduit par une hausse de 66 % des voyages.

Évolution de la fréquentation quotidienne STAR selon le jour

+24 %

en semaine

+30 %

samedi

+66 %

dimanche



103,2 millions de voyages par an

+16,1 % de fréquentation par rapport à 2022 avec 88,9 millions de voyages

+16,8 % de fréquentation par rapport à 2019 avec 88,3 millions de voyages.

La fréquentation par famille de titre et catégorie d'âge

Les effets de la mise en service de la ligne b sur une année presque complète sont aussi visibles sur la fréquentation par famille de titres. La baisse des tarifs chez les moins de 26 ans ainsi que la montée en puissance du service de validation par carte bancaire contribuent aussi aux changements d'habitude.

Par famille de titres

+16 % de fréquentation avec des tickets.

La fréquentation avec ticket rechargeable marque le pas (+1 %), au bénéfice des voyages sur carte KorriGo (+10,5 %) et surtout des voyages en validation CB (+69 %).

Abonnements par catégorie d'âge

+24 % chez les moins de 26 ans, grâce notamment à une desserte des campus largement améliorée, et une politique tarifaire incitative. +25 % chez les 27-64 ans, qui ont mis plus de temps que les plus jeunes à revenir sur le réseau depuis le COVID. L'arrivée de la ligne b et la mise à disposition de nouveaux abonnements en prélèvement automatique expliquent également cette forte progression.

Parc relais

La capacité de stationnement cumulée des parcs relais de la ligne a et la ligne b est de 4 121 places.

Les parcs relais de la ligne a ont toujours un taux de fréquentation élevé. Les parcs relais de la ligne b montrent une montée en puissance intéressante à compter de la rentrée de septembre 2023, avant que la panne de métro ne fasse chuter la fréquentation.

Le taux moyen d'occupation des parcs relais de la ligne a est de 73 % (contre 71 % en 2022) et le taux moyen d'occupation pour ceux de la ligne b est de 33 % (contre 27 % en 2022). Ce taux plus bas s'explique par l'arrêt de la ligne b pendant un mois et un démarrage en douceur des parcs relais de la ligne b.

► chiffres clés

Chaque jour de semaine, hors vacances scolaires, on dénombre en moyenne **450 000 voyageurs sur le réseau, sur la période de septembre à novembre 2023 :**



155 000

voyages par jour



105 000

voyages par jour



190 000

voyages par jour sur les lignes de bus, dont 47 000 sur les lignes métropolitaines

Accessibilité

HANDISTAR

Tout au long de l'année 2023, HANDISTAR a progressivement retrouvé son niveau de disponibilité contractuel. Les actions menées étaient prioritairement centrées sur le recrutement, la fidélisation des salariés, la baisse de l'absentéisme ainsi que la mobilisation de sous-traitance supplémentaire.

Une nouvelle version de l'application HANDISTAR a permis d'accroître le nombre de téléchargements de cette application : 454 installations soit une augmentation de 35 %.

HANDISTAR a obtenu, pour la 20^e année consécutive, la certification NF service.

► chiffres clés

95 805

voyages ont été effectués en 2023 (+ 9.5 % soit 8 299 voyages supplémentaires par rapport à 2022)

319

nouveaux usagers en 2023

1715

usagers au 31 décembre 2023
contre 1 913 à fin décembre 2022



STARmeguide

STARmeguide évolue en novembre 2023, pour proposer désormais des trajets en porte à porte (contre arrêt à arrêt auparavant).

L'accompagnateur peut désormais prendre en charge un usager à une adresse se trouvant au maximum à 500 mètres d'un arrêt bus/métro, et cheminer avec lui à pied pour rejoindre l'arrêt.

► chiffres clés



+ 54

nouveaux inscrits en 2023

136

inscrits depuis le lancement du service
(contre 86 fin 2022, soit + 58 %)

87

trajets réalisés en 2023
(contre 76 réalisés en 2022)

