

Rapport annuel du délégataire 2012

ÉMETTEUR : KEOLIS RENNES

DIRECTION : DG - SG

DATE DE CREATION : 29/03/2013

DATE D'EMISSION : 27/06/2013 VERSION N° 03RM

PREAMBULE

L'autorité organisatrice des transports est Rennes Métropole.

L'exploitation du réseau STAR, nom du réseau de transport en commun de Rennes Métropole, a été déléguée à Keolis Rennes, dans le cadre d'un contrat commencé le 1er janvier 2006 et s'achevant le 31 décembre 2012.

Keolis Rennes est une filiale du groupe Keolis.

L'exploitant perçoit, chaque année, au titre des sujétions de service public, une contribution forfaitaire.

Des objectifs annuels de recettes ont été définis et peuvent donner lieu à partage des risques ou des excédents.

De même, Rennes Métropole a organisé un suivi permanent de la qualité du service qui donne lieu, chaque trimestre, au calcul d'un bonus ou d'un malus.

Les investissements sont à la charge de Rennes Métropole.

SOMMAIRE

Chapitre 1	Conditions d'exécution du service et qualité du service rendu.....	5
1	Les faits saillants 2012.....	6
1.1.	Le réseau	7
1.2.	Le marketing	7
1.3.	L'offre de transport	8
1.4.	Les projets et les investissements majeurs	9
1.5.	Les principaux résultats.....	11
2	La fréquentation, l'offre, les actions marketing.....	12
2.1.	Consolidation de la croissance de fréquentation du réseau.....	12
2.2.	Plus de 74 millions de voyages	17
2.3.	La fréquentation par ligne : un réseau STAR dynamisé par les lignes Bus.....	18
2.4.	La fréquentation des parcs relais : stabilité de l'activité	21
2.5.	Une Hausse Moyenne Pondérée de 5.02% de la gamme tarifaire.....	23
2.6.	Une augmentation des ventes de titres de +2.5% en équivalent mensuel	24
2.7.	Une progression des recettes commerciales de + 7.4%	34
2.8.	Un objectif de recettes franchi.....	37
2.9.	Une gratuité sociale toujours en progression	39
2.10.	Evolution de l'offre globale, par type et par ligne.....	40
2.11.	Mise en perspective de l'offre sur la période 2006-2012	43
2.12.	Mesures de modification d'offre réalisée depuis le début de la convention (avenants 3, 4, 5, 6, 7, 8 et 10).....	44
2.13.	Analyse de l'offre réelle comparée à l'offre prévue à la D.S.P	57
2.14.	Les principaux travaux de voirie.....	58
2.15.	Les Places Kilométriques Offertes par mode (P.K.O.) : + x% en 2012	61
2.16.	Les actions commerciales en 2012	62
2.17.	L'information aux voyageurs	66
2.18.	La communication	69
2.19.	Les études et enquêtes.....	76
3	Exploitation, Maintenance, ambiance, fraude, sécurité.....	79
3.1.	Les indicateurs d'exploitation	79
3.2.	Les indicateurs de maintenance des véhicules et des installations techniques et projet patrimonial	80
3.3.	Situation du matériel roulant.....	90
3.4.	La vitesse commerciale.....	93
3.5.	La fraude.....	93
3.6.	La sécurité.....	94

4	L'organisation générale de l'entreprise.....	101
4.1.	L'organigramme	101
4.2.	Les effectifs Keolis Rennes au 31.12.2012	102
4.3.	Le personnel mis à disposition par la société mère.....	103
4.4.	Les effectifs de conduite en sous-traitance	103
4.5.	La gestion sociale	104
5	La qualité.....	106
5.1.	La qualité contractuelle	106
5.2.	La certification NF Service Métro	115
5.3.	Enquête de satisfaction	116
6	La démarche développement durable	117
Chapitre 2	Eléments comptables et financiers.....	119
1	Comptes annuels de la délégation.....	120
1.1.	Comptes annuels de résultat d'exploitation de la délégation.....	120
1.2.	Méthodologie d'élaboration des comptes de la délégation.....	123
1.3.	Activités incluses dans la contribution forfaitaire	125
1.4.	Autres activités non incluses dans la DSP	128
2	Investissements réalisés par le Délégataire	129
2.1.	Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et biens de reprise du service délégué	129
3	Investissements mis à disposition par l'Autorité Organisatrice	131
3.1.	Inventaire à jour au 31 décembre de l'ensemble des biens, meubles et immeubles, et équipements d'exploitation mis à disposition par l'Autorité Organisatrice.....	131
4	Engagements.....	131
4.1.	Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de services publics, et nécessaires à la continuité du service public.	131
5	Prestations pour compte de tiers.....	132
5.1.	Bilan des activités effectuées pour le compte de tiers (transport et autres prestations) conformément aux dispositions des articles 9.1 et 9.2 de la convention	132

Chapitre 1 Conditions d'exécution du service et qualité du service rendu

1 Les faits saillants 2012

Contexte

Après une année 2011 de reprise de la fréquentation, la tendance se confirme en 2012 en particulier en fin d'année.

Offre de transport

En complément des mesures d'offres déployées en septembre 2011 et qui ont contribué à la dynamisation du réseau bus et métro du STAR, le plan d'action offre 2012, concernait principalement l'intégration d'une nouvelle commune au sein de Rennes Métropole, Laillé, la mise en accessibilité de lignes suburbaines et l'accompagnement de l'urbanisation du territoire.

Projets et investissements

- Extension du dépôt de Montgermont
- Arrivée de 22 bus Mercedes au cours du mois de janvier
- Mise en service commercial des nouvelles rames du métro
- Travaux de sécurisation du site de Chantepie
- Validation du programme de réaménagement des rames AG
- Poursuite du développement et de la fiabilisation du S.A.E.I.V.

Infrastructure

Poursuite des travaux de l'Axe Est Ouest sur la section « Ouest » et lancement du chantier sur la section « Est ».

Environnement social

- Mardi 24 avril – rentrée des bus au dépôt à 17h30 suite à l'agression d'un conducteur de bus
- Mise en place d'un plan d'actions contre l'évolution des incidents observés sur le réseau depuis janvier 2012.
- Pas de perturbations significative de l'environnement social tant en interne qu'en externe.

Politique tarifaire

- Augmentation de la T.V.A. à 7% au 1er janvier
- Augmentation des tarifs des infractions depuis le 6 février, sous l'autorité de l'Union des Transports Publics
- Revalorisation tarifaire de 5,02% le 01/07/2012

Autres thématiques :

- Intempéries : plan neige et verglas déclenché du 1er au 7 février inclus
- Interruption de la ligne a du métro et mise en place des bus relais les 15 et 18 mai
- Reconduction du certificat NFSservice Métro par l'AFNOR début septembre
- Mise en exploitation de la plateforme Information Voyageurs : P.I.V.
- Livraison de la nouvelle fonctionnalité SAEIV en février : la cartographie en embarqué
- Participation active à la démarche Ecowatt : Keolis Rennes s'est engagé dans la démarche Ecowatt en période de grand froid. 7 alertes ont été déclenchées au cours du mois de février.
- STAR en poche : lancement en septembre 2012 du site WEB pour mobile m.starbusmetro.fr qui permet la consultation en temps réel des horaires de passage des bus.
- Record de fréquentation sur le réseau bus + métro, le vendredi 7 décembre : 340 000 voyages (307 000 validations)

1.1. Le réseau

L'ensemble des plans d'actions (offre, tarifs, études, et commercialisation / information / communication) ont été actualisés pour prendre en compte les évolutions du territoire de Rennes Métropole.

1.2. Le marketing

Conquête commerciale

un programme offensif de conquête et d'information de la clientèle a été déployé en de nombreux points de Rennes Métropole (salons spécialisés, rendez vous avec les habitants des communes, rencontres avec les salariés, processus d'inscription aux universités, galeries commerciales, etc...) pour promouvoir le réseau STAR auprès de nouvelles clientèles.

Développement de l'usage de KorriGo

une attention particulière a été apportée au développement de la diffusion et de l'usage de la carte KorriGo avec notamment une forte valorisation du titre Ganeo lors de nombreuses opérations commerciales. Des stands de fabrication de cartes KorriGo ont été installés dans les communes à l'occasion de la rentrée 2012.

Information de la clientèle

L'outil SAEIV s'intègre au dispositif déjà en place (site star.fr, twitter, information téléphonique, information aux points d'arrêt). Sa mise en œuvre a été l'occasion de réorganiser l'équipe information et de créer une Plateforme d'Information Voyageur, rédaction en chef de l'information temps réel. Les voyageurs disposent désormais, lors de leurs déplacements sur le réseau bus, en complément des informations relatives à leurs itinéraires, des horaires prévisibles d'arrivées aux principaux équipements et sites desservis par la ligne empruntée, l'actualité du réseau, la disponibilité LEvéloSTAR.

Ecoute des attentes de la clientèle

le programme d'études, l'analyse et le traitement des réclamations, le recours au panel en ligne, l'implication sur les media sociaux sont autant d'éléments qui ont été exploités pour décrypter les attentes et mécontentements de la clientèle et déployer des plans d'action correctifs. Un des symboles de cette démarche est sans aucun doute le fil twitter @starbusmétro.

1.3. L'offre de transport

Les mesures d'offres déployées en septembre 2011 ont contribué à la dynamisation du réseau bus et métro du STAR comme la refonte des itinéraires et niveaux d'offres sur les lignes 1,6 et 7, l'aménagement des lignes bus suite à l'urbanisation de communes (Quartier de Beaugard, communes de Vézin-le-Coquet, Gévézé, Brécé Saint Erblon, etc...), la densification de l'offre Star de Nuit le jeudi soir et la mise en accessibilité PMR des lignes 32, 41ex,50, 72 et 78. En complément, un nouveau jeu de mesures nouvelles a été déployé en 2012.

Dès janvier 2012, la desserte du cœur du quartier de la Courrouze est assurée avec la ligne 6. Suite au rattachement de la commune de Laillé à Rennes Métropole, une desserte estivale est déployée préalablement à la mise en place du dispositif de rentrée 2012

A la rentrée 2012 plusieurs mesures sont déployées en accompagnement de l'urbanisation du territoire, en vue de l'amélioration de la desserte des zones d'activités et enfin de l'amélioration de l'accessibilité du réseau STAR pour les personnes à mobilité réduite.

- L'amélioration de la desserte de la zone des Champs Blancs (lignes 1,35 et 50)
- La desserte des nouveaux logements au Nord de La Chapelle des Fougeretez (ligne 52)
- La desserte du secteur des Huberdières (lignes 76ex)
- La desserte de la zone d'activité Orgerblon (ligne 74)
- Le repositionnement des terminus des lignes 51, 151, 70 et 71 de Sainte Anne à Place Hoche
- La mise en accessibilité des lignes 51, 52, 54, 55, 68, 73 et 94
- Travail avec le bureau des temps sur les horaires de l'université de Rennes II avec l'objectif de lisser la demande d'ultrapointe le matin
- Réorganisation des lignes BUS DE STADE

1.4. Les projets et les investissements majeurs

Le matériel roulant

Bus standards

Acquisition de 7 bus standards :

- 7 nouveaux bus CITARO ont été livrés en janvier 2012, équipés d'une boîte de vitesses VOITH DIWA 5 avec logiciel Sensor conçu pour l'optimisation des consommations de carburant.

Bus articulés

Acquisition de 15 bus articulés :

- 15 nouveaux bus CITARO G ont été livrés en janvier 2012, équipés d'une boîte de vitesses ZF Ecomat avec logiciel Topodyn conçu pour l'optimisation des consommations de carburant.

Afin d'inciter la validation à l'intérieur des bus, les 2 valideurs situés à l'avant des bus ont été orientés de 45° vers le couloir d'entrée.

- Le poste de perception a fait l'objet de modifications visant à améliorer le fonctionnement du tiroir-caisse à monnaie (rigidification de la caisse et remplacement des glissières)
- Le poste de conduite, les emmarchements et la tourelle d'articulation des bus articulés sont désormais équipés d'éclairages à leds
- La signalétique adhésive intérieure est désormais posée sur des plaques rivetées pour une meilleure tenue dans le temps
- Comme les séries livrées depuis deux ans, les véhicules disposent de girouettes avant en quadrichormie (indice des lignes), de deux places PMR et de portes arrières de type Tramway

Les autres investissements

Equiperment de 19 bus sous-traitants d'un système de vidéosurveillance

19 bus en parc chez les différents sous-traitants Keolis Armor, Keolis Emeraude et TIV ont été équipés par le fournisseur MARTEC d'un système de vidéosurveillance embarqué, composé d'un enregistreur numérique et de 3 caméras.

Comme les précédentes séries, les installations livrées permettent de disposer des fonctionnalités suivantes :

- Remontée quotidienne via le SAE des états de fonctionnement des matériels embarqués (identification des dysfonctionnements,...)
- Télémaintenance par interrogation à distance des systèmes embarqués (configuration des enregistreurs,.....)

L'engagement par Rennes Métropole de cette dernière tranche conditionnelle met un terme au marché passé avec MARTEC.

Cette opération, étalée sur 4 ans, a permis de renforcer de manière significative la sécurité sur le réseau STAR et de mettre à niveau les véhicules exploités par les transporteurs.

Travaux dépôts bus

Construction du nouveau dépôt de bus Mi-voie

Rennes Métropole a confié une mission de Maîtrise d'œuvre au groupement d'architectes « ARCHEA » pour l'aménagement d'un second dépôt de bus pour le réseau STAR, situé sur la commune de St Jacques-de-la-Lande.

Le 1^{er} semestre 2012 a été consacré à la mise en œuvre de phases importantes, avec notamment :

- Le diagnostic préalable des installations existantes
- La conduite des études APS
- La conduite des études APD

Les études préalables réalisées par le bureau ARCHEA ont été menées en étroite concertation avec le maître d'ouvrage Rennes Métropole et son exploitant Keolis Rennes, ce dernier s'étant attaché à fournir les éléments nécessaires au bon avancement de ce projet dans les délais impartis.

En Juillet 2012, Rennes Métropole a décidé de suspendre la poursuite des études, la mise à disposition de ce second dépôt de bus étant appelée à être différée dans le temps.

Sécurisation des clôtures Plaine de Baud

Des travaux de sécurisation du dépôt de bus Plaine de Baud ont été réalisés par l'entreprise « ALBA CLO » en début d'année 2012.

Ces travaux destinés au renforcement de la protection anti-intrusion, ont consisté d'une part au renforcement des clôtures existantes avec la pose de bavolets, et d'autre part au remplacement des portions de clôtures les plus vulnérables, permettant ainsi de disposer d'une meilleure protection périmétrique et donc de limiter les risques d'intrusion sur le dépôt.

Augmentation capacité ligne a phase 1

- Acquisition de 6 nouvelles rames (avec aménagement intérieur conçu pour augmenter la capacité de transport de 7%)
- Préparation dossier de réaménagement intérieur des 24 rames en parc (identique à celui des nouvelles rames)
- Extension des bâtiments du Garage Atelier metro ligne **a**

Sécurisation du GAT

Installation du dispositif de contrôle d'accès en juillet 2012. La mise au point du système « anti-intrusion » reste à finaliser avec SCUTUM

BIV Solari

En marge du projet SAEIV, Rennes Métropole a attribué un marché de fournitures de bornes d'information voyageurs à la société Solari. Ces bornes s'interfaçent avec les serveurs d'Ineo pour récupérer les informations à afficher à la clientèle aux arrêts de bus. 2 technologies de communication sont utilisées : GPRS et Tetra. Les bornes ont été déployées à l'automne. Les bornes GPRS installées dans les communes périphériques sont opérationnelles.

Travaux d'aménagement du rez de chaussée du bâtiment administratif de plaine de Baud

La réflexion sur le réaménagement des locaux a été engagée en concertation avec les utilisateurs et le CHSCT pour aboutir à un plan d'organisation qui recueille l'accord des différentes parties prenantes.

En plus du réaménagement, le projet prévoit la création d'un local annexe de stockage qui requiert le dépôt d'un permis de construire. Les travaux devraient être engagés vers l'été 2013.

Renouvellement des équipements de contrôle

Les actuels équipements destinés au contrôle des titres sur carte KorriGo sont en fin de vie. Le marché de renouvellement est en cours. Ils seront livrés avant l'été 2013.

Le marché prévoit l'ajout d'une nouvelle fonctionnalité ; la saisie des PV qui requiert une connexion avec la base fraude. Ce point est encore en attente d'un avis de la CNIL pour son déploiement.

Le même type de matériel sera également utilisé pour équiper les véhicules HANDISTAR en équipement de validation des cartes KorriGo.

Refonte du RIMS

Après une étude de cadrage très approfondie, Rennes Métropole a confié à la société Telindus la charge de refondre l'actuel réseau RIMS. Les objectifs de ce vaste projet visent à augmenter la disponibilité du réseau informatique et sa performance (débit) et à le rendre plus homogène. Pour le métro ligne **a**, il s'agit de préfigurer le schéma d'architecture informatique qui sera celui de la ligne **b** en passant d'un réseau en anneau à un réseau en étoile.

Un autre volet de ce projet concerne la refonte de la politique de sauvegarde des données par la mise en place d'une nouvelle technique de stockage dénommée SAN.

1.5. Les principaux résultats

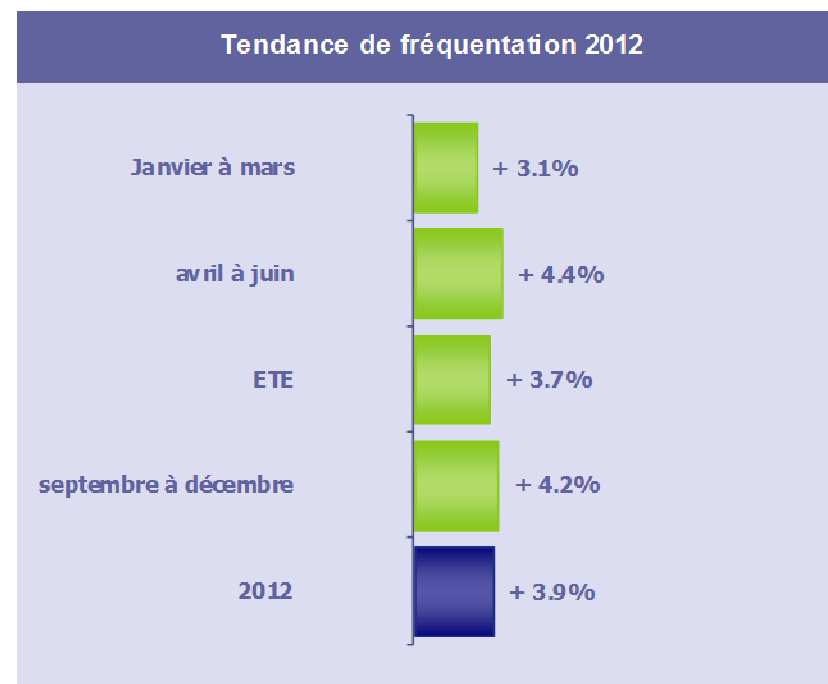
	2011	2012	écarts en valeur	écarts en %
Offre en kilomètres	19 410 000 km	19 801 000 km	391 000 km	+ 2.0%
Fréquentation réalisée	71 622 102 voy	74 439 356 voy	2 817 253 voy	+ 3.9%
Fréquentation corrigée*	71 741 000 voy	74 561 146 voy	2 820 146 voy	+ 3.9%
R = Recettes d'exploitation	37 628 164 € HT	41 218 495 € HT	3 590 331 € HT	+ 9.5%
D = Dépenses d'exploitation	87 513 594 € HT	91 080 279 € HT	3 566 685 € HT	+ 4.1%
R/D	43.0%	45.3%		

** après redressement des événements exceptionnels*

2 La fréquentation, l'offre, les actions marketing

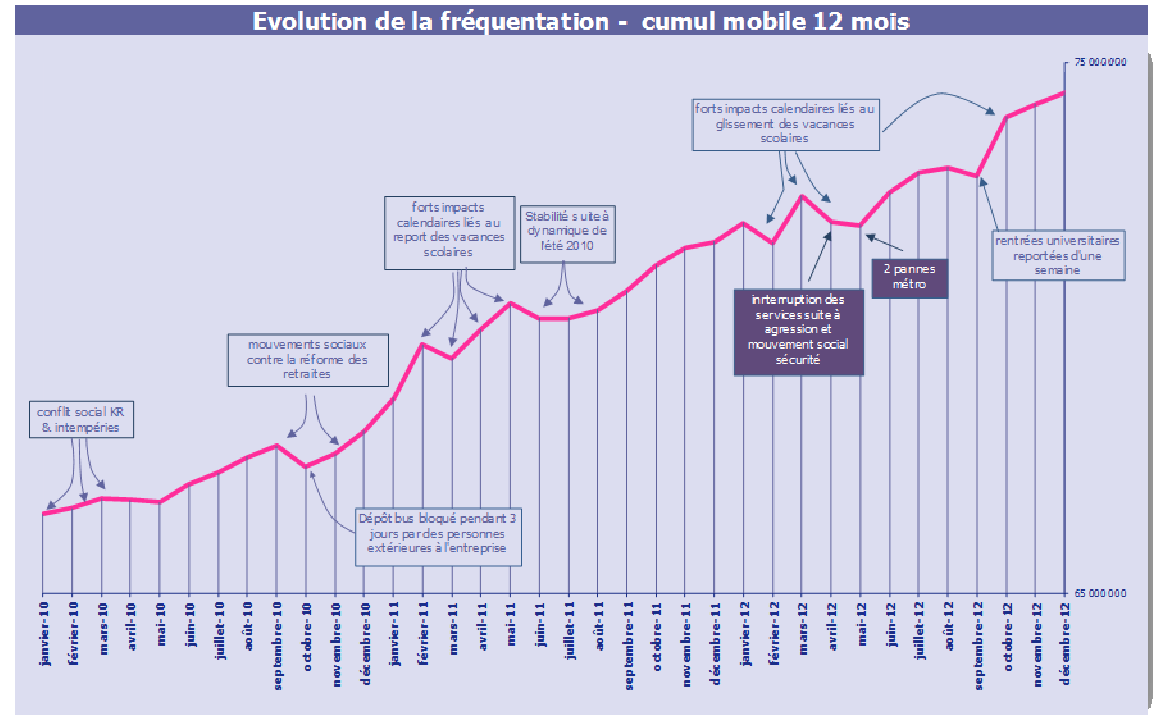
2.1. Consolidation de la croissance de fréquentation du réseau

L'année 2011 se soldait par une croissance satisfaisante du réseau bus et métro du STAR avec une tendance d'évolution de +3,4%. La dynamique enregistrée sur les derniers mois de 2011 (+2,7%) laissait craindre une fragilisation pour 2012. Si le premier trimestre 2012 confirmait cette évolution (+3,1%), une tendance de croissance satisfaisante de l'ordre de +4% les périodes suivantes, a permis de confirmer les bons résultats du réseau STAR avec une tendance globale de **+3,9%** pour l'année complète



L'année 2012 se compose finalement de trois périodes distinctes

- 5 mois de croissance « heurtée » : la croissance mensuelle du réseau STAR du printemps 2012 a été impactée par le positionnement des vacances de février et de printemps en comparaison à 2011 mais aussi à deux arrêts métro conséquents sur mai 2012
- Une période estivale favorable
- Une fin d'année prometteuse



La fréquentation par famille de titres

Fréquentation annuelle				
	Réalisé 2011*	Réalisé 2012*	écart valeur	écart %
TICKETS & UNITES TRANSPORT	19 430 100	19 646 413	+ 216 313	+ 1.1%
ABONNES STAR	29 300 406	31 475 796	+ 2 175 390	+ 7.4%
- 20 ANS	12 713 625	13 039 635	+ 326 011	+ 2.6%
ZÜÜLA HEBDO, MENSUEL, ETE, ANNUEL	10 520 259	10 694 929	+ 174 670	+ 1.7%
LOISIRS MENSUEL, ANNUEL	266 821	262 817	- 4 004	- 1.5%
JEUNE 2 VOYAGES	1 926 545	2 081 890	+ 155 345	+ 8.1%
20 / - 27 ANS	7 311 099	8 326 383	+ 1 015 284	+ 13.9%
TÜÜVA HEBDO, MENSUEL, ETE, ANNUEL	7 311 099	8 326 383	+ 1 015 284	+ 13.9%
27 / - 65 ANS	7 422 353	8 245 201	+ 822 848	+ 11.1%
ITINOÄ HEBDO, MENSUEL, ETE, ANNUEL	7 422 353	8 245 201	+ 822 848	+ 11.1%
+ 65 ANS	1 447 957	1 460 561	+ 12 604	+ 0.9%
SENSOÄ HEBDO, MENSUEL, ETE, ANNUEL	1 447 957	1 460 561	+ 12 604	+ 0.9%
TOUT PUBLIC	405 372	404 015	- 1 357	- 0.3%
P.D.E.	405 372	404 015	- 1 357	- 0.3%
INTERMODALITE	4 378 770	3 874 822	- 503 948	- 11.5%
UNIPASS TT PUBLIC	888 632	623 792	- 264 840	- 29.8%
UNIPASS JEUNE	847 379	343 176	- 504 203	- 59.5%
UZUEL + TT PUBLIC	858 554	955 160	+ 96 606	+ 11.3%
UZUEL + ETUDIANT	433 638	455 102	+ 21 464	+ 4.9%
ILLENÖÖ + TT public	325 288	376 731	+ 51 443	+ 15.8%
ILLENÖÖ + ETUDIANT	371 547	438 291	+ 66 743	+ 18.0%
RELAIS CG 35	558 056	607 760	+ 49 704	+ 8.9%
Autres titres INTERMODAUX (TER+ et unipass Z2 et Z3)	95 675	74 810	- 20 865	- 21.8%
ABONNES COMMERCIAUX	33 679 175	35 350 617	+ 1 671 442	+ 5.0%
Autres voyages payants (groupes et libre circulation)	237 095	286 585	+ 49 490	+ 20.9%
VOYAGES PAYANTS	53 346 370	55 283 616	+ 1 937 246	+ 3.6%
Titres sociaux	17 703 301	18 579 345	+ 876 044	+ 4.9%
Autres voyages gratuits (pro, invit, réseau)	564 752	561 647	- 3 105	- 0.5%
VOYAGES GRATUITS	18 268 053	19 140 992	+ 872 939	+ 4.8%
VOYAGES TOTAUX Lignes régulières (S.R.O.)	71 614 423	74 424 608	+ 2 810 184	+ 3.9%
VOYAGES SPECIAUX	7 679	14 748	+ 7 069	+ 92.1%
VOYAGES TOTAUX	71 622 102	74 439 356	+ 2 817 253	+ 3.9%
redressement perturbations réseau	118 400	121 790	+ 3 390	ns
VOYAGES TOTAUX corrigés	71 740 502	74 561 146	+ 2 820 643	+ 3.9%
VOYAGES REALISES	Réalisé 2011*	Réalisé 2012*	écart valeur	écart %
Voyages bus	40 601 455	42 501 627	+ 1 900 172	+ 4.7%
Voyages métro	31 020 648	31 937 729	+ 917 081	+ 3.0%
	71 622 102	74 439 356	+ 2 817 253	+ 3.9%

*après correction des remontées tardives de validation constatées en 2011 et 2012

Tendance annuelle				
	Réalisé 2011*	Réalisé 2012*	écart valeur	écart %
VOYAGES TOTAUX Lignes régulières (S.R.O.)	71 614 423	74 424 608	+ 2 810 184	+ 3.92%
effet calendaire				- 0.04%
incidence grève, intempéries et événements exceptionnels				+ 0.03%
Tendance s/voyages SRO				+3.9%

La clientèle occasionnelle

Utilisatrice de formules à décompte (carnets de 10/ Ganeo) et tickets unité, cette clientèle donne quelques signes de fragilisation avec une croissance faible de +1,1%. Cette évolution est en partie la conséquence de deux années consécutives de revalorisation des tarifs du ticket vendu à l'unité dont le tarif est successivement passé de 1,20 Euros à 1,30 Euros en juillet 2011 puis à 1,40 Euros en juillet 2012. En conséquence, deux phénomènes sont à remarquer : d'une part le report de la clientèle occasionnelle sur des catégories de titres aux tarifs plus avantageux comme les abonnements et d'autre part, une moindre mobilité.

Les abonnements monomodaux

Les voyages effectués avec les formules d'**abonnements payants** ont enregistré en 2012 une croissance soutenue (+7,4%).

Cette performance a été rendue possible grâce notamment à la forte croissance des voyages effectués par les formules d'abonnement des **20-27 ans** (+13,9%) et fait suite pour rappel à une faible progression en 2011 (+2,7%). La catégorie des abonnements **27- 65 ans** reste elle aussi très bonne (+ 11,1%). Cette performance est d'autant plus remarquable qu'après trois années de forte croissance de 2008 à 2010, les voyages effectués par cette catégorie de clientèle fortement soutenus par la mesure de prise en charge de 50% du montant des abonnements par les employeurs, semblaient marquer le pas en 2011 (+ 4,5%). Les voyages générés par les abonnement proposés aux voyageurs de **moins de 20 ans**, reprennent des couleurs (+2,6%) après une année 2011 médiocre (+0,8%). Cette catégorie d'âge est finalement portée par la formule d'abonnement la plus économique, le « Jeune 2 voyages ». Cette évolution confirme le ressenti de la rentrée 2011 à savoir le choix de nombreuses familles pour la formule tarifaire la plus compatible avec une situation financière plus tendue que les années précédentes. Les voyages réalisés par les clients de **plus de 65 ans** avec des formules d'abonnement payantes progressent faiblement (+0,9%) mais fait suite à la bonne progression de 2011 (+ 2,9%). Rappelons aussi que les formules 10 voyages (Carnets de 10 et Ganeo) sont fortement appréciés par cette catégorie de clientèle.

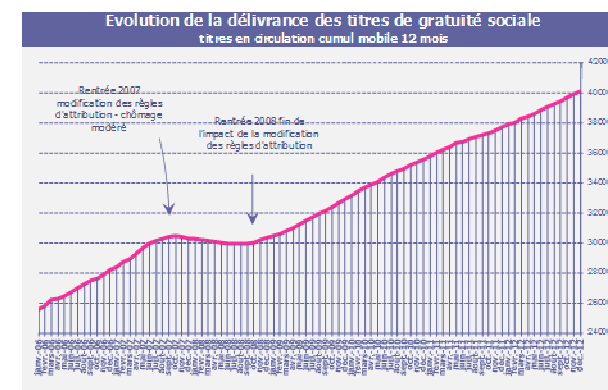
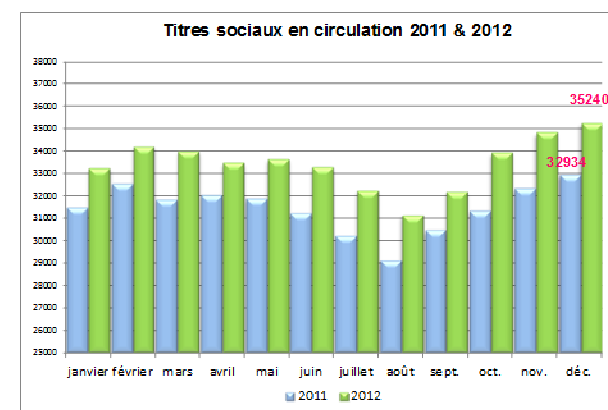
Les abonnements intermodaux

La bonne tenue des abonnements monomodaux STAR s'explique aussi en partie par la correction d'une anomalie fin 2011 sur les écrans de ventes des automates du métro. Jusqu'à cette date le positionnement systématique en haut de liste sur les écrans des automates des abonnements multimodaux « unipass Zone 1 » donnant libre accès aux réseaux STAR et ligne TER sur le périmètre de Rennes Métropole et ce au même prix que les abonnements monomodaux STAR portait à confusion. La clientèle pouvait opter pour l'achat de titres Unipass au détriment des formules classique STAR. La correction apportée fin 2011 explique la régression des voyages effectués par des titres Unipass en 2012 mais correspond finalement à la réalité de la pratique multimodale des voyageurs TER + STAR.

Les voyages effectués avec des formules illenoo + STAR évoluent favorablement. Cette évolution fait suite au renforcement des lignes illenoo en rabattement sur le métro depuis la rentrée 2011 notamment sur les stations Poterie et Anatole France.

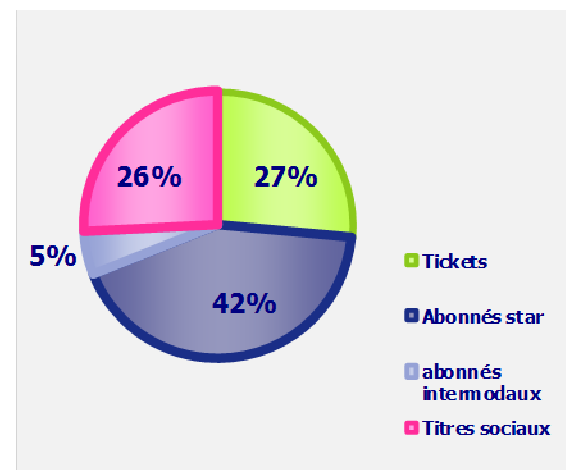
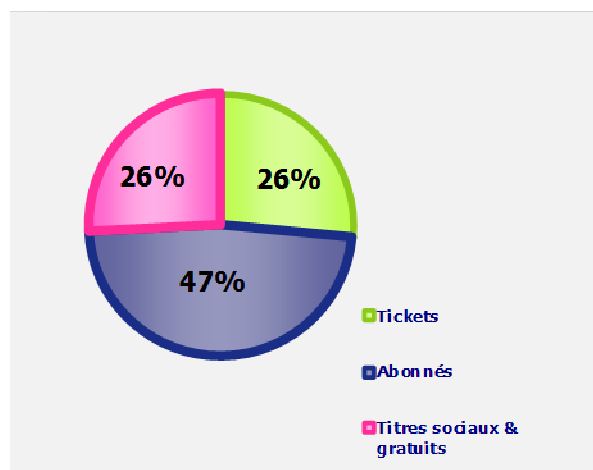
Les abonnements de gratuité sociale

La progression de voyages effectués avec des formules de gratuité marque le pas en comparaison à 2011 (+4,9% en 2012 contre +7,9% en 2011). Cette évolution s'explique à la fois par la non revalorisation des seuils financiers d'attribution et par une moindre mobilité générée très vraisemblablement par les effets du ralentissement économique sur notre territoire.



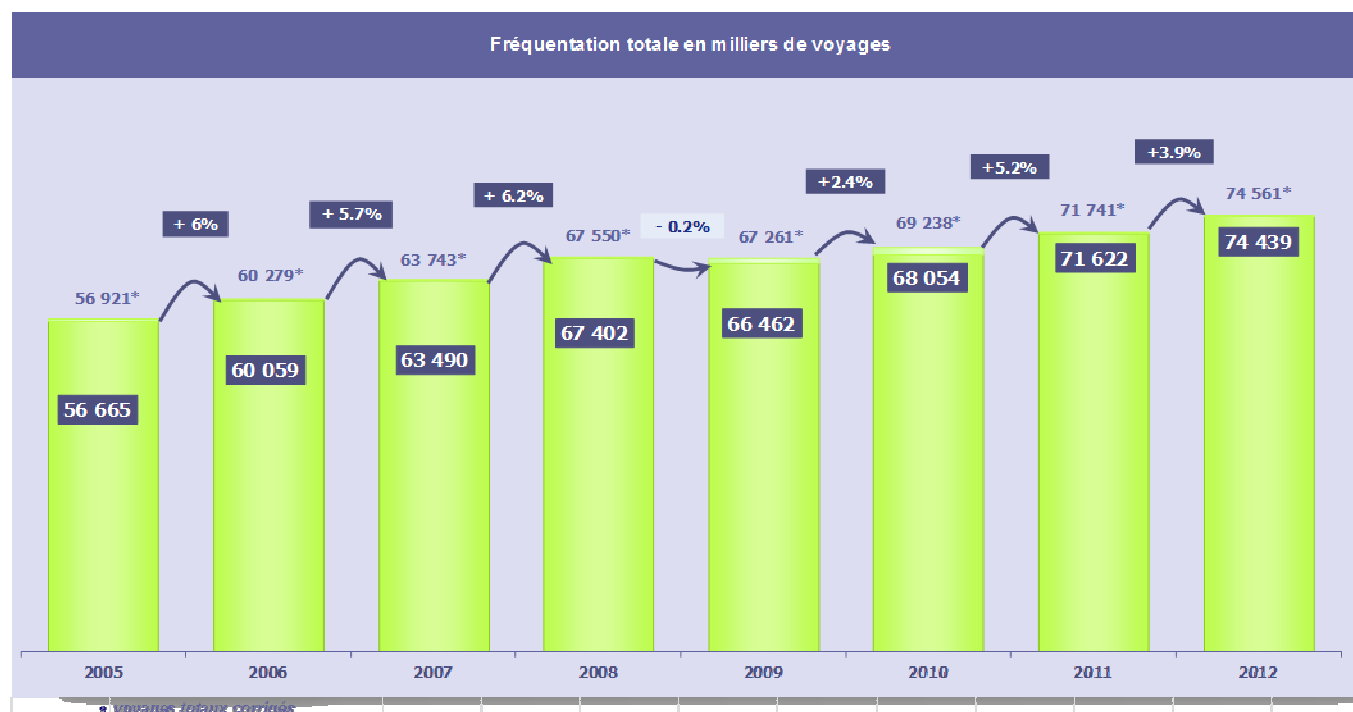
La fréquentation par type de support :

2012 aura été l'année de KorriGo. La bonne tenue des ventes d'abonnements évoquée ci-dessus associée à la forte progression des ventes de formules « Ganeo », catégorie intégrée au ticket et unité transport (+13%) ont contribué au fort développement de l'usage de la carte KorriGo qui aura été de 77% en 2012 contre 73% en 2011.



2.2. Plus de 74 millions de voyages

La tendance de progression de la fréquentation annuelle de +3,9% a été obtenue grâce notamment à la belle progression des formules d'abonnements et confirme le phénomène de fidélisation de la clientèle STAR. Cependant, la faible évolution des voyages effectués avec des titres occasionnels, la moindre mobilité des détenteurs de formules de gratuité sociale laissent entrevoir des signes de fragilisation comparables à ceux constatés en 2009, année durant laquelle la fréquentation du réseau STAR avait marqué le pas.



2.3. La fréquentation par ligne : un réseau STAR dynamisé par les lignes Bus

L'évolution des données de validations brutes par mode

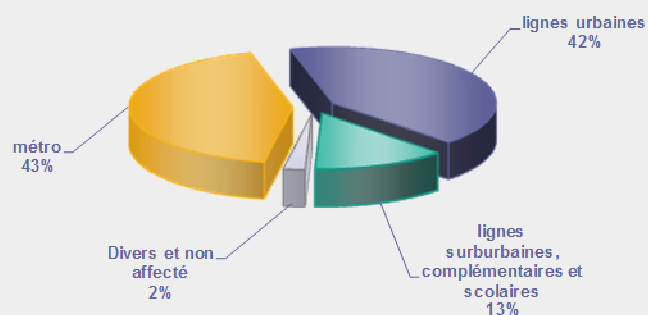
Validations brutes non redressées	2011	2012	écarts valeur	écarts %
Ligne à Métro	27 850 198	28 660 908	810 710	+ 2.9%
Lignes urbaines ⁽¹⁾	26 950 467	28 237 471	1 287 004	+ 4.8%
lignes suburbaines ⁽¹⁾	7 625 558	8 495 089	869 531	+ 11.4%
Lignes complémentaires et scolaires	118 871	28 243	-90 628	NS
Divers et non affecté	1 749 961	1 367 068	-382 893	- 21.9%
Total	64 295 055	66 788 779	2 493 724	+ 3.9%

⁽¹⁾ corrigé des validations identifiées en 2011 et des validations manuelles Transmusicales

Observées sur la base des validations, les évolutions de fréquentation du métro (+2,9%) et des lignes urbaines (+4,8%) restent en ligne avec les progressions constatées en 2011.

La progression des lignes suburbaines de + 11.4% est apparente. Il convient de rapprocher les validations non affectées en forte réduction en 2012 (-22%) et les lignes complémentaires et scolaires, elles aussi non identifiées en 2012, des lignes suburbaines : la progression globale est alors de +4.3%

Répartition des validations brutes par type de lignes en 2012



L'évolution de la fréquentation par ligne (données de validations brutes)

lignes	au 31.12.2011	au 31.12.2012	écarts valeur	écarts %
Ligne Métro	27 850 198	28 660 908	810 710	+ 2.9%
Ligne 1	2 897 883	3 721 422	823 539	+ 28.4%
Ligne 2	2 355 806	2 338 144	-17 662	- 0.7%
Axe 3 + 43 + 44	2 978 405	3 066 801	88 396	+ 3.0%
Ligne 4 + 40	4 222 764	4 405 883	183 119	+ 4.3%
Ligne 5	3 323 007	3 492 378	169 371	+ 5.1%
Ligne 6	1 103 165	1 674 829	571 664	+ 51.8%
Ligne 7	941 802	0	-941 802	- 100.0%
Ligne 8	1 470 970	1 468 046	-2 924	- 0.2%
Ligne 9	3 767 099	3 939 191	172 092	+ 4.6%
Axe 11 + 42	1 702 755	1 700 854	-1 901	- 0.1%
Axe 30 + 31	1 129 868	1 275 622	145 754	+ 12.9%
Star de nuit	96 083	124 889	28 806	NS
Axe 32 + 33	769 476	818 002	48 526	+ 6.3%
Ligne 34	92 985	99 474	6 489	+ 7.0%
Ligne 35	2 696	12 241	9 545	NS
Ligne 41	81 255	84 841	3 586	+ 4.4%
Ligne 45	8 984	0	-8 984	NS
Lignes de stade	5 376	11 004	5 628	+ 104.7%
bus relais	88	3 850	3 762	NS
Lignes urbaines ⁽¹⁾	26 950 467	28 237 471	1 287 004	+ 4.8%
lignes majeures	22 692 442	23 740 020	1 047 578	+ 4.6%
Autres lignes urb	4 258 025	4 497 451	239 426	+ 5.6%
* non redressées des 10% du taux de non validation et corrigé des validations identifiées				
Lignes 1 + 6 + 7	4 942 850	5 396 251	453 401	+ 9.2%

Le métro

La fréquentation progresse de +2.9% soit plus de 800 000 validations supplémentaires ; une progression propre au corridor desservi et au rabattement de plusieurs lignes illenoo sur le métro mais aussi au succès de l'expérimentation « Rennes II » qui avec le décalage de 15 minutes des cours pour 50% des effectifs de Rennes 2 a permis de libérer un peu de capacité en période de très forte affluence le matin, du centre ville vers le campus de Villejean.

Les lignes urbaines

Avec un gain de 1,3 millions de validations (+4,8%) l'évolution des lignes majeures est satisfaisante. Elles génèrent à elles seules, plus de 80% de la croissance des lignes urbaines. Un tiers de cette progression se concentre sur les lignes 1 et 6 suite à l'opération de restructuration des itinéraires initiés sur les lignes 1, 6 et 7 en septembre 2011. À noter la bonne performance des lignes majeures 5 et 9 (+350 000 validations à elles deux) et de la ligne 4/40 (+183 000 validations) dans un contexte pourtant perturbé avec les travaux conséquents en cours le long de son itinéraire avec l'opération liée à la mise en œuvre de l'axe Est Ouest. Le dispositif des lignes interquartiers (lignes 30 à 33) confirme son attractivité avec un gain global de plus de 200 000 validations.

lignes	au 31.12.2011	au 31.12.2012	écarts valeur	écarts %
Ligne 50/150	465 230	481 335	16 105	+ 3.5%
Ligne 51/151	532 248	534 811	2 563	+ 0.5%
Ligne 52/152	418 189	522 125	103 936	+ 24.9%
Ligne 53/153	556 438	599 282	42 844	+ 7.7%
Ligne 54/154	544 719	572 455	27 736	+ 5.1%
Ligne 55/155	512 649	554 737	42 088	+ 8.2%
Ligne 56/156	180 010	205 763	25 753	+ 14.3%
Ligne 57/157/Ker Lann express	839 995	975 407	135 412	+ 16.1%
Lignes 59/159	643 304	739 038	95 734	+ 14.9%
Ligne 61/161	313 057	370 304	57 247	+ 18.3%
Ligne 64/164	426 313	450 952	24 639	+ 5.8%
Ligne 65	206 742	218 699	11 957	+ 5.8%
Ligne 67	321 546	354 971	33 425	+ 10.4%
Ligne 68	159 602	185 556	25 954	+ 16.3%
Ligne 70	51 137	57 093	5 956	+ 11.6%
Ligne 71	56 871	59 176	2 305	+ 4.1%
Ligne 72 /172	452 843	540 555	87 712	+ 19.4%
Ligne 73/173	191 799	216 628	24 829	+ 12.9%
Ligne 74	151 960	169 582	17 622	+ 11.6%
Ligne 75	117 587	119 018	1 431	+ 1.2%
Ligne 76	30 076	41 701	11 625	+ 38.7%
Ligne 77	195 417	211 402	15 985	+ 8.2%
Ligne 78	101 213	117 733	16 520	+ 16.3%
Ligne 79	0	29 426	29 426	NS
Ligne 90 (ex 100)	21 375	20 259	-1 116	- 5.2%
Ligne 91	87 518	106 110	18 592	+ 21.2%
Ligne 92	13 412	0	-13 412	NS
Ligne 94	19 181	21 343	2 162	+ 11.3%
Touche Tizon	7 359	10 436	3 077	+ 41.8%
Apibus	7 768	9 192	1 424	+ 18.3%
lignes suburbaines ⁽¹⁾	7 625 558	8 495 089	869 531	+ 11.4%
* Lignes complémentaires	17 331	28 028	10 697	NS
Scolaires	101 540	215	-101 325	NS
Divers ⁽¹⁾	50 111	43 073	-7 038	NS
non affecté	1 699 850	1 323 995	-375 855	- 22.1%
Total	64 295 055	66 788 779	2 493 724	+ 3.9%

non redressées des 10% du taux de non validation et corrigé des validations identifiées

⁽²⁾ corrigé des validations identifiées et des validations manuelles Transmusicales

Les lignes suburbaines

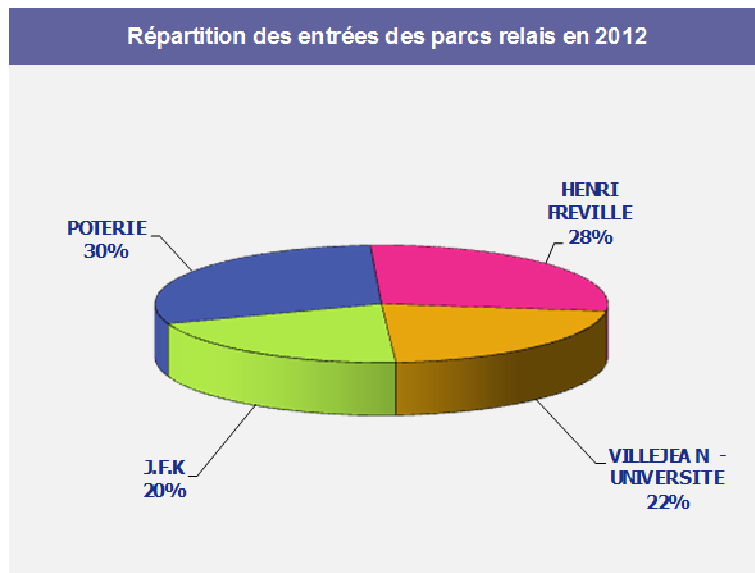
Important :

Sur certaines lignes, les données chiffrées restent purement indicatives en raison des difficultés d'affectation des validations par ligne en 2011, suite aux perturbations générées par le déploiement du SAE-IV.

