

20^{star} 25

rapport
d'activité



sommaire

01	Réseau	p.04
02	Actualités	p.06
03	Fréquentation	p.08
04	Maintenance	p.11
05	Accessibilité	p.12
06	Mobilités douces	p.14
07	Engagement qualité	p.16
08	Contrôle, sûreté et prévention	p.18
09	Responsabilité sociétale	p.20
10	Données sociales	p.22
11	Recettes	p.26
12	Données financières	p.27

édito



Avec 111,4 millions de voyages sur le réseau STAR, l'année 2025 a été historique ! Entre 2019 et 2025, notre réseau de transport en commun aura ainsi connu une progression de fréquentation de 30 %. Dans le même temps la circulation automobile a diminué de 25 % en intra-rocade et de 2 % sur l'ensemble de la Métropole. C'est donc une performance exceptionnelle qui a été réalisée. Elle est d'ailleurs assez unique en France et il faut une nouvelle fois saluer le travail mené par toutes et tous.

Les résultats sont là et nous pouvons nous en féliciter. Mais les besoins de mobilités n'ont pas disparu pour autant. Le coût que représente la voiture dans le budget des ménages et les pollutions qu'elle génère restent encore trop importants. Nous devons donc continuer et même amplifier nos efforts.

La ligne b a réalisé de belles performances en 2025 mais il nous faut finaliser sa fiabilisation. 2025 a aussi vu le début des travaux de l'arrière gare J.F.Kennedy sur la ligne a. Ils permettront d'ouvrir de nouvelles perspectives de fréquentation dans quelques années. Notre nouveau service de covoiturage lancé en début d'année doit désormais monter en puissance. Enfin, les investissements en faveur des infrastructures vélo et du vélo STAR doivent se poursuivre pour faire grandir encore les mobilités actives.

Le nouveau contrat de délégation de service public signé entre Rennes Métropole et Keolis en 2025 intègre pleinement ces ambitions. Élargissement des horaires du métro, déploiement des Trambus, saut d'offre pour les lignes dites métropolitaines, extension des services vélo. Il nous donne les moyens de continuer à agir avec détermination au service de tous les habitants de notre métropole.

Matthieu Theurier

Vice-Président de Rennes Métropole
délégué aux Mobilités et aux Transports en 2025



L'année 2025 a été marquée par des résultats très encourageants. Les principaux indicateurs traduisent une dynamique positive, portée par la mobilisation des équipes et les actions engagées pour améliorer la qualité du service rendu aux voyageurs.

L'arrivée progressive des bus électriques et des bus au biogaz illustre la volonté de la Métropole d'accélérer la transition énergétique du réseau. Ces nouveaux véhicules, plus silencieux, plus confortables et plus respectueux de l'environnement, renforcent notre ambition de construire une mobilité durable pour le territoire. Ils incarnent aussi la capacité de nos équipes à accompagner des évolutions technologiques majeures, tout en assurant une continuité de service exemplaire.

Sur les indicateurs fondamentaux — notamment la ponctualité, les départs manqués et la fraude — l'année 2025 a enregistré une nette amélioration. Cette progression résulte d'un travail structuré des équipes, ainsi que d'une coordination étroite avec de nombreux partenaires sur le terrain.

Ces évolutions interviennent dans un contexte particulier, marqué par la dernière année du contrat de délégation de service public 2018-2025. Elles soulignent la capacité des équipes à maintenir un niveau de service élevé et à accompagner les évolutions du réseau avec professionnalisme.

Ronan Kerloc'h

Directeur général
de Keolis Rennes

La carte d'identité du réseau

Les services de mobilité STAR (données calculées selon la méthodologie de l'Union des transports publics 2024)

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.

Chiffres clés

480 178
personnes desservies
au 1^{er} janvier 2025

43
communes desservies

711
km² de surface desservie

Services de transport

MÉTRO



55 rames de métro **2** lignes de métro

AUTOBUS



83 bus standards
dont 37 électriques

172 bus articulés
dont 48 électriques

281 autobus et cars
sous-traitants
dont 162 en bioGNV

2 149 arrêts
de bus

70 lignes de bus régulières
(y compris navette
centre-ville)

AUTOCAR



76 lignes de bus
scolaires

HANDISTAR - Accessibilité réseau



33 véhicules PMR
(HANDISTAR)

1 444 quais
accessibles
(données décembre 2025)

1 522 310 km totaux
dont 1 062 654 km réalisés en propre
et 459 656 km sous-traités

Métro et bus 100 % accessible.

COVOITURAGE



1 ligne de
covoiturage star't
1 service
BlaBlaCar Daily

PARC RELAIS



8 parcs
relais

VÉLO LIBRE SERVICE



650 VLS
disponibles

410 bornettes VLS **57** stations VLS

396 808 VLS
empruntés

Nombre de vélos au parc :
750 VLS et 1410 bornettes

VÉLO LOCATION LONGUE DURÉE



2 320

vélos à assistance électrique en
location longue durée (dont 1939 à des
particuliers et 381 à des entreprises)

Nombre de vélos au parc :
49 vélos cargos, 1047 vélos neufs
(964 classiques, 83 premiums),
249 vélos reconditionnés

VÉLO LOCATION COURTE DURÉE



1 226 vélos
empruntés

162 vélos et
trottinettes

5 agences
commerciales

dont l'espace multimodal KorriGo à la gare

Performance de l'année

FRÉQUENTATION



dont **64,4** millions de voyages
en métro
46,9 millions de voyages
en bus
102 752 voyages
HANDISTAR

NOMBRE DE VOYAGE MOYEN PAR JOUR



dont **235 000**
voyages par jour en métro (56 %)
188 000
voyages par jour en bus (44 %)

Effectifs



dont **614** conducteurs
en Équivalent Temps Plein
annuel hors sous-traitance
382 conducteurs
en Équivalent Temps Plein
annuel en sous-traitance

Offre kilométrique



dont **21** millions de kilomètres en bus
(dont 10,1 millions de km réalisés
en propre et 10,8 millions de km
sous-traités)
5,6 millions de kilomètres
en métro

Indicateurs clés

58,6 km par
habitant **232** voyages
STAR
par habitant **4,18** voyages
par km

Horaires bus et métro

Heure du
premier départHeure d'arrêt
du réseau

Une offre 24h/24
et un service STAR
de nuit sur le cœur
de métropole

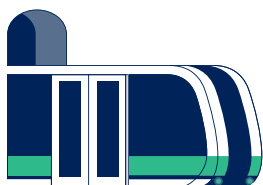
Les actualités du réseau

En 2025, la fréquentation du réseau STAR atteint 111,4 millions de voyages (+ 8,3 % par rapport à 2024), répartie à 58 % sur le métro et 42 % sur le bus. Avec 232 voyages par habitant et par an, Rennes Métropole est sur le podium des territoires où l'usage des transports en commun est le plus élevé.

Le métro

La fréquentation du métro augmente fortement grâce au fonctionnement complet de la ligne b sur toute l'année 2025, contrairement à 2024. Entre septembre et décembre, elle enregistre en moyenne plus de 102 000 voyages par jour. La disponibilité de la ligne b s'améliore nettement pour atteindre 99,4 %, même si elle reste légèrement inférieure à celle de la ligne a (99,8 %). Des actions d'amélioration sont engagées pour renforcer la fiabilité, notamment sur les revêtements élastomères des galets de guidage.

► chiffres clés



111,4 millions

+8,3 % de fréquentation par rapport à 2024 avec 102,9 millions de voyages.

Offre bus et transition énergétique

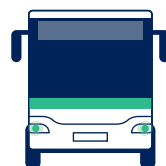
Le réseau bus affiche en 2025 un taux de réalisation de l'offre de 99,2 %, proche de celui de 2024.

Deux incidents majeurs – une panne de liaison phonie et un blocage de dépôt – ainsi que la mise en service plus lente que prévue des bus électriques expliquent une légère baisse de disponibilité du parc bus.

En revanche, la ponctualité progresse nettement et atteint 76 %, soit trois points de plus qu'en 2024.

La transition énergétique du parc se poursuit avec l'arrivée de 25 nouveaux bus électriques et 26 bus GNV. Fin 2025, le réseau compte 162 bus GNV et 85 bus électriques, représentant 46 % de l'ensemble du parc. Cette évolution permet de réduire les émissions de CO₂ à 45 g par voyage-kilomètre, contre 58 g en 2024. La production d'énergies renouvelables sur les sites du réseau progresse de près de 30 % pour atteindre environ 420 MWh.

