

KEOLIS
RENNES

Déclaration de Performance Extra Financière



Entreprise
B
Certifiée

2024



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 nos Autorités Organisatrices et autres parties prenantes.....	P.20
--	------

4 engagements

> Engagement pour nos voyageurs

Fiche pratique 1 > Attractivité de l'offre	P.24
Fiche pratique 2 > Sécurité d'exploitation	P.26
Fiche pratique 3 > Accessibilité et inclusivité	P.28

> Engagement pour nos salariés

Fiche pratique 4 > Santé, sécurité au travail et QVCT	P.32
Fiche pratique 5 > Diversité et inclusion	P.34
Fiche pratique 6 > Engagement et fidélisation des salariés.....	P.36

> Engagement pour l'environnement

Fiche pratique 7 > Atténuation climatique	P.40
Fiche pratique 8 > Eau et biodiversité	P.42
Fiche pratique 9 > Adaptation au changement climatique	P.44
Fiche pratique 10 > Réduction déchets et économie circulaire....	P.46

> Engagement pour les territoires

Fiche pratique 11 > Achats durables et responsables	P.50
---	------

03

BILAN ET PERSPECTIVES



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

04

ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES



Périmètre et période.....	P.57
Liste des informations quantitatives, indicateurs de performance et définitions	P.57
Annexe - KPI	P.58

Déclaration de Performance Extra Financière - Keolis Rennes 2024

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

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

NOTRE STRATÉGIE RSE



Le Plan Climat de Rennes Métropole 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 Rennes Métropole 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, en lien avec nos engagements et notre certification B Corp™.

Ronan Kerloc'h,
Directeur Général de Keolis Rennes

LA COOPÉRATION TERRITORIALE DE KEOLIS RENNES

Keolis Rennes est signataire de plusieurs politiques de Rennes Métropole :



Charte
de l'Arbre

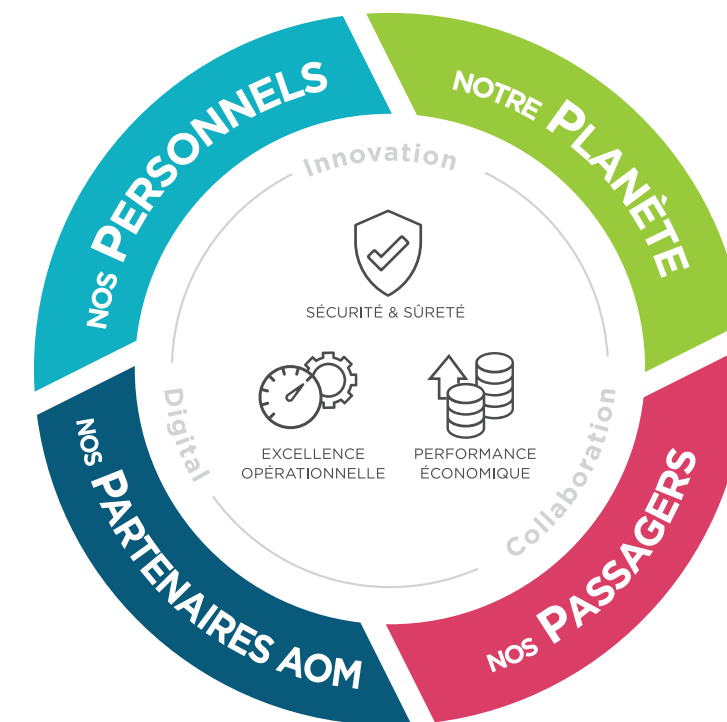


Charte
logistique



Charte
économie
circulaire

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





01

> 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 : 175,09 millions d'euros

Humaines

- 1 233 collaborateurs dont 53% de personnel de conduite et 7,9% de salariés à temps partiel

Environnementales

- 257 KWh/100 km (consommation énergie traction métro)
- 46,66 litres/100km (consommation énergie traction bus thermiques)

Ancrage territorial

- 130 partenariats commerciaux et citoyens actifs en 2024
- Membre du *Global Compact* des Nations Unies

Résultats

102,77 millions de voyages/an

Sociaux

- 90% des salariés formés dans l'année
- 100% des salariés ont reçu une formation 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
- 24% de véhicules à énergies alternatives
- 58g de CO₂e/km en moyenne pour un voyage sur le réseau STAR

Ancrage territorial

- 8 290 élèves sensibilisés
- 2,7% 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



Nos
activités

Développer, concevoir,
opérer, maintenir et
promouvoir des offres
de mobilité partagées
et durables sur tous
les territoires



1.2
NOS ENJEUX DE
RESPONSABILITÉ
SOCIÉTALE



Le groupe Keolis a établi en 2024 une matrice de double matérialité des enjeux RSE, adaptée localement par le comité de direction et le comité RSE de Keolis Rennes.

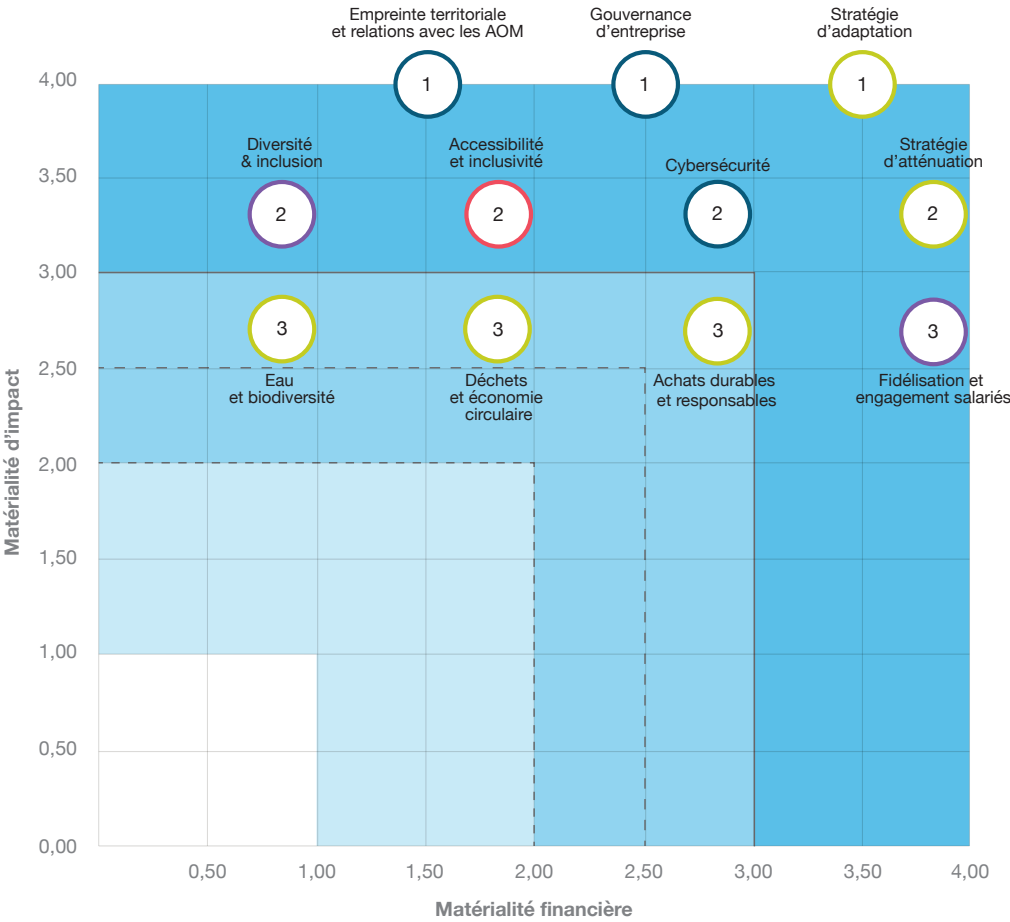
- L'adaptation a pris en compte :
- > L'activité de Keolis Rennes et son modèle d'affaires.
 - > Les enjeux réglementaires auxquels Keolis Rennes est soumis.
 - > Les politiques locales du territoire.
 - > Les engagements B Corp™ pris en compte par Keolis Rennes.
 - > Les opportunités d'amélioration, notamment en lien avec l'écoute de nos parties prenantes.

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, des actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives et des actions visant à promouvoir le lien Nation-Armée et à soutenir l'engagement dans les réserves, au motif que celles-ci ne font pas partie des principaux risques et enjeux de l'entreprise, notamment du fait de son activité.

Keolis Rennes 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.

MATRICE DE DOUBLE MATÉRIALITÉ
DES ENJEUX RSE DE KEOLIS RENNES



1.3 NOTRE GOUVERNANCE

Keolis Rennes s'est engagé il y a 6 ans à publier de manière volontaire et transparente ses performances extra financières, validées par un organisme tiers indépendant.