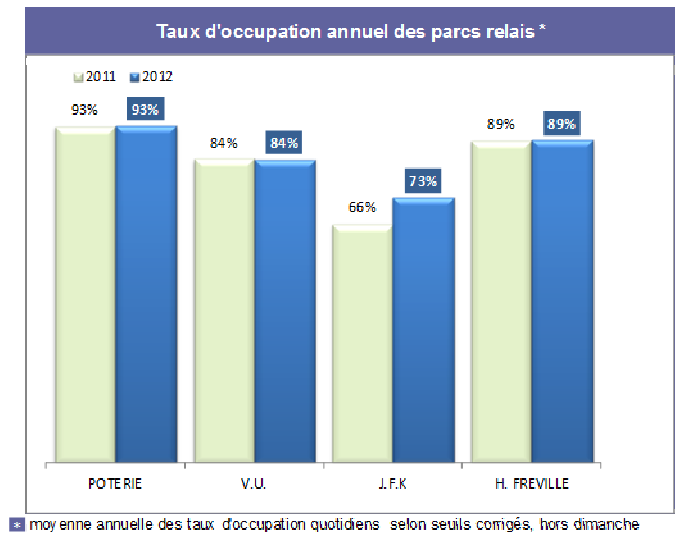
2.4. La fréquentation des parcs relais : stabilité de l'activité

nombre d'entrées	2 011	2 012	écarts valeur	écarts %
POTERIE	167 469	164 849	- 2 620	- 1.6%
HENRI FREVILLE	154 090	153 874	- 216	- 0.1%
VILLEJEAN - UNIVERSITE	122 694	121 723	- 971	- 0.8%
J.F.K	103 443	113 299	+ 9 856	+ 9.5%
Total	547 696	553 745	6 049	+ 1.1%

2011 = fermeture parc Villejean Université du 14/07 au 21 août inclus
 2012 = fermeture parc Villejean Université du 14/07 au 19 août inclus



Le taux d'occupation des parcs relais est obtenu par le rapport entre le pic journalier d'entrée de chaque parc observé et leurs capacités respectives (seuils de référence corrigés des places réservées aux automobilistes dotés de fauteuils roulants et aux services)

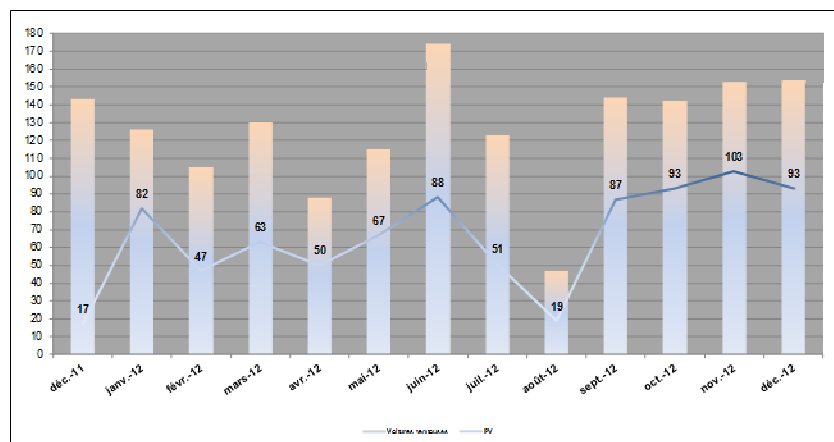


Ouverture exceptionnelle des parcs relais le dimanche

En 2012, le parc relais Poterie a été ouvert le samedi 14 juillet, le dimanche 14 octobre (Tout Rennes court) et le dimanche 23 décembre (ouverture des commerces). Les parcs relais J.F.K. et Villejean Université ont également été ouverts respectivement le 14 juillet et le 23 décembre.

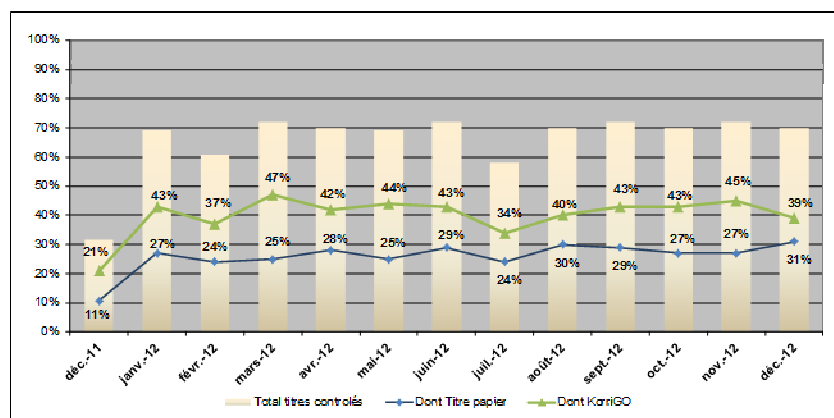
Les taux d'occupation observés le 14 juillet sont faibles (30% au PR Poterie et moins de 10% pour le PR J.F.K.). En revanche, on enregistre un taux d'occupation proche de 80% le dimanche 14 octobre à Poterie. Enfin, dimanche 23 décembre le PR Poterie est complet, tandis que le PR Villejean Université est occupé à 70%.

Voitures ventouses et PV



En 2012, sur la totalité des parcs relais : 843 véhicules ont été verbalisés sur un total de 1501, soit 56% (8 points de moins qu'en 2011). Trois nouveaux agents sont arrivés en juillet sur les parcs mais leur assermentation était effective seulement en fin d'année. 48% des voitures ventouseuses concernent le parc Poterie.

Taux de contrôle



Des taux de contrôle stables tout au long de l'année malgré quelques difficultés :

- Flux de circulation engorgés sur le parc Henri Fréville
- Gaz d'échappement en heure de pointe (ouverture temporaire des barrières)

69% des titres sont contrôlés, 42% par les bornes KorriGo et 27% par les agents pour les titres papier. Les barrières de sortie peuvent rester ouvertes lors des rondes de sécurité dans les parcs.

2.5. Une Hausse Moyenne Pondérée de 5.02% de la gamme tarifaire

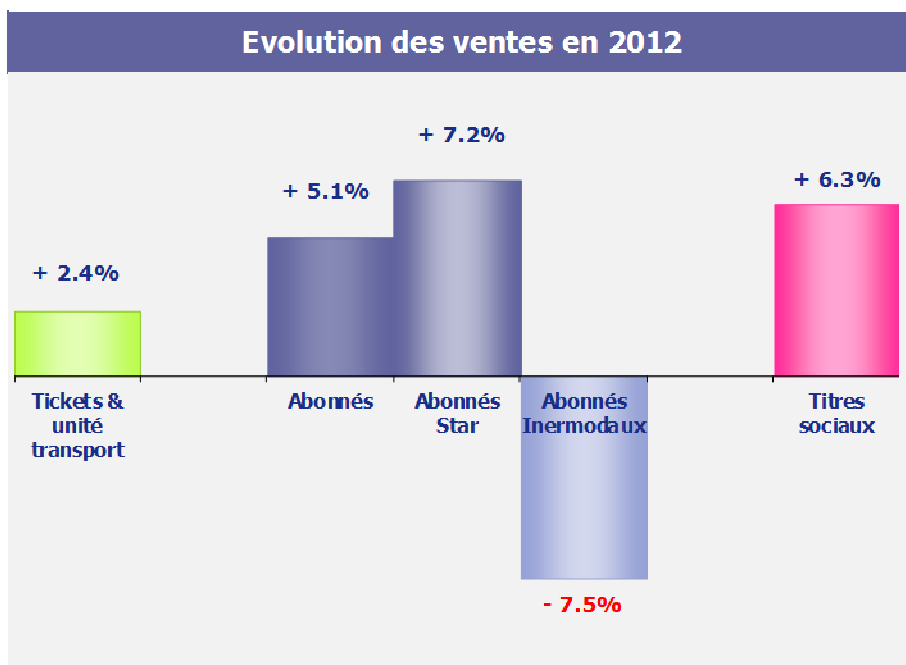
Une augmentation du taux de TVA de 5.5% à 7% (+ 1.47%) et une Hausse Moyenne Pondérée de +3.55% conduisent à une revalorisation totale de + 5.02% le 1^{er} juillet 2012

Les grands principes du plan d'action 2012

- Revalorisation du ticket unité à 1.40€
- Augmentation du Pass à 2.80€
- Hausse modérée des autres formules tickets ou à décompte
- Progression plus limitée de l'ensemble des gammes abonnements de l'ordre de 4%
- Pas de modification apportée à la structure de la gamme
- Les tranches d'âge sont privilégiées aux noms des formules

Tarifs 2012							
délibération mai 2012 - application à compter du 1er juillet 2012							
	RECETTES 2012	pois de chaque titre	TARIFS juillet 2011	Chgt de prix de	TARIFS juillet 2012	induit une augmentation du prix du titre de	induit une Hausse Moyenne Pondérée de
TICKET UNITE	6 576 863 €	22.51%	1.30 €	0.10 €	1.40 €	+ 7.69%	1.73%
CARNET DE 10 TICKETS	5 036 645 €	17.24%	11.60 €	0.60 €	12.20 €	+ 5.17%	0.89%
GANEO	1 472 880 €	5.04%	10.60 €	0.60 €	11.20 €	+ 5.66%	0.29%
COMPLISS	8 728 €	0.03%	5.50 €	0.30 €	5.80 €	+ 5.45%	0.00%
TICKETS JOURNEE	331 113 €	1.13%	3.50 €	0.20 €	3.70 €	+ 5.71%	0.06%
PASS	217 613 €	0.74%	2.50 €	0.30 €	2.80 €	+ 12.00%	0.09%
TICKETS	13 643 842 €	46.69%					
TG - 5	2 158 €	0.01%	2.90 €	0.15 €	3.05 €	+ 5.17%	0.00%
TG - 5 à 10	15 700 €	0.05%	5.80 €	0.30 €	6.10 €	+ 5.17%	0.00%
TG - 11 à 15	21 559 €	0.07%	8.70 €	0.45 €	9.15 €	+ 5.17%	0.00%
TG - 16 à 20	10 678 €	0.04%	11.60 €	0.60 €	12.20 €	+ 5.17%	0.00%
TG - 21 à 25	16 496 €	0.06%	14.50 €	0.75 €	15.25 €	+ 5.17%	0.00%
TG - 26 à 30	29 088 €	0.10%	17.40 €	0.90 €	18.30 €	+ 5.17%	0.01%
TG - - 6 ans	4 768 €	0.02%	5.80 €	0.30 €	6.10 €	+ 5.17%	0.00%
TARIF DE GROUPE	100 447 €	0.34%					
TOTAL TICKETS	13 744 289 €	47.04%					3.08%
ITINOA MENSUEL	2 988 321 €	10.23%	42.60 €	1.60 €	44.20 €	+ 3.76%	0.38%
ITINOA HEBDO	118 759 €	0.41%	13.40 €	0.60 €	14.00 €	+ 4.48%	0.02%
ITINOA ETE	211 697 €	0.72%	54.40 €	2.20 €	56.60 €	+ 4.04%	0.03%
ITINOA 12	1 487 840 €	5.09%	411.00 €	15.00 €	426.00 €	+ 3.65%	0.19%
27 / - 65 ANS	4 806 317 €	16.45%					
P.D.E - entreprise labellisée "A"	299 855 €	1.03%	37.12 €	1.41 €	38.53 €	+ 3.79%	0.04%
ATQORRO	925 €	0.00%	493.00 €	18.20 €	511.20 €	+ 3.69%	0.00%
TOUT PUBLIC	300 790 €	1.03%					
MENSUEL TUOVA	1 529 008 €	5.23%	29.10 €	1.20 €	30.30 €	+ 4.12%	0.22%
HEBDO TUOVA	106 963 €	0.37%	10.00 €	0.40 €	10.40 €	+ 4.00%	0.01%
TUOVA ETE	145 583 €	0.50%	29.10 €	1.20 €	30.30 €	+ 4.12%	0.02%
TUOVA 8	190 494 €	0.65%	207.00 €	9.00 €	216.00 €	+ 4.35%	0.03%
TUOVA 9	115 840 €	0.40%	225.00 €	9.00 €	234.00 €	+ 4.00%	0.02%
TUOVA 10	710 337 €	2.43%	243.00 €	9.00 €	252.00 €	+ 3.70%	0.09%
TUOVA 12	457 911 €	1.57%	264.00 €	12.00 €	276.00 €	+ 4.55%	0.07%
20 / 27 ANS	3 256 136 €	11.14%					
ZUOLA MENSUEL	993 864 €	3.20%	25.90 €	1.00 €	26.90 €	+ 3.86%	0.12%
ZUOLA HEBDO	66 314 €	0.23%	8.80 €	0.40 €	9.20 €	+ 4.58%	0.01%
ZUOLA ETE	68 183 €	0.23%	25.90 €	1.00 €	26.90 €	+ 3.86%	0.01%
ZUOLA 10	1 677 234 €	5.74%	228.00 €	6.00 €	234.00 €	+ 2.63%	0.15%
ZUOLA 12	1 238 582 €	4.24%	246.00 €	9.00 €	255.00 €	+ 3.66%	0.16%
JEUNE 2 VOYAGES	852 904 €	2.92%	126.00 €	3.00 €	129.00 €	+ 2.38%	0.07%
MENSUEL LOISIRS JEUNES	28 642 €	0.10%	10.20 €	0.40 €	10.60 €	+ 3.92%	0.00%
LOISIRS 10	88 575 €	0.30%	93.00 €	6.00 €	99.00 €	+ 6.45%	0.02%
JEUNES - 20 ANS	4 954 798 €	16.96%					
SENSOA MENSUEL	430 601 €	1.47%	25.80 €	1.20 €	27.00 €	+ 4.65%	0.07%
SENSOA HEBDO	6 964 €	0.02%	9.00 €	0.30 €	9.30 €	+ 3.33%	0.00%
SENSOA ETE	39 156 €	0.13%	40.50 €	1.80 €	42.30 €	+ 4.44%	0.01%
SENSOA 12	129 551 €	0.44%	255.00 €	12.00 €	267.00 €	+ 4.71%	0.02%
SENIORS	606 272 €	2.07%					
ABONNES STAR	13 924 313 €	47.65%					1.75%
TITRES COMBINES							
UZUEL + TT PUBLIC MENSUEL	452 628 €	1.55%	21.30 €	0.80 €	22.10 €	+ 3.76%	0.06%
UZUEL + TT PUBLIC HEBDO	67 515 €	0.23%	7.40 €	0.30 €	7.70 €	+ 4.05%	0.01%
UZUEL + JEUNE MENSUEL	111 767 €	0.38%	14.60 €	0.60 €	15.20 €	+ 4.11%	0.02%
UZUEL + JEUNE HEBDO	41 238 €	0.14%	5.00 €	0.20 €	5.20 €	+ 4.00%	0.01%
ILLENDO + TT PUBLIC MENSUEL	252 351 €	0.86%	34.10 €	1.30 €	35.40 €	+ 3.81%	0.03%
ILLENDO + TT PUBLIC HEBDO	17 893 €	0.10%	10.70 €	0.50 €	11.20 €	+ 4.67%	0.00%
ILLENDO + JEUNE MENSUEL	163 477 €	0.56%	23.30 €	0.90 €	24.20 €	+ 3.86%	0.02%
ILLENDO + JEUNE HEBDO	25 820 €	0.09%	8.00 €	0.30 €	8.30 €	+ 3.75%	0.00%
RELAYS CS35	408 094 €	1.40%	228.00 €	6.00 €	234.00 €	+ 2.63%	0.04%
ABONNES MULTIMODAUX	1 550 783 €	5.31%					0.19%
TOTAL ABONNES	15 475 096 €	52.96%					1.94%
TOTAL RECETTES 2012	29 219 385 €						5.02%

2.6. Une augmentation des ventes de titres de +2.5% en équivalent mensuel



Les évolutions des ventes en volume de tickets et unités transport restent positives malgré une baisse marquée des ventes de Tickets Unité sur le second semestre 2012 et grâce à la forte progression de la diffusion des formules Ganeo (+ 25.8%).

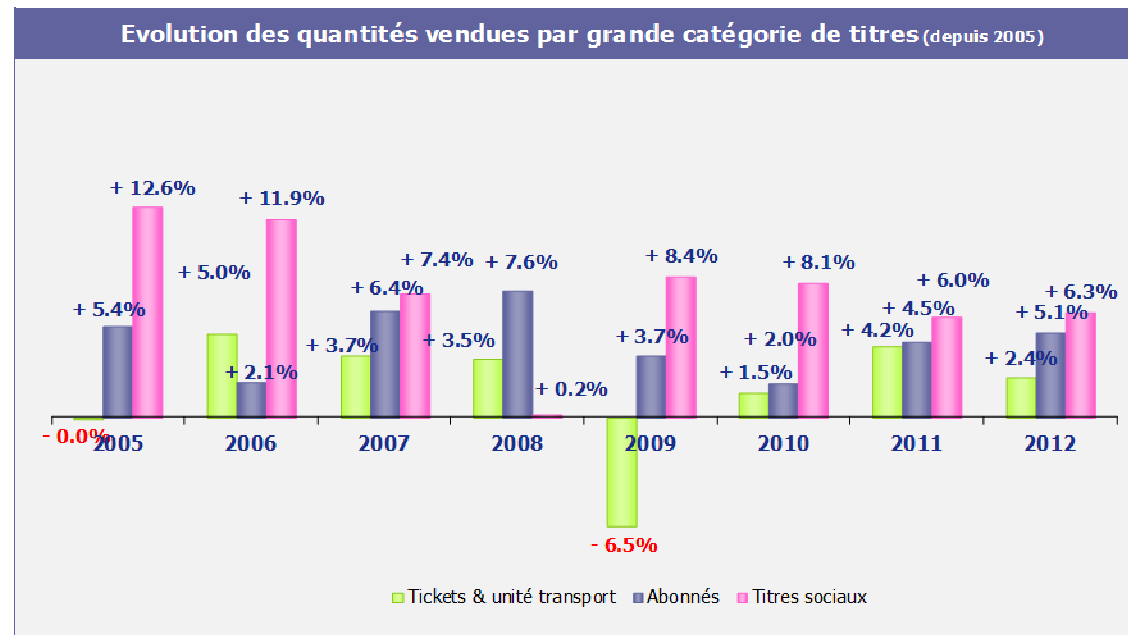
La baisse des volumes affichés pour les titres intermodaux est la conséquence directe d'un correctif apporté à l'ordre d'affichage des titres de transport sur les écrans des distributeurs automatiques qui positionnait le titre Unipass en tête de liste (anomalie corrigée fin 2011).

La diffusion des cartes de gratuité sociale progresse toujours (+6.3%).

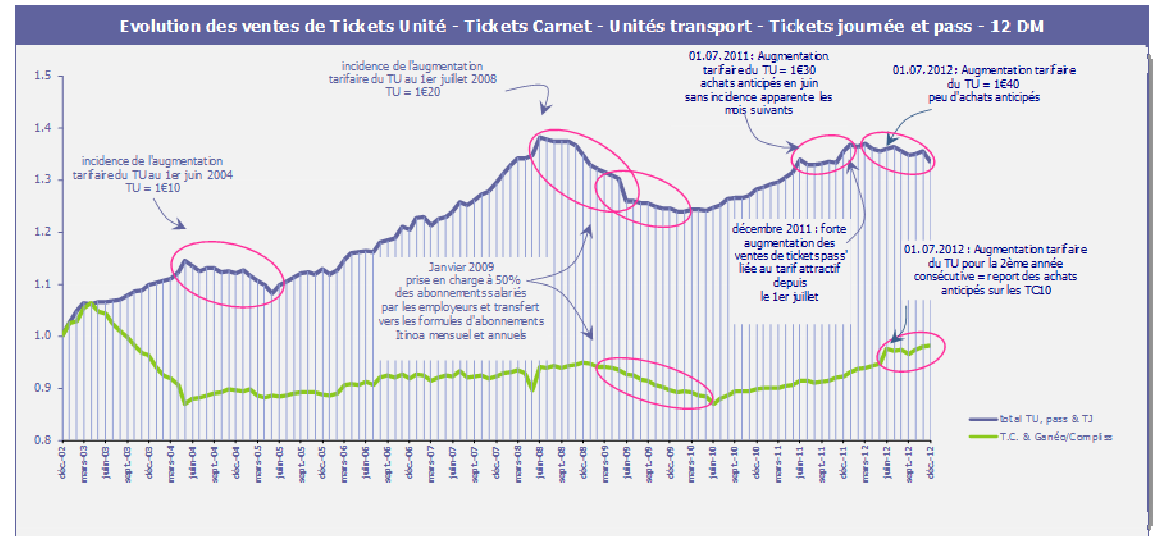
Quantités vendues						
Prix TTC au 01.07.2011	Prix TTC au 01.07.2012		Réalisé 2011	Réalisé 2012	écart valeur	écart %
		TICKETS	12 502 164	12 796 861	294 697	+2,4%
1,30 €	1,40 €	Ticket Unité	5 564 904	5 368 398	- 196 506	-3,5%
1,16 €	1,22 €	Tickets en carnet	4 690 110	4 700 570	+ 10 460	+0,2%
1,06 €	1,12 €	Genéo unité transport	1 460 300	1 836 960	+ 376 660	+25,8%
1,10 €	1,16 €	Com pliss	8 265	8 865	+ 600	+7,3%
- €	- €	TC10 & unités transport	6 158 675	6 546 395	+ 387 720	+6,3%
3,50 €	3,70 €	Ticket Journée (ég. Journée = x4)	400 252	495 692	+ 95 440	+23,8%
2,50 €	2,80 €	Pass' (ég. Journée = x4)	368 904	379 016	+ 10 112	+2,7%
1,30 €	1,40 €	Tickets handistar	9 429	7 360	- 2 069	-21,9%
		Abonnements	680 153	714 731	34 578	+5,1%
		Abonnements star	582 151	624 078	41 927	+7,2%
		- 20 ANS	276 883	284 896	+ 8 014	+2,9%
8,80 €	9,20 €	ZÜÜLA HEBDO	8 095	8 438	+ 343	+4,2%
25,90 €	26,90 €	ZÜÜLA MENSUEL	38 595	40 396	+ 1 801	+4,7%
25,90 €	26,90 €	ZÜÜLA ETE	2 777	3 185	+ 408	+14,7%
228,00 €	234,00 €	ZÜÜLA 10	78 637	80 722	+ 2 085	+2,7%
246,00 €	255,00 €	ZÜÜLA 12	65 787	63 655	- 2 132	-3,2%
- €	- €	ZÜÜLA ANNUELS	144 424	144 377	- 47	-0,0%
- €	- €	ZÜÜLA éq. Mensuel	190 465	193 144	+ 2 680	+1,4%
10,20 €	10,60 €	MENSUEL LOISIRS	3 072	3 467	+ 395	+12,9%
93,00 €	99,00 €	LOISIRS 10	10 538	9 875	- 663	-6,3%
- €	- €	LOISIRS éq. Mensuel	13 610	13 342	- 268	-2,0%
126,00 €	129,00 €	DOMT COLE	72 808	78 410	+ 5 602	+7,7%
80,00 €	66,00 €	Formule Tribù	498	562	+ 64	+12,9%
		20 / - 27 ANS	135 125	153 252	+ 18 127	+13,4%
10,00 €	10,40 €	TÜÜVA HEBDO	11 455	13 362	+ 1 907	+16,6%
29,10 €	30,30 €	TÜÜVA MENSUEL	56 164	66 864	+ 10 700	+19,1%
29,10 €	30,30 €	TÜÜVA ETE	5 278	6 334	+ 1 056	+20,0%
207,00 €	216,00 €	TÜÜVA - 8	7 756	8 194	+ 438	+5,6%
225,00 €	234,00 €	TÜÜVA - 9	4 906	5 084	+ 178	+3,6%
243,00 €	252,00 €	TÜÜVA - 10	30 990	32 110	+ 1 120	+3,6%
264,00 €	276,00 €	TÜÜVA - 12	22 054	25 170	+ 3 116	+14,1%
		TÜÜVA ANNUELS	65 706	70 558	+ 4 852	+7,4%
		27 / - 65 ANS	132 789	148 223	+ 15 435	+11,6%
13,40 €	14,00 €	ITINOÀ HEBDO	9 565	10 299	+ 734	+7,7%
42,60 €	44,20 €	ITINOÀ MENSUEL	76 027	86 922	+ 10 895	+14,3%
94,40 €	56,60 €	ITINOÀ ETE	4 104	5 010	+ 906	+22,1%
411,00 €	428,00 €	ITINOÀ - 12	46 331	48 880	+ 2 549	+5,5%
		+ 65 ANS	26 650	26 884	+ 235	+1,0%
9,00 €	9,30 €	SENSOÀ HEBDO	832	935	+ 103	+12,4%
25,80 €	27,00 €	SENSOÀ MENSUEL	17 930	17 979	+ 49	+0,3%
40,50 €	42,30 €	SENSOÀ ETE	1 020	1 041	+ 21	+2,1%
255,00 €	267,00 €	SENSOÀ - 12	6 467	6 605	+ 138	+2,1%
		TT Public	10 725	10 823	+ 98	+0,9%
37,12 €	38,53 €	P.D.E. MENSUEL	9 445	9 485	+ 40	+0,4%
493,00 €	511,20 €	ATOOPRO	1 280	1 338	+ 58	+4,5%
		Abonnements intermodaux	98 002	90 653	- 7 349	-7,5%
		UZUËL + eq.mensuel	35 475	37 684	+ 2 209	+6,2%
7,40 €	7,70 €	UZUËL + TT PUBLIC Hebdo	9 878	11 046	+ 1 168	+11,8%
21,30 €	22,10 €	UZUËL + TT PUBLIC Mensuel	22 948	24 534	+ 1 586	+6,9%
5,00 €	5,20 €	UZUËL + JEUNE Hebdo	8 794	8 888	+ 94	+1,1%
14,60 €	15,20 €	UZUËL + JEUNE Mensuel	8 187	8 532	+ 345	+4,2%
		UNIPASS Z1 eq. Mensuel	26 762	14 705	- 12 057	-45,1%
13,40 €	14,00 €	UNIPASS TT PUBLIC Hebdo Z1	1 497	580	- 917	-61,3%
42,60 €	44,20 €	UNIPASS TT PUBLIC Mensuel Z1	13 761	9 616	- 4 145	-30,1%
10,00 €	10,40 €	UNIPASS JEUNE Hebdo Z1	3 779	857	- 2 922	-77,3%
29,10 €	30,30 €	UNIPASS JEUNE Mensuel Z1	11 757	4 749	- 7 008	-59,6%
		ILLEN00 + eq. Mensuel	16 922	19 254	+ 2 332	+13,8%
10,70 €	11,20 €	ILLEN00 Hebdo tt public	2 810	2 667	- 142	-5,1%
34,10 €	35,40 €	ILLEN00 Mensuel tt public	7 976	8 629	+ 653	+8,2%
8,00 €	8,30 €	ILLEN00 Hebdo Etudiant	3 450	4 289	+ 838	+24,3%
23,30 €	24,20 €	ILLEN00 Mensuel Etudiant	7 488	8 978	+ 1 490	+19,9%
228,00 €	234,00 €	Cartes relais CG35	18 843	19 010	+ 167	+0,9%
		Titres sociaux	376 860	401 360	24 500	+6,5%
		Abonnements & titres sociaux	1 057 013	1 116 091	59 078	+5,6%

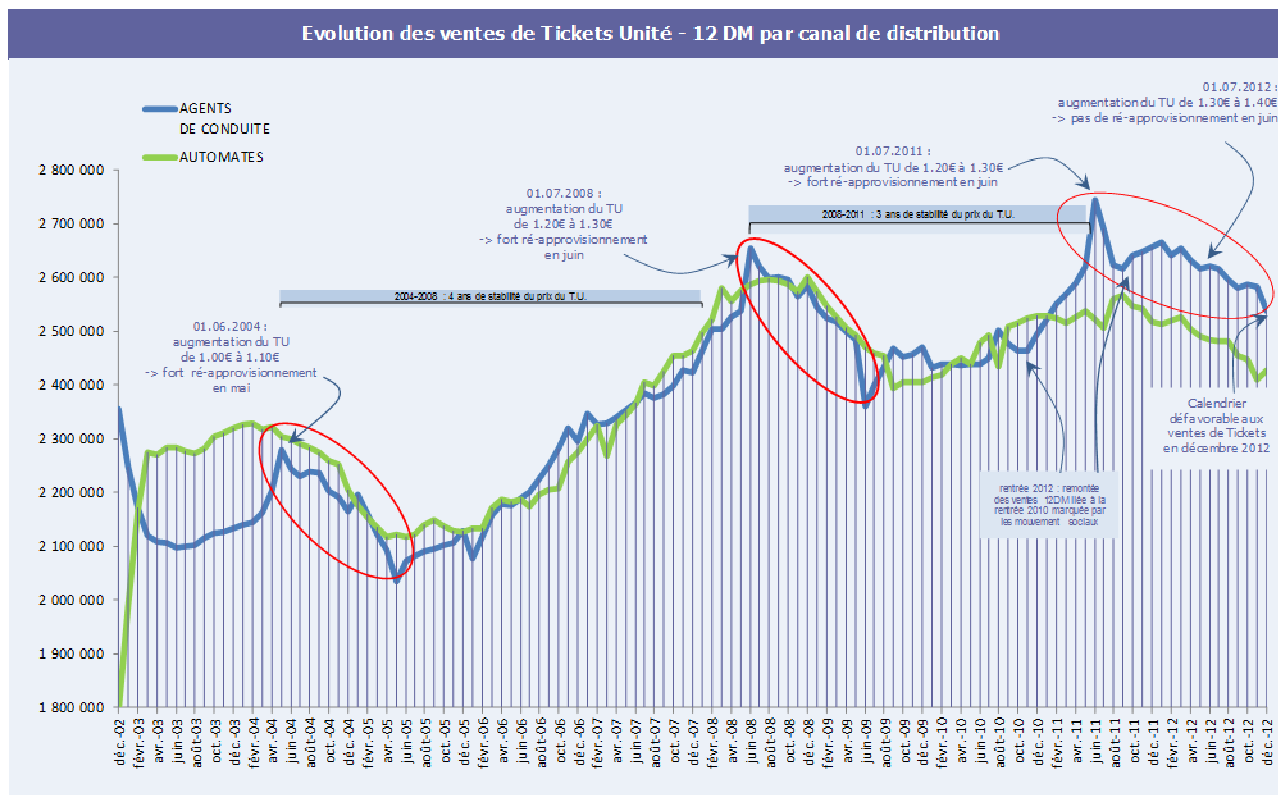
Les efforts accomplis en 2012 pour fidéliser la clientèle ont été efficaces

- sur la cible des moins de 20 ans avec une progression de + 4.7% de la diffusion des formules mensuelles et de + 2% des formules annuelles de l'ensemble de cette catégorie
- mais surtout sur les catégories 20 à 27 ans et 27 à 65 ans qui enregistrent toujours une belle progression des abonnements annuels (respectivement + 7.4% et + 5.5%) mais également des formules mensuelles, certes liée au report des abonnements Unipass mais pas seulement.

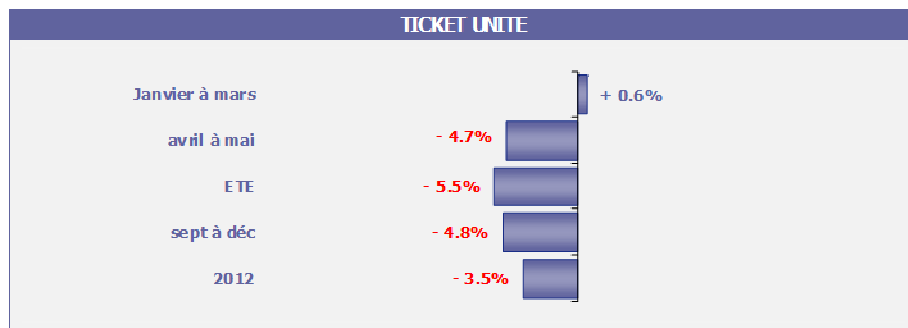


Le tarif du Ticket Unité a été revalorisé deux fois en un an en juillet 2011 et juillet 2012. La revalorisation de 2011 avait eu une incidence faible sur le volume des ventes du Ticket Unité en comparaison à celle de 2004 et de 2008. À contrario, on observe une baisse sensible après la deuxième revalorisation. Sur cette même pression, les ventes de formules à décompte progressent en raison notamment du succès de la formule Ganeo et en particulier depuis mi-2012.

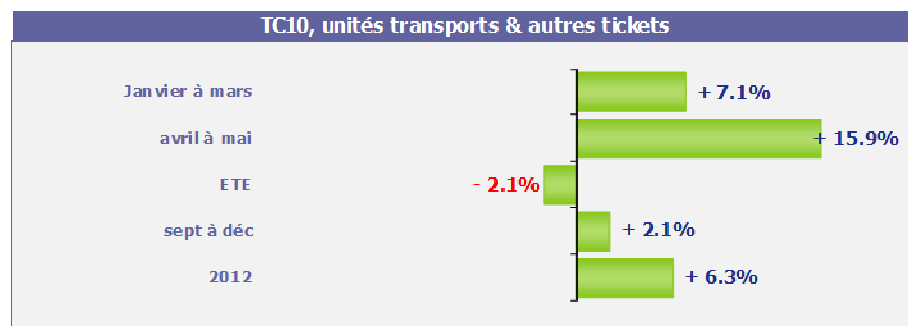
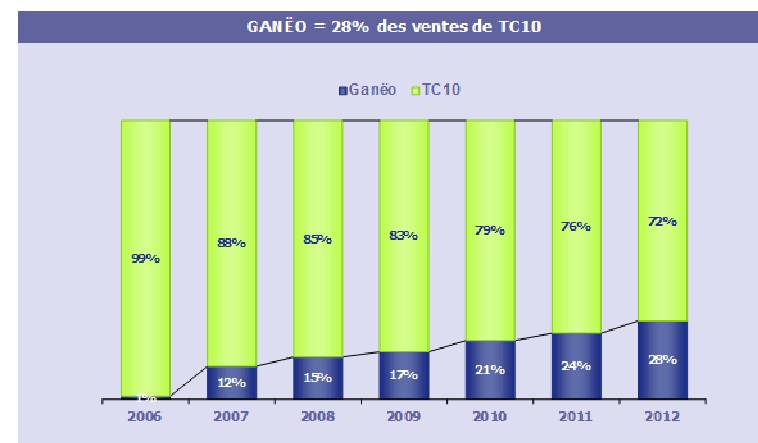




La diminution des volumes de vente de Tickets unité concerne les deux principaux canaux de distribution de ce titre mais est plus marquée sur les automates métro qu'après des agents de conduite d'autobus.



Les ventes de Tickets Unité décrochent dès le printemps 2012 en raison du succès de la formule Ganeo mais aussi des excellents résultats des abonnements mensuels.



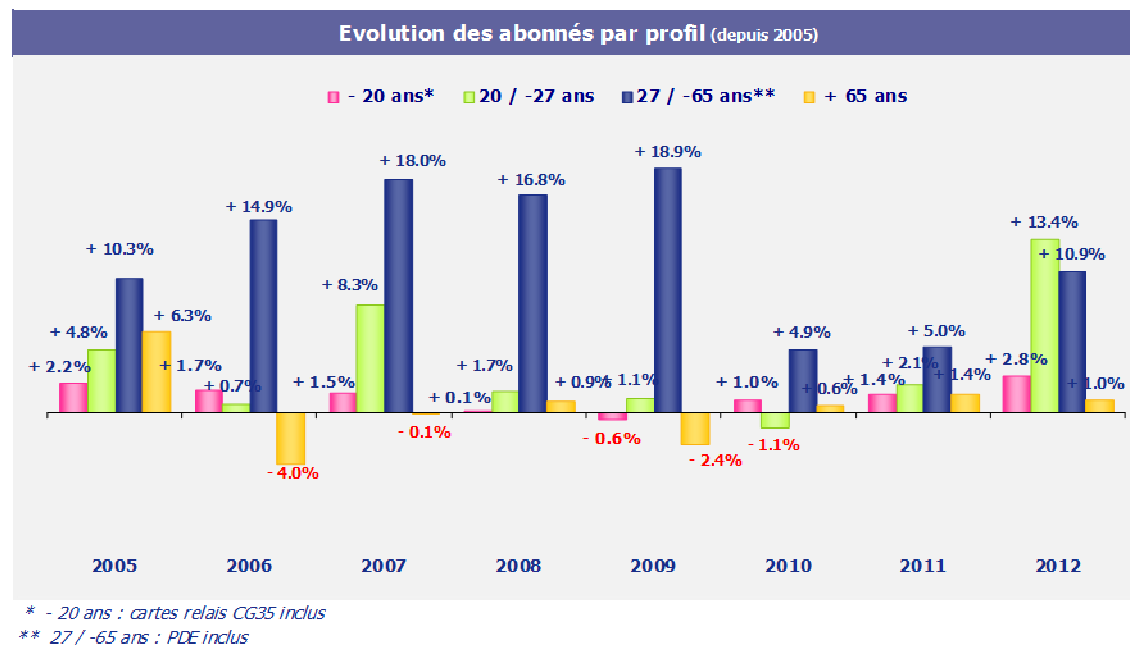
Nous observons un tassement des évolutions des ventes de Ticket en carnet de 10 et formules à décompte au second semestre 2012 malgré le développement des formules Ganeo.

Ces variations traduisent un fort ré-approvisionnement du TC10 le mois précédant la revalorisation tarifaire au 01.07.2012 (+30% en juin 2012), mais également un report vers des formules plus avantageuses et probablement un impact sur les déplacements occasionnels du ralentissement économique comme évoqué en page 14.

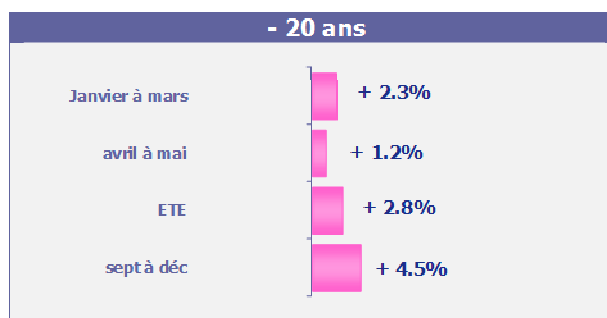
Les abonnements commerciaux

L'année 2012 aura été un bon millésime côté abonnements

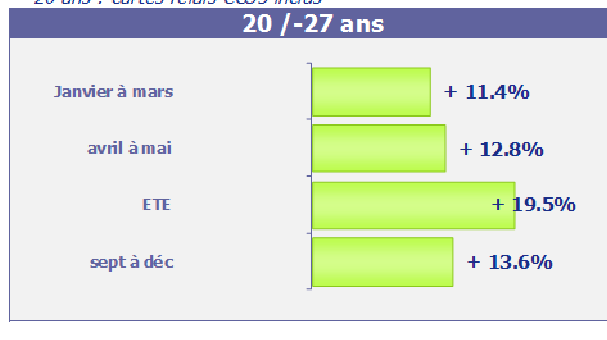
- À noter que les effets de la participation des employeurs à hauteur de 50% semblent être totalement intégrée depuis 2010
- 2012 aura été la meilleure année depuis 2005 pour les abonnements des jeunes adultes avec notamment le rebond observé au niveau des étudiants de RENNES II mais aussi l'accompagnement effectué par les équipes commerciales STAR sur les différents campus et également les effets du retour vers les titres STAR d'une partie des acheteurs de formules Unipass
- Les ventes de formules d'abonnements adultes (27 /-65ans) évoluent très favorablement. Elles s'expliquent en partie comme pour les jeunes adultes par le report des ventes des formules Unipass sur cette catégorie de titres
- Les ventes de formules d'abonnements pour les +65ans et plus progressent peu. Ce sont notamment les formules Ganeo qui séduisent cette clientèle.



Comparaison des évolutions intra-annuelles 2012/2011 des grandes familles d'abonnement



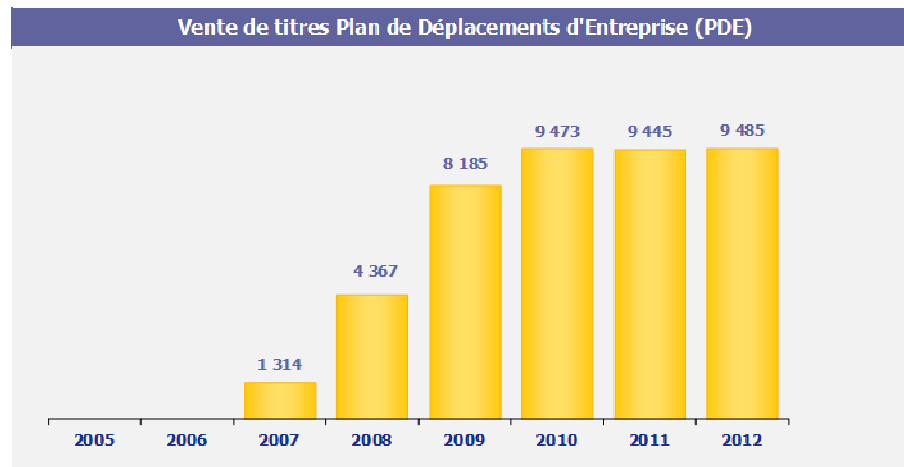
- 20 ans : cartes relais CG35 inclus



27 / -65 ans : PDE inclus

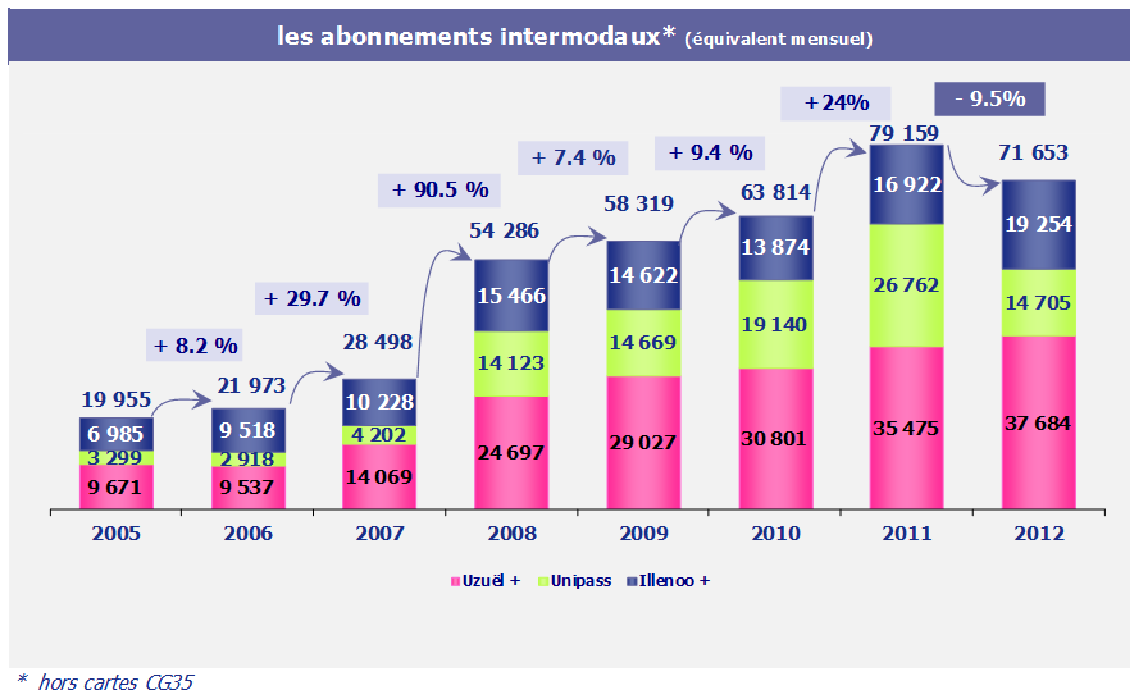


Stabilité des Plans de Déplacements d'Entreprise (PDE)



La stabilité de la diffusion des formules P.D.E. depuis 2010 s'explique en partie par les effets de la mesure de prise en charge à hauteur de 50% des abonnements des salariés par leurs employeurs. Elle traduit la nécessité d'un renforcement de l'accompagnement du programme P.D.E..

Les abonnements intermodaux

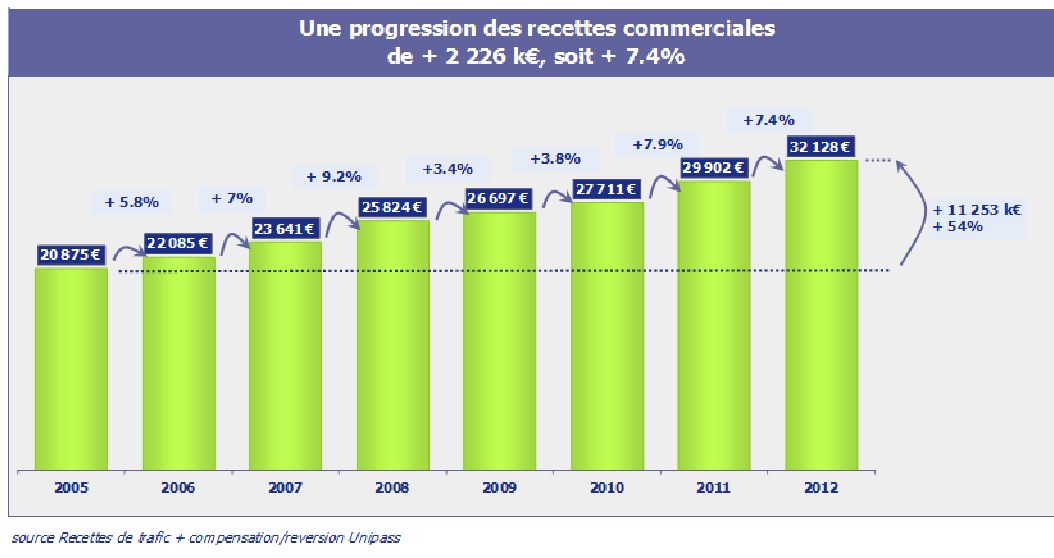


Transfert des ventes Unipass vers les titres commerciaux STAR

Les catégories intermodales Uzuël+ et Illenoo+ continuent à progresser de respectivement + 6.2% et + 13.8%

Les volumes Unipass retrouvent leur niveau de 2009 en raison des effets du correctif apporté à l'ordre d'affichage des titres sur les automates de ventes du métro. Il en résulte une réduction du nombre d'achats de ces formules Unipass au profit d'un achat monomodal STAR.

2.7. Une progression des recettes commerciales de + 7.4%



La revalorisation moyenne des tarifs commerciaux STAR est de + 4.73% en prenant en compte les revalorisations tarifaires du 2011 (+4.45%) et de 2012 (+5.02%).

La progression des recettes commerciales de +7.4% intègre les effets de la progression de la fréquentation (+3.9%) du réseau STAR.

Nous constatons par conséquent un effet de glissement tarifaire lié à la bonne dynamique des formules d'abonnement et une faible progression des formules les plus onéreuses à l'achat (Tickets Unité et carnet de 10 tickets).