► chiffres clés



99,2 %

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



Sûreté du réseau STAR

En matière de sûreté, la situation reste stable avec 20 incidents par million de voyages. La lutte contre la fraude se renforce avec 1,2 % des voyages contrôlés. Le taux de fraude baisse ainsi à 10,2 %, contre 12,5 % l'année précédente.

Services accessibilité

Le service HANDISTAR réalise 102 752 voyages, en recul de 4,3 %, et voit sa disponibilité atteindre 93,52 %, en dessous de l'objectif fixé.

Les taux de disponibilité en 2025 sont en dessous du niveau contractuel :

- **97,02 % en formule Confort** pour 98,10 % en 2024
- **92,49 % en formule Improvisation** pour 95,78 % en 2024

Cela s'explique notamment en raison de difficultés de recrutement.

Avec 469 accompagnements en 2025, le service d'accompagnement piéton STARmeguide poursuit son développement et réalise une hausse sensible de 19 % par rapport à 2024.

Mobilités douces

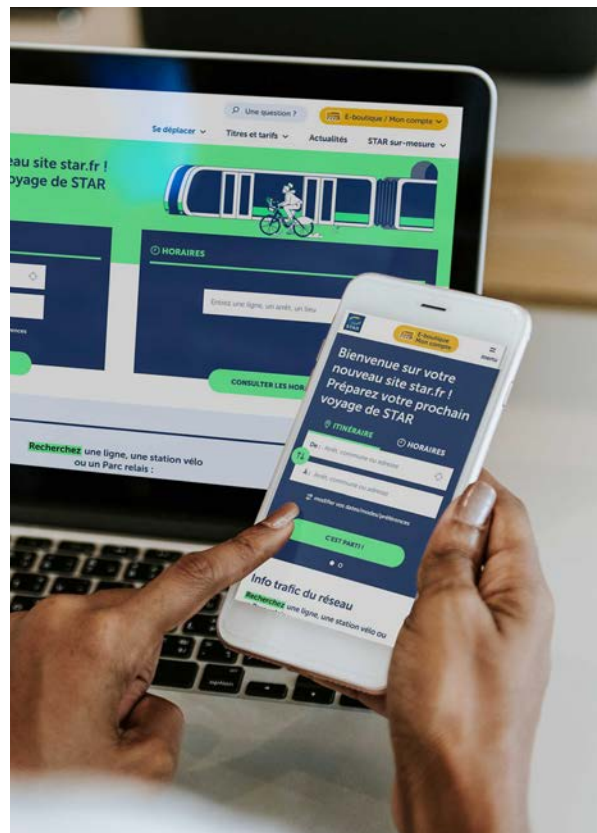
Covoiturage

En 2025, on comptabilise de service de covoiturage sur la métropole rennaise :

- Le covoiturage progresse également avec le lancement en janvier 2025 du service Covoit'STAR par BlaBlaCar Daily, qui totalise 124 085 trajets réalisés.
- La ligne Star't enregistre quant à elle un léger recul avec 5 300 voyages covoiturés sur l'année.

Vélo

La location longue durée de vélos connaît un vif succès, avec 2 320 vélos loués en 2025, dont 1 939 à des particuliers. La fréquentation vélo en libre-service recule toutefois légèrement avec 396 808 emprunts, ce recul s'explique par la surutilisation observée en 2024 lors de la panne de la ligne b.



Une mobilité toujours plus connectée

Les services digitaux continuent de se développer. L'application STAR l'appli compte désormais 160 000 utilisateurs actifs mensuels et présente une satisfaction record de 4,6 sur 5. Elle constitue, avec le site star.fr, un canal de plus en plus important de vente et rechargement numériques des titres de transport et qui représente désormais 21 % des recettes commerciales du réseau. Par ailleurs, la fréquentation par validation de la carte bancaire progresse encore, représentant 18 % des recettes totales du réseau.

► chiffres clés

160 000

utilisateurs actifs mensuels de STAR l'appli (au 31/12/2025).

4,6

note moyenne de STAR l'appli (au 31/12/2025).

La fréquentation entre 2024 et 2025

En 2025, le réseau STAR a enregistré 111,4 millions de voyages. Entre septembre et décembre, on comptait en moyenne plus de 102 000 voyages par jour sur la ligne b, et 423 000 sur l'ensemble du réseau. En comparaison avec 2024 impactée par la panne ligne b, la fréquentation 2025 s'est rééquilibrée soulageant la ligne a et les lignes urbaines.

Répartition de la fréquentation et des kilomètres par mode en 2025

		fréquentation 2025	écart % 2024/2025	km/mode	
STAR	Ligne a	39 017 635	-4,4 %	2 657 744	
	Ligne b	25 361 645	96 %	2 945 203	
	Total métro	64 379 279	19,7 %	5 602 947	
	Lignes urbaines	32 530 769	-7,7 %	3 456 715	
	Lignes métropolitaines	10 806 203	+0,2 %	10 160 493	
	Autres	3 570 474	+20,6 %	7 381 707	
	Total bus	46 907 446	-4,3 %	20 998 915	
	Voyages STAR	111 286 725	+8,3 %	26 601 862	
HANDISTAR	Voyages HANDISTAR	102 752	-4,3 %	1 522 310	
Total STAR & HANDISTAR		111 389 477	+8,3 %	28 124 172	

Objectifs DSP
68 000 508 voyages pour fréquentation métro a + b
5 688 416 de km parcourus en métro (dont 2 621 886 ligne a et 3 066 530 ligne b)

Objectifs DSP
44 746 644 voyages pour le bus
20 998 915 de km parcourus en bus

Répartition de la fréquentation STAR par titre pour 2025

en pourcentage, arrondi à l'unité



La fréquentation par famille de titre et catégorie d'âge

La fréquentation par famille de titre affiche des évolutions hétérogènes.

Par famille de titres

+8 % pour la famille tickets, l'évolution est conforme à la tendance globale de fréquentation, avec toutefois, un recul significatif de la fréquentation des voyages sur tickets rechargeables (-4 %). Cette tendance s'explique par un report important des utilisateurs de tickets rechargeables vers la validation par Carte Bancaire (CB), service qui continue à séduire par sa souplesse d'utilisation. En 2025, la fréquentation par validation CB a fait un bond de 18,8 % (+1,36 million de voyages) par rapport à l'an dernier.

Abonnements par catégorie d'âge

La fréquentation des abonnés suit une bonne dynamique : +9 %, portée par les abonnés 27-64 ans et les plus de 65 ans, comme en 2024, ainsi que par les 18-26 ans. Les abonnés détenteurs d'un titre TRSC (Tarification Réduite Sous Condition de Ressources) ont plus fréquenté le réseau qu'en 2024 : l'évolution de fréquentation est en hausse de 7 à 8 % pour les 12-17, 18-26 et 27-64 ans. La fréquentation des 65-74 ans et 75 ans progresse également, mais dans une moindre mesure (+2 à 3 %).



chiffres clés

sur la période septembre - décembre 2025



141 166

voyages par jour



93 882

voyages par jour



188 000

voyages par jour sur les lignes de bus



Parc relais

La fréquentation des parcs-relais est en hausse 17,7 % par rapport à 2024 dont la fréquentation avait été moindre à cause de la panne ligne b. Les parcs relais Poterie, Villejean-Université et Henri-Fréville sont le plus souvent complets, en semaine, sur l'ensemble de l'année, hors été. Pour les parcs Les Gayeulles, Saint-Jacques-Gaîté et Cesson-Viasilva, plus capacitaires il est à noter que leur niveau de remplissage progresse régulièrement montrant ainsi le changement d'habitude des automobilistes...

Les taux de remplissage des week-ends dépendent des événements, à titre d'exemple les bons niveaux de remplissage des samedis en février sont liés aux portes ouvertes des écoles et universités, en juin, à la fête de la musique et en décembre, aux achats de Noël. Quant aux dimanches, ce sont les événements sportifs qui génèrent les niveaux de remplissage les plus marqués (Urban Trail en avril, Tout Rennes Court et Marathon Vert en octobre), ainsi que les achats de Noël, lors de l'ouverture des commerces les dimanches de décembre.

Fréquentation des P+R

	Ligne a	Ligne b
Du lundi au vendredi	92 %	70 %
Samedi	62 %	51 %
Dimanche et jours fériés (VU, HFR, CVI, SJG)	36 %	34 %

Évolution du nombre d'entrées

période automne 2025 vs automne 2024



-2 %



+30 %

La vitesse commerciale (en km/h)

	2024	2025	Évolution
Lignes urbaines	17,30	17,17	-0,7 %
Lignes métropolitaines	27,83	27,83	0 %
Lignes événementielles	20,16	20,14	-0,1 %
Total réseau bus	21,64	21,53	-0,5 %
Total réseau métro	32,56	32,56	0 %
Total réseau	23,83	23,71	-0,5 %

Définition : rapport entre les kilomètres commerciaux et les heures commerciales sur une journée semaine hiver.