176

trajets réalisés au total
depuis le lancement en avril 2019

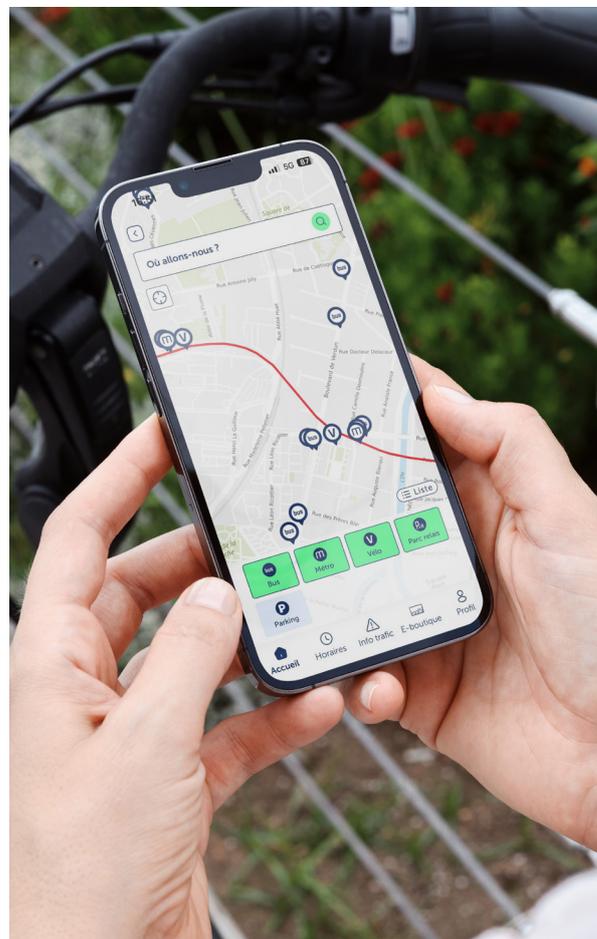
Badges pour ouverture automatique des portillons PMR

En juillet 2022, un nouveau système est mis en service sur les portillons PMR : grâce à un badge remis à l'utilisateur et détecté par une cellule installée dans les caissons des portillons, l'ouverture des vantaux se fait automatiquement. La remise du badge se fait sur prise de rendez-vous via le site star.fr ou un appel à InfoSTAR, en agence STAR.

En 2023, 17 badges sont distribués, soit 52 au total depuis le lancement de ce service.

STAR l'appli

STAR l'appli intègre une nouveauté intéressante particulièrement les publics en situation de handicap : la fonctionnalité HANDIMAP, au sein du calculateur d'itinéraires, permet de proposer des cheminements piétons optimisés, prenant en compte les passages piétons disponibles ainsi que la déclivité de la voirie.



Le vélo en libre-service

La fréquentation globale annuelle du service en 2023 est quasiment stable par rapport à 2022, en léger retrait de 4,4 %. L'année 2023 affiche une baisse de janvier à août, liée à la mise en service de la ligne b du métro. Cependant, depuis la rentrée de septembre 2023 et jusqu'à la fin de l'année 2023, la fréquentation est en hausse, s'expliquant par la dynamique de la rentrée puis la panne métro ligne b qui fait bondir de 65 % le nombre d'emprunts au mois de décembre. La moyenne d'emprunt par jour en 2023 est de 1 222 contre 1 252 en 2022.

Les vélos cargos et les vélos longtails

Après la mise en service en septembre 2022, la location des 20 cargos en longue durée affiche complet. 100 % des cargos sont mis en location et le taux de rachat à la fin des premières locations est de 70 %. Il est donc nécessaire de faire un réassort de la flotte afin de maintenir le volume de locations en cours et répondre à la demande.

La nouveauté 2023 est l'arrivée des premiers vélos longtails en location longue durée. La flotte de vélos longtail est composée de 15 modèles Bicicapace justlong, configurés en usage familial. Afin de garantir aux utilisateurs une expérience agréable, le partenaire qui fournit et entretient les vélos, se déplace au domicile pour un entretien à mi-parcours et pour tout autre service d'entretien ou de SAV.

Le service de location de vélo en courte durée

Une flotte variée, des produits pour la balade et des outils pour la multimodalité. Constitué de 196 vélos, le service de location courte durée apporte des solutions aux besoins de mobilité ponctuels et permet de répondre facilement aux locations de groupe. Que ce soit pour une balade, ou pour un complément de déplacement, la variété de l'offre permet de trouver le bon vélo. Ils sont disponibles avec les accessoires connexes (porte bébé, remorque enfant, casque...). **En 2023, 1 226 locations ont été enregistrées contre 1690 en 2022.**

La Maison du vélo mobile

La Maison du vélo mobile circule dans 38 des 43 communes de la métropole pour la deuxième année d'exploitation, accompagnée des associations partenaires Roazhon Mobility, La Petite Rennes et Rayons d'Action.

Les dates de passage ne sont plus imposées aux communes, mais définies en concertation avec les acteurs locaux.

En plus des communes métropolitaines, la Maison du vélo mobile se déplace également dans les quartiers prioritaires rennais, en soutien lors d'événements organisés par les acteurs présents sur le territoire.





Le covoiturage

L'année 2023, a été marquée par :

- Une augmentation de 102 % de la fréquentation de ligne de covoiturage star't.
- L'arrêt de la plateforme Covoit'STAR, le 31 décembre 2023, qui ne permettait pas de massifier suffisamment la mise en relation entre conducteurs et passagers sur le territoire.



