

20^{star} 24

rapport
d'activité



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

sommaire

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

édito



Il y a des événements pour lesquels on n'est jamais vraiment préparé. L'arrêt pendant six mois de la ligne b du métro fait évidemment partie de ceux-là.

Nous avons toujours été confiants dans le fait que les réparations permettraient de retrouver la fiabilité des rames CityVal.

Mais la durée de ces réparations ne pouvait que nous faire craindre une régression durable de la fréquentation du réseau STAR. Et pourtant, il n'en a rien été.

Quand 2023 avait connu une dynamique forte et avait fini sur un record historique de 103,2 millions de voyages, l'année 2024 a fini à 102,8 millions de voyages sur le réseau. Un résultat incroyable au vu des circonstances. Un résultat que l'on doit évidemment à la mobilisation de toutes les équipes. Merci !

D'autant que les chiffres depuis la rentrée 2024 nous montrent que la fréquentation est de nouveau repartie à la hausse. Ces résultats se voient aussi sur les autres indicateurs de mobilité. Pour la 1^{ère} fois depuis plusieurs décennies, et alors même que la population continue d'augmenter, la circulation automobile est en baisse sur toute la métropole (-2 %) et particulièrement sur l'intra-rocade (-25 %). Auparavant, elle augmentait de 2 % en moyenne chaque année. Ces chiffres sont donc extrêmement significatifs et annoncent peut-être une tendance durable au profit des transports en commun, de la marche et du vélo.

Ils sont le résultat des efforts menés ces dernières années et ne peuvent que nous inciter à continuer dans la même voie !

Matthieu Theurier

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



L'année 2024 restera une année marquée par un événement exceptionnel : l'arrêt de la ligne b durant la quasi-totalité du premier semestre. Cet arrêt a eu un impact profond sur nos équipes et notre mode de fonctionnement.

Cependant, au-delà de cet arrêt, cette année a également été une période d'engagement, d'adaptation et de résilience, tant du côté des salariés que de l'entreprise elle-même. Plus que jamais, le savoir-faire et l'expertise de nos équipes ont été mobilisés. Tous les services ont été impliqués et chacun a su faire face aux difficultés pour maintenir une haute qualité de service. Les conducteurs, les équipes terrain et de la relation client, les équipes de la maintenance et l'ensemble du personnel ont fait preuve d'un grand professionnalisme et d'une réactivité exemplaire. C'est dans ces moments que l'on mesure pleinement l'importance de l'engagement de nos équipes, toujours présentes pour répondre aux attentes des voyageurs, même dans un contexte très difficile.

2024 a également été marquée par de nombreux recrutements, stabilisant les effectifs de conduite et assurant un service performant, notamment dans les communes métropolitaines.

Par ailleurs, l'introduction de 30 bus électriques a marqué un tournant vers une mobilité plus durable, en ligne avec l'engagement environnemental du réseau STAR.

En somme, 2024 a été une année où obstacles et progrès se sont entrelacés mais grâce à l'engagement de toutes nos équipes nous avons su surmonter ces épreuves avec succès. Au nom de tous les usagers du réseau STAR, je les en remercie.

Ronan Kerloc'h

Directeur général
de Keolis Rennes

Carte d'identité du réseau

Les services de mobilité STAR

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

473 973

 personnes desservies
au 1^{er} janvier 2024

 **43** communes
desservies

711 km² de surface
desservie



SERVICES DE TRANSPORT



métro



autobus



autocar



transport PMR (HANDISTAR)



covoiturage



5 agences commerciales
dont l'espace multimodal KorriGo



vélo
en libre-service



Maison du vélo



vélo en location
longue durée



vélo en location
courte durée

CARACTÉRISTIQUES DU RÉSEAU

2 lignes de métro **2 016** km de lignes

70 lignes de bus régulières **79** lignes de bus scolaires

2 141 points d'arrêt **8** parcs relais **1** ligne de covoiturage star't

EFFECTIFS

1 208

dont effectif de conduite

649

en Équivalent
Temps Plein annuel
hors sous-traitance

+ 355

en Équivalent
Temps Plein annuel
en sous-traitance

FRÉQUENTATION

102,8 millions de voyages

dont

53,8 millions de voyages en métro

49 millions de voyages en bus

384 000

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

190 000
voyages par jour en métro

107 340
voyages par an HANDISTAR

INDICATEURS CLÉS

56,1 km par habitant
52,7 km STAR
et 3,4 km HANDISTAR

217 voyages STAR par habitant

3,87 voyages par km
4,11 voyages par km STAR
et 0,07 voyage par km HANDISTAR

PARC

55 rames de métro

77 autobus standards dont **21** électriques

170 autobus articulés dont **30** électriques

620 vélos en libre-service

1 984 vélos à assistance électrique loués par des particuliers

33 véhicules PMR

272 autobus et cars sous-traitants

EXPLOITATION

25 millions de kilomètres parcourus
dont **4,2 millions** en métro
20,7 millions en bus

HORAIRES BUS ET MÉTRO (hors STAR de nuit)

heure du premier départ

05:10

heure d'arrêt du réseau

01:35

Les actualités du réseau

Avec 102,8 millions de voyages enregistrés en 2024, la fréquentation du réseau STAR, répartie à 52 % sur le métro et 48 % sur le bus, est quasiment stable par rapport à 2023 (103,2 millions de voyages). Pourtant, cette seconde année pleine suivant le lancement de la ligne b et du nouveau réseau de bus à l'automne 2022 restera marquée par un démarrage difficile. En effet, le 3 janvier, une pièce mécanique du système de guidage d'une rame de la ligne b du métro casse lors de son arrivée à la station Saint-Jacques - Gaîté, entraînant l'arrêt complet de la ligne jusqu'au 20 juin, et ce après un précédent arrêt de la ligne entre le 18 novembre et le 22 décembre 2023.



6

L'arrêt de la ligne b

Durant cette période, les 100 bogies des 25 rames de la ligne sont repris en usine par le constructeur Siemens Mobility, pour les remettre à neuf et leur apporter une évolution de conception permettant la non-reproductibilité des pannes. Le réseau de bus est quant à lui adapté, pour apporter la meilleure réponse aux besoins de déplacement : la ligne de bus relais est activée dans un premier temps, avant le déploiement d'un nouveau réseau de bus provisoire, palliant plus efficacement l'absence du métro. Ce réseau provisoire est élaboré dans un temps restreint de 5 semaines. À la suite de sa mise en service le 12 février, la fréquentation progresse, dépassant de plus de 10 % celle d'avant ligne b - avant COVID. Le 20 juin, bonne nouvelle pour tous les Métropolitains, la ligne b est de nouveau en service.

Dès l'automne 2024, le réseau STAR retrouve une fréquentation de 447 000 passagers par jour de semaine. La fréquentation est particulièrement dynamique le week-end, avec des records jamais atteints de 305 000 voyages le samedi 7 décembre des Trans Musicales et de 165 000 voyages le dimanche 15 décembre.

Exception faite de la panne ligne b, la qualité de la production présente un niveau satisfaisant en 2024 : avec 99,5 % de taux de réalisation de l'offre bus, et une assurance ponctualité métro à 99,8 %, le réseau retrouve un niveau conforme à ses performances d'avant COVID.

► chiffres clés



102,8 millions

-0,4 % de fréquentation par rapport à 2023
avec 103,3 millions de voyages

+16,3 % de fréquentation par rapport à 2019
avec 88,4 millions de voyages.

447 000

voyages quotidiens comptabilisés sur la période
septembre à décembre 2024 (hors week-end)

Offre bus et transition énergétique

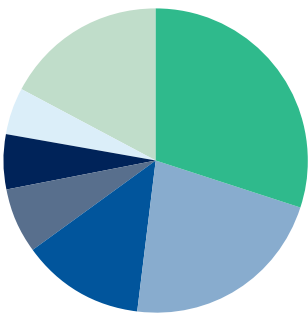
La transition énergétique du parc bus se poursuit : à fin 2024, 136 bus et cars au gaz et 60 bus électriques, soit 37% du parc total (hors véhicules adaptés HANDISTAR).