L'évolution de la vitesse commerciale dépend de la fréquentation et des conditions de circulation des lignes.

La vitesse de production en jour de semaine (en km/h)

	2024	2025	Évolution
Lignes urbaines	15,54	16,69	+1 %
Lignes métropolitaines	23,82	24,12	+1,3 %
Lignes événementielles	22,20	23,13	+4,2 %
Total réseau bus	19,59	19,76	+0,9 %
Total réseau métro	34,57	32,72	+3,6 %
Total réseau	20,70	21,57	+4,2 %

Définition : rapport entre les kilomètres totaux et les heures totales (y compris battement en terminus) sur une journée semaine hiver.

L'évolution de la vitesse de production dépend de la fréquentation, des conditions de circulation des lignes, et de l'organisation de l'exploitation. La panne de la ligne b en 2024 et le redéploiement des lignes de bus avaient dégradés l'organisation du réseau et réduit son optimisation.



Bus : composition et âge du parc

Keolis Rennes

L'année 2025 a débuté avec l'arrivée de nouveaux bus électriques, comprenant 18 bus articulés et 7 bus standards, portant ainsi la flotte de bus électriques à 85 véhicules. 17 bus thermiques ont été sortis du parc. L'âge moyen du parc poursuit sa baisse engagée en 2023 pour atteindre 9,74 ans.

Sous- traitants

L'année 2025 est caractérisée par le renouvellement de 26 bus diesel en GNV dont 9 en propriété des transporteurs et 17 bus MAN GNV mis à disposition de Keolis Armor. L'âge moyen du parc affrété passe à 6,99 ans contre 7,2 ans en 2024.

HANDISTAR

En 2025, le parc est composé de 34 véhicules : 1 véhicule technique électrique, 3 véhicules légers adaptés et 30 minibus adaptés. L'âge moyen du parc des véhicules en ligne à fin décembre 2025 est de 9,4 ans.

2 bus qui devaient être réformés, ont été donnés à 2 lycées professionnels afin de dispenser des formations dans le cadre de l'atelier XXL. L'atelier XXL est un partenariat entre plusieurs acteurs institutionnels et industriels, dont Rennes Métropole, qui vise à promouvoir les métiers de la maintenance et former les jeunes à ces métiers.



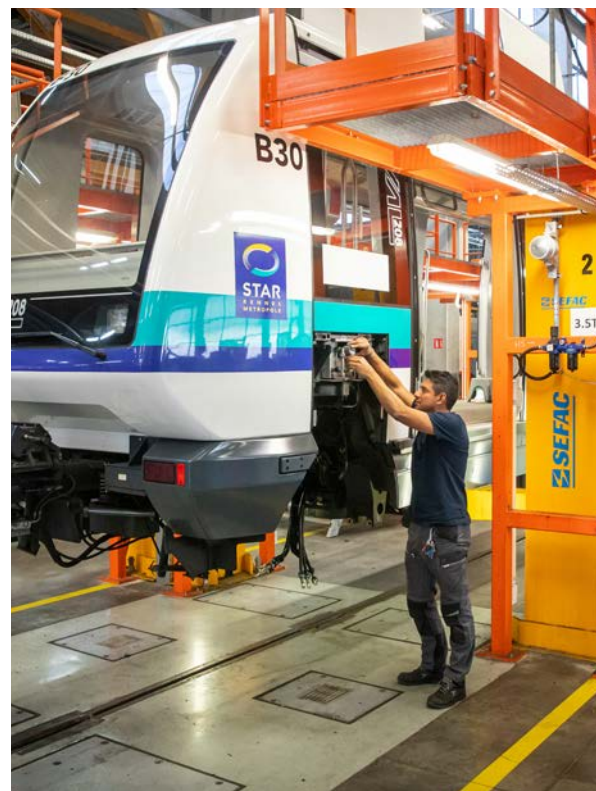
Accidentologie

Keolis Rennes

En 2025, l'accidentologie reste faible, le ratio de kilométrage moyen entre deux accidents atteint 21 631 km. 458 accidents ont été recensés sur l'année, dont 69 impliquant des personnes.

Sous-traitance

En 2025, le nombre d'accidents est en baisse il est de 289 contre 327 en 2024. Le nombre de kilomètres parcourus entre deux accidents progresse de 34 676 kilomètres en 2024 à 39 616 en 2025.



Métro

Au 31 décembre 2025, 15 rames sur les 16 rames VAL 208 AG de la ligne a ont été rénovées. Ce vaste chantier visait à prolonger la durée de vie des rames jusqu'à 4 millions de kilomètres ou 45 ans, contre 2,5 millions de kilomètres ou 30 ans initialement prévus par le constructeur Siemens. Les équipes de Keolis Rennes ont assuré les travaux de révision générale et les déposes des équipements du véhicule tandis que la rénovation de la structure de chaque rame a été confiée à l'entreprise Safra.

Sur le matériel roulant ligne b, l'année 2025 a été marquée par le suivi des liaisons pivots de guidage ainsi que les réalisations des premières révisions limitées des rames (premiers travaux lourds de maintenance sur les rames).

Accessibilité



HANDISTAR

En 2025, le service de transport de personnes à mobilité réduite HANDISTAR enregistre une diminution de 4,3 % de sa fréquentation, avec 102 752 voyages. Cette diminution s'explique par des difficultés de recrutement qui ont empêché d'atteindre les objectifs contractuels.

► chiffres clés

102 752

voyages effectués en 2025
(-4,3 % par rapport à 2024).

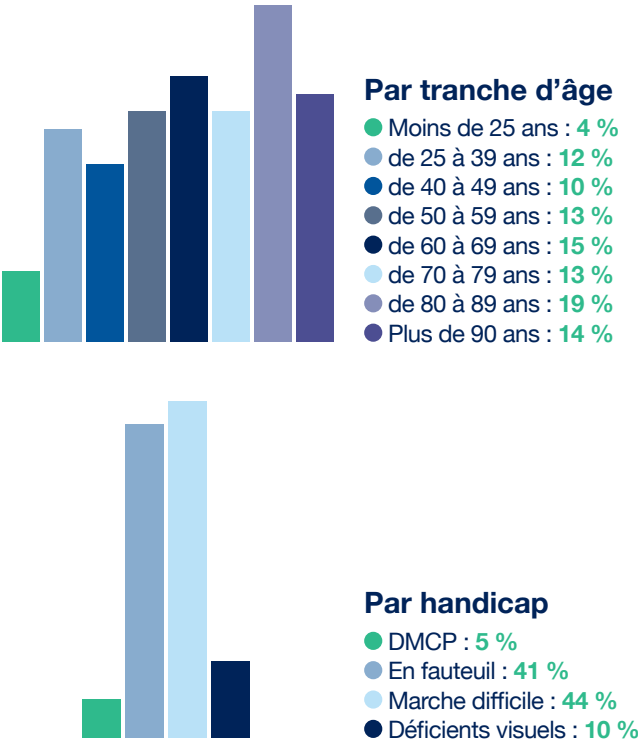
2 022

usagers inscrits au 31 décembre 2025
contre 1 848 à fin décembre 2024.

361

nouveaux usagers en 2025.

Repartition des inscrits



Le volume de demandes placées en liste d'attente augmente de 10,8 %. 84,3 % d'entre elles sont satisfaites (contre 89,7 en 2024).

Le taux de groupage global est stable : 1,287 pour 1,290 en 2024.

Taux de disponibilité qui n'atteignent pas les objectifs contractuels :

- Pour la formule CONFORT (seuil = 98 %) : le taux de disponibilité est de 97 %, avec une augmentation des demandes de réservation en Confort de 3,2 %.
- Pour la formule IMPROVISATION (seuil = 95 %) : le taux de disponibilité global est de 92,5 % (95,8 % en 2024).

Origines et destination des voyages HANDISTAR

	2024	2025	Écart %
Rennes <> Rennes	37,5 %	38,7 %	1,2 %
Rennes <> Extérieur* *autres communes de Rennes Métropole	42,8 %	40,2 %	-2,6 %
Extérieur <> Extérieur* *autres communes de Rennes Métropole	19,6 %	21 %	1,5 %

STARmeguide

469 accompagnements « piéton » ont été réalisés dans le cadre du service STARmeguide, contre 394 en 2024. Le recours à ce service progresse même si le rythme est moins soutenu qu'entre 2024 et 2023.

