N° C 21.047

PISU /DMT/SRT/SDC

Rapporteur : M. Theurier

Transports collectifs – Délégation de service public de la mobilité – Plan d’actions 2021 – Volets « Offres » –– Volets « Études » – « Communication » – « Innovations »

EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS

La séance est ouverte à 18h36.

**Présents :** 002 ANDRO Rozenn, 003 APPERE Nathalie, 004 ARMAND Régine, 006 BENTZ-FONTANEL Nathalie, 007 BESSERVE Laurence, 008 BETTAL Khalil, 014 BOULOUX Mickaël, 015 BRETEAU Pierre, 023 CHEVANCE Christophe, 024 CHOUAN André, 025 COCHAUD Yannick, 026 COMPAGNON Charles, 028 CROCQ André, 030 DAVID Claudine, 031 DEHAESE Olivier, 032 DEMOLDER Michel, 034 DEPOUEZ Hervé, 036 DUCAMIN Marie, 038 FAUCHEUX Valérie, 040 GALIC Sylvie, 041 GANDON Carole, 043 GOATER Jean-Marie, 045 GOMBERT Jean Emile, 046 GUERET Sébastien, 049 HAMON Laurent, 050 HERVE Pascal, 051 HERVE Marc, 052 HOUSSIN René-François, 053 HUAUME Yann, 054 ID AHMED Zahra, 061 LE BIHAN Thierry, 063 LE FLOCH Anne, 065 LE GENTIL Morvan, 066 LEBOEUF Valérie, 067 LEFEUVRE Gaël, 068 LEGAGNEUR Jean-Marc, 069 LENORMAND Monique, 070 LOUAPRE Françoise, 071 MADIOT Morgane, 074 MONNIER Daniel, 077 MORVAN Franck, 078 NADESAN Yannick, 079 NOISETTE Nadège, 081 PARMENTIER Mélina, 082 PELLERIN Isabelle, 084 PINAULT Pascal, 086 POLLET Matthieu, 088 PRIZE Laurent, 090 PUIL Honoré, 093 ROUAULT Jean-Claude, 095 ROULLE Patrick, 096 ROUSSET Emmanuelle, 098 RUELLO Jacques, 099 SALMON Philippe, 100 SAVIGNAC Jean-Pierre, 101 SCHOUMACKER Eve, 102 SEMERIL Sébastien, 103 SICOT Philippe, 106 THEBAULT Philippe, 107 THEURIER Matthieu, 110 VINCENT Sandrine, 111 YVANOFF Daniel, 112 ZAMORD Priscilla.

**Ont donné procuration** : 001 AFFILE Gwendoline (à 002 ANDRO Rozenn), 005 BECHET Annick (à 071 MADIOT Morgane), 009 BINARD Valérie (à 096 ROUSSET Emmanuelle), 010 BONNIN Philippe (à 006 BENTZ-FONTANEL Nathalie), 011 BOUCHER Nicolas (à 054 ID AHMED Zahra), 012 BOUCHONNET Iris (à 078 NADESAN Yannick), 013 BOUKHENOUFA Flavie (à 102 SEMERIL Sébastien), 016 BRIERO Lénaïc (à 003 APPERE Nathalie), 017 CAILLARD Michel (à 112 ZAMORD Priscilla), 018 CAREIL Benoît (à 038 FAUCHEUX Valérie), 019 CAROFF-URFER Sandrine (à 041 GANDON Carole), 020 CASACUBERTA PALMADA Montserrat (à 043 GOATER Jean-Marie), 021 CHAPELLON Didier (à 049 HAMON Laurent), 022 CHEVALIER Marion (à 099 SALMON Philippe), 027 CRESSARD Antoine (à 045 GOMBERT Jean Emile), 029 DAUCE Henri (à 111 YVANOFF Daniel), 033 DENIAUD Marion (à 065 LE GENTIL Morvan), 035 DESMOTS Xavier (à 107 THEURIER Matthieu), 037 EON Pierre (à 100 SAVIGNAC Jean-Pierre), 039 FOUILLERE Christophe (à 102 SEMERIL Sébastien), 042 GAUTIER Nadine (à 093 ROUAULT Jean-Claude), 044 GOBAILLE Françoise (à 100 SAVIGNAC Jean-Pierre), 047 GUILLOTIN Daniel (à 082 PELLERIN Isabelle), 048 HAKNI-ROBIN Béatrice (à 096 ROUSSET Emmanuelle), 055 JEANVRAIN Mathieu (à 043 GOATER Jean-Marie), 056 JEHANNO Anaïs (à 026 COMPAGNON Charles), 058 KOCH Lucile (à 038 FAUCHEUX Valérie), 059 LABBE Stéphane (à 069 LENORMAND Monique), 060 LAHAIS Tristan (à 046 GUERET Sébastien), 062 LE BOUGEANT Didier (à 082 PELLERIN Isabelle), 064 LE GALL Josette (à 034 DEPOUEZ Hervé), 072 MAHEO Aude (à 067 LEFEUVRE Gaël), 073 MARIE Anabel (à 051 HERVE Marc), 075 MONNIER Jean-François (à 049 HAMON Laurent), 076 MOREL Cyrille (à 002 ANDRO Rozenn), 080 PAPILLION Cécile (à 112 ZAMORD Priscilla), 083 PETARD-VOISIN Chantal (à 014 BOULOUX Mickaël), 085 PINCHARD Jacques (à 079 NOISETTE Nadège), 087 PRIGENT Alain (à 067 LEFEUVRE Gaël), 089 PRONIER Valériane (à 046 GUERET Sébastien), 091 QUEMENER Aurélie (à 052 HOUSSIN René-François), 092 REMOISSENET Laetitia (à 015 BRETEAU Pierre), 094 ROUGIER Gaëlle (à 107 THEURIER Matthieu), 097 ROUX Catherine (à 031 DEHAESE Olivier), 104 SIMON Luc (à 036 DUCAMIN Marie), 105 STEPHAN Arnaud (à 032 DEMOLDER Michel), 108 TONON Selene (à 051 HERVE Marc), 109 TRAVERS David (à 003 APPERE Nathalie).