► chiffres clés star't

647
conducteurs

253
passagers

5 905
voyages covoiturés

5,80 €
par conducteur et par voyage

33 €
revenu moyen 2023
pour un conducteur utilisant la ligne star't

La transition énergétique du réseau STAR

Consommation de gazole

L'arrivée des bus électriques a entraîné une légère baisse des kilomètres thermiques en 2023 par rapport à 2022, il est constaté une légère baisse de la consommation moyenne de gazole (45,36 l/100 km en 2023 contre 45,78 l/100 km en 2022).

Consommation d'électricité métro

La première année d'exploitation de la ligne b a entraîné une augmentation de la consommation d'énergie de traction et des stations (5,3 millions de kwh en 2023, 3,5 millions de kwh en 2022).

À noter, une plus faible consommation du chauffage de voie, en lien avec des périodes de froid plus clémentes en 2023.

Consommation d'électricité bus

Les 11 premiers véhicules eCitaro sont arrivés en 2023. La consommation d'électricité de traction augmente mécaniquement en 2023 par rapport aux années précédentes qui ne présentaient que celle des véhicules Bluebus.

Consommation d'eau

Réduction de la consommation de -23,1 % en 2023, soit - 41 % en 2 ans (diminution des usages de la climatisation à eau perdue de Pré Botté et des tunnels de lavage bus de Baud), l'ensemble est bien orienté pour une économie sobre en ressources.

En 2023, il n'y a aucun arrêté préfectoral de « crise sécheresse » interdisant le lavage des moyens de transport, pour autant Keolis Rennes a poursuivi ses efforts pour améliorer sa sobriété énergétique en 2023.

Réduction des usages de l'eau potable en 2023

Keolis Rennes a noué un nouveau partenariat avec la Régie Eau du Bassin Rennais (4 opérations réalisées auprès des salariés) afin de déployer les actions nécessaires à la réduction de la consommation d'eau.

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

Gaz naturel

Réduction de la consommation de -6,6 % en 2023, soit - 34 % en 2 ans (rénovation du bâtiment administratif de la Plaine de Baud, modification des usages de chauffage). Les résultats vont dans le sens des obligations du décret tertiaire en 2030.

Gaz à effet de serre

La baisse des émissions GES par voyage STAR se poursuit : 59 gCO₂e par voy.km en 2023 contre 115 en 2020, portée par la hausse des voyages en métro, le remplacement progressif des bus thermiques par des bus au GNV (certificats garantis d'origine), la baisse de la traction commerciale bus thermiques et l'amélioration de l'efficacité énergétique.

Énergies renouvelables

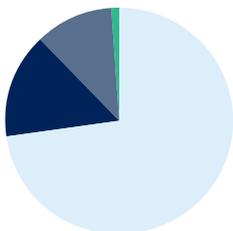
La production d'énergies renouvelables a augmenté de 12,4 % en 2023 par rapport à 2022, avec une production de 327 383 Kwh grâce aux panneaux photovoltaïques.





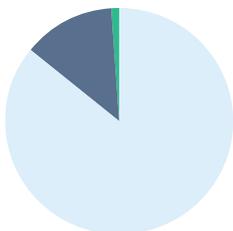
Répartition des énergies en millions de km parcourus

Kms thermiques : 15 193 455
 Kms électriques métro : 5 353 116
 Kms électriques bus : 498 521
 Kms GNV : 4 318 631
 Total : 25 363 723



Réseau STAR

- Bus thermiques > 60 %
- Métro > 21 %
- Bus au gaz > 17 %
- Bus électriques > 2 %