Les recettes par titre

Recettes HT 2012						
Prk TTC au 01.07.2011	Prk TTC au 01.07.2012	Titres	Réalisé 2011	Réalisé 2012	écart valeur	écart %
		TICKETS	13 654 997 €	14 536 840 €	+ 881 842 €	+6.5%
1.30 €	1.40 €	Ticket Unité	6 576 863 €	6 754 183 €	+ 177 319 €	+2.7%
1.16 €	1.22 €	TC10 & unités TC10	5 036 645 €	5 215 828 €	+ 179 183 €	+3.6%
1.06 €	1.12 €	Ganéó unité transport	1 472 880 €	1 889 485 €	+ 416 605 €	+28.3%
1.10 €	1.16 €	Compliss	8 728 €	9 763 €	+ 1 035 €	+11.9%
		TC10 & unités transport	6 518 253 €	7 115 076 €	+ 596 823 €	+9.2%
3.50 €	3.70 €	Ticket Journée (ég. Journée = x4)	331 113 €	413 832 €	+ 82 719 €	+25.0%
2.50 €	2.80 €	Pass' (ég. Journée = x4)	217 613 €	244 499 €	+ 26 887 €	+12.4%
1.30 €	1.40 €	Tickets handistar	11 155 €	9 250 €	- 1 905 €	-17.1%
		Abonnements STAR	13 900 712 €	15 414 235 €	+ 1 513 523 €	+10.9%
		- 20 ANS	4 931 196 €	5 164 928 €	+ 233 732 €	+4.7%
8.80 €	9.20 €	ZÛÛLA HEBDO	66 314 €	70 987 €	+ 4 672 €	+7.0%
25.90 €	26.90 €	ZÛÛLA MENSUEL	933 864 €	995 461 €	+ 61 597 €	+6.6%
25.90 €	26.90 €	ZÛÛLA ETE	68 183 €	80 097 €	+ 11 914 €	+17.5%
228.00 €	234.00 €	ZÛÛLA 10	1 677 734 €	1 759 788 €	+ 82 055 €	+4.9%
246.00 €	255.00 €	ZÛÛLA 12	1 238 582 €	1 230 957 €	- 7 625 €	-0.6%
		sous total ZÛÛLA Annuels	2 916 316 €	2 990 746 €	+ 74 430 €	+2.6%
		ZÛÛla	3 984 677 €	4 137 290 €	+ 152 613 €	+3.8%
10.20 €	10.60 €	MENSUEL LOISIRS	28 642 €	33 674 €	+ 5 032 €	+17.6%
93.00 €	99.00 €	LOISIRS 10	88 575 €	88 956 €	+ 382 €	+0.4%
		Loisirs	117 217 €	122 630 €	+ 5 413 €	+4.6%
126.00 €	129.00 €	JEUNE 2 VOYAGES	852 904 €	939 673 €	+ 86 769 €	+10.2%
- 50.00 €	- 66.00 €	Formule Tribù	- 23 602 €	- 34 665 €	- 11 064 €	+46.9%
		20 / - 27 ANS	3 114 500 €	3 114 501 €	+ 1 €	+0.0%
10.00 €	10.40 €	TÛÛVA HEBDO	106 963 €	127 670 €	+ 20 706 €	+19.4%
29.10 €	30.30 €	TÛÛVA MENSUEL	1 529 008 €	1 852 896 €	+ 323 887 €	+21.2%
29.10 €	30.30 €	TÛÛVA ETE	145 583 €	179 365 €	+ 33 782 €	+23.2%
207.00 €	216.00 €	TÛÛVA - 8	190 494 €	208 347 €	+ 17 853 €	+9.4%
225.00 €	234.00 €	TÛÛVA - 9	115 840 €	123 016 €	+ 7 176 €	+6.2%
243.00 €	252.00 €	TÛÛVA - 10	710 337 €	748 997 €	+ 38 660 €	+5.4%
264.00 €	276.00 €	TÛÛVA - 12	457 911 €	528 185 €	+ 70 274 €	+15.3%
		sous total TÛÛva annuels	1 474 582 €	1 608 545 €	+ 133 963 €	+9.1%
		27 / - 65 ANS	4 806 317 €	5 542 839 €	+ 736 522 €	+15.3%
13.40 €	14.00 €	ITINOÄ HEBDO	118 759 €	132 131 €	+ 13 373 €	+11.3%
42.60 €	44.20 €	ITINOÄ MENSUEL	2 988 322 €	3 507 729 €	+ 519 407 €	+17.4%
54.40 €	56.60 €	ITINOÄ ETE	211 697 €	265 153 €	+ 53 456 €	+25.3%
411.00 €	426.00 €	ITINOÄ - 12	1 487 540 €	1 637 826 €	+ 150 286 €	+10.1%
		+ 65 ANS	606 272 €	627 138 €	+ 20 866 €	+3.4%
9.00 €	9.30 €	SENSOÄ HEBDO	6 964 €	8 006 €	+ 1 042 €	+15.0%
25.80 €	27.00 €	SENSOÄ MENSUEL	430 601 €	442 589 €	+ 11 988 €	+2.8%
40.50 €	42.30 €	SENSOÄ ETE	39 156 €	41 179 €	+ 2 022 €	+5.2%
255.00 €	267.00 €	SENSOÄ - 12	129 551 €	135 364 €	+ 5 813 €	+4.5%
		TT Public	300 790 €	310 855 €	+ 10 065 €	+3.3%
37.12 €	38.53 €	P.D.E. MENSUEL	299 855 €	308 944 €	+ 9 089 €	+3.0%
493.00 €	511.20 €	ATOOPRO	935 €	1 911 €	+ 976 €	

Recettes HT 2012						
Prix TTC au 01.07.2011	Prix TTC au 01.07.2012	Titres	Réalisé 2011	Réalisé 2012	écart valeur	écart %
		Abonnements intermodaux	2 469 826 €	2 232 951 €	- 236 875 €	-9.6%
		RÉGION/TER	1 592 191 €	1 273 053 €	- 319 138 €	-20.0%
		UZUËL +	673 148 €	736 373 €	+ 63 224 €	+9.4%
7.40 €	7.70 €	UZUËL + TT PUBLIC Hebdo	67 515 €	78 089 €	+ 10 574 €	+15.7%
21.30 €	22.10 €	UZUËL + TT PUBLIC Mensuel	452 628 €	497 014 €	+ 44 386 €	+9.8%
5.00 €	5.20 €	UZUEL + JEUNE Hebdo	41 238 €	42 357 €	+ 1 119 €	+2.7%
14.60 €	15.20 €	UZUEL + JEUNE Mensuel	111 767 €	118 912 €	+ 7 146 €	+6.4%
		UNIPASS Z1	919 043 €	536 680 €	- 382 363 €	-41.6%
13.40 €	14.00 €	UNIPASS TT PUBLIC Hebdo Z1	18 638 €	7 490 €	- 11 147 €	-59.8%
42.60 €	44.20 €	UNIPASS TT PUBLIC Mensuel Z1	544 426 €	389 783 €	- 154 643 €	-28.4%
10.00 €	10.40 €	UNIPASS JEUNE Hebdo Z1	35 293 €	8 163 €	- 27 131 €	-76.9%
29.10 €	30.30 €	UNIPASS JEUNE Mensuel Z1	320 687 €	131 245 €	- 189 442 €	-59.1%
		ILLENOO / CG35	877 635 €	959 898 €	+ 82 263 €	+9.4%
		ILLENOO	469 540 €	539 604 €	+ 70 064 €	+14.9%
10.70 €	11.20 €	ILLENOO Hebdo tt public	27 893 €	27 379 €	- 514 €	-1.8%
34.10 €	35.40 €	ILLENOO Mensuel tt public	252 351 €	280 160 €	+ 27 809 €	+11.0%
8.00 €	8.30 €	ILLENOO Hebdo Etudiant	25 820 €	32 634 €	+ 6 814 €	+26.4%
23.30 €	24.20 €	ILLENOO Mensuel Etudiant	163 477 €	199 431 €	+ 35 954 €	+22.0%
228.00 €	234.00 €	Cartes relais CG35	408 094 €	420 293 €	+ 12 199 €	+3.0%
		Autres recettes (remises clients)	- 1 796 €	- 2 240 €	- 445 €	+24.8%
		Reversion Unipass	- 121 537 €	- 54 043 €	+ 67 493 €	-55.5%
		Recettes commerciales	29 902 202 €	32 127 742 €	+ 2 225 539 €	+7.4%
		Titres sociaux	7 305 711 €	8 033 560 €	+ 727 848 €	+10.0%
20.88 €	21.96 €	Autres recettes (groupes)	100 447 €	95 963 €	- 4 485 €	-4.5%
		Dédommagement grève	- €	- €	- €	
		Spéciaux occasionnels	20 880 €	41 300 €	+ 20 420 €	+97.8%
		RECETTES TOTALES	37 329 241 €	40 298 564 €	+ 2 969 323 €	+8.0%

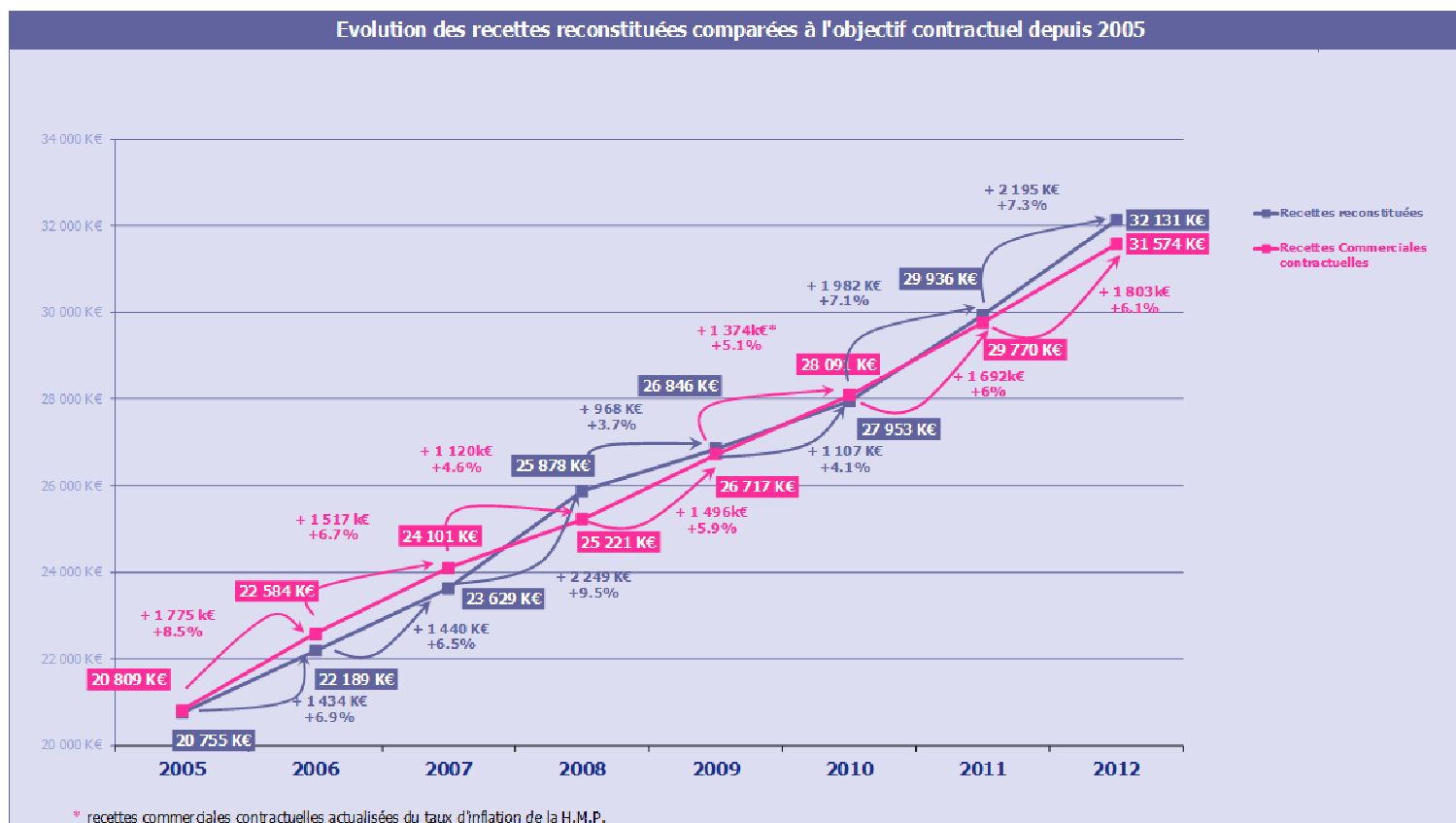
La présentation n'inclut pas la compensation versée par Rennes Métropole au titre de la neutralisation temporaire de l'impact de la hausse de la TVA, à compter du 1er janvier 2012.

Une compensation de 232 429 € s'est ainsi ajoutée aux recettes commerciales, portant celles-ci à 32 360 170 €.

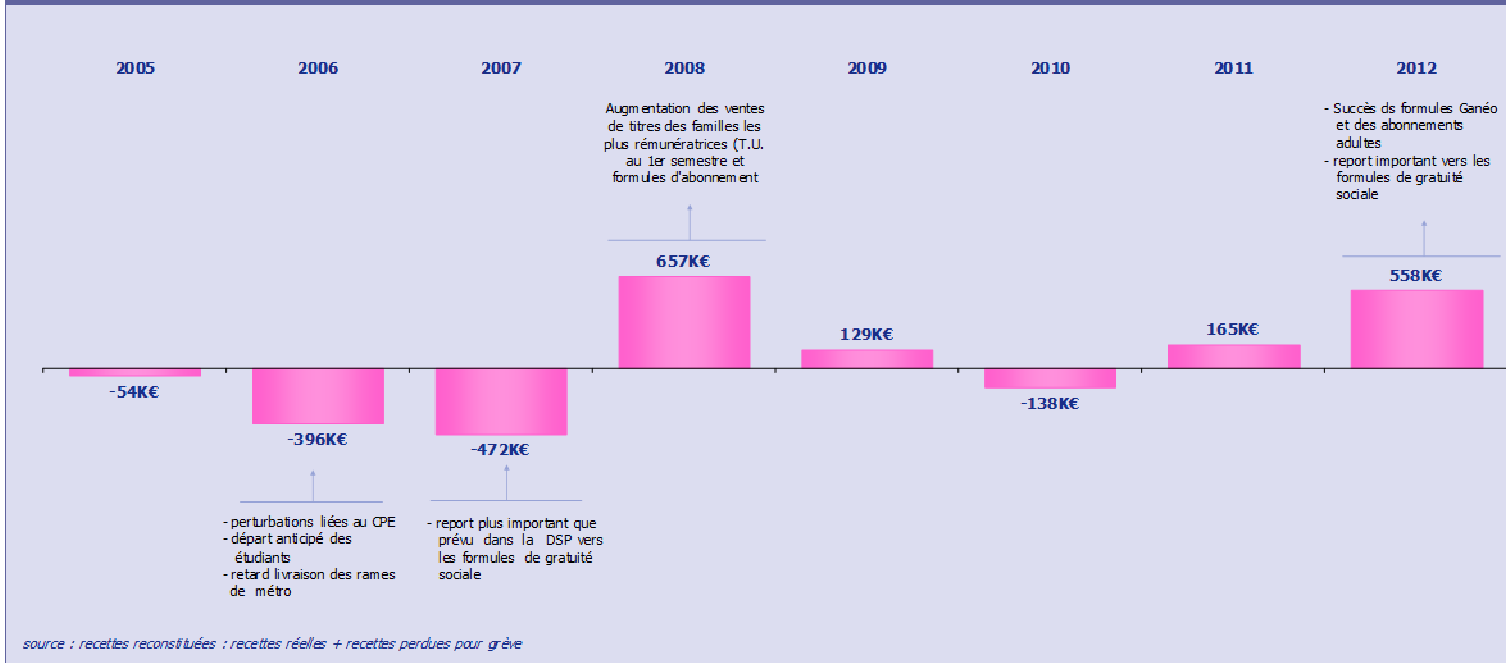
Une compensation de 55 991 € s'est ajoutée aux recettes de gratuité sociale, portant celles-ci à 8 089 551 €.

2.8. Un objectif de recettes franchi

La progression des recettes commerciales est en ligne avec les objectifs contractuels.

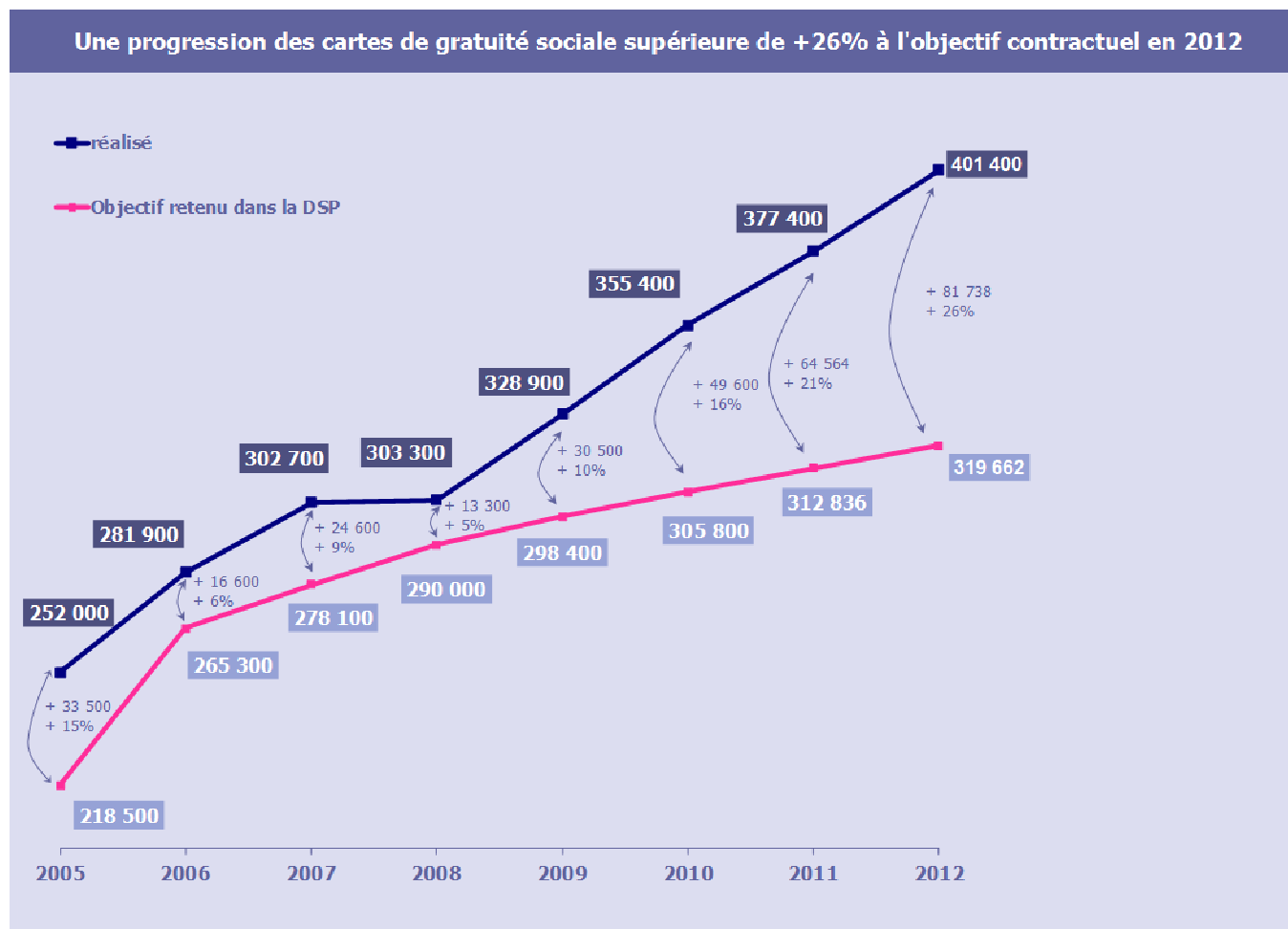


Recettes commerciales : écart avec l'objectif contractuel



2.9. Une gratuité sociale toujours en progression

La diffusion en 2012 des formules de gratuité sociale, est supérieure de +26% à l'objectif contractuel de la DSP



2.10. Evolution de l'offre globale, par type et par ligne

Une progression des kilomètres de + 2%

Kilomètres exprimés en milliers

	Km réalisés 2011	Km réalisés 2012	Ecart en volume	Ecart %
ligne métro	2 251	2 277	+ 26	+ 1.1%
bus de substitution	.19	1.22	1.03	ns
Métro	2 251	2 278	+ 27	+ 1.2%
lignes urbaines bus Keolis Rennes	7 520	7 616	+ 96	+ 1.3%
lignes suburbaines bus Keolis Rennes	1 727	1 696	- 31	- 1.8%
lignes complémentaires		9	+ 9	ns
Total bus Keolis Rennes	9 247	9 321	74	+ 0.8%
Total Keolis Rennes bus + métro	11 498	11 599	+ 101	+ 0.9%
lignes urbaines bus sous-traitants	51	76	+ 25	+ 49.3%
lignes suburbaines bus sous-traitants	6 996	7 622	+ 625	+ 8.9%
circuits et dessertes scolaires sous-traitants	865	504	- 361	- 41.7%
Total sous-traitants	7 912	8 202	+ 290	+ 3.7%
TOTAL	19 410	19 801	+ 391	+ 2.0%

- intégration des km techniques (y compris navettes conducteurs République - Baud)

Répartition Urbain / Suburbain des kilomètres totaux

	Km réalisés 2011	Km réalisés 2012	Ecart en volume	Ecart %
Métro	2251	2278	+ 27	+ 1.2%
Lignes régulières urbaines bus	7571	7692	+ 121	+ 1.6%
Lignes régulières suburbaines bus	8723	9318	+ 595	+ 6.8%
Circuits et dessertes scolaires	865	514	- 351	- 40.6%
TOTAL	19 410	19 801	+ 391	+ 2.0%

Les kilomètres des lignes complémentaires et des circuits ou dessertes scolaires ne sont pas directement comparables : en 2011, à partir de septembre, nous n'avons pas été en mesure de dissocier les nouvelles lignes complémentaires numérotées 200 et + des lignes de transport scolaire (TS). Les données 2012 sont correctement réparties.

Les principaux éléments de variations en milliers de kilomètres

Le métro	
• une production légèrement supérieure dont le tiers du à l'effet calendaire	+27
Les lignes de bus urbaines et suburbaines	
• un effet calendaire positif en 2012 par rapport à 2011 hors scolaires	+10
• un effet calendaire positif en 2012 par rapport à 2011 sur les scolaires	+19
• des déviations plus longues en 2012 qu'en 2011	+4
• un effet grève plus atténué en 2012 qu'en 2011	+19
• des intempéries et aléas divers légèrement inférieurs en 2012 qu'en 2011	-2
l'impact des mesures d'offre de la rentrée 2011 de janvier à août 2012, et l'impact des mesures d'offre de la rentrée 2012 de septembre à décembre 2012 hors scolaires et lignes complémentaires	+221
l'impact des mesures d'offre de la rentrée 2011 de janvier à août 2012, et l'impact des mesures d'offre de la rentrée 2012 de septembre à décembre 2012 sur lignes scolaires et complémentaires	+93
Au final, une production kilométrique du réseau en hausse de +2%, soit	+391

Les lignes urbaines

- **Ligne a** : Renfort de l'offre métro à partir de septembre 2012 avec le mise en circulation d'un 22^{ème} train en heures de très forte affluence, du lundi au jeudi, en période scolaire + quelques renforts de fréquence
- Refonte des lignes 1, 6 et 7, en septembre 2011
- **Lignes 1+35** : en septembre 2012 prolongement aux « Champs Blancs » sur la commune de Cesson-Sévigné
- **Lignes 4/40** : renfort d'offre en septembre 2012
- **Ligne 35** : Ajout de la desserte des arrêts Champs Péans, Taillis, Hublais, depuis le 17/09/2013
- **Ligne 41** : prolongement en septembre 2011
- **Star de nuit** : renfort d'offre le jeudi soir en septembre 2011

	2011	2012	écarts en v.	écarts en %
Ligne a métro	2 251 205	2 277 942	+ 26 737	+ 1.2%
(a) 1	688 510	840 740	+ 152 230	+ 22.1%
2	632 961	611 977	- 20 983	- 3.3%
(c) 3	587 847	582 925	- 4 922	- 0.8%
(b) 4	804 747	808 407	+ 3 661	+ 0.5%
5	654 298	653 232	- 1 066	- 0.2%
(a) 6	473 141	707 217	+ 234 076	+ 49.5%
(a) 7	271 545	0	- 271 545	- 100.0%
8	635 545	622 191	- 13 354	- 2.1%
9	695 896	701 339	+ 5 443	+ 0.8%
(e) 11	491 227	484 205	- 7 022	- 1.4%
30	493 252	488 329	- 4 924	- 1.0%
31	157 705	154 477	- 3 227	- 2.0%
32 / 33	521 045	531 992	+ 10 947	
34	106 231	103 531	- 2 701	- 2.5%
35	11 703	31 434	+ 19 731	+ 168.6%
(b) 40	73 485	87 353	+ 13 868	+ 18.9%
41	47 458	48 996	+ 1 538	+ 3.2%
(e) 42	39 543	40 155	+ 612	+ 1.5%
(c) 43	1 841	0	- 1 841	- 100.0%
(c) 44	25 995	26 981	+ 986	+ 3.8%
45	2 675	0	- 2 675	- 100.0%
Spéciaux Occasionnels	26 244	29 874	+ 3 630	+ 13.8%
Bus de stade	12 411	12 151	- 260	- 2.1%
Star de nuit	36 508	44 521	+ 8 013	+ 21.9%
lignes urbaines	7 491 810	7 612 025	+ 120 215	+ 1.6%
<i>regroupements utiles aux comparaisons</i>				
(a) 1 + 6 + ex 7	1 433 195	1 547 957	+ 114 762	+ 8.0%
(b) 4,40	878 232	895 760	+ 17 529	+ 2.0%
(c) 3, 43, 44	615 683	609 906	- 5 777	- 0.9%
(e) 11, 42	530 770	524 359	- 6 410	- 1.2%

Les lignes suburbaines

- **Lignes 51, 151, 70, 71, 78** : en septembre 2012, transfert définitif des terminus Sainte-Anne rue de la Borderie
- **Ligne 54** : renfort en soirée en septembre 2012
- **Ligne 72** : en septembre 2012, extension d'amplitude entre Henri Fréville et la ZA Vallon
- **Lignes complémentaires** : création en septembre 2011

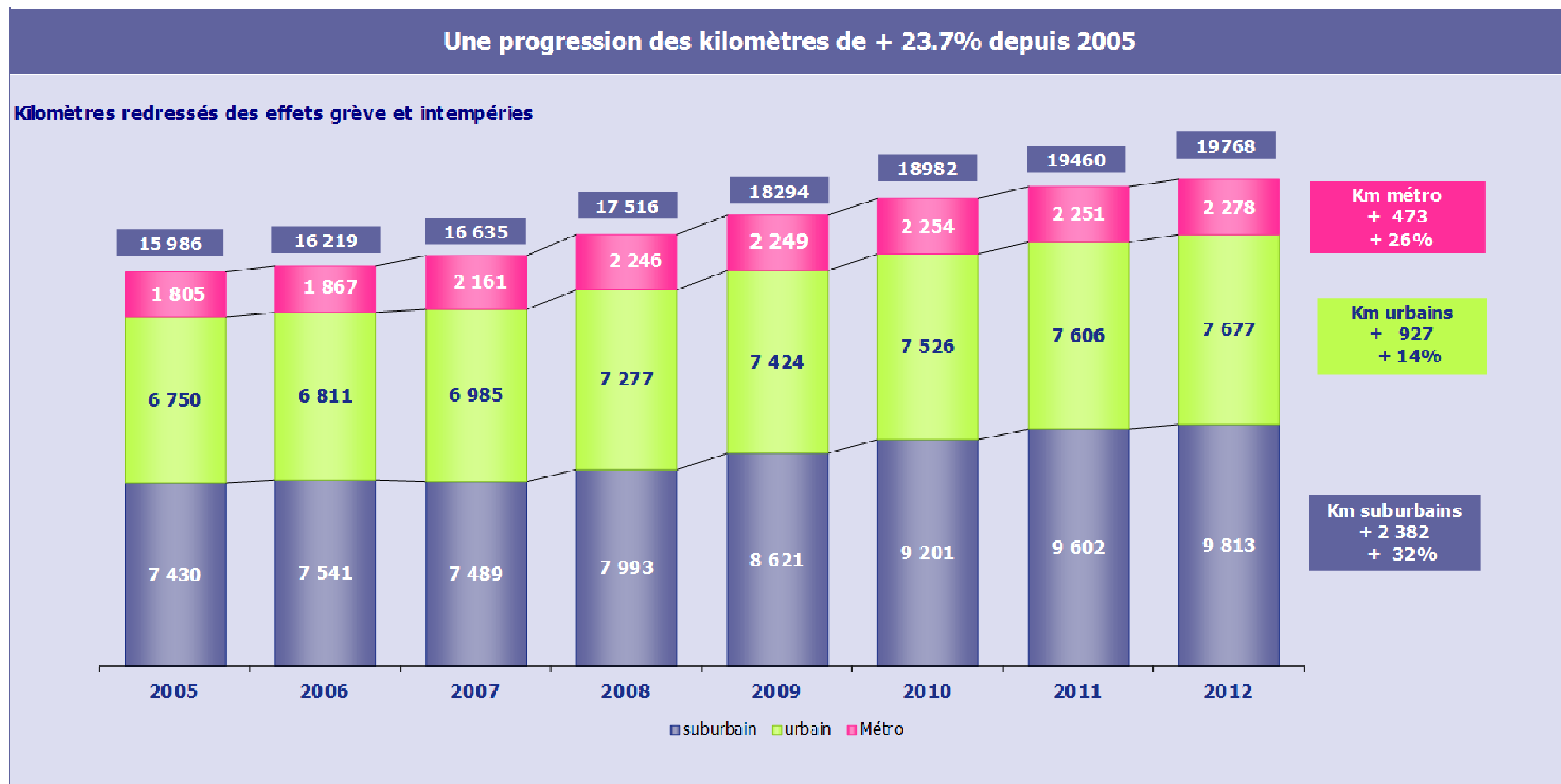
	2011	2012	écarts en v.	écarts en %
50,92,150	356 012	346 403	- 9 610	- 2.7%
51,151,70,71,78,94 **	798 413	807 757	+ 9 344	+ 1.2%
53,153	466 688	480 592	+ 13 904	+ 3.0%
52,152,65,68,76,77 **	1 648 397	1 661 928	+ 13 531	+ 0.8%
54, 55, 154, 155, 93, 96 **	1 177 599	1 190 474	+ 12 875	+ 1.1%
56,156	317 191	300 897	- 16 294	- 5.1%
57,157,Ker Lann EXP	572 085	606 938	+ 34 853	+ 6.1%
59,159,62,73,173,75 **	1 197 363	1 189 672	- 7 691	- 0.6%
60,72,172 **	506 109	566 952	+ 60 843	+ 12.0%
61, 161, 74 **	707 160	719 706	+ 12 545	+ 1.8%
64,164	324 031	326 342	+ 2 311	+ 0.7%
63	21 472	10 250	- 11 222	- 52.3%
67	431 714	434 168	+ 2 454	+ 0.6%
91	130 089	129 079	- 1 010	- 0.8%
Touche Tizon 3	30 976	26 188	- 4 788	- 15.5%
117	3 666	6 857	+ 3 191	+ 87.0%
118	7 128	19 191	+ 12 062	+ 169.2%
Apigné	10 205	11 063	+ 859	+ 8.4%
lignes suburbaines	8 706 299	8 834 455	+ 128 156	+ 1.5%
203	1 413	3 866	+ 2 453	+ 173.5%
207	2 048	5 049	+ 3 000	+ 146.5%
208	555	248	- 307	- 55.3%
Lignes complémentaires TOTALES	4 016	475 130	+ 471 114	NS
Transport scolaire et autres lignes complémentaires	865 000	504 395	- 360 605	NS
Total réseau	19 318 331	19 703 948	+ 385 617	+ 2.0%

** Regroupements des lignes constitués afin de permettre les comparaisons

Les lignes complémentaires n'ont pas été dissociées du Transport scolaire en 2011

La méthode d'évaluation des kilomètres interurbains a été modifiée en septembre 2011. Le kilométrage global interurbain est identique mais la répartition par ligne induit un écart négatif sur la ligne 63 et un écart positif sur la ligne 53

2.11. Mise en perspective de l'offre sur la période 2006-2012



2.12. Mesures de modification d'offre réalisée depuis le début de la convention (avenants 3, 4, 5, 6, 7, 8 et 10)

Les mesures prises en septembre 2006 qui ont eu un impact de janvier à août 2007

- Report en septembre 2007 de la mesure de renforcement de la ligne 11 sur les ZI Ouest et Sud Est
- Diminution minimale d'offre (3 rotations) sur la ligne 1 en accompagnement du déploiement d'autobus articulés sur cette ligne
- Renforcements par des doublages en heure de pointe des lignes 2, 15, 16, 18, 40
- Renforcement des lignes STAR de Nuit le jeudi (+ 1 bus) pour faire face à l'affluence
- Renforcement de la ligne 34 le samedi pour assurer une meilleure desserte de la ZI Ouest
- À Mordelles, prolongement de la ligne 55 au Pâtis
- Départs supplémentaires en taxi sur Le Verger pour faire face à une progression de la fréquentation
- Desserte de la Monniais par la ligne 67
- Départs supplémentaires en taxi sur la ligne 69, pour faire face à une augmentation de la fréquentation
- Doublage sur la ligne 75, pour faire face à une augmentation de la fréquentation
- Création de la ligne 77 entre Pacé Mondonin et Villejean Université
- Création du circuit scolaire BR13 entre Chavagne et Bruz en octobre

Les mesures prises dans le plan d'action 2007 qui ont eu un impact de septembre à décembre 2007 : le projet « KLOROFIL »

- Une nouvelle ligne majeure du nord-ouest au sud est (ligne 1)
- Les lignes inter-quartiers nord plus simples et plus permanentes
- Création de 5 lignes express pour gagner du temps entre Rennes et les communes
- Hausse de l'offre transport dans le secteur ouest (communes du Rheu, de Mordelles, de Cintré et du Verger.
- Hausse de l'offre transport dans le secteur sud-est (communes de Vern sur Seiche, de Saint Armel et de Corps Nuds)
- Mise en place de navettes spécifiques à destination du Parc des expositions et de la salle Musickall pendant la fermeture temporaire du Liberté
- Expérimentation du service Festibus, à destination des communes du sud de l'agglomération
- Mise en place de doublages à vocation scolaire sur les lignes 15, 16 et 17
- Renforcement de la ligne 92
- Reconduction des doublages taxi sur la ligne 69
- Un passage supplémentaire, ligne 70
- Aller-retour supplémentaire sur la ligne 75
- Renforcement de la ligne 77
- Modification d'itinéraire de la ligne 91 à Noyal-Châtillon sur Seiche

Les mesures prises en septembre 2007 qui ont eu un impact de janvier à août 2008

- Opération cœur de quartier (ligne 1 majeure – ligne 18 – ligne 57 – Ker Lann express)
- Les lignes inter-quartiers nord plus simples et plus permanentes
- Création de 5 lignes express pour gagner du temps entre Rennes et les communes (lignes 42, Ker Lann Express, 154, 155 et 164) ; pour ces 3 dernières lignes, accompagnement de la refonte de l'offre des lignes associées (54, 55 et 64)
- Hausse de l'offre transport dans le secteur ouest (communes du Rheu, de Mordelles, de Cintré et du Verger)
- Hausse de l'offre transport dans le secteur sud-est (communes de Vern sur Seiche, de Saint Armel et de Corps Nuds)
- Mise en place de navettes spécifiques à destination du Parc des expositions et de la salle MusikHall pendant la fermeture temporaire du Liberté
- Expérimentation du service Festibus, à destination des communes du sud de l'agglomération
- Mise en place de doublages à vocation scolaire sur les lignes 15, 16 et 17
- Renforcement de la ligne 92
- Reconstitution des doublages taxi sur la ligne 69
- Un passage supplémentaire, ligne 70
- Aller-retour supplémentaire sur la ligne 75
- Renforcement de la ligne 77
- Modification d'itinéraire de la ligne 91 à Noyal-Châtillon sur Seiche
- Maintien du terminus des lignes 54, 55 et 56 à Toullier
- Mise en place de la ligne 96 en rabattement à Mordelles pour la desserte du Verger et renforcement du nombre de départs
- Renforcement de la ligne 77
- En complément du prolongement de la ligne 1 à St Jacques Morinai : simplification la ligne 57, renfort d'offre sur Bruz et création de la ligne Ker Lann Express pour les 5 000 étudiants du Campus.
- Amélioration de la desserte de l'axe Vern / St Armel / Corps Nuds avec renforcement de l'offre et simplification des tracés des lignes 62 et 73
- Création d'un aller-retour supplémentaire sur la ligne 76
- Modification du tracé de la ligne 91 sur le secteur de la petite Soudrais à Noyal

Les mesures prises dans le plan d'action 2008 qui ont eu un impact à partir de mai 2008 : le projet « KLOROFIL » 2

- Diminution de fréquence sur les lignes 15 et 18 à partir de mi-mai
- Adaptation de l'offre de service pour l'été 2008
- Renforcement de la ligne 17 en heure de pointe
- Maintien des doublages 15-16-17
- Prolongement et renforcement de la ligne 41 pour desservir la Zac St Sulpice
- Création de la ligne 44 avec un terminus à République au lieu de Charles de Gaulle et maintien de la ligne 43 le matin (2 départs)
- Modification du tracé de la ligne 57/59 et anticipation du renforcement de son offre de soirée
- Réorganisation de la desserte du quadrant nord-ouest
- Un départ supplémentaire en heure de pointe du matin sur la ligne 73
- Allègement de la desserte de « Crotigné » à Nouvoitou, sur la ligne 75
- Création de ligne 78 entre Betton, St Grégoire et Rennes (Villejean Université) par anticipation
- Création de la dessertes du Festival Rock'nSolex
- Maintien de la desserte du Fez-Noz Yaouank
- Prolongement des lignes 61, 161 et 74 au terminus Henri Fréville
- Renforcement de la desserte entre St Armel et le collège de Vern

Diminution de la fréquence sur les lignes 15 et 19 à partir de mi-mai

Les lignes 15 et 19 affichent une variation de fréquentation entre une semaine « pleine » (d'octobre à avril) et une semaine de mi-mai à fin juin pouvant atteindre -25% à -30%. Une légère diminution de l'offre a pu être appliquée en journée par le retrait d'un bus de chaque ligne sans incidence réelle pour la clientèle (la fréquence moyenne est passée de 8 minutes à 8.5 minutes), de mi-mai à début juillet.

Adaptation de l'offre de service pour l'été 2008

- Suppression de la ligne **10**
- Le trafic été, inférieur à 5 voyages par course, a conduit à supprimer cette ligne à vocation universitaire pendant toute la période été.
- Renfort des lignes **11 et 16** en semaine
- La ligne **11** disposait d'une baisse rapide de sa fréquence après 19h, d'où des charges importantes. Une fréquence de 15minutes a été appliquée (au lieu de 20) entre 19h et 20h
- La ligne **16** avait enregistré une augmentation de la fréquentation en 2007 et offrait une fréquence inférieure de 40% à son niveau d'hiver. Le renforcement a permis de proposer des fréquences de 10 minutes en heure de pointe et 12 en heures creuses.
- Renfort de la ligne **19** le samedi
- L'offre du samedi était 30% inférieure à celle de l'hiver ; cet écart était trop important sur la première ligne du réseau le samedi (7000 voyages). Le renforcement a permis d'assurer des fréquences à 11 minutes (au lieu de 15)
- Renfort de la ligne **30** le samedi
- Le contrat prévoyait que la ligne ne circulerait qu'après midi les samedis d'été. Sa fréquentation les samedis d'hiver (30 voyages en moyenne par course) a justifié de remettre une desserte des samedis matin d'été.

Renforcement de la ligne 17 en heure de pointe du matin et du soir

Pour faire face à l'arrivée d'une population nouvelle sur Chantepie, liée à l'urbanisation de la ZAC des Rives du Blossne, la ligne 17 a été renforcée en pointe du matin et du soir pour offrir une fréquence de 10 minutes, du lundi au vendredi, à partir de septembre 2008.

Prolongement et renforcement de la ligne 41 pour desservir la Zac St Sulpice

3 500 emplois dans la ZAC St Sulpice ont nécessité une amélioration de sa desserte assurée au plus près par la ligne 50 et de manière plus éloignée par la ligne 1.

Une liaison directe avec les gares a été proposée en prolongeant la ligne 41 jusqu'à Gaudinai et en augmentant son offre de 45% (16 départs au lieu de 11), ce qui a permis d'assurer des fréquences de 10 à 15 minutes le matin et de 20 minutes le soir, à partir de septembre 2008.

Création de la ligne 44 et maintien de la ligne 43

Dans un souci de simplification et de lisibilité, la DSP prévoyait en septembre 2008, la suppression des doublages scolaires de la ligne 3 dans sa partie nord et la création d'une ligne 44.

Cette ligne devait doubler la ligne 3 en heure de pointe matin et soir entre Charles de Gaulle et Joliot Curie.

Compte tenu de la proximité entre Charles de Gaulle et les Gares, il avait été proposé de supprimer la ligne 43 qui assurait une liaison Gares – Joliot Curie.

Pour des raisons techniques, le terminus Charles de Gaulle n'était pas opérationnel à la rentrée 2008, il a néanmoins été décidé de créer la ligne 44 mais réduite au tronçon République - Joliot Curie.

La suppression de la ligne 43 devenait moins évidente compte tenu de la distance entre Gares et République ; après étude de sa fréquentation, il a été décidé de maintenir ses 2 départs les plus utilisés le matin (entre 30 et 60 voyages par course).

Réorganisation de la desserte du quadrant nord-ouest

La mesure a concerné 7 communes soit près de 25 000 habitants auxquels il faut ajouter les salariés et clients de la zone commerciale Opéra/Rive Ouest.

Le projet, s'il respecte l'esprit de la DSP a cependant évolué en raison des différentes demandes dont il a été tenu compte.

- Les lignes **52 et 66** ont été regroupées en une seule ligne appelée 52 qui devenait ainsi la 1^{ère} ligne suburbaine diamétrale permettant de nouvelles liaisons directes entre communes et quartiers rennais.
L'offre a été améliorée sur le secteur de St Gilles en vacances scolaires, le samedi et l'été.
Pour une meilleure lisibilité, la création de la ligne 52 s'est accompagnée de la suppression des départs couplés 65/66 et 52/68.
La ligne 52 dessert le secteur du Pont de Pacé.
En octobre et afin de répondre à des demandes de la commune de St Gilles, 4 départs directs (2 allers le matin et 2 retours le soir) ont été mis en place.
- Pour répondre à l'une des demandes de la commune de Pacé, l'offre des lignes **65 et 77** a été rééquilibrée avec un nombre de départs à peu près identique entre les 2 lignes.
Leur tracé a été modifié, notamment celui de la 77 afin de mieux desservir les nouvelles urbanisations du quartier Beausoleil. Un nouveau terminus a été créé.
Ces 2 lignes cadencées ont permis la desserte de la zone commerciale « Opéra » à une fréquence d'un bus toutes les 15 minutes environ du lundi au samedi.
En octobre 2008, la ligne 77 exploitée avec de nouveaux bus 13 mètres est devenue accessible aux personnes à mobilité réduite.
- Les communes de Clayes et Parthenay désormais desservies par la **ligne 65** ont vu leur offre doublée passant de 9 à 19 rotations quotidiennes. Cette augmentation du nombre de départs s'est accompagnée d'une simplification de la desserte et de la suppression des courses faites en taxi.

- Le tracé de la ligne **68** desservant Gévezé a été modifié et uniformisé : la ligne passe désormais, et pour tous les départs, par la route du Meuble. Cette mesure a permis, en créant un arrêt à la Brosse, d'offrir une ligne « express » pour une partie des habitants de la Chapelle des Fougeretz. L'offre de la 68 a été renforcée aux heures creuses et le samedi.

NB : Après la rentrée de septembre et pour faire face à des charges importantes, des doublages ont été mis en place sur les lignes 52 et 65 ; des affectations de bus articulés ont également été opérées.

Nouvelle offre de soirée sur la ligne 57

Compte tenu du potentiel du Campus Ker Lann (5 000 étudiants et près de 1 000 logements), la ligne **57** - première ligne suburbaine en terme de trafic - propose désormais une nouvelle offre de soirée en plus de celle déjà existante des vendredis et samedis. Ainsi, au cours de l'année 2008/2009, la desserte est étendue au jeudi soir à raison de 3 départs de Rennes et 2 de Bruz.

Pour une meilleure compréhension, l'appellation et le tracé de la ligne ont été revus : toute la commune de Bruz est désormais desservie par la 57 comme en journée, y compris Vert Buisson. La ligne est prolongée au-delà de Bruz centre vers les quartiers Est de la commune (Bd Pasteur et secteur Champ Niguel/Lavoisier).

Le secteur peu dense de Pont Réan n'est plus desservi le soir.

La ligne 57 est devenue ligne accessible aux personnes à mobilité réduite en octobre 2008

Création de ligne 78 entre Betton, St Grégoire et Rennes (Villejean Université)

Le contrat prévoyait la création d'une liaison entre Betton, St Grégoire et le nord-ouest de Rennes en septembre 2011. L'urbanisation des quartiers sud-ouest de Betton a amené à anticiper cette mesure, de façon graduelle.

Dès septembre 2008, la ligne 78 a circulé du lundi au vendredi en période verte à raison de 12 voyages par sens, matin, midi et soir. Cette ligne montera en puissance au fil des années à venir.

Pôle Fréville

Comme prévu initialement les lignes 61, 161 et 74 font désormais leur terminus à Fréville avec les autres lignes suburbaines ; Fréville devient donc un pôle d'échange important comme Poterie ou Villejean Université et facilite les correspondances bus/bus notamment pour les lycéens de Bréquigny.

L'arrêt Triangle devient un arrêt de passage pour les lignes 61 et 161

Mise en accessibilité du réseau STAR

Le 27 octobre 2008, les lignes 15, 57 et 77 sont venues compléter le réseau des lignes accessibles (1, 3, 6, 11, 16 et 18)

Accompagnement de la vie de l'agglomération

La desserte expérimentale du Fez-Noz Yaouank le samedi 24 novembre 2007 a permis d'assurer 2 500 voyages de 16h30 à 5h30 le lendemain matin, soit une fréquentation en hausse de +66% par rapport à celle de la desserte privée mise en place les années précédentes.

Il a donc été décidé de proroger cette mesure

Le festival Rock'nSolex se déroule tous les ans sur les campus de Beaulieu et attire plus de 4 000 spectateurs pour des concerts à l'INSA, 3 soirs du mois de mai.

Les lignes 16 et STAR de Nuit ne pouvaient pas faire face à cette affluence. Une desserte spéciale a donc été mise en place avec un renfort de la ligne 16 l'après midi et en soirée et des départs spécifiques sur STAR de Nuit à la fin des concerts, entre 1h30 et 3h.

Diverses mesures complémentaires

- Des doublages à vocation scolaire ont été reconduits sur les lignes 15, 16 et 17 pour résorber des difficultés ponctuelles de charge essentiellement liées à des entrées ou sorties d'établissements scolaires et universitaires.
- Création d'un départ supplémentaire le matin sur la ligne 73 pour la desserte du collège de Vern.
- Allègement de la desserte du secteur Crotigné sur la ligne 75 (commune de Nouvoitou) : suppression de l'aller /retour du midi et de la desserte des samedis et de l'été

Offre premier semestre 2009

Rock'n'Solex : seconde expérimentation de mise en place d'une desserte renforcée pour cet événement étudiant important situé sur le campus de Beaulieu. Renforts de la ligne 16 à l'aller et des lignes STAR de Nuit au retour, pendant les 3 soirs de spectacles. Environ 8 000 voyageurs sont transportés.