Réclamations

6 618 réclamations pour le bus et le métro ont été enregistrées en 2024 contre 6 039 en 2023. Les réclamations ont été plus nombreuses au premier semestre 2024 en lien avec l'arrêt de la ligne b (motifs « non-respect des horaires », « amélioration de l'offre » et « tarifs » pour dédommagements). Les réclamations ont reflué sur le deuxième semestre, en lien avec la reprise de l'exploitation de la ligne b, mais aussi du fait de l'amélioration de la ponctualité bus constatée par les voyageurs.

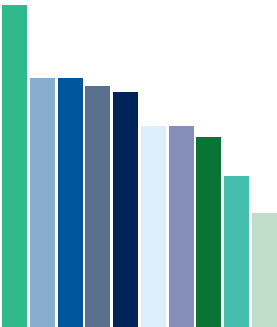
Les réclamations relatives à l'accessibilité et à la sécurité déclenchent systématiquement des rencontres ou des échanges téléphoniques avec les usagers. En 2024, la direction de l'exploitation et la direction qualité ont pris contact avec 49 voyageurs, pour approfondir les contextes des réclamations et apporter des éléments de réponse.

Repartition des réclamations



Type de réclamations

- non-respect horaires et itinéraires : 30 %
- distribution et tarifs : 22 %
- amélioration offre : 13 %
- conduite : 7 %
- comportement conducteur : 6 %
- non-respect arrêts : 5 %
- autres : 17 %

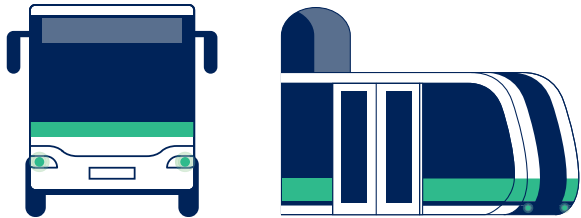


Non-respect des horaires

- C6 : 115
- C1 : 89
- 55 : 89
- 54 : 86
- 11 : 84
- ligne b : 72
- C2 : 72
- 14 : 68
- 72 : 54
- C7 : 41



chiffres clés



99,5 %

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

1 360

quais accessibles (données décembre 2024). La totalité des rames de métro sont accessibles. De même pour le parc bus, qui est 100 % accessible.

Les actualités du réseau



Mobilités douces

L'engouement pour les services vélo se confirme en 2024. La fréquentation des vélos en libre-service reste stable par rapport à 2023, avec 425 929 emprunts, le premier semestre ayant été marqué par une forte demande en raison de l'arrêt de la ligne b.

Par ailleurs, 1 984 vélos à assistance électrique sont loués en longue durée par des particuliers et 485 par des entreprises. En 2024, un nouveau partenariat est engagé avec 40Watts, acteur local de l'économie sociale et solidaire, pour le reconditionnement de 125 batteries.

Enfin, en fin d'année, la Maison du vélo acquiert le vélo inclusif Mobilo, qui permet aux personnes en fauteuil roulant manuel de profiter des joies du vélo en toute autonomie.

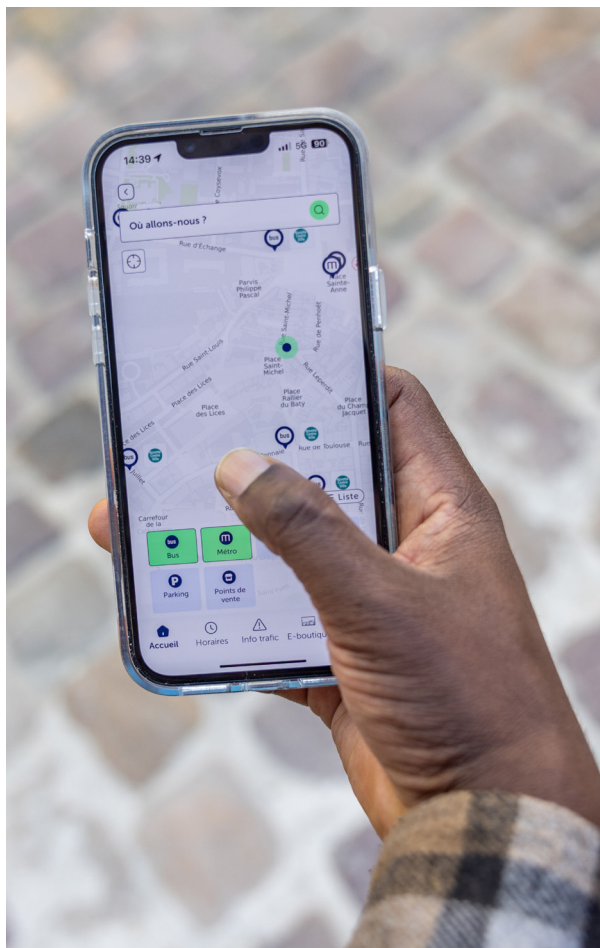
HANDISTAR

Après plusieurs années de baisse de fréquentation, le service de transport de personnes à mobilité réduite HANDISTAR enregistre 107 340 voyages en 2024 (95 805 en 2023) soit un retour à la fréquentation d'avant COVID.

Accessibilité

Dans une démarche d'accessibilité accrue, HANDISTAR a déployé les ressources nécessaires pour répondre de manière adéquate aux demandes des usagers, en mettant en place des actions telles que la création de vidéos explicatives sur le fonctionnement du service, la rédaction de supports en FALC (Facile À Lire et à Comprendre), des motions design ainsi que des témoignages vidéo d'usagers.





Le digital

Les services digitaux continuent de se développer, avec le déploiement en mars d'une nouvelle version de **STAR l'appli**. Mettant l'accent sur la cartographie, la personnalisation et les informations en temps réel, elle rassemble 160 000 utilisateurs actifs mensuel fin 2024.

Grâce à ses fonctionnalités de vente et de rechargement de carte KorriGo, elle génère, avec **star.fr**, 20 % des recettes commerciales.

► chiffres clés



160 000

utilisateurs actifs mensuels de STAR l'appli
(au 31/12/2024)



4,5

note moyenne de STAR l'appli
(au 31/12/2024)



La fidélisation des clients et l'explosion de l'utilisation de la carte bancaire

La validation par carte bancaire se développe aussi (+14,5 %), grâce notamment à la possibilité nouvelle de valider pour plusieurs voyageurs avec une même carte, mise en place fin février. À fin 2024, ce sont un tiers de la totalité des tickets (carnets et formules compris) qui sont consommés de cette façon.

Parallèlement, le réseau STAR continue de fidéliser ses passagers, avec une augmentation de plus de 7 % des abonnements payants vendus en 2024.



Le réseau STAR en fête

2024 aura été une année « sportive » partout en France, avec la tenue des Jeux Olympiques à Paris. Le réseau STAR y aura aussi apporté sa contribution, en s'adaptant lors du passage de la flamme olympique, le 1^{er} juin.



La fréquentation

entre 2023 et 2024

L'année 2024 a été marquée par l'arrêt de la ligne b pendant plus de cinq mois et demi, du 3 janvier au 20 juin. L'impact de cette panne a cependant été atténuée par la mise en place d'un réseau réorganisé autour des lignes CHRONOSTAR et par des aménagements des lignes rabattues vers les pôles d'échange de Cesson-Viasilva, Les Gayeulles et Saint-Jacques - Gaîté.

