

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2024

Régie des Transports Métropolitains



GROUPE  
**RTM**

## ÉDITO

### 2024 : UNE ANNÉE HISTORIQUE, UNE ANNÉE CHARNIÈRE.

La RTM a par le passé connu des années de transformation, de modernisation ou encore de forte mobilisation évènementielle. Mais 2024 restera dans l'histoire comme une année singulière ! Elle fut celle de défis majeurs, d'évolutions structurelles profondes, d'une performance accrue et d'un accomplissement collectif remarquable.

2024 fut d'abord **une année d'intégration et d'unification**. En décidant de rapprocher les deux régions métropolitaines, la RTM et la RDT 13, la Métropole a posé un acte fort : celui de la confiance. Confiance dans la performance d'un modèle public solide et exemplaire. Confiance dans la capacité de la RTM à intégrer de nouveaux périmètres, de nouveaux métiers, et à relever les défis de la mobilité de demain. Confiance enfin, dans l'accueil de 650 nouveaux collaborateurs, sans rupture, sans heurt, sans impact pour nos usagers. Cette intégration d'envergure, conduite avec rigueur, a marqué une nouvelle étape dans la construction d'un groupe public performant, utile à tous : le groupe RTM.

2024 fut ensuite **une année d'engagement et de rayonnement international**, notamment avec l'accueil des Jeux Olympiques à Marseille. La RTM a pris toute sa part, en assurant le transport de plus de 1,2 million de voyageurs supplémentaires dans des conditions exemplaires de sécurité, de fluidité et de qualité de service. Lors de l'arrivée de la flamme jamais autant de traminots n'avaient été mobilisés sur une même journée et les résultats atteints démontrent que la RTM sait répondre présente aux plus grands rendez-vous du territoire.



**Hervé Beccaria**  
*Directeur Général  
Président du Comité de Groupe RTM*

2024 fut enfin l'année de **la qualité de service et de l'excellence opérationnelle**. En devenant, à Marseille, le premier réseau national à obtenir la certification NF Service – Transport de voyageurs – Gamme réseau pour 3 modes, la RTM a su conforter son positionnement d'acteur incontournable du transport public. Au niveau du groupe, cette qualité de service a aussi été récompensée par le renouvellement de plusieurs certifications ISO 9001 et NF Service.

2024 aura donc été une année exceptionnelle à bien des égards, que ce soit par l'ampleur des défis relevés que par les résultats obtenus. **Près de 50 millions de kilomètres parcourus, plus de 230 millions de voyageurs transportés, 116 millions d'euros de recettes commerciales et près de 100 millions d'euros d'investissements réalisés** pour moderniser et développer le système de transport. Au-delà de chiffres, c'est la solidité du modèle qui a été démontrée. **Un modèle public performant, multimodal, agile, capable d'opérer avec efficience l'ensemble des mobilités de la Métropole, qu'elles soient urbaines, interurbaines ou ferroviaires.**

Relever le défi environnemental

Face au défi climatique, la RTM s'est engagée de longue date pour réduire ses rejets polluants et ses émissions de gaz à effet de serre, consommer une énergie plus propre et en moindre quantité.

En 2024, 55 % des voyages réalisés sur le périmètre urbain l'ont été en mode zéro émission. Cette évolution vertueuse est le fruit d'une stratégie structurée et durable.

Sous l'impulsion résolue de la Métropole, qui vise une décarbonation de son réseau Marseillais cinq ans avant l'échéance fixée par la législation, la RTM s'est mise en ordre de marche afin de répondre à cet objectif ambitieux. En décembre 2024, elle réceptionnait le tout premier véhicule de sa première commande en volume de bus électriques. Ce véhicule, tête de série, marque une étape concrète dans la transition énergétique du réseau. Les 75 autobus 100 % électriques, issus de cette même commande, seront progressivement mis en ligne au cours du premier semestre 2025. L'objectif de disposer d'un parc 100% zéro émission d'ici 2030 à Marseille prend corps, et le même processus est engagé pour les autres territoires sur lesquels la RTM opère.

Pour accompagner cette transition, les travaux de modernisation et d'électrification des dépôts bus se poursuivent. Ces opérations complexes incluent la mise aux normes des installations, la création de zones de charge, l'électrification complète des sites et d'importants travaux de génie civil. Le dépôt de La Rose incarne pleinement cette transformation, avec l'installation d'une ombrière équipée de 16 600m2 de panneaux photovoltaïques capables de produire 5,3 GWh par an (soit la consommation de 750 logements de 100 m² habités par 4 personnes). La reconstruction du futur dépôt bus de Saint-Pierre en superstructure, qui a débuté, témoigne, elle aussi, de cette dynamique de transition et de modernisation.

Parallèlement, une expérimentation inédite est menée à La Rose Métro, où 34 traverses de la voie ferrée ont été dotées de panneaux solaires adaptés spécifiquement. Sur le tramway, des essais ont été conduits durant l'été, avec la pose de films sur les vitrages, afin d'évaluer leur impact sur le confort thermique et l'efficacité énergétique.

Ces projets et expérimentations s'inscrivent dans une ambition globale : produire à terme 10 % de la consommation électrique de la RTM grâce au déploiement de panneaux photovoltaïques sur des surfaces stratégiques (parkings relais, ombrières des dépôts, toitures de bâtiments, stations de métro aériennes...). Cette production verte, combinée à une consommation en sobriété participera directement à la frugalité énergétique souhaitée du système de transport métropolitain.

Ce virage environnemental s'accompagne de choix exigeants en termes de matériel roulant avec l'acquisition en cours et à venir, par la RTM et la Métropole, de rames de tramway et métro nouvelle génération plus modernes, plus performantes, moins énergivores.

Relever le défi territorial

Le développement de l'offre, dans un contexte d'investissements massifs de la Métropole, s'est accéléré en 2024 afin de répondre au défi territorial.

Sur le bassin marseillais, 7 lignes ont vu leur amplitude horaire étendue, portant à 17 le nombre total de celles exploitées jusqu'à 1 heure du matin. Une navette de soirée en Transport A la Demande (TAD) dynamique sur le secteur de la colline de Notre-Dame de La Garde a été créée, et un réseau Noctambus sillonne désormais Marseille toute la nuit du jeudi au dimanche, en direction des 2 principaux pôles universitaires. Cette nouvelle offre représente pour la RTM, 1 million de kilomètres supplémentaires à produire en année pleine.

Côté interurbain, la ligne 48 créée à la rentrée 2024 permet maintenant de relier les quartiers Est d'Aix-en-Provence, via l'autoroute, au départ du parking Malacrida et jusqu'à la gare routière Saint-Charles. Cette ligne, venant en complément des lignes 50 et 51 existantes, a ajouté 700 000 kilomètres de roulage annuel pour connecter les territoires.

À La Ciotat, à Martigues, dans les quartiers Est d'Aix, la RTM accompagne le développement urbain avec souplesse et efficacité.

Au-delà des évolutions d'offre, 2024 aura permis au groupe de se préparer à exploiter de nouvelles lignes structurantes sur l'ensemble du territoire métropolitain, avec notamment à venir : l'extension Nord-Sud de la ligne T3 du tramway marseillais, le Val'tram d'Aubagne à La Bouilladisse, ou encore les nouveaux réseaux bus de Marseille\_Allauch\_Plan-de-Cuques et La Ciotat.

Ce choc d'offre s'inscrit dans le cadre des 16 projets du Plan Marseille en Grand, dont 13 projets concernent directement le groupe RTM.

Relever le défi sociétal

Relever le défi sociétal, c'est placer la sécurité des voyageurs comme des personnels au cœur des priorités de la RTM. C'est aussi faire en sorte que chacun puisse se déplacer sur un réseau fiable, maillé et adapté aux besoins de chacun.

Avec 38 agents supplémentaires au sein des équipes du G.A.P et près de 11 millions de contrôles de titres de transport effectués par les équipes de vérificateurs, la RTM a continué de renforcer en 2024 son dispositif de lutte contre la fraude et les incivilités. S'y ajoutent le succès du bouton SOS de l'application RTM, le renouvellement des lignes de péage avec des portillons anti-fraude de nouvelle génération, ainsi que la modernisation du système de vidéoprotection, désormais composé de plus de 5 500 caméras. Autant d'actions qui illustrent une conviction forte : la sécurité est un engagement prioritaire, car un réseau fréquenté est avant tout un réseau sûr.

Les premiers résultats sont au rendez-vous : le taux de fraude a baissé de 4 points en quatre ans et la RTM se hisse à nouveau en tête des réseaux les plus sûrs de France (source : ministère de l'Intérieur).

L'un des enjeux du défi sociétal, c'est aussi de faciliter les déplacements de chacun. La mise en accessibilité des stations de métro par la Métropole s'est poursuivie en 2024, avec la livraison de 2 nouvelles stations à l'été, Vieux-Port et Rond-Point du Prado, portant à 9 le nombre de stations de métro accessibles aux personnes à mobilité réduite (soit 31% du parc de stations).

À terme, avec Neomma, les rames du nouveau métro seront 100 % accessibles depuis le quai. Le programme Rénov' Stations, réalisé sous maîtrise d'ouvrage RTM, respecte également une approche inclusive de la rénovation des stations (rampes avec inscription en braille du nom de la station, etc.).

Enfin, le défi sociétal engage pleinement la RTM vis à vis de ses 5 015 salariés. C'est dans une démarche affirmée qu'elle place le collaborateur, l'éthique et la durabilité au cœur de son projet d'entreprise. Avec un Campus désormais opérationnel, une cartographie des métiers (Job Book) stabilisée sur le périmètre urbain et qui s'étend maintenant à l'ensemble des établissements, un travail engagé sur la mobilité interne groupe et une attention particulière portée à la qualité de vie au travail, la RTM accélère la mise en œuvre d'une politique RH solide et juste, qui permettra collectivement de relever les défis à venir.

## Le projet d'entreprise PACTE

Point d'orgue de la transformation du groupe RTM, l'ambitieux projet d'entreprise PACTE, lancé en 2021, a permis d'engager **une mutation profonde de l'organisation**.

En janvier 2024, le groupe RTM a pris une nouvelle dimension en intégrant les activités interurbaines et ferroviaires de la RDT13, évolution ayant amené à questionner le projet d'entreprise. Les 5 axes stratégiques ont été maintenus et les 21 projets prioritaires, désormais portés à 23, ont été revisités à l'aune du nouveau périmètre du groupe et de ses nouvelles compétences :

- 4 projets supplémentaires ont été clôturés avec succès,
- 6 nouveaux projets sont lancés,
- 15 projets ont été étendus sur un périmètre comprenant au moins deux établissements.

En quelques années, **PACTE a permis à la RTM de se hisser au niveau des meilleures pratiques du secteur**. Pour preuve, en 2024, le coût au kilomètre de l'EPIC (corrigé de l'inflation) s'établit à 7,24€, soit à +12 centimes de la cible annuelle. La démonstration est faite, de ce point de vue là également, qu'un modèle public peut être aussi performant qu'un autre.

Transformation et stabilité sociale, exploitation et investissements en maîtrise d'ouvrage, optimisation des coûts et politique RH ambitieuse : PACTE a finalement démontré la pertinence du modèle RTM.

Le groupe RTM avance résolument sur la bonne trajectoire, au bon rythme. Cette dynamique conforte son positionnement d'opérateur métropolitain de référence, en s'appuyant sur des valeurs de performance, de transparence et de responsabilité. Elle constitue un cadre solide et crédible pour aborder, dans les meilleures conditions, la renégociation du Contrat d'Obligation de Service Public avec la Métropole en 2025.

Jour après jour, l'ambition de la RTM gagne en légitimité : **devenir l'opérateur intégrateur de toutes les mobilités pour la Métropole**. Le groupe RTM est prêt pour l'avenir !

Je vous invite à parcourir ce rapport d'activités, reflet fidèle des grands événements et chiffres clés de l'année écoulée.

Bonne lecture.

Hervé Beccaria



SOMMAIRE

1. DONNÉES GÉNÉRALES .....11

1.1. BUSINESS MODEL .....12

1.2. PARTIES PRENANTES 2024 .....14

1.3. ORGANISATION DES ACTIVITÉS .....15

1.4. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION  
DU GROUPE RTM .....16

1.5. FAITS MARQUANTS .....18

1.6. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION URBAINE.....26

1.6.1. Réseaux bus .....26

1.6.3. Réseau métro .....34

1.6.4. Réseau tramway .....34

1.7. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION  
INTERURBAINE .....36

1.7.1. Lignes interurbaines régulières .....36

1.7.2. Activité interurbaine hors contrat .....37

1.8. ACTIVITÉS DE TRANSPORT  
À LA DEMANDE ET TRANSPORT DE  
PERSONNES À MOBILITÉS RÉDUITES .....38

1.8.1. Transport à la demande (TAD) .....38

1.8.3. Transport des personnes à mobilité  
réduite (PMR) .....42

1.9. ACTIVITÉS DE TRANSPORT  
SCOLAIRE .....44

1.9.1. Transport scolaire sur le territoire  
métropolitain .....44

1.9.2. Transport scolaire hors métropole .....44

1.10. ACTIVITÉS DU PÔLE MARITIME .....46

1.10.1. Le bateau .....46

1.10.2. La navette .....47

1.10.3. Le ferry-boat .....47

1.11. ACTIVITÉS DE MOBILITÉ DOUCE.....48

1.11.1. Service de location levélo+.....48

1.12. PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX  
(PEM) ET GARES ROUTIÈRES .....49

1.12.1. PEM Marseille Saint-Charles.....49

1.12.2. PEM Martigues.....49

1.12.3. PEM La Ciotat et la boutique .....50

1.12.4. PEM Saint-Antoine.....50

1.12.5. Billetterie de la gare routière  
de l'Aéroport Marseille Provence.....50

1.12.6. Boutiques métropolitaines Arenc,  
Castellane et Aubagne.....50

1.13. PARKINGS RELAIS (P+R).....51

1.13.1. Faits marquants des P+R.....52

1.13.2. Perspectives des P+R.....52

1.14. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION  
FERROVIAIRE.....53

1.14.1. Exploitation des centres de transfert  
de déchets ménagers.....53

1.14.2. Traction ferroviaires  
de déchets ménagers.....54

1.14.3. Entretien des voies du centre  
de transfert nord.....55

1.14.4. Entretien des passages à niveau .....55

1.14.5. Missions de gestionnaire  
d'infrastructures ferroviaires .....55

1.14.6. Missions d'exploitation  
et de maintenance des matériels .....56

1.14.7. Activités ferroviaires pour des clients  
autres que la métropole .....57

2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE .....61

2.1. CONTEXTE TERRITORIAL .....62

2.2. UN PROJET À LA DIMENSION  
DU GROUPE RTM .....64

2.3. GRANDES RÉALISATIONS  
DE L'ANNÉE .....64

2.3.1. Des réussites visibles .....64

2.3.2. Les 23 projets .....65

2.4. TABLEAUX DE BORD .....68

3. DONNÉES SOCIALES .....71

3.1. EFFECTIFS .....72

3.1.1. Tableau des effectifs du groupe RTM  
au 31/12/2024.....72

3.1.2. Turn-over et ancienneté EPIC RTM .....73

3.1.3. Taux d'absentéisme EPIC RTM .....73

3.2. POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES  
DU GROUPE RTM .....74

3.2.1. Plan de recrutement .....74

3.2.2. Développement des compétences .....76

3.2.3. Qualité de vie au travail.....78

3.2.4. Dialogue social.....78

4. DONNÉES TECHNIQUES .....83

4.1. GESTION DU PARC VÉHICULES  
DÉDIÉ AU TRANSPORT DE VOYAGEURS.....84

4.1.1. Parc Bus .....84

4.1.2. Parc Métro .....88

4.1.3. Parc Tramway .....88

4.1.4. Parc Cars .....90

4.1.5. Parc Levélo+ .....90

4.2. GESTION DU PARC DE MATÉRIEL  
ROULANT FERROVIAIRE .....92

4.2.1. Engins moteurs .....92

4.2.2. Wagons .....93

4.2.3. Caissons .....93

4.3. MOYENNES DE VITESSES  
COMMERCIALES PAR MODE .....94

4.4. ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE  
DE TRANSPORT DU GROUPE RTM .....94

4.4.1. Principales évolutions du réseau  
mises en œuvre en 2024 .....94

4.4.2. Études d'offre et d'aménagement  
menées en 2024 .....95

4.5. PROJETS TECHNIQUES  
ET D'INFRASTRUCTURE .....97

4.5.1. Principales opérations d'investissement .....97

4.5.2. Projets d'infrastructure .....97

4.5.3. Projets techniques d'installations  
fixes et systèmes .....103

5. DONNÉES COMMERCIALES .....111

5.1. FRÉQUENTATION ET RECETTES  
ACTIVITÉ D'EXPLOITATION URBAINE  
(bassin marseillais) .....112

5.1.1. Analyse des recettes .....112

5.1.2. Analyse des abonnements  
et des libre-circulation .....115

5.1.3. Analyse des déplacements  
occasionnels vendus .....118

5.1.4. Analyse des déplacements .....120

5.2. FRÉQUENTATION - ACTIVITÉ  
D'EXPLOITATION URBAINE  
(bassin aixois).....128

5.2.1. Fréquentation du BHNS aixpress .....128

5.3. FRÉQUENTATION - ACTIVITÉ  
D'EXPLOITATION INTERURBAINE .....129

5.3.1. Fréquentation des lignes interurbaines.....129

5.3.2. Fréquentation des lignes de transport  
scolaire .....132

5.4. FRÉQUENTATION ET RECETTES  
ACTIVITÉS DE MOBILITÉ DOUCE  
LEVÉLO+ .....135

5.4.1. Utilisation et performance du service  
de location de vélos .....135

5.4.2. Profil des utilisateurs .....135

5.4.3. Recettes du service levélo+ .....136

5.5. SERVICES AUX VOYAGEURS .....137

5.5.1. Information voyageur .....137

5.5.2. Services digitaux .....138

5.5.3. Distribution et la commercialisation .....140

5.5.4. Offre multimodale .....141

5.6. RELATION CLIENT  
ET DYNAMIQUE COMMERCIALE .....142

5.6.1. Accueil téléphonique  
(certifié NF service) .....142

5.6.2. Réclamations clients et demandes  
d'information (certifiées nf service) .....142

5.6.3. Campagnes CRM .....144

5.6.4. Animation commerciale .....144

5.6.5. Administration clients .....145

5.7. ÉTUDES ET PLANIFICATIONS .....146

5.7.1. Enquêtes de satisfaction clientèle .....146

5.7.2. Enquête d'image de la RTM  
(périmètre marseillais) .....148

5.7.3. Autres enquêtes .....148

5.8. QUALITÉ DE SERVICE .....151

5.8.1. Périmètres de certification NF service .....151

5.8.2. Contrat de qualité avec l'autorité  
organisatrice .....152

5.9. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES.....154

5.9.1. Bus .....154

5.9.2. Tramway .....154

5.9.3. Métro.....155

5.9.4. Car.....155

5.9.5. Pôle maritime.....155

5.9.6. Services de transport spécifiques.....156

5.9.7. Information voyageur pour  
les personnes à mobilité réduite .....156

6. DONNÉES SÛRETÉ .....159

6.1. ÉQUIPES.....160

6.1.1. Agents du G.A.P.....160

6.1.2. Marché de prestation de sécurité privée .....161

6.1.3. Vérificateurs .....162

6.2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE .....162

6.2.1. Synthèse des effectifs .....163

6.2.2. Indicateurs de lutte contre la fraude .....164

6.2.3. Opérations ciblées de lutte  
contre la fraude .....164

6.2.4. Verbalisation des stationnements  
gênant l'exploitation .....164

6.3. ACTIONS DE SÉCURISATION .....165

6.3.1. Sécurisation du réseau .....165

6.3.2. Sécurisation des sites et personnels .....166

6.3.3. Prévention de la radicalisation .....167

6.4. PROJETS .....168

7. DONNÉES RSE .....171

7.1. DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ  
SOCIALE DE L'ENTREPRISE.....172

7.1.1. Trois grands défis.....172

7.1.2. Engagements.....173

7.2. FEUILLE DE ROUTE.....175

7.3. RÉTROSPECTIVE 2024 : SYNTHÈSE  
ET SUIVI DES PRINCIPALES ACTIONS .....176

7.3.1. Défi environnemental .....177

7.3.2. Défi territorial .....180

7.3.3. Défi social .....185

8. EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS  
CONTRACTUELS .....189

8.1. AVENANT 21 AU COSP  
(signé en avril 2024).....190

8.2. AVENANT 22 AU COSP  
(signé en décembre 2024).....191

8.3. PRÉPARATION DU NOUVEAU COSP  
(À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026).....192

8.4. ENGAGEMENT QUALITÉ  
(réseau urbain marseille) .....192

8.5. OBJECTIF DE RECETTES  
(réseau urbain marseille) .....194

8.6. PRODUCTION KILOMÉTRIQUE .....194

8.6.1. Réseau urbain marseille .....194

8.6.2. Autres réseaux .....194

8.6.3. Réseau interurbain .....195

8.7. Production ferroviaire .....195

# 1. DONNÉES GÉNÉRALES



# 1.1. BUSINESS MODEL

3 DÉFIS : ENVIRONNEMENTAL | TERRITORIAL | SOCIAL

## NOS RESSOURCES

### ENVIRONNEMENTALES<sup>(1)</sup>

**6 GWh** de gaz consommé  
**70 GWh** d'électricité consommée  
**12 132 m<sup>3</sup>** de gasoil consommé  
**67 809 m<sup>3</sup>** d'eau consommée  
**4 MKwh** d'énergie traction tramway  
**36,6 MKwh** d'énergie traction métro