Offre été 2009

- **Ligne 6** : renfort entre 16h et 18h30 en JOB été par anticipation partielle de la future offre été 2010. Il s'agissait d'améliorer l'attractivité de la ligne en période estivale dans le créneau le plus fréquenté de la journée.
- **Ligne 11** : renfort entre 7h30 et 9h et entre 16h et 18h en JOB été, pour traiter un problème récurrent de capacité offerte et d'attractivité du service.
- **Ligne 16** : circulation intégrale de bus articulés pendant tout l'été pour offrir davantage de capacité sur l'axe Beauregard <> République <> Beaulieu Atalante (forte augmentation de fréquentation en deux ans).
- **Ligne 33** : anticipation de la future offre été 2010 en JOB et le samedi. Suppression des terminus partiels et de la branche Beaulieu <> La Poterie et concentration des moyens sur l'itinéraire Saint Jacques <> Rennes Sud <> Chantepie, permettant d'offrir un passage toutes les 25 minutes de 7h à 20h environ.
- **Ligne 41 Express** : l'offre est créée en JOB été à raison de 5 allers le matin vers les Longs Champs entre 7h30 et 9h, et 9 retours vers les Gares de 16h à 19h.
- **Lignes 52, 65, 68 et 77** : mise en service de l'offre estivale en JOB et samedi été pour ces lignes qui ont été fortement renforcées en septembre 2008. A noter la circulation de la ligne 77 Rennes Villejean-Université <> Pacé <> Saint Gilles le dimanche été.
- **Lignes suburbaines** : la plupart proposent désormais les mêmes derniers départs après 19h/19h30 qu'en hiver.

Offre hiver 2009

- **Métro** : passage de la fréquence minimale de 6 minutes à 4 minutes 30, tous les jours de la semaine et tous les jours de l'année, de façon à simplifier le message délivré et renforcer l'attractivité aux heures de frange et le week-end.
- **Renumérotation des lignes bus en tranches cohérentes** : les six lignes majeures existantes et les trois nouvelles lignes majeures prennent un numéro compris entre 1 et 9. La ligne 10 devient 31 et intègre la catégorie des lignes inter-quartiers ne passant pas par République.
- **Transformation en lignes majeures des lignes 6, 7 et 8**. La nouvelle ligne 7 est prolongée au-delà de Gériatrie dans le quartier des Neuf Journaux et dessert deux nouveaux arrêts, Touche Annette et Rosa Parks. La nouvelle ligne 8 fait terminus systématiquement à La Poterie (le tronçon La Poterie <> Portugal est transféré à la ligne 59).
- **Lignes 1, 5, 8 et 9** : l'axe République <> Hôtel Dieu est modifié dans le sens Nord > Sud. Les bus des lignes 1, 5 et 9 passent par les rues Guillaudot, des Fossés et de Bertrand ; l'arrêt Sainte Anne est effectué rue de Bertrand. Les bus de la ligne 8 rejoignent République par les rues Guillaudot, Gambetta et Toullier ; un nouvel arrêt est créé Contour de la Motte.
- **Ligne 11** : circule désormais le dimanche entre Stade Rennais, République et Saint Saëns. Un bus sur deux est prolongé à la Monniais à Cesson. Le vendredi et le samedi soir, la desserte du Cimetière de l'Est, de la Monniais et de Brécé (précédemment assurés par des variantes des lignes 6 et 17) est réalisée par la ligne 11/67.
- **Ligne 31** : pour cause de fréquentation modeste, l'offre est diminuée entre 9h et 16h en période universitaire. Elle est supprimée le samedi hiver.
- **Ligne 33** : elle se scinde définitivement en deux axes indépendants. La nouvelle ligne 33 conserve l'itinéraire existant entre Saint Jacques, les quartiers sud de Rennes et Chantepie. Une nouvelle ligne 32 est créée entre Triangle et Beaulieu via le Cimetière de l'Est en JOB hiver et vacances (pas de circulation le week-end ni l'été).
- **Ligne 42 Express** : renfort de fréquences de 7h30 à 8h30 et de 16h30 à 18h environ en JOB hiver et vacances, de façon à offrir une fréquence cumulée avec la ligne 11 de 5/6 minutes dans ces créneaux.
- **STAR de Nuit** : renfort de l'offre (toutes les 20 à 30 minutes toute la nuit) de 1h du matin jusqu'à la reprise du service de jour. La nuit mercredi/jeudi est abandonnée pour cause de fréquentation modeste. L'itinéraire devient identique de celui de la ligne 4 entre Villejean-Université, République et Beaulieu Atalante.

- **Ligne 50** : le terminus rennais est désormais fixé place de la République par l'axe est-ouest au lieu de Sainte Anne. L'offre est renforcée du lundi au samedi toute l'année, et son exploitation est assurée par Keolis Rennes. Des services scolaires sont mis en place matin et soir en période de cours entre Thorigné-Fouillard et les établissements du secteur des Gayeulles.
- **Ligne « 52 directe »** : prolongement des deux allers le matin et deux retours de/à Clayes.
- **Ligne 150 Express** : nouvelle ligne créée entre Thorigné-Fouillard et République, sans arrêt dans Cesson et Rennes (sauf à Tournebride). Circule en JOB hiver matin et soir. Assurée par Keolis Rennes.
- **Ligne 57** : renfort de fréquence (toutes les 20 minutes de 7h à 20h du lundi au samedi hiver) et extension d'amplitude (dès 5h15 du matin en JOB, et jusqu'à 0h30 tous les soirs de l'année, dimanche et été compris).
- **Ligne 157 Express** : nouvelle ligne créée entre Bruz Centre et République, sans arrêt à Ker Lann et Saint Jacques. Circule en JOB hiver à contre-flux de la ligne Ker Lann Express, par ailleurs renforcée.
- **Ligne 59** : elle fusionne avec la ligne 62 et propose une nouvelle grande ligne suburbaine entre Bruz Centre, Henri Fréville, La Poterie et Vern. Renfort de fréquences du lundi au samedi.
- **Ligne 159 Express** : nouvelle ligne créée entre Bruz Centre et Henri Fréville, sans arrêt en dehors de Bruz. Circule en JOB hiver matin et soir.
- **Ligne 91** : renforcement des fréquences en JOB hiver, JOB vacances et samedi hiver. Au-delà de Bruz Centre, les bus assurent alternativement la desserte des quartiers Pont Réan et Ciccé Blossac à Bruz.
- **Ligne 67** : renforcement de l'offre entre République et Cesson Rigourdière en JOB en milieu de journée et le samedi toute la journée. La production devient sous-traitée à Keolis Armor.
- **Lignes 73, 75 et 78** : renforcées du lundi au samedi.
- **Le Verger** : la desserte de la commune est à nouveau assurée par la ligne 55 prolongée, sans correspondance à Mordelles. La ligne 96 est supprimée.
- **Lignes suburbaines des vendredis et samedis soirs** : simplification des itinéraires et mise en cohérence de la numérotation (prise en compte du numéro de la première commune traversée).
- Diminution de l'offre **MusikHall** lors de la réouverture du Liberté (fin 2009).
- Pérennisation des 5 lignes suburbaines circulant lors des **TransMusicales** et assurant 2 allers et 2 retours du Parc Expo.

- **Ligne 1** : exploitation intégrale en bus articulés accessibles, en raison de la fréquentation enregistrée entre République et Chêne Germain.
- **Ligne 8** : allègement de la fréquence de 10 à 11 minutes en heure de pointe en JOB hiver et JOB vacances, en raison de l'absence de fréquentation supplémentaire enregistrée après la hausse d'offre réalisée à la rentrée de septembre 2009.
- **Lignes 8, 30 et 64** : mise en service de 3 doublages matin et soir permettant de libérer 3 bus articulés ACCESSIBLES nécessaires sur la ligne 1 (mesure transitoire d'un an).
- **Ligne 9** : la ligne devient accessible aux personnes à mobilité réduite à compter du 25 mai 2010. D'autre part, elle est renforcée le dimanche après-midi hiver, avec passage d'un bus toutes les 15 minutes entre 13h et 20h environ.
- **Ligne 11** : desserte systématique de la ZI Ouest le samedi et le dimanche, en hiver comme en été. L'ouverture du nouveau centre pénitentiaire rue de Petit Pré a généré des besoins supplémentaires en termes d'amplitude et de fréquence en fin de semaine.
- **Ligne 30** : extension de l'amplitude de circulation matin et soir, en JOB hiver, JOB vacances et JOB été, suite à la densification de la ZAC d'Atalante Champeaux.
- **Ligne 32** : prolongement jusqu'à Atalante Beaulieu pour desservir la zone d'emploi grâce à deux nouveaux points d'arrêt (IUT et Clos Courtel).
- **STAR de Nuit** : renforcement tous les vendredis matin de période universitaire pour faire face à une fréquentation croissante, soit un bus supplémentaire en ligne à raison de 33 nuits par année pleine.
- **Dessertes événementielles** : après deux années de test, le festival Rock'n'Solex devient un événement desservi systématiquement par le réseau STAR, à raison de 3 soirs par an.
- **Lignes 50, 150 Express et 92** : desserte de la ZAC de la Vigne à Thorigné-Fouillard par prolongement d'itinéraire et création d'un nouveau point d'arrêt Curien.
- **Lignes 51 et 151 Express** : création de la ligne 151 Express sur l'itinéraire Betton Champ Devant <> Rennes Sainte Anne, via rue de Rennes, avec 3 allers-retours en pointe en JOB hiver. Renforcement de la ligne 51 tous les jours de l'année, avec adaptation en heures de pointe matin et soir en JOB hiver et JOB vacances (maintien de la fréquence 15 minutes).
- **Ligne 52** : création d'une desserte le dimanche en été.

- **Lignes 53 et 153 Express** : création de la ligne 153 express sur l'itinéraire L'Hermitage <> Vezin <> Rennes République, avec 5 allers et 6 retours en pointe en JOB hiver, dont 3 allers et 2 retours prolongés jusqu'à la Chapelle Thouarault. Renforcement de la ligne 53 tous les jours de l'année. Création de 7 départs entre République et Colin (Atalante Champeaux) en heure de pointe pour renforcer la desserte du secteur.
- **Ligne 54** : prolongement à Chavagne le dimanche en été.
- **Ligne 55** : création d'un doublage capacitaire en heure de pointe matin en JOB hiver.
- **Ligne 56 et 156 Express** : la ligne 56 devient accessible aux personnes à mobilité réduite en septembre 2010. Création de la ligne 156 Express sur l'itinéraire Chavagne <> Rennes République via la ZI Ouest avec 2 allers et 3 retours en pointe en JOB hiver. Renforcement de la ligne 56 du lundi au samedi, hiver et été, avec suppression des horaires spécifiques du JOB vacances.
- **Ligne 59 (branche Vern)** : doublement de la fréquence le dimanche en été avec un départ toutes les heures.
- **Ligne 61** : renforcement des départs le samedi et le dimanche en hiver.
- **Ligne 65** : elle devient accessible aux personnes à mobilité réduite en septembre 2010.
- **Lignes 70 et 71** : renforcement en heures de pointe matin et soir en JOB hiver, JOB vacances et JOB été ; aux autres heures, ainsi que le samedi et le dimanche toute la journée, l'offre est assurée par la ligne 94.
- **Lignes 72 et 172 Express** : création de la ligne 172 Express sur l'itinéraire Pont Péan <> Chartres <> Rennes Fréville (via la RN 137) avec 4 allers et 5 retours en pointe en JOB hiver.
- Suppression de la ligne 60 et prolongement de la ligne 72 jusqu'à Pont Péan.
- Renforcement de la **ligne 72** tous les jours de l'année.
- **Lignes 73 et 173ex** : création de la ligne 173 Express sur l'itinéraire Corps Nuds <> Saint Armel <> Rennes Poterie, sans passer par Vern, avec 2 allers-retours en pointe en JOB hiver. Suppression de 3 départs de la ligne 73 dans les mêmes tranches horaires.
- **Ligne 78** : à compter de l'été 2010, circulation en JOB été et samedi été à raison d'un passage par heure environ.
- **Ligne 91** : allègement en JOB hiver et JOB vacances entre 9h30 et 16h et après 18h, ainsi que le samedi hiver avant 13h et après 18h (suppression de courses peu fréquentées)
- **Ligne 94** : création de la ligne sur l'itinéraire Saint Sulpice <> Chevaigné <> Betton Centre, en connexion avec la ligne 51. Elle complète les lignes 70 et 71 aux heures et jours où celles-ci ne circulent pas.
- **Lignes suburbaines de soirée** : renforts capacitaires à raison de 6 vendredis soirs par an de forte fréquentation (doublages).
- **Circuit scolaire BQ1** : suppression du service en raison de sa faible fréquentation.
- **Circuit scolaire LA1** : suppression du second départ le dimanche soir (absence de fréquentation).

L'offre de transport en septembre 2011

- **Refonte des lignes 1, 6 et 7** en deux nouvelles lignes majeures (1 : Chêne Germain – Chantepie Rosa Parks et 6 : Cesson Base de Loisirs – Saint Jacques Morinais), avec adaptation des fréquences et des capacités proposées
 - **Lignes 2 et 8** : légers allègements de fréquence dans les périodes où elles sont le moins utilisées
 - **Ligne 4** : nouveau terminus dans Beauregard
 - **Ligne 11** : concentration de l'offre le dimanche entre Petit Pré et Saint Saëns, avec abandon de la desserte du quartier de la Monniais faute de fréquentation suffisante
 - **Ligne 30** : modification d'itinéraire à Atalante Champeaux afin de desservir l'arrêt Colin déjà existant sur la ligne 53
 - **Ligne 33** : modification définitive d'itinéraire par la rue de la Pilate à Saint Jacques de la Lande au lieu de la rue du Temple de Blosne (fin 2011)
 - **Ligne 35** : création d'une nouvelle liaison entre Cesson Gare et Chêne Germain via Beaulieu. Sont proposés 4 allers le matin et 6 retours le soir en correspondance avec les TER de/vers Vitré
 - **Ligne 40 Express** : extension de circulation jusqu'à la mi-juin au lieu de fin mai (application dès 2011) + renfort de 3 nouveaux départs
 - **Ligne 41 Express** : prolongement de la ligne d'un arrêt en ZAC Saint Sulpice
 - **Lignes 52 et 152 Express** : modification de la desserte de Saint Gilles avec abandon du terminus Saint Gilles Ouest en faveur de deux nouveaux arrêts route de Montfort
 - **Lignes 53 et 77** : programmation d'un départ supplémentaire sur chaque ligne le matin entre 7h et 8h en direction de Rennes
 - **Lignes 54, 55 et 56** : suppression de deux points d'arrêt en ZI Ouest pour accélérer les lignes lors de leur entrée dans Rennes
 - **Ligne 67** : desserte du secteur Est de la Rigourdière le matin à contreflux du lundi au vendredi
 - **Ligne 68** : modification de l'itinéraire et du terminus dans Gévezé avec desserte du quartier Coualeuc ; adaptation des fréquences proposées l'après-midi entre 14h et 16h ainsi qu'en JOB été entre 16h et 19h ; desserte à contreflux du secteur Alphasis à Saint Grégoire à raison de 4 allers le matin depuis Villejean-Université et 7 retours le soir vers Rennes
 - **Ligne 100** : création d'un nouveau point d'arrêt en ZI Haie des Cognets
 - **STAR de Nuit** : renfort à 15 minutes de fréquence de 1h à 4h du matin les nuits jeudi/vendredi en période universitaire
- Application du nouveau « **guide des transports scolaires** » de Rennes Métropole, avec remplacement des anciens circuits et dessertes scolaires par 28 lignes complémentaires ouvertes à tout public (numérotées de 200 à 233) et 34 transports scolaires STAR réservés aux élèves (identifiés de Ts1 à Ts61)
 - Mise en accessibilité des lignes **32, 35, 41 Express, 50, 72 et 78** – les lignes 1 et 6 restent accessibles aux personnes à mobilité réduite même après leur reconfiguration

L'offre de transport en 2012

- **Intégration de la commune de Laillé** dans Rennes Métropole, en deux phases :
 - Eté 2012 : prolongement de certaines courses de la ligne **72** (desservant Chartres de Bretagne et Pont-Péan) jusqu'à Laillé (Eglise), avec une offre minimale,
 - Septembre 2012 : mise en place de l'offre définitive, composée de plusieurs lignes :
 - Ligne **72** prolongée sur certaines courses jusqu'à Laillé (Gingouillère), en milieu de journée en JOB + le samedi, dimanche, vendredi et samedi soir
 - **Création de la ligne 79** en heures de pointe, entre Laillé (Gingouillère) et Henri Fréville, desservant également la commune de Pont-Péan (la ligne 172 est raccourcie et a son terminus à Chartres de Bretagne)
 - Lignes complémentaires **235**, entre Pont-Péan Mouton Blanc et Laillé L'Hermitière, et **234**, entre Laillé et le collège d'Orgères (+ prolongement de la LC 231 jusqu'à Laillé)
 - **8 services de transport scolaires** (Ts 9, 10, 11, 12, 55, 56, 57, 58)
- **Ligne a** : Circulation d'un 22^{ème} train en heures de très forte affluence, du lundi au jeudi, de la rentrée universitaire aux vacances de Noël, en période scolaire + quelques renforts de fréquence mis en œuvre en milieu de journée, à posteriori de la rentrée, pour tenir compte des évolutions en hausse des effectifs étudiants sur Rennes 2.
- **Lignes 1+35** : Prolongement aux « Champs Blancs » sur la commune de Cesson-Sévigné, pour accompagner l'implantation d'entreprises dans ce secteur.
- **Lignes 4/40** : renfort en heures de pointe et resserrement de l'intervalle, entre République et Beaulieu, pour faire face à l'affluence constatée.
- **Ligne 8** : prolongement au nouveau terminus « Champ Daguet », pour accompagner l'évolution de la commune (l'ancien arrêt « Champ Daguet » est renommé « Holywell », et l'ancien arrêt « Général de Gaulle » est renommé « Haut Trait », idem sur la ligne 78).
- **Ligne 35** : ajout de la desserte des arrêts Champs Péans, Taillis, Hublais, depuis le 17/09/2013
- **Ligne 50** : création d'un nouvel arrêt « Château de Vaux » dans la ZAC Champs Blancs, en octobre 2012 (l'ancien arrêt « Château de Vaux » est renommé « Calendrou »)
- **Lignes 51, 151, 70, 71** : Transfert définitif des terminus Sainte-Anne rue de la Borderie, à proximité de la place Hoche, du fait des travaux liés à la construction du Centre des Congrès et de la préparation des travaux métro (les lignes 1, 5, 8, 9 ne sont pas modifiées).
- **Ligne 52**, commune de La Chapelle des Fougeretz :
 - Prolongement au terminus « Besneraie » (les arrêts Bignon et Bersandières ne sont plus desservis)
 - Desserte par certaines courses de la ligne 52 de la zone d'emploi des « Quatre Vents »
- **Lignes 53/153** : prolongement en décembre 2012 dans la commune de La Chapelle Thouarault, avec le report de l'arrêt « Eglise » à l'arrêt « Place de la Mairie » et le nouveau terminus « Ville aux Archers »
- **Ligne 54 soirée** : réactivation de la desserte de l'arrêt « Le Rheu Chêne Vert », les vendredis et samedis soir (discothèque « Le Mirage »)
- **Lignes 59/72** : Extension d'amplitude entre Henri Fréville et la ZA Vallon, en raison de l'implantation dans cette zone d'un centre de La Poste, employant 400 salariés.
- **Ligne 67** : déplacement de l'arrêt « Monniais » de l'autre côté de la place Carrick on Shannon, rue de la Fontaine
- **Ligne 74** : modification de l'itinéraire pour desservir la ZAC Orgerblon
- **Ligne 76** : modification de l'itinéraire au Rheu, pour desservir le quartier des Huberdières (création arrêt « Gaston Bardet » - suppression arrêt « Genêts »)
- **Lignes 150 et 164** : ajout de la desserte de l'arrêt « Les Préales »
- Quelques adaptations mineures d'itinéraires ou d'affectations d'arrêts ont été réalisées sur les Lignes Complémentaires 206, 212, et les services scolaires Ts 22, 25, 31, 36, 31-36, 37.

Mise en accessibilité du réseau pour les Personnes à Mobilité Réduite depuis le début de la DSP

31 lignes accessibles en septembre 2012

En 2008, les lignes 6, 8 (ex 18), 11, 57, et 77 sont devenues accessibles. Elles rejoignent ainsi le métro et les lignes 1, 3 et 4 (ex 16).

Le 12 janvier 2009, la ligne 71 a rejoint le groupe des lignes accessibles. Le lundi 31 août 2009, c'était au tour des lignes 5 (ex 15), 30, 34, 61 et 64.

En 2010, la ligne 9 est mise en accessibilité le mardi 25 mai, les lignes 56 et 65 à la rentrée 2010.

En 2011, les lignes 32, 35, 41, 50, 72 et 78 deviennent accessibles.

En septembre 2012, avec l'arrivée de nouveaux bus aménagés, le réseau compte 7 lignes accessibles supplémentaires, qui desservent 15 communes : ce sont les lignes 51, 52, 54, 55, 68, 73 et 94

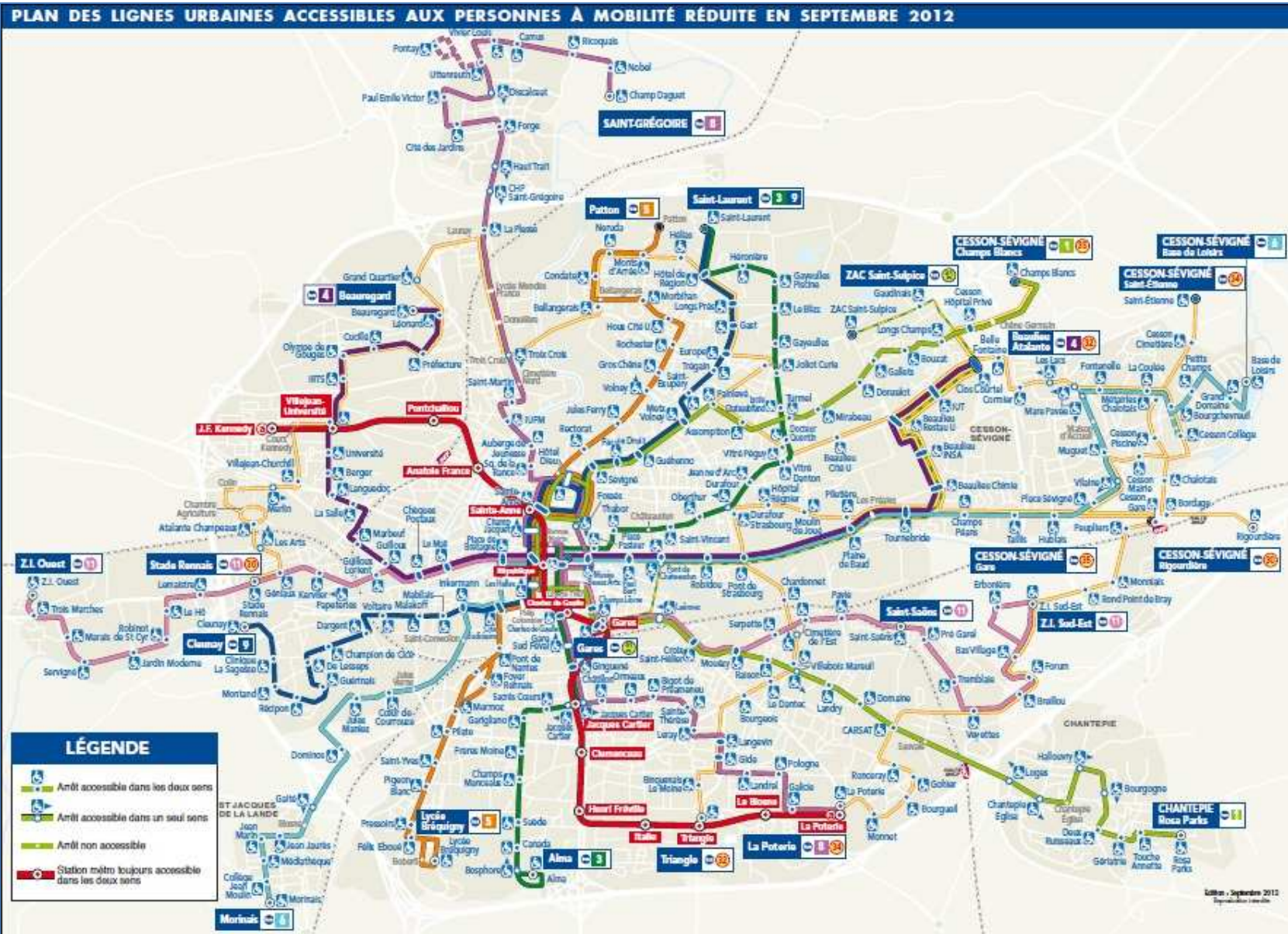
	Kilomètres réalisés au 31.12.2012	validations au 31.12.2012
Ligne a Métro	2 277 942	28 660 908
Ligne 1*	840 740	3 721 422
Ligne 3	582 925	2 942 012
Ligne 4	808 407	4 163 998
Ligne 5*	653 232	3 492 378
Ligne 6	707 217	1 674 829
Ligne 8	622 191	1 468 046
Ligne 9	701 339	3 939 191
Ligne 11	484 205	1 639 659
Ligne 30*	488 329	962 751
Ligne 32	531 992	83 471
Ligne 34*	31 434	99 474
Ligne 35	87 353	12 241
Ligne 41	40 155	84 841
Ligne 50	319 942	457 689
Ligne 51	353 256	515 983
Ligne 52	606 825	507 589
Ligne 54	534 166	543 241
Ligne 55	532 356	506 049
Ligne 56	300 897	191 515
Ligne 57/157/Ker Lann express	606 938	855 266
Ligne 61*	324 055	319 501
Ligne 64/164*	326 342	424 379
Ligne 65	8 632	218 699
Ligne 68	298 010	185 556
Ligne 71*	96 085	59 176
Ligne 72	448 669	499 750
Ligne 73	234 024	195 695
Ligne 77	265 590	211 402
Ligne 78	126 002	117 733
ligne 94	61 201	21 343
Kilomètres réalisés sur lignes accessibles	14 300 447	
Validations sur lignes accessibles		58 775 787
part des kilomètres en lignes accessibles	73%	
Kilomètres totaux réalisés	19 703 948	
part des validations sur lignes accessibles		88%
Vaidations totales réalisées		66 788 779

* mise en accessibilité en 2009

mise en accessibilité en 2010

mise en accessibilité en 2011

mise en accessibilité en 2012



PLAN DES LIGNES SUBURBAINES ACCESSIBLES AUX PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE À PARTIR DE SEPTEMBRE 2012



2.13. Analyse de l'offre réelle comparée à l'offre prévue à la D.S.P

Comparaison des kilomètres réalisés 2012 / DSP 2012

Kilomètres exprimés en milliers

	Km DSP 2012	Km réalisés 2012	Ecart en volume	Ecart %
ligne métro	2 232	2 277	+ 45	+ 2,0%
bus de substitution		1	1,22	ns
Métro	2 232	2 278	+ 46	+ 2,1%
lignes urbaines bus Keolis Rennes	7 721	7 616	- 105	- 1,4%
lignes suburbaines bus Keolis Rennes	1 745	1 696	- 49	- 2,8%
lignes complémentaires		9		
Total bus Keolis Rennes	9 466	9 321	- 144	- 1,5%
Total Keolis Rennes bus + métro	11 698	11 599	- 99	- 0,8%
lignes urbaines bus sous-traitants	71	76	+ 5	+ 6,5%
lignes suburbaines bus sous-traitants	6 777	7 622	+ 845	+ 12,5%
circuits et dessertes scolaires sous-traitants	526	504	- 21	- 4,0%
Total sous-traitants	7 373	8 202	+ 829	+ 11,2%
TOTAL	19 071	19 801	+ 730	+ 3,8%

- intégration des km techniques (y compris navettes conducteurs République - Baud)

Répartition urbain / Suburbain des kilomètres totaux

	Km DSP 2012	Km réalisés 2012	Ecart en volume	Ecart %
Métro	2232	2278	+ 46	+ 2.1%
Lignes régulières urbaines bus	7793	7692	- 100	- 1.3%
Lignes régulières suburbaines bus	8521	9318	+ 796	+ 9.3%
Circuits et dessertes scolaires	526	504	- 21	- 4.0%
TOTAL	19 071	19 792	+ 721	+ 3.8%

Les kilomètres des lignes complémentaires ne sont pas directement comparables : en 2011, à partir de septembre, il n'a pas été possible de dissocier les nouvelles lignes complémentaires (n°s 200 et plus) des lignes scolaires. Les données 2012 sont correctement réparties.

Les principaux éléments de variation

Le métro	
• une production légèrement supérieure pour faire face à l'affluence	+46
Les lignes de bus urbaines et suburbaines	
• l'impact des différentes grèves	-2
• l'impact des déviations	+47
• le lundi de Pentecôte traité en offre du dimanche au lieu d'une offre JOB hiver dans la DSP	-45
• une production plus importante que prévu à la DSP sur les lignes complémentaires compensée par une offre scolaire moins importante que celle prévue	+51
• Une production légèrement inférieure à celle prévue dans la DSP en Urbain	-103
• Une production largement supérieure à celle prévue dans la DSP pour l'offre Suburbaine	+727
Au final, une production kilométrique du réseau supérieure à la DSP de +3,8%, soit	+721

2.14. Les principaux travaux de voirie

ligne(s)	motif de la déviation	détail de la déviation / secteur concerné	Commune	date début	date fin	Nb de kilomètres
1	Travaux Aqueduc	rue de Fougères	Cesson	13/06/12	03/08/12	0
2	travaux VRD phase 1	bd de Verdun	Rennes	08/10/12	28/10/12	-489
2	travaux VRD phase 2	bd de Verdun	Rennes	29/10/12	11/11/12	-675
2	travaux VRD phase 3	bd de Verdun	Rennes	12/11/12	21/12/12	-952
4	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	31/12/12	695
4	Travaux Chauffage urbain	rue d'Alsace	Rennes	16/07/12	07/09/12	4 114
4-11-53-153	travaux de voirie	mail Mitterrand	Rennes	10/12/12	31/12/12	0
4-6-SdN	travaux axe Est/ouest	passage chapelle Boby	Rennes	09/07/12	21/12/12	0
6	assainissement puis voirie	rue J. Verne et bd St Cowoion	Rennes	02/01/12	23/12/12	10 413
6	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	31/12/12	
6	travaux Veolia	bd de la TA	Rennes	16/01/12	24/02/12	-261
6	travaux ligne b	rue de Redon	Rennes	12/11/12	21/12/12	-498
9	travaux ligne b	rue de Redon	Rennes	12/11/12	21/12/12	2 857
11	travaux de voirie	rue du Petit Pré	Vezi	09/01/12	02/03/12	-576
11	travaux de voirie - phase 1	rue de Lorient	Rennes	11/06/12	14/06/12	51
11	travaux de voirie - phase 2	rue de Lorient	Rennes	14/06/12	03/08/12	503
11	travaux de voirie - phase 3	rue de Lorient	Rennes	03/09/12	21/12/12	1 016
30	Travaux Chauffage urbain	rue d'Alsace	Rennes	16/07/12	07/09/12	1 373
31	travaux VRD phase 1	bd de Verdun	Rennes	08/10/12	28/10/12	110
31	travaux VRD phase 2	bd de Verdun	Rennes	29/10/12	11/11/12	142
31	travaux VRD phase 3	bd de Verdun	Rennes	12/11/12	21/12/12	221
32	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	21/12/12	340
32	Travaux Veolia	bd Roosevelt	Rennes	09/05/12	15/06/12	624
32	travaux axe Est/ouest	av Général Leclerc	Rennes	21/05/12	21/09/12	245
32	travaux de voirie	bd Villebois Mareuil	Rennes	12/11/12	21/12/12	779

ligne(s)	motif de la déviation	détail de la déviation / secteur concerné	Commune	date début	date fin	Nb de kilomètres
33	Travaux Chauffage urbain	rue de Norvège	Rennes	02/07/12	21/09/12	597
33	Travaux Chauffage urbain	av Fréville	Rennes	24/07/12	31/08/12	1 590
33	Travaux de voirie Centre Alma	allée d'Ukraine	Rennes	01/09/12	05/11/12	1 781
40	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	21/12/12	835
40-50-150-64-164	travaux axe Est/ouest	passage chapelle Boby	Rennes	09/07/12	21/12/12	0
41	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	31/12/12	-809
41	Travaux Aqueduc	rue de Fougères	Cesson	20/06/12	15/07/12	16
sous-total urbain						24 040
50	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	31/12/12	306
50	Travaux Aqueduc	rue de Fougères	Cesson	13/06/12	03/08/12	400
50	Travaux Aqueduc	rue de Fougères	Cesson	21/06/12	13/07/12	1 863
52	travaux de voirie - phase 1	avenue Ch. Tillon	Rennes	03/07/12	15/07/12	68
52	travaux de voirie - phase 2	av Ch. Tillon et rue Alsace	Rennes	16/07/12	28/10/12	3 541
52	travaux de voirie - phase 3	av Ch. Tillon	Rennes	29/10/12	30/11/12	628
59	Travaux Chauffage urbain	rue de Norvège	Rennes	02/07/12	21/09/12	542
63	travaux de voirie - phase 2	Pont Réan RD557	Bruz	02/07/12	06/07/12	0
64	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	31/12/12	3 222
67	travaux axe Est/ouest	av Général Leclerc	Rennes	21/05/12	21/09/12	855
67	travaux axe Est/ouest	passage chapelle Boby	Rennes	09/07/12	21/12/12	0
68	travaux de voirie - phase 1	avenue Ch. Tillon	Rennes	03/07/12	15/07/12	43
68	travaux de voirie - phase 2	av Ch. Tillon et rue Alsace	Rennes	16/07/12	28/10/12	2 342
68	travaux de voirie - phase 3	av Ch. Tillon	Rennes	29/10/12	30/11/12	403
70	Travaux Aqueduc	rue de Fougères	Cesson	13/06/12	03/08/12	43
72	Travaux Chauffage urbain	rue de Norvège	Rennes	02/07/12	21/09/12	634
74	Travaux de voirie	ZAC Orgerblon - phase 1	St Erblon	09/07/12	31/07/12	0
74	Travaux de voirie	ZAC Orgerblon - phase 2	St Erblon	01/08/12	02/09/12	214

ligne(s)	motif de la déviation	détail de la déviation / secteur concerné	Commune	date début	date fin	Nb de kilomètres
75	travaux de voirie	Nouvoitou, rue Sacrée	Nouvoitou	05/11/12	21/12/12	57
78	travaux de voirie - phase 1	avenue Ch. Tillon	Rennes	03/07/12	15/07/12	25
78	travaux de voirie - phase 2	av Ch. Tillon et rue Alsace	Rennes	16/07/12	28/10/12	1 366
78	travaux de voirie - phase 3	av Ch. Tillon	Rennes	29/10/12	30/11/12	253
91	travaux de voirie - phase 2	Pont Réan RD557	Bruz	02/07/12	06/07/12	-185
150	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	21/12/12	444
150	Travaux Aqueduc	rue de Fougères	Cesson	13/06/12	03/08/12	7
164	travaux axe Est/ouest	av François Château	Rennes	02/01/12	21/12/12	310
201	Travaux Aqueduc	rue de Fougères	Cesson	13/06/12	03/08/12	0
53-153	travaux de voirie	place de la mairie	La Ch Thouaraut	12/11/12	21/12/12	785
54-154	travaux de voirie - phase 1	rue de Lorient	Rennes	11/06/12	14/06/12	33
54-154	travaux de voirie - phase 2	rue de Lorient	Rennes	14/06/12	03/08/12	329
54-154	travaux de voirie - phase 3	rue de Lorient	Rennes	03/09/12	21/12/12	661
54-55-56	travaux de voirie	mail Mitterrand	Rennes	10/12/12	31/12/12	0
55-155	travaux de voirie - phase 1	rue de Lorient	Rennes	11/06/12	14/06/12	32
55-155	travaux de voirie - phase 2	rue de Lorient	Rennes	14/06/12	03/08/12	280
55-155	travaux de voirie - phase 3	rue de Lorient	Rennes	03/09/12	21/12/12	586
56-156	travaux de voirie - phase 1	rue de Lorient	Rennes	11/06/12	14/06/12	21
56-156	travaux de voirie - phase 2	rue de Lorient	Rennes	14/06/12	03/08/12	165
56-156	travaux de voirie - phase 3	rue de Lorient	Rennes	03/09/12	21/12/12	385
73-59 nuit et dim	travaux Réseaux et Voirie	St Armel Centre	St Armel	03/09/12	31/12/12	
74 Moc Souris - 21	travaux de voirie	rue du Coteau	Orgères	26/11/12	31/12/12	-149
74 Surcouf	travaux de voirie	rue du Coteau	Orgères	26/11/12	31/12/12	583
74-213	Travaux de voirie	ZAC Orgerblon - phase 3	St Erblon	03/09/12	04/11/12	2 076
74-61D&N-233	travaux de voirie	rue du Coteau	Orgères	26/11/12	31/12/12	-121
91 - 63	travaux de voirie - phase 1	Pont Réan RD557	Bruz	25/06/12	30/06/12	15
91 - 63	travaux de voirie - phase 3	Pont Réan RD557	Bruz	07/07/12	27/07/12	1
TTZ 1	travaux ligne b	rue de Redon	Rennes	12/11/12	21/12/12	20
sous-total						23 080
TOTAL						47 119

2.15. Les Places Kilométriques Offertes par mode (P.K.O.) : + 0,3 % en 2012

	PKO réalisé 2011	PKO réalisé 2012	Ecart en volume	Ecart %
ligne métro	335 192	338 039	+ 2848	+ 0.8%
bus de substitution				
Métro	335 192	338 039	+ 2848	+ 0.8%
bus standards	543 654	513 980	- 29673	- 5.8%
bus articulés	473 983	512 060	+ 38078	+ 7.4%
Total bus Keolis Rennes	1 017 636	1 026 041	+ 8404	+ 0.8%
Total Keolis Rennes Bus + Métro	1 352 828	1 364 080	+ 11252	+ 0.8%
bus standards	512 592	530 562	+ 17970	+ 3.4%
bus articulés	122 901	119 471	- 3430	- 2.9%
Circuits et dessertes scolaires	31 667	12 569	- 19097	- 151.9%
Total Affrétés	667 160	662 603	- 4558	- 0.7%
TOTAL	2 019 988	2 026 683	+ 6694	+ 0.3%

	PKO réalisé 2011	PKO réalisé 2012	Ecart en volume	Ecart %
Métro	335 192	338 039	+ 2848	+ 0.8%
Autobus	1 684 797	1 688 643	+ 3847	+ 0.2%
- dont bus standards	1 056 246	1 044 542	- 11704	- 1.1%
- dont bus articulés	596 884	631 532	+ 34648	+ 5.5%
- dont Circuits et dessertes scolaires	31 667	12 569	- 19097	- 151.9%
TOTAL	2 019 988	2 026 683	+ 6694	+ 0.3%

Les principaux éléments de variation

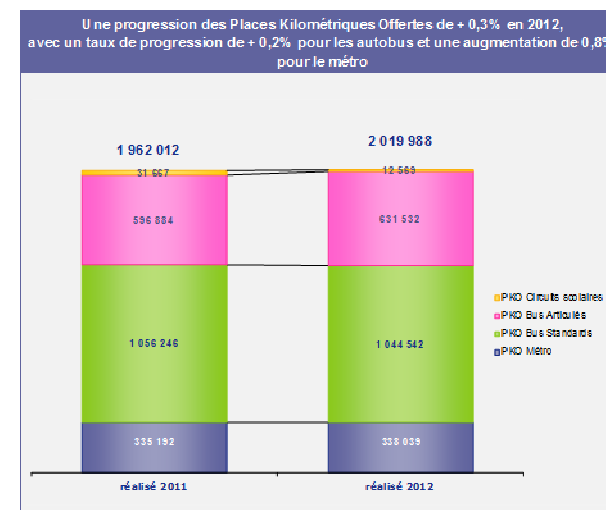
L'augmentation des PKO pour les bus Keolis Rennes s'explique essentiellement par un transfert de kilomètres réalisés en autobus standards en 2011 en articulés en 2012. Ce phénomène est amplifié par l'augmentation de capacité moyenne.

La capacité moyenne des autobus standards diminue de deux places par rapport à 2011 pour Keolis Rennes, alors qu'à l'inverse les autobus articulés voient leur capacité moyenne augmenter de deux places.

L'augmentation des PKO du métro est due à une légère augmentation du kilométrage commercial en 2012 (+ 0,85%).

Pour les sous-traitants, la diminution des PKO s'explique par :

- la diminution du kilométrage des articulés (- 4 942 PKO) compensée par l'augmentation de la capacité moyenne de ces véhicules (+ 1 512 PKO)
- l'augmentation du kilométrage réalisé en Standard (+ 10 144 PKO) compensée par la diminution de la capacité moyenne de ces véhicules (- 14 610 PKO)
- la réorganisation de l'offre des transports scolaires et des lignes complémentaires se traduisant par une augmentation de 3 342 PKO



2.16. Les actions commerciales en 2012

La démarche qualité en agences commerciales STAR

Le dispositif de formation continue mis au point en 2011, s'est déployé en 2012. La structuration des fiches d'observation et la construction des modules de formation, avec une alternance de théorique et de mises en situation, a permis de mener à bien une session complète de formation en décembre 2012.

Les réunions trimestrielles rassemblant la totalité de l'équipe commerciale (agence, actions commerciales, réclamations) ont été menées ainsi que l'analyse et le suivi mensuel des enquêtes qualité (analyse avec le service qualité puis en binôme manager/agents).

Le module de formation du personnel intérimaire a une nouvelle fois démontré tout son intérêt au moment des vacances d'été et de la rentrée.

Des actions commerciales résolument « terrain »

Deux actions commerciales essentielles ont été déployées en 2012 : l'action de promotion de Ganeo et l'action de rentrée dans plusieurs communes de Rennes Métropole. A côté de ces actions phares, les équipes commerciales ont poursuivi le travail de promotion dans les entreprises, les collèges, les écoles supérieures...

A trois reprises, en avril et mai 2012, les équipes commerciales se sont rendues au cœur des grands centres commerciaux pour promouvoir le titre Ganeo. Plus de 200 titres Ganeo ont été vendus à ces occasions et quelques 90 cartes KorriGo créées.



A l'occasion de la rentrée de septembre 2012, ce sont 15 communes de Rennes Métropole qui ont accueilli les équipes commerciales du réseau. Un dispositif complet d'information et de communication a été anticipé afin de rendre visible la présence de ces équipes dans ces communes.



Particulièrement apprécié en cette période de rentrée, ce service de proximité a fait le plein. Plus de 360 cartes ont été créées et près de 1200 ventes ont été effectuées à cette occasion. Simplicité de la démarche « c'est génial que vous soyez là ! », occasion de découvrir les offres commerciales STAR et la diversité de l'offre de transport, autant de raisons qui ont concouru à un véritable plébiscite de ces actions qui seront renouvelées.



La rentrée 2012, un traitement adapté

La rentrée est toujours un moment particulier. Depuis plusieurs années déjà, elle fait l'objet d'un traitement spécifique qui vise à fluidifier l'accès aux points de vente et à diminuer les temps d'attente en ces mêmes points.

La rentrée 2012 s'est inscrite dans un contexte doublement exceptionnel : affluence « naturelle » et début du renouvellement des cartes KorriGo arrivées en fin de validité, après 7 ans de bons et loyaux services.

Il était indispensable de dimensionner le dispositif de façon à absorber, sans heurts, les clients qui souhaitaient acheter un titre et faire éditer une nouvelle carte KorriGo.

Le dispositif des kiosques a été doublé : plus grande amplitude horaire et 2 agents à chaque kiosque. Les kiosques ont également été équipés de lecteurs de cartes bancaires mobiles afin d'offrir le paiement par ce moyen.

Les agences de Villejean Université et Henri Fréville ont été ouvertes en continu, et équipées d'un dispositif signalétique facilitant leur visibilité pour les clients.



Pour la 3ème année consécutive, l'Espace KorriGo a accueilli les clients en gare de Rennes. En cette période de rentrée, un agent du STAR guidait les clients dans la file d'attente, les accompagnait et les renseignait.



Afin de rendre l'offre tarifaire toujours plus lisible et simple d'accès, la documentation commerciale a fait l'objet de modifications. En cette rentrée 2012, des dépliants par cible de clients ont été créés, avec des visuels spécifiques, qui rendent le choix de la documentation plus intuitif pour les clients : ils prennent plus vite un dépliant porteur d'une image à laquelle ils peuvent s'identifier, qu'un document « neutre » et plus textuel.



Le marketing direct, des formules renouvelées

En juin 2012, l'opération de marketing direct ciblée sur les clients voyageurs de moins de 20 ans, les incitant à renouveler leur abonnement le plus tôt possible, n'a pas intégré d'incitation tarifaire. Cette modification, qui touchait l'ensemble

des tarifs d'abonnement, n'a pas généré de réclamations massives. Cette rentrée a confirmé que les clients reportent leur achat d'abonnement le plus tard possible, la question de l'avance de trésorerie devient plus saillante.

L'opération « nouveaux arrivants » a été repensée. Elle se fait désormais sur la base de l'envoi d'un courrier accompagné d'un formulaire de demande de carte KorriGo, assorti d'une incitation tarifaire. Plus mobilisante pour les clients qui doivent désormais remplir un formulaire, elle présente l'avantage de promouvoir directement la carte KorriGo comme support de titres, et permet de mieux suivre les résultats de l'opération.

Les entreprises, des résultats à confirmer

La formule Business + a été imaginée et « packagée » pour les entreprises. Si ces dernières adoptent assez volontiers la formule d'une carte KorriGo multi-utilisateurs, chargée de titres Ganeo, elles jugent le titre Atoopro peu pratique. Toutes sont en attente d'un système leur permettant de consulter aisément leur solde de cartes. La vente à distance qui sera lancée en 2012 permettra de répondre à cette demande, et de faciliter, de ce fait, le développement commercial de cette offre. A fin 2012, quelques 25 entreprises ont souscrit à l'offre Business +, sur la base de titres Ganeo.



Réclamations clients, un service après vente performant

En 2012, 2 533 réclamations ont été enregistrées, soit +3.4% de plus qu'en 2011. Le délai moyen de réponse a été de 8,13 jours. Ce service après vente performant fera l'objet d'une réorganisation en 2013, dans le cadre de la création du Centre de Relations Clients.



2.17. L'information aux voyageurs

La mise en œuvre du SAE-IV, l'arrivée du temps réel

Le SAE-IV, l'information en temps réel sur le réseau

La démarche « Open Data Real Time » a permis en 2012 de diffuser de l'information en temps réel sur plusieurs plateformes :

- le site mobile m.starbusmetro.fr
- les applications issues du concours « Rennes, données en accès libre »
- à la Plateforme d'Information Voyageurs (P.I.V.)

Le SAE-IV, un nouvel outil d'information en situation perturbée

La mise en place du SAE-IV a favorisé l'amélioration du dispositif d'information voyageur dans le respect de la loi sur le dialogue social et la continuité du service public. Keolis Rennes a mis en œuvre de nouvelles procédures de diffusion de l'information en intégrant les outils issus du SAE-IV.

La Plateforme d'Informations Voyageurs (PIV), en place au cœur du dispositif temps réel, le PCC bus, est en charge de diffuser cette information en situation nominale et surtout en situation perturbée prévue ou inopinée.

Elle est effective du lundi au samedi de 6h15 à 20h00 du lundi au vendredi pendant la période scolaire, de 10h30 à 12h30 et de 14h à 19h00 le samedi en période scolaire.

Le SAE-IV, un outil de communication

La mise à disposition des écrans dynamiques dits événementiels (au nombre de 8) a accentué le nombre et la qualité des partenariats pour diffuser de la communication partenariale.

De plus, Keolis Rennes a établi des contacts avec les acteurs régionaux du multimédia (Régies Ouest Expansion et Ouest France) pour mettre en valeur ces écrans.