**Absents/Excusés :** 057 KERMARREC Alain.

M. Nadesan est nommé secrétaire de séance.

Le Conseil constate que les dispositions législatives concernant la convocation (en date du 5 mars 2021) et la note explicative de synthèse sur les affaires soumises à délibération ont bien été remplies et le procès-verbal de la séance du 28 janvier 2021 est lu et adopté.

La séance est levée à 21h01.

*Vu le Code Général des Collectivités Territoriales, et notamment les articles L 1411.1 et suivants ;*

*Vu la loi n°2010-1563 du 16 décembre 2010 de réforme des collectivités territoriales ;*

*Vu le décret n°2014-1602 du 23 décembre 2014 portant création de la Métropole dénommée "Rennes Métropole" ;*

*Vu la délibération n° C 13.196 du 20 juin 2013 approuvant le projet de territoire de Rennes Métropole et notamment son orientation n°8 ;*

*Vu la délibération n° C 17.228 du 19 octobre 2017 relative à la gestion et à l’exploitation de la délégation de service public de la mobilité ;*

*Vu la convention de délégation de service public n° 17.540 conclue avec le groupe KEOLIS et relative à la gestion de la délégation de service public de la mobilité dans le ressort territorial de Rennes Métropole et ses avenants 1 à 5.*

EXPOSE

Conformément aux dispositions de l’article 32 de la convention de délégation de service public de la mobilité, le Plan d’actions annuel comprend 7 volets :

Volet 1 : les évolutions de l'offre de service STAR ;

Volet 2 : les évolutions de l'offre mobilité (vélos, covoiturage...) ;

Volet 3 : les études ;

Volet 4 : le plan de communication commerciale ;

Volet 5 : le plan de communication institutionnelle ;

Volet 6 : les tarifs ;

Volet 7 : les innovations.

La présente délibération porte donc sur les volets « Offre», « Études », « Communication », « Innovations ».

1. **Evolutions de l’offre de service STAR**

La convention de délégation de service public de la mobilité intègre dans l’offre contractuelle de base, sur chacune des années de la délégation, les évolutions prévisionnelles de l’offre de service.

L’article 32.1 de la convention de délégation de service public précise les conditions dans lesquelles l’autorité organisatrice de la mobilité peut décider, dans le cadre du Plan d’actions annuel, des conditions d'évolution de l'offre de service.

Dans le cadre du plan d'actions, et pour une mise en exploitation au 1er septembre 2021, les mesures de l'offre non prévues ou modifiées sont listées dans le chapitre I suivant, et les modifications d'offre contractuelle de base qui sont annulées où avancées/retardées pour mieux correspondre aux évolutions du territoire, figurent dans le chapitre II suivant.