Il y a 4 ans, Keolis Rennes a souhaité enrichir ce panorama chiffré, par des témoignages de parties prenantes, pour donner corps aux nombreuses interactions que l'entreprise anime sur le territoire.

En 2024, Keolis Rennes a modifié ses statuts d'entreprise en ajoutant « sa volonté de générer un impact social, sociétal, environnemental positif et significatif, dans l'exercice de ses activités ». Keolis Rennes déploie dans toutes ses politiques, les principes de prise en compte des intérêts des parties prenantes et de prévention des accidents, des pollutions, ou des réclamations.

En cohérence, le comité de direction et l'encadrement déploient des objectifs RSE dans les équipes, en appui sur la matrice de double matérialité. Pour soutenir cette trajectoire, le comité de direction et le comité RSE ont été formés en avril 2023 par le Comité 21, à la transformation d'une démarche RSE à une organisation produisant des impacts positifs.

La gouvernance opérationnelle s'incarne de plusieurs manières :

- > Le comité RSE se réunit 2 fois par an pour : analyser les performances observées, piloter la feuille de route RSE en lien avec la stratégie du groupe et le projet d'entreprise, réaliser une veille réglementaire et des meilleures pratiques, produire la Déclaration de Performance Extra Financière annuelle.
- > Le comité RSE organise une fois tous les 2 ans une convention des partenaires extra financiers, pour écouter les parties prenantes et enrichir le projet RSE.
- > Le comité RSE intervient une fois par an auprès de l'encadrement pour présenter les performances observées et rendre concrète la démarche.

La gouvernance opérationnelle s'appuie sur un référentiel d'indicateurs extra financiers :

- > 5 ans de vérification des données par un organisme tiers indépendant ont rendu robuste le référentiel et la méthodologie de production associée.
- > Ce référentiel des indicateurs est cependant revu annuellement par le comité RSE, avec des propositions de modification, de suppression, ou d'ajout, en accord avec le groupe Keolis. La mise à jour du référentiel des indicateurs est validée par le contrôle de gestion, la décision finale appartient au comité de direction.





02

> 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 son activité exclusivement sur le territoire de Rennes Métropole et 65% du chiffre d'affaires achats est réalisé auprès de fournisseurs locaux.



Les démarches relatives à la « Diversité et à l'inclusion », aux « Engagement et fidélisation des salariés » et à « Accessibilité et inclusivité » sont traitées dans nos engagements pour nos collaborateurs et nos voyageurs.

À noter, 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 utilisées par l'entreprise (comptage des voyages...) et de leur sensibilité (fichiers clients, base du personnel...), Keolis est particulièrement attentif 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 trois 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 sous-traitants et la maîtrise complète des étapes de la « vie » des données au sein de l'entreprise : collecte, traitement et destruction.

› Actions

Le délégué à la Protection des Données Personnelles s'appuie sur la communauté Keolis constituée des représentants de la Direction Juridique Conformité et Assurances et des délégués à la protection des données (DPO) des filiales du Groupe Keolis ; ces référents dans les domaines juridique, 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 (RGPD) est un travail de fond. Le registre des traitements des données, les politiques de confidentialité, les analyses d'impacts relatives à la protection des données (AIPD) ou encore les mentions d'information sont mises à jour régulièrement.

Les nouveaux projets comprenant un volet informatique intègrent 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.

Les nouveaux arrivants traitant des données à caractère personnel suivent des sensibilisation Cyber et RGPD dès leur entrée dans l'entreprise. En 2024 le DPO est également intervenu lors des formations des contrôleurs de titres. L'accent a été mis en 2024 sur le contrôle de la conformité des mains courantes. L'analyse d'un échantillon de 1568 entrées a présenté un taux de conformité de 97%.

› Performances

100%
des demandes de droit d'accès traitées

› Résultats

199
traitements recensés dans le registre des traitements (200 traitements en 2023)

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 couvre trois 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. Le référent Konformité de Keolis Rennes est le Secrétaire Général.

- Keolis a déployé les actions suivantes :
- E-learning obligatoire pour les collaborateurs autorisés à engager l'entreprise auprès de tiers.
 - Gestion des relations avec les parties tierces : suivant l'évaluation du niveau de risque, des prérequis sont obligatoires avant d'engager une collaboration.
 - Gestion des liens d'intérêts : déclarations signées obligatoires d'absence ou de présence de liens d'intérêts pour les collaborateurs autorisés à engager l'entreprise auprès de tiers.
 - Actions caritatives et sponsorings : actions et traçabilité obligatoires suivant les enjeux financiers.
 - Mise en place d'un système d'alerte professionnel (Keolis Ethic line).

› Performances

Audit des processus Konformité de Keolis Rennes réalisé en 2024 par Proetic, missionné par le Groupe Keolis.

› Résultats

0
Taux d'alerte éthique liée aux activités de Keolis Rennes remonté au Comité Éthique et Conformité du groupe Keolis et traité : non applicable (aucune alerte en 2024)

41
Collaborateurs formés aux bonnes pratiques anticorruption

PRINCIPE 3

DIALOGUE AVEC NOS AUTORITÉS ORGANISATRICES ET AUTRES PARTIES PRENANTES

› Enjeux

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

- assurer une plus grande efficience des 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.

› Actions mises en œuvre

- Keolis Rennes a consolidé son organisation pour une gestion transversale et rigoureuse des partenariats : mise en place du comité partenariat qui réunit une fois par mois les services communication commerciale, communication citoyenne, développement commercial ; et mise en place du comité partenarial RH qui réunit une fois tous les trimestres les services recrutement et développement RH, communication interne et citoyenne.
- Keolis Rennes poursuit son ancrage territorial avec, en 2024, la signature de nouvelles conventions : Aides (le Caarud), l'ALEC, Noz'ambule, l'Opéra, Proximité.
- Keolis Rennes a organisé une rencontre des partenaires extra financiers en avril 2024 durant une matinée. 17 partenaires (33 personnes), représentatifs de la diversité des partenariats actifs ont répondu présents : insertion, handicap, cohésion sociale, mobilité, innovation, environnement, culture et sport. La rencontre était organisée autour de 3 séquences de travail et d'échanges. Une enquête de satisfaction a été réalisée à l'issue, pour déterminer les souhaits de faire perdurer ce format.

› Performances

130
partenariats locaux commerciaux et citoyens actifs en 2024 (90 en 2023)

› Politique

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

› Collaboration avec les parties prenantes

Témoignages à la suite de la rencontre des partenaires extra-financiers en avril 2024

- « Belles synergies par les groupes créés. »
- « Format très intéressant ; échanges très enrichissants entre tous les partenaires, cela permet de créer du lien. »
- « Ce fut la possibilité pour moi d'échanger avec d'autres associations que je ne connaissais pas. »
- « C'était l'occasion de se rendre compte des actions de Keolis en lien avec le secteur associatif (et il faut dire qu'il y a de très belles actions !). J'ai beaucoup aimé l'ambiance conviviale qui y régnait et la possibilité de rencontres avec d'autres associations. »
- « Cela m'a permis de réaliser la diversité du réseau des partenaires de Keolis. »
- « La rencontre est tout à fait appropriée pour développer des sujets communs. Bonne animation, bon rythme, et très bon accueil. Une vraie réussite, merci ! »

LA CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES



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

- > La Direction des Ressources Humaines opère sur les thématiques emploi, solidarité et inclusion (Médiation Métropole, We Ker, Face, Capital filles...).
- > La Direction de l'Exploitation se concerta avec les acteurs de la tranquillité publique (Police Nationale, Police Municipale, Conseil local de sécurité, Académie...), ainsi que la sécurité routière.
- > La Direction Commerciale Marketing et Innovation agit sur la dynamique économique, culturelle et sportive auprès des acteurs de la mobilité et de l'innovation (Destination Rennes, le Pool, les Trans, le Stade Rennais...).

- > La Direction Sécurité Satisfaction Clients Environnement 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 ou sociaux (Fondation Université de Rennes, UE35, CCI, CHU, Classe en entreprise, Stop Harcèlement de Rue...), et les médias.

4

ENGAGEMENTS POUR
NOS VOYAGEURS
NOS SALARIÉS
L'ENVIRONNEMENT
LES TERRITOIRES

22



ENGAGEMENT
POUR
NOS
VOYAGEURS



23



FICHE PRATIQUE 1

ATTRACTIVITÉ DE L'OFFRE



› Enjeux

L'augmentation du nombre de voyageurs sur le réseau de transport, du nombre d'usagers du vélo et du covoiturage, ainsi que de la marche à pied, contribue à réduire sensiblement et durablement l'autosolisme, identifié comme un axe majeur du Plan Climat Air Energie de Rennes Métropole. L'enjeu : décarboner les déplacements dans la métropole.