Répartition de la fréquentation par mode entre 2023 et 2024

		2023	2024	écart % 2023/2024
STAR	Ligne a	37 899 442	40 830 059	+7,7 %
	Ligne b	21 498 712	12 940 026	-40 %
	Total métro	59 398 154	53 770 085	-9,5 %
	Lignes urbaines	30 138 043	35 251 446	+17,0 %
	Lignes métropolitaines	12 266 762	12 364 682	+0,8 %
	Autres	1 409 058	1 380 121	+5,3 %
	Total bus	43 813 864	48 996 250	+11,8 %
	Voyages STAR	103 212 018	102 766 335	-0,4 %
HANDISTAR	Voyages HANDISTAR	95 805	107 340	+12 %
Total STAR & HANDISTAR		103 307 823	102 873 675	-0,4 %

► chiffres clés

 **4,2** millions de km en métro en 2024

 **20,8** millions de km en bus en 2024 dont 10,7 millions de km effectués par les sous-traitants

 **1 589 386** de km HANDISTAR contre (1 447 052 en 2023). 73 % des kilomètres sont réalisés en moyens propres. Les km moyens par mission représentent 16,89 km.

Répartition de la fréquentation STAR par titre pour 2024 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, qui s'explique par une baisse importante des titres à voyages sur tickets rechargeables (-18 %) et cartes KorriGo (-14 %) ainsi que la fréquentation des Pass (-5 %). Cette diminution s'explique par la panne ligne b et un transfert vers la validation par carte bancaire, qui progresse de 14 %, offrant plus de flexibilité aux usagers.

Abonnements par catégorie d'âge

La fréquentation des abonnés suit une bonne dynamique avec +3,4 %, portée par les abonnés 27-64 ans et les plus de 65 ans. La fréquentation des plus jeunes est plus modérée (+1,7 %), plus les abonnés sont jeunes, moins ils ont voyagé. La panne de la ligne b a particulièrement affecté les moins de 12 ans, dont la fréquentation recule de 3,3 %, malgré la gratuité du titre. La fréquentation des abonnés tarification réduite progresse de 2 %.



► chiffres clés sur la période septembre - décembre 2024

m a
156 000
voyages par jour

m b
97 000
voyages par jour

bus
194 000
voyages par jour sur les lignes de bus,
dont 47 000 sur les lignes métropolitaines



Parc relais

Les taux de fréquentation des parcs relais de la ligne b, notamment Cesson-Viasilva et Saint-Jacques - Gaîté, ont été fortement impactés au premier semestre. Cependant, de **septembre à décembre**, une hausse de la fréquentation a été observée par rapport à 2023.

Concernant les dimanches et jours fériés, bien que le taux d'occupation soit généralement plus modéré, des pics de fréquentation relativement élevés ont été enregistrés en octobre et décembre. Ces hausses sont notamment liées à des événements populaires tels que le **Marathon Vert, Tout Rennes Court, ainsi qu'aux ouvertures dominicales des commerces en centre-ville.**

Le parc relais Les Préales a également bénéficié du report de la panne de la ligne b entre janvier et juin mais sa fréquentation reste faible.

Fréquentation des P+R

	Ligne a	Ligne b
Du lundi au vendredi	93 %	54 %
Samedi	66 %	41 %
Dimanche et jours fériés (VU, HFR, CVI, SJG)	31 %	28 %

Évolution du nombre d'entrées
période automne 2024 vs automne 2023

p+R a
+8 %

p+R b
+5,8 %

Accessibilité

HANDISTAR

En 2024, le service de transport de personnes à mobilité réduite HANDISTAR enregistre une évolution, retrouvant sur la fin d'année sa fréquentation d'avant COVID, soutenue par une disponibilité élevée du service à 98,1 % (formule confort).

► chiffres clés

107 340

voyages effectués en 2024
(+ 12 % par rapport à 2023)

1 848

usagers au 31 décembre 2024
contre 1 715 à fin décembre 2023

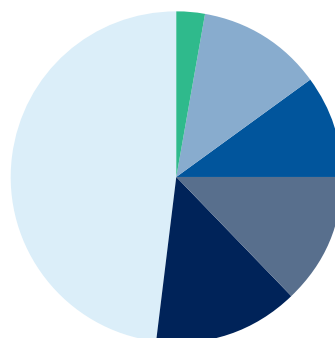
377

nouveaux usagers en 2024

1 595

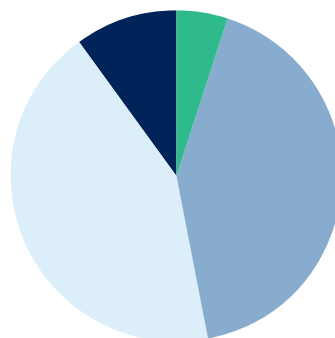
personnes inscrites au service HANDISTAR ont utilisé
au moins une fois le service en 2024

Repartition des inscrits



Par tranche d'âge

- Moins de 25 ans : 3 %
- de 25 à 39 ans : 12 %
- de 40 à 49 ans : 10 %
- de 50 à 59 ans : 13 %
- de 60 à 69 ans : 14 %
- Plus de 70 ans : 48 %



Par handicap

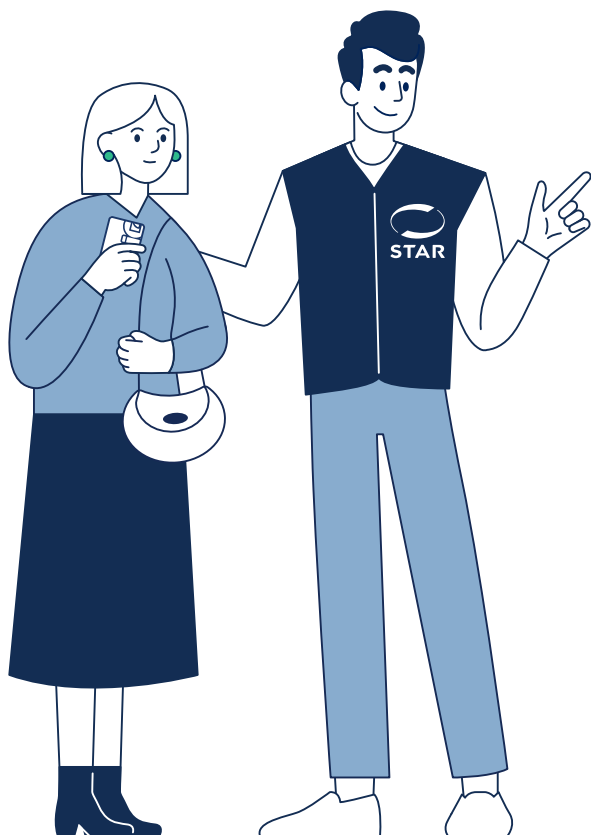
- DMCP : 5 %
- En fauteuil : 42 %
- Marche difficile : 43 %
- Déficients visuels : 10 %



STARmeguide

En 2024, l'utilisation du service STARmeguide a connu une forte progression en nombre de trajets, avec 394 trajets accompagnés réalisés contre 87 en 2023.

L'évolution du service en porte-à-porte (dans la limite de 500 mètres autour d'un arrêt de bus ou station de métro) depuis novembre 2023 a largement contribué à cette hausse de fréquentation. Par ailleurs, les équipes de commercialisation et de prévention ont renforcé la promotion du service auprès des prescripteurs.



► chiffres clés

118

personnes sont inscrites en base de données à fin décembre

394

trajets réalisés en 2024 (contre 87 réalisés en 2023)



Handimap, nouvelle fonctionnalité sur STAR l'appli

La fonctionnalité Handimap, intégrée au calculateur d'itinéraires de STAR l'appli, favorise la « marchabilité », c'est-à-dire l'accessibilité piétonne de la ville, en particulier pour les personnes à mobilité réduite (PMR), telles que les personnes en situation de handicap, les personnes âgées ou les jeunes parents avec poussette.