1. **MODIFICATIONS DES MESURES PREVUES ET AJOUTS DE MESURES NON PREVUES**

Au même titre que les mesures d’anticipation ou de retard de l’offre contractuelle de base, les modifications liées aux mesures non prévues sont listées dans le Plan d’actions 2021 de la manière suivante :

* **Mesures mises en application à partir de septembre 2021**

**Métro a**: Maintenir l'offre définie au Plan d'actions 2020 pour les types de jours suivants :

* Jour de semaine septembre
* Jour de semaine hiver
* Jour de semaine vacances scolaires fort
* Jour de semaine vacances scolaires faible
* Jour de semaine mai
* Jour de semaine juin
  + - * Samedi hiver

Ligne C7 ex Ker Lann : Suppression des courses C7ex Ker Lann durant les vacances de Noël du fait de la très faible fréquentation.

Ligne 53 : Modification de l'itinéraire de la ligne 53 pour les services des vendredis et samedis soir. Prolongation de l'itinéraire sur la route de Talensac à compter de septembre 2021. Ce nouvel itinéraire permet de gagner 8 minutes pour les usagers du Verger par rapport au tracé initial.

Ligne 76 : La modification de tracé de la ligne 76 pour desservir la ZAC des champs Bleus à Vezin-le-Coquet est annulée de la DSP2018/2024 compte tenu de la configuration de la voirie et d'un allongement du temps de parcours de l'ordre de 4 minutes pour tous les usagers de la ligne.

Ligne 155ex : Maintien du tracé de la ligne le soir par la route de Lorient au départ de Rennes à compter de septembre 2021.

Ligne 165ex : Pour le départ de 18h15, prolongement de la ligne à partir du Lycée Basch dès janvier 2021

* **Mesures mises en application à la restructuration du réseau dans la perspective de la mise en service de la ligne b**

Ligne C4 : Report du renfort d'offre entre les arrêts République et Atalante durant une année à titre expérimental après la mise en service du nouveau réseau restructuré

Bus de Stade : Modification et simplification des circuits Bus de Stade (Bs3, Bs4, Bs6, Bs7, Bs8, Bs11) après la mise en service du nouveau réseau restructuré

Ligne 39 : Report de l'expérimentation portant sur la liaison Maison Blanche <> Paul-Emile Victor pour une année à partir de la mise en place du nouveau réseau ligne b, avec un bus en heures de pointe et un taxi en heures creuses

Ligne 61 : Modification de terminus pour le départ de 21h45 de Rennes après la mise en service du nouveau réseau restructuré et pour le départ de 22h45 à partir de septembre 2023. Le terminus se fera à l'arrêt Côteau au lieu de l'arrêt Ise à Noyal-Châtillon-sur-Seiche.

Ligne 80 : Ajout d'un 4ème départ le soir à 18h21 de la DGA-MI après la mise en service du nouveau réseau restructuré

Ligne 156ex : Modification du tracé de la ligne pour permettre une correspondance avec la ligne b au niveau de la station Saint-Jacques Gaité. La ligne desservira les arrêts du boulevard Mermoz pour venir faire terminus à République, et il a été proposé un terminus commun avec la ligne. Cette mesure a été étudiée suite aux échanges sur le Forum participatif star2021 « Ici donnez votre avis star2021 ».

Bus de Stade : Modification et simplification des circuits Bus de Stade (Bs3, Bs4, Bs6, Bs7, Bs8, Bs11) en adaptation avec la ligne b après la mise en service du nouveau réseau restructuré

Dessertes Scolaires à compter de septembre 2021:

* Adaptation de l'offre en raison d'un accroissement de la fréquentation

TS34 : En raison de la modification de la sectorisation scolaire pour le collège de Mordelles, la ligne TS34 au départ de La Chapelle Thouarault est créée en remplacement des lignes TS32 et TS 37. La ligne proposera un départ matin/midi/soir.

TS 38 : En raison de la modification de la sectorisation scolaire pour le collège de Mordelles, la ligne TS38 au départ de la commune de Cintré est créée en remplacement de la ligne TS36. La ligne proposera un départ matin/midi/soir.

TS44 : Ajout d'une course additionnelle au départ de la commune de Gévézé à destination du pôle scolaire de Pacé en raison d'une augmentation des effectifs.

LC 227: Ajout d'une course additionnelle au départ de la commune de Vezin-le-Coquet à destination du pôle scolaire de Pacé en raison d'une augmentation des effectifs.

LC 241 : En raison de la modification de la sectorisation scolaire pour le collège de Mordelles, le nombre de départ de LC 241 desservant la commune de Chavagne est triplé matin/midi/soir.