Mode bus

- Bus thermiques > 76 %
- Bus au gaz > 22 %
- Bus électriques > 2 %

► chiffres clés



- 23,1 %

de consommation d'eau en 2023 soit - 41% en 2 ans

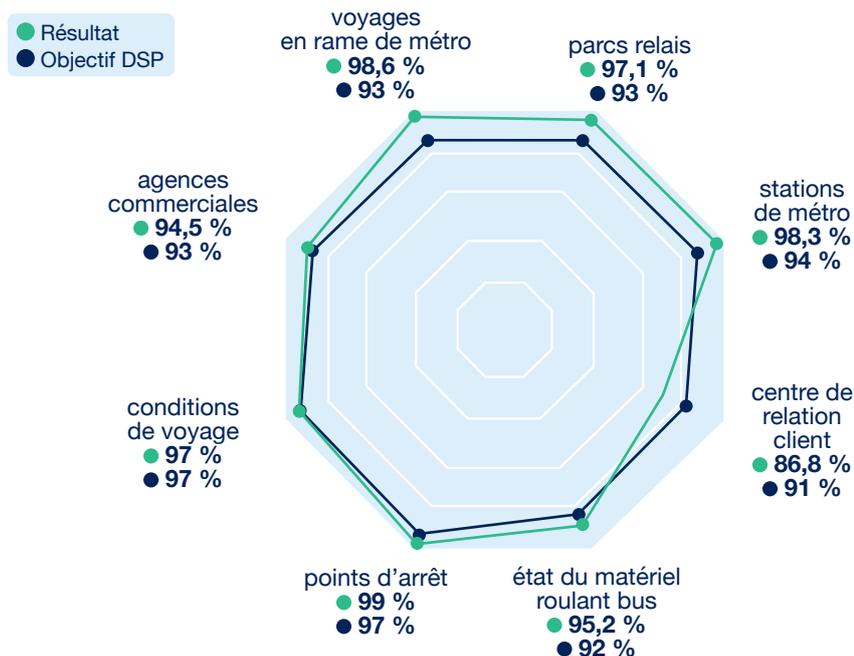
+12,4 %

de production d'énergie renouvelable en 2023

La qualité contractuelle

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

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



Quelques faits saillants

- Centre de relation client : amélioration de 17 points des délais d'attente entre 2022 et 2023 (72,0 % à 88,7 %) et maintien de la qualité de la réponse (77 % en 2022 contre 78 % en 2023).
- Conditions de voyage : présence d'agents STAR lors des changements importants du réseau (rentrée scolaire...) notamment aux pôles d'échanges bus pour faciliter la réorientation du client.
- Stations de métro : plan d'amélioration continue sur la disponibilité des ascenseurs et escaliers mécaniques (accessibilité).

► chiffres clés



bus
72,8 %
 ponctualité bus
 (avec objectif de 77 %)

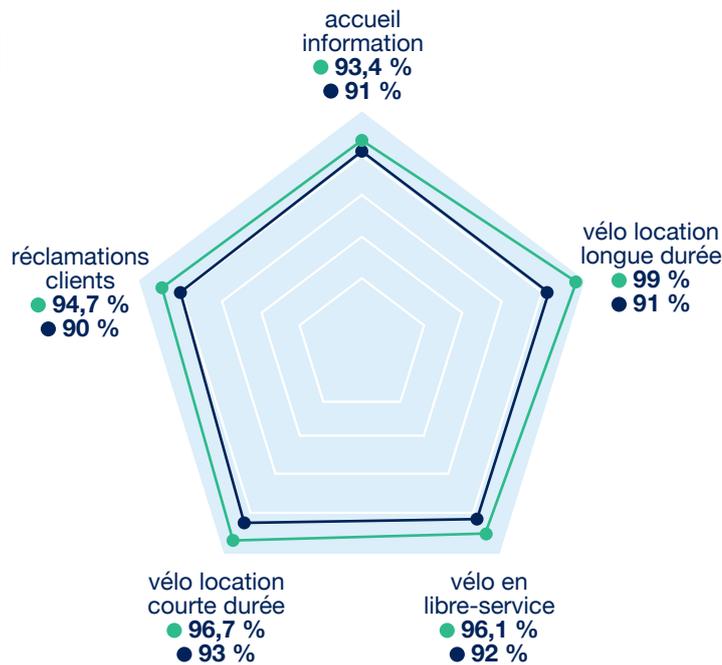
m
99,70 %
 ponctualité métro
 (avec objectif de 99,6 %)

6 critères qualité contractuelle vélo

Les critères de la qualité sont :



● Résultat
● Objectif DSP

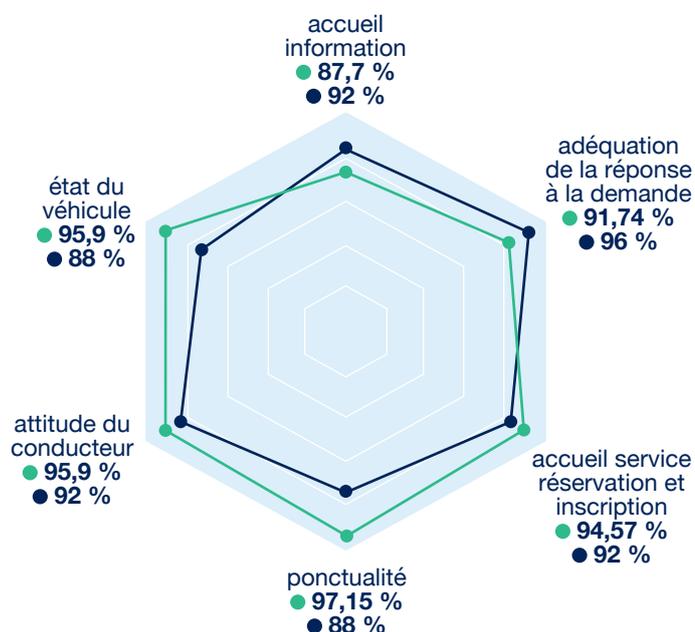


Quelques faits saillants

- Performance en hausse pour le critère accueil/informations, marquée par une réduction des écarts de réponses entre agences (mise en doublon d'agents STAR à la Maison du vélo pour se former sur les items vélos)
- Les performances de traitement des réclamations vélos sont nettement meilleures, liées à une amélioration des délais de réponse aux clients.
- Vélo libre-service : 480 vélos contrôlés et 120 stations contrôlées en 2023 : réalisation d'une analyse de causes pour les défauts récurrents et plan d'actions spécifiques, permettant de garantir le bon niveau de disponibilité réponses aux clients.