Le SAE-IV, pour un accompagnement du handicap

Keolis Rennes a renforcé sa relation avec l'association du Collectif Handicap 35 pour :

- Travailler les écrans d'informations Arrêt, le niveau et la qualité des annonces sonores
- Diffuser aux personnes ayant le besoin, l'un des modèles de télécommandes du marché SAE-IV
- Mettre en téléchargement via un lien l'application Bluetooth développé par EO City
- Organiser une opération de présentation du SAE-IV

L'information pour tous

Rennes en accès libre, la version 2 de l'Open Data

Suite à l'ouverture des données publiques Transport opérée par Rennes Métropole et Keolis Rennes, 40 applications, sites mobiles, sites internet ont été créés dans le domaine de la mobilité en 2011.

Pour accompagner la communauté de développeurs, Keolis Rennes a répondu aux objectifs suivants:

- Fiabiliser l'alimentation des applications en données théoriques
- Reconfigurer la plateforme DATA pour accompagner l'arrivée de la donnée en temps réel
- Proposer à Rennes Métropole une démarche de labellisation des applications, sites internet ou sites mobiles sur une charte définie en partenariat avec les développeurs
- Ouvrir les données en temps réel issues du SAE-IV
- Aider les développeurs à intégrer les données temps réel, (procédures, règles, dossiers techniques de la plateforme)

Démarche Keoscopie...suite

Keolis Rennes a poursuivi sa démarche afin de proposer une information accessible et comprise par tous. Elle s'illustre par la mise en place de plans de l'offre dans les communes en format 1600*840 mm.

De plus, l'effort s'est porté sur la création de nouveaux dépliants multilignes pour certaines communes. Après Betton et Cesson, le prochain dépliant a concerné la commune de Saint-Grégoire.

Keolis Rennes, dans une démarche d'uniformisation et d'homogénéisation des informations diffusées au public, a réalisé un audit sur les données du module NAViTiA et a suivi les recommandations pour mettre en qualité l'ensemble de celles-ci et ainsi répondre aux attentes des voyageurs d'un outil de recherche d'itinéraires performant, cohérent et ergonomique.

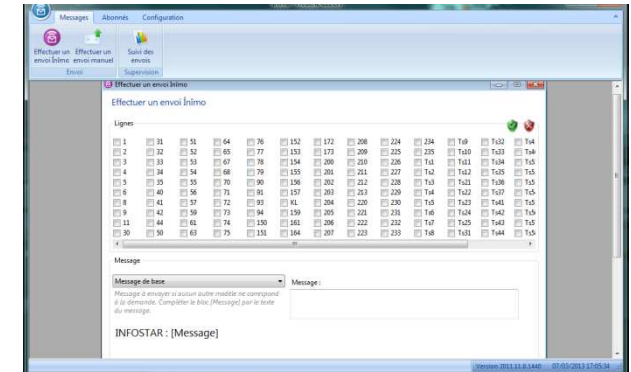
Commerçants agréés

Keolis Rennes a mis à disposition des dépositaires des enseignes STAR sur les communes suburbaines. 40 enseignes ont ainsi été déployées dans ces communes.



Nouvelles technologies

Keolis Rennes a mis en œuvre une nouvelle plateforme INIMO, Information par SMS pour une gestion plus fine des envois et des clients associés.



HORAIRES DES BUS EN TEMPS RÉEL.

- ★ Rejoindre un arrêt de bus.
- ★ Contacter le service client.
- ★ Communiquer sur les réseaux sociaux.



FLASHEZ CE CODE 2D

OU LANCEZ L'APPLICATION GRATUITE

m.starbusmetro.fr

ET SAISISSEZ LE CODE TIMEO

code TIMEO

1003

Un générateur de « flashes codes » a été adopté pour pouvoir générer à la volée des QR codes associés à la donnée temps réel.

En association avec l'ouverture de la donnée temps réel, Keolis a lancé en octobre 2012 le nouveau site mobile dédié à cette donnée : m.starbusmetro.fr. Il s'agit d'un service WEB mobile accessible sur tout smartphone connecté à Internet. Pour obtenir les horaires de son bus à son arrêt pour une ligne et un sens déterminé, il suffit soit de flasher le QR code positionné au point d'arrêt, soit de saisir le code TIMEO à 4 chiffres, ou les 3 premières lettres du nom de l'arrêt.

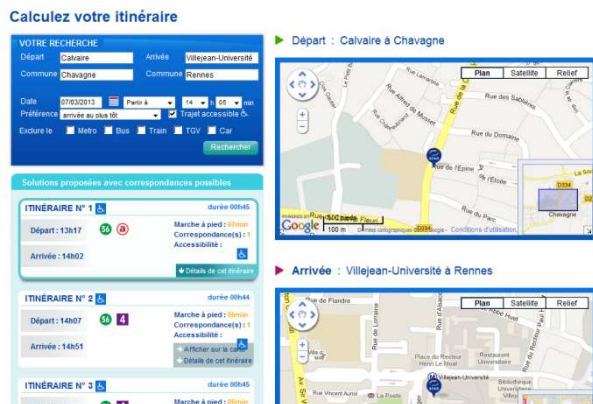
Keolis Rennes a intégré le module Info Trafic présent dans la plateforme NAVITIA nouvelle génération et ainsi est devenu le point central de l'information perturbée pour le site internet, les applications Open Data, la recherche d'itinéraires. En effet, ce module alimente les outils entreprises et s'intègre dans les itinéraires lors de la recherche.

L'intermodalité

Keolis Rennes s'est engagé en 2011 avec Gares et Connexions une expérimentation en gare de Rennes de la signalétique au sol sur les quais en provenance de Paris. Ces efforts avec la SNCF ont été poursuivis pour la signalétique Métro et Bus et dès début 2013, les éléments de signalétique Bus seront apposés en gare de Rennes.

La loi sur l'accessibilité

Keolis Rennes a intégré la notion de lignes accessibles et d'arrêts accessibles dans le module de Recherche d'Itinéraires présent sur le site star.fr. Ainsi, les voyageurs peuvent sélectionner la requête « trajet accessible » pour une proposition d'un itinéraire Bus et/ou Métro 100% accessible (combinaison arrêt accessible et ligne accessible).



Concernant l'accessibilité de l'information, Keolis Rennes a mis en place un schéma d'uniformisation des pictogrammes en cohérence avec la norme ISO 7001 et ainsi a composé une bibliothèque de pictogrammes conformes à cette norme et à la loi 2005/12 pour « l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées ». Ces pictogrammes ont été apposés dans les rames de métro, dans les bus et sur escaliers mécaniques (à venir, sur les ascenseurs et les portes-palières des stations).



2.18. La communication

2012 : Un anniversaire, une nouvelle communication de proximité de conquête et de fidélisation, et toujours un accompagnement intense de la vie de l'agglomération.

Les principaux faits marquants 2012

Les 10 ans du nouveau réseau bus+méto. Une occasion de rencontre entre le personnel et les clients.

Le 16 mars 2012, la ligne **a** du méto a eu 10 ans. C'était également l'occasion de fêter les 10 ans du nouveau réseau bus + méto. Rennes Métropole et Keolis se sont associés autour de cet événement pour communiquer auprès du public et l'impliquer dans le succès du réseau STAR.

Les professionnels ont été mis à l'honneur via un temps fort institutionnel organisé par Rennes Métropole (le vendredi 16 mars à midi à l'hôtel d'agglomération), la presse y a été conviée



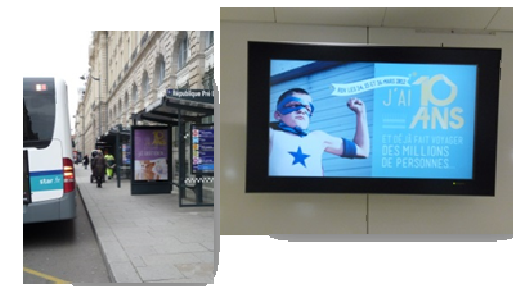
Keolis, a eu en charge la communication grand public.

Les objectifs : associer la population et les salariés à cet événement, valoriser le succès des 10 ans de « service » (la politique transport).

Le parti pris de communication choisi en accord avec Rennes Métropole : de la visibilité grand public, de l'originalité et de la surprise pour marquer les esprits, une tonalité festive et populaire.

Teasing : du 5 au 12 mars

Panneaux Clear Channel (130 Rennes – 95 communes), écrans événementiels méto, affiches à l'agence commerciale, site internet, messages twitter



Une vidéo : « les coulisses du méto » disponible sur la chaine youtube starbusmetro, via un QR-Code, visible lors des animations à République

Révélation : du 12 au 18 mars

Panneaux Clear Channel (130 Rennes – 95 communes), écrans événementiels, affiches à l'agence commerciale, site internet, messages twitter, flancs de bus : 1/4 de parc (83 faces), déclinaison insertion (1/2 page Le Mensuel, 1 page quadri Ciné Scène, 1 volet insert Rennes Métropole magazine)

Ambiance générale

Déco des deux escaliers montant en surface à République, portes palières méto, play liste sur le thème de l'anniversaire et des 10 ans



Appel à témoigner : du 9 au 16 mars

Rendez vous station de métro République les 14, 15 et 16 mars

Affichettes crochet avec QR-Code, écrans TFT bus et métro, site internet et twitter, maville.com, e-mailing spécial abonnés



Mur des témoignages : les 14, 15 et 16 mars

Station République (derrière les distributeurs), signalétique au sol pour guider, présence du personnel STAR et AMISTAR de 14h à 18h, stand déco côté jardin, ordi /écran pour visionnage du film « les coulisses du métro », bulletin de participation, post- it, goodies



Evènement interne

Gâteau d'anniversaire soufflé sur les 3 sites (Baud, Pré Botté et Chantepie)



L'arrivée de la ligne 6 à la Courrouze

A partir du 2 janvier 2012, la ligne 6 dessert le quartier de la Courrouze en pleine urbanisation. Le passage par la Courrouze a permis d'améliorer la régularité de la ligne grâce à la mise en service de couloirs bus et d'un site propre intégral entre Germaine Tillon et Jules Maniez.

L'arrivée de cette desserte pour les habitants de la Courrouze était attendue. Ils bénéficient désormais d'une ligne majeure, sur site propre qui les emmène en moins de 15 minutes au centre ville de Rennes.

La Courrouze se veut un quartier modèle en termes d'aménagement durable. Le transport en commun fait partie intégrante du concept. L'arrivée de la ligne 6 fut donc une étape importante de la construction de ce nouveau quartier.

Objectif : inciter les habitants de la Courrouze à adopter le bus en valorisant le transport public dans ce quartier (image/séduction), en valorisant la desserte (usage/information service), en offrant une promotion spéciale pour l'occasion (achat/promotion commerciale)

Moyens : troisabri-voyageurs "mis en scène" autour du concept de nature et de la couleur de la ligne (bleuets), une distribution toute boîte aux lettres aux habitants concernés (environ 450 foyers) avec une offre d'essai et un sachet de graines de fleurs.



La promotion de Ganeo

Le constat : malgré son avantage tarifaire par rapport au carnet 10 tickets papier (10,60€ contre 11,60€), encore trop de voyageurs occasionnels privilégient le papier.

Le frein à l'achat est principalement la création de la carte KorriGo indispensable pour charger le titre. De plus, les clients imaginent que les voyages sont limités dans le temps, qu'ils ne pourront pas connaître le nombre restant sur la carte etc... autant d'inquiétudes qui peuvent freiner l'acte d'achat. Malgré une communication/information régulière sur l'ensemble des supports Ganeo reste assez mal connu.

Keolis a souhaité donc promouvoir Ganeo auprès des voyageurs occasionnels et des non-clients de façon plus impactante, en montrant sa facilité d'utilisation et son avantage tarifaire pour des voyages occasionnels.

L'objectif : augmenter les ventes en développant la notoriété du titre Ganeo, en véhiculant une image simple du titre et en donner une image sympathique, dynamique du STAR

Les cibles : les clients occasionnels, les non-clients, les jeunes adultes, adultes et seniors

L'action a eu lieu en dehors des espaces habituels du réseau pour aller à la rencontre des non clients : Grand Quartier, Alma et Colombia.



L'arrivée du STAR à Laillé

La commune de Laillé a intégré officiellement Rennes Métropole le 1er juillet 2012.

Le service STAR a été présent dès le 1er juillet au travers de la tarification des transports publics puis via une desserte spécifique à partir du 9 juillet.

Keolis a mis en place un dispositif complet de communication, d'information et de commercialisation pour valoriser l'entrée de Laillé dans Rennes Métropole, informer les habitants des nouvelles dessertes et de la tarification, inciter à l'utilisation des services STAR et Handistar

Les moyens

- Pour valoriser : distribution d'un mailing toute boîte (semaine 26) avec lettre de bienvenue et fiche horaire été, distribution du kit info STAR de rentrée avec offres d'essai, des relations presse,
- Pour informer : l'article dans le bulletin municipal de mi-mai, le site internet de la commune : www.laillé.fr mi mai, le site star.fr avec mise en avant d'une page spéciale "bienvenue aux Lailléens" mi mai, des relations presse début juin, le mailing toute boîte fin juin, un dépliant "Le réseau STAR à Laillé" mis à disposition à l'accueil de la mairie et à l'agence commerciale STAR et distribué sur la ligne 21, information aux points d'arrêt, bulletin municipal de fin août, mise en place d'un présentoir STAR en mairie



Une information scolaire : détails donnés spécifiquement dans le dispositif d'information générale de mai et juin : sites de Laillé et du STAR, document "La desserte scolaire STAR à Laillé" distribuée fin mai/début juin auprès des scolaires dans les bus, dans les établissements scolaires d'Orgères et de Bruz, mise à disposition à l'accueil de la mairie et à l'agence commerciale STAR.

Une présence terrain fin juin puis fin août pour établir des cartes KorriGo, informer et vendre.

Une rentrée proche du terrain

Au-delà d'un dispositif de communication renouvelé chaque année, en 2012 l'action a été marquée par une présence accrue dans les communes.

Objectif : aller au devant des clients actuels et potentiels dans les communes avant la rentrée pour éviter les files d'attente à l'agence commerciale, assurer une visibilité STAR pour informer et conquérir de nouveaux clients qui ne seraient peut être pas venus spontanément à l'agence commerciale pour information et achats de titre.

Le dispositif : présence dans les communes du 29 août au 7 septembre avec 2 véhicules Infostar 0 la charte communication rentrée, 4 agents STAR (2 par commune), 2 tentes chapiteaux + pupitres d'accueil + tables.

Pour :

- créer la carte KorriGo sur place,
- charger des abonnements et autres titres grâce à 1 TPV mobile et TPE cartes bancaires,
- informer et distribuer des documents (fiches horaires, dépliants tarifs, plans, etc....)

Ce dispositif a été accompagné et valorisé par une campagne de communication spécifique : communication dans les bulletins municipaux, sites internet des communes, installation de bâches à l'entrée des communes « Le STAR vient à votre rencontre » dans 10 communes, un présentoir sur les comptoirs des mairies annonçant les jours et dates de présence STAR, envoi de messages twitter pour annoncer la présence du STAR.



Les campagnes de conquête et de fidélisation

La relance des services et produits tarifaires :

- relance du club STAR : du 6 au 12 février (Nouvelle charte, 2 nouveaux partenaires : L'Arvor et l'Orchestre de Bretagne)
- la prime transport : mise à la nouvelle charte en février (écran, flyers, affiches...)
- bus de MusikHall (avril)
- Api Bus : du 2 au 16 mai puis à partir du 6 juillet
- le prélèvement automatique : mise à la nouvelle charte et réédition du dépliant commercial
- le panel mobilité (février) avec la création d'un bâche à Sainte Anne
- Ganeo du 10 au 23 avril/ du 12 au 23 mai / du 5 au 18 juin
- les pass : 19 juin/14 septembre/30 novembre
- la fermeture du parc relais à Villejean Université (juillet/août)
- Bus de stade du 30 juillet au 12 août : valorisation du nouveau dispositif, puis à partir du 19 septembre (distribution à la sortie des matchs)
- valorisation des services du dimanche 23 décembre (ouverture des commerces)
- valorisation des services dans la nuit du 31 décembre (métro non stop, parcs relais 2h15, star de nuit, bus métropolitain)

Le lancement d'un nouveau service

Lancement de **m.starbusmetro** : à l'occasion de Viva Cité, lancement de ce service le 30 septembre auprès de la presse, puis campagne de communication (écrans bus et métro, affiches agence, star.fr et twitter). L'ensemble des communes a reçu un communiqué personnalisé pour diffusion dans les journaux municipaux et sur les sites : mise en avant et mode d'emploi des QR-Code aux abris.



La communication directe

Relance des abonnés : 37 000 courriers personnalisés envoyés aux abonnés mensuels et annuels : partenariat avec Le Failler pour faire gagner sa taille en BD

- principe : Incitation à venir avant augmentation des tarifs le 1er juillet 10.
- réduction de 30€ systématique pour passage de dom'écôle à zuula 12.

Kits Collège envoyés à 8100ex

- aux collèves de Rennes Métropole pour les moins de 20 ans :
- dans ce kit, un exemplaire de demande d'abonnement Jeune 2 voyages, loisirs 10 et zuula 10 – 12 avec formulaire pour recevoir à domicile sa carte KorriGo chargée d'un 1er abonnement.



Document spécifique à Orgères et Bruz pour l'accueil des futurs scolaires de Laillé

Renouvellement carte KorriGo

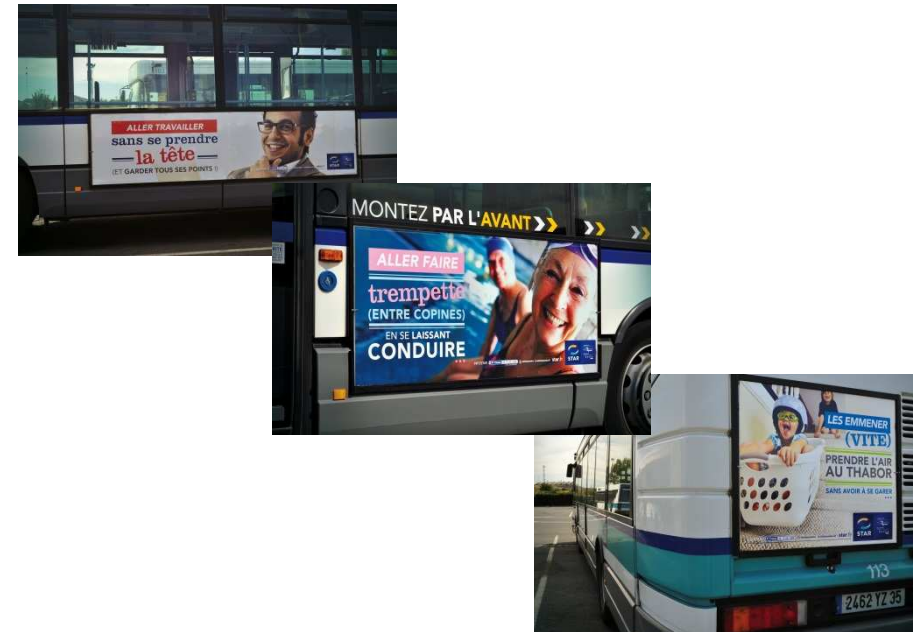
- envoi d'un courrier postal aux abonnés annuels (juin)
- envoi d'un courrier postal aux abonnés mensuels tous les mois à partir de septembre



La campagne de rentrée (à partir du 21 août) :

Nouvelle communication institutionnelle pour inciter au changement de comportement au bénéfice du Transport en Commun

Campagne « témoignage » (6 déclinaisons, 6 arguments) avec nouvelle identité corporate : écrans événementiels métro, crochets, métro A4 et A3, flancs de bus, Ciné Scènes, star.fr



Grand jeu concours vidéo « votre journée de STAR » : flyer dans les kits info, communication hors media, dotations offertes par les partenaires du Club STAR.
Objectifs : inciter nos clients à être les propres témoins de la qualité du réseau en filmant une journée ou un moment en bus et métro.
6 gagnants désignés en décembre. Vidéo disponible sur la chaine youtube starbusmetro.



- 211.000 kits info stop pub compris (Guide pour Rennes, plans, horaires, dépliant générique commercial, offres d'essai)
- 37.000 foyers ont reçu 4 tickets d'essai, sur 19 communes
 - déclinaison sur le site internet
 - habillage vitrine et intérieur agence
 - street marketing du 24 août au 1 septembre : kit KorriGo (centre ville et cités universitaires)
 - opération : le STAR à votre rencontre dans les communes

Les campagnes d'image

- vœux 2011 : du 31/12 au 16/01
- ecoWatt (15 janvier)
- campagne « témoignage » : à partir du 25 août - flancs de bus permanents (gauche, droit et arrière), écrans évènementiels métro, insertions.
- le Parking Day (septembre)
- campagne jeu concours vidéo (cart'com, adhésifs métro, affiches...)

Les campagnes comportementales

- campagne fraude (octobre)
- campagne « Tournez la tête » (décembre) : sécurisation piétons les samedis de décembre en centre ville



Les actions d'accompagnement de la vie de l'agglomération

- théâtre en bus (janvier, mars, mai, septembre)
- code de la rue : septembre et novembre (appel à projet)
- animation des écrans évènementiels métro au travers de conventions
- autres partenariats :
 - janvier : Carré Rennais, Cantine numérique, Salon de l'étudiant, Don du sang
 - février : Travelling, Rue des Livres
 - mars : Les Embellies, Portes Ouvertes Université, Quartiers en Scènes, Festival du Livre, Forum libé, Le Blizz
 - avril : Mythos, Penn Ar Bed, Festival Bouillants
 - mai : Rennes sur Roulettes, Rock'n Solex, Ecomusée
 - juin : Don du Sang, les Tombées de la Nuit
 - juillet/août : les Quartiers d'été, l'Orchestre de Bretagne (Concerts d'été), la récolte du miel
 - septembre : Meeting aérien, Viva Cité
 - octobre : EFS, Fête de la Science, Electronik, Le Grand Soufflet, Court Métrange, Mettre en Scène
 - novembre : Yaouank, la Biennale d'Art Conyemporain
 - décembre : Les Transmusicales, les bars en Trans, Le festival du film d'animation, les rockeurs ont du cœur

Des relations presse pour travailler la réputation du réseau et de son opérateur, en étroite collaboration avec Rennes Métropole

- Janvier
 - Inauguration de la ligne 6 à Cœur de Courrouze le vendredi 20 janvier
 - Lettre STAR Info : STAR EcoW'acteur, le Panel Mobilité, Don du sang rendez vous les 22 et 23 janvier
- Février
 - Reportage Le Mensuel de Rennes sur la sécurité : ITW Jean-Marc Leroy et Stéphane Sursin
- Mars
 - Lettre STAR Infos : Nouveaux bus – IV sonore dans les bus– bus de MusikHALL – Festival rue des Livres
 - Communiqué de presse : animation à République à l'occasion des 10 ans du nouveau réseau bus+métro
- Avril
 - Lancement des Trophées Handistar : 5 avril
 - Interview de Frédéric Mazeaud par Xavier Debondride (Express spécial Rennes)
 - Communiqué de presse suite à la communication de la CFDT de l'augmentation des agressions sur le réseau depuis mars : 11 avril
 - Interview d'une conductrice suite à ce communiqué : vendredi 20 avril
 - Gestion de crise : retrait des bus à 17h le 24 avril – conférence de presse de Frédéric Mazeaud le jeudi 26 matin
- Mai
 - Lettre STAR Infos : Business+, le club STAR accueil l'Espace des Sciences, rendez-vous : Rennes sur Roulettes et Rock'n solex, Nouveaux arrivants nouvelle formule avec la carte KorriGo.
 - Gestion de crise : deux pannes métro 15 et 17 mai. Communiqués les 15 et 17 - et point presse le 17 mai.
 - Accueil référent PDE : le 29 mai : Accueil de 16 référents PDE invités par Rennes Métropole à venir visiter le PC bus. Discussion sur le temps réel, les applications mobiles et le produit Business+
- Juin
 - Arrivée de la rame 25 aux ateliers : invitation de la presse sur place le 1er juin
 - Présence au « Petit déjeuner » Convergence Université Rennes 2 le 7 juin
 - Signature de la convention des Pimms et Keolis le 8 juin
 - Point presse sur l'accompagnement des événements de l'été par le STAR le 20 juin
 - Communiqué dispositif Grande Braderie le 26 juin
- Juillet-Août
 - Communiqué sur le feu d'artifice et les quartiers d'été
 - Conférence de presse de rentrée : 28 août, en partenariat avec Rennes Métropole.
 - Lieu : Parc relais des Préales
 - Mise en service de la 25ème rame de métro en partenariat avec Rennes Métropole : le 30 juillet
 - Accident le 5 juillet sur la ligne 3 : communiqué le 6 juillet matin
- Octobre
 - Campagne « KR recrute » : personne avec permis. Interview témoin d'une conductrice
 - Gestion de crise : conducteur en garde à vue (24 et 25 octobre) – communiqué, interview France 3
- Novembre
 - Lettre STAR Infos : m.starbbusmetro – jeu vidéo – pass à 2€80 pour décembre – rendez vous des Trans
- Décembre
 - Suivi du procès conducteur (5 décembre)
 - Communiqués spécifiques dans les communes pour les navettes directes trans
 - Gestion de crise « contrôleur agressé » (13 décembre : interne et externe)
 - Interview Patrick Jeantet par Ouest France (14 décembre)
 - Communiqué dispositif 31 décembre star/handistar

2.19. Les études et enquêtes

Date / période	Objectif et problématique	Méthodologie	Principaux enseignements
janv-12	Comptage et interviews aux arrêts Chateaubriand et Surcouf	Enquête réalisée en interne avec des intérimaires	Les données permettent de préparer l'offre future
janv-12	Comptage des montées / descentes sur les lignes 59 et 159	Enquête réalisée par des intérimaires (Keolis Rennes).	La ligne 59 sera restructurée dans le cadre du futur contrat 2013-2017. Les chefs de marchés avaient besoin de données sur le secteur du Blossne (arrêt Galicie et Ste Elisabeth)
janv-12	Comptage des montées / descentes sur la ligne 67.	Enquête réalisée en interne avec des intérimaires	Ces comptages permettent d'identifier précisément les courses les plus chargées et ainsi préparer les évolutions d'offres
fev 2012	Comptage et interview à plusieurs arrêts : Merlin, Hotel Dieu, Rectorat, Jules Ferry, Launay , la Plesse	Enquête réalisée par des intérimaires (Keolis Rennes).	La problématique était différente à chaque arrêt. Les données recueillies permettent de décider de la suppression ou du déplacement d'un arrêt.
mars-12	Comptage des montées - descentes sur la ligne 64/164 suite aux perturbations liées aux travaux	Enquête réalisée par des intérimaires (Keolis Rennes).	Les données recueillies permettent une meilleure connaissance de la ligne et de vérifier la ponctualité pendant les travaux
mars-12	Enquête via le Panel mobilité sur le Club STAR. Le club STAR permet de bénéficier d'avantages dans des établissements partenaires (cinéma, librairie...)	Enquête réalisée par internet via le panel mobilité	Le jugement est assez tranché. Certains panéliste apprécient beaucoup cet avantage, d'autres non. Les offres et les établissements sélectionnés sont également plus ou moins appréciés selon les catégories de clients mais chacun y trouve son compte.
mars-12	Pré et Post test sur la campagne de communication et les festivités associées au 10 ans du métro	Enquête réalisée par internet via le panel mobilité	Parmi les 6 affiches présentées, une était moins appréciée. En revanche l'affiche révélation sur les 10 ans était plébiscitée.
mars-12	Connaître les déplacements effectués sur la ligne 1 suite à sa redéfinition et à l'augmentation d'offre	Enquête Origine - Destination interviews de l'ensemble des passagers Réalisation : cabinet TEST	Augmentation du trafic de +9% entre 2009 et 2012 Principaux arrêts : République / Ste Anne / Gares La branche Nord (République - Chêne Germain) est la plus chargée.
juin-12	La ligne 11 est déviée au niveau de la rue de Lorient. Réalisation d'une enquête temps de parcours et ponctualité	Prise de mesure de ponctualité à l'aide d'intérimaires.	Globalement, le taux de ponctualité est le même qu'avant la mise en place de la déviation.
mars-12	Connaître le taux de validation sur le réseau	Enquête confiée au cabinet TRYOM Comptage des montées à bord du bus (ou du métro) et comparaison aux données billettiques	Au global, taux de non validation de 13,7%
juin-12	Connaître la notoriété et la satisfaction des clients vis-à-vis du SAEIV.	Enquête réalisée en 3 vagues réparties sur 2011 et 2012. Enquête réalisée par Epsilon Marketing	Très bonne notoriété : 80% des interviewés avaient bien remarqué la présence d'écran et 86% ont recherché des informations sur ces écrans. Principales informations recherchées : horaires de passages des prochains bus, temps d'attente métro, arrêts de descentes.
avril et mai 2012	Perception des perturbations par les clients suite à l'agression d'un conducteur et aux pannes métro	Enquête auprès des panélistes	Importance des médias sociaux comme vecteurs d'informations. Le SAEIV est également perçu comme un média d'information lors de situation perturbée.
juil-12	Connaître la perception des clients suite à l'envoi d'un mailing par internet : envoi auprès des Zûûla et Tûûva afin de les inciter à se réabonner en avance	Envoi d'une enquête via internet auprès de l'ensemble des clients ayant reçu le mailing.	Taux de réponse faible (envoi du mail tardif, beaucoup d'étudiants quittent l'agglomération et ne sont donc pas concernés par cette offre) Le mailing n'incite pas trop à se réabonner car il n'est pas lié à une incitation financière et certains clients (étudiants) sont encore dans le flou quant à leur année scolaire (durée -

Date / période	Objectif et problématique	Méthodologie	Principaux enseignements
sept-12	Connaître la perception des nouveaux clients ayant créé une carte KorriGo à la rentrée 2012	Envoi d'une enquête via internet auprès de tous les clients ayant fait faire une carte KorriGo.	Près de 90% de clients satisfaits. 10% des clients sont très insatisfaits du confort et du temps d'attente.
sept-12	Ponctualité des lignes 4 et 40.	Mesures de ponctualité et de charge réalisées par des intérimaires (Keolis Rennes)	Recalage de certaines courses
sept-12	Enquête sur le parking des préales	Enquêtes réalisées sur site avec des intérimaires (Keolis-Rennes)	2/3 des clients ont découvert l'existence de ce parking en passant devant. Dans plus de 70% des cas ils stationnent la journée entière (plus de 8h)
sept-12	Interview à l'arrêt Schuman (Ker Lann). Keolis Rennes et Rennes Métropole s'interrogent sur le positionnement de l'arrêt Schuman	Enquête réalisée par des intérimaires (Keolis Rennes). Comptage et interviews des clients utilisant cet arrêt	Données utilisées par les chefs de marché pour valider l'emplacement de l'arrêt.
sept-12	Estimation du temps d'attente et de la longueur de la queue aux distributeurs du métro. Examen de 2 stations : Gares et Ste Anne	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	La disposition des automates dans la station entraîne une plus ou moins bonne répartition de la file d'attente : bon équilibre à Ste Anne, mais sous-utilisation de 2 automates à Gares. De même l'attente peut être longue à la station Gares (jusqu'à 20 personnes qui attendent d'acheter un TU lors de l'arrivée d'un TGV)
sept-12	Enquête auprès des clients habitant la chapelle des fougeretz suite à une pétition liée au nouvel itinéraire de la ligne 52	Enquête téléphonique réalisée par Epsilon Marketing auprès des clients ayant signé la pétition	L'enquête a permis d'affiner les raisons du mécontentement des clients (distance du nouvel arrêt, cheminement piéton pour y accéder). Elle a été suivie par plusieurs réunions techniques en mairie de la commune
sept-12	Comptage sur les lignes scolaires. Chaque année les circuits scolaires sont modifiés. Sur certains circuits identifiés par les chefs de marchés, le service Etudes vérifie la ponctualité et la charge à bord.	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	Les données recueillies permettent de valider ou de modifier les circuits.
sept-12	Observation autour du lycée Bréquigny. La sortie des élèves du lycée Bréquigny entraîne une surcharge des lignes de bus entre le lycée et la station de métro Henri Fréville.	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes). Observation et comptage à tous les arrêts de bus autour du lycée (Bréquigny, Coubertin)	La sortie des élèves se fait effectivement vers le Nord, du côté des lignes suburbaines pour rejoindre ensuite le métro. L'enquête a permis d'identifier précisément les courses en surcharge afin d'envisager les solutions adéquates
oct-12	Estimation du nombre de déplacements effectués par des personnes en fauteuil roulant sur le réseau STAR.	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	Les données permettent de suivre l'accessibilité du réseau.
oct-12	Comptage et interviews au niveau des arrêts Dr Quentin et Vitré Foulon. Keolis Rennes et Rennes Métropole se posent la question du maintien de ces arrêts	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	Les données recueillies permettent de valider ou de modifier les circuits.
oct-12	Enquête Origine Destination sur la ligne 78 pour le départ de 7h45 (très chargé)	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	Ce départ est très chargé car plebiscité par les lycéens de Jean Paul II.. Cette étude permet d'avoir des éléments sur les correspondances à Villejean-Université avant de prendre la ligne 78.
oct-12	Enquête Origine destination sur la ligne 79. La ligne 79 dessert Laillé (nouvelle commune de Rennes Métropole)	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	Données permettant d'avoir un point "zéro" correspondant à la première année d'exploitation de la ligne.
oct-12	Comptage et interviews à plusieurs arrêts : Champ Daguet et Champ Blanc (nouveaux), La brosse (évolution d'offre)	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	Les données recueillies permettent de compléter la connaissance des lignes et préparer les évolutions d'offre.

Date / période	Objectif et problématique	Méthodologie	Principaux enseignements
nov-12	Enquête Origine Destination sur la ligne 35 : ligne interquartier en connexion avec les TER à la gare de Cesson	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	Les données recueillies permettent de compléter la connaissance de cette ligne et préparer les évolutions d'offre.
nov-12	Keolis Rennes accompagne Rennes Métropole dans la réalisation de l'enquête Fraude.	Rennes Métropole a commandité le cabinet TEST. Méthode identique aux années précédentes, tirage aléatoire d'un voyageur à chaque arrêt	Taux de fraude estimé 10,4%
nov-12	Enquête auprès des utilisateurs du site mobile m.starbusmetro.	Mise en place d'un questionnaire ouvert à tous sur le site star.fr	205 répondants. 92% des clients trouvent le site mobile facile d'utilisation. L'enquête a également permis de connaître comment les clients utilisent le site (recherche par ligne, recherche par le code TIMEO...)
déc-12	Enquête auprès des clients des lignes 53 et 57 fréquentant l'arrêt République. Keolis Rennes envisage une modification de la dépose des passagers à République : elle ne serait effectuée que côté Pré Botté	Enquête réalisée avec des intérimaires (Keolis Rennes)	6 clients sur 10 trouvent que la dépose des passagers côté Pré Botté est pénalisante.
dec 2012	Etude qualitative sur les circuits de distribution des titres STAR : examen des trois circuits actuels (agence, dépositaires, automates) et présentation de trois concepts (vente par internet, vente sur distributeurs bancaires, vente en post-paiement)	Enquête réalisée par Claude Barillon (cabinet TEST) : 4 tables rondes (abonnés et utilisateurs réguliers de ganéo)	Globalement le réseau de distribution est satisfaisant. Toutefois l'enquête liste les défauts qui ressortent pour chacun des canaux. Les trois concepts sont en cohérence avec les attentes clients. Les infos recueillies permettront d'affiner les concepts avant le lancement commercial
dec 2012	Enquête qualitative auprès des bénéficiaires de la gratuité sociale : connaissance de cette population et perception du système de gratuité sociale.	Enquête qualitative réalisée par Mme PITOLET : 16 entretiens + 3 tables rondes	Le public bénéficiant de la gratuité est très varié : étudiants, travailleurs pauvres, chômeurs, retraités, marginaux, réfugiés.... Chaque catégorie ayant ses spécificités (usage, mobilité)
dec 2012	Enquête Satisfaction : enquête réalisée chaque année auprès de clients utilisant le réseau	Enquête réalisée par Epsilon marketing	Taux de satisfaction en hausse 96%. Les principales attentes concernent le bus (fréquence et ponctualité)
dec 2012	Enquête Satisfaction via le Panel. En parallèle de l'enquête satisfaction globale, le service Etudes a lancé une enquête satisfaction auprès des panélistes	Enquête réalisée via le Panel Mobilité	Les panélistes ont un profil différent : presque exclusivement abonnés, utilisateurs principalement du bus. Ils sont plus critiques du réseau : taux de satisfaction : 82%

3 Exploitation, Maintenance, ambiance, fraude, sécurité

3.1. Les indicateurs d'exploitation

Indicateurs d'exploitation bus et métro					
		2011	2012	écarts 2012 vs 2011	
Bus	départs manqués	sortie Baud	87.0	80.5	- 7
		absence bus réserve	40.5	23.0	- 18
		absence conducteur réserve	100.0	94.0	- 6
		erreur conducteur	56.0	57.5	+ 2
		panne en ligne	272.0	225.0	- 47
		vandalisme & divers	64.5	163.5	+ 99
		Retard en ligne ; fait-Haut Le Pied	141.0	78.0	- 63
		circulation	94.0	100.0	+ 6
		accident - chute	34.5	27.5	- 7
		transporteurs	443.0	536.5	+ 94
	total	1 333	1 386	+ 53	
	Accidents avec tiers	matériels	142.0	134.0	- 8
		corporels + mixtes	34.0	23.0	- 11
total		176	157	- 19	
métro	départs manqués	départs prévus	126 809	127 671	+ 862
		départs réalisés	126 585	127 350	+ 765
		écarts	-224	-321	- 97
	Incidents	Stations ratées	5	5	+ 0
		HOREX Station	20	20	+ 0
		Accostage	4	2	- 2
		Nombre de pannes	37	37	+ 0
		DDH	695	695	+ 0
		Remplacement bus	01:55:00	02:55:00	00:05:00
		Rames indispo en ligne	20	21	- 5

		2011	2012	écarts 2012 vs 2011	
Bus transporteurs	Départs manqués	erreur / retard / absence conducteur ou erreur programmation	126	144	+ 18
		panne en ligne	248	241	- 7
		vandalisme & divers	23	79	+ 56
		Retard en ligne ; fait-HLP	0	0	+ 0
		circulation	23	43	+ 20
		accident - chute	23	30	+ 7
		total	443	537	94

Bus : 99.87% des départs assurés en 2012

En cumul sur l'année 2012, les départs manqués sont en hausse de 53 (+ 4,3%) par rapport à 2011 pour atteindre le ratio de 0,129%. L'augmentation est due à la hausse de l'affrètement (+93 départs non effectués soit +25% par rapport à 2011)

Les résultats de l'année sont en diminution de 11,0% par rapport à 2011 et le total de 157 accidents (matériels et corporels) n'a été meilleur qu'en 2010.

Le kilométrage entre 2 accidents est très élevé à 58 000 kilomètres sur l'ensemble de l'année.

Métro : 99.75% des départs assurés en 2012

Les accidents :

Le pourcentage de sinistres avec responsabilité est de 54% en 2012, taux plus élevé que celui atteint en 2011 (44%), mais meilleur que celui de 2010 (57%).

3.2. Les indicateurs de maintenance des véhicules et des installations techniques et projet patrimonial

Activité maintenance matériel roulant VAL

- Internalisation de la maintenance niveau 3 hydraulique
 - Réception du banc test et fiabilisation
 - Rédaction des procédures pour le montage / démontage des centrales et étriers
 - Définition et achat des pièces
 - Conception des outils spécifiques
 - Formation du personnel
 - Reconditionnement de 8 étriers et 3 centrales
- Marché des 6 rames supplémentaires
 - Pré recette de la première rame à Vienne
 - Participation en collaboration avec Siemens aux opérations d'intégration des 6 rames (essais, contrôles, reprises techniques)
 - Opérations de reprises en garantie
- Préparation des RG2 des AG
 - Expertise avec le constructeur sur le moteur compresseur
 - Contrôle des vis des montants principaux sur la rame lièvre avec participation active dans l'élaboration de la procédure Siemens de contrôle par endoscopie
- Modification du soft de frein sur les AG, en collaboration avec Siemens
 - Déploiement sur la flotte des 16 AG
 - DM n°18
- Expertise réducteur pour Siemens
 - Démontage d'un réducteur AG pour comparaison avec le réducteur NG
- Réalisation de 2 RG2 sur les rames 01 et 05
- Projet d'extension du garage atelier ligne a
 - Suivi de chantier (méthodes)
 - Rédaction de CCTP pour les besoins spécifiques de l'atelier
- Projet ligne b
 - Lecture et rédaction de commentaires sur les spécifications techniques du CityVal
 - Rapport de maintenabilité sur le prototype
- Réalisation de maintenance de niveau 3 pour le métro de Toulouse
 - Verrouillage de porte
 - Unité d'entraînement de porte

- Remise en état de la machine à laver
 - Echange de toutes les brosses
 - Echange du compresseur
- Remplacement du compresseur du train de travaux
- Préparation du chantier de réaménagement des caisses
 - Relecture et commentaire des procédures Siemens
- Principales opérations effectuées sur le véhicule VAL :
 - 12 PR/7, 7 PR/4, 2 RL
 - 2 révisions générales RG2 sur les rames R01 et R05, comprenant le niveau 3 sur les organes déposés
 - Remise en état du garnissage intérieur des rames dans le cadre des RG1 : 7 rames
 - Dépose de 5 réducteurs NG dans le cadre de la garantie (hors NG2)
 -

Activité Courants Forts et Courants Faibles

- Etude sur l'optimisation du retournement JFK en vue de pouvoir accroître le cadencement des rames
- Etude de la gestion de l'éclairage du tunnel et rédaction des spécifications
- Etude et mise en place de nouveaux éclairages plus économiques pour le parking relais Villejean université
- Participation avec Rennes Métropole au choix des AMO Vidéo et Radio
- Suivi du chantier "extension et modification du garage atelier" pour la partie électricité
- Participation au projet ligne **b** pour la définition de l'architecture Basse Tension
- Participation au projet ligne **b** sur le dossier des portes palières

Activité Infrastructures

Services voies

3.239 heures de maintenance ont été réalisées en 2012 par les personnels de l'équipe Voies (-4,5% par rapport à 2012).

Ces heures se répartissent de la manière suivante :

- Voies et Équipements de voies
 - 122 heures de maintenance améliorative (-52% par rapport à 2011). La baisse de cette maintenance s'explique notamment par la fin des travaux de striage des voies en 2012.
 - 376 heures de maintenance corrective (-3% par rapport à 2011).
 - 66 heures d'intervention hors maintenance (accompagnement lors d'expertises, accompagnement de sociétés extérieures intervenant pour le compte de Rennes Métropole).
 - 36 heures de travaux neufs directement liés à la voie.
 - 2128 heures de maintenance préventive (-2,5% par rapport à 2011) sur les équipements de Voies.
- Stations métro ligne a
 - 128 heures de maintenance préventive dans les stations de métro (contrôle colonnes sèches notamment).
 - 383 heures de maintenance corrective ou améliorative (reprise seuils cabines ascenseurs par exemple).

Services Bâtiments

Les contrôles réglementaires sur les escaliers mécaniques et les ascenseurs ont été réalisés par Bureau Véritas en juin et septembre 2012.

Les locaux suivants ont été rénovés en 2012 :

- Vestiaires contrôleurs de titres à Pré Botté,
- Bureaux divers Plaine de Baud.

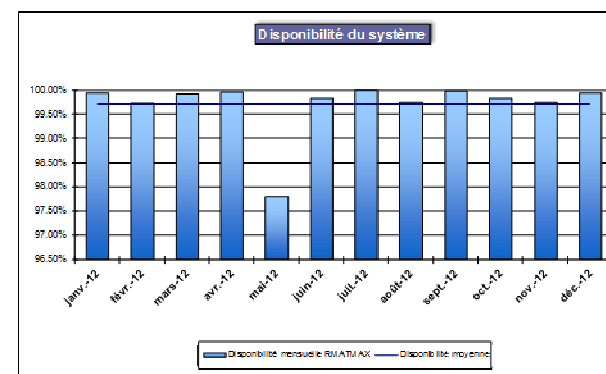
L'ensemble des prestations de nettoyage ont fait l'objet d'un appel d'offres en 2012. Les lots bâtiments ont été attribués aux entreprises suivantes :

- Stations et Parcs Relais : SAMSIK (en remplacement de EPPSI)
- Bâtiments : DERICHEBOURG (en remplacement de GSF CELTUS)
- Terminus bus : DERICHEBOURG (ancien prestataire en place).