► chiffres clés

90

nouvelles personnes se sont inscrites à STARmeguide.

17

parcours découverte réunissant 21 personnes ont été réalisés en 2025 (contre 25 l'an dernier).

7

ateliers numériques se sont déroulés (contre 2 l'an dernier). Ils ont été très appréciés par les 13 participants.



Des aménagements du réseau pour le rendre toujours plus accessible



Fin de la consigne aux usagers de faire signe au conducteur pour que le bus s'arrête, une aide précieuse qui simplifie la mobilité des personnes malvoyantes, notamment sur les arrêts multi lignes.



Mise en place de pictogrammes identifiant chaque direction des lignes de métro pour faciliter l'orientation des usagers.



Dans les rames de la ligne a, l'ensemble des thermomètres de ligne au-dessus des portes ont été remplacés pour améliorer la lisibilité et la compréhension.



Et sur les rames de la ligne b, la signalétique pour identifier les places réservées aux personnes à mobilité réduite a été renforcée.

Les mobilités douces

Le vélo en libre-service (VLS)

La fréquentation globale annuelle du service a atteint 396 808 emprunts, en baisse de 6,8 % par rapport à 2024. L'année 2025 affiche une baisse de janvier à juin (-18 %), s'expliquant par la panne ligne b en 2024 qui avait boosté l'utilisation des VLS. Cependant, depuis juillet, la tendance est revenue à la hausse (+7 %).

En juin 2025, 300 VLS gris sont venus compléter les 450 VLS déjà présents sur le réseau STAR et ainsi participer au rétablissement du niveau de disponibilité. Ces vélos sont des anciens VLS de Bordeaux Métropole, qui ont été reconditionnés pour être remis en service sur le réseau rennais.

La disponibilité du système VLS varie au cours de l'année entre 95 % et plus de 98 %, en corrélation avec la fréquentation moyenne journalière enregistrée.

► chiffres clés

800

vélos en libre-service vs 600 en 2024.

396 808

emprunts vs 425 929 en 2024.

3

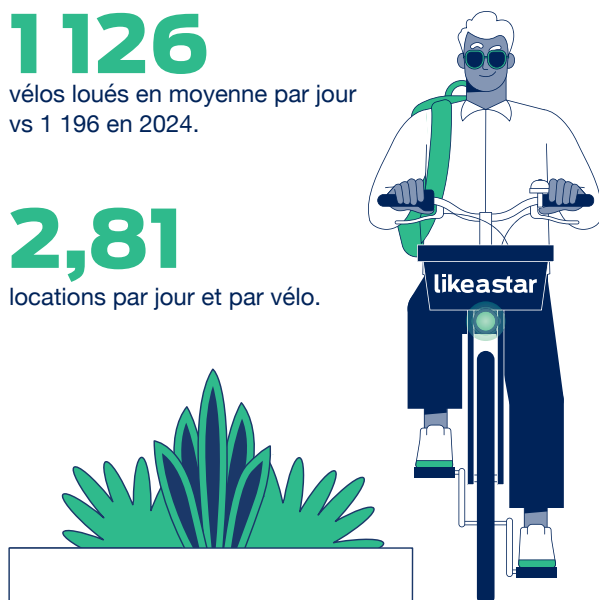
stations les plus utilisées :
Gare, République, Place de Bretagne.

1 126

vélos loués en moyenne par jour
vs 1 196 en 2024.

2,81

locations par jour et par vélo.



Le service de location de vélos en longue durée

Au total, 2 320 vélos à assistance électrique (VAE) ont été mis en location, répartis comme suit :

- 1 939 souscriptions de vélos classiques par des particuliers.
- 381 souscriptions de vélos par des entreprises.

En complément, 49 locations de vélos cargos / longtails ont été réalisées. Le taux de rachat des vélos par les clients est élevé cette année (884 au total), atteignant près de 55 %, soit une hausse de 10 % par rapport à 2024.

En 2025, l'association Roller Breizh Animation a rejoint les autres partenaires pour une première année de tests afin de permettre à la Maison du vélo et à la Maison du vélo Mobile de présenter et imaginer des interventions autour de la pratique du roller comme mode de déplacement actif.

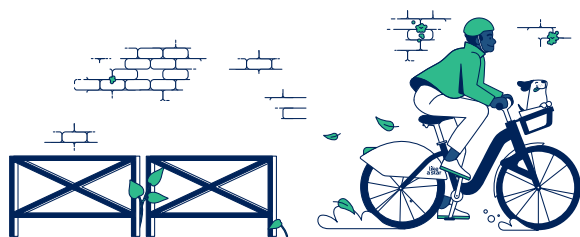
► chiffres clés

964

vélos neufs ont été achetés auprès du fournisseur MFC, situé à Machecoul en Loire-Atlantique, sur 1 260 vélos classiques et 83 vélos premiums. Vs 1 343 vélos neufs achetés en 2024.

249

vélos reconditionnés vs 340 en 2024.



Le service de location de vélos en courte durée

En 2025, la flotte est constituée de 162 vélos dont 40 sont mis à disposition de l'association Roazhon Mobility pour des animations dans les écoles et affiche une fréquentation stable avec +2 % de locations, pour un total de 1 226 départs. Sur cet exercice, on constate une demande en hausse pour les locations de 1 jour et 1 mois.

Fréquentation de la Maison du vélo

En 2025, la fréquentation de la Maison du vélo est de nouveau en hausse. L'activité étant malgré tout liée à l'offre location longue durée, le fort volume de distribution continue sur l'année, a permis de maintenir une bonne fréquentation et comme en 2024 il n'y a pas eu de baisse sur la période estivale. On note une évolution franche, à partir d'avril.

La Maison du vélo reste un lieu d'accueil pour de nombreux projets, comme des journées d'accueil de classes d'élèves, des remises de lots de concours ou encore une journée d'inauguration du Mobilo, vélo inclusif.

Fréquentation de la Maison du vélo mobile

La Maison du vélo mobile, bus aménagé dédié à la promotion de l'usage du vélo, a circulé dans 36 communes de la métropole entre mars et novembre 2025 dans le cadre de cette quatrième année d'exploitation. Le service STAR et partenaires associés (rayons d'action, La petite Rennes et Roazhon Mobility) proposent un service de proximité et une animation locale le temps de leur passage (offre de location, atelier de réparation et de gravage, animation de remise en selle...). Afin de mieux préparer le passage du bus, la communication amont a été développée en coordination avec les communes.

Au total, 2 795 visites ont été enregistrés lors des animations de la Maison du vélo mobile, répartis comme suit :

- 687 pour les services STAR le vélo
- 2 108 pour les partenaires (révisions, marquages, sensibilisation).

Le covoiturage

En janvier 2025, un partenariat entre Rennes Métropole et BlaBlaCar Daily a permis de lancer le service Covoit'STAR x BlaBlaCar Daily pour développer la pratique du covoiturage du quotidien, mieux faire connaître et soutenir ce service déjà présent sur le territoire.

► chiffres clés

87 212

inscrits au 31 décembre 2025.

124 085

trajets réalisés.

63

nouvelles entreprises inscrites au service en un an.

► chiffres clés star't

5 300

voyages covoiturés réalisés sur l'année 2025.

194

passagers différents.

301

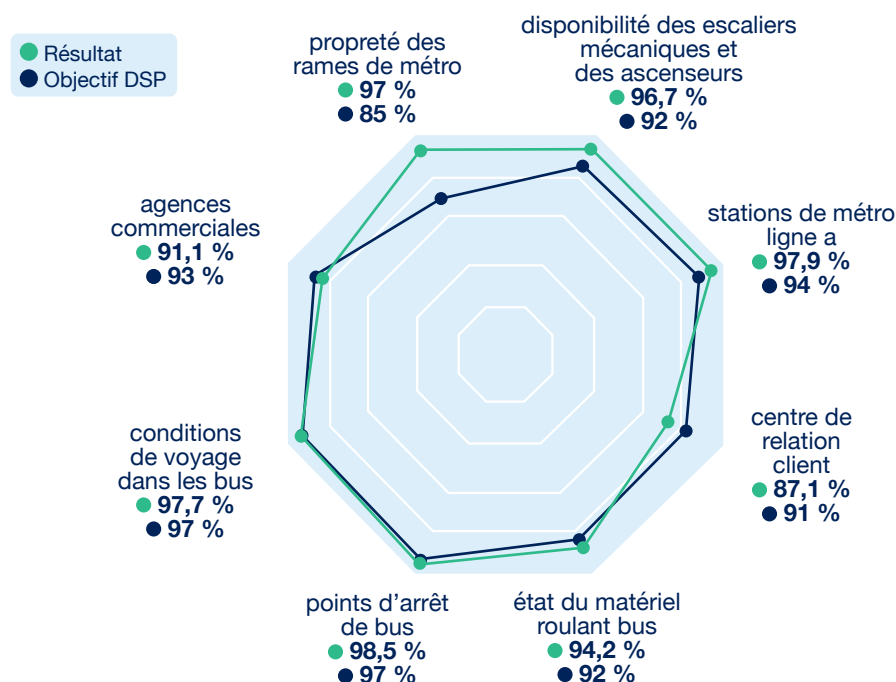
conducteurs différents ont assuré des départs.