› Actions mises en œuvre

Arrêt de la ligne b : informer, accompagner, reconfigurer l'offre

Le 3 janvier 2024 un incident technique sur la ligne b du métro de Rennes a entraîné l'arrêt de l'exploitation commerciale du 3 janvier au 20 juin. Keolis Rennes a démontré ses capacités d'adaptation et de résilience au travers d'actions concrètes :

- Organisation dès le 6 janvier d'une ligne relais à forte fréquence et amplitude, avec une mobilisation des salariés sur le terrain pour informer et orienter.
- Reconfiguration globale du réseau de bus et de toute l'information associée dès le 6 février.
- Remise en service le 21 juin à 12h, dès communication de l'autorisation préfectorale.

Malgré cet incident majeur, la satisfaction voyageurs mesurée en octobre 2024 s'est maintenue à un niveau élevé, proche du plus haut historique de 2015 avec un score de 96%. En 2024, plus de 102,5 millions de voyages ont été réalisés sur le réseau STAR, proches des 103 millions observés en 2023, malgré les près de 6 mois d'arrêt de la ligne b.

Lignes métropolitaines : prolongation d'amplitude à 21h45

12 communes supplémentaires bénéficient d'un départ plus tard le soir à 21h45, depuis la rentrée de septembre, soit désormais 22 communes au total. Auparavant le dernier départ était assuré à 20h40.

› Politique

L'adaptation et la pertinence de l'offre et des services, l'amélioration de l'accessibilité, et l'accompagnement au changement de comportement sont les 3 principaux piliers de la politique d'attractivité de l'offre.

Actions à destination des salariés en entreprises

En 2024, les initiatives visant à promouvoir les mobilités actives et partagées en entreprises ont connu une progression significative. Le nombre d'abonnés Plan Déplacement Mobilité (PDM) est passé de 4 319 à 5 079. Huit nouvelles entreprises ont été labellisées Mobil'employeur, portant le total à 66.

433 vélos à assistance électrique (VAE) ont été loués pour une durée d'un an. Pour encourager l'adoption des vélos à assistance électrique (VAE), Keolis Rennes propose aux salariés de tester gratuitement les VAE pendant 15 jours.

Keolis a créé un jeu de la mobilité pour interagir de manière participative avec les collaborateurs lors de ses visites en entreprise.

Opération découverte du Réseau Express Vélo entre Chartres-de-Bretagne et Rennes

La Maison du vélo, en partenariat avec Roazhon Mobility a organisé une sortie à destination d'un public varié pour découvrir le REV (Réseau Express Vélo) entre Chartres-de-Bretagne et Rennes : habitués et novices, parents avec remorques enfants, vélos à assistance électrique prêtés par La Maison de vélo, VTC classiques et vélos personnels, constituaient le groupe. Objectif : encourager le changement de comportement, sensibiliser à la sécurité.

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

› Prise de parole de Citédia

« Citédia, opérateur rennais de services urbains et gestionnaire d'équipements, s'engage depuis plusieurs années dans une démarche RSE à travers, entre autres, la mise en place d'un Plan de Mobilité Entreprise. Grâce aux solutions de mobilité STAR proposées par Keolis, nous encourageons nos collaborateurs à adopter des modes de déplacement plus respectueux de l'environnement, tels que les mobilités durables. Grâce à ce travail collaboratif et en récompense de nos efforts, nous avons obtenu la labellisation Mobil'Employeur niveau argent décerné par Rennes Métropole, une reconnaissance qui reflète notre engagement en faveur du développement durable et du bien-être de nos équipes. »

› Performances

33%

de clients inscrits au programme de fidélisation 2024 (13 342 inscrits au 31/12/2024 contre 10 029 au 31/12/2023)

› Résultats

17%

des ventes sont réalisées via le canal digital en 2024 (16,8% en 2023 – part des recettes cumulées à fin novembre)





FICHE PRATIQUE 2

SÛRETÉ D'EXPLOITATION



› Enjeux

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

› Actions mises en œuvre

La création d'un PC sécurité
Keolis Rennes a créé un Poste de Commandement Sûreté et Sécurité (PC2S) qui fonctionne pleinement depuis 2024, 7j/7 et 24h/24. Il assure, notamment, la mission de supervision/sécurisation des sites et infrastructures du réseau. Il organise toutes les actions de sécurisation, de prévention et de médiation sur le réseau STAR. Il a pour objectif de permettre une plus grande rapidité et une meilleure coordination des actions de sécurisation.

La création d'un lieu refuge
Afin de permettre aux usagers de se déplacer en toute sécurité sur le réseau, l'agence Sainte-Anne et l'espace KorriGo de la Gare ont intégré le réseau de lieux refuges (« Safe places ») de l'application UMay. L'application UMay permet de se déplacer en toute sécurité en :
• Partageant son trajet avec ses proches.
• Signalant ou repérant les dangers sur son trajet.
• Proposant des Safe places où se réfugier en cas de problèmes.

Les agents commerciaux STAR ont été formés aux 3 étapes fondamentales pour accueillir une victime de harcèlement ou d'insécurité : recueillir, rassurer et renseigner. Ce nouveau partenariat avec UMay vient renforcer le plan de lutte contre le harcèlement et le sentiment d'insécurité dans les transports en commun, mis en place en 2018.

› Politique

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

Une campagne de sensibilisation contre le harcèlement dans les transports
Keolis Rennes en lien avec Rennes Métropole a créé une campagne de communication #NONSURTOUTESLESLIGNES déclinée dans plusieurs media, dont une animation Bus/Théâtre de lancement en mars, en partenariat avec la Ville de Rennes, le PIMMS Médiation Rennes, la Police Nationale, la Police Municipale et SOS Victime 35. Objectifs : sensibiliser les citoyens sur les problématiques de harcèlement dans les transports, conscientiser les cas de violence, donner des clés pour les personnes agressées et les témoins.

Un nouveau partenariat avec le CAARUD (Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour les Usagers de Drogues)
Pour aider ses professionnels à adapter leurs postures envers les personnes en situation d'addiction sur le réseau, Keolis Rennes a établi un partenariat opérationnel avec l'association AIDES qui porte le « CAARUD » du département, s'agissant d'un établissement médico-social.

L'association a assuré 9 séances de sensibilisation de 3 heures (soit 115 professionnels formés) et a adapté le parcours de ses maraudes pour cibler des lieux identifiés en commun comme les parcs relais.

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Prise de parole du coordinateur du CAARUD rennais

« Nos actions auprès des populations vulnérables face aux épidémies se déploient à travers des interventions ciblées. Cela passe par des sensibilisations visant à mieux faire connaître les outils de réduction des risques, tout en favorisant une meilleure compréhension des publics concernés. Le partenariat avec Keolis a permis de mettre en place les deux : à travers des maraudes sur des points stratégiques de consommation de produits, et par des séquences de sensibilisations auprès des professionnels. Objectif : déconstruire certaines représentations, mieux comprendre la situation des personnes consommatrices et avoir différents outils pour adapter sa posture, favoriser l'échange sans être dans la confrontation. Cette collaboration a permis à la fois de soutenir les professionnels, mais aussi de permettre aux personnes précaires d'être mieux comprises et orientées selon les besoins. »

› Performances

8 290
élèves des établissements de la métropole sensibilisés
(5 881 élèves en 2023)

› Résultats

20
incidents pour chaque million de voyageurs transportés
(8 en 2023)

15
TIG accueillis (1 000 heures)
(9 TIG en 2023)





FICHE PRATIQUE 3

ACCESSIBILITÉ ET INCLUSIVITÉ



› 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 la cohésion sociale.

› Actions mises en œuvre

L'amélioration de l'audibilité des annonces sonores dans les bus

Le Collectif Handicap 35 nous a alerté sur les messages sonores dans les bus. Des réglages ont été déclenchés sur le CAV (Contrôle Automatique de Volume) sur une série de 20 bus, pour que le volume de l'annonce sonore soit diffusé à +5dB par rapport au bruit ambiant. Le bilan est positif sur cette série (conformité à 91%). Un nouvel algorithme est également mis en test pour fiabiliser le déclenchement des annonces sonores, pour que les arrêts soient annoncés suffisamment en avance ; les premiers résultats sont encourageants. Les travaux sur ces 2 sujets se poursuivent en 2025.

Une participation active aux assises rennaises du handicap

Pour la première fois, la ville de Rennes organisait du 27 septembre au 4 octobre 2024, ses assises du handicap. Objectif : valoriser les actions mises en œuvre par la Ville, en lien avec les institutions, les autres collectivités et les associations pour proposer des solutions communes et faire de Rennes une ville inclusive. Keolis Rennes a valorisé auprès d'un public nombreux l'ensemble des services STAR favorisant la mobilité pour tous lors du forum dédié aux innovations sociales.