Lors de l'édition 2024 de l'European Mobility Expo à Strasbourg, début octobre, le projet Handimap a été récompensé dans la catégorie « Accessibilité - Aménagements - Confort - Design ». Ce prix souligne l'engagement de Rennes Métropole et de Keolis Rennes pour améliorer l'expérience de mobilité de leurs usagers, notamment ceux à mobilité réduite, les personnes âgées et les jeunes parents.

Le projet a également reçu une distinction lors du Palmarès des mobilités 2024, organisé par Ville, Rail & Transports, récompensant le développement, en collaboration avec Someware, de ce calculateur d'itinéraire.

Fréquentation stable pour les vélos en libre-service

L'engouement pour les services vélo se confirme en 2024. La fréquentation annuelle globale du service de vélos en libre-service (VLS) reste stable, avec une légère diminution de 0,8 % soit 425 929 locations. Cette baisse est constatée notamment sur le 2^e semestre 2024 par rapport à 2023. L'année a connu une hausse de fréquentation de janvier à mai (+15,1 %), poursuivant la progression observée depuis septembre 2023, en partie en raison de la panne de la ligne b du métro.

Le service de location de vélos en longue durée

Au cumul des locations aux particuliers, aux entreprises et des ventes de vélos aux particuliers, l'année 2024 est l'année où l'activité réalisée a été la plus forte depuis 2018.

Au total, 2 469 Vélos à Assistance électrique (VAE) ont été mis en location, répartis comme suit :

1 984

souscriptions de vélos classiques par des particuliers

55

locations de vélo cargos

30

locations de longtails

Le taux de rachat des vélos par les clients reste élevé, atteignant près de 45 %, bien qu'en baisse par rapport à 2023 (65 %).



En 2024, un nouveau partenariat avec **40Watts**, acteur local de l'économie sociale et solidaire a permis de reconditionner 125 vélos supplémentaires et de mieux répondre à la demande.

Fréquentation de la Maison du vélo mobile

Depuis trois ans, la Maison du vélo mobile sillonne les communes de la métropole pour proposer ses services au plus près des habitants. En 2024, pour sa troisième année d'exploitation, elle a circulé dans 38 des 43 communes métropolitaines.

Depuis 2023, les dates de passage sont définies en concertation avec les communes, accompagnées d'une communication renforcée en amont. Par ailleurs, en accord avec les partenaires (La Petite Rennes, Roahzon Mobility et Rayons d'Action), la période d'activité réduite, concentrée de mars à novembre avec une pause estivale, a permis une meilleure implication des communes et une fréquentation accrue de la Maison du vélo mobile.

Au total, 2 044 passages ont été enregistrés lors des animations de la Maison du vélo mobile, répartis comme suit :

409

pour les services STAR le vélo

1 635

pour les partenaires (révisions, marquages, sensibilisation)

L'initiative continue ainsi de se renforcer, offrant des services de proximité appréciés et utiles aux habitants de la métropole.

Mobilo : le vélo cargo pour les personnes en fauteuil roulant manuel

Le vélo inclusif Mobilo est acquis en fin d'année par la Maison du vélo. Le principe est simple : un « maindallier » (pédaler à mains) sert à faire avancer le vélo cargo, aidé par une assistance électrique.

Dès début 2025, ce dispositif offrira aux personnes en fauteuil roulant manuel la possibilité de profiter du vélo en toute autonomie.





Le covoiturage

La fréquentation de la ligne star't s'est maintenue sur l'année 2024 avec un temps moyen à l'arrêt de 7 min pour les passagers.

En 2024, sur la ligne star't, 5 921 voyages covoiturés ont été réalisés par 269 passagers différents, dont 128 qui sont aussi conducteurs. Ce résultat est en croissance de 0,3 % par rapport à 2023. 393 départs garantis ont été assuré. Le revenu moyen par conducteur et par voyage était de 5,10 € et de 56,33 € par mois.

En fin d'année, STAR le covoiturage prépare l'arrivée d'un autre service : Covoit'STAR, en partenariat avec BlaBlaCar Daily, qui sera proposé aux habitants et salariés du territoire dès janvier 2025.

► chiffres clés star't

51 939

voyages covoiturables proposés
par 532 automobilistes différents

269

passagers différents

5 921

voyages covoiturés réalisés
sur l'année 2024



La responsabilité sociale

Impact social et environnemental : reconnu par la certification B-Corp™

Keolis Rennes devient la première entreprise de transport public certifiée B Corp™ en Europe.

Le label B Corp™ obtenu en 2024, signifie que Keolis Rennes répond aux standards les plus élevés en matière d'impact social et environnemental. L'entreprise a pris un engagement juridique sur les modalités de collaboration avec ses partenaires, elle fait preuve de responsabilité et de transparence en divulguant publiquement son bilan de performance extra-financière. Keolis Rennes a passé avec succès les étapes d'évaluation approfondie qui mesurent l'impact positif de l'entreprise sur l'environnement, l'ancrage territorial, les clients voyageurs et les collaborateurs. Obtenir le label B Corp™ implique un engagement d'amélioration constante.

Santé et sécurité au travail : validées par la certification ISO 45001

Keolis Rennes obtient la certification 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 ». L'audit réalisé en 2024 s'est terminé sans non-conformité.

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. »

Les objectifs de réduction d'émissions : approuvés par Science Based Targets Initiative

SBTI (Science Based Targets Initiative) est un organisme international indépendant. Il atteste que les contributions des entreprises pour la lutte contre le changement climatique sont en cohérence avec l'Accord de Paris de 2015, qui entend limiter le réchauffement climatique d'ici la fin du siècle à 1,5 °C au-dessus des niveaux préindustriels. Keolis Rennes offre des solutions de transport public accessibles à tous, tout en minimisant son empreinte carbone sur tout son périmètre. Ses objectifs de décarbonation pour 2030 (-53 % scope 1, 2 et 3 amont de l'énergie, -28 % scope 3 achats et mobilité salariés) ont ainsi été certifiés par SBTi en janvier 2024.



Les consommations d'énergie et d'eau : une veille permanente

- **La consommation de la traction kilowattheures bus** électriques progresse fortement en 2024 (+180 %), en lien avec la décarbonation du parc de bus.
- **La consommation de la traction kilowattheures métro** baisse en 2024 (-14 %) en lien avec l'arrêt de la ligne b pendant 6 mois. La consommation de la ligne a reste stable.
- **Les émissions GES de la traction kilowattheures commerciale** se stabilise à 58 g CO₂e par voy.km à comparer au 99 g CO₂e par voy.km en 2021 (-41 %).
- **La consommation de gaz tertiaire** est en hausse de près de 8 % en 2024 (hausse des Degrés Jours Unifiés – Indicateur évaluant le besoin en chauffage par rapport à la température extérieure), après une baisse de 34 % observée les 2 années précédentes.
- **La production d'énergies renouvelables** revient au niveau de 2022, pénalisée par un faible taux d'ensoleillement en 2024 et des pannes des installations de géothermie.
- **La consommation d'eau** ressort en augmentation de 2,8 % en 2024, notamment suite à une surconsommation dans les parcs-relais (désormais sous surveillance). Une forte réduction de la consommation avait été engagée les années précédentes.

Les liens avec l'Économie Sociale et Solidaire (ESS) : un développement continu

Chaque nouveau besoin et contrat à renouveler ouvre 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 des 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. Ainsi 2,7 % du chiffre d'affaires achats investi sur le territoire est réalisé auprès de l'Economie Sociale et Solidaire.