### ORGANISATIONNELLES

**1** groupe, **4** filiales  
**3** établissements

### FINANCIÈRES<sup>(1)</sup>

**4,1 ans** de ratio d'endettement<sup>(3)</sup>  
**4,5 M€** de subventions d'investissements

### INDUSTRIELLES

**35** rames de métro  
**32** rames de tramway  
**629** bus standards dont **79** à motorisation hybride, **21** électriques  
**291** cars dont **215** exploités pour la Métropole, **51** GNV  
**7** locomotives de ligne RFN  
**110** wagons et **400** caissons  
**10** navires  
**5 623** caméras de vidéoprotection  
**127** escaliers mécaniques sur le réseau métro  
**48** ascenseurs

### RESSOURCES HUMAINES<sup>(2)</sup>

**5 015** salariés (filiales incluses), **65** métiers  
+ de **159 000** heures d'actions de développement des compétences/formation

## NOTRE CRÉATION DE VALEUR

### POUR LA PLANÈTE<sup>(1)</sup>

- **55%** des voyages en énergie électrique
- **100%** de valorisation de déchets tertiaires
- **57%** de valorisation des déchets dans les stations de métro
- **76%** de valorisation des déchets industriels
- **100%** du parc bus électrique d'ici 2030

### POUR NOTRE AUTORITÉ ORGANISATRICE<sup>(1)</sup>

**116 M€** de recettes billetterie

### POUR NOS CLIENTS<sup>(1)</sup>

- **901 420** voyages/jour
- **86%** de clients satisfaits sur le réseau
- **78%** des voyages bénéficient d'une information dynamique
- **21 000** connexions/jour sur le site
- **88 000** connexions/jour sur l'appli mobile

### POUR NOTRE TERRITOIRE<sup>(1)</sup>

- Sécurité et prévention :
- Près de **13M** de contrôles dissuasifs et répressifs
  - **6 736** interventions du G.A.P
  - **5 233** missions d'assistance
- Accessibilité :
- **100 %** des bus et cars équipés de rampes d'accès PMR
  - **782** arrêts de bus, **100 %** des arrêts de tramway et **9** stations de métro accessibles aux UFR

### POUR NOS SALARIÉS<sup>(2)</sup>

- **447** recrutements dont **357** en CDI
- Index égalité H/F : **89/100**
- **51%** de salariés ont bénéficié d'une action de formation en 2024
- **11** accords sociaux signés

PARTAGE DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE



FOURNISSEURS  
Achats  
**173,9 M€**



TERRITOIRE  
Impôts et Taxes  
**11,7 M€**

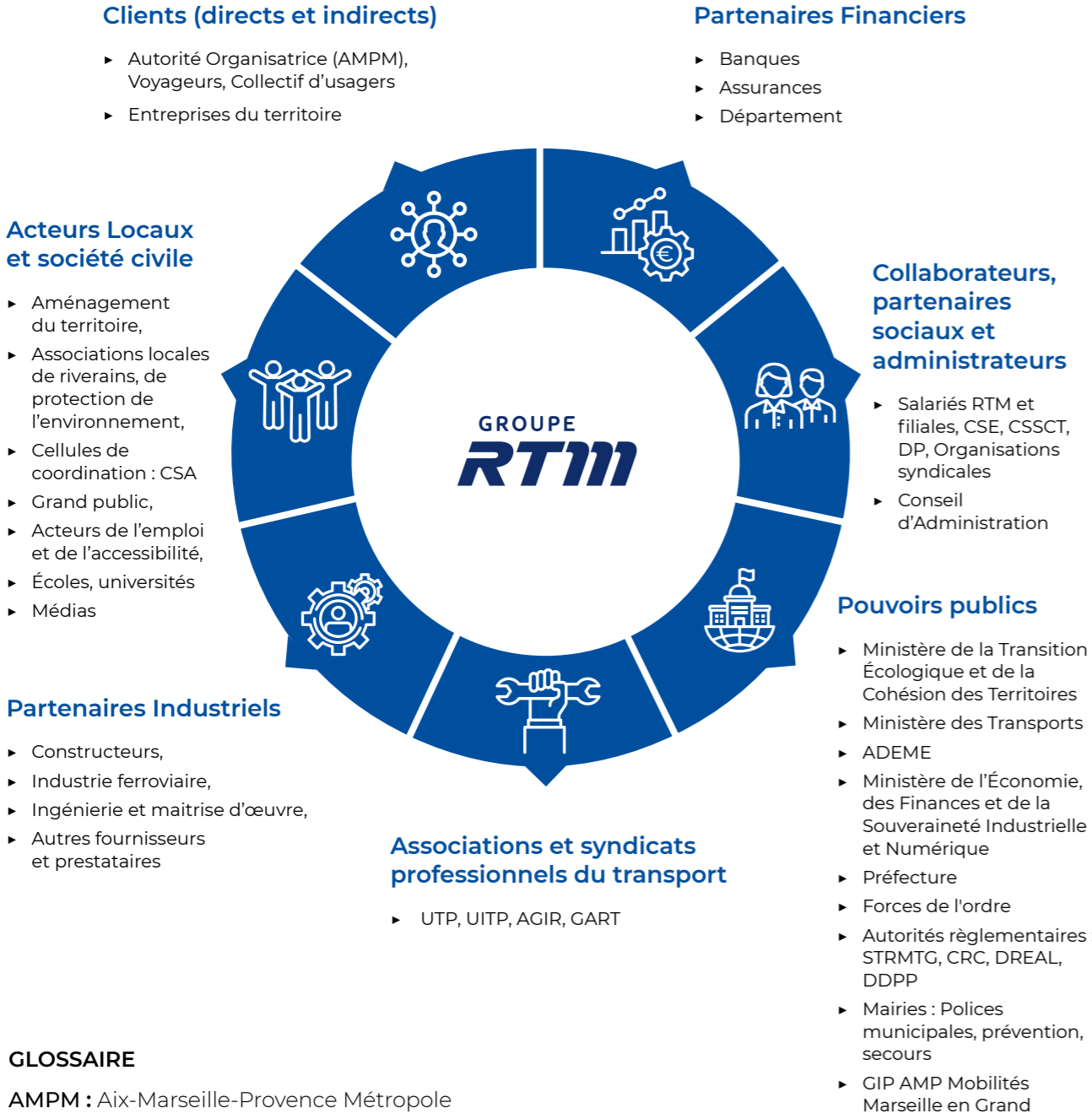


INVESTISSEMENTS  
**95,4 M€**  
dont **31,7 M€** au profit du métro (Rénov'Stations, Neomma...)  
et **21,4 M€** au profit de la transition énergétique



COLLABORATEURS  
Frais de personnel<sup>(4)</sup>  
**271 M€**

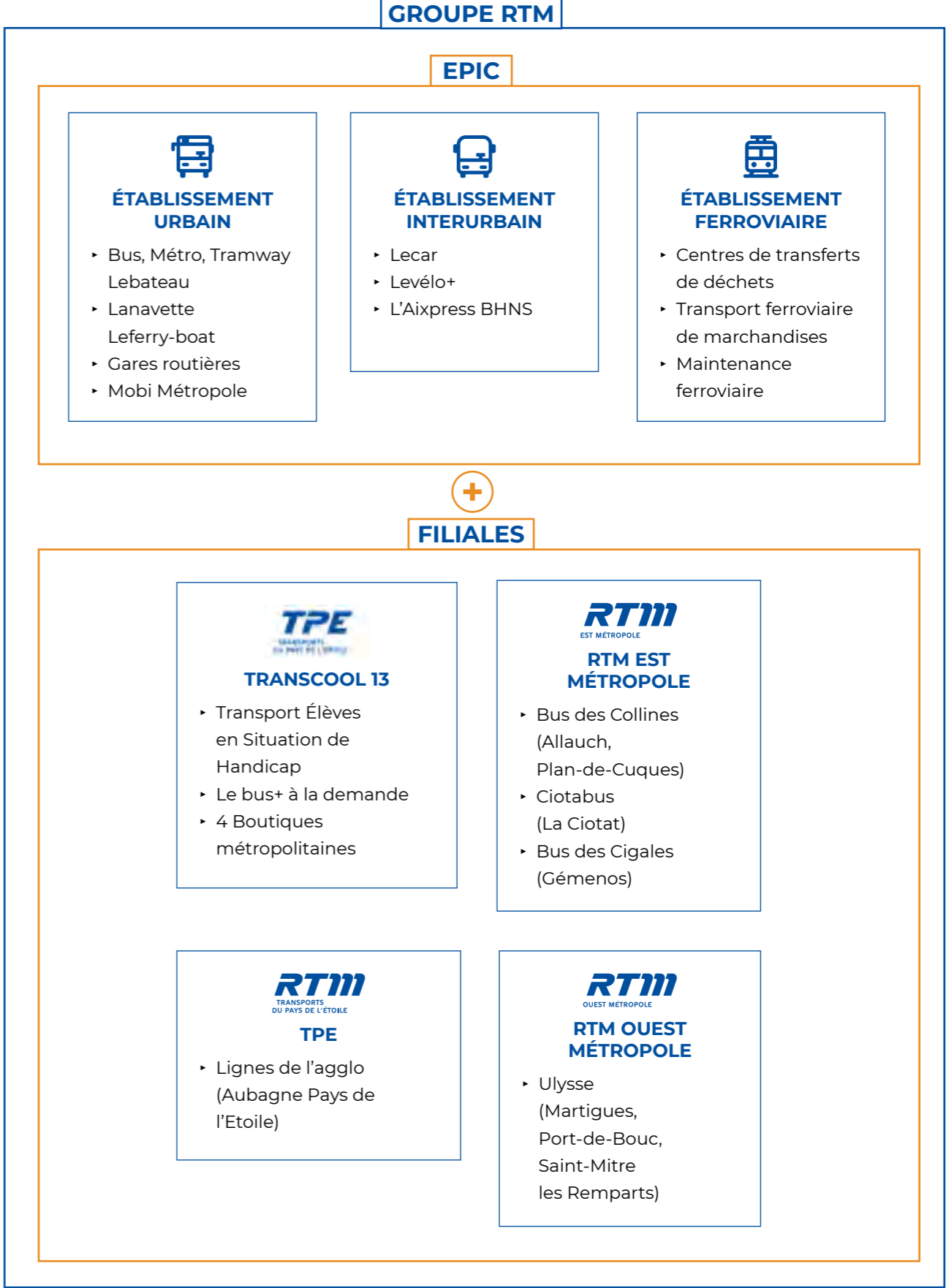
# 1.2. PARTIES PRENANTES 2024



## GLOSSAIRE

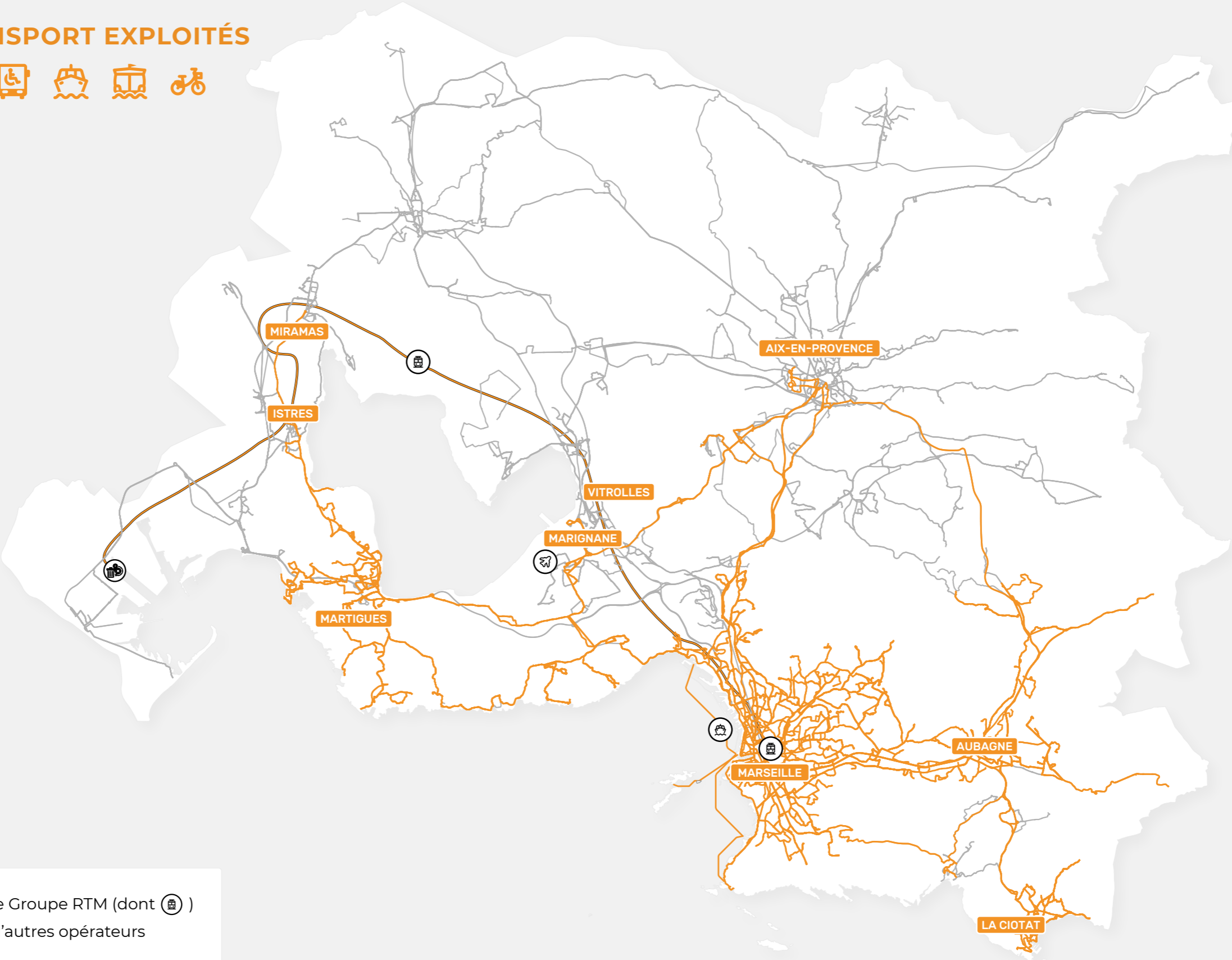
**AMPM** : Aix-Marseille-Provence Métropole  
**GIP AMP** : Groupement Intérêt Public Aix-Marseille-Provence  
**STRMTG** : Service Technique des Remontées Mécaniques et Transports Guidés  
**CRC** : Chambre Régionale des Comptes  
**DREAL** : Direction Régionale de l'environnement, de l'Aménagement et du Logement  
**DDPP** : Directions Départementales de la Protection de la Population  
**GART** : Groupement des Autorités Responsables du Transport  
**U(I)TP** : Union (Internationale) des Transports Publics et ferroviaires  
**CSE** : Comité Social et Economique  
**CSSCT** : Comission Santé, Sécurité et Conditions de Travail  
**DP** : Délégué du Personnel  
**ADEME** : Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie  
**CSA** : Conseil de Sécurité d'Arrondissement


# 1.3. ORGANISATION DES ACTIVITÉS



1.4. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION  
DU GROUPE RTM

LES MODES DE TRANSPORT EXPLOITÉS



Lignes exploitées par le Groupe RTM (dont )

Lignes exploitées par d'autres opérateurs

# 1.5. FAITS MARQUANTS



## JANVIER Intégration de la RDT 13

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, les activités de la RDT 13 ont été reprises par la RTM. Le Groupe RTM regroupe désormais près de 5 000 collaborateurs. Il est constitué de l'EPIC RTM, lui-même réorganisé en 3 établissements (urbain, interurbain

et ferroviaire), ainsi que de 4 filiales. Cette intégration élargit à la fois le périmètre géographique du groupe, en étendant son champ d'intervention à l'ensemble du territoire métropolitain, ainsi que son périmètre d'activités,

en y intégrant le transport interurbain, le transport ferroviaire de marchandises, la gestion de centres de transfert de déchets, l'entretien des infrastructures ferroviaires ainsi que la location longue durée de vélos électriques.

## JANVIER Incendie criminel rue de la République Interruption T2/T3 - bus relais

Dans la nuit du 21 au 22 janvier 2024, un incendie d'origine criminelle s'est déclaré dans le parking souterrain République géré par la société Indigo, dans le 2<sup>e</sup> arrondissement de Marseille, provoquant sa fermeture temporaire et des perturbations au niveau de la circulation en surface. À la demande des autorités et pour des raisons de sécurité, les lignes T2 et T3 du tramway, dont les voies se situent au-dessus du parking, ont été interrompues pendant plus

de deux mois entre le terminus Arenc-Le Silo et les stations Cours Saint-Louis et Canebière Capucins. Six stations ont été impactées. Un service de bus relais a immédiatement été mis en place par la RTM ainsi qu'un important dispositif d'accompagnement voyageurs. Pendant plusieurs semaines et jusqu'à la reprise de l'exploitation normale des 2 lignes le 12 avril, le tramway a circulé sur un nouvel itinéraire instauré de manière agile entre La Blancarde et Castellane.



## FÉVRIER Rénov' station : livraison de la station Joliette

Après la livraison de Saint-Charles en 2023, la station Joliette rénovée a rouvert au public mi-février 2024, comme la RTM s'y était engagée, après 9 mois de travaux. Le chantier avait été phasé en deux temps pour répondre aux enjeux d'exploitation durant la Coupe du Monde de Rugby 2023 ; la première phase de juillet à septembre 2023, la seconde

d'octobre 2023 à février 2024. Outre l'environnement plus clair et lumineux, réalisé selon le nouveau référentiel architectural, la station a également été équipée d'escaliers mécaniques neufs ainsi que de nouveaux portillons anti-fraude. Élément iconique : une nouvelle fresque a été installée, préservant à la station son identité singulière.

## MARS-AVRIL Concertation nouveau réseau bus La Ciotat

Entre le 24 mars et le 30 avril, la Métropole et les communes de La Ciotat et Ceyreste ont organisé une concertation publique pour permettre aux habitants de donner leur avis sur le projet de refonte du réseau Ciotabus. Une refonte dont l'objectif est de répondre aux nouveaux enjeux de déplacements sur ce territoire : créer de nouvelles lignes et des itinéraires simplifiés, développer la desserte des chantiers navals

et de la zone Athélia, valoriser la connexion entre le centre-ville et la gare, mais aussi optimiser la desserte des plages et des lieux touristiques. Pour ce faire, une plateforme participative a été mise en ligne, et 6 stands de concertation ainsi qu'un forum d'échanges ont été organisés à La Ciotat et Ceyreste. Près de 3 500 personnes ont participé à la concertation. Le nouveau réseau sera lancé le 7 juillet 2025.

## FÉVRIER Renforcement de la ligne Lecar 51

La ligne LeCar 51 transporte 931 000 passagers chaque année. Depuis février 2024, la RTM et la Métropole ont renforcé le service avec davantage de départs pour les voyageurs se déplaçant entre Aix-en-Provence et Marseille via la RN8 (Bouc-Bel-Air, Plan-de-Campagne, Les Pennes-Mirabeau, Septèmes-les-Vallons), mais également avec un renouvellement du parc à l'aide de véhicules offrant une capacité revue à la hausse. 34 % de passagers supplémentaires par véhicule peuvent être transportés assis et debout, grâce aux 14 nouveaux autocars Crossway Low Entry à plancher bas.