› 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.

Un nouveau guide accessibilité

Keolis Rennes a édité un nouveau guide en format accessible pour offrir une présentation adaptée des services bus, métro, parcours découverte, STARMeguide et HANDISTAR. Cet outil était essentiel pour valoriser et promouvoir une mobilité inclusive et adaptée à tous.

Le service STARMeguide

394 accompagnements ont été réalisés en 2024, soit 4,5 fois plus qu'en 2023.

Un événement sur la mobilité inclusive et innovante à la Maison du vélo

Les équipes de Keolis Rennes et de Rennes Métropole ont organisé un événement sur la mobilité inclusive et innovante autour du vélo, mardi 27 février à la Maison du vélo. Les partenaires ont présenté leurs produits et échangé avec les associations et personnes à mobilité réduite : MyhumanKit a mis en avant son adaptation d'un fauteuil manuel avec une roue motorisée, APF France Handicap a dévoilé son Mobilo, tricycle à assistance électrique permettant d'embarquer un fauteuil grâce à une rampe intégrée.

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

› Prise de parole de My Human Kit

« My Human Kit développe des lieux et des activités pour fabriquer collectivement et partager des solutions du quotidien, pour des personnes en situation de handicap. La mobilité est un enjeu majeur pour l'accès à la citoyenneté, aux activités sociales, culturelles, sportives, etc., or les solutions sont souvent coûteuses et peu remboursées. Grâce à une filière de réemploi des batteries et de moteurs de vélo à assistance électrique mise en place par Keolis et l'Association la Petite Rennes, nous avons pu développer des prototypes de 3^{ème} roue électrique et animer des ateliers à destination des personnes en situation de handicap. Elles trouvent à travers ces ateliers une solution de mobilité, un espace d'apprentissage et d'entraide, mais surtout un espace où leur pouvoir d'agir est au cœur de notre engagement. »

› Performances

100%

du parc bus est accessible (rampes et emplacements réservés)

93,9%

indicateur synthétique d'accessibilité (94,4% en 2023)

› Résultats

128

réclamations enregistrées en 2024 pour des raisons d'accessibilité (108 en 2023)





ENGAGEMENT POUR NOS SALARIÉS





FICHE PRATIQUE 4

SANTÉ, SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET QVCT*

› 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

La gouvernance santé sécurité au travail
Cette gouvernance s'est étoffée en 2024 : réalisation de nombreuses études externes pour mieux qualifier les risques au travail (radon, poussières inhalables, ATEX), déploiement des PAPRI Pact par métiers (Programme Annuel de Prévention des Risques Professionnels et Amélioration des Conditions de travail), réalisation d'audits internes et de simulations de situations d'urgence auxquelles les collaborateurs peuvent être exposés.

La formation et la sensibilisation des salariés
Le nombre d'heures de formation reste significatif en 2024 avec, par exemple :
• 808 stagiaires formés sur la prévention et la gestion de conflits dans les transports en commun
• 301 stagiaires ont bénéficié d'une formation sur la thématique santé au travail (gestion du stress, hygiène de vie, prévention mal de dos, etc.)

› 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.

La participation et l'écoute des salariés
Keolis Rennes a développé en 2024 les groupes de travail santé sécurité avec les collaborateurs, pour adapter les consignes aux postes (risques liés au contact avec le public des agents de conduite, prévention des troubles musculosquelettiques, aménagement des cheminements piétons sur dépôt dans le contexte de phases de travaux bus électriques). Le baromètre d'engagement 2024 des salariés comprend de nouvelles questions en lien avec la santé et la sécurité au travail pour un enrichissement du plan de progrès.



Keolis Rennes est désormais certifiée ISO 45001
(Système de management de la Santé et Sécurité au Travail) pour les activités de « Transports de voyageurs bus, contrôles de titres bus, maintenance matériel roulant métro ».

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

› Extraits de points forts du rapport Afnor dans le cadre de l'audit de certification ISO 45001*

- « Les rituels sécurité sont en place à tous les niveaux, du comité sécurité avec le comité de direction, aux points 5 minutes avec les opérationnels ; l'ensemble permet d'avoir une vision partagée des risques, de l'avancement des actions et des événements indésirables. »
- « Les moyens pour travailler en sécurité, notamment dans les ateliers de maintenance métro et pour la conduite de bus ont été observés lors des audits des activités. »
- « L'effort de formation de l'entreprise est conséquent (2463 stagiaires, dont 23% de formation réglementaire, 42% pour l'intégration, 34% développement des compétences). »
- « Le principe de retour d'expériences est bien en place, sur des événements santé sécurité au travail. »

*L'audit s'est terminé sans non-conformité

› Performances

44,1%
Taux de fréquence des accidents du travail
(48,9% en 2023)

2,48%
Taux de gravité des accidents du travail
(2,1% en 2023)

› Résultats

8%
Taux d'absentéisme pour maladie
(8,5% en 2023)

25
Nombre d'agressions salariés provenant d'un facteur extérieur, ayant provoqué un accident de travail avec arrêt
(19 en 2023)

*Qualité de Vie et des Conditions de Travail



FICHE PRATIQUE 5

DIVERSITÉ ET INCLUSION

› Enjeux

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

› 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, reflets de la diversité des clients.

› Actions mises en œuvre

- Insertion de personnes en situation de handicap**
- Keolis Rennes sensibilise chaque année les salariés par le biais d'un forum organisé pour mieux faire connaître les différents types de handicap visibles et invisibles.
 - Keolis Rennes participe à plusieurs événements, par exemple au salon virtuel « Hello Handicap », et à des entretiens avec des demandeurs d'emploi inscrits chez CAPEMPLOI.
 - Keolis Rennes est acteur des Duo Day, avec 5 duos réalisés en 2024.

Mécénat de compétences

- Keolis a lancé en 2024 le mécénat de compétence avec l'association Kodiko : deux salariés se sont portés volontaires pour accompagner deux personnes réfugiée.

Autres dispositifs d'insertion

- Recrutement autour des valeurs du sport, avec la participation à "Ça va Matcher", organisé par FACE. A l'issue de ce moment "brise-glace" où l'esprit d'équipe prévaut, un jobdating a lieu de manière beaucoup plus naturelle et décomplexée.
- Aller-vers les habitants des quartiers prioritaires de la ville avec le "Bus pour l'emploi", pour leur présenter les métiers du réseau STAR (5 occurrences en 2024).
- Poursuite de l'accompagnement des jeunes avec We Ker et leur dispositif « 100 chances 100 emplois ».
- Accueil de 15 personnes dans le cadre de Travaux d'Intérêts Généraux (100 heures en 2024) avec diverses missions : administratif, maintenance informatique, enquête au service Etudes, actions à La Maison du vélo, information voyageurs, nettoyage des bus.
- Parcours de stages de troisième et seconde avec des thématiques organisées.



COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Prise de paroles de Kodiko

« Notre association Loi 1901 accompagne des personnes réfugiées vers leur insertion professionnelle, grâce à un programme de six mois, au cours duquel les participants bénéficient d'ateliers collectifs (apprendre à faire son CV, cours d'informatique, etc.) et d'un système de mentorat avec des salariés en entreprise. C'est sur ce deuxième volet que Keolis Rennes est intervenu. À l'occasion de la 7^{ème} promotion qui a débuté le 14 novembre 2024, deux salariés de Keolis se sont ainsi mis en binôme avec des participants réfugiés qui se rencontrent deux fois par mois, sur le temps et le lieu de travail du salarié accompagnateur. Cela permet au binôme d'avancer ensemble dans les démarches (peaufiner son CV, faire des candidatures, chercher une formation, parler en français...), et au participant réfugié de s'imprégner des codes socioprofessionnels français. Cet accompagnement se poursuivra jusqu'à mars 2025 pour cette promotion. »

› Performances

4,5%
de salariés en situation de handicap
(3,6% en 2023)

23,8%
de salariés sur l'ensemble des effectifs sont des femmes
(24,4% en 2023)

› Résultats

41
conducteurs de bus ont été recrutés en 2024 via la « clause sociale » Rennes Métropole
(31 conducteurs en 2023)



FICHE PRATIQUE 6

ENGAGEMENT ET FIDÉLISATION DES SALARIÉS



› Enjeux

Le dialogue social est un véritable levier d'amélioration de la performance globale de l'entreprise. La prise en considération des salariés, de leurs représentants et de 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.