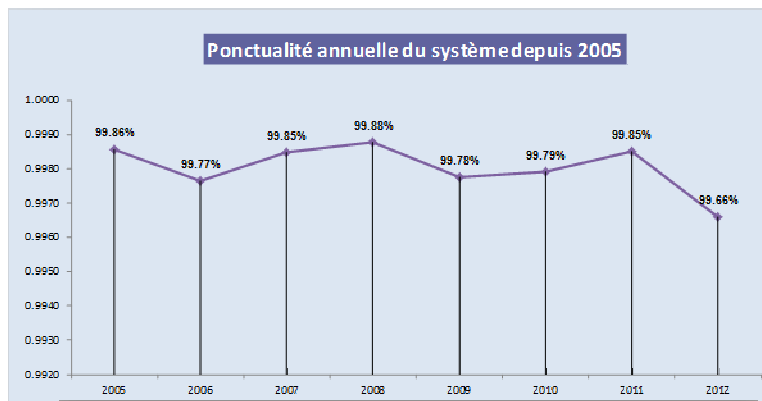
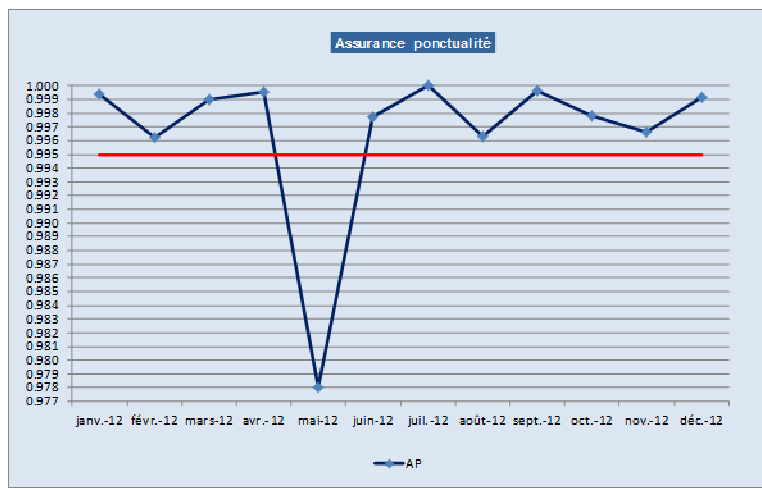
Les indicateurs Métro

Taux du disponibilité du système : 99.72%

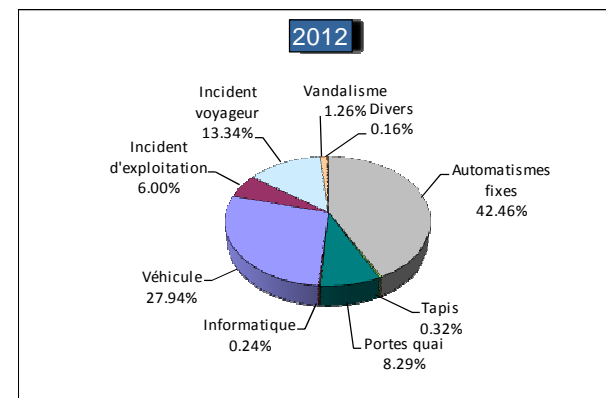
Disponibilité du système VAL	
Durée totale de fonctionnement :	7116 heures 03 minutes
Durée totale des perturbations > 4mn :	20 heures 15 minutes
Taux de disponibilité du système :	99.72%
Assurance ponctualité de l'année 2010 :	99.66%



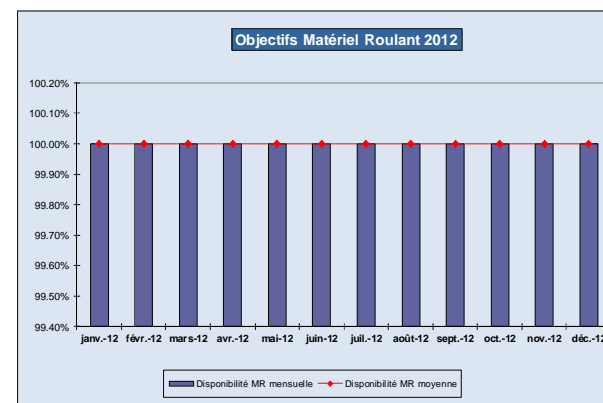
Une assurance ponctualité à 99.66% en 2012



Les demandes de décalage horaire



Les objectifs matériel roulant



Les incidents

	Nombre d'incidents	Durée cumulée des perturbations (mn)
4 à 9 mn	13	79
10 à 19 mn	14	206
20 à 29 mn	6	141
30 à 59 mn	1	39
1h à 4h	1	206
plus de 4h	1	526
Total	36	1197

Les incidents de plus de 4 minutes survenus en 2012

Date	Heure	Rame	Lieu	DDH	Description
Origine :		Véhicule			
13/01/2012	15:07	3	STA Q1	15	Défaut DJHT, IDPO générale, lancement de la procédure d'accostage par la R 06. Départ de l'élément 52 m en automatique et reprise du trafic. Explications Techniques : Lecture des défauts présents sur le rack traction. Identification de relais défaillants dans la chaîne de contrôle du DJHT. Remplacement des relais, contrôles généraux et remise en service de la rame.
02/02/2012	19:10	10	C 2105	27	Défaut ouverture porte en Ligne. Coup de poing Ligne actionné. Lancement des reconnaissances de voies de STA et REP Q2 vers la R 10. Horex de la R 10 à REP Q2 et reprise du trafic. Explications techniques : Vérification générale du système de verrouillage des portes. Aucune anomalie constatée. Essais d'efforts sur les portes (simulation clientèle) sans reproduction de défauts. Le véhicule est remis en service.
06/02/2012	02:25	TTX	C 1207	7	L'équipe voies signale le train de travaux en panne sur le canton 1207. Envoi de l'IQS poste station pour réarmer les rupteurs. Remise HT et envoi de la R 19 en CMV depuis le garage pour accostage du TTX. Arrivée de l'élément accosté à PKM, envoi d'une rame en CMV pour initialisation du sens 1. Premier départ commercial effectué à 05h26. Explications techniques : Les batteries sont déchargées et hors service. Installation de batteries neuves. Contrôle du système de charge : OK.
24/02/2012	13:40	12	C 2503	24	Défaut ouverture porte en Ligne. Coup de poing Ligne actionné et lancement des reconnaissances de voies depuis HFR et TRI Q2 vers ITA Q2. Explications techniques : Séquence d'alarme incohérente dans l'archivage excluant une réelle ouverture porte (défaut vu uniquement par le DCA2). Remplacement préventif de composants du DCA2. Endurance de 6 heures en voie d'essais sans défaut.
01/03/2012	13:49	16	C 2306	14	Défaut ouverture porte en Ligne. Coup de poing Ligne actionné par l'opérateur, lancement des reconnaissances de voies de ANF et STA Q2 vers la R 16. Explications techniques : Pas de défaut OPL constaté sur la rame en atelier. Contrôle des réglages sur l'ensemble des portes : RAS. Contrôle électrique des contacts IS2 et IS5 : résistance fluctuante sur contact de verrou porte 5A. Changement du verrou porte 5A. Réglage et essais.
15/05/2012	21:17	6	C 2405	206	Défaut frein permanent, IDPO générale et envoi de l'IQS à CDG Q2. Reprise de la rame en CMV KO. Accostage par la R 24 : le défaut frein permanent se reporte sur la R 24. L'ensemble 52 mètres est bloqué en Ligne. L'élément 52 mètres est accosté et retiré de la Ligne par le train de travaux. Explications techniques : La consigne DEFRAM13 n'a pas permis de résoudre l'incident sur la R 06. Le CPCC en concertation téléphonique avec la maintenance décide d'un accostage. L'accostage est réalisé avec la R 24 mais le défaut se reporte sur l'ensemble 52m. Après scindage et investigation en atelier sur la R 06, un mancontact L3 sur une des deux centrales de frein est défaillant (émission anormale d'une tension résiduelle, provoquant un défaut frein permanent). Le mancontact L3 est remplacé. Le défaut est reproduit en voie d'essais pour confirmation. La consigne DEFRAM13 ne gère pas ce cas de panne. Modification de la consigne en cours.
28/06/2012	07:49	21	C 2202	7	Défauts avarie onduleurs et isolement blocs onduleurs permanents. La rame se bloque en FU et ne repart pas en automatique. Reprise de la rame en CMV avec IQS présent à bord. Horex à TRI Q2 et retrait à POT Q2. Explications techniques : Les investigations en atelier ont révélé deux défauts : un défaut onduleur causé par la défaillance d'un capteur de courant et un problème de batterie empêchant la rame de se réparer (certains éléments de batterie étaient entièrement déchargés). Le défaut onduleur a été traité par l'échange du capteur de courant. Le défaut batterie a été traité par l'échange complet du bloc batterie. Une investigation est en cours sur la cause de cette décharge, en collaboration avec le constructeur SAFT.
01/08/2012	22:19	23	C 2406	5	Compteur FU à 2 sur DCA 1. Acquiescement du FU, la rame repart. Nouveau FU à 2 avec défaut séquence de démarrage sur les deux DCA. Coupure FSHT pour faire accéder l'IQS dans la rame. Reprise en CMV dans un carrousel à 5m/s. Explications techniques : Le signal de la génératrice tachymétrique DCA1 est dégradé (parasites). Remplacement de la génératrice tachymétrique par les techniciens MR.
28/08/2012	17:31	5	VU Q1	18	Défaut dégonflement pneu porteur. IDPO générale et envoi de l'IQS pour horex de la rame. Retrait sur EVIT JFK et reprise du trafic. Explications techniques : Le connecteur d'antenne du détecteur de dégonflement roue porteuse 3A (capteur de pression) était débranché. Vérification du connecteur, OK.
30/08/2012	10:15	2	STA Q2	17	Défaut frein permanent. Acquiescement défaut sans résultats. Commutation de DCA et acquiescement défaut sans succès. IDPO générale et envoi IQS à STA Q2 pour accès dans la rame depuis le cheminement. Vérification des DJ et des centrales de frein, RAS. Nouvelle commutation de DCA et acquiescement défaut, OK. Reprise du trafic. Explications techniques : Aucun défaut n'a été constaté sur le système frein (disque / étriers / rack frein). Le défaut vient vraisemblablement des automatismes embarqués (1 DCA). Plusieurs pistes sont envisagées, les investigations sont actuellement toujours en cours.

Date	Heure	Rame	Lieu	DDH	Description
Origine : Automatismes fixes					
18/05/2012	05:17		PCC	526	La liaison phonie entre les rames et le PCC ne fonctionne pas. Appel à l'automaticien d'astreinte pour intervention. La panne ne pouvant être résolue à court terme, décision prise de lancer le "plan bus" et diffusion des messages de perturbation. Nombreux essais et investigations durant la matinée au PCC et sur les rames. Reprise du trafic à 14h03. Explications techniques : A l'issue d'échange de plusieurs cartes, la liaison phonie est rétablie. Cependant, les causes du problème ne sont pas encore totalement identifiées. Un certain nombre de cartes sont en expertise chez Siemens, nous attendons les résultats. En attente de nouveaux éléments techniques, une consigne exceptionnelle est mise en place pour tester la liaison phonie entre rames et PCC à l'issue des commutations de nuit. Une procédure de gestion d'exploitation en mode dégradé a été écrite (accompagnement des rames par agents) pour permettre l'exploitation au cas où le défaut surviendrait à nouveau.
17/08/2012	23:50		PA 04	11	Défaut d'isolement et discordance PA sens 1. Application de la consigne DISC PA. IDPO générale, envoi de l'IQS pour inhibition du KI et appel automaticien. Explications techniques : Ce défaut fugitif (3min) n'a pu être localisé lors de l'intervention des automaticiens. Le contrôle d'isolement des boucles tapis n'a rien révélé d'anormal. Des contrôles préventifs sont programmés pour surveiller ce défaut.
Origine : Incident exploitation					
19/06/2012	22:42	10	REP Q1	4	R 10 bloquée à quai portes ouvertes suite à TC IDPO envoyée par le PCC sur problème C200. Explications techniques : Suite à un défaut sur le C200 (liaison PCC/station) de la station REP, le PCC a envoyé une TC d'IDPO sur l'EAS de REP afin de confirmer le bon fonctionnement des télécommandes. La réception de cette télécommande n'a pas été confirmée visuellement sur le TCO (pas d'affichage du pavé correspondant) mais était bien prise en compte dans le système. La rame suivante est donc restée bloquée à quai. RAZ IDPO suite à l'incrémement des DDH.
30/10/2012	13:00	12	C 1206	17	R 12 évacuation effective sur le canton 1206. Coupure FSHT, PA 06 V1 en ALDC. La R 12 a passé REP et STA en IOP, suite à l'oubli de RAZ IOP. IDPO générale, lancement des reconnaissances de voies de STA vers R12 et d'ANF vers R 12. Explications techniques : L'origine de cet incident est un problème de liaison phonie permanente entre la R 12 à la station CDG Q1 et le PCC. Ce défaut empêche la rame de quitter le quai. Deux solutions permettent de faire partir la rame : le forçage départ envoyé sur le quai de l'EAS concerné ou une IOP sur la rame. Une IOP a été envoyée sur la R 12 mais n'a pas été retirée après son départ. Les passagers ne voyant pas la rame s'arrêter à REP puis STA Q1, ont actionné une poignée d'évacuation. Reprise du trafic après les reconnaissances de voies depuis les stations encadrantes et réarmement de la poignée d'évacuation.
25/11/2012	13:30	2	GAR Q2	5	Évacuation UITP à GAR Q2. La poignée d'évacuation 2A a été tirée par un client suite au pied d'un jeune garçon coincé dans une porte. L'IQS de zone est proche de la station, envoi pour réarmement. Disque dur vidéo retiré. Reprise du trafic à l'arrivée de l'agent. Explications techniques : L'agent d'intervention se trouvant à proximité de la station, le PCC a gardé la rame à quai. Dès son arrivée, la circulation du carrousel a été rétablie. Le masquage par télécommande de l'évacuation UITP aurait permis de faire partir la rame immédiatement, la remise en conformité de la poignée pouvant être faite ultérieurement.
26/11/2012	05:17	28	GAT	14	Défaut DJHT sur ZZAM. Dépréparation et réparation, KO. Impossible de dégager les trains tant que cette rame n'est pas sur PKM. Manœuvre manuelle de l'aiguille BEA à gauche pour sortir les rames de VG2 et VG4. Remise FSHT RGA, impossible d'établir l'itinéraire I3. Manœuvre manuelle de l'aiguille BEA à droite en vue de l'accostage par la R 04 sur EV2 en fin de reconnaissance de voies. Le défaut DJHT disparaît après plusieurs manipulations sur l'énergie en zone RGA. Envoi des rames vers la Ligne pour un début d'exploitation à 05h33. Explications techniques : Après investigations, il s'avère que le défaut DJHT était une conséquence d'absence HT sur la zone Atelier dont ZAM fait partie. Cette zone n'avait pas été mise sous tension par le PCC.
30/11/2012	18:22	26	GCL Q1	6	Evacuation UITP au départ de POT Q1. Masquage du défaut depuis le PCC et envoi de l'IQS à GCL Q1 pour accompagnement de la rame. Explications techniques : Le masquage de l'évacuation UITP a été effectué par le PCC. L'IQS a été envoyé à GCL Q1 pour accompagner la rame. Suite à une mauvaise compréhension entre le PCC et l'IQS, l'agent a réarmé la poignée 3B lorsque la rame quittait la station. Il n'était plus en mesure de terminer la manipulation dans l'autre voiture (REARMEVAC voiture A). La rame était donc bloquée en interstation. IDPO générale et ordre de reprise en conduite manuelle de la rame jusqu'à JCA Q1. Remise en conformité du système d'évacuation et reprise du trafic.

Date	Heure	Rame	Lieu	DDH	Description
Origine : Portes de quai					
02/02/2012	15:12		POT Q1	21	Défaut fuitif de déverrouillage portes secours. Coup de poing Ligne/RGA actionné. Lancement des reconnaissances de voies de BLO Q1/Q2 vers POT et de POT vers RGA. Appel Electromécaniciens, contrôle du rideau de portes prévu la nuit suivante. Explications techniques : Défaut apparu une seule fois. Pendant l'exploitation, avant l'intervention de nuit, sollicitation des portes par les électromécaniciens sans reproduction du défaut. En nuit, pas de défaut flagrant constaté. Contrôle des réglages de chaque porte. Reprise de réglage sur quatre portes secours. Le phénomène de froid à cette période pourrait être à l'origine d'un dérèglement fuitif.
26/05/2012	05:49		PON Q1	20	Déverrouillage porte secours au démarrage de la R 06 (durée du défaut 1s). Coupure FSHT par action sur coup de poing. Envoi agents d'intervention pour reconnaissance de voies de VU Q1 à PON Q1 et ANF Q1 à PON Q1. Visionnage vidéo SEMERU : RAS au niveau du quai. RAS après reconnaissance de voies, reprise du trafic. L'IQS reste présent sur le quai. Le défaut se reproduit au passage des deux rames suivantes. Appel astreinte électromécanicien. Explications techniques : Problème sur le capteur de verrouillage de la porte secours N°14. Le penne de cette porte présentait un léger gommage qui limitait son mouvement. Reprise du mécanisme par un nettoyage graissage et contrôle des réglages.
23/06/2012	18:34		PON Q2	25	Déverrouillage porte secours à l'arrivée de la R 17 (durée du défaut 4 secondes). Coupure FSHT par action sur coup de poing. Envoi des IQS pour reconnaissance de voies de VU Q2 à PON Q2 et ANF Q2 à PON Q2. Le défaut réapparaît pendant 25 secondes. Appel astreinte électromécanicien. Explications techniques : Problème sur le capteur de verrouillage de la porte secours n°2. Le penne supérieur de cette porte présentait un léger gommage qui limitait son mouvement (insuffisance de remontée de l'élément mobile). La présence de vent a accentué le défaut et déclenché l'alarme déverrouillage. Reprise du mécanisme par un nettoyage graissage et contrôle des réglages.
22/11/2012	15:50		PON Q2	39	Défaut ouverture porte secours Coup de poing Ligne actionné. Envoi de quatre agents pour la reconnaissance de voies (zone aérienne). Appel électromécaniciens. Remise FSHT après les reconnaissances de voies et reprise du trafic. Explications techniques : L'incident est dû à une forte bourrasque de vent qui a entraîné le décollement de la partie supérieure de la porte buffet et le déclenchement du capteur porte fermée. Vérification des réglages, RAS.
Origine : Malveillance					
06/08/2012	00:09		ITA Q2	11	Défaut partiel de fermeture portes palières (de jeunes gens forcent sur la PP 01 pour sortir de la rame). La porte reste totalement ouverte, demande d'aide à la clientèle, sans résultats. Envoi IQS, impossibilité de refermer la porte malgré la disjonction du moteur. Mise en place de la barrière extensible de protection, application de la consigne FORCAGFS par IQS jusqu'à la fin d'exploitation. Appel astreinte électromécanicien. Explications techniques : Le technicien constate que la porte palière est sortie de son logement. La remise en position de la porte n'est pas suffisante, le changement de la vis a nécessité l'appel de l'automatisme d'astreinte (opération impossible avec une seule personne).
10/10/2012	23:45	13	REP Q1	5	Altercation à bord de la rame, des personnes empêchent la fermeture des portes palières. Nombreux messages dissuasifs sur le quai et dans la rame sans résultat. IDPO générale et appel Police pour intervention. Explications techniques : Une équipe de Police est arrivée rapidement sur les lieux. Il s'agissait d'une altercation entre quatre personnes suite à un vol présumé de téléphone portable. Evacuation des protagonistes de la rame par la Police pour prise d'identités. Reprise du trafic et retrait du disque vidéo pour désarchivage.
Origine : Incident voyageur					
11/02/2012	11:05	8	ITA Q1	5	Défaut partiel de fermeture portes véhicule. Plusieurs tentatives de fermeture n'aboutissent pas. IDPO générale et envoi de l'AI. Explications techniques : A son arrivée sur le quai, l'agent vérifie le rideau de portes véhicule. Il ne constate rien d'anormal (absence d'objet dans les rails de portes, aucun bagage à l'intérieur de la rame gênant la fermeture). Beaucoup de personnes ont quitté la rame depuis le début d'incident. Nouvel essai de fermeture, OK. Reprise du trafic.
18/02/2012	10:57	2	JFK Q1	11	Des voyageurs signalent une personne inconsciente à bord de la rame. IDPO générale et appel Pompiers pour intervention. Explications techniques : Les Pompiers évacuent la personne sur le quai. Ils signalent au PCC qu'il s'agit d'une personne en état d'ébriété prononcé mais ils ne la prennent pas en charge vers le CHU. Reprise du trafic. L'individu reste sur le quai et prend la rame suivante.
19/03/2012	23:58	8	BLO Q2	8	Défaut partiel de fermeture portes palières suite à bousculade lors de l'échange avec la R 08. IDPO générale et envoi AI. La porte palière n°6 est dégonflée. Condamnation de la porte et application de la consigne FoçageFS pour reprise du trafic. Appel électromécaniciens. Explications techniques : Le vantail gauche est constaté « dégonflé ». Remise en place du vantail et contrôle des réglages. Validation du bon fonctionnement par le passage des dernières rames en exploitation.

Date	Heure	Rame	Lieu	DDH	Description
Origine : Incident voyageur					
14/04/2012	14:42	21	TRI Q2	9	R 21 appel phonie sur le canton 2202. Une agression entre femmes est en cours dans la voiture A. Arrivée à TRI Q2, une des femmes bloque la porte 2A pendant qu'une autre continue à se battre dans la rame. Des messages sont diffusés dans la rame pour arrêter, sans aucune réaction. Appel Police et agent pour intervention. IDPO générale. Explications techniques : Arrivée de la Police et de l'IQS dans la station. Interpellation des personnes. Deux femmes ont été insultées et agressées par une troisième. Les deux agressées sont d'origine russe et ne comprennent pas le français (ce qui explique l'absence de réaction aux messages PCC). RAZ IDPO générale, inhibition des DDH et reprise du trafic. Récupération du disque dur vidéo de R 21 suite à réquisition des images par la Police. Dépôt de plainte effectué.
26/06/2012	19:18	22	JCA Q2	19	Un voyageur a actionné une poignée d'évacuation suite au malaise d'une personne dans la rame. Coupure FSHT automatique, IDPO générale et envoi des IQS pour les reconnaissances de voies. Explications techniques : L'évacuation étant effective, le PCC a procédé au lancement des reconnaissances de voies depuis les stations encadrantes (GCL et GAR) afin de confirmer l'absence de personnes dans le tunnel. RAS après les reconnaissances de voies, remise FSHT et reprise du trafic. Prise en charge de la personne inanimée par les Pompiers à la station GCL Q2.
01/08/2012	10:35		CDG Q2	7	Défaut partiel de fermeture portes palières. IDPO générale, envoi IQS. L'agent ferme manuellement et condamne la porte palière 06. Appel électromécanicien. Explications techniques : Nous n'avons pas constaté de problème sur cette porte. Nous supposons que l'IQS, en fermant manuellement la porte, a chassé un objet qui devait se trouver dans le rail inférieur d'un vantail et qui empêchait la fermeture de la porte.
09/08/2012	21:40	18	VU Q1	11	Appel de clients dans la R 18 pour signaler qu'un homme est tombé. Il saigne beaucoup du visage et est allongé sur le sol. IDPO générale et appel pompiers pour intervention. Horex de la rame maculée de sang à VU Q1. Explications techniques : Le carrousel a été arrêté par IDPO générale. La personne a été prise en charge par les Pompiers et dirigée vers le CHR Pontchaillou. Une quantité importante de sang étant présente au sol, la rame a été horexée, puis reprise du trafic.
25/09/2012	15:24	24	POT Q2	7	Une personne accompagnant trois autres en fauteuil roulant a tiré une poignée d'évacuation au moment où la rame finissait sa séquence de stationnement. Envoi de l'IQS de zone pour réarmement de la poignée 5B. IDPO générale. Explications techniques : La poignée a été tirée dans la panique des portes se refermant sur un des fauteuils roulant. Il n'a pas été effectué de reconnaissance de voies car la porte se trouvait coté quai et la rame n'avait pas quitté la station. Reprise du trafic après la remise en conformité de la poignée d'évacuation par l'IQS.
04/10/2012	07:55	19	GAR Q1	15	Défaut partiel de fermeture portes palières. IDPO générale, envoi IQS et appel électromécanicien. A son arrivée, l'IQS constate la porte palière n°5 impossible à fermer. Condamnation de la porte et application de la consigne Forçage FS. Explications techniques : Le technicien constate que les galets du vantail droit de la porte palière n°5 sont sortis de leur guide. Desserrage des galets et remise en place du vantail. Vérification du bon fonctionnement de la porte palière sur plusieurs passages de rames.
18/10/2012	14:17		JFK Q1	17	Défaut partiel de fermeture portes palières, un client bloque la porte palière n°3 pour attendre son amie, la porte ne se ferme plus. Envoi IQS (présent à STA) et appel électromécanicien. IDPO générale. Condamnation de la porte et application de la consigne Forçage FS. Explications techniques : Le technicien constate que les galets du vantail droit de la porte palière n°3 sont sortis de leur guide. Desserrage des galets et remise en place du vantail. Vérification du bon fonctionnement de la porte palière sur plusieurs passages de rames.
22/11/2012	16:51	7	GAR Q2	24	Défaut d'ouverture porte en Ligne vue par les deux DCA en arrivant à GAR Q2. Coup de poing Ligne actionné. Envoi des agents pour reconnaissance de voies CDG/GAR. La rame étant très proche de la station, les passagers actionnent trois poignées d'évacuation et accèdent au quai. Explications techniques : Le système de porte dans son ensemble a été contrôlé : les réglages sont corrects et aucune anomalie n'a été relevée. Les poignées d'évacuation ont été replombées.
10/12/2012	07:53	27	STA Q1	4	Défaut partiel de fermeture portes véhicule. IDPO générale, demande d'intervention IQS et demande d'aide à la clientèle. Une personne signale que la porte 6B a du mal à se fermer. Explications techniques : Un bouton de vêtement, bloqué dans le rail inférieur de la porte 6B, empêchait la fermeture de la porte. Une personne a réussi à enlever l'objet du rail et la porte s'est fermée. RAZ IDPO et reprise du trafic. DDH inhibées, messages de fin de perturbation.
27/12/2012	16:02		VU Q2	16	Défaut partiel de fermeture portes palières. IDPO générale, envoi IQS et appel électromécanicien. A son arrivée, l'IQS constate la porte palière n°1 impossible à fermer. Condamnation de la porte et application de la consigne Forçage FS. Explications techniques : Le technicien constate que les galets du vantail droit de la porte palière n°5 sont sortis de leur guide. Desserrage des galets et
Origine : Incident exploitation					
01/08/2012	22:19	23	C 2406	10	Compteur FU à 2 sur DCA 1. Acquiescement du FU, la rame repart. Nouveau FU à 2 avec défaut séquence de démarrage sur les deux DCA. Coupure FSHT pour faire accéder l'IQS dans la rame. Reprise en CMV dans un carrousel à 5m/s. Explications techniques : Le PCC a traité le défaut séquence de démarrage qui était une conséquence du défaut origine FU à 2. La reprise en CMV de la rame dans un carrousel à 5 m/s a permis de sortir le véhicule de la Ligne mais le traitement de cet incident par la consigne FU à 2 aurait permis d'interrompre le trafic moins longtemps.

Incident faisant suite à une première partie d'origine étrangère

Activité Maintenance Bus

Le taux de réussite aux mines (97.2%) est en légère hausse. Ce taux encore très élevé est le fruit de la coordination entre les différentes équipes lors de différentes visites préventives. Malgré la hausse du nombre de points de contrôle, la qualité des contrôles ne faiblit pas.

Le nombre de pannes rouge techniques a chuté de plus de 20 % en 2012. La baisse est maintenant de 40% depuis 2008 et poursuit un cycle vertueux. Les pannes les plus fréquentes sont les pannes de portes malgré les opérations préventives spécifiques mises en place début 2012. Elles ont tout de même légèrement baissé par rapport à 2011. 2013 devrait être une année charnière pour ce type de pannes. Les pannes électriques, de SAEIV et de moteur sont, après les pannes de portes, celles qui reviennent le plus souvent (30 % des pannes totales). Les bus de marque IRISBUS (AGORA et CITELIS) ont fortement contribué à ne pas améliorer encore plus fortement cette baisse.

Le taux d'immobilisation est en légère hausse mais maîtrisé. La politique mise en place depuis 3 ans (organes relais disponibles dans l'atelier) porte ses fruits et sera poursuivie en 2013.

		2010	2011	2012	écart en valeur	écart en %
acceptation mines	nombre de véhicules présentés	493	499	493	- 6	- 1.2%
	nombre de véhicules acceptés	477	482	479	- 3	- 0.6%
	taux de réussite	96.8%	96.6%	97.2%	0.6%	+ 0.6%
taux de pannes rouges	nombre de kilomètres	9 945 087	10 318 741	10 456 026	+ 137 285	+ 1.3%
	nombre de pannes rouges	531	473	377	- 96	- 20.3%
	taux (pour 10000km)	0.53	0.46	0.36	-0.10	-21.3%
immobilisation des bus	nombre de jours	5 360	5 815	5 444	- 371	- 6.4%
	nombre de bus	2 152	2 520	2 232	- 288	- 11.4%
	nombre de jours moyen d'immo/bus	2.49	2.31	2.44	0.13	+ 5.7%

panne rouge : panne pénalisante pour le client voyageur

12 203 heures ont été consacrées aux opérations préventives soit 48 h/véhicules (250 bus en moyenne dans l'année).

Cela représente une augmentation de plus de 35 % par rapport à 2011, principalement dans le secteur carrosserie (visites mises en place en 2012) et électricité (+70%), le secteur mécanique étant stable :

- 1 725 pour les visites mines (7h/bus) soit une baisse de 14 %
- 5 751 h en mécanique (23h/bus) soit une hausse de 3 %
- 2 192 h en électricité (8.7h/bus) soit une hausse de 70 %
- 2 535 h en carrosserie (10h/bus)

Près de 38 000 h. ont été consacrées à la maintenance curative :

- Mécanique : 13 411 h
- Signalements et petits travaux : 7 469 h
- Electricité : 6 069 h
- Carrosserie : 10 846 h
- Pas de rénovation programmée en 2012

L'atelier a reconstruit :

- 2 moteurs (Van Hool)
- 9 BV (7 Agora standards, 1 Agora articulé, 1 Van Hool standard)
- 1 Pont (1 Citaro)

Les véhicules les plus fragiles sont :

- Les CITELIS articulés : 9.25 pannes/an
- Les CITELIS standards : 7.72 pannes/an
- Les AGORA standards : 7 pannes/an
- Les AGORA articulés : 6.5 pannes/an

Les véhicules les plus fiables sont :

1. Les CITARO articulés : 3.2 pannes/an
2. Les CITARO 13 m : 3.4 pannes/an
3. Les CITARO 12 m : 3.5 pannes/an

Le suivi des organes mécaniques par les prélèvements d'huile systématiques s'est poursuivi en 2012 avec les résultats suivants :

- Moteur : 95 % d'analyses conformes.
- BV : 80 % d'analyses conformes et 18 % d'analyses nécessitant un suivi sans usure anormale.
- Ponts : 92 % d'analyses conformes et 7 % d'analyses nécessitant un suivi sans usure anormale.

L'équipe SAEIV et matériels embarqués a subi une augmentation sévère du nombre de dysfonctionnements à prendre en compte (de 15 pannes sur le réseau en moyenne par mois en début d'année à 25 pannes par mois en fin d'année) sans forcément avoir toutes les informations techniques pour résoudre rapidement les problèmes. Il reste un gros travail pour fiabiliser certains matériels et assurer ainsi une utilisation optimale du SAEIV à l'exploitation.

La démarche patrimoniale en 2012

Rapport d'inventaire et réforme des biens

- Le rapport annuel des entrées sorties de biens pour l'année 2011 a été transmis à Rennes Métropole, fin juin 2012.
- La liste prévisionnelle des biens à réformer pour l'année 2012 a été transmise à Rennes Métropole en Août 2012.
- Poursuite de la démarche initiée en 2009 avec l'association ECRIN 35, concernant le recyclage du matériel informatique réformé.

Procédures Patrimoniales et inventaire permanent

- Intégration des biens patrimoniaux HANDISTAR dans la base patrimoniale.
- Réalisation d'un inventaire exhaustif des biens patrimoniaux dans le cadre de la fin du contrat de DSP.
- Analyse des écarts d'inventaire et rédaction d'un bilan d'inventaire patrimonial détaillé.

Gestion Electronique des Documents

- Mise en production de GEDSTAR (progiciel Lascom).
- Formation des utilisateurs de la GED.
- Mise en place d'une interface de suivi d'anomalies entre Keolis Rennes (administrateur GEDSTAR) et Lascom (fournisseur du progiciel).

3.3. Situation du matériel roulant

Evolution de la composition du parc et de l'âge du parc bus

Keolis Rennes

famille	marque	type de bus	situation du parc au 01/01/2012	entrées 2012	sorties 2012 (réformes)	situation du parc au 31/12/2012	age moyen du parc 2012	age moyen du parc au 31/12/2012
STANDARDS	RENAULT	R312	9	0	6	3	17.01	17.89
	VAN HOO	A300	10	0	0	10	14.25	15.25
	RENAULT	AGORA S	21	0	0	21	11.68	12.68
	IRISBUS	AGORA S	12	0	0	12	7.19	8.19
	IRISBUS	CITELIS S	11	0	0	11	5.85	6.85
	MERCEDES	CITARO	33	7	0	40	3.38	3.78
	MERCEDES	CITARO 13	15	0	0	15	1.34	2.34
sous-total standards			111	7	6	112	7.41	7.43
	VAN HOO	AG 300	48	0	13	35	15.46	16.19
	RENAULT	AGORA L	16	0	0	16	11.48	12.48
	IRISBUS	AGORA L	17	0	0	17	7.32	8.32
	IRISBUS	CITELIS L	32	0	0	32	3.96	4.97
	MERCEDES	CITARO L	20	15	0	35	1.06	1.59
sous-total articulés			133	15	13	135	9.01	8.31
parc total			244	22	19	247	8.28	7.87

Sous-traitants

Affectation	Marque	Situation du parc au 31/12/2012	Age moyen du parc
Lignes régulières	Heuliez	10	10.56
	Irisbus	8	6.94
	Mercedes	18	1.42
	Renault	5	12.37
	Sétra	52	7.93
	Van Hool	5	8.53
Total Lignes régulières		98	7.18
Lignes scolaires	Bova	2	14.34
	Fast	1	0.67
	Heuliez	3	8.66
	Irisbus	18	7.76
	Karosa	1	6.36
	Man	3	6.25
	Ponticelli	9	11.95
	Renault	16	12.70
	Sétra	7	11.31
	Van Hool	8	15.13
Volvo	3	10.77	
Total Lignes scolaires		71	10.75
Total		169	8.68

Détail de l'affectation du parc par ligne

base = heure de pointe kr après-midi / aff matin (production novembre 2012)

LIGNES	Propriété Rennes Métropole				Propriété transporteurs					TOTAL
	Std	Art	13m	mini	Std	Art	13m	car	mini	
1	0	17								17
2	7	4								11
3	0	10								10
4	0	15								15
5	0	14								14
6	13	0								13
8	12	0								12
9	0	14								14
11	9									9
30	8									8
31	5									5
32	2									2
33	7									7
34	3									3
35								1		1
40 Exp		8								8
41 Exp	1	1								2
42 Exp	3									3
43 Exp										0
44 Exp		4								4
50	1		4							5
150 Exp (*)	1									1
53	1	2	2							5
153 Exp (*)	2									2
57	1		5							6
Ker Lann Exp / 157 Exp	1	3								4
64	1		3							4
164 Exp (*)	1									1
52		2			7					9
152 Exp (*)					1					1
54	1				3					4
154 Exp	1				1					2
55	3				2					5
155 Exp	1				2					3
59	4				3					7
159 Exp					2					2
65					5					5
67					5					5
68		1			2					3
73		2			2					4
173 Exp					2					2
75		1			2					3
76 Exp		1			2					3
77					3					3
56					4					4
156 Ex					1					1
91					3					3
51					5					5
151 Ex					2					2
70					3					3
71					3					3
78					2					2
61					4					4
161 Ex		1			1					2
72		1			6					7
172 Ex					1					1
74					4					4
79					3					3
90					1					1
100										0
Lignes complémentaires		8			18			3	1(taxi)	29
Transports scolaires								16		16
Total par type	78	120	14	0	105	0	0	19	1	337
Total			212				125			337

Ligne non accessible
 Ligne en accessibilité
 Ligne en accessibilité en 2012

(*) = véhicules inclus dans d'autres lignes (réutilisations)

Kilomètres parcourus par le système VAL

N° rames	2011	2012	écarts en valeur	écarts en %
Rame 01	115 831	58 771	- 57 060	-49.3%
Rame 02	105 380	107 105	+ 1 725	1.6%
Rame 03	108 421	103 615	- 4 806	-4.4%
Rame 04	108 956	105 205	- 3 751	-3.4%
Rame 05	105 749	107 385	+ 1 636	1.5%
Rame 06	98 090	99 908	+ 1 818	1.9%
Rame 07	101 081	91 515	- 9 566	-9.5%
Rame 08	73 117	81 828	+ 8 711	11.9%
Rame 09	89 510	72 669	- 16 841	-18.8%
Rame 10	93 260	86 111	- 7 149	-7.7%
Rame 11	87 028	81 949	- 5 079	-5.8%
Rame 12	104 036	95 483	- 8 553	-8.2%
Rame 13	84 165	81 267	- 2 898	-3.4%
Rame 14	84 671	80 027	- 4 644	-5.5%
Rame 15	102 796	97 888	- 4 908	-4.8%
Rame 16	83 185	77 114	- 6 071	-7.3%
Rame 17	79 600	82 368	+ 2 768	3.5%
Rame 18	108 089	104 323	- 3 766	-3.5%
Rame 19	91 445	87 282	- 4 163	-4.6%
Rame 20	95 919	91 220	- 4 699	-4.9%
Rame 21	92 113	87 675	- 4 438	-4.8%
Rame 22	91 783	85 205	- 6 578	-7.2%
Rame 23	74 705	63 731	- 10 974	-14.7%
Rame 24	72 088	64 004	- 8 084	-11.2%
Rame 25		45 984	+ 45 984	ns
Rame 26		39 898	+ 39 898	ns
Rame 27		31 159	+ 31 159	ns
Rame 28		33 092	+ 33 092	ns
Rame 29		19 194	+ 19 194	ns
Rame 30		14 684	+ 14 684	ns
Total	2 251 018	2 277 659	26 641	1.2%

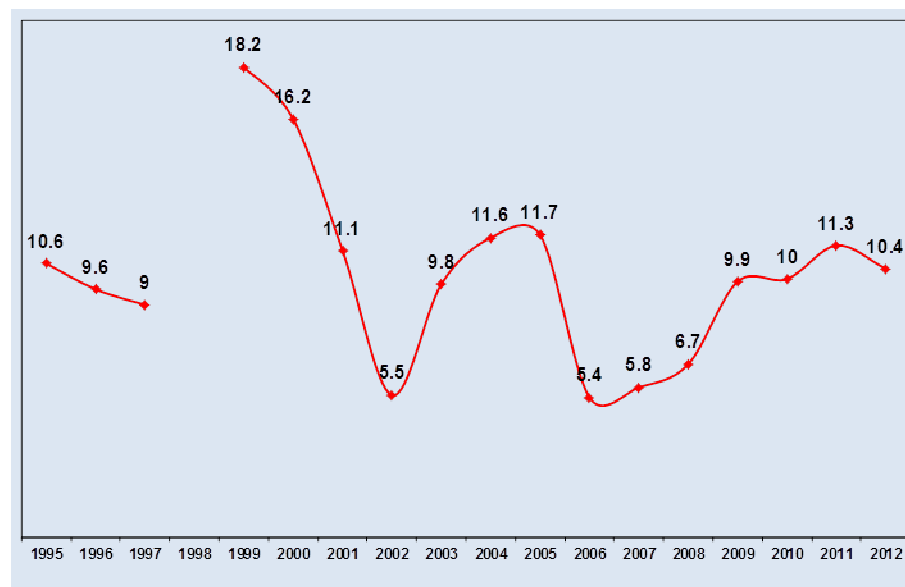
3.4. La vitesse commerciale

lignes urbaines	VITESSE 2012	lignes suburbaines	VITESSE 2012
Ligne 1	14.56	Ligne 50/150	21.19
Ligne 2	14.78	Ligne 51	20.63
Ligne 3	13.55	Ligne 52	26.72
Ligne 4 / 16	14.93	Ligne 53/153	25.27
Ligne 5 / 15	13.45	Ligne 54/154	24.53
Ligne 6	16.02	Ligne 55/155 (ex 96)	24.26
Ligne 7 / 17		Ligne 56	23.53
Ligne 8 / 18	15.47	Ligne 57/157/Ker Lann express	20.71
Ligne 9 / 19	13.24	Ligne 59/159 (ex 62)	24.49
Ligne 11	14.69	Axe 60 + 72	25.63
Ligne 30	18.12	Ligne 61/161	26.20
Ligne 31 / 10	13.80	Ligne 64/164	23.64
Ligne 32	18.42	Ligne 65	26.95
Ligne 33	18.82	Ligne 67	25.15
Ligne 34	20.52	ligne 68	32.70
Ligne 35	21.78	Ligne 70	27.96
Ligne 40	16.53	Ligne 71	24.64
Ligne 41	16.40	ligne 73	29.28
Ligne 42	18.43	ligne 74	32.71
Ligne 43		ligne 75	28.65
Ligne 44	13.10	Ligne 76	27.18
Ligne 45		ligne 77	21.91
Lignes de stade	14.72	Ligne 78	19.99
star de nuit	16.63	Ligne 79	28.86
Spx occasionnels	19.88	Ligne 91	22.56
bus relais		Ligne 92	
lignes urbaines	15.05	Ligne 93	42.28
		Ligne 94	25.00
		Ligne 100	26.88
		Touche Tizon	26.85
		Apibus	16.93
		Lignes suburbaines	24.72
		lignes complémentaires	29.48
		Circuits et autres lignes comp.	31.96
		Total réseau bus	19.25
		Ligne a métro	32.00
		TOTAL RESEAU	20.22

hors HLP techniques

3.5. La fraude

Le taux de fraude est de 10.4%, soit - 0.9%



Source : cabinet TEST depuis 2006

Taux de fraude enquêté par Rennes Métropole

Après une forte progression du taux de fraude entre 2008 et 2006, celui-ci s'est stabilisé aux abords de 10% depuis 4 ans.

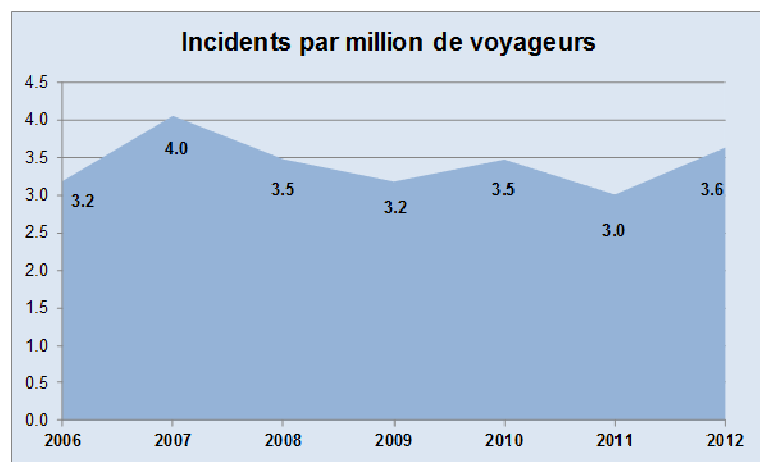
3.6. La sécurité

Après une année 2011 favorable, le nombre d'incidents par million de voyages 2012 augmente de + 20.8%

Les faits

Les données générales

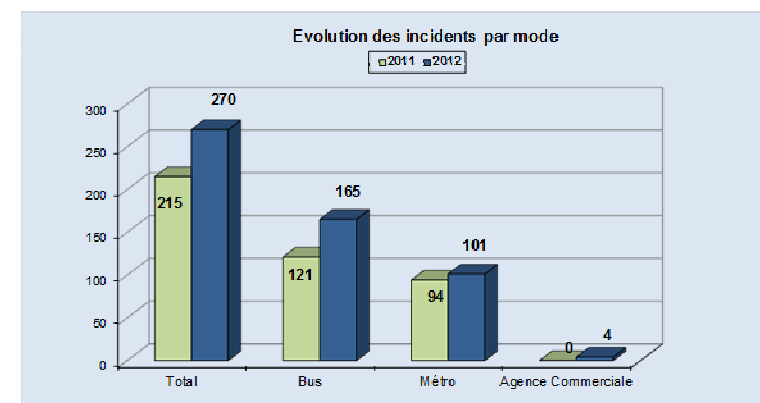
	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Nombre de voyages en million	60.059	63.49	67.402	66.462	68.054	71.622	74.439
Evolution de la fréquentation n/n-1		5.7%	6.2%	-1.4%	2.4%	5.2%	3.9%
Nombre d'incidents annuels	191	257	234	211	236	215	270
Incidents par million de voyageurs	3.2	4.0	3.5	3.2	3.5	3.0	3.6
Evolution du nombre d'incident n/n-1		+ 27.3%	- 14.2%	- 8.6%	+ 9.2%	- 13.4%	+ 20.8%



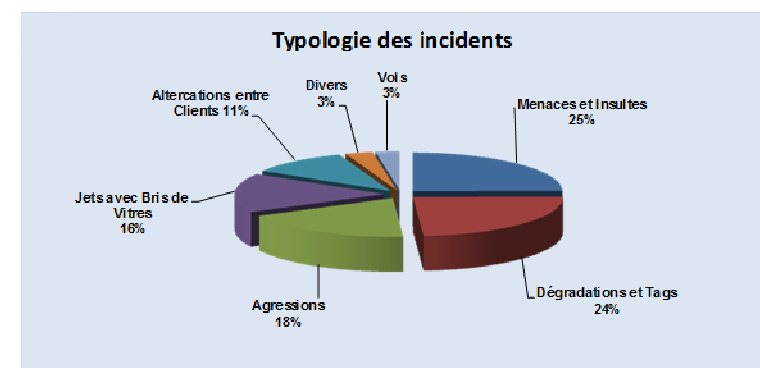
La typologie des incidents

Les incidents par mode de déplacement

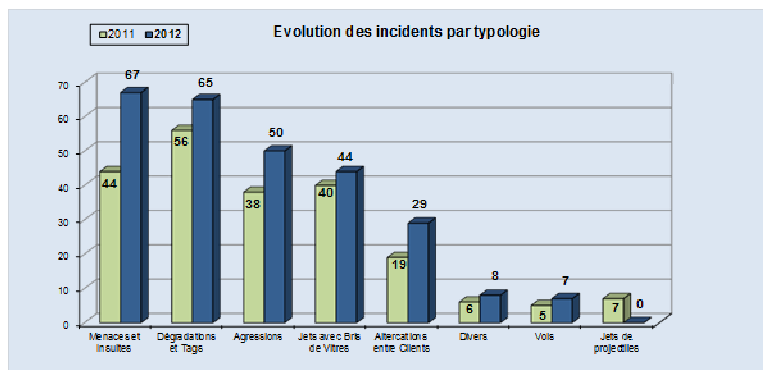
61% des incidents sont localisés dans les bus



Les incidents par type

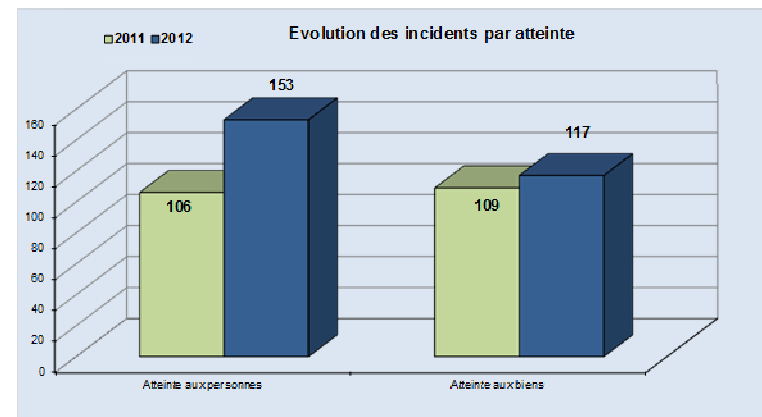


Tous les types d'incidents sont en augmentation, hormis les jets de projectiles dont le poids n'est pas représentatif. Les plus fortes hausses concernent les menaces et insultes (+54%) et les altercations entre clients (+52%)



Les atteintes aux biens et aux personnes

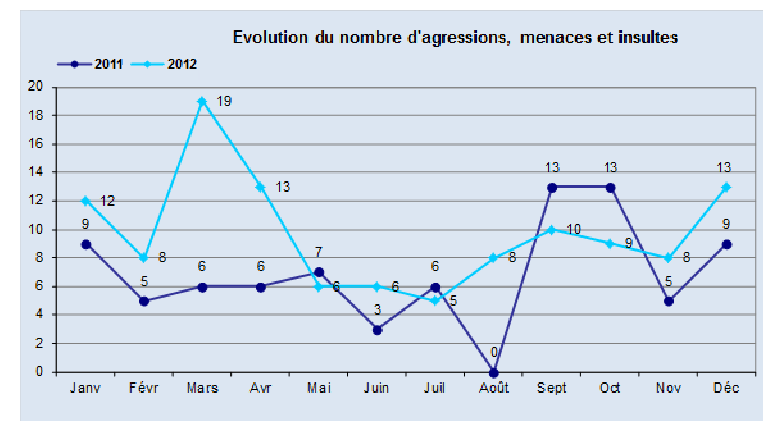
57% des incidents concernent des atteintes aux personnes (49% en 2011) et 43% des incidents sont liés à des atteintes aux biens



Plus de la moitié des agressions et menaces concerne les conducteurs de bus pour 58%, y compris les conducteurs affrétés. Suivent les contrôleurs pour 20% et les agents de sécurité pour 14%

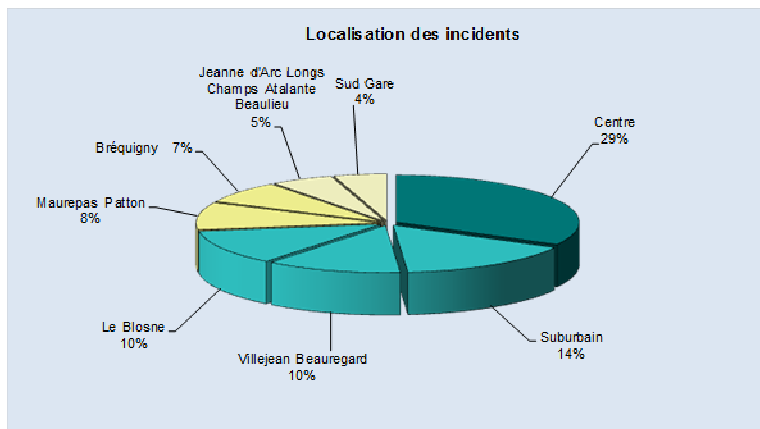
Le contexte

Le premier semestre a été particulièrement mouvementé (janvier, mars, avril). La situation s'est améliorée dès le mois de mai. On note une reprise des agressions et des menaces en fin d'année



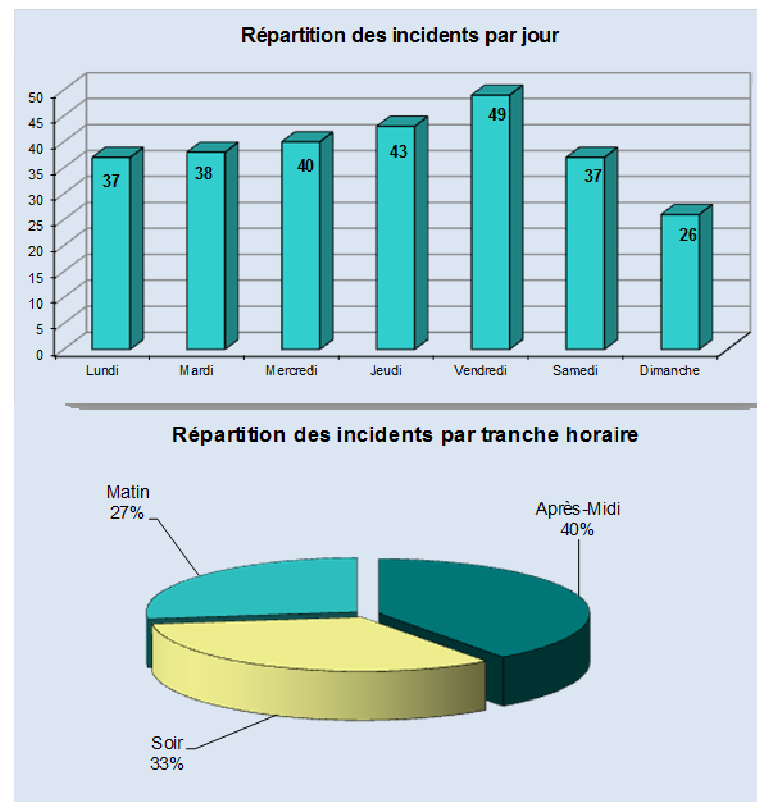
Répartition géographique

Le Centre de Rennes, les quartiers de Villejean et du Blosne ainsi que les communes de l'agglomération représentent 63% des incidents totaux
 Augmentation importante dans le centre (+22%) et le suburbain (+32%)



Les tranches horaires

Le vendredi et les après-midi sont plus propices aux incidents



Les actions

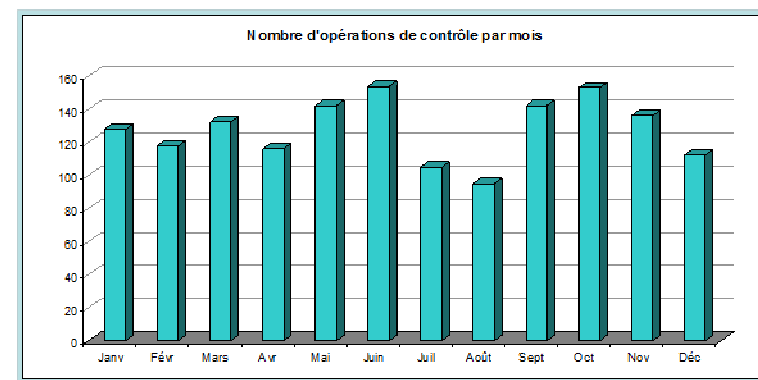
Les moyens humains

Les contrôleurs de titres

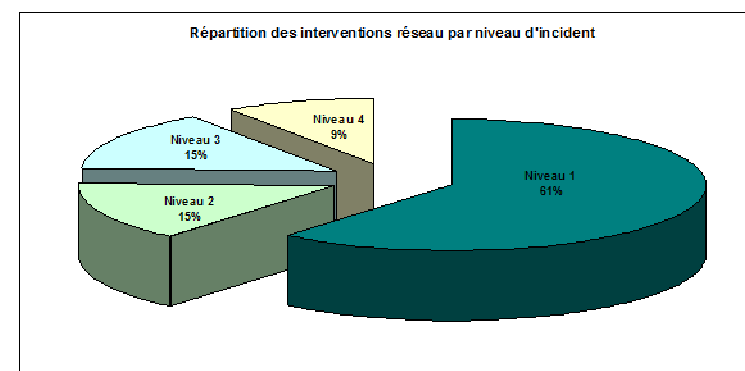
Les effectifs de Contrôleurs de Titres ont progressé de 8% au cours de l'année 2012 pour atteindre un effectif de 55 agents. 1 500 opérations de contrôle ont été programmées contre 1 200 en 2011 soit une progression de +25%

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Contrôleurs titulaires	43	44	46.5	54	54	52	55
Encadrement proche	3	4	4	4	5	5	5
Sous total Contrôle terrain	46	48	50.5	58	59	57	60
Accueil Infractions	6	6	6	6	5	5	5
Total effectifs contrôle	52	54	56.5	64	64	62	65
Evolution /N-1		4%	5%	13%	0%	-3%	5%

1 500 opérations de contrôle ont été programmées contre 1 200 en 2011 soit une progression de +25%.