## AVRIL

### Les nouvelles rames Neomma testées à vitesse maximale de 80 km/h

Les essais dynamiques des nouvelles rames se sont intensifiés en 2024 sur les deux lignes de métro, notamment pour tester les nouveaux automatismes liés à la circulation des trains. Le nouveau système CBTC, système de signalisation permettant l'automatisation, a été testé à la vitesse maximale de 80 km/h ainsi que les arrêts en station. Chaque nuit, le système d'exploitation du Poste de Commande Centralisé (PCC) est basculé pour permettre ces

essais avec les deux nouvelles rames livrées par Alstom en avril et octobre, ainsi que ceux du nouveau système de signalisation. Les travaux d'installation des équipements, balises au sol, système de communication, armoires techniques... se sont poursuivis tout au long de l'année et sont désormais terminés. Le déploiement final de Neomma nécessitera encore des essais dynamiques et des travaux, notamment ceux liés à l'installation des façades de quai en station.

## MAI - JUILLET - AOÛT

### Flamme et jeux Olympiques : la RTM au rendez-vous

La RTM a été fortement sollicitée et le réseau très impacté par les deux événements internationaux de cette année 2024 : l'arrivée de la flamme olympique à Marseille le 8 mai et les épreuves olympiques, de football et de voile, du 24 juillet au 8 août. Restrictions de circulation, fermetures de stations de métro, services partiels du tramway, déviations de lignes mais aussi renforts de l'offre sur le métro et les lignes littorales, dispositifs d'accompagnement

voyageurs, sécurité renforcée sur le réseau... ont rythmé cet été olympique marqué en outre par une hausse de la fréquentation. En effet, 250 000 validations ont été comptabilisées pour l'arrivée et le parcours de la flamme Olympique, auxquelles se sont ajoutées 900 000 validations sur les 16 jours d'épreuves sportives. Un record ! Les jours de matchs, jusqu'à 26 000 voyages ont été effectués sur le métro par les supporters qui se rendaient au stade.



## AVRIL

### Travaux d'électrification et reconstruction La Rose Surface - point d'étape

La transition énergétique du réseau de bus implique, en parallèle de l'achat de nouveaux bus électriques, une mise aux normes et une modernisation des dépôts : électrification des sites, création de zones de charge et travaux de génie civil. Sur le dépôt bus RTM La Rose Surface, la première phase du chantier, commencée en 2024, a consisté en la démolition du hangar de remisage et de sa structure métallique de 15 000 m<sup>2</sup>. Ces travaux, réalisés en coactivité sous maîtrise d'ouvrage RTM, permettront l'installation des infrastructures électriques (caniveaux souterrains, postes de livraison électrique, locaux techniques) et de l'ombrière équipée de panneaux photovoltaïques produisant 5,3 MWh/an. Le futur dépôt est conçu pour une capacité de remisage supérieure à l'existant, soit 225 bus électriques équivalents standard.

## MAI

### Certifications AFNOR Gamme réseau, Gamme PEM et certifications ISO 9001

Le 31 mai, la RTM a officiellement reçu des mains du directeur général d'AFNOR Certification, le double certificat NF Service (transport de voyageurs) et ISO 9001 (études, projets et maintenance des installations fixes et matériel roulant) pour son réseau urbain historique sur

les trois modes (bus, métro et tramway). L'obtention de ces certifications exigeantes fait suite à un audit détaillé des processus de l'entreprise et à de multiples parcours clients ; elle est le résultat d'une stratégie centrée sur la satisfaction des voyageurs depuis près de 10 ans et couvre tous les

aspects de la vie du réseau perceptibles par les voyageurs. La certification NF Service du Pôle d'Échanges Multimodal Saint-Charles a été renouvelée ainsi que la certification ISO 9001 pour la Direction du Matériel Roulant et la Direction des Installations Fixes et Systèmes.

## JUIN

### Rénovation de la station Noailles

L'opération Rénov' Noailles a été lancée le 11 juin pour une durée de 11 mois. Elle concerne la totalité de la station, à savoir la réfection, selon le nouveau référentiel architectural, des accès, des couloirs, de la mezzanine, des quais du métro M2 et du tramway T1, des sols,

des éclairages... La sécurité de la station sera également renforcée avec l'installation de nouveaux portillons anti-fraude, des portillons qui sécuriseront pour la première fois l'accès au terminus du tramway T1. Les travaux ont été planifiés de manière à

limiter au maximum la gêne des voyageurs. Ainsi, la station est restée ouverte pendant toute la durée du chantier (avec une desserte alternée des quais de métro lors de la première phase). La livraison est programmée pour mai 2025.

## JUIN

### Installation du système de protection périmétrique à La Rose Métro

Depuis 2021, la DSUR déploie un programme global de sécurisation des sites RTM. Priorisé pour sa sensibilité, le site de La Rose Métro a fait l'objet d'un audit approfondi aboutissant à la mise en œuvre d'un plan de protection périmétrique. Les travaux réalisés en 2024 ont permis l'installation d'une clôture rigide doublée de concertina et de sas d'accès sécurisés pour le filtrage des véhicules. Un système de détection vidéo couplé à des barrières infrarouges complète le dispositif, assurant une surveillance permanente via le Poste Central de Sécurité opéré H24. Ces mesures inscrivent La Rose parmi les sites à haut niveau de sûreté du patrimoine RTM.



## JUIN

### Extension du réseau de bus de soirée et lancement du TAD 59

À la suite de la concertation publique menée par la Métropole en 2023 sur l'évolution du réseau bus marseillais, les premières améliorations se sont concrétisées dès le 1<sup>er</sup> juin avec une extension de l'amplitude horaire des lignes B1, B2, 19, 20, 23, 72 et 83 jusqu'à 1h du matin et toute l'année. L'offre a été complétée par la création de la nouvelle ligne

de transport à la demande (ligne de soirée 59) au départ du Vieux-Port, pour desservir les quartiers de la colline de Notre Dame de la Garde de 21h à 1h. TAD 100% digital, les trajets sont optimisés grâce à une technologie de calcul d'itinéraires, accessible depuis une tablette numérique mise à la disposition des conducteurs.

**JUILLET****Essai articulé sur la ligne A l'Aixpress BHNS du réseau Aixenbus**

La première ligne BHNS 100 % électrique de l'agglomération aixoise, l'Aixpress (20 000 validations/jour), est en service depuis 2019. La ligne relie en 25 minutes le parc Saint-Mitre au Pôle d'Échanges Multimodal Krypton sur un axe ouest-sud,

avec un départ toutes les 7 min sur un tracé aménagé en site propre. Actuellement, la flotte est constituée de 16 véhicules électriques de 12 mètres avec une capacité de 80 passagers, qui répondent avec difficulté à la fréquentation à certaines périodes

de la journée. Afin de pallier cette problématique, des bus électriques articulés d'une longueur de 18 mètres du fabricant Heuliez – permettant l'emport de 150 passagers – ont été testés. Cinq de ces véhicules devraient entrer en service fin 2025.

**JUILLET****Expérimentation thermique du tramway**

Afin d'améliorer le confort des voyageurs durant la saison estivale, la RTM a réalisé une expérimentation thermique inédite sur les rames du tramway marseillais. Des vinyles adhésifs micro-perforés ont été posés sur les baies vitrées de 10 rames, dans le but de réduire l'exposition au

soleil et la température intérieure tout en maintenant une bonne visibilité extérieure pour les voyageurs. Quatre campagnes de relevés de température ainsi qu'une enquête clients ont été menées. Résultats : un ressenti neutre pour les voyageurs s'agissant de la température intérieure

mais une légère diminution de la consommation d'électricité pour la climatisation des rames. Au regard de ces résultats et parce que les vitres du métro marseillais ne sont pas athermiques, en 2025, la RTM installera des films de protection sur les fenêtres de 100 % des rames du métro.

**SEPTEMBRE****Lancement de la ligne interurbaine 48 Marseille <-> Aix**

Une nouvelle ligne interurbaine a été lancée le 2 septembre 2024. Baptisée Lecar 48, elle propose aux habitants du sud et de l'est d'Aix-en-Provence une meilleure liaison avec Marseille

en reliant le parking relais Malacrida d'Aix-en-Provence au pôle multimodal de Marseille Saint-Charles toutes les 15 minutes en heures de pointe. Huit quartiers aixois sont desservis.

Cette ligne 48 vient en complément de la ligne 50, qui dessert déjà le centre d'Aix depuis la gare routière Saint-Charles par autoroute, et de la ligne 51, par la route départementale.

**SEPTEMBRE****Lancement des lignes Noctambus**

En septembre 2024, deux lignes de nuit N1 et N2 ont été créées au départ du Vieux-Port et à destination des campus de La Timone, Luminy, Saint-Jérôme et Château-Gombert. Ces lignes, qui sur leur tracé

desservent 175 points d'arrêt, circulent trois nuits par semaine du jeudi au samedi de 1h30 à 4h30 du matin, avec des départs toutes les heures du quai des Belges. Comme pour l'ensemble du réseau de soirée

et de nuit, les descentes à la demande sont possibles. Une sécurité renforcée est assurée durant toute la durée du service par des agents du Groupe d'Assistance et de Protection de la RTM (G.A.P.).

2024



## OCTOBRE

### Livraison du remisage Nord à Saint-Pierre

Dans le cadre de son engagement en faveur de la transition énergétique, la RTM a lancé un projet d'envergure : la construction du « Dépôt Du Futur » bus (DDF) de Saint-Pierre. Première phase de ce chantier : l'aménagement d'un remisage provisoire à proximité du site actuel sur le terrain des « Anciennes

Pharmacies Militaires » afin d'assurer la continuité du service. Après huit mois de travaux, réalisés sous maîtrise d'ouvrage RTM, ledit dépôt provisoire va permettre pendant 2 ans le remisage de 100 bus standards, de 25 véhicules de Mobi Métropole, et le stationnement de 110 places VL pour le personnel

RTM. Le site accueille également la charge de carburant, une laveuse, et permet la maintenance express avant sortie des bus ainsi que la prise de service des conducteurs en poste à Saint-Pierre. La seconde phase consistera à faire sortir de terre le nouveau dépôt, un ouvrage conçu en superstructure.



## DÉCEMBRE

### Réception des nouveaux bus électriques

Fin 2023, la RTM réalise sa première commande en volume de bus électriques GX-337-e auprès de la société Iveco. Fabriqué dans leur usine d'Annonay, sur leur toute nouvelle ligne de production dédiée, le premier véhicule de série a été livré en décembre 2024 au dépôt RTM de La Rose Surface et mis en exploitation. Dès lors, la réception des véhicules est cadencée avec l'objectif de mettre en ligne 75

véhicules neufs au 1<sup>er</sup> semestre 2025. À horizon 2030, la RTM s'est engagée dans une bascule totale de son parc urbain Marseille (650 bus) au 100 % électrique. Au total, 350 M€ vont être investis afin de réaliser cette transition énergétique. La RTM entend ainsi, à son niveau, supprimer les Gaz à Effet de Serre (GES) et les rejets polluants liés à l'exploitation du réseau bus et diminuer les nuisances sonores.



## DÉCEMBRE

### Réception de nouveaux cars à double étage

Dans le cadre du renouvellement du parc autocars de l'établissement interurbain et pour répondre à l'augmentation continue de la fréquentation, une commande de 27 véhicules à double étage a été engagée, dont 2 ont déjà été réceptionnés en 2024 portant le parc à 215 véhicules. Ces nouveaux cars permettront d'augmenter la capacité d'emport de 63 passagers à 92. Ils seront affectés sur la ligne 53 reliant Marseille au Pôle d'activités d'Aix-en-Provence à compter de la rentrée de septembre 2025. Identiques à ceux déjà en circulation sur la ligne 50 depuis 2018, ces véhicules offrent le même niveau d'équipement et de confort.



## NOVEMBRE

### Expérimentation des traverses de voies photovoltaïques

Une expérimentation a été lancée en novembre pour une durée de 10 mois afin d'évaluer l'efficacité de l'installation de panneaux photovoltaïques sur les traverses de voies du métro. Elle se déroule sur un tronçon de voie du dépôt de La Rose Métro, où 34 traverses ont été

équipées de panneaux photovoltaïques adaptés spécifiquement pour la voie ferrée. Des relevés de production sont réalisés mensuellement. Cette expérimentation s'inscrit dans le cadre du projet, porté par l'entreprise, de produire 10 % de sa consommation électrique à

travers l'installation de panneaux photovoltaïques sur des zones stratégiques (P+R, ombrières des dépôts, toitures de bâtiments et de stations aériennes de métro, ...), et de réinjecter cette production dans son réseau électrique interne.

## DÉCEMBRE

### 20 ans de la certification de la ligne 50

Avec une moyenne de 13 000 voyages par jour (et des pics de fréquentation pouvant atteindre 18 000 voyages), la ligne 50 Aix-Marseille par autoroute, emblématique du réseau RTM interurbain, est la plus importante ligne interurbaine de France. Le service est assuré au moyen de 31 véhicules, dont 16 cars

à double étage ; 302 trajets sont effectués chaque jour avec un départ toutes les 5 minutes aux heures de pointe. En décembre 2024, la ligne a fêté ses 20 ans d'existence ainsi que le renouvellement de sa Certification AFNOR Gamme transport, certification venant récompenser l'excellence opérationnelle constatée.

# 1.6. ACTIVITÉS D’EXPLOITATION URBAINE

## 1.6.1. RÉSEAUX BUS

### a. Marseille

La fréquentation validée du bus est en hausse et atteint les 60,9 millions de validations en 2024 (+ 11 % vs 2023) mais reste toutefois en dessous de la fréquentation de 2019 (- 5 %).

Les explications sont multiples :

- Structurelles
  - une baisse de mobilité clients depuis la crise sanitaire liée à des modifications de comportements qui perdurent même 5 ans après (télétravail, achats en ligne, bascule vers la voiture personnelle ou mobilités alternatives de type vélos, trottinettes...);

- la non-validation en lien avec de mauvaises pratiques adoptées par certains lors du Covid.
- Conjoncturelles avec des difficultés d'exploitations
  - Le mode bus a été particulièrement touché par des travaux de surface conséquents (prolongement du tramway, requalification des abords de la place Castellane, pôle d'échanges et quartier Sainte-Marguerite Dromel...).

Nombre de voyages en millions/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
BUS	60,9	54,9	51,5	46,0	35,3	64,1	-3,2	-5 %	+6	+10,93 %

### b. Les réseaux hors Marseille (lignes régulières)

#### Bus des Collines à Allauch et Plan-de-Cuques

Filiale	RTM Est Métropole
Réseau	Bus des Collines
Périmètre géographique	Allauch Plan-de-Cuques
Date d'exploitation	2017
Nombre de lignes	3
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de véhicules	3
Nombre de voyageurs en 2024	13 008
Nombre de kilomètres en 2024	35 520

La filiale RTM Est Métropole exploite le réseau « Le bus des collines » composé de **3 lignes régulières** (BC1, BC2, BC3) et d'un **service de transport à la demande** sur les communes d'Allauch et de Plan-de-Cuques. Les moyens humains et matériels affectés en heures de pointe sur les lignes régulières BC1, BC2 et BC3, sont mutualisés et donc réutilisés sur le TAD en heures creuses.

Nombre de voyages/an	2024	2023	Écart 2024 vs 2023	
			En volume	En %
Réseau Bus des Collines	13 008	4 266	+8 742	+204,92 %



Ciotabus à La Ciotat et Ceyreste

Filiale	RTM Est Métropole
Réseau	Ciotabus
Périmètre géographique	Ciotat, Ceyreste
Date d'exploitation	2014
Nombre de lignes	13 lignes bus 2 lignes dim/f 1 ligne 40 été bus à impériale
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de véhicules	35
Nombre de voyageurs en 2024	523 016
Nombre de kilomètres en 2024	796 023
Infrastructures	Gare Routière P+R
Services	Boutiques

Au-delà du réseau urbain Ciotabus, la filiale exploite également, à partir du dépôt de La Ciotat, les activités suivantes :

- **Mairie de La Ciotat** : marché de transport par autocar d'enfants, d'adolescents, d'adultes, de personnes retraitées avec accompagnateurs
- **Commune de Ceyreste** : accompagnement des élèves dans leurs sorties (piscine, voile...)
- **Marchés privés** : réservations écoles primaires/ collèges/lycées

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
Réseau Ciotabus	523 016	514 097	526 259	515 364	429 738	731 987	-208 971	-28,55 %	+8 919	+1,73 %

Activité :

Le réseau Ciotabus, exploité par la filiale RTM Est Métropole depuis 2014, dessert les communes de La Ciotat et Ceyreste.

Les moyens mis en œuvre pour son exploitation sont :

- 32 autobus,
- 3 autocars,
- 1 bus à impériale (en été sur ligne 40),
- 15 lignes régulières,
- 1 service de TAD Zone d'activité Athélia-Bus Pro
- 1 boutique (accueil, renseignements, ventes de titres)
- Personnel : 38 conducteurs, 5 agents d'accueil (3 au point de vente et 2 au parking P+R) et 9 personnes en charge des fonctions exploitation, contrôle, commercial et administratif.

L'année 2024 affiche une légère reprise de la fréquentation par rapport à 2023, dans l'attente de la future restructuration prévue en 2025 :

- Fréquentation : 523 016 voyageurs, **soit une hausse de + 1,73 % par rapport à 2023**
- Kilométrage : 796 023 km, **soit une hausse de + 0,13 % par rapport à 2023**

Les faits marquants 2024 :

- Mars 2024 : concertation publique sur la restructuration du réseau de juillet 2025
- Mars 2024 : navettes Salon Nautique

Bus des Cigales à Gémenos

Filiale	RTM Est Métropole
Réseau	Bus des Cigales
Périmètre géographique	Gémenos
Date d'exploitation	2015
Nombre de lignes	2
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de véhicules	2
Nombre de voyageurs en 2024	16 868
Nombre de kilomètres en 2024	33 969

La filiale RTM Est Métropole exploite depuis 2015 le réseau du Bus des Cigales sur la commune de Gémenos. Il est constitué de **2 lignes urbaines** et d'un **service à la demande**.

En 2024, le réseau affiche une stabilité vs 2023 :

- Fréquentation : 16 868 voyageurs, **soit une augmentation de + 0,38 % par rapport à 2023**
- Kilométrage : 33 969 km, **soit une baisse de 2,93 % par rapport à 2023**

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
Réseau Bus des Cigales	16 868	16 804	16 701	17 531	16 131	25 678	-8 810	-34,31 %	+64	+0,38 %

Ulysse à Martigues

Filiale	RTM Ouest Métropole
Réseau	Ulysse
Périmètre géographique	Martigues, Port-de-Bouc, Saint-Mitre les Remparts
Date d'exploitation	2017
Nombre de lignes	12
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de véhicules	60
Nombre de voyageurs en 2024	1 726 958
Nombre de kilomètres en 2024	2 706 266
Infrastructures	1 dépôt Bus/bureaux/Encaissement PV 1 PEM Danielle Casanova Martigues Point de vente sur Port-de-Bouc
Services	2 Boutiques 1 P+R sur le PEM de Martigues

Le réseau de transports urbains Ulysse sur les communes de Martigues, St Mitre les Remparts, Port-de-Bouc, est composé de 12 lignes régulières, un service de Transport à la Demande. Le parc est constitué de 60 véhicules.

Les faits marquants 2024 :

- L'étude de restructuration du réseau est toujours en cours autour de la mise en place du futur BHNS LeBus+ par les services de la Métropole

- La restructuration des lignes du réseau Ulysse exploitées par RTM Ouest Métropole est prévue pour 2029
- 7 premiers véhicules de relèves électriques sont arrivés
- Le SAE métropolitain est déployé
- La boutique de Port-de-Bouc a déménagé en Gare SNCF ; il s'agit désormais d'une Boutique Métropolitaine qui propose à la clientèle l'intégralité de la gamme tarifaire Métropolitaine.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Réseau Ulysse	1 726 958	2 782 223	2 426 434	2 306 982	2 004 134	3 000 317

Nombre de voyages/an	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume	En %	En volume	En %
Réseau Ulysse	-1 276 359	-42,45 %	-1 055 265	-37,94 %

Depuis janvier 2024 et à la demande de la Métropole, la fréquentation est désormais calculée sur la base des validations effectives et non plus sur une base estimative journalière comme les

années antérieures. De plus, l'augmentation de la fraude constatée sur 2024 a amené la filiale à prévoir, pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2025, l'affectation de vérificateurs RTM sur le réseau Ulysse.

Lignes de l'agglo à Aubagne

Filiale	RTM TPE
Réseau	Les lignes de l'agglo
Périmètre géographique	Aubagne, Gémenos, Auriol, Saint-Zacharie, Roquevaire, Belcodène, Cadolive, Peypin, Cuges-les-Pins, La Penne-sur-Huveaune, La Bouilladisse, La Destrousse, Saint-Savournin
Date d'exploitation	2023
Nombre de lignes	Tram : 1 Lignes régulières : 17 Lignes scolaires : 13
Nombre de lignes à la demande	Zones TAD : 4
Nombre de véhicules	8 rames 87 bus/cars
Nombre de voyageurs en 2024	6 939 370
Nombre de kilomètres en 2024	2 648 588

Les différentes activités du réseau sont confiées localement à la filiale RTM Transports Du Pays de l'Étoile (TPE) du groupe. Au cours de l'année 2024, les équipes du réseau des Lignes de l'agglo ont continué de participer aux différentes phases travaux des deux projets structurants de mobilité du territoire : leBus+ et Val'tram.