Qualité contractuelle HANDISTAR

● Résultat
● Objectif DSP



Quelques faits saillants

- En 2023, le niveau d'exigence contractuel a été renforcé au niveau de 3 critères :
 - l'accueil des télé-conseillers du service réservation en ajoutant des questions d'informations générales sur le service.
 - l'adéquation de la réponse à la demande en supprimant un critère sur les 3 observés (car peu représentatif).
 - l'accueil des conducteurs en ajoutant des questions d'informations générales sur le service.
- Le service HANDISTAR est certifié selon le règlement NF SERVICE pour la 20^e année consécutive.

Création d'un nouveau PC Sûreté et Sécurité (PC2S)

Pour répondre aux problématiques croissantes de sûreté vécues par les voyageurs, Rennes Métropole décide en 2023 de doter le réseau STAR d'un Poste de Commandement Sûreté et Sécurité (PC2S). La création du PC2S, le 1^{er} août 2023, permet le renforcement d'un partenariat actif avec les forces de sécurité de l'intérieur : police et gendarmerie nationales, police municipale de la métropole.

Une partie de l'équipe du PC2S a été recrutée et formée en 2023 afin d'être prête pour une mise en service début 2024. Constitué de 12 opérateurs qualifiés, le Poste de Commandement fonctionne 7j/7 et 24h/24. Il permet d'optimiser l'efficacité des actions mises en œuvre en cas d'incident sur le réseau, en coordination étroite avec les services de police.

Hausse des incidents

En 2023, 365 faits supplémentaires sont enregistrés par rapport à 2022, soit une hausse de 79 % des incidents qui représente une hausse d'incidents par million de voyageurs de 54 %.

En cause :

- La recrudescence de problématiques sûreté avec des personnes en errance sur le réseau et/ou toxicomanes.
- Un suivi plus fin des faits sûreté. En effet, dans le but de se mettre en conformité avec les différents outils et notamment le référentiel national ISIS, la valorisation des incidents est plus détaillée. Outre les atteintes aux biens et aux personnes, les incidents relevant de l'atteinte à la tranquillité sont désormais identifiés.
- Tout le personnel, et particulièrement les conducteurs et agents des parcs relais, ont désormais pour consigne de tracer de manière significative chaque problème rencontré sur le réseau.

Les contrôles répressifs

L'activité répressive est fortement impactée en 2023 : un 1^{er} semestre marqué par de nombreux mouvements sociaux et une fin d'année par un réseau perturbé, sans ligne b.

Dans ce contexte, les contrôleurs de titres sont missionnés sur l'intervention réseau, l'information et l'accompagnement de voyageurs, l'aide à l'embarquement des bus... pénalisant ainsi l'activité répressive.

En découle un taux de contrôle à 0,8 % au cumul sur l'année, taux porté à la baisse par la fermeture de la ligne b en novembre et décembre (mois habituellement à forte fréquentation).

Les contrôles répressifs par mode

64 % de l'activité contrôle est localisée dans le métro et progresse de 110 000 contrôles par rapport à 2022 (+28 %). Quant au bus, une perte de 105 500 contrôles est enregistrée. Le taux de contrôle est ainsi de 0,9 % dans le métro contre 0,7 % dans les bus.

Plus de 50 % des procès-verbaux régularisés

Environ 30 000 procès-verbaux sont dressés en 2023 et plus de la moitié sont régularisés. 12 % sont réglés lors du contrôle, 5 % par internet ou sur les Distributeurs Automatiques de Titres et 29 % des contrevenants se déplacent à l'accueil infractions. 6 % des procès-verbaux sont transformés en abonnement (on appelle cela le Trok'it), soit un volume de 1 747 abonnements vendus sur l'année.





Campagne #NONSURTOUTESLESLIGNES

Fin 2022, une campagne de communication #NONSURTOUTESLESLIGNES est déployée sur le réseau STAR dans la ville.