La qualité contractuelle

Critères qualité contractuels bus & métro

Le suivi de la qualité de service est structuré autour de 16 critères définis contractuellement avec Rennes Métropole.



Quelques faits saillants

- **Centre de Relation clients** : la qualité de la réponse est en progrès, renforcée par des formations ciblées.
- **Agences commerciales** : le service est stable par rapport à l'an passé, légèrement en deçà de l'objectif, avec un plan d'actions pour réduire l'attente et un coaching individuel des agents.
- **Conditions de voyage bus** : une qualité de voyage de bon niveau, soutenue par des sensibilisations conduites, présence terrain lors des pics de fréquentation, un plan pour fiabiliser les annonces sonores.
- **État du matériel roulant bus** : des bus plus propres, grâce à l'amélioration des tunnels de lavage, aux opérations de lustrage et aux reprises de carrosserie.
- **Ponctualité bus** : une ponctualité en nette progression permise par une révision des temps de parcours, l'analyse des lignes et des réunions mensuelles métiers.

► chiffres clés

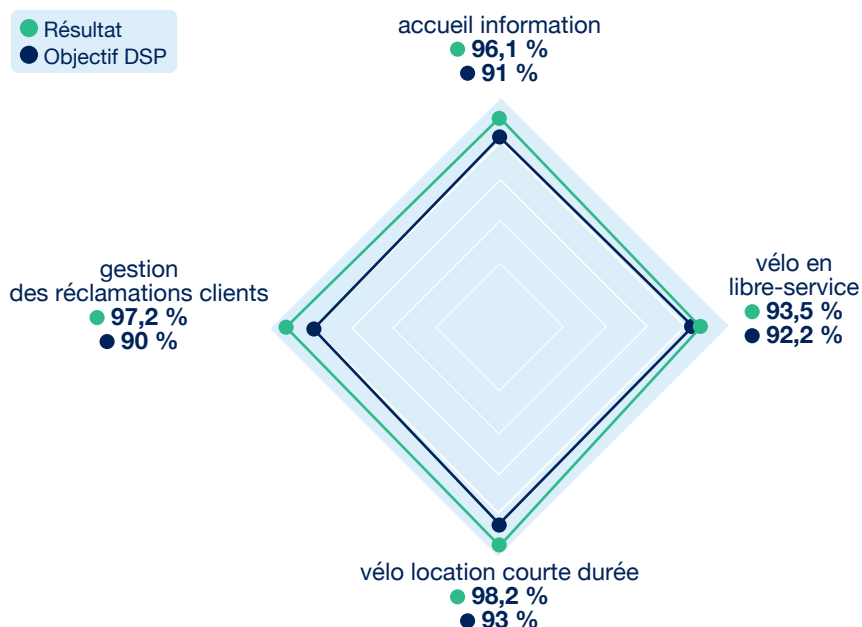
bus 76 %

ponctualité bus (avec objectif de 77 %).

m 99,68 %

ponctualité métro (avec objectif de 99,6 %).

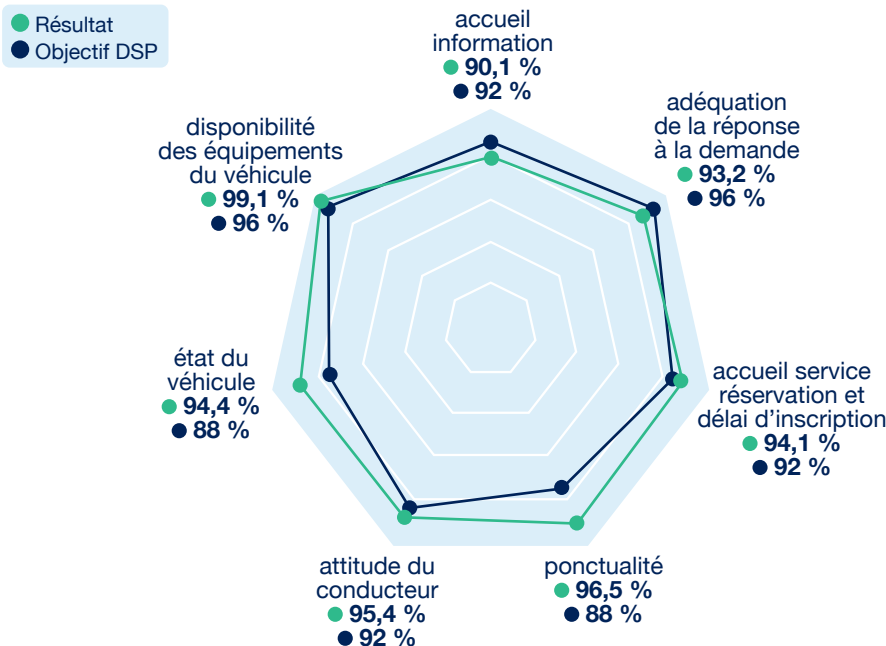
Critères qualité contractuelle vélo



Quelques faits saillants

- **Vélos en libre-service** : qualité en hausse grâce au plan d'actions déployé sur 2025 (pièces, renfort maintenance, régulation) et à l'arrivée de vélos reconditionnés, malgré un parc vieillissant.
- **Vélos en location courte durée** : net progrès de la qualité (+6 pts) porté par le remplacement des VAE, la rénovation des VTC et la digitalisation des contrôles (+ réactifs).
- **Réclamations clients** : performance élevée et stable avec des délais maîtrisés et des réponses de qualité, confirmant l'efficacité du traitement de 120 dossiers en 2025.

Qualité contractuelle HANDISTAR

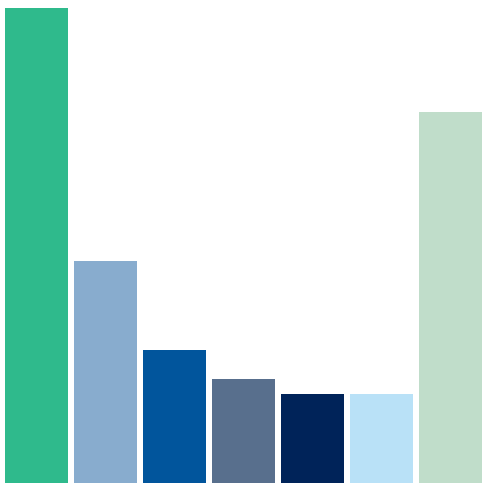


Quelques faits saillants

2025 est la 22^e année de certification NF 281 « transport à la demande » par l'AFNOR. Le rapport d'audit révèle des résultats supérieurs aux objectifs fixés par la norme. Aucune non-conformité n'a été relevée. Seuls des points forts ont été mis en avant tels qu'un accompagnement des conducteurs de très haut niveau, un parcours d'intégration progressif des nouveaux conducteurs, un système de signalement interne qui est de plus en plus sollicité, la dynamique d'amélioration continue qui est ancrée au sein du service.

Réclamations en baisse

5 844 réclamations concernant le bus et le métro ont été enregistrées en 2025 (pour 111.4 millions de voyages réalisés), contre 6 618 en 2024. Trois périodes plus élevées se distinguent : janvier, juin et septembre. De manière générale, le nombre de réclamations reste inférieur chaque mois par rapport à l'année 2024 qui était atypique en raison de la panne ligne b. Les réclamations liées à l'accessibilité et à la sécurité donnent systématiquement lieu à des rencontres ou à des échanges téléphoniques avec les usagers.



Type de réclamations

- non-respect horaires et itinéraires : 32 %
- distribution et tarifs : 15 %
- amélioration offre : 9 %
- conduite : 7 %
- comportement conducteur : 6 %
- non-respect arrêts : 6 %
- autres : 25 %

► chiffres clés

85

réclamations HANDISTAR contre 56 en 2024 pour 102 752 voyages réalisés.