L'année 2024 affiche une augmentation de la fréquentation à la fois par rapport à 2023 et 2019 :

- Fréquentation : 6 969 370 voyageurs (dont le TAD et les scolaires), soit une augmentation de 3,95 % par rapport à 2023 et 6,72 % par rapport à 2024

Nombre de voyageurs/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Réseau Lignes de l'agglo (Total)	6 969 370	6 704 362	6 172 264	5 470 453	4 544 024	6 530 308

Nombre de voyageurs/an	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume	En %	En volume	En %
Réseau Lignes de l'agglo (Total)	+439 062	+6,72 %	+265 008	+3,95 %

À noter que l'année 2024 a malgré tout été fortement perturbée par les travaux du BHNS sur plusieurs secteurs sensibles du réseau (centre-ville d'Aubagne et ZI des Paluds).

Les faits marquants 2024 :

- Travaux du BHNS LeBus+ et du Val'tram avec un impact fort sur le réseau avec des déviations de lignes



Ligne 121/122 vers Septèmes-les-Vallons

Établissement	RTM interurbain
Réseau	L121/122
Périmètre géographique	Septèmes-les-Vallons
Date d'exploitation	2020
Nombre de lignes	2
Nombre de véhicules	3
Nombre de voyageurs en 2024	8 220
Nombre de kilomètres en 2024	145 660

Exploitée par la RTM, la ligne 121/122 relie l'Hôpital Nord de Marseille à Septèmes-les-Vallons avec **une fréquentation de près de 700 usagers par mois** (voyages validés).

2 minibus (+1 de réserve) sont affectés à cette ligne et effectuent près de **145 000 km annuels**. La desserte permet d'assurer 34 trajets du lundi au vendredi et 8 trajets le samedi entre l'hôpital Nord et la ville de Septèmes-les-Vallons.

Ces véhicules, des MB SPRINTER 516 - moteur Euro 6 de 2023, équipés d'une rampe d'accès manuelle et d'un système d'abaissement facilitent l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	Écart 2024 vs 2020		Écart 2024 vs 2023	
						En volume	En %	En volume	En %
L121/122 urbain RTM	8 220	8 200	8 166	8 138	4 755	+3 465	+72,87 %	+20	+0,24 %

c. Le Bus à Haut Niveau de Service à Aix-en-Provence

Établissement	RTM interurbain
Réseau	L'Aixpress
Périmètre géographique	métropole
Date d'exploitation	2019
Nombre de lignes	1
Nombre de véhicules	18
Nombre de voyageurs en 2024	5 206 937
Nombre de kilomètres en 2024	587 294

La ligne phare du réseau urbain d'Aix-en-Provence, le BHNS l'Aixpress, est exploitée depuis le dépôt interurbain d'Aix-en-Provence. Cette ligne du réseau Aixenbus, avec 16 véhicules électriques, dessert en site propre toutes les 7 minutes sur 7,2 kms l'ouest de la ville et le sud en passant par l'hyper centre.

En 2024, 5,2 millions de voyageurs ont été transportés soit une croissance de + 0.6 % par rapport à 2023. La ligne fait face à de nombreux pics de fréquentation et surcharges régulières. L'ajout de véhicules (toujours électriques) à plus grande capacité est attendu en 2025 pour y répondre.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020
L'Aixpress	5 206 937	5 174 045	5 006 468	3 985 162	1 815 930

Nombre de voyages/an	Écart 2024 vs 2020		Écart 2024 vs 2023	
	En volume	En %	En volume	En %
L'Aixpress	+3 391 007	+186,74%	+32 892	+0,64 %



1.6.3. RÉSEAU MÉTRO

La fréquentation du métro augmente en 2024, atteignant 76,8 M de voyages (+ 7,7 % par rapport à 2023) et retrouvant ainsi son niveau de 2019, avant la crise du COVID (+ 0,3 %). Cette progression représente 5,6 millions de validations supplémentaires par rapport à 2023. La ligne M2 enregistre une hausse plus marquée (+ 9 %) que la M1 (+ 6 %).

Comme en 2023 où l'année avait été marquée par des événements forts (Coupe du Monde de Rugby, visite du Pape...), le métro a été directement impacté par l'afflux touristique lié aux jeux Olympiques (arrivée de la flamme, compétitions de voile à la nouvelle marina du Roucas Blanc et matchs de football au Stade Vélodrome). L'Open Payment, qui permet d'utiliser sa carte bancaire comme titre de transport, a contribué à fluidifier le trafic en évitant l'attente inutile devant les distributeurs. Une technologie appréciée des touristes habitués à ce mode de règlement.

À noter que l'année 2024 a été impactée par de lourds travaux en vue d'améliorer à terme l'offre, l'accueil et l'accessibilité des stations à notre clientèle, et d'automatiser les lignes :

- Poursuite des travaux d'automatisation du métro sur les 2 lignes avec fermeture en soirée du lundi au jeudi (bus gratuits de substitution)
- Après la rénovation de Saint-Charles, le programme Renov'Stations se poursuit avec la livraison de Joliette, les travaux menés sur Noailles, la mise en place de nouveaux visio-phones et de fontaines à eau...
- Mise en accessibilité par la Métropole, via l'installation d'ascenseurs, des stations Vieux-Port et Rond-Point du Prado.

Malgré les impacts travaux, les reports liées aux perturbations des réseaux de surface ainsi que les nombreux événementiels ont permis au métro de retrouver son niveau de fréquentation de 2019.

Nombre de voyages (en millions)/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
Métro	76,8	71,3	67,3	57,9	48,3	76,6	+0,2	+0,26 %	+5,5	+7,71 %

1.6.4. RÉSEAU TRAMWAY

a. Marseille

La fréquentation du tramway est toujours en hausse et atteint 20,9 M de voyages en 2024 (+ 2,45 % vs 2023), mais reste toutefois toujours en dessous de la fréquentation de 2019 (- 14,7 %).

Au début de l'année 2024, la fréquentation du tramway a été fortement impactée par l'arrêt de circulation entre Belsunce et Arenc, causée par

un incendie survenu dans le parking de la rue de la République, sous les lignes T2 et T3.

Malgré cet impact de début d'année, le mode tramway s'est ensuite inscrit dans une bonne dynamique, avec des résultats annuels cumulés en légère progression vs 2023 : + 0,5 million de validations (+ 2 %) malgré une offre kilométrique en recul de - 4 %.

Nombre de voyages (en millions)/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
Tramway	20,9	20,4	18,9	16,6	14,4	24,5	-3,6	-14,69 %	+0,5	+2,45 %

b. Aubagne

Le tramway d'Aubagne est exploité par la filiale TPE du groupe RTM depuis le 27 août 2017. Le tramway assure la liaison entre Le Charrel et la Gare d'Aubagne du lundi au samedi de 5h45 à 21h avec une fréquence de 10 minutes.

Sur l'année 2024, plus de 150 000 kilomètres ont été réalisés avec plus de 2,3 millions de voyageurs transportés, soit une légère baisse de l'ordre de 2 % de voyageurs par rapport à 2023.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Tramway Lignes de l'agglo	2 309 376	2 356 779	2 149 983	1 971 344	1 700 293	2 429 965

Nombre de voyages/an	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume	En %	En volume	En %
Tramway Lignes de l'agglo	-120 589	-4,96 %	-47 403	-2,01 %



# 1.7. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION INTERURBAINE

Avec **291 véhicules au total** (215 autocars pour les lignes Lecar et scolaires, 18 urbains l'Aixpress et 58 autocars sur l'activité hors métropole), 4 dépôts et près de 600 salariés, l'établissement interurbain RTM répond aux enjeux de déplacements des usagers en reliant les territoires.

Hors métropole, le dépôt de Chateaurenard effectue des services scolaires pour le compte de Terre Provence et la Région Sud. 3 lignes régulières sont également exploitées pour le compte du réseau régional ZOU.

## 1.7.1. LIGNES INTERURBAINES RÉGULIÈRES

### a. Les lignes régulières LeCar

Établissement	RTM interurbain
Réseau	LeCar
Périmètre géographique	métropole
Nombre de lignes	16
Nombre de véhicules	175
Nombre de voyageurs en 2024	8 348 380
Nombre de kilomètres en 2024	10 071 889

En 2024, 16 lignes régulières interurbaines ont parcouru plus de 10 millions de kilomètres et transporté 8,5 millions de passagers soit une augmentation de + 3.4 % de la fréquentation par rapport à 2023.

L'établissement interurbain du groupe RTM s'est vu confié en 2024 une nouvelle ligne régulière (L48) du réseau Lecar qui dessert Marseille Saint-Charles jusqu'au parking Malacrida (via Krypton) sur Aix-en-Provence.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019
LeCar	8 348 380	8 073 524	7 410 630	6 066 820	4 765 541	8 054 867

Nombre de voyages/an	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume	En %	En volume	En %
LeCar	+293 513	+3,64 %	+274 856	+3,40 %

### b. Les lignes régionales Zou

Établissement	RTM interurbain
Réseau	ZOU
Périmètre géographique	Cavaillon, Arles, Tarascon
Nombre de lignes	3
Nombre de véhicules	4
Nombre de voyageurs en 2024	73 859
Nombre de kilomètres en 2024	276 209

Depuis Chateaurenard, l'établissement interurbain exploite également pour le compte de la région et du réseau de transport ZOU 3 lignes régulières : L54 (Cavaillon-Arles), L56 (Tarascon-Avignon) et L58 (Orgon-Avignon).



Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
Zou (lignes région)	73 859	74 622	46 082	72 404	63 392	87 162	-13 303	-15,26 %	-763	-1,02 %

## 1.7.2. ACTIVITÉ INTERURBAINE HORS CONTRAT

### a. Les cars Podium

Pour le compte du Conseil Départemental 13, l'établissement interurbain exploite depuis le dépôt de Chateaurenard 7 cars podiums. Ces véhicules sont adaptés pour assurer sonorisation et représentation de l'institution lors d'évènements

L'établissement interurbain met à disposition les conducteurs et entretien les véhicules (maintenance de premier niveau).

# 1.8. ACTIVITÉS DE TRANSPORT À LA DEMANDE ET TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉS RÉDUITES

## 1.8.1. TRANSPORT À LA DEMANDE (TAD)

### a. TAD BusPro Athélia à La Ciotat

Filiale	RTM Est Métropole
Réseau	TAD Athélia
Périmètre géographique	La Ciotat
Date d'exploitation	2021
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de véhicules	1
Nombre de voyageurs en 2024	9 817
Nombre de kilomètres en 2024	43 716
Services	Réservations sur appli mobile

Le fonctionnement du Bus Pro Athélia est optimisé par l'outil RTM-PADAM Mobility qui permet de desservir les zones peu denses en ne produisant l'offre de transport que lorsqu'elle est nécessaire. L'expérience clients (réservation via application smartphone ou internet) est toujours plébiscitée par les utilisateurs.

Suite à une demande de l'association Ciotat Entreprendre et afin de répondre aux besoins des salariés en horaires postés ou décalés, la

Le bus Pro Athélia (ligne de Transport à la Demande Dynamique créé en 2021 en remplacement des lignes 51 et 100) affiche une **belle progression de la fréquentation et du nombre de réservations de 24,42 % par rapport à 2023 :**

- Fréquentation / trajets : 9 817 voyageurs, **soit une hausse de 24,42 % par rapport à 2023.**
- Nombre de réservations : 9 584 réservations, **soit une hausse de 23,82 % par rapport à 2023.**
- Nombre de kilomètres : 43 716 km, **soit une hausse de 16,22 % par rapport à 2023.**

Métropole et la RTM ont étendu en 2024 l'amplitude de fonctionnement du Bus Pro en fin de journée (16h - 19h, au lieu de 17h - 18h30 soit 1h30 d'amplitude supplémentaire).

Un beau succès puisque la fréquentation a augmenté dès le mois d'avril de 26 % par rapport à 2023 et de **40 % sur le créneau horaire de fin de journée.**

### b. TAD Bus des Cigales à Gémenos

Au sein du Bus des Cigales, le bus à la demande, exploité avec 1 minibus, a été emprunté par 1 403 personnes **soit une baisse de 9,54 % par rapport à 2023.**

Il a réalisé 2 883 kilomètres sur l'année, **soit une baisse de 14,15 % par rapport à 2023.**

### c. TAD Bus des Collines à Allauch

Filiale	RTM Est Métropole
Réseau	TAD Bus des Collines
Périmètre géographique	Allauch
Date d'exploitation	2017
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de véhicules	1
Nombre de voyageurs en 2024	41 134
Nombre de kilomètres en 2024	54 997

Le Bus à la demande du réseau du Bus des Collines, exploité avec 1 minicar de 33 places, dessert 3 secteurs dont 2 secteurs à Allauch et 1 à Plan-de-Cuques.

L'année 2024 affiche une baisse de la fréquentation du bus à la demande de ces deux communes :

Fréquentation : 41 134 voyageurs, **soit une baisse de 21,76 % par rapport à 2023.**

Nombre de kilomètres : 54 597 km, **soit une baisse de 14,15 % par rapport à 2023.**

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	Écart 2024 vs 2023	
				En volume	En %
TAD Bus des Collines	41 134	52 573	50 573	-11 439	-21,76%

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	Écart 2024 vs 2023	
					En volume	En %
TAD Athélia Ciotat	9 817	7 890	9 283	1 135	+1 927	+24,42%



d. TAD Lignes de l'agglo à Aubagne

Filiale	RTM TPE
Réseau	TAD Lignes de l'agglo
Périmètre géographique	Aubagne, Gémenos, Auriol, Saint-Zacharie, Roquevaire, Destrousse, Belcodène, Cadolive, Peypin, Cuges-les Pins, La Penne-sur-Huveaune, La Bouilladisse, La Destrousse
Date d'exploitation	2023
Nombre de lignes	6
Nombre de lignes à la demande	4 zones
Nombre de véhicules	5
Nombre de voyageurs en 2024	82 806
Nombre de kilomètres en 2024	260 323
Services	Réservations sur appli et site internet

Réservations possibles :

- 1 heure à l'avance, via la centrale téléphonique du réseau des lignes de l'agglo
- 2 jours à l'avance via l'application dédiée au bus à la demande et le site internet du réseau
- Ouverture de la centrale téléphonique : du lundi au samedi de 6h45 à 19h
- Le bus à la demande fonctionne du lundi au samedi, selon les zones, soit de 6h45 à 19h, soit de 6h à 20h

Nombre de voyageurs/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019
TAD Lignes de l'agglo	82 806	91 780	78 036	73 876	62 255	82 992

Nombre de voyageurs/an	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume	En %	En volume	En %
TAD Lignes de l'agglo	-186	-0,22 %	-8 974	-9,78 %

Le réseau des Lignes de l'agglo exploité par la filiale TPE de la RTM, propose un TAD sur les différents secteurs peu denses, en rabattement sur les lignes régulières du réseau, grâce à des correspondances aux arrêts du réseau. Ce bus à la demande est accessible à tous les voyageurs, y compris les personnes en situation de handicap.

- 4 zones TAD :
  - Zone 1 : Aubagne
  - Zone 2 : Roquevaire
  - Zone 3 : La Bouilladisse/Belcodène
  - Zone 4 : Peypin - La Destrousse - Cadolive - Saint- Savournin
- Des circuits fixes sans réservation préalable pour les heures de pointe (lignes 18s 19s 20s 22s 23s).
- Ligne 17 : une ligne régulière reliant Peypin à la Destrousse (Souque Nègre)
- 5 minibus dotés de rampes PMR

Le bus à la demande des Lignes de l'agglo a vu sa fréquentation diminuer en 2024 sur l'ensemble des 4 zones :

- Fréquentation : 82 806 voyageurs, soit une baisse de 9,78 % par rapport à 2023.
- Kilométrage : 260 323 km, soit une baisse de 3,90 % par rapport à 2023.

e. TAD Ulysse à Martigues

Filiale	RTM Ouest Métropole
Réseau	TAD +TAD TPMR Ulysse
Périmètre géographique	Martigues, Port-de-Bouc, Saint-Mitre-les-Remparts
Date d'exploitation	2017
Nombre de lignes à la demande	2
Nombre de véhicules	3
Nombre de voyageurs en 2024	TAD : 554 réservations TAD TPMR : 2 178 réservations

Nombre de réservations /an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
TAD Ulysse	554	299	85	124	121	93	+461	+495,70 %	+255	+85,28 %

f. TAD C6 et C7 à Ensues-la-Redonne et Le Rove

Établissement	RTM Interurbain
Réseau	TAD C6 / C7
Périmètre géographique	Ensues/Le Rove
Date d'exploitation	2023
Nombre de lignes	1
Nombre de lignes à la demande	2
Nombre de véhicules	2
Nombre de voyageurs en 2024	23 686
Nombre de kilomètres en 2024	119 459
Services	Réservation via une application

Dans le cadre de l'exploitation du réseau Ulysse sur les communes de Martigues et Port-de-Bouc, la filiale RTM Ouest Métropole exploite le bus à la demande.

Au cours de l'année 2024, la fréquentation de ce TAD a atteint 554 réservations soit une progression de 85,28 % par rapport à 2023.

L'établissement interurbain de la RTM pilote l'exploitation des lignes C6 et C7 sur la Côte Bleue d'Ensues-La-Redonne au Rove, et gère la centrale téléphonique du TAD via l'outil d'optimisation PADAM Mobility.

La ligne C6, en période estivale, du 27 avril 2024 au 31 août 2024, les samedis, dimanches et jours fériés, a renforcé son offre avec un fonctionnement de ligne régulière (augmentation de la fréquence) qui a remporté un franc succès. Cette évolution d'offre s'est traduite par une hausse de la fréquentation.

- Fréquentation :
  - Ligne C6 : 15 669 voyageurs, soit + 10,51 % par rapport à 2023.
  - Ligne C7 : 8 017 voyageurs, soit + 2,21 % par rapport à 2023.
- Kilométrage : 119 459 km, soit une hausse de 5,90 % par rapport à 2023.

L'année 2024 confirme un service qui répond aux attentes des voyageurs. En fin d'année l'amplitude le soir de la C6 a été questionnée, afin de faciliter les correspondances avec le TER de la Côte Bleue (liaison Martigues - Marseille). La mise en place de cette extension d'horaires jusqu'à 19h05 au lieu de 18h50, sera effective dès 2025.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
TAD Ensûes C6	15 669	14 179	9 510	8 105	2 872	5 422	+10 247	+188,99%	+1 490	+10,51%
TAD Ensûes C7	8 017	7 844	6 582	5 821	4 006	6 943	+1 074	+15,47%	+173	+2,21%
Total	23 686	22 023	16 092	13 926	6 878	12 365	+11 321	+91,56 %	+1 663	+7,55 %

1.8.3. TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

a. Mobi Métropole - PMR Bassin marseillais

Le périmètre de cette activité opérée par la RTM, couvre le bassin marseillais (6 communes, dont Marseille) et la Côte Bleue (8 communes, dont Marignane).

L'année 2024 est marquée par **une nouvelle augmentation du nombre de voyages**. La hausse est de **2,67 %** par rapport à 2023. Par rapport à l'année 2019, le nombre de voyages a augmenté de **13,32 %**.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019	Écart 2024 vs 2023
							En %	En %
Mobi Métropole	185 984	181 151	174 387	148 580	112 230	164 117	+13,32 %	+2,67 %

La production de kilomètres de Mobi Métropole est également en progression en 2024. Cette dernière a augmenté de **4,79 %** entre 2023 et 2024. Par rapport à l'année 2019, la production de kilomètres a augmenté de **20,27 %**.

Nombre de km/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Mobi Métropole	2 582 063	2 464 147	2 346 956	2 109 080	1 615 366	2 146 948

Nombre de km/an	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En %		En %	
Mobi Métropole	+20,27 %		+4,79 %	

b. Le bus+ à la demande - PMR Bassin aubagnais

Cette activité est assurée par la RTM, qui a choisi de l'exploiter par sa filiale Transcool 13.

Le périmètre desservi comprend 18 communes : la zone d'Aubagne et la zone Est de Marseille. En 2024, le nombre de voyages a augmenté de **37,21 %** par rapport à 2019, l'année de référence.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
PMR Aubagne	13 054	11 294	11 331	8 514	6 133	9 514	+3 540	+37,21 %	+1 760	+15,58 %

c. Ulysse – PMR Bassin sud étang

Dans le cadre de l'exploitation du réseau Ulysse sur les communes de Martigues et Port-de-Bouc, la filiale RTM Ouest Métropole exploite, en plus du TAD, le bus+ à la demande, réservé aux personnes à mobilité réduite, avec 3 minibus dédiés à cette activité.