- Projet d'entreprise co-construit avec la définition des comportements à valoriser, en lien avec les valeurs de l'entreprise.
- Mobilisation de 29 conducteurs pour les Jeux Olympiques et Para-Olympiques de Paris.
- Echanges étroits et continus avec les instances représentatives du personnel : 32 réunions paritaires, 13 réunions de négociation organisées en 2024.
- Mise en place d'entretiens au départ des salariés.
- Réalisation d'un baromètre annuel d'engagement des salariés, incluant l'analyse des résultats avec la communauté managériale.

L'accompagnement managérial
Keolis Rennes a lancé le programme leadership porté fin 2024 par le comité de direction, puis déployé à l'ensemble des managers en 2025.

Keolis Rennes sensibilise également ses managers et ses agents à la prévention du harcèlement, avec l'intervention d'un cabinet extérieur.



› Politique

Donner du sens au dialogue social est essentiel pour que chaque acteur, à tout niveau de l'organisation, se l'approprie. Celui-ci doit être équilibré, c'est-à-dire pensé et développé entre toutes les parties prenantes de l'entreprise. Il s'agit d'impliquer les encadrants de proximité et de provoquer des échanges en amont des projets afin de co-construire avec les salariés et leurs représentants des actions qui soient adaptées aux projets de l'entreprise et aux évolutions sociétales.



COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

› Prise de paroles d'un conducteur

« Actuellement conducteur, je suis au premier plan de la rencontre avec les clients. Chaque jour est un nouveau défi, autant dans le transport de voyageurs que dans des nouvelles rencontres avec des collègues d'autres services. Je suis rentré en août 2023 en contrat de professionnalisation, c'est-à-dire que la formation est financée par France Travail et Keolis Rennes. Devenir conducteur de bus était un rêve depuis l'âge de 5 ans. Pour ma part, je me suis très rapidement engagé avec le service communication pour pouvoir mettre en place une chaîne TikTok qui traite les sujets d'un conducteur de bus au quotidien. Ça me permet de renforcer ma confiance en moi, d'échanger d'une autre manière avec les usagers du réseau rennais, enfin de cibler un public plus jeune, avec des vidéos courtes mais dans lesquelles est concentré l'essentiel de l'information. »

› Performances

0,38%
jour de grève par salarié et par an
(0,95% en 2023)

› Résultats

5
accords ou avenants signés en 2024
(12 en 2023)

7,2/10
est la note donnée par les salariés Keolis Rennes sur leur fierté d'appartenance (baromètre d'engagement des salariés - 2024)
(7,5/10 en 2023)





ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT





FICHE PRATIQUE 7

ATTÉNUATION CLIMATIQUE

› Enjeux

Le Plan climat air énergie territorial 2019-2024 de Rennes Métropole a pour objectif de diviser par 2 les émissions de gaz à effet de serre par habitant d'ici 2030, et pose l'ambition de préparer le territoire à la neutralité carbone en 2030.

› Actions mises en œuvre

Atténuation climatique
Keolis Rennes a réalisé un bilan carbone et une étude mobilité salariés en 2021, pour poser les fondations de sa politique climatique. Les objectifs de réduction d'émissions et les actions associées, ont été approuvés par Science Based Targets Initiative en janvier 2024. SBTi est l'organisme indépendant de référence, qui assure que les engagements pris par les entreprises pour réduire leurs émissions de CO₂, permettent de contenir le réchauffement climatique au niveau des objectifs fixés par l'accord de Paris.

Les grands axes de notre politique climatique sont : le pilotage de l'efficacité énergétique de la traction commerciale notamment bus électriques et ligne b, l'ajustement des usages des bâtiments pour réduire la consommation de gaz, la trajectoire bas carbone des fournisseurs (dont affrètement, maintenance, services), l'évolution de la mobilité des salariés.

› Politique

Keolis Rennes déploie une politique climatique visant à réduire les émissions de la traction commerciale, des usages tertiaires et de notre sphère d'influence, avec les objectifs chiffrés suivants pour 2030 : -53% scopes 1, 2, 3 amont de l'énergie, -28% scope 3 pour les émissions fournisseurs et mobilité salariés.

Certification ISO 14001
Dans le cadre de son système de management environnemental certifié ISO 14001, Keolis Rennes analyse mensuellement les consommations d'énergie et réalise des rondes opérationnelles pour détecter toute dérive d'application des consignes. Keolis Rennes a également poursuivi ses actions de sensibilisation des salariés par les ambassadeurs carbone (4 instances en 2024).

Le bilan carbone 2024 est en baisse de 4% par rapport à l'année de référence 2021. La diminution des émissions du scope 1 s'explique par la mise en service de bus électriques supplémentaires à la place de bus thermiques. L'augmentation des émissions du scope 2 est liée à l'exploitation de la ligne b non fonctionnelle en 2021. La réduction des émissions du scope 3 est liée à la fois à l'exploitation de bus bioGNV supplémentaires chez nos partenaires affrétés, mais aussi à la baisse des émissions liées aux achats.

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Prise de parole de la Directrice RSE du groupe Keolis

« Le groupe Keolis déploie une politique climat et communique de manière transparente vers le Carbon Disclosure Project (CDP). Nous animons la trajectoire carbone avec nos filiales tous les trimestres, nous incluons dans la rémunération de nos dirigeants une part variable relative à l'obtention des objectifs GES. Les points forts de Keolis Rennes résident dans l'établissement d'une politique climat locale, avec des objectifs de réduction chiffrés, et l'obtention d'une certification SBTi. Il était également très pertinent d'engager de manière précoce une démarche structurée avec ses partenaires fournisseurs, pour infléchir les émissions du scope 3. »

› Performances

10 799 tonnes
bilan carbone scope 1

1 058 tonnes
bilan carbone scope 2

24 544 tonnes
bilan carbone scope 3

› Résultats

GES : 58g CO₂e
par km émis pour un voyage en moyenne sur le réseau STAR en 2024 contre 59g CO₂e par km en 2023 (155g CO₂e par km pour un même voyage en voiture)

100%
des effectifs couverts par une certification ISO 14001





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.

› Actions mises en œuvre

Keolis Rennes a poursuivi ses actions en faveur de la biodiversité

La seizième conférence internationale des parties sur la biodiversité (COP16) se tenait en 2024. Keolis a choisi en miroir de positionner l'implication de ses collaborateurs dans la démarche, avec 2 actions spécifiques :

- Opération de greffe d'arbres fruitiers sur le site de Chantepie : cette action menée en collaboration avec l'association « Tous au Verger » a permis aux salariés volontaires de procéder à la greffe de pommiers et poiriers, de savoir reproduire cet acte à la fois simple et technique. Plusieurs variétés locales ont ainsi été greffées : pommes Chailleux, Gros Locard, Rouget de Rennes, Belle Joséphine...
- Opération d'entretien de la microforêt Myawaki sur le site de la Maltière, ouverte aux familles. Les petits et les grands ont désherbé mais aussi mesuré la croissance des plants. La journée s'est poursuivie par un atelier botanique de reconnaissance des plantes sur le site avec l'association Génération Verte 21, et par un atelier sur l'usage de l'eau avec distribution de sacs débitmètres et de mousseurs pour réduire sa consommation à la maison.

› Politique

Keolis Rennes déploie en conséquence une politique « eau et biodiversité » autour de 2 axes : une démarche méthodologique permettant de réduire les usages en eau (objectif -20% en 2030 par rapport à 2019) et de développer les surfaces éco-gérées pour développer la biodiversité, l'implication des salariés et des partenaires.

Keolis Rennes a poursuivi sa stratégie de réduction des usages de l'eau potable

Un excédant pluviométrique a été observé en 2024 sur le territoire, il n'y a pas eu d'arrêtés préfectoraux de vigilance ou de crise sécheresse cette année.

Keolis a cependant poursuivi ses actions, avec des interventions sur tous les terminus bus et les sites tertiaires, pour régler les débits d'eau à usage sanitaire.

Keolis a également réalisé des tests de solutions de lavage des bus sans eau. Si les résultats observés ne donnent pas satisfaction pour le produit testé, des essais d'autres solutions techniques sont planifiés en 2025.

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

◆ Prise de parole de la société Forestry France

« Forestry France est un bureau d'études spécialisé dans la gestion des milieux forestiers et arborés. Keolis Rennes nous a sollicités en 2024 pour comprendre pourquoi certaines plantations ne s'étaient pas développées, quelles alternatives pouvaient être déployées, à la fois résistantes au dérèglement climatique et en capacité de capter le maximum de carbone. Cette collaboration est un bon exemple d'intégration de la biodiversité dans les pratiques d'entreprises. »

› Performances

+ 1,6%
de la consommation d'eau par rapport à 2023

› Résultats

4
sites avec système de recyclage des eaux de lavage

25 000 m²
en gestion différenciée ou éco-pâturage





FICHE PRATIQUE 9

ADAPTATION AU CHANGEMENT CLIMATIQUE



› Enjeux

Le plan national d'adaptation au changement climatique (PNACC) vise à mettre en œuvre les actions nécessaires pour adapter d'ici 2050, les territoires français aux changements climatiques. Rennes Métropole a réalisé en 2024 un diagnostic de vulnérabilité du territoire et recensé les enjeux prioritaires d'adaptation avec ses parties prenantes pertinentes.