La rencontre des partenaires extra financiers : une première réussie

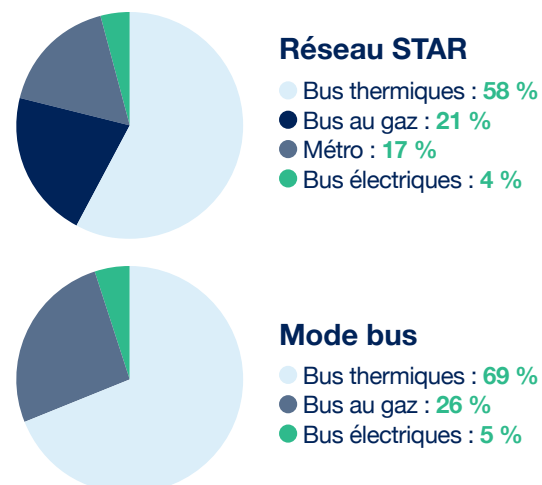
Keolis Rennes a organisé pour la première fois une rencontre des partenaires extra financiers en avril 2024 durant une matinée. 17 partenaires (33 personnes), représentatifs de la diversité des partenariats actifs ont répondu présents : insertion, handicap, cohésion sociale, mobilité, innovation, environnement, 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 : la grande majorité des partenaires a exprimé le souhait que ce format de rencontre perdure.



Répartition des énergies en millions de km parcourus

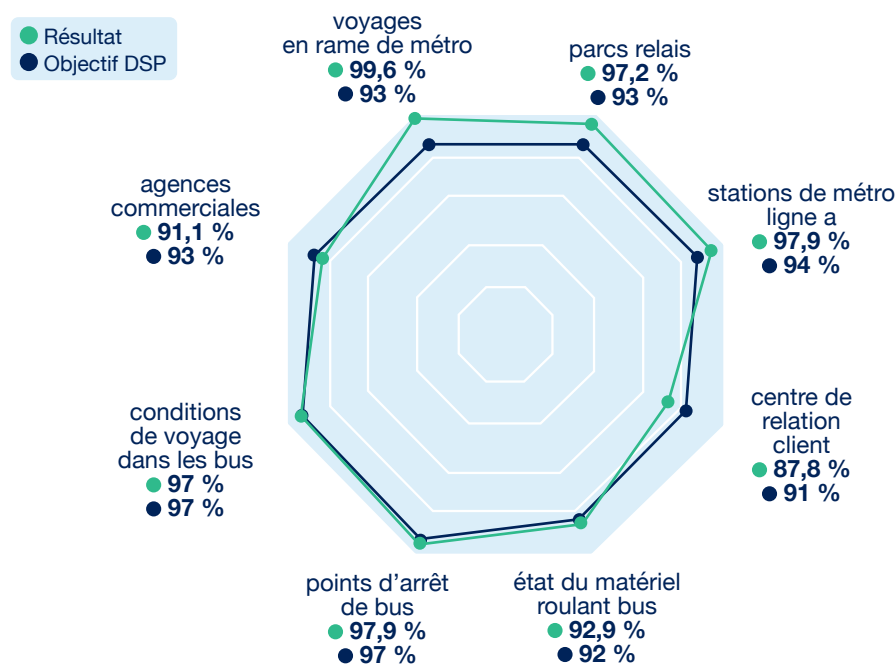
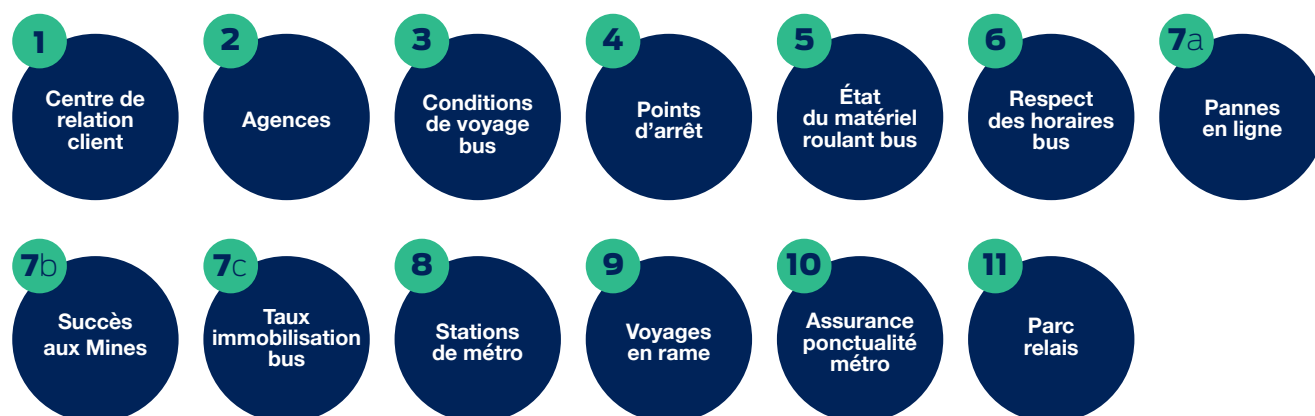
Kms thermiques : 14 395 841
Kms électriques métro : 4 216 544
Kms électriques bus : 1 040 820
Kms GNV : 5 333 433
Total : 24 986 637



La qualité contractuelle

11 critères qualité contractuelle STAR (bus + métro)

Le suivi de la qualité du service est structuré autour de 11 critères définis contractuellement avec Rennes Métropole. Keolis Rennes impose les mêmes exigences contractuelles à ses sous-traitants. La certification NF Service a été renouvelée sur la ligne a.



Quelques faits saillants

- Conditions de voyages bus : maintien de l'indicateur à un niveau élevé dans un contexte de panne de la ligne b, qui a eu un fort impact sur le critère au premier semestre 2024.
- Ponctualité bus : amélioration de la ponctualité, en particulier sur le second semestre, perçue par les voyageurs dans l'enquête satisfaction clients.
- Stations de métro : l'état et la propreté des stations a+b sont très bons.
- Assurance ponctualité métro : assurance ponctualité à haut niveau sur la ligne a grâce notamment aux opérations de maintenance préventives et aux opérations de rénovation à mi-vie (12 rames traitées sur 16). L'assurance ponctualité contractuelle ligne b n'est pas mesurable.

chiffres clés



73,1 %

ponctualité bus
(avec objectif de 77 %)



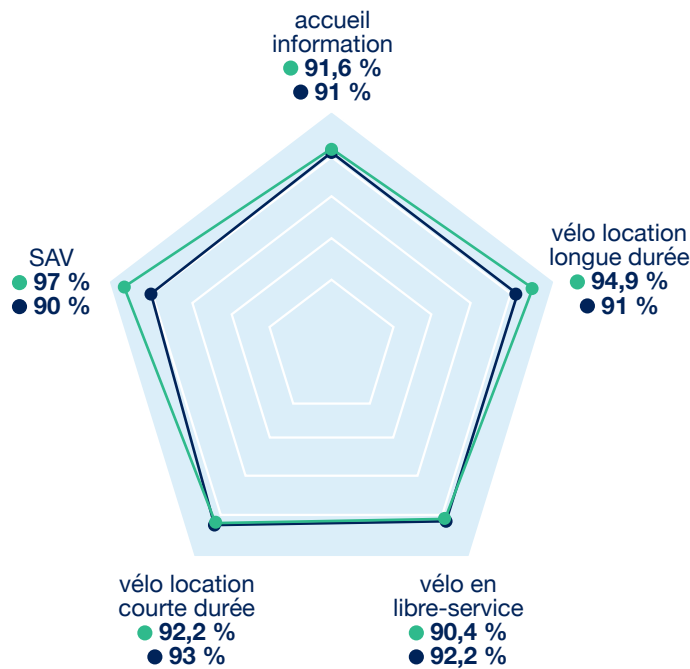
99,8 %

ponctualité métro
(avec objectif de 99,6 %)