Au cours de l'année 2024, la fréquentation de ce TAD PMR a atteint 2 194 réservations soit une progression de 12,23% par rapport à 2023.

Nombre de réservations/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
TPMR Ulysse	2 194	1 955	2 003	2 314	2 262	2 574	-380	-14,76 %	+239	+12,23 %

d. Le Transport des Elèves en Situation de Handicap (TESH)

TESH Marseille

En 2020, le département des Bouches-du-Rhône a délégué l'organisation du service de Transport des Élèves et étudiants en Situation de Handicap (TESH) résidant à Marseille à la Métropole, qui l'a confié à la RTM. La RTM a ensuite confié cette activité à sa filiale Transcool 13.

En 2024, le nombre de voyages a augmenté de **10,60 % par rapport à 2021**, l'année de référence (première année de gestion par la RTM post-Co-vid), et a baissé de 3,65 % par rapport à 2023.

Fin 2024, le nombre d'enfants transportés par jour est inférieur à celui de 2023 à savoir en moyenne 483 enfants. Il était de 515 en 2023 et 2022 et de 461 en 2021.

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	Écart 2024 vs 2021		Écart 2024 vs 2023	
						En volume	En %	En volume	En %
TESH	98 961	102 714	101 366	89 478	34 821*	+9 483	+10,60 %	-3 753	-3,65 %

\*2020 ne concerne que 4 mois d'activité

TESH hors métropole

Pour le compte du Conseil Départemental 13, l'établissement interurbain transporte quotidiennement 20 élèves en situation d'handicap à l'aide de 20 VL sur les établissements scolaires du nord département.

# 1.9. ACTIVITÉS DE TRANSPORT SCOLAIRE

## 1.9.1. TRANSPORT SCOLAIRE SUR LE TERRITOIRE MÉTROPOLITAIN

Établissement	RTM Interurbain	25 circuits scolaires desservent quotidiennement l'ensemble du territoire métropolitain dont 11 circuits scolaires qui desservent les établissements de Marseille, sont au départ des dépôts de l'établissement interurbain de Aix-en-Provence, Gémenos et Châteauneuf-les-Martigues. <b>Près de 3 800 élèves ont été transportés au total quotidiennement</b> (dont près de 1 400 élèves pour les circuits de Marseille) et plus de 354 000 km ont été effectués en 2024.
Réseau	scolaire MAMP	
Périmètre géographique	métropole	
Nombre de lignes	25	
Nombre de véhicules	40	
Nombre de voyageurs en 2024	340 273	
Nombre de kilomètres en 2024	354 397	

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
							En volume	En %	En volume	En %
Scolaires métropole	340 273	338 649	259 018	254 461	179 869	342 563	-2 290	-0,68 %	+1 624	+0,48%

## 1.9.2. TRANSPORT SCOLAIRE HORS MÉTROPOLE

Plusieurs activités de transport scolaire sont effectuées par l'établissement interurbain du groupe RTM pour le compte de la Région Sud et Terre de Provence, hors métropole.

Le dépôt de Chateaufrenard transporte **chaque jour 3 652 élèves pour assurer 14 circuits scolaires.**

Établissement	Réseau	Périmètre géographique	Nombre de lignes	Nombre de véhicules	Nombre de voyageurs en 2024	Nombre de kilomètres en 2024
RTM Interurbain	Scolaire région	Région Sud	8	23	132 889	140 358
RTM Interurbain	Scolaire	Terre de Provence	6	17	382 126	148 242

Nombre de voyages/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Scolaires Terre de Provence	382 126	391 630	354 879	246 923	206 806	275 206
Scolaire Région Sud	132 889	127 383	129 096	120 429	56 153	125 560

Nombre de voyages/an	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume	En %	En volume	En %
Scolaires Terre de Provence	+106 920	+38,85 %	-9 504	-2,43 %
Scolaire Région Sud	+7 329	+5,84 %	+5 506	+4,32 %



# 1.10. ACTIVITÉS DU PÔLE MARITIME

Le pôle maritime (le bateau et la navette) accueille **931 045 passagers à l'année** avec une moyenne de **3 127 passagers par jour pour le bateau et 3 317 passagers par jour pour la navette en pleine saison**. (juillet et août).

- Le bateau Frioul If : 567 207 passagers en 2024
- La navette : 363 838 passagers en 2024

Événement marquant de 2024 : l'arrivée historique de la flamme olympique par la mer et les épreuves de voile des JO du 26 juillet au 8 août, qui ont entraîné l'interruption obligatoire des navettes maritimes vers les Goudes et la Pointe-Rouge. **Cette suspension a eu un impact notable sur la fréquentation, avec une baisse de 11 % des voyages sur la liaison Vieux-Port/Pointe-Rouge.**

Nombre de passagers/an	2024	2023	2022	2021	2020	2019
Iebateau	567 207	530 000	545 122	467 973	357 021	487 580
Ianavette Pointe-Rouge	167 419	167 497	213 845	180 066	132 599	192 490
Ianavette Estaque	158 132	141 986	161 297	149 793	104 108	155 321
Ianavette Goudes	38 287	37 938	47 125	45 680	36 435	40 997
Total	931 045	876 831	967 389	843 512	630 163	876 388

Nombre de passagers/an	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume	En %	En volume	En %
Iebateau	+79 627	+16,33 %	+37 207	+7,02 %
Ianavette Pointe-Rouge	- 25 071	-13,02 %	-78	-0,05 %
Ianavette Estaque	+2 811	+1,81 %	+16 146	+11,37 %
Ianavette Goudes	-2 710	-6,61 %	+349	+0,92 %

## 1.10.1. LE BATEAU

Confiée à la RTM depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, une liaison maritime régulière assure quotidiennement la traversée vers l'archipel If et Frioul au départ du Vieux Port.

En 2024, le bateau a transporté près de **567 207 passagers** effectuant **6 498 rotations**.

Il s'agit d'une ligne en rotation avec arrêt ou non au Château d'If :

- Vieux Port <> Château d'If (20 min) 2,45 miles nautiques (4.54 km)
- Château d'If <> Ile du Frioul (15min) 1 mile nautique (1,85 km)

L'exploitation confiée par la RTM à un prestataire, est assurée par **3 navires d'une capacité de 196 personnes** :

- Edmond Dantès
- Chevalier Paul
- Henri-Jacques Espérandieu

## 1.10.2. LA NAVETTE

La navette maritime confiée par la RTM à un prestataire, assure les liaisons :

- **Vieux Port <> L'Estaque** (35 minutes) 5,5 miles nautiques (10,19 km) durant 5 mois (de mai à septembre) avec 2 navettes : RATONNEAU et SAN ANTONIO X.  
*Saison basse : du samedi 27 avril au vendredi 28 juin et du lundi 02 septembre au dimanche 29 septembre 2024*  
*Saison haute : du samedi 29 juin au dimanche 01 septembre 2024*

- **Vieux Port <> Pointe Rouge** (35 minutes) 4,32 miles nautiques (8 km) durant 5 mois (de mai à septembre) avec 2 navettes : POMEQUES et PLANIER.

*Saison basse : du samedi 27 avril au vendredi 28 juin et du lundi 02 septembre au dimanche 29 septembre 2024*  
*Saison haute : du samedi 29 juin au dimanche 01 septembre 2024*  
*Fermeture de la desserte entre le 26 juillet et le 08 août 2024 inclus JO VOILE*

- **Pointe Rouge <> Les Goudes** (15 minutes) 2,6 miles nautiques (4,82 km) durant 3 mois de juin à août avec 1 navette : THALASSA 7.  
*Saison : du samedi 01 juin au dimanche 01 septembre 2024*  
*Fermeture de la desserte entre le 26 juillet et le 08 août 2024 inclus JO VOILE*

En 2024, **363 838 passagers** ont été transportés en 2024 **soit une hausse de 5 % par rapport à 2023**.

- Pointe-Rouge : **167 419 passagers** pour 3 723 traversées
- Estaque : **158 132 passagers** pour 4 105 traversées
- Goudes : **38 287 passagers** pour 1 940 traversées

L'exploitation est assurée par **4 navires d'une capacité de 123 personnes et un de 47 places** pour la liaison des Goudes.

## 1.10.3. LE FERRY-BOAT

Le ferry-boat assure la liaison entre les deux rives du Vieux-Port :

- **1 ligne de 0,15 mile nautique** soit 283 mètres, exploitée entre le Quai du Port et le Quai de Rive-Neuve (4 minutes) en utilisant **2 navires**, un seul en exploitation, d'une capacité de 43 personnes.

Les 2 navires :

- Le « **Ferry-Boat** » bateau électro solaire (navigue la majeure partie du temps) ;
- Le « **César** », bateau « historique » à propulsion thermique (utilisé une semaine par mois).

**En 2024, 270 159 passagers ont été transportés**, soit une moyenne de **743 par jour**. La fréquentation reste donc stable par rapport à 2023, avec une légère hausse de 0,77 %.



# 1.11. ACTIVITÉS DE MOBILITÉ DOUCE

## 1.11.1. SERVICE DE LOCATION LEVÉLO+

Le service de location en longue durée de vélos électriques exploite **en 2024 une flotte de 1 514 vélos**, mis à disposition par la Métropole. Les équipes ont pour mission d'animer, de promouvoir le service, de maintenir, de commercialiser, de distribuer la flotte et enfin, de s'assurer du suivi des abonnements et des recettes. Dès son lancement en 2020, le service a su trouver son public. La flotte est entièrement louée et la qualité de service est plébiscitée par les clients. Contrairement à d'autres services de location basés en ville, ce service rayonne sur l'ensemble du territoire métropolitain et ses 92 communes.

Un site internet *leveloplus.com* permet au client de s'abonner, de réserver son vélo et de définir une plage de livraison sur un des 10 sites du territoire métropolitain (Istres, Miramas, Salon de

Provence, Vitrolles, Aix-en-Provence, Marseille, La Ciotat, Technicentre d'Aubagne et Aubagne centre-ville). Les livraisons et récupération de vélos s'effectuent via un camion. Seule la ville de Marseille bénéficie d'une agence dédiée et située en gare Saint-Charles.

Le site de maintenance du service Levélo+ est actuellement basé à Aubagne non loin des axes routiers et de la ville de Marseille qui représente **79 % de la clientèle**. La gamme de vélos est composée de **vélos électriques classiques, rallongés, pliants et cargos**.

Face au succès grandissant du service, la Métropole souhaite développer ce service en commandant pour l'année 2025 **une flotte de près de 1 000 vélos supplémentaires**.



# 1.12. PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX (PEM) ET GARES ROUTIÈRES

## 1.12.1. PEM MARSEILLE SAINT-CHARLES

En 2024, **225 819 mouvements d'autocars ont été réalisés en gare routière, soit une hausse de 6,9 % par rapport à 2023**.

Le montant total de la billetterie pour l'année 2024 est de **10,79 millions d'euros** dont 2 153 millions collectés sur les **4 DAT** (Distributeurs Automatiques de Titres).

### Les Nouveautés :

- Création d'une Fresque par l'artiste Erell sur le mur du lycée Victor Hugo et sur le mur donnant sur les quais des Lignes Express Régionales (LER).

- Avant les JO, installation d'un 4<sup>ème</sup> DAT sur les quais de la Gare Routière à proximité des départs de la ligne 50.
- Lancement de la nouvelle Ligne LeCar 48, Marseille <> Aix Malacrida.
- Déploiement de l'Open Payment sur les lignes LeCar 33, 34 et 64

La gare routière Saint-Charles s'est vue renouveler sa certification AFNOR Gamme Pôle d'Échanges Multimodal, première gare routière à avoir obtenu cette certification en France.

Nombre de mouvements /an	2024	2023	2022	2021	2020	Écart 2024 vs 2020		Écart 2024 vs 2023	
						En volume	En %	En volume	En %
Gare Routière Marseille Saint-Charles	225 819	211 205	203 837	184 008	156 450	+69 369	+44,34 %	+14 614	+6,92 %

## 1.12.2. PEM MARTIGUES

Le Pôle d'Échanges Multimodal propose aux voyageurs et exploitants métropolitains :

- 10 quais attribués aux bus urbains,
- 5 pour l'interurbain et 2 quais de régulation,
- 6 places de parking pour les véhicules de relève,
- 1 quai TPMR/TAD,
- 1 Parking P+R.

L'année 2024 affiche à nouveau une belle progression de l'activité du Pôle d'Échanges Multimodal de Martigues Danielle Casanova.

- **Parking P+R : 1 427 véhicules** sur l'année 2024 (contre 1 228 en 2023)
- **Boutique** : sur l'année 2024 soit 1 854 par jour (contre 109 428 en 2023)
- **Gare Routière** :
  - Interurbains : **67 833 mouvements** en 2024 (contre 66 263 en 2023)
  - Urbains : **148 877 mouvements** en 2024 (contre 144 298 en 2023)

### 1.12.3. PEM LA CIOTAT ET LA BOUTIQUE

La Filiale RTM Est Métropole du groupe RTM exploite le Pôle d'Échanges de la Ciotat et la Boutique métropolitaine. Le Pôle d'Échanges est desservi par les lignes urbaines Ciotabus et les lignes LeCar, du lundi au samedi (6h à 20h).

### 1.12.4. PEM SAINT-ANTOINE

Le Pôle d'Échanges Multimodal a été d'avantage utilisé en 2024 avec un nombre de mouvements en progression : **7 130 mouvements pour la ligne 1 (Les Pennes Mirabeau – PEM Saint-Antoine) et 3 231 pour les lignes Nationales et Internationales**, essentiellement exploitées par la Société Flixbus.

### 1.12.5. BILLETTERIE DE LA GARE ROUTIÈRE DE L'AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE

La billetterie de l'aéroport a réalisé des recettes record pour l'année 2024 avec un chiffre d'affaires de **5 484 471 €** y compris les recettes du Distributeur Automatique des Titres de transport (DAT), la progression est de **2 % par rapport à 2023**. Les épreuves des Jeux Olympiques au

La Boutique est ouverte du lundi au vendredi (6h45 à 12h30 et 14h à 19h) et le samedi (8h45 à 12h30 et 14h30 à 18h) avec en moyenne **2 500 personnes/mois**.

Le PEM de Saint-Antoine va connaître en 2025 une évolution, qui permettra d'avoir 2 quais supplémentaires, ainsi qu'une ombrière.

mois de juillet et août ont contribué à établir ce nouveau record.

Courant 2025, les guichets de ventes seront équipés de nouveaux écrans d'information à destination des usagers.

### 1.12.6. BOUTIQUES MÉTROPOLITAINES ARENC, CASTELLANE ET AUBAGNE

La Métropole a confié la gestion des boutiques Arenc, Castellane et Aubagne à la RTM depuis le **1<sup>er</sup> avril 2024**. Ouvertes du lundi au vendredi et le samedi matin (sauf Arenc). Les chiffres d'affaires 2024 pour ces 3 boutiques sont de :

- Castellane : 356 000 euros
- Aubagne : 480 000 euros
- Arenc : 83 000 euros

### 1.13. PARKINGS RELAIS (P+R)

PARKINGS	Nombre de places	Jours d'ouverture	Horaires d'exploitation
Zone NORD			
Gèze	640	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
Bougainville	182	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
Zone NORD-EST			
La Rose	800	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
Frais Vallon	70	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
Einstein	230	Lundi au vendredi	4 h 30 – 20 h
Saint-Jérôme	88	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
Zone CENTRE-EST			
Fourragère	800	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
Louis Armand	89	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
Saint Just	238	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
Zone SUD			
Rond-Point Prado	338	Lundi au vendredi	6 h 30 – 20 h
Ste Marguerite-Dromel	685	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h <i>Fermé depuis le 18/10/2021 Réouverture programmée en 2025</i>
Teisseire-Dromel	110	Lundi au dimanche	4 h 30 – 20 h
TOTAL MARSEILLE	3 585		
HORS MARSEILLE			
La Ciotat	249	Lundi au dimanche	6 h 30 – 21 h
Martigues	72	Lundi au samedi	7 h - 19 h
TOTAL HORS MARSEILLE	321		
CONVENTIONNÉS MARSEILLE			
Blancarde	200	Lundi au dimanche	6 h 30 – 20 h
Parc Chanot	140	Lundi au vendredi	6 h – 19 h <i>Parking temporaire durant travaux SMR Dromel</i>
Timone	350	Lundi au dimanche	6 h 30 – 21 h (8 h – 21 h le dim.)
Vallier	150	Lundi au dimanche	6 h 30 – 20 h
TOTAL	840		

1.13.1. FAITS MARQUANTS DES P+R

Gèze

Depuis l'achèvement des travaux d'amélioration de 2021, le P+R est en régime de croisière, mais son exploitation requiert beaucoup de moyens du fait du niveau d'incivilités et de dégradations.

Cependant un arrêté municipal interdisant la vente à la sauvette à proximité, combiné à de nombreuses opérations de police et à la présence de sécurité privée ont permis de réduire significativement les incidents dans cette zone.

Il est probable que cette situation de surveillance renforcée perdure jusqu'à l'achèvement complet de tous les travaux d'aménagement du quartier par l'EPA Euroméditerranée. Les travaux d'enfouissement des 2 premiers niveaux du P+R du fait de la création du parvis, ayant nécessité des études de sécurité incendie supplémentaires, vont débuter début 2025.

Fourragère

Le dernier parking rénové termine sa première année complète d'exploitation avec 800 places dont 20 bornes IRVE mises à la disposition de la clientèle. Une attention particulière en termes de sécurisation a mobilisé pendant plusieurs mois (1<sup>er</sup> semestre 2024) les équipes RTM.

Cette mobilisation (service de police, médiation, échanges pendant les GPO, sécurité privée et nettoyage de tags...) a permis de juguler la malveillance sur ce P+R et maintenir à un haut niveau de service ce parking rénové.

Sainte-Marguerite Dromel et SMR Dromel

Alors que le parking Sainte-Marguerite Dromel est temporairement fermé, les travaux de construction du 2<sup>e</sup> site de maintenance et de remisage (SMR) tramway sont conformes au planning prévisionnel. Dans ce cadre, la date d'ouverture à la clientèle du P+R inclus au sein de l'ouvrage en superstructure du SMR est maintenue à mi-2025.

1.13.2. PERSPECTIVES DES P+R

- La création d'un parking-relais La Gaye au niveau du futur Pôle d'Échanges (500 places).
- La création du parking-relais Pagnol à Saint-Loup (500 places).

1.14. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION FERROVIAIRE

1.14.1. EXPLOITATION DES CENTRES DE TRANSFERT DE DÉCHETS MÉNAGERS

L'établissement ferroviaire de la RTM assure l'exploitation de quatre centres de transfert des déchets ménagers et assimilés de la Métropole. Il s'agit des sites suivants :

- **Centre de Transfert Sud (CTS)**, sis 7/9 Bd Bonnefoy 13010 Marseille ;
- **Centre de Transfert Nord (CTN)**, sis chemin de la commanderie 13015 Marseille ;
- **Centre de Transfert La Ciotat (CTC)** : au lieu-dit Tête de Lapin, chemin des Mattes, ZAC Athélia V, 13600, La Ciotat ;
- **Centre de Transfert Ensues-la-Redonne (CTE)** : au lieu-dit « l'Aiguille » dans le quartier du Pas de la Fosse au Nord Est de l'échangeur de Carry le Rouet (autoroute A55).

Deux de ces centres de transfert sont embranchés ferroviaires (le CTS et le CTN) et font l'objet d'une évacuation des ordures ménagères par voie ferrée. Le fonctionnement des deux autres centres de transfert (CTC et CTE) implique la mise en œuvre de transports routiers :

- entre le CTC et le CTN (où les ordures ménagères peuvent alors être chargées sur les trains et acheminées au Centre de Traitement Multi-filières de Fos-sur-Mer (CTM) via les tractions ferroviaires) ;
- entre le CTE et le CTM de Fos-sur-Mer.

Tonnage transporté en mode routier/an	2024	2023 (RDT 13)	Écart 2024 vs 2023	
			En volume	En %
Au départ du Centre de Transfert d'Ensues	29 619,53	29 964,10	-345	-1,15 %
Au départ du Centre de Transfert de La Ciotat	19 764,36	21 355,61	-1 591	-7,45 %
En substitution ferroviaire (depuis les Centres de Transfert Nord et Sud)	9 708,81	16 067,28	-6 359	-39,58 %

Le recours au transport routier peut également être requis en cas incident d'exploitation impactant les tractions ferroviaires de déchets ménagers.