› Actions mises en œuvre

Keolis a missionné en janvier 2024 la société Carbone 4 pour évaluer sa résilience climatique selon la méthode OCARA, avec le scénario RCP8.5.

Cette méthode propose un cadre d'analyse en 3 temps : analyse de la résilience actuelle, évolution future des scénarios climatiques, analyse des risques physiques. Cette dernière étape a permis d'identifier les sites, les processus, les objets les plus menacés par le changement climatique.

Des capacités d'adaptation existantes ont été identifiées, mais de nouvelles doivent être déployées pour se prémunir pleinement du risque climatique. Keolis Rennes a déployé en complément auprès de ses salariés volontaires, des ateliers à l'adaptation, sur les 2 scénarios les plus probables. Ces ateliers ont été animés par l'Agence Locale de l'Energie et du Climat.

- Keolis a proposé à Rennes Métropole un plan d'adaptation climatique en 6 volets :
- Mesures transverses : la veille et la gestion de crise
 - L'adaptation des infrastructures, des bâtiments, des équipements
 - L'adaptation de l'expérience voyageurs
 - L'adaptation de l'organisation du travail
 - Mesures transverses : la continuité d'activité
 - La gouvernance du plan d'adaptation climatique

Les actions planifiées en 2024 (réalisation du diagnostic de vulnérabilité climatique, proposition d'un plan d'adaptation, animation d'ateliers avec les salariés) ont été réalisées.

› Politique

Keolis Rennes déploie en conséquence une politique selon 3 axes : une phase de diagnostic solide, une planification des actions d'adaptation et de transformation, une gouvernance de surveillance sous l'égide du comité RSE et du comité de direction.



COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Prise de parole d'une collaboratrice ayant participé à un atelier adaptation climatique

« J'ai participé à l'atelier « Vagues de fortes chaleurs », c'était un vrai moment de sensibilisation et de réflexion sur l'adaptation au changement climatique, à notre échelle. C'était un temps de partage avec les différents métiers de l'entreprise, qui ont des visions complémentaires sur ce sujet complexe. Pour conclure, j'ai beaucoup apprécié les échanges avec les collègues et les professionnels de l'environnement. »

› Résultats

100%
Taux de réalisation des actions prévues en 2024





FICHE PRATIQUE 10

RÉDUCTION DÉCHETS ET ÉCONOMIE CIRCULAIRE

› 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 et de limiter les impacts sur l'environnement. Rennes Métropole encourage par ailleurs l'économie circulaire.

› Actions mises en œuvre

La conformité réglementaire
L'application de la législation en matière de Transport de Matières Dangereuses s'est poursuivie en 2024. Le Conseiller à la Sécurité (CSTMD) a produit le rapport annuel obligatoire, statuant sur la conformité des expéditions de déchets dangereux.

L'économie circulaire
Keolis œuvre à pouvoir réparer, réutiliser plutôt que de remplacer par du neuf, pour la maintenance des équipements. Cela passe par de l'achat de produits remanufacturés accompagnés d'une logistique échange standard et d'une validation de conformité technique. Un nouvel indicateur est mis en place pour mesurer les résultats, il s'agit du ratio des pièces réparées versus l'ensemble des pièces remplacées sur les équipements.

› Politique

Nos engagements portent sur 4 axes : réduire les déchets à la source (objectif : -12% du tonnage d'ici 2030), trier au maximum, recycler et valoriser dans des filières adaptées, intensifier le recours à l'économie circulaire (objectif : 25% des dépenses maintenance d'ici 2032).

Le maintien du savoir-faire dans la gestion des déchets
Keolis a mis en place l'apport volontaire de déchets et la collecte des biodéchets au sein des garages ateliers métro de Chantepie et la Maltière, ainsi qu'au dépôt bus de Mivoie. Des ilots de tri des déchets ont été déployés, les poubelles de bureau ont été supprimées. Désormais, chaque agent doit se rendre au niveau des points de collecte pour trier et y jeter ses déchets. Des audits ont été réalisés, afin de vérifier la conformité du tri.

La mise en œuvre de la collecte des biodéchets démarre d'une manière satisfaisante. Le service déchets de Rennes Métropole a validé le contenu des composteurs, l'ensemble est conforme et permet la phase de maturation. Les composteurs en place ont été scellés, 2 autres équipements ont été installés. Le compost ainsi obtenu pourra être déposé aux pieds des arbres fruitiers du verger de Chantepie et de la micro-forêt de la Maltière.

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Prise de parole la Feuille d'Erable

« La Feuille d'Erable est une entreprise d'insertion bretonne spécialisée dans la collecte des déchets en vue du recyclage depuis 1983. La Feuille d'Erable possède également un service animation/formation pour former les scolaires, le grand public et les professionnels aux questions environnementales. Nous sommes intervenus dans ce sens dans les locaux de Keolis, pour réexpliquer les consignes de tri sur les différents sites en proposant des activités ludiques, mais aussi en proposant des ateliers visant à la réduction des déchets et à la réutilisation des objets. »

› Performances

80%
Part de déchets dangereux et non dangereux valorisés en 2024 (86,6% en 2023)

16%
des pièces remplacées par des pièces réparées, remanufacturées, reconditionnées

› Résultats

137 tonnes
de déchets dangereux générés (160 tonnes en 2023)

236 tonnes
de déchets non dangereux générés (236 tonnes en 2023)



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

Trajectoire de décarbonation des achats
Keolis Rennes implique ses fournisseurs et les accompagne vers une trajectoire bas carbone. Concrètement, le bilan carbone et la trajectoire de décarbonation deviennent un des piliers majeurs des revues de performances, pour la trentaine de partenaires identifiés comme les plus impactants. Les fournisseurs ayant une maturité hétérogène sur le sujet, Keolis Rennes adapte son accompagnement tout en maintenant l'exigence d'une trajectoire bas carbone chiffrée, indiquant les leviers envisagés et leurs calendriers de déploiement.

Réduction des déchets d'emballage
Pour réduire les déchets liés aux achats, il convient de réduire le nombre de livraisons. Pour se faire, les équipes de Keolis ont œuvré pour rationaliser le panel fournisseurs et la taille des lots commandés. Concrètement, il s'agit d'adresser des commandes à un panel plus restreint de fournisseurs, pour des livraisons moins nombreuses et plus conséquentes, tout en considérant la valeur d'immobilisation et de rotation des stocks. Le nombre de livraisons de marchandises a été réduit de 5% en 2024.

› 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. Keolis Rennes implique ses fournisseurs sur les piliers de la RSE et les accompagne dans la co-construction d'une trajectoire visant à réduire les émissions carbone, les consommations, la production de déchets et à développer l'économie circulaire.

Développement des liens avec l'Économie Sociale et Solidaire
Chaque nouveau besoin et contrat à renouveler instruit la possibilité de confier tout ou partie des prestations à un partenaire de l'ESS. Cela passe par la consultation du panel identifié ou par la publication de besoins sur la plateforme du marché de l'inclusion du site beta.gouv.fr. Le développement des activités avec les partenaires historiques et les nouveaux partenariats 2024 permettent d'accroître la dépense annuelle en faveur de l'Économie Sociale et Solidaire.

Renforcer la relation fournisseurs
Les sujets cités ci-dessus requièrent un renforcement du suivi de la relation fournisseurs. Ces rencontres permettent également aux fournisseurs de s'exprimer sur leurs attentes pour améliorer les conditions opérationnelles des contrats. Un guide a été mis en place permettant aux fournisseurs de se référer aux conditions précises de facturation et pouvoir avoir un canal unique de communication en cas de réclamation. Les services achats et comptabilité fournisseurs se réunissent 2 fois par mois pour constater les risques de blocages dans les règlements, pour agir rapidement et de façon pérenne.