En 2023, le pôle prévention fait vivre la campagne à travers plusieurs actions terrain :

- Mise en place d'une Journée d'Action Prévention thématique le 8 mars sur le harcèlement dans les transports. 35 personnes de Keolis Rennes sont présentes sur le réseau pour échanger, sensibiliser les voyageurs sur le protocole d'alerte en cas d'harcèlement dans les transports.
- Durant l'été 2023, des opérations communes avec les services de police se déroulent dans les stations de métro pour sensibiliser les voyageurs à la sécurité des femmes.
- En septembre 2023, une animation « **bus-théâtre** » est organisée place de la Mairie pour sensibiliser et donner des outils afin d'agir pour les voyageurs victimes ou témoins de harcèlement dans les transports en commun. 400 personnes participent à cette animation.

Campagne de sensibilisation auprès de publics en fragilité sociale

Le pôle prévention intervient auprès de publics fragiles qui sont très souvent dépendants des transports en commun. Ces rencontres permettent de leur apporter un autre regard sur l'usage des transports en commun, de présenter le rôle des agents STAR, de rappeler les outils gratuits développés en collaboration avec PIMMS Médiation Rennes (STARmeguide, Parcours découverte...) ou encore de les sensibiliser aux bonnes pratiques et comportements à adopter. En 2023, 494 personnes sont sensibilisées.

Cette année, le service prévention rencontre de nombreux acteurs de l'insertion sociale : Prisme, CLPS, We Ker, STEMO et AMISEP, et développe des partenariats durables.

Les actions civiques dans les établissements scolaires

Ces opérations s'adressent à tous les élèves de Rennes Métropole, de l'élémentaire (CM1/CM2) jusqu'au niveau étudiant. Elles ont pour objectif de prévenir les incivilités dans les transports en commun. En 2023, 5 881 élèves sont sensibilisés.

La présence humaine sur le réseau

- Chaque début de mois des Journées Accueil Prévention sont organisées. Des salariés volontaires de Keolis Rennes sont sur le terrain pour informer et orienter les voyageurs et les inciter à la validation pour lutter contre la fraude. En 2023, on recense 495 participations à ces journées.

- Les AMISTAR sont présents 6 jours sur 7 sur le réseau. Garants de l'ambiance générale sur le réseau, leur rôle de médiation et de prévention aide à lutter contre les incivilités.

Aide à la réinsertion : 400 heures de travail d'intérêt général

Le pôle prévention organise l'accueil de personnes condamnées à des peines de Travail d'Intérêt Général (TIG). Cette mesure de réparation a permis d'accueillir 10 personnes chez Keolis Rennes durant l'année 2023, soit 400 heures.



Les données sociales

L'effectif de l'entreprise augmente en 2023 par rapport à l'année précédente, atteignant un total de 1 206 salariés (dont 1158 personnes en équivalent temps plein) au 31 décembre 2023, soit une augmentation de 52 salariés par rapport à la fin de l'année 2022.

Il semble que le département d'Ille-et-Vilaine, avec un taux de chômage aussi bas que 5,6 % en moyenne sur 2023 (INSEE), soit en situation de quasi-plein emploi. Dans ce contexte, les entreprises du bassin rennais, y compris le réseau STAR, rencontrent des difficultés de recrutement, en particulier pour des postes de conducteurs et de mainteneurs.

Le recrutement

Face au défi de recrutement, Keolis Rennes et les sous-traitants transport mettent en place plusieurs initiatives pour attirer et former du personnel. Les opérations de formation, les contrats d'apprentissage et les contrats de professionnalisation visent à fournir aux candidats les compétences nécessaires pour les postes de conducteur de transports en commun.

En plus de ces programmes de formation, des mesures supplémentaires sont prises, telles que des campagnes de communication à l'extérieur de l'entreprise : le bus pour l'emploi, et de manière plus globale, la participation à des forums dans une démarche « d'aller vers » les citoyens.

La formation

Keolis Rennes maintient une politique de formation de ses collaborateurs proactive et soutenue.

Ces formations, qu'elles soient d'intégration ou continues, sont indispensables en raison de la complexité technique des métiers, de l'impact sécuritaire des activités et des évolutions technologiques.

La formation joue également un rôle crucial en tant que levier de fidélisation et d'amélioration de l'employabilité. L'objectif est d'accompagner les salariés dans leur développement de compétences et dans leur progression de carrière.



Par exemple, dans le cadre de la mise en place du guichet unique, Keolis Rennes accompagne l'ensemble des agences commerciales via la formation « Adopter les bonnes postures pour développer la relation client ». Au-delà de lever les freins quant au paiement des contraventions en agence, il s'agit de donner à chaque salarié les clés et la posture nécessaire pour une relation client apaisée.

Conformément à ses engagements pris pour la délégation de service public en cours, Keolis Rennes poursuit en 2023 la formation de ses salariés à la prise en compte des handicaps dans le transport. Elle est assurée par l'ergothérapeute de la commission mobilité et sécurité HANDISTAR.

78 nouveaux salariés sont formés en 2023, ainsi que 12 médiateurs du PIMMS. Ce qui porte à plus de 70 % le nombre de salariés en contact avec le public comme les conducteurs, les contrôleurs de titres de transport, le centre relation clients... formés depuis 2018.