En 2024, il faut noter la forte baisse du recours au transport routier dans le cadre de la substitution ferroviaire (diminution de presque 40 %). Cela s'explique notamment par un contexte social national apaisé par rapport à l'année 2023. De plus, face à une situation perturbée annoncée par SNCF Réseau (travaux en novembre 2024 sur

le faisceau de triage de Miramas), la RTM a été en capacité de mettre en œuvre un itinéraire ferroviaire alternatif par la Côté Bleue et d'éviter le recours au poids lourds à fonds mouvants alternatifs.

Le marché de location des pelles de chargement pour le CTN et le CTS a été renouvelé début 2024. La mise en place avec le nouveau prestataire a rencontré certaines difficultés, entraînant par moments une indisponibilité complète des équipements de chargement.

1.14.2. TRACTION FERROVIAIRES DE DÉCHETS MÉNAGERS

La RTM assure la traction ferroviaire des ordures ménagères vers le centre de traitement multi-filières de Fos-sur-Mer. Les prestations de traction ferroviaire comprennent :

- la traction du train proprement dite (fourniture de sillon, locomotive et conducteur) ;
- les manœuvres liées à la formation du train (engins éventuellement nécessaires aux mouvements des wagons, agent de manœuvre, ...) ;
- les procédures réglementaires et administratives associées à la formation puis au départ du train (visites de conformité du train, essais de freins, accompagnement de certaines manœuvres, démarches administratives telles que la déclaration de la composition des trains au gestionnaire ferroviaire, ...).

Nbr de tractions ferroviaires/an	2024	2023 (RDT 13)	Écart 2024 vs 2023	
			En volume	En %
Tractions ferroviaires réalisées	623	535	+88	+16,45 %
Tractions ferroviaires annulées	45	131	-86	-65,65 %
Dont cause RTM	17	51	-34	-66,67 %
Dont hors cause RTM	28	80	-52	-65 %

On note une baisse significative de 66 % des annulations de rotations, passant de 131 annulations toutes causes confondues en 2023 à 45 en 2024. Cela s'explique notamment par un contexte social national apaisé par rapport à l'année 2023.

En 2024, des circulations de trains d'ordures ménagères par la Côte Bleue ont pu être testées en situation opérationnelle. Habituellement, la circulation de ces trains entre Marseille et Fos-sur-Mer se fait par Miramas. Toutefois, des travaux importants planifiés à l'automne 2024 par SNCF Réseau sur le faisceau relais de Miramas auraient amené une saturation de la gare de Miramas et des contraintes opérationnelles importantes, voir la suppression de sillons. La RTM a alors soumis à la Métropole une solution alternative visant à faire passer les trains via la Côte Bleue

Ces missions permettent la réalisation de deux tractions quotidiennes depuis les deux centres de transfert situés à Marseille et embranchés ferroviaire : le Centre de Transfert Sud (CTS) et le Centre de Transfert Nord (CTN).

En 2024, 318 535 tonnes d'ordures ménagères ont été expédiées par train (+7,1 % vs 2023).

En terme d'UTI (Unité de Transport Intermodale) ou « container » ou « caisson » transportés, 69 112 EVP (UTI en « Equivalent Vingt Pied », unité de mesure de comparaison dans le transport multimodal de container) ont été transportés, dont 34 067 EVP vides et 35 045 EVP pleins (selon le sens de circulation).

sans passer par le nœud ferroviaire de Miramas. Cette solution a permis de maintenir l'évacuation des ordures ménagères par voie ferrée, y compris en cas de situation perturbée annoncée et ainsi d'éviter le recours à des poids lourds à fonds-mouvants alternatifs.

Quelle que soit la raison, lorsque la capacité ferroviaire a été limitée, des compensations de transports par voie routière ont été mis en œuvre permettant ainsi la continuité de transfert des déchets.

En 2024, le Centre de Traitement Multi-filières (CTM) de Fos-sur-Mer a fixé une nouvelle limite de 14 tonnes maximum par caisson. Cette contrainte a entraîné des difficultés d'exploitation, notamment des dépassements de poids involontaires, en l'absence de pesée des caissons avant leur départ.

1.14.3. ENTRETIEN DES VOIES DU CENTRE DE TRANSFERT NORD

Les Centres de Transfert Nord et Sud à Marseille sont embranchés ferroviaires pour permettre le transfert des ordures ménagères par trains. La Métropole confie l'entretien des voies ferrées du CTN à la RTM.

Les prestations consistent notamment en des tournées de surveillance périodique des infrastructures ferroviaires (voies et appareils de voie), à de l'entretien des voies courantes

(resserrage d'attaches, ...) et d'appareils de voie (nettoyage et graissage, ...) et de débroussaillage sur site.

L'audit annuel des infrastructures réalisé en 2024 sur le site précise que les infrastructures sont dans « un bon état général » et qu'il ne nécessite pas de maintenance curative concernant les différents constituants (traverse, rail, plateforme, attache).

1.14.4. ENTRETIEN DES PASSAGES À NIVEAU

La RTM assure l'entretien et la maintenance des passages à niveaux des deux lignes ferroviaires de la Métropole Aix-Marseille-Provence : Arles-Fontvieille et Pas-des-Lanciers-La Mède.

Ces deux lignes supportent 73 passages à niveau classés selon les dispositions réglementaires de l'arrêté du 18 mars 1991 relatif au classement, à la réglementation et à l'équipement des passages à niveau. 41 % sont des passages à niveau équipés de ½ barrières à SAL (Signalisation Automatique et Lumineuse), 56 % sont à croix de Saint-André, avec ou sans Stop, et 3 % sont des passages à niveau à l'usage exclusif de piétons.

En 2024, 2 accidents sont à dénombrer. Il s'agit de heurts de véhicules avec un train sans avoir fait de victimes : le 23 juillet 2024 au passage à niveau n° 24 sur la commune de

Châteauneuf-les-Martigues et le 12 décembre 2024 au passage à niveau n° 20 sur la commune de Marignane.

Des évènements ont également été remontés comme incidents. Au nombre de 2 en 2024, ils concernent la ligne de Pas-des-Lanciers à La Mède et sont relatifs à un bris de barrière sur le PN n° 43 et à l'accrochage d'un feu au PN n° 25.

Au-delà de l'entretien préventif, en 2024, la RTM a également été amenée à intervenir sur 7 dérangements sur des passages à niveau de la ligne de Pas-des-Lanciers à La Mède. Ces interventions ont permis de lever les défauts signalés qui étaient tous des barrières basses. Ces dérangements n'étaient pas des évènements contraires à la sécurité.

1.14.5. MISSIONS DE GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURES FERROVIAIRES

En récupérant la propriété des infrastructures ferroviaires et depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, la Métropole a transféré à la RTM la qualité de gestionnaire d'infrastructures ferroviaires. Au-delà du travail mené en vue d'obtenir une certification par un Organisme Qualifié Agréé et de la gestion opérationnelle des circulations pour la ligne exploitée de Pas-des-Lanciers à La Mède, les principales réalisations de l'année 2024 ont portées sur les

missions de maintenance et renouvellement de l'infrastructure ferroviaire, l'entretien et la réparation d'ouvrages d'art, des actions d'amélioration de la sécurité des passages à niveau ainsi que la gestion et la mise en valeur du réseau et des installations de service.

a. Infrastructures ferroviaires

Au-delà des tournées de surveillance périodiques réalisées sur les appareils de voie, de la voie courante et des abords, les principales actions menées en 2024 portaient sur **la correction de défauts de géométrie de voie**.

Certains de ces défauts ont été détectés à hauteur de 5 passages à niveau. Les travaux associés ont été préparés et planifiés. L'exécution de ces travaux a débuté au 3<sup>e</sup> trimestre 2024 et doit se terminer en 2025. Le traitement de ces défauts permet par la même occasion de reprendre les platelages des passages à niveau à neuf.

b. Passages à niveau

La RTM, dans ses missions de gestionnaire d'infrastructures ferroviaires, mène des actions en lien avec les passages à niveau, notamment dans le cadre de l'amélioration de leur sécurité :

- la poursuite du travail initié depuis 2022 relatif à l'accompagnement des gestionnaires routiers pour la réalisation des diagnostics de sécurité routière aux passages à niveau ;
- la pose de barrières défensives constituées de clôtures rigides dans l'environnement immédiat de 23 passages à niveau en vue de mieux prendre en compte les modes actifs à proximité des intersections avec les passages à niveau, dissuader les errances dans les emprises ferroviaires et améliorer le guidage des piétons jusqu'aux endroits où ils peuvent traverser les passages à niveau ;
- la préparation d'un dossier technique relatif à la suppression de plusieurs passages à niveau dont le trafic est nul ou quasi nul, en vue de la consultation des collectivités territoriales et gestionnaires routiers concernés avant sollicitation du préfet.

1.14.6. MISSIONS D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE DES MATÉRIELS

En récupérant la propriété des matériels roulants ferroviaires, **la Métropole a transféré à la RTM la mission d'exploitation et de maintenance des matériels (locomotives, wagons, caissons, matériels annexes) et dépôts ferroviaires métropolitains mis à sa disposition**. Le Service Matériel roulant assure le suivi des prestations de maintenance de ces matériels.

a. Locomotives

**Le parc de locomotives homologuées à circuler sur le Réseau Ferré National (RFN) se compose de 7 locomotives** : 4 locomotives VOSSLOH de la série G2000, 2 locomotives VOSSLOH de la série DE18 et 1 locomotive VOSSLOH de la série G1206.

Dans ce parc, 2 locomotives sont actuellement indisponibles à la suite d'avaries antérieures à 2024. En 2024, l'opération de maintenance préventive la plus lourde a concerné la locomotive G2000 n° 1551 (92 87 000 2021-9) pour la réalisation d'une IH5. En effet, au temps calendaire, cette opération de maintenance est déclenchée tous les 6 ans. Elle a nécessité l'arrêt de la machine pendant 34 jours.

b. Wagons

**Le parc de wagons pour l'exploitation des trains d'ordures ménagères de la Métropole se compose de 110 wagons** plats surbaissés de type Sgnss 60' du constructeur TATRAWAGONKA POPRAD. Ces wagons ont été mis en exploitation en 2020.

À la fin de l'année 2024, 19 wagons sont indisponibles à l'exploitation. Cela fait 2 wagons supplémentaires par rapport à 2023. La fiabilité du parc de wagons est globalement stable dans son exploitation. La RTM rencontre néanmoins encore des difficultés avec le prestataire en charge de l'entretien avec qui il existe un litige en cours et antérieur à 2024, péjorant la réparation des wagons avariés.

Courant 2024, la Métropole a été informée de la nécessité de déclencher rapidement la maintenance préventive G4.2 des 110 wagons. En effet, les wagons doivent être révisés tous les 6 ans. Tous les wagons devront être révisés avant mars 2026 au risque de devoir être arrêtés. Compte-tenu du nombre de wagons à passer, il est nécessaire de réserver les créneaux de maintenance en atelier et de commencer les révisions au plus tôt.

c. Caissons

**Le parc de caissons (à poser sur les wagons) pour l'exploitation des trains d'ordures ménagères de la Métropole se compose de 400 caissons** (399 caissons + 1 prototype).

Le parc de caissons présente une forte indisponibilité depuis 2022 liée au mauvais comportement global du parc depuis sa mise en service.

Le phénomène de détérioration des capots accentue l'indisponibilité.

Des solutions de remise en état ont été réalisées en interne et des démarches d'expertises juridiques sont menées afin de faire résoudre techniquement les problèmes par l'entreprise qui a conçu les caissons.

1.14.7. ACTIVITÉS FERROVIAIRES POUR DES CLIENTS AUTRES QUE LA MÉTROPOLE

a. FRET SNCF (pour le client TotalEnergies)

**La RTM opère le train dit des pétroles** (circulant historiquement sur la ligne de Pas-des-Lanciers à La Mède depuis 1936). Elle est également amenée à assurer des prestations ponctuelles à la demande de clients.

Pas-des-Lanciers. Le contrat avec FRET SNCF prévoit la facturation par desserte réalisée pour un montant fixe (et non pas à la tonne transportée).

**Avec 94 dessertes réalisées en 2024, la tendance est stable par rapport à 2023**. On constate tout de même une activité en baisse sur les 4 dernières années.

Ainsi, la RTM réalise des prestations de transport ferroviaire d'hydrocarbures entre la plateforme Total Energies de La Mède et la gare de

Nombre de dessertes /an	2024	2023 (RDT 13)	2022 (RDT 13)	2021 (RDT 13)	Écart 2024 vs 2023	
					En volume	En %
FRET SNCF (trafic TOTAL ENERGIES)	94 dessertes	90 dessertes	98 dessertes (185 928 t)	158 dessertes (215 750 t)	+4	+4,44 %

b. Prestations « Spots »

Il s'agit de réalisation de prestations ponctuelles d'acheminements de wagons ou de locomotives pour l'entretien ou de transports ferroviaires divers pour le compte de multiples donneurs d'ordre.

ferme de 4 ans et une tranche conditionnelle de 5 années supplémentaires. Dans le cadre du groupement avec SFERIS et ETF, la RTM a la charge de la maintenance des infrastructures des Bassins Ouest.

c. Voies ferrées portuaires

- **GRAND PORT MARITIME DE MARSEILLE (GPMM)** : gestion déléguée des infrastructures et maintenance des infrastructures ferroviaire des Bassins Ouest (secteur de Port-St-Louis du Rhône et Fos-sur-Mer) du Grand Port Maritime de Marseille. Cette prestation est exercée en groupement depuis 2011, le marché qui arrivait à échéance à la fin de l'année 2024 a été renouvelé à partir du 01/01/2025 pour une tranche

#### d. Installations terminales embranchées

- **SEAYARD** : depuis 2014 dans le cadre d'un contrat de surveillance et d'entretien des voies ferrées de l'ITE (à Fos-sur-Mer sur les Bassins Ouest du Grand Port Maritime de Marseille). Les prestations portent sur des tournées de surveillance, du petit entretien d'appareils de voie (graissage, ...) et de voies courante (resserrage d'attaches, ...), du débroussaillage et d'un audit annuel. Les infrastructures du site se composent de 6 appareils de voie (dont 1 traversée jonction double) et de 4 voies (n° 401, 402, 403 et 404).
- **EVERE** : depuis 2015 dans le cadre d'un contrat de surveillance et d'entretien des voies ferrées de l'ITE (à Fos-sur-Mer sur les Bassins Ouest du Grand Port Maritime de Marseille). Les prestations portent sur des tournées de surveillance, du petit entretien d'appareils de voie (graissage, ...) et de voies courante (resserrage d'attaches, ...), du débroussaillage et d'un audit annuel. Les infrastructures du site se composent de 4 appareils de voie (dont 2 traversées jonction double) et de 4 voies (n° 1 à 4).
- **EUROFOS** : depuis 2019 dans le cadre d'un contrat de surveillance et d'entretien des voies ferrées de l'ITE (à Fos-sur-Mer sur les Bassins Ouest du Grand Port Maritime de Marseille). Les prestations portent sur des tournées de surveillance, du petit entretien d'appareils de voie (graissage, ...) et de voies courante (resserrage d'attaches, ...), du débroussaillage et d'un audit annuel. Les infrastructures du site se composent de 4 appareils de voie (dont 2 traversées jonction double) et de 4 voies (n° 203, 208, 211 et 213).
- **CCI DU PAYS D'ARLES** : cette intervention ponctuelle menée en 2024 sur le site du Port Fluvial d'Arles, exploité par la Chambre de Commerce et d'Industrie du Pays d'Arles, a consisté au remplacement de traverses, à la remise en état de 2 appareils de voie bétonnés et de 2 traversées obliques bétonnées.

#### e. Maintenance des matériels roulants ferroviaires

Le Service Matériel Roulant est amené d'une part à **mettre en valeur le réseau et les installations de service** et, d'autre part, à **optimiser les ressources**. Dans ce cadre, **les deux ateliers de maintenance ferroviaire d'Arles et de Mari-gne sont ouverts à d'autres entreprises** (exploitants, mainteneurs, loueurs, ...).

À ce titre, le Service Matériel Roulant réalise plusieurs prestations. **Il met à disposition les infrastructures ferroviaires de la RTM**, que ce soit pour des besoins de maintenance (fosse, ligne de vie, ...) ou de stationnement de matériel roulant. De plus, **le personnel de maintenance peut être amené, à la demande de clients, à effectuer directement la maintenance sur des locomotives de tiers**. Il faut préciser également que les sites « ferrés » RTM permettent de faire l'avitaillement en carburant pour les locomotives thermiques ou encore d'autres prestations comme le lavage. Enfin, dans le cadre d'une stratégie de « placement de parc », et dans un objectif d'optimisation du pilotage des actifs, **des locomotives peuvent être proposées à la location**.

En 2024, ce sont plus de 200 entrées/sorties de locomotives de tiers dans nos ateliers de maintenance ferroviaires qui ont été réalisées.

Des prestations sur sites externes peuvent être réalisées en fonction des besoins et à la demande de clients (dépannages par exemple). Ainsi en 2024, les équipes ont réalisé plus d'une vingtaine de sorties (sur Miramas, Avignon, Marseille Canet et Fos-Coussoul).

**Sur l'année 2024, cette activité a concerné plus d'une dizaine de clients.**





## 2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE

## 2.1. CONTEXTE TERRITORIAL

Dans les années à venir, des projets majeurs vont transformer significativement les réseaux de transport de la Métropole, comme :

- l'automatisation du métro à Marseille ;
- les restructurations des réseaux de bus urbains (Marseille, La Ciotat, Aubagne) ;
- les développements tramway (doublement du réseau de Marseille, projet Val'Tram) ;
- la transition énergétique des parcs bus et cars ;
- le projet de fret ferroviaire de proximité.

Ces projets - pour certains fléchés par le Plan « Marseille en Grand » qui comporte 16 projets dont 13 concernent des réseaux opérés par la RTM - visent à faciliter le quotidien des habitants, à développer l'attractivité de l'offre de transport et à encourager le report modal.

Dès 2021, conscient des évolutions de son environnement et de ses obligations, le groupe RTM a entrepris sa propre mutation en :

- transformant son organisation pour plus d'agilité et de performance ;
- gagnant en attractivité par la digitalisation de la relation commerciale et une qualité encore accrue de la production ;
- renforçant le sentiment de sécurité ;
- luttant mieux contre les voyages en fraude ;
- développant le sentiment d'appartenance et l'engagement des collaborateurs.

Dans le cadre de cette stratégie, le groupe RTM a ainsi engagé un projet d'entreprise ambitieux, le projet PACTE, pour soutenir ses objectifs et prioriser son action autour de 5 axes stratégiques :

### P

Construire le groupe RTM comme un outil de **PERFORMANCE GLOBALE** au service de toutes ses entités :

- Optimiser les investissements au service de la stratégie d'entreprise.
- Constituer des marges de manœuvre financières en réduisant les coûts, en améliorant l'efficacité et en développant les recettes.
- Lutter contre la fraude.
- Mesurer les résultats.

### A

Développer des **APPROCHES INNOVANTES** pour :

- Prendre en compte les évolutions de l'environnement.
- Transformer les organisations, les processus internes, les outils.
- Renforcer le dialogue social.
- Développer l'offre de mobilité et les services associés de demain.

### C

Mettre le **CLIENT** au cœur de l'action de la RTM :

- Mieux répondre aux attentes des clients.
- Renforcer l'attractivité de l'offre de transport et des services associés.

### T

Soutenir l'évolution des **TALENTS et POTENTIELS HUMAINS**, acteurs des réalisations de la RTM :

- Affirmer le rôle, l'action et les leviers du manager.
- Renforcer les compétences et la posture des managers.
- Anticiper et accompagner le développement des compétences métiers en fonction des besoins et priorités de l'entreprise.
- Reconnaître et valoriser tous les métiers dans leur contribution à la mission de la RTM (chaîne de valeur) et à la réussite collective.

### E

Améliorer **l'ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL** au quotidien :

- Garantir un environnement de travail sain et sécurisé.
- Assurer un cadre de travail qui favorise l'engagement, la responsabilité, l'épanouissement professionnel et la performance.
- Soutenir et accompagner les salariés exposés aux incivilités et violences au travail.
- Aligner les comportements professionnels sur les valeurs.

**PACTE**   
Ensemble, engagés pour demain

## 2.2. UN PROJET À LA DIMENSION DU GROUPE RTM

Depuis son lancement, le projet PACTE a soutenu la transformation de l'entreprise et accompagné son ambition. **En janvier 2024, le groupe RTM a pris une nouvelle dimension en intégrant les activités interurbaines et ferroviaires de la RDT 13, intégration qui a amené à questionner le projet d'entreprise.**

Dans sa nouvelle dimension, le groupe RTM a ainsi pu réaffirmer son ambition de devenir l'opérateur intégrateur de toutes les mobilités pour la Métropole, en :

- étant au niveau des meilleures pratiques sur les principaux indicateurs ;
- proposant une offre de service globale, servicielle et de transport, fondée sur un modèle unique associant exploitation et maîtrise d'ouvrage ;

- démontrant aux collaborateurs que la transformation est compatible avec le maintien des fondamentaux du cadre social existant.