Les contrôleurs de Titres sont intervenus sur le réseau à raison de 577 interventions contre 903 en 2011 soit -36%. Cette baisse s'explique par la mise en place du service intervention réseau par le Service Exploitation Bus.



Les agents de Médiation Métropole

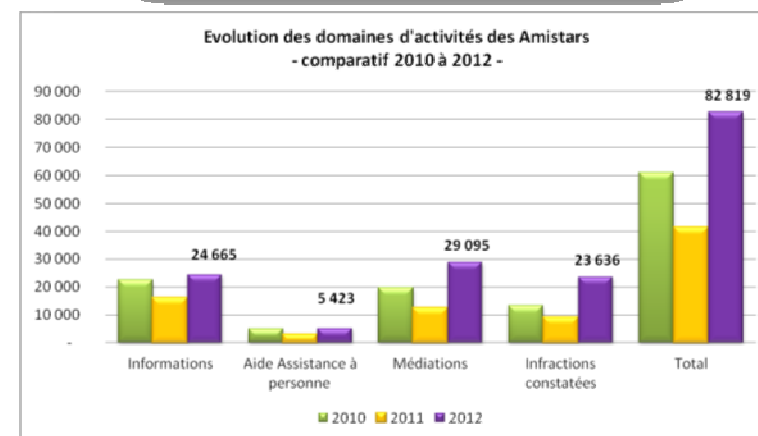
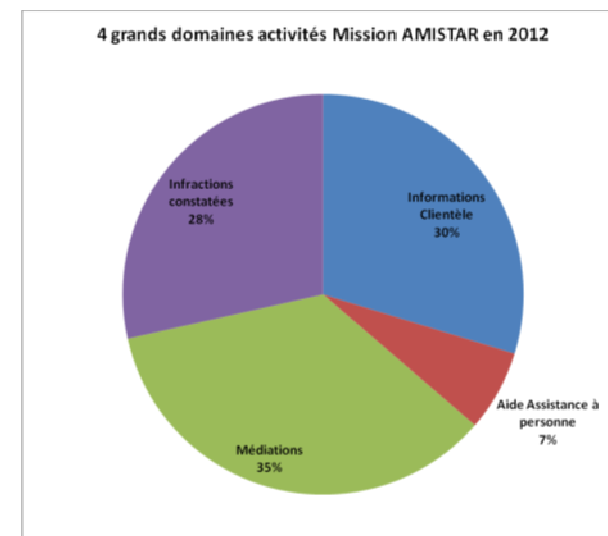
30 000 heures ont été déployées en 2012 par Médiation Métropole ce qui représente une évolution de 11 000 heures par rapport à 2011 (+57%).

L'effectif moyen de Médiation Métropole se situe entre 30 et 35 agents en 2012 et évolue donc de 50% par rapport à 2011

Les activités des Amistars se déclinent en quatre grands domaines répartis de manière sensiblement identique à 2011. Néanmoins, les actions de médiation (35% en 2012 pour 31% en 2011) arrivent en première position pour supplanter le domaine des « informations à la clientèle », fondement de la mission des Amistars (39% en 2011) suivies par les constats d'infractions (23% en 2011) ; en dernier lieu, les activités d'aide et d'assistance à la clientèle (7% en 2011).

Zoom sur les « informations clientèle » :

Rappelons que les actions aux abords des établissements scolaires se sont intensifiées et la sensibilisation au rappel à validation reste au coeur de la mission des Amistars.



Le nombre d'actions des Amistars double en 2012 soit 276 interventions par jour contre 137 en 2011

Le PIMMS Rennes SUD

Les nouveautés 2012

- Nouvel adhérent, nouveau partenaire La Poste, convention signée en janvier pour des actions de médiation entrante au PIMMS et de médiation sortante dans un bureau de poste ZUS « Le Landrel » (1ère expérimentation)
- Continuité de la Période de Professionnalisation de 112h en moyenne par salarié en partenariat avec l'Union Nationale des PIMMS et l'Agefos
- PME Bretagne et obtention par la Direccte d'une durée de 12 mois pour la 1ère année des contrats uniques d'insertion¹
- Recrutement et Partenariat « renforcés » avec Pôle Emploi, Pôle Associatif, et le Conseil Général 35, Direction Lutte contre les Exclusions
- Signature en novembre d'un des premiers contrats « Emploi d'avenir » bretons en présence de Mme Fleur PELLERIN, Ministre déléguée auprès du ministre du Redressement productif, chargée des Petites et Moyennes Entreprises, de l'Innovation et de l'Economie numérique, de M. Jean-Yves LE DRIAN, Ministre de la Défense, de M. Michel CADOT, Préfet de la région Bretagne, et de nombreux Elus
- Site pilote du « Chantier Evaluation » conduit par l'Union Nationale des PIMMS pour la mise en place d'un outil informatique de mesure
- Film sur le métier d'agent de médiation pour les chroniques « Agir pour l'Emploi » de la MEIF
- 3 sessions de recrutement d'agents de médiation² avec la Plateforme des Habiletés de Pôle Emploi via la méthode de recrutement par simulation (sans lettre et sans CV)

¹ Nouvel arrêté en juillet 2012 limitant la durée de la convention et de ses renouvellements à 6 mois

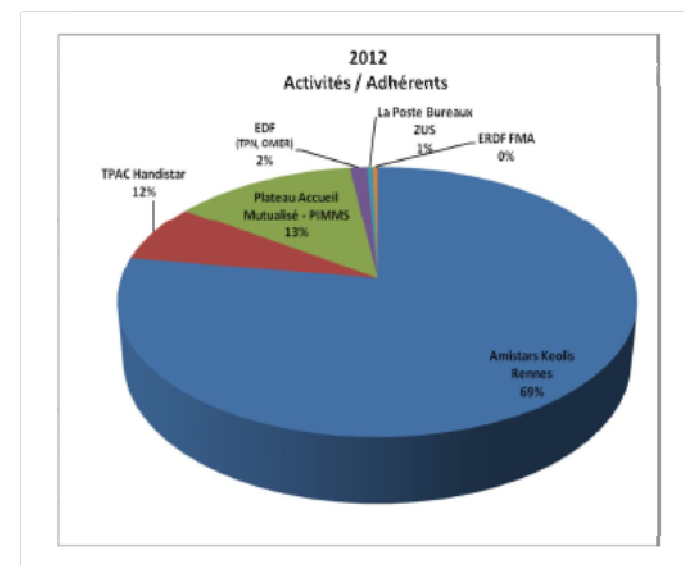
² Entrées par session de 6 agents dédoublée sur 2 mois

Le détail par domaine d'activité

2012 montre une activité globale de plus de 50% supérieure à 2011. Les activités se répartissent comme suit :

- 81% de l'activité reste centrée sur les missions « Transport » : 69% pour la mission « Amistar » et 12% pour la mission « TPAC »
- 13% au Plateau d'accueil PIMMS avec des actions mutualisées pour tous les adhérents (activités détaillées ci-après)
- des actions de médiation sortantes pour le compte d'EDF, ERDF et La Poste

Pour l'année 2012, 2 881 personnes ont été accueillies au PIMMS Rennes Sud pour 9 323 motifs traités, soit en moyenne 18 personnes par jour pour 55 motifs (moyenne corrélée aux ouvertures du PIMMS).



Les agents de prévention

Les agents de prévention ont pour rôle :

- d'inciter la clientèle à la validation systématique des titres en station ou dans les bus
- d'informer sur le règlement public d'usage

Keolis Rennes a déployé 17 934 heures de prévention bus et métro en 2012

Les agents de sécurité

26 000 heures ont été dédiées à la sécurité :

- Dans les bus urbains en début de semaine
- Dans les bus suburbains en fin de semaine
- Dans le métro tous les soirs et particulièrement le jeudi

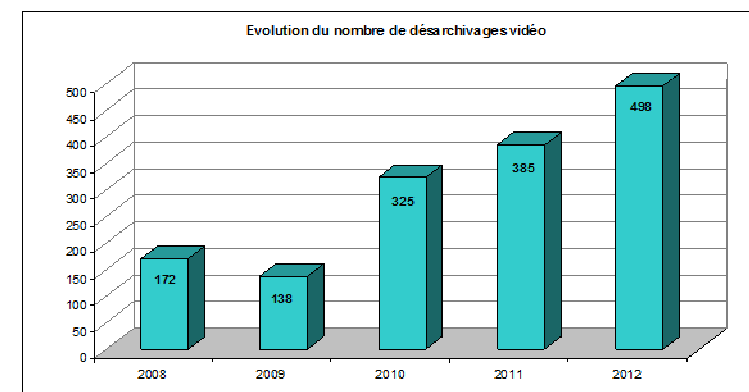
La sécurité est renforcée sur les lignes suburbaines de soirées lors des soirées cartable.

La vidéosurveillance

Les équipements

Lieu de situation des caméras	TOTAL GENERAL			Total par lieu
	Nombre de caméras extérieures	Nombre de caméras extérieures anti intrusion	Nombre de caméras intérieures	
Total Stations	70	12	303	385
Total Parcs relais	34		162	196
Total Garage atelier	26	18	1	45
Total rames de métro			240	240
Total Autobus			1173	1173
Total Agence Commerciale			4	4
Total Général	130	30	1883	2043

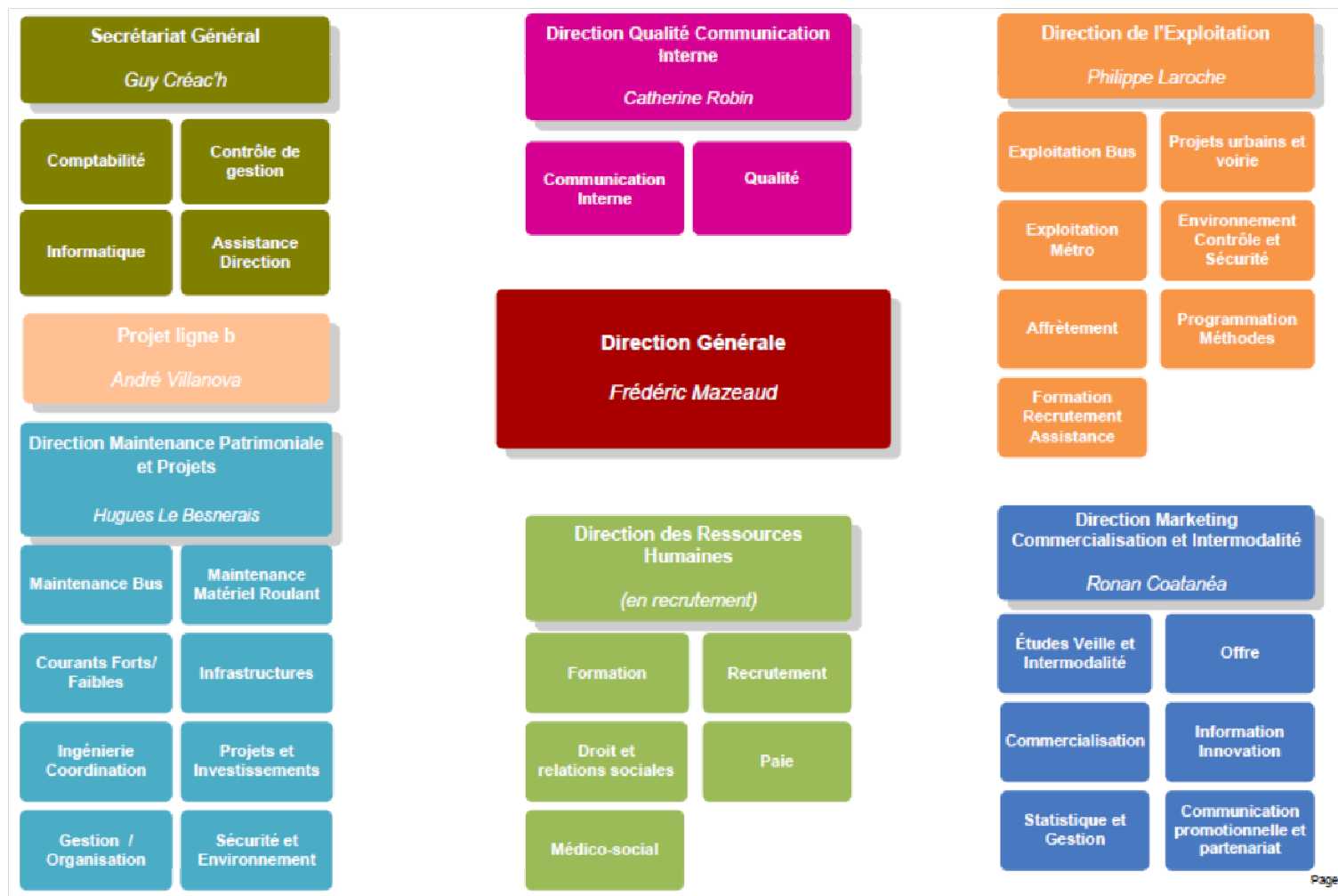
L'activité 2012



Les recherches vidéo ont progressé de 25% passant de 303 à 498. Les recherches dans les bus représentent 54% des incidents

4 L'organisation générale de l'entreprise

4.1. L'organigramme



4.2. Les effectifs Keolis Rennes au 31.12.2012

Bilan social

Salariés KEOLIS RENNES	2011			2012		
	Hommes	Femmes	Total	Hommes	Femmes	Total
CDI au 31/12	691	188	879	696	197	893
CDD au 31/12	3	5	8	5	3	8
Total de contrats au 31/12	694	193	887	701	200	901
Moyenne annuelle en équivalent temps plein	681,7	180,5	862,2	678	183	861

Détail par direction

	2011	2012	écart
Direction générale	2.9	3.3	0.4
secrétariat général	11	11.8	1.3
Direction des Ressources Humaines	8.3	9.0	0.7
Direction Marketing, Communication et Intermodalité	38.4	39.0	0.6
Direction Qualité et Communication Interne	5	4	-0.9
Direction Maintenance Patrimoniale et Projets	126.3	126.0	-0.3
Direction de l'Exploitation	670.8	667.8	-3.0
Moyenne annuelle en équivalent temps plein	862.2	861.0	-1.2

Evolutions par rapport à 2011

Secrétariat général

- Dont renforcement du service informatique (+ 1,1 ETP)

Direction Ressources humaines

- Dont remplacement maternité (+0,5 ETP)

Direction Qualité et communication interne

- Départ non remplacé

Direction de l'Exploitation

- Dont moins de conduite (-1,6 ETP), moins d'agents parc-relais (3,4 ETP) du fait de la baisse de l'absentéisme et recours plus important à la sous-traitance.

4.3. Le personnel mis à disposition par la société mère

	Salariés mis à disposition par KEOLIS au 31/12	Moyenne annuelle en équivalent temps plein
2011	24	24.9
2012	25	24.4
Effectifs Keolis 2012		
Poste		
Responsable Affrétés		
Ingénierie Coordination et Ingénieur sécurité		
Responsable Contrôle de gestion		
Responsable Contrôle et Sécurisation		
Directeur Marketing Commercial et Intermodalité		
Responsable Service informatique		
Responsable Maintenance Matériel roulant métro		
Secrétaire Général		
Responsable Comptabilité		
Adjoint Projets Investissements		
Responsable Méthodes et Production		
Directeur Exploitation		
Directeur Maintenance Patrimoniale et Projets		
Responsable Gestion Trafic Bus		
Responsable Maintenance Bus		
Responsable Marketing Terrain		
Directeur Général		
Responsable Projets Investissements		
Chef de marché		
Directrice Qualité et Communication interne		
Responsable Pôle Commercialisation		
Responsable Management Conduite Bus		
Responsable Pôle Offre		
Responsable Ingénierie Métro et coordination technique		
Responsable Exploitation Métro		

Deux arrivées ont été constatées en 2012 : celles du Responsable du Service Informatique et du Responsable Maintenance Métro. Un départ s'est effectué le 1^{er} janvier : la Directrice des Ressources Humaines, le recrutement de son remplaçant était finalisé au 31 décembre 2012, pour une arrivée prévue en mars 2013.

4.4. Les effectifs de conduite en sous-traitance

Affrétés	Nbre de conducteurs	Taux d'absentéisme
Jolivet	28	2.39%
Linéva	8.7	2.98%
KE	29.8	3.67%
TIV	46.0	3.20%
Orain	2.1	0.00%
KA	153	6.68%
total	267.6	3.97%

4.5. La gestion sociale

L'absentéisme

Absentéisme, maladie, maternité, accidents travail et trajet	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Maladie	4.27%	4.01%	3.82%	4.40%	4.87%	4.95%	5.16%	5.20%
Maternité	0.25%	0.26%	0.18%	0.18%	0.23%	0.16%	0.16%	0.15%
AT	0.50%	0.59%	0.84%	0.92%	0.54%	1.02%	0.47%	0.87%
total général	5.02%	4.86%	4.84%	5.50%	5.64%	6.12%	5.79%	6.22%

La conflictualité

Années	2007	2008	2009	2010	2011	2012
effectif moyen	779.3	795.0	828.7	854.4	864.5	886.9
Heures perdues par grève	1 775	1 795	9 188	10 535	1 803	217
nombre moyen de jours de grève rapporté à l'effectif moyen sur une année (en jours ouvrés)	0.33	0.32	1.58	1.76	0.30	0.03

La conflictualité de 2012 est marquée par 1 seul conflit interne en avril : il concerne la mise en place des mesures permettant d'assurer la sécurité des agents du réseau STAR, notamment par l'augmentation du nombre de contrôleurs de titres de transport.

Il faut noter que 2012 est l'année la moins marquée par la conflictualité sur ces 6 dernières années



La formation

Heures de formation	nombre de bénéficiaires	dépenses totales	% de la masse salariale	dépenses imputables	dépenses imputables en % de la m.s.
25 711	848	1 374 560 €	4.50%	924 212 €	3.03%

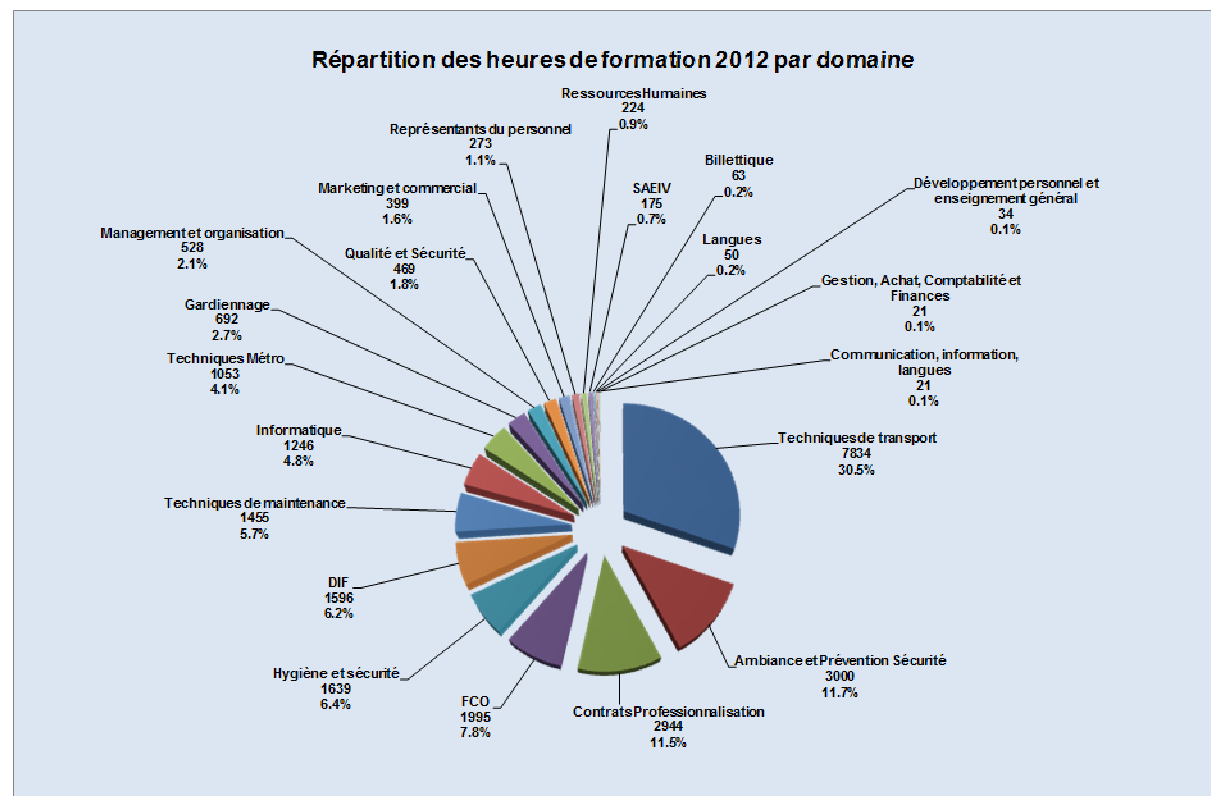
En 2012 Keolis Rennes dépense 4.50 % de la masse salariale dans la formation des salariés. Le montant correspondant à l'obligation légale (dépenses imputables) s'élève à 3,03 % pour un minimum légal de 1,9 %.

Keolis Rennes consacre plus de 3 500 heures (15%) aux formations obligatoires (FCO, Hygiène Sécurité) et 3 000 heures à la formation liée à la prévention de la relation professionnelle dégradée et du stress.

La professionnalisation des salariés sur leur nouveau poste dans divers secteurs (conduite, métro, régulation...) concerne 80 personnes qui bénéficient de près de 6 000 heures de formation. Enfin, la poursuite du déploiement de la GMAO (MAINTA) génère 300 heures de formation.

Près de 3 000 heures sont dispensées dans le cadre de contrats de professionnalisation.

Le dispositif DIF permet de financer 74 projets pour 62 personnes. Comme pour les années antérieures l'informatique, les langues, la conduite, la communication et le secourisme sont les principaux thèmes retenus par les salariés.



5 La qualité

Dans le cadre de la DSP 2006-2012, la qualité comprend deux démarches :

- La qualité contractuelle,
- La certification NF Service de la ligne a du métro

Les faits saillants de l'année 2012 :

- Qualité contractuelle : maintien d'un niveau positif d'intéressement
- NF Service Métro : renouvellement du certificat
- Agence commerciale et Infostar : poursuite de la démarche de professionnalisation en tenant compte des évolutions de la méthode de mesure
- Ponctualité métro : deux pannes longues en mai 2012 impactent l'indicateur
- Réalisation d'enquêtes mensuelles sur les lignes du réseau suburbain pour le suivi des prestations délivrées par les transporteurs affrétés
- Enquête satisfaction : des résultats de bon niveau

5.1. La qualité contractuelle

Tableau sommaire

Critère 1	Accueil et vente de service Informations téléphoniques, accueil aux agences commerciales, vente de titre
Critère 2	Conditions du voyage Accueil, conduite, vente de titre, information
Critère 3	Points d'arrêt Informations complètes aux points d'arrêt
Critère 4	Etat du matériel roulant Propreté intérieure et extérieure, informations et fonctionnement des équipements
Critère 5	Respect des horaires Passage à l'arrêt entre -1mn et +3mn par rapport à l'horaire
Critère 6	Maintenance parc bus Taux de panne, taux de succès aux mines et taux d'immobilisation des bus
Critère 7	Stations de métro Etat et disponibilité de l'information, annonce sonore en situation perturbée. Propreté et état des installations et des équipements Disponibilité des équipements
Critère 8	Rames de métro Propreté et état des équipements dans la rame
Critère 9	Disponibilité système - assurance ponctualité critère calculé automatiquement par le PCC, à partir de la régulation des rames et des arrêts du métro
Critère 10	Parcs relais Propreté, état et disponibilité
Critère 11	Maintenance métro Km moyen entre pannes

L'intéressement qualité

L'intéressement est en léger retrait en 2012 et atteint **239.559 €** (valeur 2005.)

En fin de DSP, les seuils globalement très élevés et les exigences accrues dans une partie des mesures expliquent ce retrait.
La prestation délivrée est sensiblement la même qu'en 2011.

Des progrès notables sont enregistrés en matière de conseil aux clients (agences et Infostar) et d'informations aux points d'arrêts. Cependant, les deux pannes métro de mai ont fait baisser le résultat de ponctualité du métro et altéré le résultat global.

		seuil 2012	T1	T2	T3	T4	Total 2011	T1	T2	T3	T4	Total 2012
1	accueil et vente de service	95%	-20 411	-18 394	-25 200	-25 200	-89 205	-19 519	-25 200	-25 200	-25 200	-95 119
2	conditions du voyage	97%	16 935	15 068	23 303	16 132	71 439	16 196	17 884	12 189	8 668	54 937
3	points d'arrêt	98%	18 900	17 900	-20 475	16 733	33 058	18 900	18 900	8 151	18 900	64 851
4	état du matériel roulant	92%	-32 323	-17 120	-1 890	4 850	-46 484	-890	-24 391	-19 415	-34 139	-78 835
5	Respect des horaires	75%	28 452	31 500	31 500	6 136	97 588	29 853	31 500	31 500	23 059	115 912
6	Maintenance du parc	Taux de panne bus *	-6 434	-8 235	-390	2 534	-12 525	2 700	1 012	-6 346	7 560	4 926
		succès aux mines	2 520	-635	2 520	2 520	6 925	2 520	2 520	2 520	669	8 229
		Taux d'immobilisation **	2 520	2 520	2 520	2 520	10 080	2 520	1 725	1 639	357	6 241
7	station de métro	90%	25 200	25 200	25 200	25 200	100 800	25 200	25 200	25 200	22 504	98 104
8	voyage en rame	92%	5 400	5 400	5 400	5 400	21 600	5 400	4 689	5 400	2 649	18 139
9	assurance ponctualité	0.9950	12 600	15 450	14 250	12 450	54 750	14 400	-14 550	16 350	12 750	28 950
10	parc relais	90%	544	630	910	760	2 843	850	864	549	161	2 424
11	maintenance métro ***	50 000	2 700	2 700	2 700	2 700	10 800	2 700	2 700	2 700	2 700	10 800
Total année			56 603	71 984	60 347	72 734	261 669	100 830	42 852	55 238	40 639	239 559

* taux de panne en ligne = nb pour 10000 km

** taux d'immobilisation = nb de jours par bus

*** nb de km entre deux pannes

Les résultats 2012 sont globalement stables par rapport à ceux de 2011. Certains critères atteignent des niveaux supérieurs et d'autres sont en retrait.

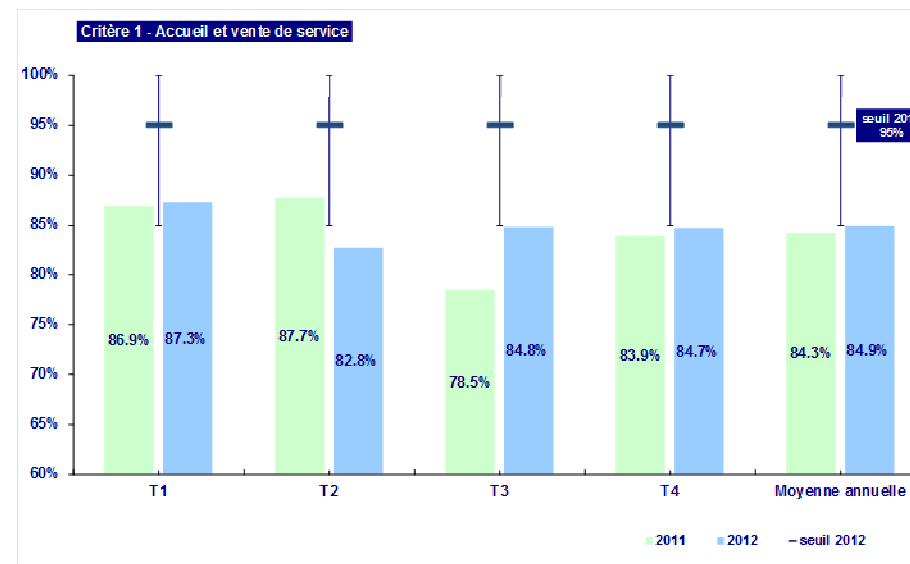
Critère 1 – Accueil et vente de service

Ce critère demeure fragile, et cela depuis le début de la DSP. Les résultats 2012 sont au dessous de l'objectif. La démarche d'amélioration initiée en 2009 a porté ses fruits. Face à une mesure plus exigeante et une augmentation des seuils, l'équipe commerciale reste dynamique, mobilisée, même si les résultats sont inférieurs aux niveaux attendus.

La qualité du conseil et de l'accueil est remarquée par les voyageurs mais pour autant, les réponses apportées lors des enquêtes mystères manquent encore de régularité. Les résultats issus de l'enquête satisfaction annuelle indiquent la très bonne perception par la clientèle de la prestation accueil et information à l'agence STAR.

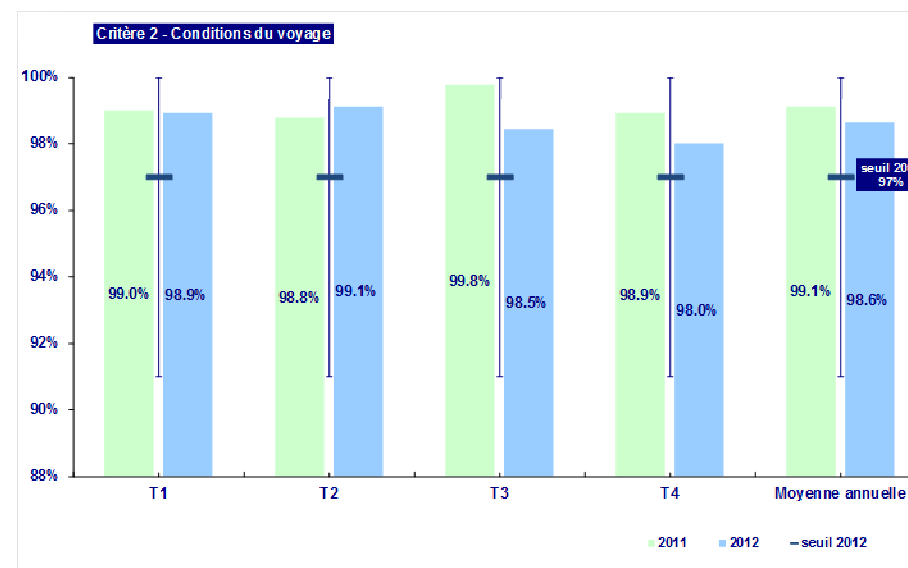
Pour rappel, la démarche de professionnalisation concerne les agents d'accueil en agence et au téléphone ; elle vise à passer d'un rôle de « vendeur » à celui d'un véritable conseiller transport. Conséquemment, la mesure effectuée par les clients mystères évalue l'aspect conseil des échanges auquel s'ajoute une notation plus sévère. L'exigence applicable au temps de décroché pour Infostar est par ailleurs importante.

Keolis a alerté Rennes Métropole à propos des niveaux d'exigence, en particulier en ce qui concerne le délai d'attente au téléphone. Le mesure est extrêmement sévère et plus exigeante que ce qui est généralement requis de la part des centres d'appel. Rennes Métropole a procédé à une mesure permanente du temps de décroché, tout au long de l'année 2012, de façon à se doter d'un indicateur traçant la réalité du délai de réponse.



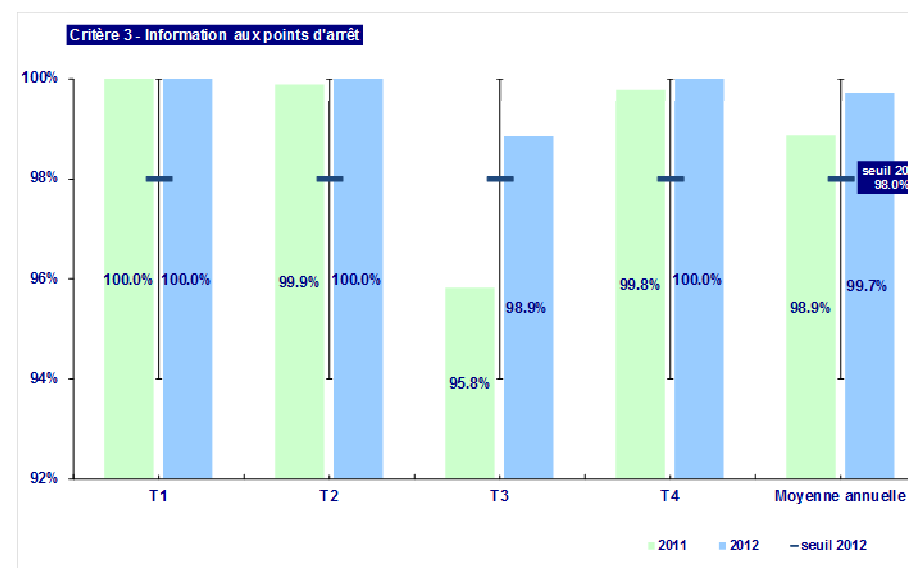
Critère 2 – Conditions de voyage bus

Les résultats 2012 sont légèrement inférieurs à ceux obtenus l'an dernier. Avec un seuil de 97%, l'indicateur est très sensible. Aux troisième et quatrième trimestres, quelques mesures non conformes de relève et d'accueil ont fait baisser le niveau sans mettre en danger la tenue globale du service.



Critère 3 – Information aux points d'arrêts

Résultats constants et au dessus du seuil, supérieurs à ceux de 2011. Ce critère est stable depuis 2006 malgré une évolution importante de l'exigence dans la mesure de l'indicateur et un seuil proche du « zéro défaut ».

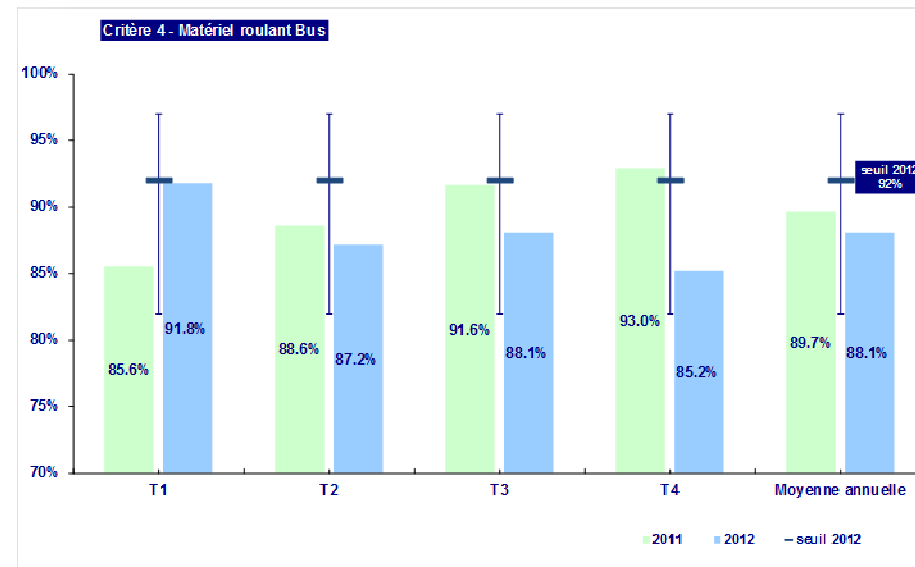


Critère 4 – État du matériel roulant bus

Les résultats de ce critère se sont dégradés au cours de l'année 2012.

Bien que des progrès notables soient constatés en matière de propreté intérieure, il demeure des problématiques d'état des sièges et de propreté extérieure.

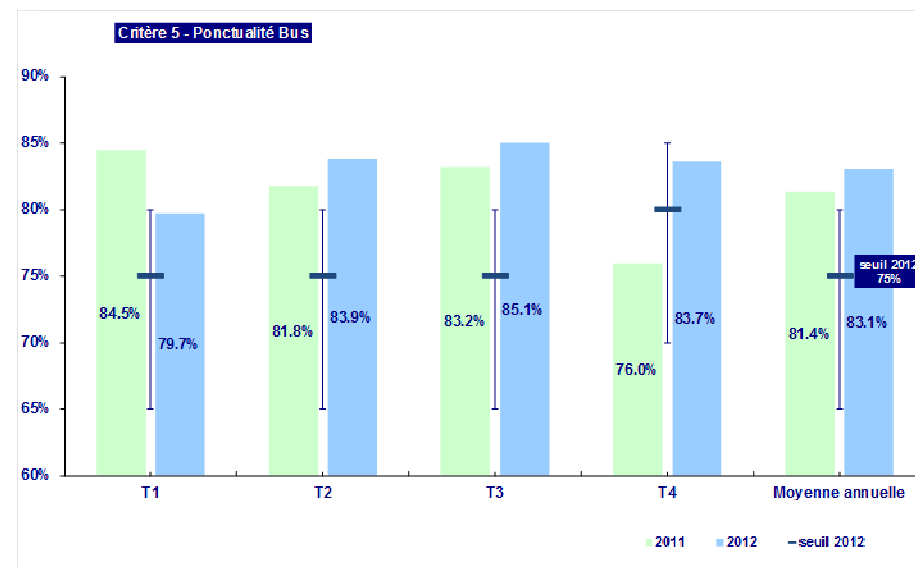
À noter que les tunnels de lavage arrivent en fin de vie, subissent de fréquentes pannes et doivent être changés en 2013.



Critère 5 – Respect des horaires bus

Les résultats obtenus en 2012 sont supérieurs à ceux de 2011 et l'indicateur montre une bonne tenue de la ponctualité globale du réseau STAR.

Au cours du 3^{ème} trimestre 2012, le seuil est passé de 75% à 80%, niveau actuel de résultat. À noter que la mise en place et la fiabilisation progressive du SAE-IV induit une très nette diminution des avances, les agents maîtrisant beaucoup mieux leur positionnement sur leur parcours.



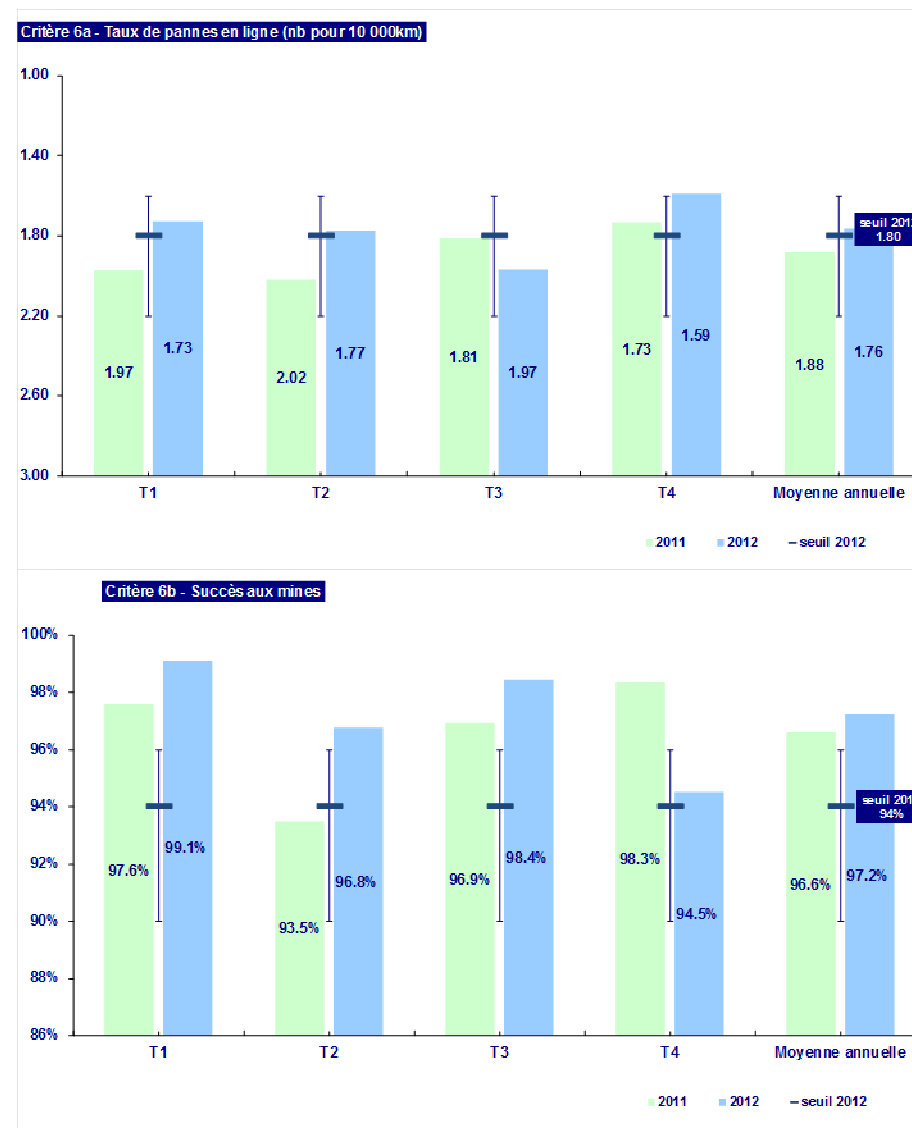
Critère 6 – Maintenance du parc bus

« taux de panne en ligne »

En 2012, cet indicateur dépasse l'objectif trois trimestres sur quatre avec une progression constante depuis 2009. On constate en effet une baisse notable des pannes en lignes et une nette régression des pannes dites « rouges » c'est-à-dire pénalisantes pour les voyageurs.

« Succès aux Mines »

Comme les années précédentes, le comportement de ce critère est stable et de bon niveau. Le résultat 2012 est supérieur à celui obtenu en 2011.