Le partenariat avec Pimms Médiation Rennes

Dans ce cadre, un partenariat avec Pimms Mediation Rennes a été créé pour le recrutement d'agents de médiation représentant un volume moyen annuel de 34 000 heures, 28 176 heures ont été réalisées.

À compter de septembre 2023, Pimms Médiation Rennes s'est engagé à recruter 6 médiateurs en CDI, pour un volume annuel de 8 850 heures.

De septembre à décembre 2023, 1 747 heures CDI sur les 8 850 heures prévues ont été réalisées.

► chiffres clés

31

conducteurs recrutés en CDI dans le cadre de la clause sociale 2023

1

événement Job in STAR organisé dans 8 stations de métro et à proximité des stations, 1 300 participants et une quarantaine de recrutements réalisé

4

événements « Bus pour l'emploi » dans différents quartiers en partenariat avec FACE, We Ker, PLIE

et

une participation à de nombreux événements pour l'emploi : 24H pour l'emploi, le Stade de l'emploi, Hello Handicap en numérique, Ca va matcher, Arts martiaux et emploi Job dating avec Talent solution Manpower, Information collective France Travail, Salon défense mobilité...





Diversité et inclusion

Renouvellement du Label GEEIS

Keolis Rennes a été nommée filiale représentative des grands urbains au sein du groupe Keolis, notamment grâce à la mise en avant des actions comme :

- Découverte des métiers avec We Ker (association chargée de l'insertion sociale et professionnelle de jeunes 16 à 25 ans révolus, sortis du système scolaire) pour les femmes.
- Entreprise marraine du Plan emploi quartiers de Rennes Métropole avec le bus pour l'emploi dans les quartiers prioritaires.
- Participation aux dispositifs d'emploi et d'insertion des jeunes comme par exemple « Ça va matcher » mis en place par FACE, « Arts martiaux et emploi » créé par We Ker.

Handicap

- Organisation d'un forum interne pour mieux connaître les différents types de handicaps visibles et invisibles.
- Création du guide du handicap pour faire tomber les préjugés, mettre en avant les actions et l'accompagnement des salariés souhaitant se déclarer travailleurs handicapés ou dans le cadre d'un aménagement de poste.
- Participation au Duo Day 2023 avec 6 duos formés.

Inclusion

- Keolis Rennes travaille étroitement avec FACE Ille et Vilaine pour aider les jeunes des collèges prioritaires à trouver des stages 3^e.
- Accueil de 9 personnes dans le cadre de Travaux d'Intérêts Généraux représentant 418 heures sur l'année 2023.

Le dialogue social

En 2023, vingt alarmes sociales sont déposées, et parmi celles-ci, seize ont conduit au dépôt de préavis de grève, principalement en raison des réformes des retraites au cours du premier semestre. Deux autres préavis ont été déposés en fin d'année, liés à l'arrêt de la ligne b.

Absentéisme

En 2023, l'entreprise enregistre une amélioration de son taux d'absentéisme à 9,70 %, soit une diminution de 0,6 point par rapport à l'année précédente.

L'absentéisme reste toujours plus élevé qu'avant la pandémie dans les entreprises en général. À titre de comparaison, le taux d'absentéisme 2023 a atteint 13,2 % à Nancy, 11,4 % à Orléans, 8,2 % à Caen ou encore 12,6 % à Dijon.

▶ structure de l'entreprise



1158

salariés équivalent temps plein moyen en 2023

46 ans

d'âge moyen

12 ans et 7 mois

d'ancienneté moyenne

4,4 %

de salariés en situation de handicap

24 %

de femmes dans les équipes

43 %

de femmes au comité de direction

94 %

des collaborateurs en contrat à durée déterminée (CDD)