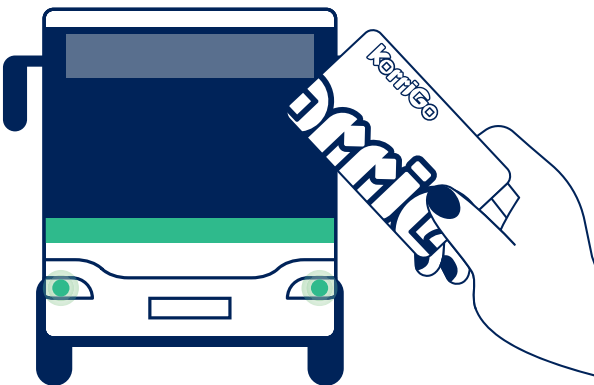
Activité de contrôle et de lutte contre la fraude

Le recouvrement des procès-verbaux

42 535 procès-verbaux ont été dressés en 2025 dans les bus et le métro. Le taux de fraude réel se situe à 10,2 %, contre 12,5 % en 2024.

Parmi les procès-verbaux dressés (parcs-relais inclus), 50 % sont régularisés. 16 % sont réglés lors du contrôle, 4 % par internet ou sur les DAT et 25 % des contrevenants se déplacent en agence. 5 % des procès-verbaux sont transformés en abonnement (dispositif *Trok-it*), soit un volume de 2 338 abonnements vendus sur l'année.

	2024	2025	Écart
Contôles repressifs	1 031 483	1 294 651	263 168
Bus	341 403	376 422	35 019
Métro	690 080	918 229	228 149
Procès-Verbaux	38 934	42 535	3 601
Nombre de PV / million de voyageurs	379	382	3
Taux de fraude enquêté	12,5 %	10,2 %	-2,3 %
Bus	15,1 %	12,6 %	-2,5 %
Métro	10,3 %	8,5 %	-1,8 %
Taux de recouvrement	49,0 %	50,3 %	1,3 %



Stabilité des incidents

L'année 2025 a connu une stabilité sur le nombre d'incidents enregistrés avec 2 244 incidents, représentant 20 incidents par million de voyageurs transportés. Plus de 2/3 des faits concernent des atteintes à la tranquillité, telles que la consommation d'alcool ou de stupéfiants, la présence de jeunes errant dans les parcs relais ou encore la circulation sur le réseau de personnes agitées ou endormies.

Le nombre de menaces/injures diminue mais le réseau fait face à une recrudescence de coups et blessures, menaces physiques et crachats. Même si la tendance est à la baisse, les conducteurs restent les plus touchés par les actes de menaces ou d'agressions (55 en 2025).

	2024	2025
Atteinte visant à perturber le service	146	132
Atteinte aux personnes	345	380
Atteinte aux biens	204	185
Atteinte à la tranquillité	1 398	1 547
Total	2 093	2 244
Incidents / million de voyageurs	20	20
Répartition bus	40 %	38 %
Répartition métro	21 %	24 %
Autre	39 %	38 %

Intensification de la coordination avec les forces de sécurité intérieure

La coordination avec les FSI (Forces de Sécurité Intérieures) s'intensifie en 2025 : 110 opérations conjointes ont été organisées sur le réseau.

Par ailleurs, depuis janvier 2025, une réunion mensuelle dédiée à la sécurité dans les transports (Groupe Partenariat Opérationnel, flux et mobilité) réunit la SNCF, Keolis Rennes, les taxis et les FSI. Elle permet de définir et coordonner les actions à mener à court terme.

Chiffres clés du Poste de Commandement de Sûreté et de Sécurité

- 835 enregistrements d'appels Police dont 330 pour des demandes de déplacement pour des vérifications d'identité et 34 pour des demandes urgentes dans le cas d'agression d'agents.
- Gestion de 436 incidents sûreté sur demande directe d'intervenants terrain STAR ou partenaires extérieurs comme la Police Nationale, Amistar, agents d'entretien...



Les campagnes de prévention continuent leur déploiement

#NONSURTOUTESLESLIGNES

Développement de la campagne de prévention contre les agressions, harcèlement, racisme... à travers 2 animations « Bus Théâtre » dont une en partenariat avec la SNCF et une deuxième au mois de novembre dans le quartier de Villejean-Kennedy à l'occasion de la Semaine de la lutte contre les violences faites aux femmes.

#RESPECTSURTOUTESLESLIGNES

À la suite de nombreuses agressions envers les agents STAR et afin de sensibiliser le public sur le respect des agents, une campagne de communication déclinée de la campagne #NONSURTOUTESLESLIGNES avec un nouvel #RESPECTSURTOUTESLESLIGNES a été déployée. En 2025, cette campagne a fait l'objet d'une campagne d'affichage dans Rennes du 3 au 16 juin 2025 sur 81 lignes de bus. De plus, plusieurs fois dans l'année, les salariés de Keolis Rennes et les Amistar se sont déployés sur les pôles d'échange bus afin de rappeler les règles de civisme et de respect dans le bus pendant les heures de pointe de la journée.

Aide à la réinsertion

En collaboration avec le SPIP (Service Pénitentiaire d'Insertion et de Probation), Keolis Rennes a accueilli 22 mesures TIG (travail d'intérêt général) au cours de l'année 2025, totalisant 950 heures de travail. Les personnes sont intégrées dans différents services, apportant leur aide à des postes variés tels que la maintenance bus et métro, le service informatique, la maison du vélo ou le service exploitation.

La responsabilité sociale

Les consommations d'énergie et d'eau



La consommation de la traction kilowattheures bus électriques suit les évolutions du parc en 2025 avec une forte baisse de la consommation de gazole (-20,2 % vs 2024) au profit de la traction électrique (+134,5 % vs 2024).



La consommation de la traction kilowattheures du métro ligne a a connu une forte consommation électrique de traction en 2025 à la suite d'un défaut du banc de charges GATC en août/septembre 2025. La consommation de la ligne b reflète une exploitation pleine en 2025.



La consommation de gaz a baissé de 9,5 % en 2025 par rapport à 2024. Elle s'explique par une diminution de la consommation de la cabine de peinture (-36 % baisse d'activité) ainsi qu'une baisse générale sur les sites dépôt Maltière (-29 %), station-service Baud (-23 %) et Pré Botté (-14 %).



La consommation d'eau ressort en augmentation de 24,4 % s'expliquant par l'augmentation de la consommation du site de Pré Botté dû au fonctionnement important de la climatisation à eau perdue pendant les mois d'été qui ont connu des périodes de canicules.



La consommation d'électricité de l'ensemble des sites augmente de 14,8 % vs 2024 s'expliquant par une exploitation pleine de la ligne b en 2025.



Ancrage territorial

Keolis Rennes parraine 2 masters en lien avec les mobilités : le master Economie et Management de la Mobilité Durable (EMMD) de l'Université de Rennes et le master Ingénierie des Services Urbains en Réseaux (ISUR) de l'IEP de Rennes. Le parrainage inclut l'intervention de cadres experts dans le cursus de formation (conception d'offre, études, transition énergétique...), la visite de sites, la préparation aux entretiens d'embauche, la proposition de stages. Le parrainage du master EMMD est le plus ancien parrainage de l'université de Rennes (> 20 ans). Keolis Rennes accueille aussi des doctorants en partenariat avec l'IRISA, le dernier en date a soutenu sa thèse le 4 décembre 2025.



Atténuation climatique

Keolis Rennes a actualisé son Bilan des Gaz à Effet de Serre (BEGES) en 2025 :

- **Scope 1 : 8 675 tonnes CO₂e** (émissions directes liées aux activités, notamment la consommation de carburant des bus et véhicules)
- **Scope 2 : 1 182 tonnes CO₂e** (émissions indirectes liées à la consommation d'électricité)
- **Scope 3 : 23 031 tonnes CO₂e** (autres émissions indirectes : amont de l'énergie, achats, déplacements, déchets...)

Le BEGES est en réduction de 16 % par rapport à 2021, marquée par une baisse de 23 % du scope 1 en lien avec la décarbonation du parc bus, une baisse de 15 % sur le scope 3. Pour mémoire, la première convention carbone fournisseurs a eu lieu en septembre 2023, avec depuis cet évènement la collecte régulière de BEGES et de trajectoire de décarbonation de nos partenaires. Keolis Rennes est détenteur du label Mobil'Employeurs de Rennes Métropole.

Certification ISO 45001

En décembre 2025, Keolis Rennes a étendu le périmètre de certification de son système de management de la sécurité des salariés, aux métiers de la direction commerciale, de l'exploitation métro, de la maintenance des infrastructures, soient plus de 1 000 collaborateurs concernés. La démarche concourt à réduire les risques professionnels, à garantir la conformité réglementaire, en activant plusieurs leviers : l'organisation du travail, la formation des salariés, la vérification périodique des installations... Le taux de fréquence des accidents du travail est en baisse de 11 % en 2025 par rapport à 2024.