COLLABORATION AVEC LES PARTIES PRENANTES

Prise de parole du Groupe CHAPLAIN

« Le Groupe CHAPLAIN travaille avec de nombreuses entreprises locales en tant que clients ou partenaires. Le maillage géographique permet aux techniciens d'intervenir en moins d'une heure autour de leur agence, ce qui limite l'empreinte carbone. Les services vendus contribuent à trouver des solutions prolongeant la durée de vie des produits et la consommation de matières premières supplémentaires (fer, acier etc.). Le diagnostic et la rénovation de pièces (moteurs, boîtes, pont de bus dans le cas de Keolis Rennes) permettent également d'économiser plus de 80% de l'énergie nécessaire à la fabrication et à la vente de leurs pièces neuves. »

› Performances

65,4%
du chiffre d'affaires achats directement réinvesti sur la région Bretagne, dont 64,1% sur le seul département d'Ille-et-Vilaine (63% en 2023)

2,7%
du chiffre d'affaires achats réinvesti sur le territoire auprès de l'Économie Sociale et Solidaire (2,5% en 2023)

› Résultats

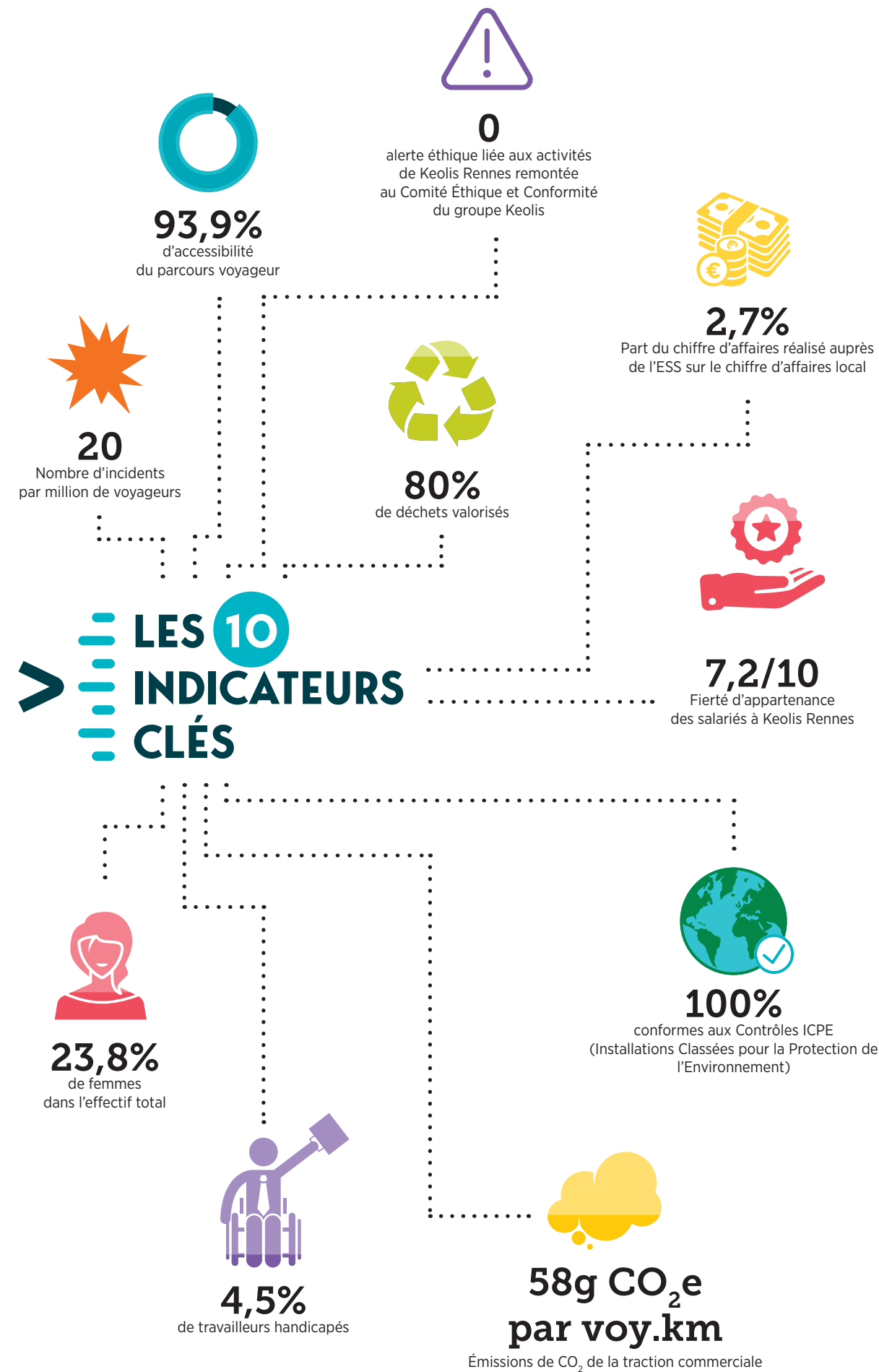
93,8%
de la dépense achats évaluée ECOVADIS ou équivalent (91,5% en 2023)



D3

> BILAN ET PERSPECTIVES





En 2024, Keolis Rennes a structuré sa gouvernance RSE, reconnue par l'obtention de la certification B Corp™ pour toutes ses activités. Keolis Rennes approfondira en 2025 ses engagements RSE en particulier :

- Ses politiques d'atténuation et d'adaptation au changement climatique.
- Ses engagements en lien avec les politiques du territoire, comme l'économie circulaire.
- La transformation de son modèle d'affaires pour développer les impacts positifs.

4

> ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES



LISTE DES INFORMATIONS QUANTITATIVES, INDICATEURS DE PERFORMANCE ET DÉFINITIONS

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

INFORMATIONS QUALITATIVES

La DPEF 2024 décrit les actions réalisées dans l'année et ne rappelle pas les actions réalisées les années antérieures.



PÉRIMÈTRE ET PÉRIODE

Les données extra financières concernent exclusivement les activités de Keolis Rennes sur l'exercice civil, du 1^{er} janvier au 31 décembre 2024 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^{er} 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^{er} janvier au 31 décembre 2022 au 1^{er} janvier au 31 décembre 2024.



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 de mises en demeure DREAL	Nombre
	Consommation totale d'eau potable	m³
	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 équipés d'un 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	Tonnes
	Dont déchets séparateurs hydrocarbures	Tonnes
	Quantité totale de déchets dangereux valorisés	Tonnes
	Part des déchets dangereux valorisés	%
	Quantité totale de déchets non dangereux produits	Tonnes
	Quantité totale de déchets non dangereux valorisés	Tonnes
	Part des déchets non dangereux valorisés	%
	Nombre de filières de traitement de déchets	Nombre de filières
Efficacité énergétique	Quantité perdue fluides frigorigènes – Sites	Kg
	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
	Production d'énergie renouvelable sur les sites	(KWh)
	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

2022	2023	2024	Evolution N-1	Evolution N-2
1 154	1 206	1 233	2,2%	6,8%
100,0%	100,0%	100,0%	0,0%	0,0%
14	19	19	0,0%	35,7%
1	1	3	200,0%	200,0%
Certification NF Service pour les activités de service Ligne majeure : A	Certification NF Service pour les activités de service Ligne majeure : A	Certification NF pour Ligne métro a Certification BCORP Certification ISO 45001		
100%	100%	100%	0,0%	0,0%
0	0	0		
13 265	10 398	10 562	1,6%	-20,4%
2	2	2	0,0%	0,0%
Dépôt de Mivoie / GAT Maltière	Dépôt de Mivoie / GAT Maltière	Dépôt de Mivoie / GAT Maltière		
4	4	4	0,0%	0,0%
Dépôt de Baud / Dépôt de Mivoie / GAT Chantepie / GAT Maltière	Dépôt de Baud / Dépôt de Mivoie / GAT Chantepie / GAT Maltière	Dépôt de Baud / Dépôt de Mivoie / GAT Chantepie / GAT Maltière		
155	160	137	-14,1%	-11,7%
120	111	88	-20,9%	-27,1%
153	159	114	-28,2%	-25,2%
98,3%	99,6%	83,2%	-16,4%	-15,3%
238	236	236	-0,3%	-1,1%
199	184	184	-0,2%	-7,6%
83,4%	77,9%	77,9%	0,1%	-6,6%
29	30	30	0,0%	3,4%
0,00	0,12	0,00	-100,0%	0,0%
4 249 238	4 123 831	4 115 763	-0,2%	-3,1%
9 282 550	9 091 889	8 821 676	-3,0%	-5,0%
45,78	45,36	46,66	2,9%	1,9%
491 511	843 346	2 364 891	180,4%	381,1%
183 901	314 281	1 013 988	222,6%	451,4%
267,27	268,34	233,23	-13,1%	-12,7%
228	222	187	-15,8%	-18,0%
10	21	60	185,7%	500,0%
179	184	221	20,1%	23,5%
4,2%	8,6%	24,3%	181,1%	478,1%
9 005 802	12 865 566	11 018 526	-14,4%	22,3%
3 514 219	5 351 269	4 279 620	-20,0%	21,8%
256,27	240,42	257,47	7,1%	0,5%
326 880	367 489	324 521	-11,7%	-0,7%
14 303 327	15 905 940	13 462 989	-15,4%	-5,9%
2 511 930	2 346 448	2 531 608	7,9%	0,8%
75	59	58	-1,0%	-22,6%