Les 21 projets initiaux du projet PACTE, désormais passés à 23, ont été revisités à l'éclairage du nouveau périmètre du groupe RTM :

- 4 projets supplémentaires ont été clôturés avec succès.
- 6 nouveaux projets sont lancés.
- 15 projets ont été étendus sur un périmètre comprenant au moins deux établissements du groupe RTM.

## 2.3. GRANDES RÉALISATIONS DE L'ANNÉE

### 2.3.1. DES RÉUSSITES VISIBLES

Dans le cadre du projet PACTE, une fois la conduite en mode projet achevée, elle se traduit par un déploiement et une intégration aux meilleures pratiques de l'entreprise. Tel a été le cas, en 2024, pour 4 projets qui ont atteint leurs objectifs et ont été clôturés :

- **Projet de certification du réseau bus** : le réseau urbain Marseille est devenu le 1<sup>er</sup> réseau de France certifié NF Service - Gamme Réseau, démarche soutenue par les certifications ISO 9001 renouvelées pour les directions de maintenance.
- **Projet Campus RTM** : la structuration de l'organisation de l'université des métiers du groupe RTM a été achevée en 2024, ce qui a permis un démarrage opérationnel des activités en s'appuyant sur des moyens dédiés.

- **Projet harmonisation du volet sûreté et lutte contre la fraude avec les filiales** : les principes ont été posés et la faisabilité validée en vue de la mise en place de règles communes à déployer à l'échelle du groupe.
- **Projet Pôle Public, un outil puissant pour la Métropole** : une performance au rendez-vous et un rapprochement des activités interurbaines et ferroviaires comme point de départ du nouveau contrat devant prendre effet au 1<sup>er</sup> janvier 2026.

### 2.3.2. LES 23 PROJETS

Dans le cadre du pilotage du projet PACTE, des revues régulières des projets sont effectuées afin d'évaluer leur état d'avancement, mesurer les réalisations accomplies et identifier les actions restantes à entreprendre afin d'assurer leur finalisation complète.

**En 2024, la dynamique projet a fortement accéléré, entraînant des avancées significatives sur les 23 projets PACTE.**

#### L'INNOVATION ET LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE (nouveau)

##### Projet 14 : évolution de la mise en production des services urbains

- Mise en place du Comité de Pilotage Électromobilité.
- Reconstruction des dépôts bus (dépôts du futur) :
  - La Rose : modélisation et mise en place des premières gestions de charge pour l'accueil des nouveaux bus électriques dès 2025.
  - Saint-Pierre : mise en service du site provisoire pour la réalisation des travaux.
  - Arenc : stratégie de travaux et participation au dialogue compétitif.

##### Projet 22 : élaborer une stratégie de mobilité des marchandises

- Financement auprès de la Banque Européenne d'Investissement du dossier de Service de proximité de fret ferroviaire (SPFF).
- Réalisation des études socio-économiques, étude du portage juridique.
- Constitution de l'équipe projet et élaboration du modèle économique.

##### Projet 23 : transition énergétique interurbaine et hors Marseille

- Élaboration de la stratégie de transition énergétique de l'établissement interurbain, y compris le cas particulier de la ligne 50.
- Réalisation des essais de matériel roulant pour expérimentation.

#### LA VISION CLIENT

##### Projet 1 : relation client de proximité

- L'organisation métro s'affine et se déploie plus proche du client.
- Visiophonie modernisée via l'installation de nouvelles bornes tactiles et multilingues dans le métro.
- Un chatbot clients est prêt à être déployé sur le site internet de la RTM.

##### Projet 2 : digitalisation de la relation client

- Renouvellement du serveur vocal interactif diffusant l'information voyageurs.
- Diffusion de l'information au personnel améliorée pour que chacun des collaborateurs soit acteur de l'information client.

##### Projet 3 : information voyageur

- Amélioration de l'information en embarqué en situation perturbée.
- Déploiement de girouettes dynamiques avec annonce du temps d'attente.
- L'information en temps réel est déployée sur les pôles d'échange et se poursuit dans le métro via l'installation d'écrans digitaux informatifs.

LA SÛRETÉ

Projet 4 : sécurité des voyageurs et lutte contre la fraude

- Le déploiement des portillons anti-fraude nouvelle génération (nouvelle ligne de péage) dans le métro se poursuit.
- Le projet « ensemble contre la fraude » réactivé permet de mobiliser l'ensemble des acteurs en responsabilité.
- POC (Proof Of Concept) du nouveau réseau radio du futur pour valider les cas d'usage en matière d'amélioration du sentiment de sécurité (groupe et filiales).

Projet 10 : transformation de la sûreté

- Déclinaison opérationnelle des principes d'amélioration des chaînes d'alerte pour plus de réactivité.
- Réalisation du programme de travaux de sécurisation des sites et de gestion des accès sur les sites prioritaires, et en particulier à La Rose.

LA QUALITÉ DE L'OFFRE

Projet 5 : optimisation et refonte de l'offre de transport de voyageurs

- Nouveaux graphiques validés en ateliers, en prenant en compte les adaptations nécessaires dans le futur pour NEOMMA et NEOTRAM.
- Extension de certaines lignes en soirée en juin 2024 et lancement des lignes de nuit Noctambus en septembre.
- Proposition construite autour du renforcement des partenariats à l'échelle métropolitaine (Réseau Express Métropolitain, Service Express Régional Métropolitain).

Projet 6 : politique qualité du groupe

- Certification NF des 4 lignes de cars renouvelée.
- Réalisation d'une campagne de mesure de la satisfaction client.
- Travail de fond sur la définition d'un nouveau standard de qualité RTM en vue de sa généralisation à l'échelle du groupe.

Projet 9 : optimisation de l'activité métro

- Livraison de 3 rames NEOMMA en 2024.
- La première étape de l'adaptation de l'organisation de l'atelier de maintenance du matériel roulant métro est en place, incluant l'adaptation des plans de maintenance.
- L'organisation cible du Poste Central de Contrôle métro a été basculée pour s'adapter à l'arrivée du métro automatique.

LA MAÎTRISE DES COÛTS

Projet 7 : déploiement des outils de pilotage du groupe

- Un tableau de bord PACTE groupe est créé, intégrant les indicateurs pour l'ensemble des activités et des directions.
- L'outil SI Décisionnel (SID) devient l'outil de pilotage du futur contrat et des tableaux de bord au niveau du groupe RTM.
- Les indicateurs de maintenance intègrent également l'outil SID.

Projet 8 : gouvernance des investissements

- Une approche ROIste est mise en place sur les opérations le nécessitant.
- Le processus est finalisé. Après une expérimentation dans son intégralité, il s'améliore en continu et prend en compte les retours d'expérience.
- L'outil SI Invest permet de dématérialiser et d'automatiser les différentes étapes du processus pour plus de performance.

Projet 21 : réduction des coûts

- Chaque direction intègre dans son budget des objectifs de performance économique et contribue à son échelle à l'optimisation du prix kilométrique.
- La culture de la performance économique diffusée à la ligne managériale est en lien avec le projet d'entreprise.
- Les objectifs de performance s'invitent également dans les négociations sociales.

L'AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

Projet 11 : amélioration de la gestion des opérations de maintenance

- Grâce à la 4G dans le métro, les tablettes, support à la digitalisation, peuvent être utilisées par les mainteneurs au cours de leurs interventions en station.
- L'outil MAGIK (GMAO) est déployé à l'échelle du groupe RTM dans les établissements interurbain et ferroviaire, et permet l'optimisation des plans de maintenance, des périodicités ainsi qu'une planification géographique des activités.
- L'animation de la performance s'effectue au travers des démarches de certification ISO 9001 de la maintenance et des contrats entre services.

Projet 12 : optimisation de la performance achat et approvisionnement

- Les processus redéfinis permettent de suivre le respect de l'exécution du plan de production et la montée en compétences des équipes dans ce domaine.
- L'organisation achats-approvisionnements-logistique est adaptée pour bénéficier des leviers de performance identifiés.
- La mise en œuvre de la politique achats s'appuie sur les outils SID et OKAVEO pour un pilotage au plus juste.

Projet 15 : déploiement et modernisation de la gestion électronique des documents (GED)

- Les retours expériences sont tirés des périmètres en production.
- La GED se déploie sur les processus standardisés et les documents hors workflow.
- Le groupe RTM s'appuiera sur un outil de gestion documentaire et de workflow de modification commun et partagé.

LE COLLABORATEUR

Projet 13 : transformation de la fonction RH et des processus RH

- La dématérialisation de tous les processus RH est cartographiée.
- Les rôles et responsabilités des responsables des ressources humaines de l'exploitation sont redéfinis.
- La filière gestion administrative se professionnalise avec de nouvelles délégations de responsabilité.
- Un travail de fond est engagé sur la définition de la nouvelle politique de mobilité à l'échelle du groupe.

Projet 16 : expérience collaborateur

- Un nouvel intranet, socle commun de la communication du groupe, en préparation en 2024 pour un déploiement opérationnel au 1<sup>er</sup> trimestre 2025.
- Le baromètre KLIMAT est déployé dans le groupe RTM pour permettre d'identifier les leviers d'amélioration du cadre de travail des collaborateurs.

Projet 17 : adaptation des organisations tramway et bus

- Les organisations s'adaptent aux nouvelles offres : dispositif J.O., Noctambus.
- Les managers de proximité sont mis en place et ont un impact positif perçu par les collaborateurs.
- Un département tramway autonome est créé afin de soutenir l'exploitation du prolongement de la ligne T3.
- Les centres de Saint-Pierre et Capelette mutualisent leurs structures de gestion au sein du secteur sud.

LA VISION GROUPE RTM

Projet 18 : support du siège aux établissements et aux filiales

- Chaque processus métier est examiné en vue d'être optimisé et d'intégrer les différents besoins.
- Les politiques de maintenance sont entièrement redéfinies.
- L'identification des synergies est réalisée et sera déployée sur 2025.

Projet 19 : développement du sentiment d'appartenance au groupe RTM

- Le plan d'action et de communication validé est déployé, visant à ce que chaque collaborateur puisse se reconnaître dans le groupe RTM.
- Les supports de communication interne sont déployés pour tous : magazine interne, actualités, événements...

- L'opportunité d'avoir une politique de marque groupe est confirmée et un travail de refonte initié en lien avec une agence conseil.
- Les dispositifs de protection sociale sont harmonisés, sur la base d'un socle commun, à l'échelle des trois établissements.

Projet 20 : structuration transport à la demande (TAD) et plateforme téléphonique

- Ce nouveau projet est initié avec la réalisation d'un état des lieux des organisations et des outils de TAD.
- Le périmètre porte sur les standards et plateformes de réservation ainsi que les applications en interface client.

2.4. TABLEAUX DE BORD

Le tableau de bord PACTE constitue l'outil de suivi et de mesure des avancées du projet d'entreprise dans sa globalité. Actualisé tout au long de

l'année, il permet d'évaluer l'atteinte des objectifs grâce à des indicateurs précis et portant sur l'ensemble des activités.

NOTRE ÉCONOMIE

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS 2024	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D' ACTIONS
Coût au km yc Interurbain	€/km	7,05	7,12	7,82	Le coût au kilomètre de l'EPIC corrigé de l'inflation s'établit à 7,24€, soit à +12 centimes de la cible annuelle (+1,7%).
Endettement	ans	Inférieur à 7 ans	Inférieur à 7 ans	4,1	Indicateur qui reste favorable
Investissements (cumulés depuis 2018) ; yc conventions mandat	k€	850 000	704 953	663 600	Décalage d'opérations en 2025 notamment réception et paiement des nouveaux bus électriques. L'objectif 2025 devrait être atteint.

NOS CLIENTS

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES 2023	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D' ACTIONS
Satisfaction	BUS	80%	80%	79%	Aubagne : 94% de clients satisfaits (Tram 95% / Bus 90% / Cars 92%) La Ciotat : 87% de clients satisfaits Martigues : 87% de clients satisfaits
	MÉTRO	92%	92%	85%	
	TRAMWAY	95%	95%	96%	
	INTER URBAIN	80%	80%	83%	En 2024 : ligne 50 : 80 % des usagers satisfaits ; ligne 38 : 97,1% des usagers satisfaits ; ligne 55 : 95% des usagers satisfaits ; ligne 100 : 96% des usagers satisfaits ; ligne 102 : 88,9% des usagers satisfaits ; ligne 51 : 84,3% des usagers satisfaits ; ligne 79 : 92% des usagers sont satisfaits
Chiffre d'affaires (groupe)	M€	115	109,4	116 M€	
Production kilométrique (groupe)	milliers de km	52 542	51 630	53 014	À fin décembre 2024
Tonnage transporté	tonnes	382 800	382 800	369 194	Tonnage transporté par traction depuis les CTN & CTS de janvier à décembre 2024
Sécurité	BUS Nb/10 000 km	0,64	0,65	0,76	Une légère dégradation sur l'année 2024, la majorité des événements étant des collisions
	MÉTRO Nb/10 000 km	0,45	0,46	0,77	Des résultats qui s'améliorent en fin d'année, mais pas suffisamment pour rejoindre l'objectif
	TRAMWAY Nb/10 000 km	0,55	0,57	0,57	
	INTERURBAIN Nb/10 000 km	0,38	0,39	0,31	
	FERROVIAIRE Nb/10 000 km	0,24	0,25	0,24	

NOS ÉQUIPES

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES 2023	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D' ACTIONS
Absentéisme	%	6%	6,11%	10,85%	Pour l'EPIC RTM, au 31/12/2024

A group of people are seated around a long wooden table in a meeting room. In the foreground, a person's hands are visible, writing in a yellow notebook with a pen. The table is cluttered with various items, including a spiral-bound notebook, a pen, and some papers. The background shows other people sitting at the table, some looking towards the camera and others looking away. The lighting is warm and natural, suggesting a bright window or light source. The overall atmosphere is professional and collaborative.

# 3. DONNÉES SOCIALES

3.1. EFFECTIFS

3.1.1. TABLEAU DES EFFECTIFS DU GROUPE RTM AU 31/12/2024

a. Établissement urbain

	TOUS LES CONTRATS	FEMME	HOMME	TOTAL
EXÉCUTION	Mouvement	293	2 178	2 471
	Technique	2	289	291
	Technicien et dessinateur	1		1
	Administratif	60	34	94
	TOTAL	356	2 501	2 857
MAÎTRISE	Mouvement	53	413	466
	Technique	28	215	243
	Technicien et dessinateur	1	61	62
	Administratif	129	69	198
	TOTAL	211	758	969
CADRE	Cadre	30	55	85
	TOTAL	30	55	85
	TOTAL AGENTS (hors filiales) dont 1 732 conducteurs de bus	597	3 314	3 911

b. Établissements interurbain et ferroviaire

INTERURBAIN	FEMME	HOMME	TOTAL	FERROVIAIRE	FEMME	HOMME	TOTAL
EXÉCUTION	87	415	502	EXÉCUTION	1	15	16
MAÎTRISE	26	52	78	MAÎTRISE	5	42	47
CADRE	6	8	14	CADRE	0	9	9
TOTAL	119	475	594	TOTAL	6	66	72



b. Total effectifs EPIC RTM (Hors filiales)

	FEMME	HOMME	TOTAL
EXÉCUTION	444	2 931	3 375
MAÎTRISE	242	852	1 094
CADRE	36	72	108
TOTAL	722	3 855	4 577

c. Total effectifs GROUPE RTM (EPIC RTM + Filiales)

	FEMME	HOMME	TOTAL
EXÉCUTION	535	3 217	3 752
MAÎTRISE	266	886	1 152
CADRE	37	74	111
TOTAL	838	4 177	5 015

3.1.2. TURN-OVER ET ANCIENNETÉ EPIC RTM

- 447 agents ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2024.
- 282 agents en CDI ont quitté la RTM, dont 72 départs à la retraite, 85 licenciements (dont 60 pour inaptitude), 85 démissions, 27 fins de période d'essai, 3 ruptures conventionnelles, 2 fins de contrat d'apprentissage, 1 fin de contrat de professionnalisation et 2 décès.
- L'ancienneté moyenne est de 12 ans et 6 mois.

3.1.3. TAUX D'ABSENTÉISME EPIC RTM

Le taux d'absentéisme global de l'entreprise s'élève à 10,85 % cumulé au 31 décembre 2024.

Concernant l'établissement urbain, le taux d'absentéisme cumulé au 31/12/24 s'élève à 10,24 % et reste stable en comparaison avec l'année 2023.

Plus spécifiquement, les taux d'absentéisme des directions tramway, autobus et métro sont les suivants :

	2024	2023	2022
BUS ET TRAMWAY	12,38 %	12,24 %	12,37 %
MÉTRO	9,78 %	9 %	9,66 %

S'agissant des établissements interurbain et ferroviaire, les taux d'absentéisme cumulés fin 2024 s'élèvent respectivement à 15,90 % et 5,43 %.

## 3.2. POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES DU GROUPE RTM

Dans le cadre de sa politique de promotion et de professionnalisation des métiers du transport public, la RTM est membre du consortium créé pour le **projet Transformers**, porté par l'**Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTPF)** et la **Fédération Nationale des Transports de Voyageurs (FNTV)**.

Cette collaboration a permis à la RTM de contribuer aux différentes phases de **diagnostic et de construction** du projet. En 2025, la RTM bénéficiera directement de ses retombées, à travers plusieurs dispositifs stratégiques :

- **Actions de promotion des métiers du transport de voyageurs**, s'adressant à un large public, des scolaires aux demandeurs d'emploi.

### 3.2.1. PLAN DE RECRUTEMENT

#### a. La gestion des parcours

Sur la base des travaux engagés en 2023, une communication a été réalisée en 2024 auprès des managers et des équipes RH pour présenter notre nouveau référentiel des emplois et des compétences. Ce référentiel s'articule autour de :

- **8 grandes familles** et **30 sous-familles**, qui regroupent des métiers aux logiques communes ;
- **100 emplois repères**, permettant d'affiner et de regrouper des postes aux missions et compétences similaires.

Pour chaque emploi repère, les finalités et responsabilités ont été définies, ainsi que le référentiel des compétences transverses clés nécessaires à la réalisation des missions attendues.

En 2025, la mise en place du référentiel des compétences métiers viendra compléter ce dispositif et finaliser l'ensemble du référentiel des compétences de l'entreprise.

- **Mise en place de parcours de préqualification**, visant à sécuriser et à optimiser les recrutements.
- **Développement d'un catalogue de formations certifiantes**, spécifiquement adaptées aux besoins des métiers du groupe, notamment pour les postes de **conducteur de train, maintenance bus/car et maintenance ferroviaire**.

Ce projet structurant s'inscrit pleinement dans la stratégie de la RTM visant à anticiper les enjeux de recrutement, renforcer l'attractivité des métiers du transport et accompagner la montée en compétences des collaborateurs.

Cette cartographie a pour objectifs :

- d'offrir aux salariés une meilleure visibilité sur les opportunités de mobilité interne ;
- de structurer et déployer des parcours d'intégration et de développement des compétences, en lien avec le projet Campus de la RTM ;
- de faciliter le recrutement en clarifiant l'organisation et les besoins en compétences.

*In fine*, cette cartographie permettra d'optimiser la gestion des mobilités et le développement des compétences au sein de l'entreprise.

L'intégration des activités interurbaines et ferroviaires a également permis d'identifier une vingtaine de nouveaux métiers, enrichissant ainsi les parcours professionnels au sein du groupe.

En 2025, une communication sur le nouveau référentiel sera adressée à l'ensemble des salariés, accompagnée de son extension aux nouvelles activités ferroviaires et interurbaines.

Au-delà de la cartographie des emplois du groupe RTM, une analyse approfondie des compétences a également été réalisée.

En 2024, les **revues de personnel** ont été menées dans l'ensemble des directions de l'établissement urbain. Parallèlement, la cartographie des compétences sensibles et des postes stratégiques a été mise à jour.

Un **nouveau suivi des plans d'action** a permis d'accorder une attention particulière aux plans de suppléance et de succession, afin de mieux sécuriser les compétences clés.

Par ailleurs, un processus **uniformisé et digitalisé** a été mis en place pour les **entretiens annuels de performance** et les **entretiens professionnels**. Cette évolution vise à améliorer le suivi de la performance des collaborateurs tout en garantissant la sécurisation juridique du processus des entretiens professionnels sur tout l'EPIC (Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial).