Répartition des énergies en millions de kilomètres parcourus

	2025	Tous modes	Bus
Métro	5 602 947	21 %	-
Bus électriques	3 569 815	14 %	17 %
Bus thermiques	10 919 436	41 %	52 %
Bus GNV	6 509 664	24 %	31 %
Total bus	20 998 915	-	-
Total réseau	26 601 862	-	-



Les données sociales

L'effectif de l'entreprise a diminué en 2025 par rapport à l'année précédente, pour atteindre 1 183 salariés au 31 décembre 2025, soit 49 de moins qu'à la fin de l'année 2024.

	2024		2025	
	Effectif au 31/12	ETP annuel	Effectif au 31/12	ETP annuel
Hommes	939	925	897	901
Femmes	293	282	286	275
Total	1 232	1 207	1 183	1 176

Au cours de l'année, il y a eu près de deux fois plus de départs que d'embauches. La baisse d'effectifs entre 2024 et 2025 correspond à un retour au niveau théorique nécessaire, après une phase de diminution des compteurs de congés dont les niveaux élevés étaient liés aux difficultés de recrutements que nous avons connu dans la phase post Covid. Cette diminution d'effectifs a été renforcée par la diminution de l'absentéisme à la conduite constatée en 2024 (9,6 % en 2024 vs 11,31 % en 2023) qui a permis d'anticiper un moindre besoin en recrutement pour l'année 2025.

Concernant la population de la conduite, 19 salariés ont été recrutés (16 conducteurs et 3 conductrices). Ce qui amène le nombre de conducteurs au 31 décembre 2025 à 626 (vs 648 en 2024).

Il est positif de constater que plus de 98,5 % des collaborateurs de Keolis Rennes sont en contrat à durée indéterminée (CDI). Le taux de féminisation poursuit sa progression : il s'établit à 24,2 % de l'effectif global, en hausse de 0,4 point par rapport à 2024.

En 2025, l'effectif de conduite des sous-traitants a évolué essentiellement par la mise à niveau des effectifs de conduite portée par la bonne dynamique du recrutement ainsi que par l'évolution d'offre sur le secteur de Betton. À la fin de l'année 2025, l'effectif de conduite s'élève à 381,8 équivalents temps plein.



L'absentéisme

En 2025, Keolis Rennes a enregistré une amélioration de son taux d'absentéisme, qui s'est établi à 8,6 %, soit une diminution de 0,3 point par rapport à l'année précédente.

Chez les sous-traitants, le taux d'absentéisme s'établit à 8,83 % soit une hausse de +0,97 point par rapport à 2024. Cette dégradation est générale à l'ensemble des transporteurs et s'explique par une hausse des maladies longues durées et épisodes plus soutenus de maladies saisonnières.

Le dialogue social

En 2025, 10 alarmes sociales ont été déposées, dont 5 ont conduit au dépôt de préavis de grève. La conflictualité au sein de Keolis Rennes est en hausse par rapport à 2024, elle passe de 3 293 heures pour 2024 à 4 010 heures de grève en 2025. Cela représente un taux de conflictualité (nombre de jours de grève / nombre de salariés au 31 décembre de l'année considérée) de 0,49 % en 2025 contre 0,38 % pour 2024.

En 2025, les sous-traitants Keolis Armor et CAT 35 ont été touchés par plusieurs mouvements de grève dans un contexte national. Deux dates communes, les 10 et 18 septembre, ont été recensées, cette dernière étant la plus impactante avec 56 grévistes et 283 courses non assurées au total. Keolis Armor a également connu de légères perturbations les 19 septembre et 2 octobre sans impact sur l'exploitation du réseau STAR.

► structure de Keolis Rennes



1 176

salariés équivalent temps plein moyen en 2025.

46 ans et 1 mois

d'âge moyen.

11 ans et 8 mois

d'ancienneté moyenne.

70

salariés en situation de handicap.

24,2 %

de femmes dans les équipes.

43 %

de femmes au comité de direction.

98,5 %

des collaborateurs en contrat à durée déterminée (CDD).

29

personnels mis à disposition par le Groupe Keolis.

8,5 %

taux d'absentéisme pour Keolis Rennes et 8,83 % chez les affrétés.

► effectifs nominaux de Keolis Rennes

au 31 décembre 2025

619

Conduite

166

Maintenance et projet

99

Exploitation métro

50

Fonctions supports

75

Commerce et marketing

78

Contrôle

89

Encadrement exploitation

Total

1 176

salariés soit une diminution du nombre d'équivalents temps plein de 51 salariés par rapport à la fin de l'année 2024.



23

► effectifs de conduite en sous-traitance

382

salariés équivalent temps plein sont affectés à la conduite du réseau STAR chez les sous-traitants.

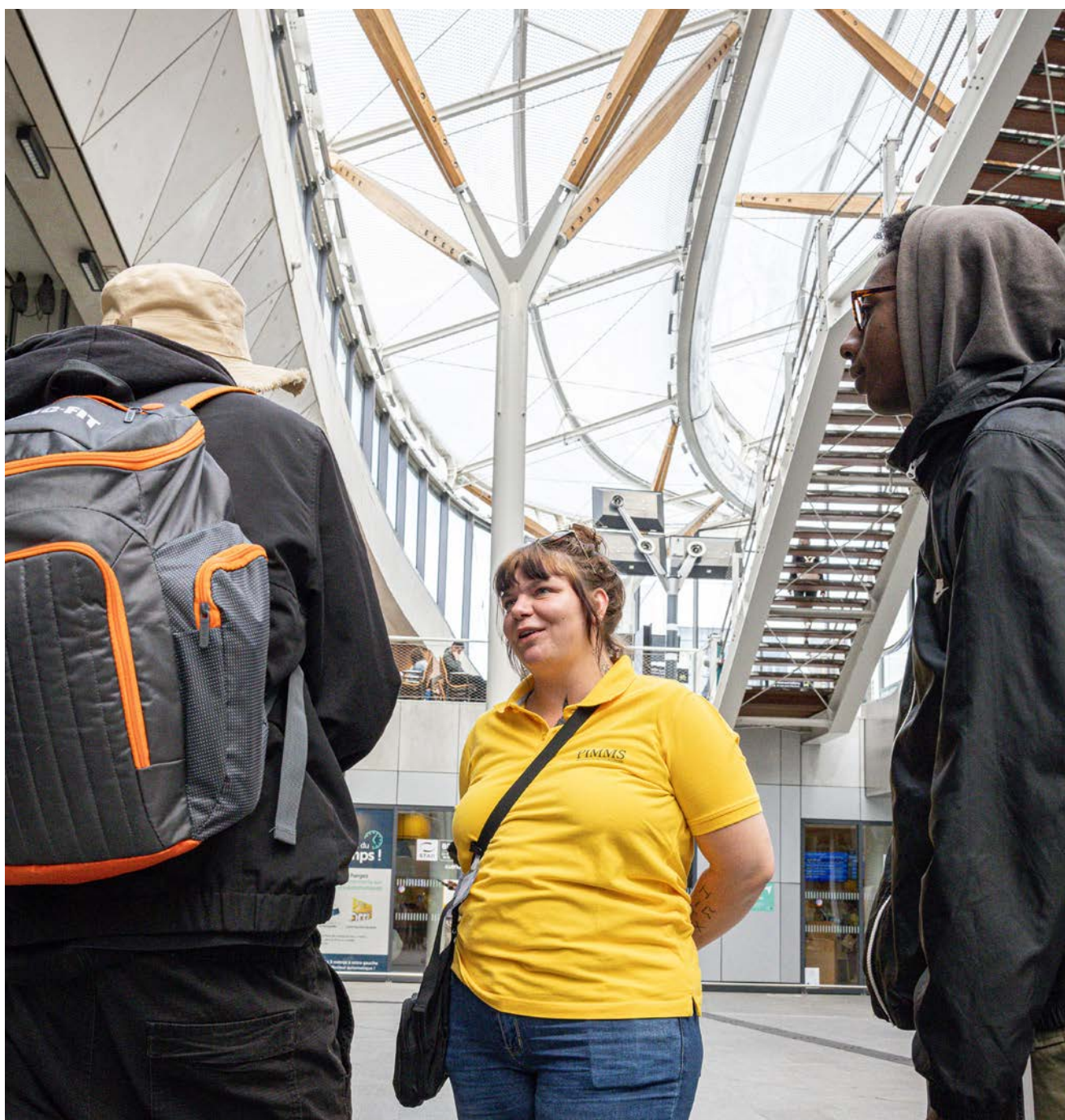


Les données sociales

Le partenariat entre Keolis Rennes et Pimms Médiation Rennes

Conformément à la convention de partenariat signée en juillet 2013, Pimms Médiation Rennes a dynamisé sa politique d'insertion et de professionnalisation des médiateurs et médiatrices sociaux en leur offrant ainsi la possibilité, en contrat aidé, de bénéficier d'un emploi en CDI. Ce dispositif permet notamment d'accroître

l'efficacité des opérations de médiation grâce à la mise en place d'équipes mixtes (CDI/contrat aidé). Pour réaliser à bien ces missions, les médiateurs sociaux sont formés aux outils de la médiation sociale et sensibilisés sur des thématiques comme « Handicap invisible et transports » et sur les « consommateurs de drogue sur le Réseau de transport », délivrée par CARUUD (Centre d'Accueil et d'Accompagnement à la Réduction des risques pour Usagers de Drogues) afin d'avoir une attention toute particulière sur le public fragile dans les accompagnements.