* Adaptation de l'offre suite aux échanges sur le Forum participatif star2021 « Ici donnez votre avis star2021 »

TS 99 : Création d'une ligne de transport scolaire pour desservir les hameaux de la Planche et de la Maingretais sur la commune de Chantepie.

LC 209 : Ajout de départs supplémentaires et desserte des arrêts Mermoz et Commeurec - St Jacques <> collège Jean Moulin à St Jacques.

LC 219 : Ajout de départs supplémentaires St Jacques <> établissements scolaires de Bruz.

LC 245 : Création d'une ligne complémentaire pour desservir les communes de Bruz et de St Jacques (aéroport, Morinais) à destination du lycée Sainte Geneviève.

1. **MESURES D’ANTICIPATION OU DE RETARD DE L’OFFRE CONTRACTUELLE DE BASE**

Il est proposé de revoir certaines mesures afin de se mettre en cohérence avec les évolutions démographiques et économiques de la métropole. Ces mesures sont les suivantes :

Ligne C1 : Le terminus de la ligne C1 est maintenu à l'arrêt "Rosa Park" jusqu'en août 2022. Le terminus de la ligne sera prolongé jusqu'à l'arrêt "Pont Bœuf" de septembre 2022 jusqu'en 2024, au lieu de l'arrêt "Bocage Citadin" comme initialement prévu au contrat.

Ligne C2 : La modification de tracé pour desservir la ZAC du Bout du Monde à Saint-Grégoire est reportée à septembre 2022.

Ligne 52/152 : La modification de tracé pour desservir le centre bourg de Saint-Gilles est reportée à septembre 2022.

Lignes 62/73/75 : Report à septembre 2022 du changement d'itinéraire des lignes sur la commune de Vern-sur-Seiche dans le cadre de la desserte de la ZAC des Hauts de Gaudon.

Ligne 72/172 : Le changement d'itinéraire dans la commune de Chartres de Bretagne pour desservir la ZAC "Les Portes de la Seiche" est annulé du contrat de DSP 2018/2024.

Ligne 77 : Le changement d'itinéraire pour desservir le secteur Rive Ouest sur la commune de Pacé est reporté à septembre 2022.

Le tableau suivant fournit pour chaque mesure proposée l’impact financier sur la DSP pour toutes les années du contrat :



**Impact Coût Net (Dépenses – Recettes)**

1. **MESURES DIVERSES A LA MISE EN SERVICE DE LA LIGNE b QUI FONT SUITE AUX ECHANGES SUR LE FORUM PARTICIPATIF star2021 « Ici donnez votre avis star2021 »**

* Recalage des horaires sur les lignes
  + 50/83: Thorigné-Fouillard <> Cesson Vialva
  + 70: St Sulpice <> Cesson Viasilva
  + 164: Acigné <> Cesson Atalante
  + 74/161: Bourgbarré <> Orgères <> St Erblon <> Rennes
  + 91: Cicé Blossac <> Noyal Petite Saudrais
* Ajout de la desserte de l’arrêt Bouriande sur la ligne 34
* Ajout de la desserte de l’arrêt Chèques Postaux sur les lignes express 153 (La Chapelle <> L’Hermitage <> Vezin); 154 (Le Rheu <> Rennes); 155 (Mordelles <> Rennes)

Les mesures sus mentionnées ne présentent pas d'impact financier.

1. **Etudes d’exploitation**

Les études d’exploitation ont pour objet d’apporter des éléments de connaissance du réseau.

L’article 32.4 de la convention indique que le Plan d’actions précisera le programme des études figurant à l’annexe 35 A de la convention.

Le délégataire présente un Plan d’actions « études » divisé en 5 thématiques :

- Accompagner Rennes Métropole

- Écoute clients

- Accompagner les grands projets du réseau

- Suivi des plans d'actions

- Partenariats

1. **PLAN DE COMMUNICATION**

Les actions de communication et d’information ont pour objet de renforcer l’image du réseau, de conquérir et de fidéliser de nouveaux usagers sur le réseau de transports et sur les services de mobilité de la métropole rennaise.

L’article 32.5 de la convention indique que le Plan d’actions annuel précise le plan de communication figurant à l’annexe 35A de la convention.