5 critères qualité contractuelle vélo



● Résultat
● Objectif DSP

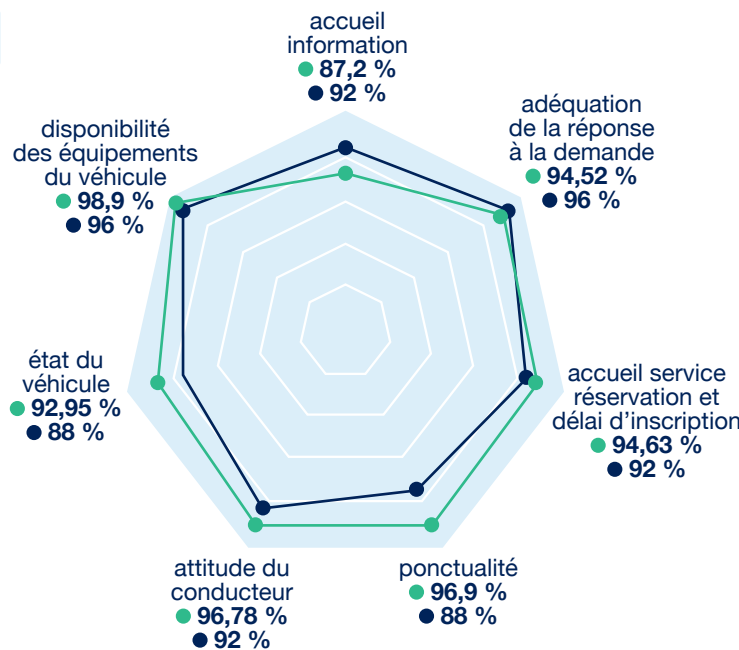


Quelques faits saillants

- Vélos libre-service : 440 vélos et 120 stations contrôlées en 2024 au regard des 57 stations. L'item état et propreté des stations se redresse en fin d'année après des performances plus en retrait au 3^e trimestre. Les items à surveiller sur les vélos sont les cardans, la selle, les vitesses, le fonctionnement des feux. Un plan d'actions a été déployé (approvisionnement en pièces détachées, recrutement en renfort pour la maintenance et la régulation).

Qualité contractuelle HANDISTAR

● Résultat
● Objectif DSP



Quelques faits saillants

- En 2024, l'audit de renouvellement de la certification NF s'est à nouveau déroulé avec succès. La certification du service HANDISTAR s'est faite sur la base d'une nouvelle version de la norme NF adaptée aux services de transports pour personnes à mobilité réduite.
- L'enquête satisfaction client réalisée en mars 2024 révèle que 95 % des usagers sont globalement satisfaits du service. Concernant la réservation, le taux de satisfaction est en hausse et atteint 88,1%, et pour le voyage, 99,7% des usagers sont satisfaits de la prestation.

Contrôles répressifs

L'année 2024 débute par un réajustement des actions de contrôle et une forte mobilisation des agents en information voyageurs et en aide à l'embarquement durant les mois de janvier et février. Par la suite, les contrôles reprennent progressivement avec un focus sur des actions préventives. Ce n'est qu'à partir de fin février que les contrôles répressifs se renforcent, avec la mise en place de verbalisation pour les infractions constatées.

Suite à l'enquête fraude du mois de mars 2024 qui met en évidence une augmentation de la fraude sur le réseau, le service contrôle composé de 77 agents, se réorganise afin de déployer un plan de contrôle permettant d'infléchir la tendance.

Au total, le taux de contrôle sur l'année atteint 1 %. 67 % de cette activité se concentre sur le métro, où le nombre de contrôles progresse de 180 000 par rapport à 2023. En revanche, la progression dans les bus est moins marquée, avec une augmentation de 56 500 contrôles. Le taux de contrôle dans le métro s'élève ainsi à 1,3 %, contre 0,7 % dans les bus.

731 483

contrôles sur le réseau STAR
dont 341 403 contrôles dans le bus
et 690 080 contrôles dans le métro

38 934

verbalisations

Verbalisation de la non-validation

Les agents renforcent la verbalisation des voyageurs en situation de non validation de leur abonnement et leur proposent immédiatement de régler une indemnité forfaitaire de 5 € (3 793 en 2024). Parallèlement, une campagne de communication, à la fois digitale et print, est lancée pour soutenir cette initiative et informer les voyageurs.

Hausse des incidents

L'année 2024 a connu une augmentation notable des incidents enregistrés sur le réseau de transport STAR par rapport à 2023, en partie en raison de l'évolution des modalités de signalement, notamment en ce qui concerne les atteintes à la tranquillité, telles que la consommation de stupéfiants ou d'alcool, et la présence de personnes agitées.

Au total, 2 093 incidents ont été signalés (contre 827 en 2023), représentant 20 incidents par million de voyageurs transportés. Parmi ces faits, deux tiers sont liés à des atteintes à la tranquillité, et 281 menaces et agressions ont été relevées. Les conducteurs de bus sont les plus touchés par ces actes (185 en 2024), suivis des clients (36) et des agents de contrôle (36). Bien que le centre-ville de Rennes soit plus propice à ces agressions, les communes de la métropole enregistrent également une part importante des incidents.

Montée en puissance du PC2S

En réponse à cette situation, des solutions ont été mises en place, notamment le développement de la coordination entre le Centre d'Information et de Commandement de la Police Nationale et le Poste de Commandement Sûreté et Sécurité (PC2S), créé en 2023 et comptant 12 opérateurs. Le PC2S est relié au système de vidéosurveillance du réseau STAR (plus de 2 500 caméras), veille 24h/24 sur le réseau et coordonne les interventions avec les différentes forces de sécurité.

Partenariat avec les forces de sécurité intérieure

La sûreté du réseau STAR a également été renforcée par de nouvelles conventions de partenariat avec la Direction Interdépartementale de la Police Nationale d'Ille-et-Vilaine et le Groupement de Gendarmerie Départementale d'Ille-et-Vilaine. Ces collaborations permettent une meilleure coordination des actions de sécurité.

Opérations Coordonnées :

En 2024, 16 opérations coordonnées sont organisées. Ces opérations sont menées avec la Gendarmerie, couvrant des communes de la métropole, les lignes de transport public et les lignes scolaires en lien avec les établissements scolaires. En complément, des opérations de contrôle sont soutenues chaque semaine par la Police Nationale et la Police Municipale de Rennes.

Groupes Partenaires Opérationnels (GPO) :

Depuis 2019, dans le cadre de la politique de la ville, la Police Nationale a mis en place des GPO dans 10 quartiers, afin de maintenir un lien constant avec les acteurs locaux. Keolis Rennes participe à ces réunions mensuelles. En 2024, 100 réunions ont été organisées, et des bilans sont réalisés deux fois par an lors des cellules de veille. À la fin de l'année, un GPO Flux et Mobilité dédié a été formé, réunissant la Police Nationale, la Suge (Sûreté Ferroviaire), BreizhGo et le pôle sûreté du STAR pour aborder spécifiquement les problématiques de sécurité liées aux transports urbains et définir des actions communes.

Nouveaux partenariats de prévention

En 2024, deux conventions sont signées avec des partenaires de la prévention :

Noz'ambule : Ce dispositif de présence sociale vise à prévenir et réduire les comportements à risque dans l'espace public. Les équipes de Noz'ambule sensibilisent sur le protocole d'alerte en cas d'agression dans les transports et sur l'arrêt à la demande.

Le CAARUD (Centre d'Accueil et d'Accompagnement des Risques pour les Usagers de Drogue) : Cette structure médico-sociale apporte aide et soutien aux usagers de drogues. Des actions de sensibilisation sont menées auprès du personnel en contact avec les voyageurs afin de mieux comprendre la situation des personnes consommatrices et d'adapter les comportements.

Continuité de la campagne #NONsurtoutesleslignes

La campagne de prévention #NONsurtoutes les lignes se poursuit en 2024. Elle permet de diffuser largement les messages de prévention sur le harcèlement dans les transports en commun, en mettant l'accent sur la détection des situations inacceptables, l'apprentissage des bons réflexes à adopter, la connaissance du protocole d'alerte sur le réseau et la connaissance du dispositif de la descente à la demande.