30

Personnels Mis à Disposition par le Groupe Keolis

9,7 %

taux d'absentéisme pour Keolis Rennes et 7,03 % pour les sous-traitants

▶ effectifs nominaux

au 31 décembre 2023

625

Conduite

160

Maintenance et projet

106

Exploitation métro

99

Fonctions supports

74

Commerce et marketing

75

Contrôle

67

Encadrement exploitation

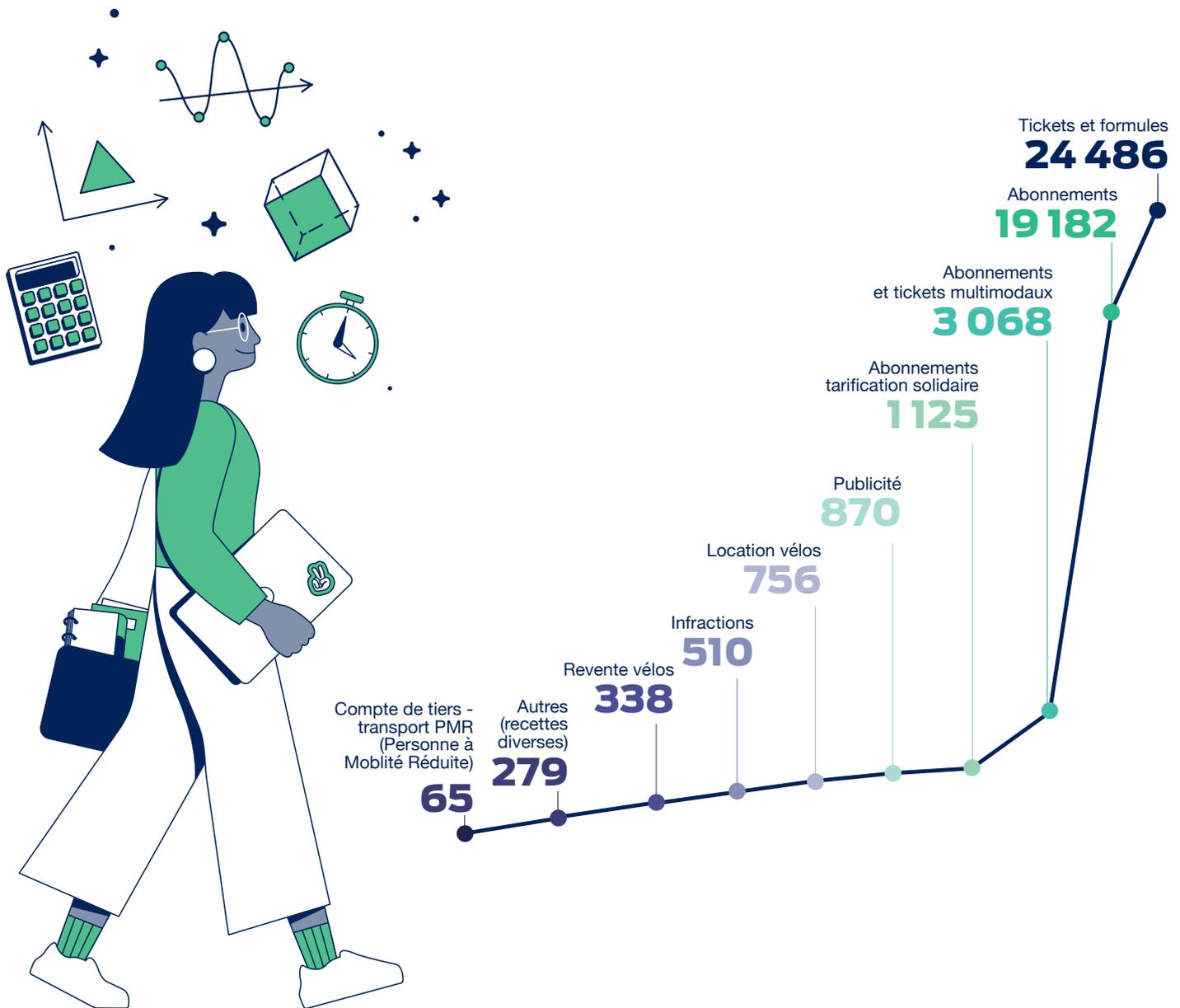
Total

1206

salariés avec une augmentation du nombre d'équivalents temps plein de 3.79 % pouvant être attribuer en partie au recrutement de 90 conducteurs sur l'année 2023.



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



Total recette

50,6 M€

(+20,9 % par rapport à 2022)

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

	2022	2023
Frais de personnel	68 197	73 051
Affrètement	43 505	43 910
Pièces, prestations	23 155	28 210
Énergie	9 951	14 763
Structure, assurances et impôts	6 146	7 641
Distribution, communication	4 025	3 904
	154 978	171 479



Production d'énergie renouvelable (panneaux photovoltaïques)

176 848 kWh

En 2023, la production d'énergie, intégralement revendue à EDF, équivaut à 176 848 kWh, soit 20 289,05 €.

dépenses, recettes et ratios



0,46 €

recette par voyage (0,44 € en 2022)

1,12 €

coût par voyage (1,22 € en 2022)

4,57 €

coût par km (4,65 € en 2022)

29,2 %

taux de couverture des dépenses (26,6 % en 2022)

indicateurs clés



57 km

parcourus par habitant (53 km en 2022)

221

voyages par habitant (146,1 en 2022)

4,07

voyages par km (3,80 voyages en 2022)

Charges d'exploitation

171 479 K€

Marge du délégataire

656 262 €

(contre 2 828 013 € prévu au contrat)

infos trafic



STAR l'appli



@STARdirect



STARsms

actus

@STARmeparle



applis



star.fr



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

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



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