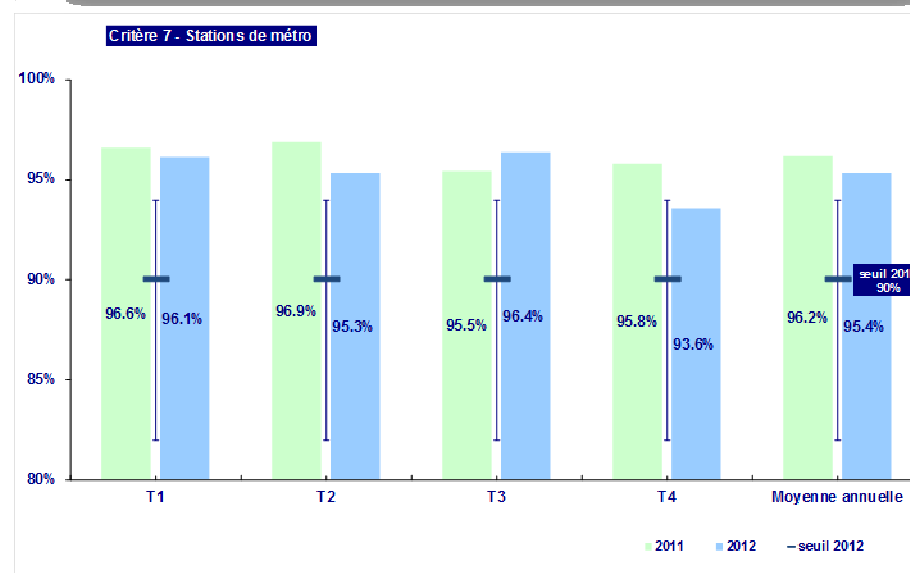
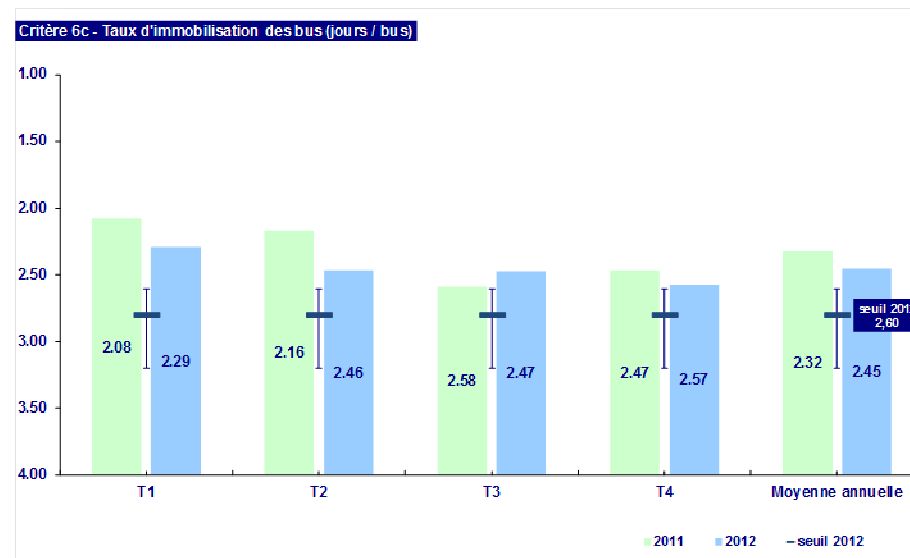


« taux d'immobilisation »

Ce critère conserve une bonne tenue mais est en léger retrait par rapport à 2011.

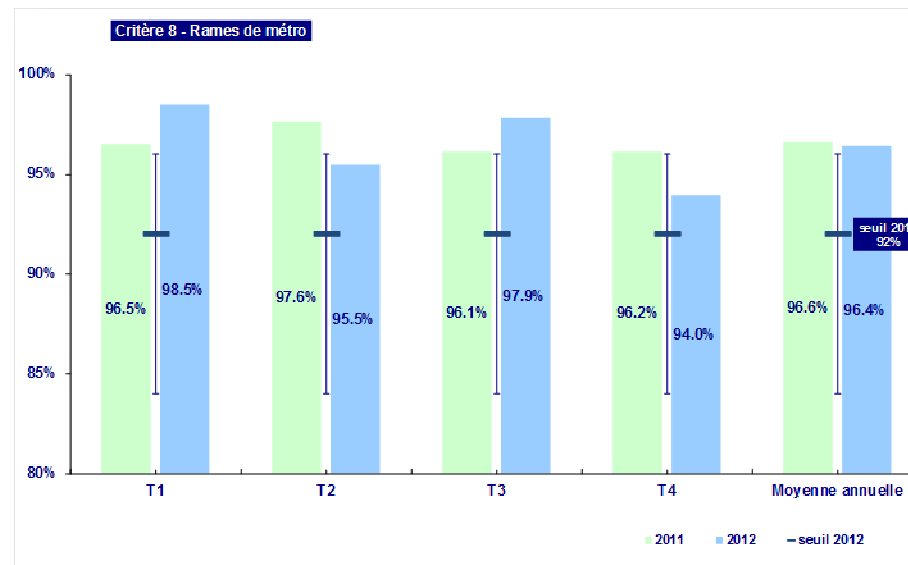
Critères 7 – stations de métro

Depuis 2008, ce critère est stable et conserve un bon niveau de résultats. L'année 2012 est comparable à 2011 avec toutefois une légère baisse du résultat en fin d'année. Le mauvais temps particulièrement pénalisant a pu jouer sur le résultat.



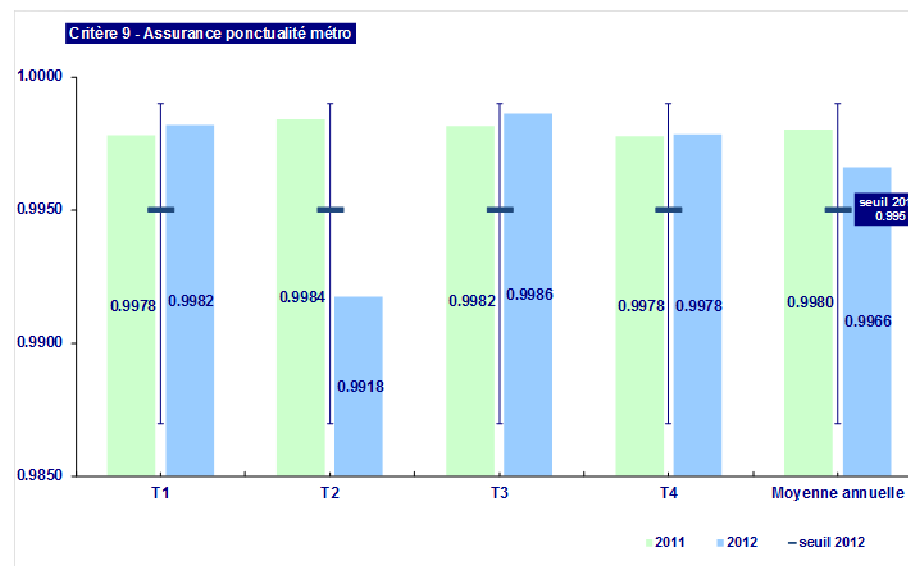
Critère 8 – Voyage en rame

Résultats satisfaisants en 2012 et sensiblement comparables à ceux obtenus en 2011 malgré une légère baisse au dernier trimestre.



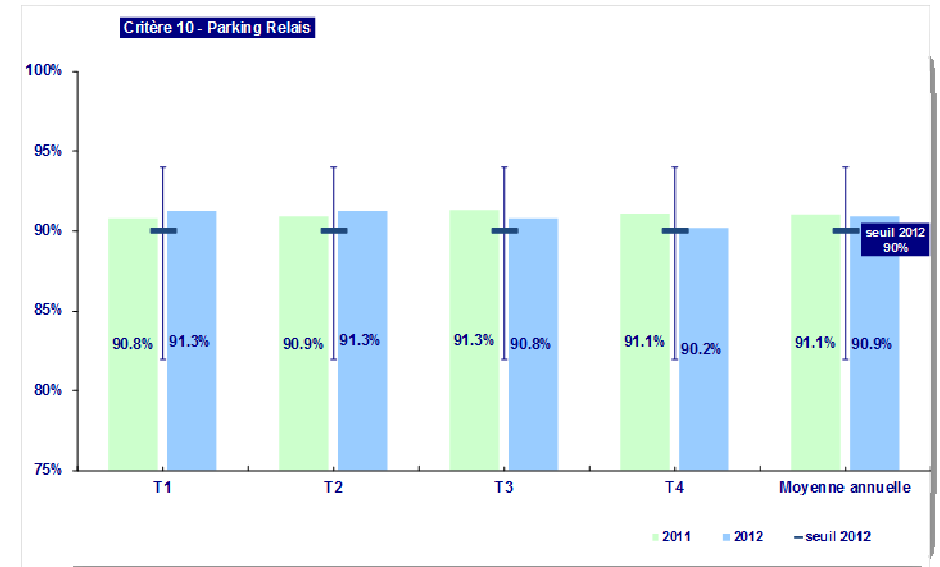
Critère 9 – Assurance ponctualité métro

Résultats stables et satisfaisants depuis 2009. Cependant, les deux pannes longues de mai 2012 ont immédiatement fait chuter l'indicateur, démontrant la sensibilité du critère.



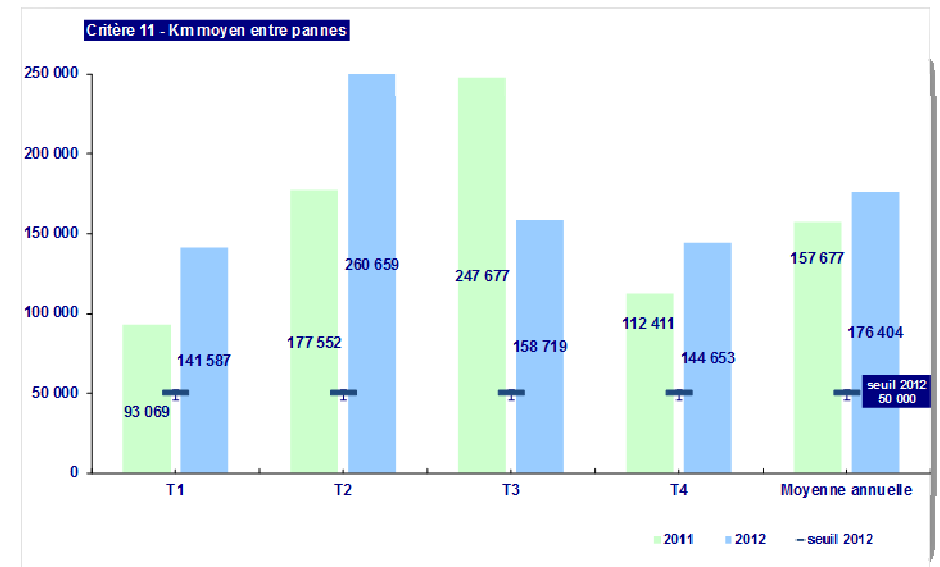
Critère 10 – Parc relais

Le critère enregistre des résultats en léger retrait par rapport à 2011. La prestation de nettoyage demande un contrôle plus approfondi, notamment en ce qui concerne les parties piétonnes, naturellement plus sensibles lors des contrôles. Par ailleurs, même si le fonctionnement des équipements s'est nettement amélioré, la persistance de Jalonnement Routier Dynamique hors service affecte le résultat global.



Critère 11 – maintenance métro

Le résultat de ce critère demeure positif en 2012 comme en 2011, toujours au-dessus du seuil requis.



5.2. La certification NF Service Métro

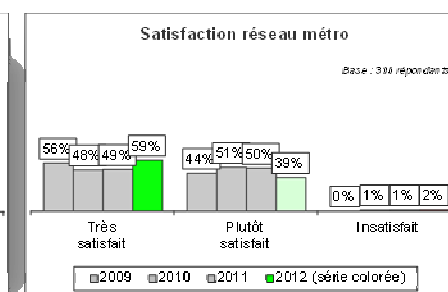
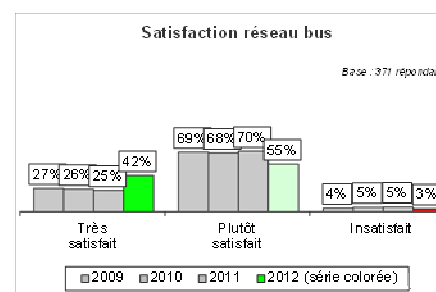
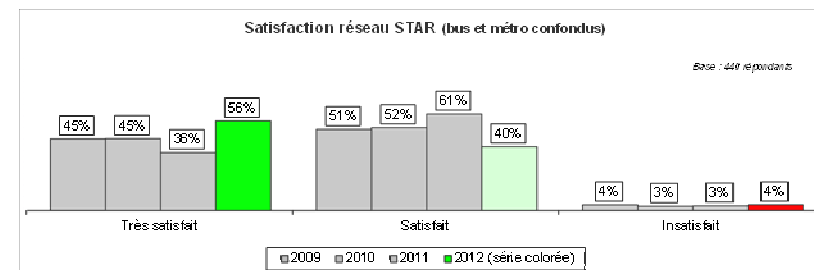
Le certificat a été renouvelé en 2012. Comme l'année précédente, l'auditeur a souligné l'intérêt porté à la démarche, la maîtrise des prestations et la constante évolution documentaire.

Il a également salué l'implication de Rennes Métropole dans le suivi de la démarche et les actions d'amélioration du service.

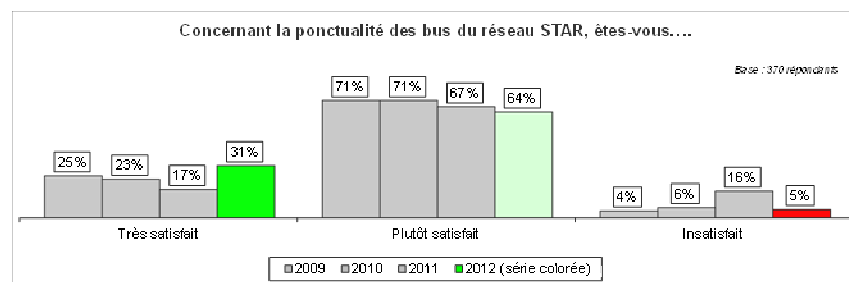
5.3. Enquête de satisfaction

L'enquête de satisfaction est réalisée chaque année. Depuis 4 ans, Keolis Rennes a confié cette étude au cabinet Epsilon Marketing. Voici les points clés de l'enquête 2012 (issus du rapport d'étude du cabinet) :

- Un très bon niveau de satisfaction : **96% de clients satisfaits** dont 56% de très satisfaits.
- Une dynamique de progrès : suite au tassement observé en 2010 et au dérapage mesuré en 2011 lié à la baisse de la satisfaction sur la ponctualité, la satisfaction 2012 enregistre un très net redressement au cours des douze derniers mois.
- Deux clés d'explication : les dysfonctionnements observés en 2011 ont été résolus (aspect ponctualité) et amélioration de l'attitude du personnel STAR ; plus accueillant et davantage à l'écoute des clients.
- Parmi les neuf composantes d'offre : 2 restent stables (avec un très haut niveau de satisfaction) et 7 progressent.



Une hausse de l'indicateur ponctualité



6 La démarche développement durable

Tout au long du présent rapport ont été tracées des actions et évoqués des indicateurs qui relèvent de la politique de développement durable. Les principales évolutions sont reprises ci-après.

En matière de mobilité durable, l'offre de transport a, cette année encore, été augmentée (+ 2%) et s'est traduite par une notable progression de la fréquentation du réseau (+ 3.9%). De nouvelles lignes ont été mises en accessibilité, portant le nombre de lignes accessibles à 31, soit 88% du trafic total du réseau STAR.

La démarche visant à étaler les horaires de début de cours à l'Université de Rennes 2, qui avait fait l'objet d'importantes concertations en 2011, notamment avec le Bureau des temps de Rennes Métropole, a trouvé sa conclusion en 2012 ; elle s'est concrétisée par la signature le 18 septembre d'une « charte d'engagement destinée à lisser la fréquentation du métro, à l'heure de pointe du matin » entre Rennes Métropole, Université Rennes 2, Université Rennes 1, le centre Hospitalier Universitaire Pontchaillou, le Lycée Coëtlogon, le lycée Victor et Hélène Basch, Keolis Rennes et le Centre Régional des Œuvres Universitaires et Scolaires de Rennes. Concrètement, les horaires de début des cours de l'université, jusque-là tous à la même heure, ont été répartis en deux vagues, 8h15 pour 6.000 étudiants et 8h30 pour 8.000 étudiants, pour une expérimentation d'un an lancée à la rentrée universitaire de septembre.

Le premier bilan qui a pu être dressé fin 2012 de cette expérimentation est le suivant :

- hausse de fréquentation du métro en global (+6% environ de 7h40 à 8h50), notamment à Pontchaillou et Villejean-Université
- amélioration du confort et de la sécurité : baisse de la charge moyenne des rames de 17% à Pontchaillou (150 personnes au lieu de 180 personnes), suppression de la saturation de la sortie de la station Villejean Université, fréquente vers 8h10
- écrêtement des flux métro en hyper-pointe du matin (-5%)
- écrêtement des entrées dans le métro à la station Gares (la plus tendue) en hyper-pointe du matin (-5%)

Les principaux points noirs de la ligne de métro ont donc été résolus et le système de transport a pu, immédiatement et sans investissement, répondre à la demande créée par une nette augmentation à la rentrée 2012 des effectifs étudiants. Des investissements lourds pour garantir durablement la capacité du métro peuvent être différés de plusieurs années.

Cette expérimentation a été reconnue par le concours des Trophées du Groupe SNCF, le projet ayant été déclaré finaliste de sa catégorie en mars 2013. Par ailleurs, l'exemple rennais est mis en avant en Ile de France dans le cadre des projets d'amélioration des déplacements dans le Grand Paris.

En matière sociale, Keolis a continué à fortement concourir aux dispositifs d'amortisseurs sociaux en cette année de crise en reversant à Rennes Métropole un montant de 1 619 817 € de compensations pour gratuités sociales. Il s'agit là d'une disposition contractuelle, mais dont l'effet est en hausse de 519 627 € par rapport aux sommes reversées en 2011.

Le nombre total d'incidents d'ambiance recensés sur le réseau est en hausse très sensible, de 26% par rapport à 2011 (+ 14% par rapport à 2010). Cette hausse est particulièrement élevée en matière d'agressions, menaces et insultes (+43%) et d'altercations entre clients (+53%). Heureusement, aucun fait majeur n'a cependant été à déplorer. Sans doute faut-il y voir des effets de la crise sur les comportements d'une frange de la population, car la politique de sécurisation du réseau est restée très active, tant au sein des équipes de Keolis Rennes que du fait d'intervenants externes. Une Convention de partenariat entre l'Etat et la Société Keolis Rennes a été signée le 18 mai 2012 par le Préfet de Région, Préfet d'Ille-et-Vilaine et par le Directeur Général de Keolis Rennes, contresignée par le Maire de Rennes, Président de Rennes Métropole. Elle décrit les modalités de concertation entre les deux parties, les dispositifs complémentaires de formation et d'insertion professionnelle, les modalités de coordination opérationnelle en matière de sécurité et de contrôle, en temps normal et à l'occasion d'évènements particuliers (veilles de vacances scolaires, festivités etc.).

Cette convention inédite et novatrice, inspire début 2013 un projet de Convention entre le Ministère de l'Intérieur et le groupe Keolis.

La dynamique lancée en 2011 par Keolis Rennes pour intensifier de façon très sensible ses efforts de lutte contre la fraude a commencé à porter ses fruits : le taux de fraude a baissé de 11,4% à 10,3% entre 2011 et 2012.

En matière sociale, l'effort de formation des collaborateurs de Keolis Rennes a été soutenu, à 4.5% de la masse salariale.

En matière environnementale, la certification ISO 14001 (qui concerne l'ensemble des activités dont le cœur du métier de transport) a été conservée.

Chapitre 2 Éléments comptables et financiers

1 Comptes annuels de la délégation

1.1. Comptes annuels de résultat d'exploitation de la délégation

Synthèse solde pour l'AO				
(en €)	DSP Avenant 10 €janvier 2005	DSP Avenant 10 € 2012	Réalisation	Ecart
Recettes d'exploitation	35 127 929	39 244 357	41 218 495	1 974 138
Charges d'exploitation	75 549 450	89 115 097	91 080 279	1 965 183
Contribution forfaitaire soumise à indexation	40 397 521	49 870 740	49 861 784	-8 955

Recettes d'exploitation				
(en €)	DSP Avenant 10 €janvier 2005	DSP Avenant 10 € 2012	Réalisation	Ecart
Ventes de titres	12 554 717	14 034 918	14 641 374	606 456
Ventes d'abonnements	15 688 876	17 538 595	17 718 795	180 200
Recettes commerciales	28 243 593	31 573 513	32 360 170	786 657
Ventes de titres				
Ventes d'abonnements	5 358 917	5 990 733	8 089 551	2 098 818
Recettes de gratuité	5 358 917	5 990 733	8 089 551	2 098 818
Partage du risque commercial			-1 619 817	-1 619 817
Recettes tarifaires	33 602 510	37 564 246	38 829 904	1 265 658
Reversements liés aux titres multimodaux	0	0	0	0
Publicité	551 000	678 061	446 000	-232 061
Amendes	641 000	810 545	830 475	19 930
Recettes financières	180 000	19 998	7 874	-12 124
Transports occasionnels	153 419	171 507	137 263	-34 244
Autres	0	0	966 979	966 979
Recettes non tarifaires	1 525 419	1 680 111	2 388 591	708 480
TOTAL RECETTES D'EXPLOITATION	35 127 929	39 244 357	41 218 495	1 974 138
CONTRIBUTION FORFAITAIRE	40 397 521	49 870 740	49 861 784	-8 955

Synthèse des coûts d'exploitation				
<i>(en €)</i>	DSP Avenant 10 €janvier 2005	DSP Avenant 10 € 2012	Réalisation	Ecart
Electricité	373 345	465 597	545 186	79 589
Carburant	3 649 291	4 812 411	4 900 093	87 682
Lubrifiants	57 136	66 787	120 194	53 407
Pneumatiques	353 686	413 428	385 666	-27 762
Pièces détachées	732 958	856 762	1 157 675	300 913
Lavage	0	0	0	0
Nettoyage	428 557	500 945	519 203	18 258
Entretien	1 156 574	1 351 931	389 719	-962 212
Personnel de maintenance	3 557 023	4 108 842	4 518 584	409 742
Total coûts kilométriques	10 308 571	12 576 702	12 536 320	-40 382
Total coûts personnels de conduite	21 365 247	24 679 744	25 232 127	552 383
Total coûts d'affrètement	16 337 205	19 092 066	19 896 106	804 040
Structure-Exploitation	10 750 386	12 429 382	13 337 707	908 325
Structure-Filiale	7 820 050	9 126 162	10 179 487	1 053 325
Direction régionale	0	0	0	0
Siège	525 000	613 678	631 000	17 322
Aléas	0	0	0	0
Marge	1 142 530	2 084 587	447 037	-1 637 550
Total charges de structure	20 237 966	24 253 809	24 595 230	341 422
Total dépenses d'équipements fixes	7 300 461	8 512 776	8 820 496	307 720
TOTAL DEPENSES	75 549 450	89 115 097	91 080 279	1 965 183

Autres Activités hors contribution de l'AO				
(en €)	DSP Avenant 10 €janvier 2005	DSP Avenant 10 € 2012	Réalisation	Ecart
Taxe professionnelle (article 34.3)				
Contribution Economique Territoriale facturée	1 400 000	1 722 840	1 552 048	-170 793
Charge de Contribution Economique Territoriale	1 400 000	1 722 840	1 552 048	-170 792
Taxe sur les salaires				
Taxe sur les salaires facturée			1 769 733	1 769 733
Charges de taxe sur les salaires			1 786 324	1 786 324
Services effectués pour le compte de tiers (articles 9.1-9.2)				
Produits d'activités			107 532	107 532
Dépenses d'activités y.c. redevance			50 929	50 929
Rénovation et Vandalisme (articles 29.3.2-26.2.2)				
Rénovations et vandalisme facturés	184 000	225 179	14 942	-210 237
Charges de rénovations et vandalisme	160 000	195 808	15 168	-180 640
Dépenses contrôlées (articles 34.6)				
Dépenses contrôlées facturées			554 663	554 663
Charges des dépenses contrôlées			485 363	485 363
Droit individuel à la formation (articles 34.4)				
Droit individuel de formation facturé			8 925	8 925
Charges du Droit individuel de formation			59	59
AMO ligne b				
Produits sur AMO ligne b			266 667	266 667
Charges AMO ligne b			243 595	243 595
Eléments exceptionnels				
Reprises de provisions sur exercices antérieurs				
Intéressement à la qualité (article 17.4)				
Produit de l'intéressement à la qualité (article 17.4)			287 989	287 989
Total des Produits des Activités hors Contribution de l'AO	1 584 000	1 948 019	4 562 499	2 614 480
Total des Charges des Activités hors Contribution de l'AO	1 560 000	1 918 648	4 133 485	2 214 837
Résultat sur Activités hors Contribution de l'AO	24 000	29 371	429 014	399 643

COMPTES DE L'ENTREPRISE				
(en €)	DSP Avenant 10 €janvier 2005	DSP Avenant 10 € 2012	Réalisation	Ecart
dont activités incluses dans la Contribution forfaitaire	75 525 450	89 115 097	91 080 279	1 965 183
dont activités non incluses dans la Contribution forfaitaire	1 584 000	1 948 019	4 562 499	2 614 480
TOTAL RECETTES	77 109 450	91 063 116	95 642 778	4 579 662
dont activités incluses dans la Contribution forfaitaire	74 406 920	87 030 510	90 633 242	3 602 732
dont activités non incluses dans la Contribution forfaitaire	1 560 000	1 918 648	4 133 485	2 214 837
TOTAL DEPENSES	75 966 920	88 949 158	94 766 727	5 817 569
RESULTAT ECONOMIQUE (avant SP et IS)	1 142 530	2 113 958	876 051	-1 237 907

1.2. Méthodologie d'élaboration des comptes de la délégation

Les comptes annuels sont établis conformément aux dispositions de l'article R 1411 – 7 du Code Général des Collectivités Territoriales. Etablis à partir des comptes sociaux du délégataire, ils respectent les principes d'indépendance des exercices et de permanence des méthodes retenues. La réalisation est comparée aux prévisions telles qu'elles ressortent de l'annexe 6 réactualisée par l'avenant 8 à la convention de Délégation de Service Public.

Les charges et les produits non inclus dans la constitution de la Contribution Forfaitaire sont présentés séparément.

Principes retenus pour l'imputation des charges

L'imputation des charges dans les différents postes des comptes de la délégation se fait en cohérence avec les méthodes retenues pour l'élaboration de l'annexe 6, document de référence pour cette présentation.

L'ensemble des charges est affecté de façon directe à l'exception des charges ci-dessous pour lesquelles les méthodes de répartition sont précisées :

➤ **Charges externes de formations (coûts pédagogiques et frais annexes) sous déduction des éventuelles prises en charges par les organismes collecteurs (OPCA)**

Répartition au prorata des dépenses supportées et telles que ventilées par grande fonction dans l'entreprise (conduite, exploitation, maintenance, structure) dans le budget formation.

➤ **Variation des provisions pour médailles du travail, constituées conformément aux normes comptables IFRS**

Répartition dans les différents postes de personnel au prorata des effectifs.

➤ **Participation des salariés aux fruits de l'expansion selon les dispositions légales en vigueur**

Répartition dans les différents postes de personnel au prorata de la masse salariale.

➤ **Sous-traitance directe (services réalisés par le délégataire et sous traités ponctuellement ou pour une courte durée conformément aux dispositions de l'article 7.2 de la convention)**

Afin de permettre une comparaison avec les prévisions de la Délégation, le coût de ces services sous-traités est affecté au poste de personnel conduite.

Méthodes d'indexation retenues par poste de dépenses et de recettes (hypothèses contractuelles)

Recettes tarifaires

Indexation par l'application de la Hausse Moyenne Pondérée cumulée avant prise en compte de l'évolution au-delà de l'inflation et telle que prévue dans le programme tarifaire contractuel de référence, soit pour:

2006 :	1,10%
2007 :	0,80%
2008 :	2,68%
2009 :	1,22%
2010 :	1,50%
2011 :	3,00%
2012 :	1,50%.

Recettes non tarifaires

➤ **Publicité et Autres recettes non tarifaires :**

Indexation par application de l'évolution de l'indice FSD (valeur moyenne 2011 / valeur janvier 2005).

➤ **Recettes financières :**

Indexation par application de l'évolution de l'indice EONIA (valeur moyenne 2012 : 0,23 % / valeur janvier 2005 : 2,08 %).

Contribution Forfaitaire

Indexation par application du coefficient d'indexation prévisionnel de la contribution forfaitaire tel que retenu pour l'arrêté des comptes sociaux.

Dépenses

Principe général : une indexation des postes de dépenses par application de l'évolution des indices entraînerait une distorsion importante. En effet, il convient d'introduire dans les formules d'indexation retenues le mécanisme de la contribution forfaitaire qui s'apprécie comme un solde entre des dépenses et des recettes prévisionnelles, chacun de ces facteurs évoluant de façon différenciée.

Les dépenses sont en conséquence indexées par application d'un coefficient calculé à partir :

- de l'évolution de l'indice de référence (moyenne 2012/janvier 2005) pondérée par le rapport entre la contribution forfaitaire et le montant total de dépenses tels qu'ils figurent dans la DSP (54%)
- de l'indexation moyenne des recettes prises en compte pour la détermination de la contribution forfaitaire pondérée par le rapport entre celles-ci et le montant total des dépenses tels qu'ils figurent dans la DSP (46%)
- et sur lequel il est appliqué la partie fixe de 0,05.

Exemple d'application :

Le poste carburant est indexé par application de la formule :

$0,05 + 0,95 \times [0,54(\text{moyenne indices Gn } 2012 / G0) + 0,46 (\text{indexation moyenne des recettes})]$

Les indices utilisés sont les indices de référence de la formule d'indexation de la Contribution forfaitaire c'est-à-dire :

Indice Gazole pour le poste carburant

Indice Salaire pour les frais de personnel

Indice Energie pour l'électricité métro

Indice composite FSD pour les autres postes de charges

L'indexation du poste « coût d'affrètement » prend en compte le poids des différents paramètres ainsi que les périodes de référence dans les contrats avec les transporteurs.

1.3. Activités incluses dans la contribution forfaitaire

Les chiffres expriment les écarts entre les réalisations et les hypothèses contractuelles actualisées.

Recettes tarifaires : + 1 266 K€

➤ Recettes commerciales : + 787 K€

Les recettes commerciales se sont élevées à 32 360 K€. Ce montant inclut une compensation tarifaire de 232 K€ prévue par l'avenant 9, neutralisant l'impact sur l'usager du relèvement du taux réduit de TVA à 7 %. Retraitée de cette compensation, la progression des recettes commerciales est de 7,4 % sur 2011. Le 1^{er} juillet, les tarifs ont augmenté en moyenne de 5,02 %, soit une hausse moyenne annuelle de 4,73 % sur 2011, dont un effet dû à la hausse de la TVA de 0,72 %.

Par rapport à 2011, la fréquentation comptabilisée progresse quant à elle de 3,9 % : les ventes de tickets sont à + 2,4 %, tandis que les formules d'abonnement sont à + 5,1 %.

La dynamique sur les ventes de tickets est moins soutenue qu'en 2011, mais l'écart reste favorable par rapport aux hypothèses contractuelles de recettes : l'écart est de +606K€. En contrepartie, cette dynamique est beaucoup plus visible sur les formules d'abonnement permettant ainsi un dépassement de l'objectif de recettes de 180 K€.

➤ Recettes de gratuités sociales : + 2 099 K€

A l'identique des dispositions prévues pour les recettes commerciales pour neutraliser l'impact de la hausse de la TVA, les recettes comprennent une compensation tarifaire de 56 K€.

Le nombre de cartes attribuées progresse encore fortement : +6,3 % sur 2011. Les recettes sont à + 10 %.

Avec un nombre de cartes supérieur de 26 % aux hypothèses contractuelles, les recettes sont nettement au-dessus des engagements contractuels : +2 099 K€.

➤ Partage du risque commercial : - 1 620 K€

L'application des dispositions contractuelles entraîne la restitution à Rennes Métropole d'une part du dépassement de l'objectif de recettes constaté sur les gratuités sociales, soit une restitution de 1 620 K€, au lieu de 1 100 K€ pour 2011.

Recettes non tarifaires : + 708 K€

➤ Publicité : - 232 K€

La faiblesse de l'activité commerciale pénalise encore les résultats 2012.

➤ Infractions tarifaires : + 20 K€

Le nombre de procès verbaux émis est en forte progression (+ 16 % sur 2011)

➤ Produits financiers : - 12 K€

➤ Transports occasionnels : - 34 K€

Ce poste regroupe les services spéciaux ainsi que les transports de groupe sur les lignes régulières.

➤ Autres : + 967 K€

Il s'agit principalement de la refacturation des effets des perturbations liées aux travaux de voirie de 2011 (275 K€) et de 2012 (provision de 600 K€), ainsi que de prestations de maintenance effectuées pour le compte de tiers.

Contribution forfaitaire : - 10 K€

La contribution forfaitaire comptabilisée en 2012 a fait l'objet d'une estimation, les derniers indices n'étant pas connus au moment de l'arrêté des comptes.

La base est celle de l'avenant 10 qui a été approuvé par le conseil communautaire du 20 décembre 2012 (40 397 K€) et le coefficient d'indexation prévisionnel a été de 23,45 % (+2,1 % sur 2011).

Coûts kilométriques : - 40 K€

- **Electricité : + 80 K€**
L'évolution des prix de l'électricité est supérieure à l'évolution de l'indice « Electricité moyenne tension ». La consommation est conforme aux prévisions.
- **Carburant : + 88 K€**
Légère sous-évaluation des kilométrages techniques dans les hypothèses contractuelles.
- **Lubrifiants : + 53 K€**
Les opérations de vidange plus fréquentes pour améliorer l'entretien préventif et l'utilisation d'une huile de synthèse nécessaire pour les nouvelles générations de moteur expliquent le dépassement.
- **Pneumatiques : - 28 K€**
Pas d'écart significatif sur ce poste.
- **Pièces détachées : + 300 K€**
Dont bus : + 280 K€
Le dépassement sur l'achat de pièces détachées
Dont métro : + 20 K€
Activité bus : le taux de pannes est en baisse, mais l'activité est pénalisée par la hausse du nombre d'accidents.
- **Nettoyage : + 18 K€**
Dont bus : + 21 K€
Dont métro : - 3 K€
Maintien d'un niveau élevé des opérations de nettoyage.
- **Entretien : - 962 K€**
Dont bus : - 75 K€
Moins de prestations externes effectuées : ce point est à lier cependant au dépassement observé sur les pièces détachées.
Dont métro : - 887 K€
L'écart favorable résulte de l'effet de l'internalisation de certaines prestations de maintenance de niveau 3. Le contrat de maintenance Siemens est imputé, suivant les règles appliquées les années précédentes, à hauteur de 23 % pour le matériel roulant et 77 % pour les installations fixes.

➤ Personnel de maintenance : + 410 K€

- Dont bus : + 182 K€
L'absence d'opérations de rénovations a permis le renforcement des opérations de maintenance préventive et curative.
- Dont métro : + 228 K€
Renfort des équipes Métro suite à l'internalisation des prestations de niveau 3. Et moins d'activité refacturable (RG notamment).

Coûts de conduite : + 552 K€

La productivité prévue par le contrat ne s'est pas faite.

L'absentéisme est au même niveau qu'en 2011 (6,33 %).

Coûts d'affrètement : + 804 K€

Le kilométrage affrété est supérieur aux hypothèses contractuelles : le tableau détaillant les kilomètres fait apparaître un écart de + 829 000 km sur les services affrétés.

Charges de structure (hors marge) : + 1 979K€

➤ Structure exploitation : + 908 K€

Dont, en charges de personnel, l'effet du renforcement des missions de sécurisation, de médiation et de prévention mises en place à la fin 2009, d'un renforcement des métiers au métro et aux méthodes.

➤ Structure filiale : + 1 054 K€

Les principaux écarts sont relevés sur les postes suivants :

- Charges de personnel : + 716 K€. Les effectifs sont supérieurs notamment au service Marketing tant en structure qu'à l'accueil commercial.
- Assurances dommages : + 196 K€ du fait de l'actualisation des contrats plus élevée que prévue.
- Honoraires : + 48 K€ dont 32 K€ de rémunération à un cabinet conseil pour une réduction du taux de cotisation « accidents du travail ». L'économie résultant de la baisse du taux de cotisation ayant été intégralement neutralisée par la réduction de l'actualisation de la Contribution Forfaitaire, déduction sera faite du montant de ces honoraires.
- Amortissements et provisions pour dépréciation : + 49 K€. Pour amortissements de divers petits équipements.

➤ Frais de siège : + 17 K€

Les évolutions des frais de siège sont conformes aux engagements contractuels.

Dépenses d'équipement fixes : + 308 K€

Les écarts les plus significatifs sont relevés sur les postes suivants :

➤ Personnel des infrastructures : + 404 K€

Un écart défavorable consécutif au renforcement des équipes décidé lors de l'internalisation des prestations de maintenance.

➤ Achats de prestations et pièces pour les équipements liés au système : - 414K€

A l'inverse les prestations externes ont diminué du fait de l'internalisation de la maintenance.

➤ Gardiennage des parcs-relais : + 132 K€

Un absentéisme élevé nécessite le recours à un prestataire extérieur, les opérations d'entretien et de nettoyage.

➤ Service informatique : + 180 K€

Renforcement des équipes et des prestations.

Marge avant impôt : - 1 637 K€

L'accroissement de l'écart favorable observé sur les recettes nettes de partage du risque commercial (+ 1 974 K€, y compris impacts travaux pour 2012 estimé à 600 K€) est insuffisant pour couvrir l'excédent de dépenses constaté sur les coûts de conduite (+552 K€) l'affrètement (+ 804 K€), les services « support » indispensables aux fonctions opérationnelles (+ 1 962 K€), et les équipements fixes (+308 K€). Les écarts favorables sur les coûts kilométriques (- 40 K€) étant très marginaux.

1.4. Autres activités non incluses dans la DSP

Contribution économique territoriale (CET)

La CET est constituée de deux taxes : la Contribution à la Valeur Ajoutée de l'Entreprise (CVAE) et la Contribution Foncière des Entreprises (CFE).

Pour 2012, la CVAE a été estimée à 892 K€ (la liquidation définitive aura lieu en 2013), et la CFE a été acquittée pour 648 K€. Une régularisation de 12 K€ de taxe professionnelle est intervenue en 2012.

Taxe sur les salaires

Le délégataire est désormais soumis à la taxe sur les salaires, avec effet au 1er janvier 2004 : par convention particulière et par l'avenant 4 approuvé le 21 février 2008, Rennes Métropole prend en charge, en tant que dépense contrôlée, cette nouvelle dépense.

La charge comptabilisée et facturable à Rennes Métropole est une provision, le montant réel sera déterminé lors de la régularisation annuelle.

Services effectués pour compte de tiers

Les services effectués pour compte de tiers sont liés à l'exécution d'un marché de sous-traitance pour les rénovations des rames de métro du réseau de Toulouse (travaux sur les unités d'entraînement des portes automatiques).

Rénovation Vandalisme (articles 29.3.2 et 26.2.2 de la convention)

Il n'y a pas eu de rénovations de bus : les charges sont des charges de vandalisme.

Dépenses contrôlées (article 34.6)

Les produits constatés en 2012 correspondent à la réalisation de 2 révisions générales des rames, non totalement achevées toutefois à la clôture de l'exercice, pour 385 K€, ainsi qu'à la refacturation de frais d'établissement pour les RG2 à hauteur de 60 K€. L'exercice 2012 a également enregistré un reliquat de facturation de 89 K€ pour des révisions intervenues en 2011, ainsi que des reprises sur amortissements de 21 K€.

Les charges correspondent au reliquat des opérations de 2011 et d'opérations en cours (RG2) à la fin 2012.

Droit Individuel à la Formation

Le produit constaté correspond à la facturation à Rennes Métropole des éléments de 2011. Aucun produit à recevoir au titre de 2012 n'a été provisionné sur l'exercice. Les montants apparaissant en charges seront régularisés dans le cadre de la facturation définitive 2012.

AMO ligne b

Une convention d'AMO a été conclue avec Rennes Métropole et rendue exécutoire à compter d'août 2009. Les opérations d'actualisation (en produits et en charges) sont enregistrées.

Intéressement à la qualité

Les réalisations 2012 sont détaillées au point 5 du chapitre 1.

2 Investissements réalisés par le Déléguataire

2.1. Inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et biens de reprise du service délégué

Au 31 décembre 2012, les biens de retour à titre gratuit en fin de convention concernent les biens acquis au titre des frais de premier établissement pour la réalisation des révisions générales (RG) des rames 208 AG, ainsi que les frais engagés pour l'acquisition du logiciel de GMAO Mainta.

La liste valant mise à jour de l'annexe 16C de la convention s'établit comme suit :

DESIGNATION	COMPTE	DATE D'ACQUISITION	VALEURS D'ACQUISITION				AMORTISSEMENTS				VNC AU 31/12/2012	
			AU 01/01/2012	ACQUISITIONS	CESSIONS	AU 31/12/2012	AU 01/01/2012	DOTATIONS	REPRISES	AU 31/12/2012		
BACS A BEC POUR RAYONNAGE	215411	31-déc-06	569,10			569,10	569,10			569,10	0,00	
FONTAINE BIOLOGIQUE ZYMO	215411	31-déc-06	1 650,00			1 650,00	1 650,00			1 650,00	0,00	
POSTE DIELECTRIQUE 5KV 50M	215411	31-déc-06	1 622,00			1 622,00	1 622,00			1 622,00	0,00	
RAYONNAGE ALU/ZING 1000MX500MM	215411	31-déc-06	293,08			293,08	293,08			293,08	0,00	
PORTIQUE ATELIER EQUIPE 1,6 T	215411	31-déc-06	2 261,00			2 261,00	2 261,00			2 261,00	0,00	
PORTIQUE ATELIER EQUIPE 1,6 T	215411	31-déc-06	2 261,00			2 261,00	2 261,00			2 261,00	0,00	
PALAN ELECTRIQUE 1600 KGS	215411	31-déc-06	4 190,00			4 190,00	4 190,00			4 190,00	0,00	
ETABLI MULTIPLIS 2000X750	215411	31-déc-06	798,07			798,07	798,07			798,07	0,00	
ETABLI MULTIPLIS 2000X750	215411	31-déc-06	798,07			798,07	798,07			798,07	0,00	
ETABLI MULTIPLIS 2000X750	215411	31-déc-06	798,07			798,07	798,07			798,07	0,00	
ETABLI SIMPLE M40 2000X750	215411	31-déc-06	429,27			429,27	429,27			429,27	0,00	
ETABLI SIMPLE M40 2000X750	215411	31-déc-06	429,27			429,27	429,27			429,27	0,00	
BANQUE DE TEST SUPPORTS-OUTILS	215411	31-déc-06	19 250,00			19 250,00	19 250,00			19 250,00	0,00	
BANC DE TEST RACKS RELAIS	215411	9-mars-07	80 924,00			80 924,00	77 871,97	3 052,03		80 924,00	0,00	
SYSTEME LASER DE LIGNAGE	215411	1-janv-07	9 767,40			9 767,40	9 767,40			9 767,40	0,00	
LAVEUR MINI WATER	215411	1-juin-07	1 033,00			1 033,00	946,99	86,01		1 033,00	0,00	
LAVEUR MINI SOLVANTE	215411	1-juin-07	1 150,00			1 150,00	1 054,25	95,75		1 150,00	0,00	
SERVANTE MOBILE D'ASPIRATION	215411	1-juin-07	1 282,50			1 282,50	1 175,73	106,77		1 282,50	0,00	
RECTIFIEUSE PLANE LIPEMEC	215411	9-juil-07	12 275,00			12 275,00	10 994,54	1 280,46		12 275,00	0,00	
CABINE SE SABLAGE TYPE K70	215411	18-juil-07	3 125,00			3 125,00	2 783,44	341,56		3 125,00	0,00	
ENSEMBLE ASPIRATION COMPLET	215411	13-juil-07	22 365,00			22 365,00	19 982,48	2 382,52		22 365,00	0,00	
BAC DE TEST MANUEL POLYVALENT	215411	1-juil-08	22 500,00			22 500,00	15 754,11	4 497,27		20 251,38	2 248,62	
CHARIOT DE SECHAGE	215411	15-mars-12		970,76		970,76		154,24		154,24	816,52	
CHARIOT DE SECHAGE	215411	15-mars-12		970,76		970,76		154,24		154,24	816,52	
OUTILLAGE HYDROLIQUE	215411	31-mai-12		555,26		555,26		65,09		65,09	490,17	
BANC DE TEST HYDRAULIQUE	215411	18-juin-12		70 508,51		70 508,51		7 560,08		7 560,08	62 948,43	
ROULEAU NITRIL	215411	28-juin-12		543,00		543,00		55,21		55,21	487,79	
CABINE DE NRTOYAGE	215411	28-juin-12		937,00		937,00		95,26		95,26	841,74	
RAYONNAGE 120 x600	215411	30-juin-12		605,00		605,00		60,64		60,64	544,36	
BAC DE RETENTION 220L	215411	30-juin-12		159,00		159,00		15,99		15,99	143,01	
PRESSE ATELIER 15T	215411	30-juin-12		1 180,00		1 180,00		118,66		118,66	1 061,34	
SERVANTE ATELIER 2 PLATEAUX	215411	30-juin-12		275,00		275,00		27,75		27,75	247,25	
SERVANTE ATELIER 2 PLATEAUX	215411	30-juin-12		275,00		275,00		27,75		27,75	247,25	
ETAU AJUSTEUR 150MM	215411	30-juin-12		228,76		228,76		23,00		23,00	205,76	
GERBEUR ELECTRIQUE 250 KG	215411	30-juin-12		3 021,00		3 021,00		303,78		303,78	2 717,22	
ENSEMBLE DE PIECES	215411	30-juin-12		1 084,50		1 084,50		109,05		109,05	975,45	
DOUILLES EXTRACTEUR	215411	31-juil-12		131,00		131,00		10,99		10,99	120,01	
ARMOIRE MONOBLOC	215411	31-juil-12		676,00		676,00		56,71		56,71	619,29	
ARMOIRE MONOBLOC	215411	31-juil-12		676,00		676,00		56,71		56,71	619,29	
CHARIOT PORTE ROULEMENT	215411	1-oct-12		12 463,75		12 463,75		623,19		623,19	11 840,56	
MATERIEL & OUTILLAGES - REVISIONS GENERALES				189 770,83	95 260,30	0,00	285 031,13	175 679,84	21 360,71	0,00	197 040,55	87 990,58

DESIGNATION	COMPTE	DATE D'ACQUISITION	VALEURS D'ACQUISITION				AMORTISSEMENTS			VNC AU 31/12/2012	
			AU 01/01/2012	ACQUISITIONS	CESSIONS	AU 31/12/2012	AU 01/01/2012	DOTATIONS	REPRISES		AU 31/12/2012
LOGICIEL MAINTA OPEN SYSTEM	205000	1-janv.-09	66 000,00			66 000,00	66 000,00	0,00		66 000,00	0,00
LOGICIEL			66 000,00	0,00	0,00	66 000,00	66 000,00	0,00	0,00	66 000,00	0,00

Les biens visés à l'article 7 de l'annexe 27 mise à jour par l'avenant 10 figurent en annexe.

(annexe en cours de confection conjointement avec l'Autorité Organisatrice).

3 Investissements mis à disposition par l'Autorité Organisatrice

3.1. Inventaire à jour au 31 décembre de l'ensemble des biens, meubles et immeubles, et équipements d'exploitation mis à disposition par l'Autorité Organisatrice.

Conformément aux dispositions de l'article 22.2 de la convention de DSP, les inventaires comptables sont joints en annexe 1 au présent rapport d'activité. Cet inventaire est établi à partir des éléments communiqués par l'Autorité Organisatrice au moment de l'établissement du présent rapport.

Un état récapitulatif des variations (entrées – sorties) relatif à l'année 2012 sera transmis avant le 1^{er} juillet 2013.

4 Engagements

4.1. Engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de services publics, et nécessaires à la continuité du service public.

Conformément aux normes comptables (IFRS), Keolis-Rennes enregistre dans ses comptes sociaux les engagements en matière de personnel et notamment la provision pour médailles du travail.

Les mouvements enregistrés se décomposent comme suit :

Montant de l'engagement au 1 ^{er} janvier 2012 :	1 502 651 €
Dotations au titre de 2012 :	+ 404 000 €
Reprise 2011 suite au règlement des médailles :	- 125 000 €
Montant de l'engagement au 31 décembre 2012 :	1 781 651 €

5 Prestations pour compte de tiers

5.1. Bilan des activités effectuées pour le compte de tiers (transport et autres prestations) conformément aux dispositions des articles 9.1 et 9.2 de la convention

Redevance d'utilisation des biens 2012 =	9 499 €
--	---------