Sensibilisation au respect des agents STAR : #RESPECTsurtoutesleslignes

À la rentrée de septembre, plusieurs agressions sont signalées envers les agents STAR, en particulier les conducteurs de bus et les contrôleurs. Afin de sensibiliser le public au respect des agents, une campagne de communication est lancée, déclinée de la campagne #NONsurtoutesleslignes, qui aborde les thèmes des agressions, du harcèlement et du racisme dans les transports en commun.

Cette campagne, incarnée par des salariés de Keolis Rennes et ses sous-traitants, est diffusée sur les réseaux sociaux STAR ainsi que sur les écrans des bus et du métro.

En 2024, ce sont 10 851 personnes qui sont sensibilisées, soit une hausse de 49 %.

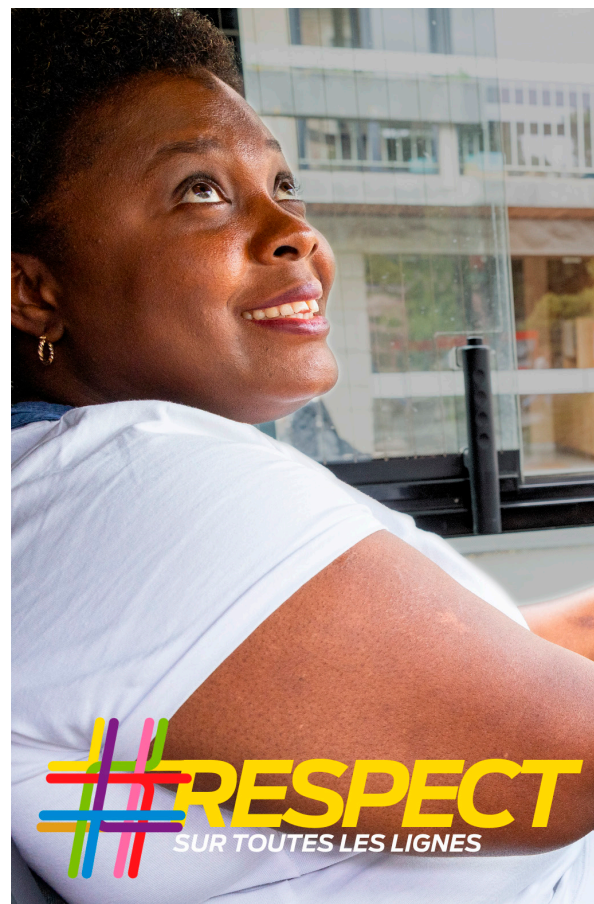
Sensibilisation auprès des publics fragiles

Le pôle prévention poursuit ses actions auprès des publics fragiles, souvent dépendants des transports en commun. Ces interventions sont généralement adaptées aux besoins spécifiques des participants. En 2024, la prévention se tourne vers un nouveau public : les seniors, avec l'organisation de 5 conférences tout au long de l'année, coanimées avec la Police Nationale et la Police Municipale.

En 2024, 981 personnes issues des publics fragiles sont sensibilisées, contre 494 en 2023.

Aide à la réinsertion : 1 002 heures de travail d'intérêt général

Le pôle prévention organise l'accueil de personnes condamnées à des peines de Travail d'Intérêt Général (TIG). Cette mesure de réparation a permis d'accueillir 15 personnes chez Keolis Rennes durant l'année 2024, soit 1 002 heures.



Les données sociales



L'effectif de Keolis Rennes a augmenté en 2024, atteignant 1 233 salariés (1208 en équivalent temps plein), soit une hausse de 27 salariés par rapport à 2023. Sur la population de la conduite, 80 salariés dont 68 conducteurs et 12 conductrices ont été recrutés. Le nombre d'Équivalents Temps Plein (ETP) a progressé de 4,3 %, en grande partie grâce au recrutement des 80 conducteurs. Cela a permis de répondre pleinement à l'offre de services. Parmi ces recrutements réalisés, 64 conducteurs ont suivi un parcours de formation, parmi eux, 41 sont éligibles à la clause sociale.

Coté sous-traitants, l'effectif de conduite a légèrement augmenté passant de 343 équivalent temps plein en 2023 à 356 en 2024 (+3,8 %). Cette évolution s'explique par des recrutements liés aux évolutions d'offre sur le secteur sud (lignes 61/74) et ouest/nord-ouest (lignes 76/77), à l'extension des courses de soirée mais aussi la poursuite de l'application de la LOM (Loi d'Orientation des Mobilités).

En Ille-et-Vilaine, le taux de chômage reste faible à 5,8 %, entraînant des difficultés de recrutement, notamment pour les conducteurs et mainteneurs. Pour y faire face, Keolis Rennes et ses sous-traitants ont mis en place des initiatives telles que des formations, des contrats d'apprentissage, des contrats de professionnalisation et des campagnes de communication, notamment via le bus pour l'emploi et des forums, afin de sensibiliser le public aux opportunités dans le secteur. En 2024, toutes ces actions ont permis d'embaucher une soixantaine de conducteurs en contrat de professionnalisation en CDI.

L'absentéisme

En 2024, Keolis Rennes a enregistré une amélioration de son taux d'absentéisme, qui s'est établi à 8,9 %, soit une diminution de 0,7 point par rapport à l'année précédente.

Chez les sous-traitants, le taux d'absentéisme moyen s'est établi à 7,9 % soit une hausse de +0,8 point par rapport à 2023. Cette dégradation se concentre essentiellement chez le sous-traitant CAT35 qui représente à lui seul une augmentation de plus de 4 points d'absentéisme entre 2023 et 2024. Ce résultat s'explique par une augmentation des arrêts longue durée et ne résulte pas de tensions sociales au sein de l'entreprise.

Le dialogue social

En 2024, chez Keolis Rennes, 11 alarmes sociales ont été déposées, soit une baisse de presque de 50 % par rapport à l'année 2023. Deux d'entre elles ont conduit au dépôt de préavis de grève sur une journée (sur le thème des conditions de reprise des avantages sociaux acquis pour la prochaine Délégation de Service Public) et les autres préavis ont perduré sur plusieurs mois uniquement les samedis pour trois services distinct (la maintenance bus, l'information voyageur et le Poste de commandement), sans impact majeur pour les voyageurs.

Keolis Armor a connu un mouvement de grève allant du 18 juin au 9 juillet, à la suite des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO). Sous forme de débrayage de 6h à 9h, seuls quelques grévistes se sont déclarés les premiers jours du mouvement et ce dernier s'est rapidement terminé. La fin du préavis de grève a quant à elle été signée le 7 novembre.



► structure de Keolis Rennes



1 208

salariés équivalent temps plein moyen en 2024

46 ans

d'âge moyen

11 ans et 7 mois

d'ancienneté moyenne

55

salariés en situation de handicap

24 %

de femmes dans les équipes

43 %

de femmes au comité de direction

94 %

des collaborateurs en contrat à durée déterminée (CDD)

29

Personnels Mis à Disposition par le Groupe Keolis

8,9 %

taux d'absentéisme pour Keolis Rennes et 7,86 % chez les affrétés

► effectifs nominaux de Keolis Rennes

au 31 décembre 2024

648

Conduite

170

Maintenance et projet

107

Exploitation métro

71

Fonctions supports

78

Commerce et marketing

81

Contrôle

77

Encadrement exploitation

Total

1 232

salariés soit une augmentation du nombre d'équivalents temps plein de 4,3 % pouvant être attribuée en partie au recrutement de 85 conducteurs au cours de l'année 2024.



23

► effectifs de conduite en sous-traitance

356

salariés équivalent temps plein en 2024



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).