INFORMATIONS SOCIALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Contexte / Modèle d'affaires	Nombre de salariés inscrits au 31 décembre	Nombre de salariés
	Part des salariés roulants/conducteurs	%
	Part des salariés à temps partiel	%
	Nombre total d'entrées	Nombre de salariés
	Nombre total de sorties	Nombre de salariés
Diversité et inclusion	Part des travailleurs handicapés	%
	Part des femmes dans l'effectif total	%
	Part des femmes dans l'effectif total d'assimilés cadre	%
	Part des femmes dans l'effectif du Comité de direction	%
	Part des femmes dans l'effectif total de roulants/conducteurs	%
	% de salariés couverts par une certification Femmes/Hommes	%
	Nombre d'agressions salariés ayant provoqué un arrêt de travail	Nombre 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	Nombre 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)	%

INFORMATIONS SOCIÉTALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Ancrage territorial	Nombre d'élèves ayant bénéficié d'une sensibilisation	Nombre d'élèves
	Nombre de partenariats citoyens et commerciaux	Nb. de partenariats
	Chiffre d'affaires redistribué sur le territoire	En euros HT
Accessibilité	Indicateur synthétique d'accessibilité	En %
Sûreté	Nombre d'incidents par million de voyageurs	Nb d'incidents
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	En %
Achats responsables	Taux de pièces remplacées par des pièces réparées, remanufacturées, reconditionnées dans l'activité maintenance	En %
Achats responsables	Part des dépenses sur fournisseurs scorés dans ECOVADIS / dépenses totales	En %
Achats durables	Part du chiffre d'affaires réalisé auprès de l'ESS sur le chiffre d'affaires local	En %

2022	2023	2024
1 154	1 206	1 233
58,0%	51,8%	52,6%
5,8%	6,5%	7,9%
165	189	137
98	147	140
4,4%	3,6%	4,5%
25,3%	24,4%	23,8%
13,0%	12,0%	16,0%
43,0%	42,9%	42,9%
23,0%	21,4%	20,6%
100,0%	100,0%	100,0%
28	19	25
33 110	46 248	47 920
666	1 072	1 108
4,0%	4,3%	4,4%
49,8%	48,9%	44,1%
2,20	2,10	2,48
9,3%	8,5%	8%
0,19	0,95	0,38

2022	2023	2024
6 685	5 881	8 290
96	90	130
54 716 390	64 798 217	60 706 290
94,6%	94,4%	93,9%
5,2	8,0	20,0
100,0%	100,0%	100,0%
X	X	16,0%
83,0%	91,5%	93,8%
2,9%	2,5%	2,7%

Evolution N-1	Evolution N-2
2,2%	6,8%
1,6%	-9,2%
21,6%	35,6%
-27,5%	-17,0%
-4,8%	42,9%
22,3%	0,3%
-2,5%	-6,1%
33,3%	23,1%
0,0%	-0,3%
-3,7%	-10,2%
0,0%	0,0%
31,6%	-10,7%
3,6%	44,7%
3,4%	66,4%
2,8%	9,3%
-9,8%	-11,4%
18,1%	12,7%
-10,6%	-18,3%
-59,7%	104,3%

Evolution N-1	Evolution N-2
41,0%	24,0%
44,4%	35,4%
-6,3%	10,9%
-0,5%	-0,7%
150,0%	284,6%
0,0%	0,0%
X	X
2,5%	13,0%
9,0%	-6,2%



KEOLIS RENNES SA

Rapport de l'organisme tiers indépendant (OTI) sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière

Exercice clos le 31 décembre 2024

À l'Assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le Cofrac Inspection pour les activités de vérification validation sous le numéro 3-1877 (dont la portée est disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la Déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31/12/2024 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion et établies de manière volontaire, en application des dispositions légales et réglementaires 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.

GROUPE Y AUDIT

Société d'Expertise Comptable et de Commissariat aux Comptes
Inscrite au tableau de l'Ordre de la Région Poitou-Charentes-Vendée - Membre de la Compagnie Régionale Ouest-Atlantique
Membre de l'Association Technique A.T.H.

SAS au capital de 500 000 €
Siège social : 53 rue des Marais - CS 18421 - 79024 NIORT Cedex - Tél.: 05 49 32 49 01
RCS NIORT B 377 530 563 - APE 6920 Z - TVA: FR 10 377 530 563



Membre indépendant du réseau international Moore Global.



Exercice clos le 31 décembre **2024**

RAPPORT

DE L'ORGANISME TIERS INDEPENDANT (OTI)
SUR LA VERIFICATION DE LA DECLARATION DE
PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE

KEOLIS RENNES SA

Plaine de Baud
Rue Jean-Marie HUCHET
35 000 RENNES



Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- À la lecture des éléments qui ont été portés à notre connaissance et à l'issue de nos travaux, nous notons que l'entité KEOLIS RENNES SA a déployé une stratégie de durabilité structurée, axée autour de ses trois principes et quatre engagements. La société déploie également de nouvelles politiques, comme celle relative à l'adaptation au changement climatique sur le territoire qui supporte ses activités.
- Nous attirons l'attention du lecteur quant à l'écart, au sein de la Déclaration, des données historiques 2022 et 2023 relatives à l'indicateur « consommation totale d'eau potable » par rapport à celles publiées dans la Déclaration relative à l'exercice précédent. En effet, la procédure de collecte et de production de l'indicateur a fait l'objet, entre les deux Déclarations, de travaux visant à renforcer sa fiabilité qui ont pu nous être présentés et qui justifient l'évolution des résultats obtenus.
- Enfin, concernant l'indicateur « production d'énergie renouvelable sur les sites », nous invitons l'entité à poursuivre la structuration des méthodes et hypothèses retenues afin de stabiliser la production de l'information.

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 présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de l'entité

Il appartient à la direction de :

- sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- préparer 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 par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- préparer la Déclaration en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant ; ainsi que
- mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie par le Conseil d'administration.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

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 l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables ;
- 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 et 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.

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 quatre personnes et se sont déroulés entre les mois de novembre 2024 et mars 2025 sur une durée totale d'intervention d'environ trois 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 quinze entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration représentant notamment la direction santé, sécurité, satisfaction client et environnement, la direction des ressources humaines, la direction des systèmes d'information, la direction de la communication, marketing et des partenariats, la direction de la conformité, la direction achats et la direction RSE du groupe KEOLIS.

Nature et étendue des travaux

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

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité 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 et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 du code de commerce ;
- 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 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance, afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - o 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
 - o corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Nos travaux ont été réalisés au siège social de l'entité ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - o des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité ;

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 Niort, le 13 mars 2025

L’ORGANISME TIERS INDEPENDANT

GROUPE Y Audit



Christophe POISSONNET

**Associé Département Durabilité
Directeur technique**

Annexe 1 : Liste des informations quantitatives et qualitatives que nous avons considérées comme les plus importantes

- **Protection des données personnelles** : nombre de traitements recensés dans le registre des traitements ;
- **Dialogue avec nos autorités organisatrices et autres parties prenantes** : nombre de partenariats commerciaux et citoyens actifs ;
- **Sûreté d’exploitation** : nombre d’incidents pour chaque million de voyageurs transportés ;
- **Accessibilité et inclusivité** : indicateur synthétique d’accessibilité ;
- **Achats durables et responsables** : pourcentage du chiffre d’affaires achats directement réinvesti sur la région Bretagne ;
- **Santé, sécurité au travail et QVCT** : taux de fréquence des accidents du travail, nombre d’agressions salariés ayant conduit à un arrêt de travail.
- **Engagement et fidélisation des salariés** : indicateur relatif à la fierté d’appartenance ;
- **Diversité et inclusion** : part des travailleurs en situation de handicap, part des femmes dans l’effectif total ;
- **Atténuation climatique** : consommation d’énergie de traction gazole bus, consommation d’énergie de traction électricité bus, émissions de CO₂eq de la traction commerciale, consommation de gaz naturel des sites, production d’énergie renouvelable sur les sites, émissions de CO₂eq ;
- **Eau et biodiversité** : consommation d’eau ;
- **Adaptation au changement climatique** : taux de réalisation des actions ;
- **Réduction des déchets et économie circulaire** : quantité de déchets dangereux et non dangereux produits et valorisés, part des pièces remplacées par des pièces réparées, remanufacturées ou reconditionnées.

keolis
RENNES

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



Entreprise



Certifiée