Pour une meilleure lisibilité de ces actions, le Délégataire présente le Plan d’actions 2020 selon les axes suivants :

* Actions commerciale pour le lancement du nouveau réseau
* Plan d'actions commerciales
* Information Voyageurs et signalétique

1. **LANCEMENT DU NOUVEAU RESEAU**

Le réseau de transport va rencontrer de nombreux changements au moment de la mise en service de la ligne b du métro. De nouveaux locaux vont également ouvrir comme celui des nouvelles agences commerciales Saint-Anne et Beaulieu, et Keolis Rennes devra donc gérer la fermeture/déménagement de l'agence rue du Pré Botté au profit de ces nouvelles agences et du centre de relation client (CRC).

Pour accompagner la mise en service du nouveau réseau et de la ligne b du métro, des actions commerciales et de communication vont être lancées de la manière suivante :

* Des contenus évènementiels, des podcast, des web séries vont être diffusées sur le site Star 2021.fr,
* Une édition très spéciale du Star info un mois avant le lancement permettra de présenter un panorama très complet du nouveau réseau,
* Une campagne de communication sur la base de la nouvelle identité du réseau permettra de présenter l'ensemble des services proposé aux usagers (flanc de bus, affichage, digital, relais presse, bâche métro, film vitrine, …),
* Animation/Présence commerciale dans les communes de la Métropole pour présenter les nouveautés du réseau, animation dans les entreprises et les zones d'activités, présence sur les sites universitaires, extension et renfort des horaires CRC et dans les agences deux semaines avant/après le lancement.

1. **ACTIONS COMMERCIALES**

Depuis le début de la convention, Keolis Rennes mène des actions de communication en continu dans le but de conquérir des nouveaux clients, de fidéliser, d'accompagner et de faciliter le parcours clients des usagers. Ces actions, telles que listées ci-dessous, feront l'objet d'actions particulières :

* Lancement de l'open payment ou "paiement au valideur",
* Amélioration du parcours digital avec le développement de la vente en ligne,
* Campagne forfait étudiant (rentrée scolaire de septembre),
* Communication tarifaire intensive orientée vers les services ouverts à la tarification solidaire des transports,
* Produits tarifaires : pass mobilité, citypass, pass promo,
* Communication gratuité moins de 12 ans,
* Parcs relais en lien avec le covoiturage,
* Communication/Information sur les services Star me guide et parcours découverte,
* Développer les synergies avec citiz.

De la même manière Keolis Rennes mènera des actions commerciales tout au long de l'année pour :

* Promouvoir l'usage de la carte auprès des étudiants et du grand public,
* Commercialiser les Tickets rechargeables bus + métro auprès des acteurs de l'hôtellerie,
* Informer/communiquer des offres en direction de la clientèle de passage en partenariat avec Destination Rennes
* Informer/communiquer des offres aux nouveaux arrivants,
* Fidéliser la clientèle par des opérations de communication : saint Valentin/ vidéo de danseurs masqués, ville à la taille d'enfants.

1. **PLAN D’INFORMATION VOYAGEURS**

Le Plan d’actions « information» 2021 doit anticiper les différents changements évoqués précédemment. A cet effet, le plan d'actions informations voyageurs portera sur :

* une animation du site Star 2021,
* les nouvelles bornes (BIV) pour de l'information en temps réel : meilleure performance de l'information aux points d'arrêts,
* la plateforme d'information voyageur (PIV) : gestion facilitée des messages, amélioration graphique,
* l'affichage amélioré des situations perturbées,
* la rationalisation du nombre de fiches horaires bus papier,
* l'accompagnement des mesures sanitaires (Covid 19).

1. **INNOVATIONS**

Le plan d'actions innovations est redéfini annuellement dans le but d'améliorer le parcours digital des usagers et d'accompagner les nouveautés du réseau. Ainsi il est demandé au délégataire, pour le plan d'actions 2021, de rendre opérationnels des projets définis dans le cadre contractuel de la DSP et mais également de réfléchir à des développements tels que :

* Le développement d'un nouveau site internet Star.fr,
* De poursuivre l'étude de "Coach mobilité",
* De poursuivre le développement de Star l'appli,
* L'Innovation DATA : Accompagner les projets Rennes Urban DAT Interface (RUDI) et autres appels à projet,
* Poursuivre l'intégration des données Handimap dans le calculateur d'itinéraire.

Après avis favorable du Bureau du 18 février, le Conseil est invité à :

* approuver les orientations du Plan d’actions 2021 sur les offres, les études, la communication, l'information voyageur, les innovations telles que présentées ci-dessus dans la délibération.

**o O o**

**Après en avoir délibéré, le Conseil, à l'unanimité,**

* approuve les orientations du Plan d’actions 2021 sur les offres, les études, la communication, l'information voyageur, les innovations telles que présentées ci-dessus dans la délibération.