La formation professionnelle

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 des collaborateurs. Keolis Rennes a pour objectif d'accompagner ses salariés dans leur développement de compétences et dans leur progression de carrière.

En 2025, Keolis Rennes a alloué 3,13 % de sa masse salariale à la formation professionnelle (hors cotisations obligatoires). 1138 salariés soit 96 % des salariés ont bénéficié d'au moins une formation dans l'année. Au total, ce sont 28 802 heures dispensées.

Formation annuelle continue des conducteurs

Comme chaque année, Keolis Rennes forme ses conducteurs et conductrices sur une ou plusieurs thématiques d'actualité ou récurrentes. En 2025, 616 salariés ont donc suivi le module perfectionner sa relation client. 2 objectifs pour cette journée : répondre à une attente forte sur la satisfaction client et la qualité de service, mais également prendre soin des personnels. 3 modules ont donc été préparés par les formateurs internes : le premier est « comprendre et mieux vivre ses émotions pour un bien être au quotidien », le deuxième concerne le temps de parcours (contraintes et opportunités) et le troisième porte sur la satisfaction client : « identifier les indices qualités ».

Formation des managers

En 2025, le modèle « Leadership » du groupe Keolis a été déployé, proposant un référentiel commun, des valeurs et des compétences socles nécessaires à l'ensemble des managers (62 stagiaires). L'ensemble des managers a également suivi le module sensibilisation à la lutte contre les harcèlements.



► chiffres clés

8

conducteurs recrutés en CDI dans le cadre de la clause sociale 2025.

11

salariés ont expérimenté la formation PSSM – Premiers secours en santé mentale.

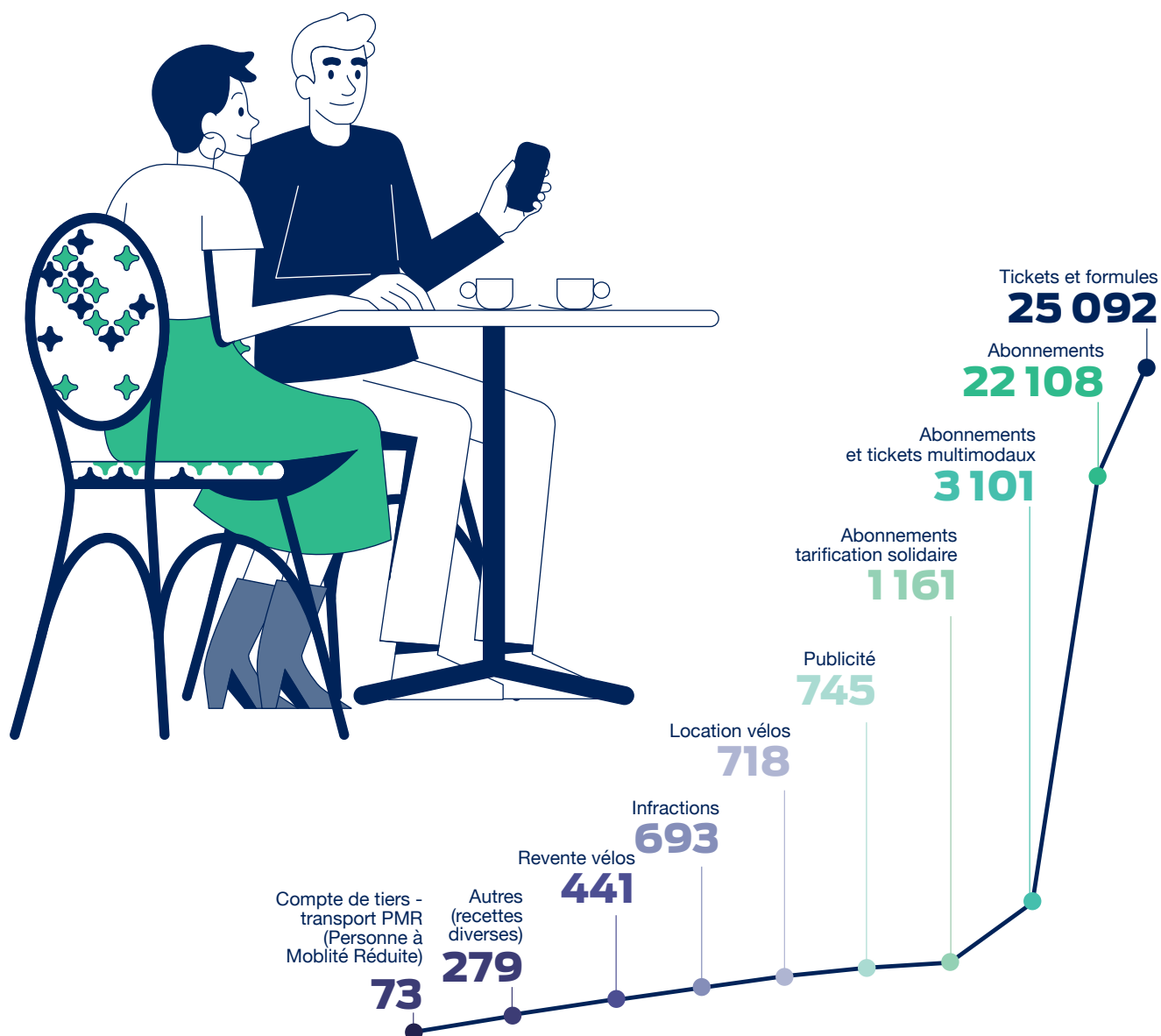
383

salariés ont suivi la sensibilisation à la lutte contre les harcèlements.

5

événements « Bus pour l'emploi » dans différents quartiers prioritaires.

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



Total recettes

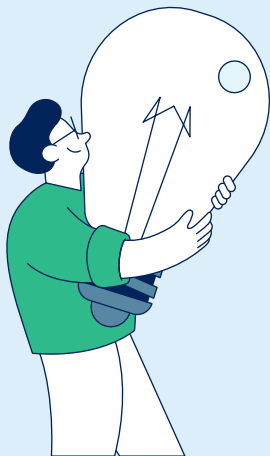
54,4 M€

(+8,5 % par rapport à 2024)



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

	2024	2025
Frais de personnel	78 561	78 672
Affrètement	45 666	45 545
Pièces, prestations	27 491	29 098
Énergie	11 146	9 429
Structure, assurances et impôts	8 161	9 815
Distribution, communication	4 166	3 776
	175 189	176 336



Production d'énergie renouvelable (panneaux photovoltaïques)
253 648 kWh

En 2025, la production d'énergie intégralement revendue à EDF équivaut à 27 000 €.

dépenses, recettes et ratios



0,49 €
recette moyenne par voyage (0,46 € en 2024)

1,09 €
coût moyen par voyage (1,22 € en 2024)

4,34 €
coût (dépenses/recettes) par km (4,7 € en 2024)

30,9 %
taux de couverture des dépenses (28,6 % en 2024)

indicateurs clés



58,6 km
parcours par habitant (56,1 km en 2024)

232
voyages par habitant (217 en 2024)

4,18
voyages par km (4,11 voyages en 2024)

Charges d'exploitation
176 336 K€

Marge du délégataire
1 155 195 €
(contre 2 893 k€ prévu au contrat)

STAR l'appli



star.fr



@STARmeparle



Covoit'STAR
x BlablaCar Daily



star't



OuestGo

star un service de
Rennes Métropole

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



HANDISTAR
26 rue du Bignon - 35135 Chantepie
handistar.fr

RENNES
MÉTROPOLÉ

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