Les actions sur le réseau STAR représentent plus de 72 % de l'activité de Pimms Médiation Rennes.

Le bilan pour l'année 2024 est le suivant :

- 38 322 heures totales réalisées sur la mission Amistar.
- 33 669 heures clausées sur les 34 000 heures prévues au contrat, dont 2233 heures CDI clausées.

Dès juin 2024, 6 CDI en temps plein étaient comptabilisés dans l'effectif du Pimms Médiation Rennes. Au total sur l'année, 7 873 heures en CDI ont été réalisées sur les 8 850 heures.

Ces différents recrutements s'établissent en partenariat avec les acteurs de l'emploi et de l'insertion du territoire, notamment France Travail.



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 de nos 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 2024, Keolis Rennes a alloué 4,4 % de sa masse salariale à la formation professionnelle (hors cotisations obligatoires) et a formé 2 993 stagiaires. 1 108 salariés soit 89,3 % des salariés ont bénéficié d'au moins une formation dans l'année (objectif groupe 80 %) Au total, c'est 47 920 heures dispensées.

Formation annuelle continue des conducteurs

Mise au point fin 2023 par les formateurs internes, accompagnés par l'ergothérapeute de la commission Handistar, la formation lancée en 2024 intitulée « Passagers » a touché 625 stagiaires, principalement des conducteurs et conductrices de bus. Elle intègre 2 modules principaux : l'un sur la prise en charge du handicap dans les transports avec une dimension pratique pour donner les bons gestes et bonnes pratiques à adopter. Le second aborde le sujet du harcèlement dans les transports en commun.

Formation des managers

Keolis Rennes a continué à former ses managers sur la notion de non-discrimination à l'embauche (39 stagiaires), avec notre partenaire FACE, afin de garantir une égalité des chances pour tous et toutes. Nous avons également lancé un module « Devenir acteur de la prévention du harcèlement » à destination d'abord d'une partie des managers (24 stagiaires). Nous prévoyons de former les autres managers ainsi que 400 collaborateurs courant 2025.



► chiffres clés

41

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

1

événement Salon de l'UTP - Bus Tour au Couvent des Jacobins.

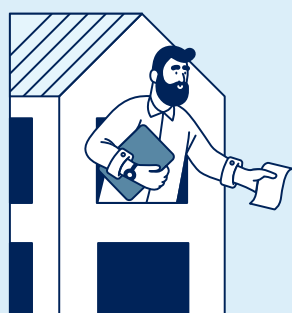
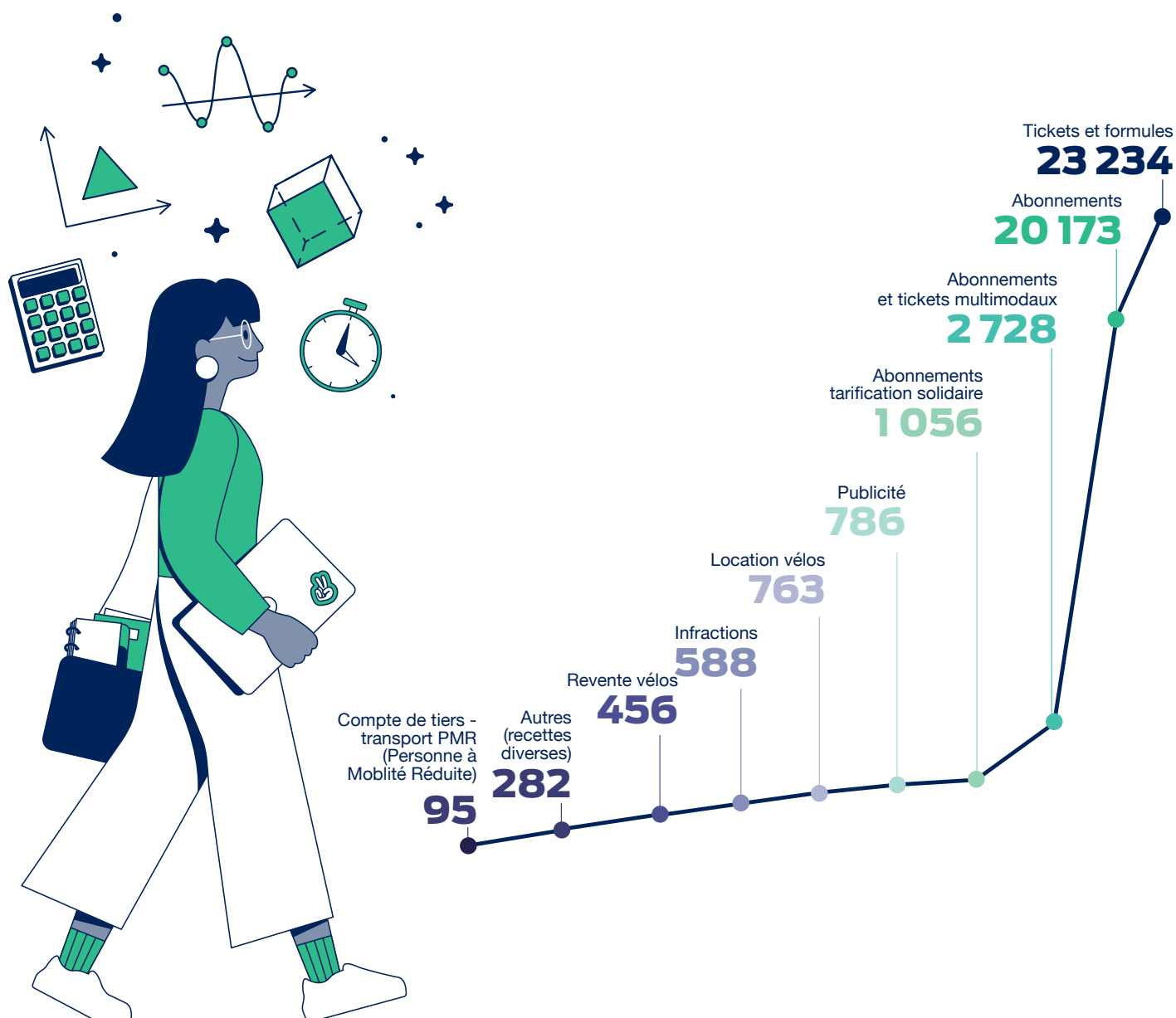
5

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

et

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

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



Total recettes
50,2 M€
 (-1,03 % par rapport à 2023)

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

	2023	2024
Frais de personnel	73 051	78 561
Affrètement	43 910	45 666
Pièces, prestations	28 210	27 491
Énergie	14 763	11 146
Structure, assurances et impôts	7 641	8 161
Distribution, communication	3 904	4 166
	171 479	175 189



Production d'énergie
renouvelable (panneaux
photovoltaïques)
233 796 kWh

En 2024, la production d'énergie,
intégralement revendue à EDF,
équivalait à 233 796 kWh, soit 34 008 €.

dépenses, recettes et ratios



0,46 €
recette par voyage (0,46 € en 2023)

1,25 €
coût par voyage (1,12 € en 2023)

5,12 €
coût par km (4,57 € en 2023)

26,9 %
taux de couverture des dépenses (29,2 % en 2023)

indicateurs clés



56,1 km
parcourus par habitant (57 km en 2023)
STAR = 52,7 km HANDISTAR = 3,4 km

217
voyages par habitant (221 en 2023)

4,11
voyages par km (4,07 voyages en 2023)

Charges d'exploitation
175 189 K€

Marge du délégataire
772 017 €
(contre 2 801 454 € prévu au contrat)

STAR l'appli



star.fr



@STARmeparle



Covoit'STAR
x BlablaCar Daily



star't



OuestGo



UN SERVICE DE
RENNES MÉTROPOLE

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



HANDISTAR
26 rue du Bignon - 35135 Chantepie
handistar.fr



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