#### b. Le recrutement

Dans la continuité d'une année 2023 particulièrement dense, les efforts en matière de recrutement se sont intensifiés en 2024 afin d'accompagner les besoins du groupe RTM. Cette année encore, les enjeux de recrutement ont été majeurs, notamment pour les postes de **conducteurs de bus** et **opérateurs de maintenance des matériels roulants**.

Dans ce cadre, plusieurs actions stratégiques ont été mises en œuvre :

- **Renforcement du partenariat avec France Travail**
  - Mise en place d'une présence hebdomadaire des équipes de recrutement RTM dans les agences France Travail de Marseille (extension de ce dispositif à l'ensemble du territoire métropolitain prévue en 2025).
  - Premiers échanges engagés avec les équipes d'Arles afin d'élargir les perspectives de recrutement pour l'établissement ferroviaire.

- **Optimisation du processus de gestion des candidatures**
  - Centralisation du traitement des candidatures pour les postes de conducteurs de bus et d'opérateurs de maintenance, permettant une meilleure orientation des profils en fonction des besoins du groupe RTM.
- **Participation active à des événements de recrutement et de promotion de la marque employeur**, notamment :
  - Forums emploi organisés par France Travail, la Cité des Métiers, la Journée départementale de l'emploi, ainsi que les forums FOCEEN et Polytech.
  - Présence lors du Delta Festival afin de toucher un public élargi.
- **Organisation de deux éditions du « Bus Tour RTM »**, en mars et septembre, renforçant la visibilité des opportunités professionnelles.
- **Déploiement d'une campagne de communication d'envergure « RTM Recrute »**, avec :
  - spots radio et message audio sur plateformes digitales ;
  - posts sponsorisés sur les réseaux sociaux ;
  - campagne d'affichage grand public à l'échelle de Marseille (réseau Mediashops, réseau JC Decaux, covering tramway) ;
  - supports embarqués et événementialisation des girouettes bus.
- **Renforcement de la visibilité digitale**, notamment par le lancement d'une campagne ciblée en dehors de la région « Travaillez dans le Sud » sur les réseaux sociaux.
- **Réalisation d'études de rémunération** afin de faciliter les recrutements en s'assurant de l'alignement des salaires du groupe RTM sur les rémunérations du marché.

Ces actions ont permis de :

- **Poursuivre le recrutement de professionnels de la sûreté**, avec l'intégration de **22 vérificateurs et agents G.A.P.** (Groupement d'assistance et protection).
- **Renforcer les effectifs dédiés à la maintenance des matériels roulants**, avec une **vingtaine de recrutements**.
- **Soutenir l'augmentation de l'offre de services bus**, amorcée cette année.
- **Intégrer des expertises techniques clés**, du niveau opérateur à chef de projet, au sein des équipes.

### 3.2.2. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

L'année 2024 a été marquée par une dynamique forte en matière de formation et de développement des compétences, illustrant l'engagement de la RTM dans l'accompagnement et la professionnalisation de ses collaborateurs. **Le renouvellement de l'audit qualité QUALIOP** a constitué une étape clé, permettant d'intégrer pleinement les sites de formation de l'établissement interurbain et d'harmoniser les dispositifs existants.

Parmi les projets structurants initiés en 2023 et déployés cette année, **la formation des nouveaux conducteurs de bus et de cars a connu une montée en puissance**. Grâce à un partenariat renforcé avec France Travail, 164 permis D et FIMO ont été financés, représentant plus de **40 000 heures de formation**. Cette initiative a joué un rôle déterminant dans l'accompagnement des recrutements et la professionnalisation des nouvelles recrues.

Le développement des compétences managériales a également été un axe prioritaire avec la mise en place d'un programme de performance managériale structuré. Conçu comme un parcours de formation complet, il combine des modules e-learning, des ateliers animés par des experts internes et externes, ainsi qu'une certification finale. Le choix de l'opérateur de formation a été arrêté, et les premières sessions sont programmées pour mars 2025.

Au total, **880 recrutements externes** ont été réalisés en 2024 au sein des trois établissements de l'EPIC, dont **plus de 400 conducteurs de bus/car en CDD ou CDI**.

Cette dynamique témoigne de l'engagement du groupe RTM à garantir une gestion proactive de ses recrutements, en cohérence avec ses enjeux stratégiques et opérationnels.

L'innovation pédagogique a été au cœur des évolutions avec le lancement de la plateforme **eCampus RTM**. Ce nouvel outil digital propose des modules de formation conçus en interne, adaptés aux besoins des équipes et pensés pour accompagner efficacement les collaborateurs dans leur prise de fonction et leur montée en compétences.

Les métiers de la sûreté ont également bénéficié d'une attention particulière. **La notification d'un nouveau marché de formation a permis de renforcer l'accompagnement des agents vérificateurs et des équipes G.A.P.** Par ailleurs, la mise en place d'un titre professionnel d'agent de médiation a favorisé la mobilité interne tout en garantissant un niveau de professionnalisation élevé. Dans cette dynamique, **la RTM a initié le déploiement d'un site de formation interne dédié aux métiers de la sûreté**, mobilisant des formateurs occasionnels pour assurer les formations des saisonniers et celles des vérificateurs.

Du côté du tramway, elle s'est distinguée en obtenant la certification pour la mise en œuvre du **Certificat de Qualification Professionnelle (CQP) conducteur de tramway**, rejoignant ainsi le cercle restreint des deux seuls centres de formation en France habilités à délivrer cette qualification. Cette reconnaissance vient consolider les parcours de formation internes et prépare les futurs développements du réseau.

Dans le domaine interurbain, l'année a été marquée par la consolidation des parcours d'intégration pour les nouveaux conducteurs ; la tenue des premières sessions de POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle) pour les demandeurs d'emploi et l'intégration réussie des sites de formation au périmètre QUALIOP. En parallèle, l'élargissement de l'agrément FCO (Formation continue obligatoire) a permis d'étendre encore davantage l'offre de formation à cet établissement.

La RTM a également poursuivi ses efforts en matière de prévention et de sensibilisation aux violences sexistes, avec une vaste campagne de formation des correspondants internes et des agents en contact avec le public, afin d'accompagner et de sécuriser au mieux les équipes et les usagers.

Enfin, en anticipation des futurs développements du réseau ferroviaire, **une étude des opérateurs de formation pour les conducteurs de train a été lancée**, posant ainsi les bases d'une structuration adaptée aux besoins émergents du groupe.

Avec plus de **150 000 heures de formation dispensées en 2024**, la RTM réaffirme son engagement en faveur du développement des compétences et de l'accompagnement de ses collaborateurs. L'année 2025 s'inscrit dans la continuité de ces avancées, avec la poursuite du déploiement des projets engagés et le renforcement de l'intégration des établissements urbain et interurbain dans une politique de formation unifiée et ambitieuse.



### 3.2.3. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Parce que performance et qualité de vie au travail sont indissociables, la **démarche initiée au sein de l'établissement urbain en 2023 afin d'élaborer des actions d'amélioration de l'organisation du travail a été déclinée en 2024 au sein des établissements interurbain et ferroviaire**. Le baromètre Qualité de Vie au Travail (QVT) a ainsi été déployé au sein de l'EPIC auprès de 4 577 collaborateurs.

Conçu pour favoriser un dialogue constructif au sein des équipes sur les conditions de travail, ce baromètre permet à chaque collaborateur de s'exprimer sur différents items : changement, équipe, équilibre, proximité...

### 3.2.4. DIALOGUE SOCIAL

Par l'intégration de la RDT 13 dans deux nouveaux centres d'activités (interurbain et ferroviaire), nettement différenciés et autonomes, la **RTM, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2024, est devenue une entreprise composée de 3 établissements** :

- un établissement urbain ;
- un établissement interurbain ;
- un établissement ferroviaire.

Chaque établissement est doté de ses propres instances représentatives du personnel à l'instar des 4 filiales qui, avec l'EPIC, constituent le groupe RTM.

Cette nouvelle structure du dialogue social a nécessité de se doter d'instances centrales, mises en place au cours de l'année 2024. Elle a aussi été marquée par la négociation et la conclusion de plusieurs accords d'entreprise et d'établissement :

#### Négociation Annuelle Obligatoire (NAO)

**Établissement urbain** : signature pour 2 ans d'un accord le 20 mars par l'ensemble des organisations syndicales.

Chacun peut s'exprimer directement et donner « sa météo » en répondant aux questions d'un sondage de façon anonyme. Chaque manager reçoit les réponses de son équipe regroupées anonymement et peut ainsi organiser des échanges constructifs sur les conditions de travail, l'organisation, etc.

**La campagne « Tolérance zéro sur les drogues et l'alcool au travail » a été déployée en 2024 au sein de l'établissement urbain et sera étendue en 2025 aux établissements interurbain et ferroviaire.**

Cette campagne a précédé une intensification pérenne des opérations de contrôle.

Cet accord fait évoluer la valeur du point chaque année selon les étapes suivantes :

- **+ 4 % au 1<sup>er</sup> juin 2024**, portant la valeur du point à 11,52 €
- **+ 4 % au 1<sup>er</sup> juin 2025**, portant la valeur du point à 11,98 €

**Établissement interurbain** : signature pour 1 an d'un accord le 16 mai par l'ensemble des organisations syndicales.

Cet accord a permis de réaliser un travail de remise en cohérence des grilles de salaire internes, et ainsi :

- de revaloriser les salaires à l'embauche de certains groupes ;
- d'appliquer des pourcentages d'ancienneté précis pour chaque palier et de les afficher ;
- de créer des paliers d'ancienneté supplémentaires.

**Établissement ferroviaire** : signature pour 1 an d'un accord le 26 mars par l'ensemble des organisations syndicales.

Cet accord fait évoluer de 4 % l'ensemble des rémunérations mensuelles de base à compter du 1<sup>er</sup> juillet, et consacre 1 % de la masse salariale aux augmentations individuelles.



#### Accord dialogue social central

Par l'intégration des activités de la RDT 13 au sein de la RTM dans deux nouveaux centres d'activités (interurbain et ferroviaire), nettement différenciés et autonomes, les 2 CSE (Comité Social et Économique) d'établissement de la RDT 13 ont été maintenus et le CSE historique de la RTM est devenu de fait un CSE d'établissement.

Il existe donc, au sein du nouveau périmètre de la RTM, 3 CSE d'établissement, un CSE central, ainsi que des délégués syndicaux centraux devant être mis en place afin de couvrir le périmètre de l'entreprise.

L'accord signé par la majorité des organisations syndicales le 11 avril a permis de définir les périmètres et modalités de fonctionnement du dialogue social au niveau central. Cet accord n'ayant pas été signé à l'unanimité par les organisations syndicales, l'inspecteur du travail a dû être saisi afin de statuer sur le nombre d'élus au CSE central. Il a informé la RTM au mois de juillet de sa décision **d'une composition à 13 élus, répartis entre les établissements et collèges selon leur importance**. Un 1<sup>er</sup> CSE central a pu se tenir le 7 octobre.

#### Avenant à l'accord intéressement 2022-2024

L'accord d'intéressement signé le 27 juin 2022 et arrivant à échéance au 31 décembre 2024 ne comportant que des indicateurs relatifs à l'activité urbaine, la direction a considéré qu'il était nécessaire d'associer et de valoriser l'ensemble des salariés du groupe RTM. Dans ce contexte, il a été convenu de ne pas modifier, pour la seule année restante, l'ensemble des critères pour les adapter au nouveau périmètre de l'entreprise, mais d'y intégrer 2 critères supplémentaires relatifs aux activités interurbaine et ferroviaire afin que le personnel de ces établissements soit associé et intéressé aux objectifs d'amélioration de la qualité qui leur sont propres.

**Deux nouveaux critères ont été définis et s'ajoutent aux 5 critères déjà existants, augmentant potentiellement le montant des primes pouvant être versées à l'ensemble des salariés.**

Cet avenant a été signé le 21 juin par la majorité des organisations syndicales de l'entreprise.

### Accord télétravail

Le précédent accord télétravail dans l'entreprise avait été conclu pour une durée de 2 ans et arrivait à son terme le 31 décembre 2024. Les collaborateurs de la RTM ayant pu expérimenter le télétravail comme mode d'organisation pérenne depuis plusieurs années, **la direction a confirmé que le télétravail pouvait être une forme d'organisation durable**, apportant des éléments positifs en matière de qualité de vie, de responsabilisation et d'autonomie dans l'exercice des missions professionnelles, sous réserve que l'emploi exercé s'y prête.

Le nouvel accord, signé par l'ensemble des organisations syndicales le 16 décembre, a confirmé les modes de recours au télétravail (régulier, occasionnel, thérapeutique, de crise) en l'assouplissant, notamment en prévoyant la possibilité de télétravailler le mercredi.

### Accord astreinte

La RTM avait déjà un accord d'astreinte, mais il datait de 1982 et était devenu obsolète. **Il a donc été dénoncé et remplacé par un nouvel accord**, signé le 26 décembre, afin de prendre en considération l'évolution des pratiques et des conditions de travail des salariés et d'instaurer ainsi un cadre renoué et harmonisé de l'astreinte pour les 3 établissements de la RTM.

Les principales dispositions de cet accord sont les suivantes :

- indemnisation de l'astreinte décisionnelle par un forfait ;
- augmentation des autres taux d'indemnisation de l'astreinte ;
- limite annuelle en nombre de jours d'astreinte ;
- introduction de cas d'exclusion de l'astreinte ;
- introduction d'un dispositif d'astreinte exceptionnelle.

### Avenant à l'accord de transition des salariés de l'ex-RDT 13

Dans le cadre de la reprise des activités de la RDT 13 au sein de l'EPIC RTM, les organisations syndicales représentatives de la RDT 13, la direction de la RDT 13 et la direction de la RTM s'étaient rencontrées à plusieurs reprises et avaient abouti à la signature d'un accord de transition le 20 décembre 2023, afin de sécuriser

les collaborateurs de la RDT 13 sur le maintien de leur statut collectif avant l'échéance du transfert et pour l'année 2024.

La durée d'une année de l'accord de transition était arrêtée afin de négocier, au cours de l'année 2024, le futur socle social du nouvel EPIC RTM.

L'actualité sociale n'a pas permis de finaliser les négociations d'établissement avant l'échéance du terme de l'accord de transition.

Toutefois, au cours de l'année 2024, **des accords ont été conclus au niveau de l'entreprise, permettant ainsi aux collaborateurs des établissements de bénéficier de nouvelles mesures** dès le 1<sup>er</sup> janvier 2025 (télétravail, astreinte, égalité professionnelle, plans d'épargne, intéressement et régime complémentaire de santé).

Les parties ont donc convenu, par la signature d'un avenant le 19 décembre, par l'ensemble des organisations syndicales, de proroger la durée de l'accord de transition sur l'année 2025, et de maintenir ainsi l'application de l'intégralité du statut collectif des collaborateurs de la RDT 13, à l'exclusion de celui applicable à l'établissement urbain de la RTM.

### Avenant mutuelle

Le contrat des établissements interurbain et ferroviaire arrivant à échéance au 31 décembre, **un nouveau régime de frais de santé a été mis en place pour tout l'EPIC RTM**, améliorant les garanties et offrant la possibilité de recourir à une option de surcomplémentaire. Un avenant à l'accord mutuelle initial, signé le 11 décembre par la majorité des organisations syndicales, était nécessaire afin de mettre en place ces nouvelles garanties.

### Avenant prévoyance des cadres et hautes maîtrises

Le contrat prévoyance des cadres et hautes maîtrises arrivant à échéance au 31 décembre, **un nouveau marché prévoyance a été mis en place pour tout l'EPIC RTM**. Un avenant à l'accord prévoyance catégoriel initial, signé le 18 décembre par la majorité des organisations syndicales, était nécessaire afin de mettre en place ces nouvelles garanties.





# 4. DONNÉES TECHNIQUES

# 4.1. GESTION DU PARC VÉHICULES DÉDIÉ AU TRANSPORT DE VOYAGEURS

## 4.1.1. PARC BUS

L'année 2024 fut marquée par 3 évènements majeurs :

- Le démarrage de la production des nouvelles rames de tramway du constructeur CAF dans le cadre de l'extension Nord-Sud du tramway.
- L'arrivée des 1<sup>er</sup> bus électriques de la société IVECO dans le cadre du renouvellement de la flotte.
- Les phases d'essais du nouveau métro de Marseille par Alstom.

### a. Parc Marseille

#### Renouvellement du parc bus

C'est la société IVECO France qui a remporté, fin 2023, le marché de **fourniture de 195 premiers autobus électriques. La livraison du premier des 75 bus de type GX 337 ELEC a été réalisée en décembre 2024** pour se terminer au printemps 2025. Les autres commandes et livraisons s'étaleront jusqu'en 2027.

	2023		2024	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années
Autobus standards (thermiques)	429	7,1	429	8,1
Autobus standards (électriques)	21	3,3	21	4,3
Autobus articulés	93	9,2	93	10,2
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	75	4,5	75	5,5
Minibus (moins de 30 places)	11	8,2	11	9,2
TOTAL	629	7,0	629	8,0
Autocars	17	1,5	19	3,4
PMR	35	5,7	40	2,8

### Équipements

- **Équipements de sûreté** : 100 % des bus sont équipés de caméras de vidéoprotection, de portillons anti-agressions et de la localisation par satellite.
- **Priorité aux feux** : 178 véhicules sont équipés du dispositif de priorité aux feux, dont 93 BHNS.
- **Système de comptage** : 553 bus sont équipés de systèmes de comptage passagers.
- **Autres équipements** : 100 % des bus sont équipés de climatisation, de rampes d'accès PMR et de bandeaux d'information voyageurs.
- **15 bus électriques issus de la « Brique Élémen-taire »** avec des configurations différentes qui intègrent :
  - système AVAS (émission d'un son artificiel à faible allure)

- système de détection d'angles morts
- système de vision 360°
- assistance au freinage
- rétrovision caméras
- direction assistée intelligente
- détection piétons

### Transport A la Demande des Personnes à Mobilité Réduite (TAD PMR)

Le parc de Mobi Métropole s'est renouvelé en 2022 avec l'acquisition de 18 Peugeot BOXER thermiques et en début 2024 avec l'acquisition de 13 véhicules de types Citroën E-JUMPY. Ces 13 véhicules se divisent en 9 véhicules configurés 5 places assises et 1 UFR et 4 véhicules en 7 places assises. **En 2025, le parc sera complété par 7 nouveaux véhicules dont la configuration permettra l'accueil de 3 UFR et 4 places assises.**

### Services scolaires exploités

La RTM exploite ces services scolaires avec **16 autocars standards récents** et sous-traite la ligne S8 au transporteur Azur Evasion (**1 minicar 38 places**).

	2023		2024	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autocars standards 59 places	16	2,5	16	3,5
Minicar 38 places	1	2,5	1	3,5
TOTAL	17	2,5	17	3,5

b. Parc Allauch et Plan-de-Cuques

Sur le secteur d’Allauch et Plan-de-Cuques, la RTM confie l’exploitation des lignes urbaines à la société SUMA.

	2023		2024	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Minicar 33 places	1	5	1	6
Bus moyen Minibus 80 places	3	5	3	6
TOTAL	4	5	4	6

c. Parc La Ciotat

Le parc de la filiale RTM Est Métropole est affecté au réseau Ciotabus à La Ciotat.

Le renouvellement du parc de la filiale RTM Est Métropole est prévu à partir de 2025, dans le cadre de la mise en place du nouveau réseau Ciotabus.

	2023		2024	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen du parc en années
Autocars standards	3	6,85	3	7,85
Autobus standards	2	14,84	2	15,84
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	25	6,94	25	7,94
Minibus (moins de 30 places)	3	7,71	3	8,71
Bus impérial	1	5,6	1	6,6
TOTAL	34	8,4	34	9,4
Autobus à gabarit réduit en location	0	0	0	0
TOTAL	34	8,4	34	9,4

d. Parc Martigues

Le parc bus de Martigues est doté d’un système billettique opérationnel, d’un Système d’Aide à l’Exploitation (SAE) Navineo et l’ensemble des véhicules sont équipés de l’Open Payment.

	2023		2024	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autobus standards	5	8,04	5	9,1
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	23	7,91	23	9,1
Minibus (moins de 30 places)	16	8,82	16	9,9
Moyen long (80 places)	17	11,81	17	12,9
TOTAL	61	9,24	61	10,4

e. Parc Aubagne

La filiale de la RTM Transports du Pays de l’Étoile (TPE) assure l’exploitation et la maintenance du tramway d’Aubagne et de la totalité du réseau de l’agglomération.

- annonces sonores ;
- écrans TFT ;
- vidéoprotection ;
- système de comptage voyageurs.

Sur le parc, la majorité des véhicules est dotée d’équipements embarqués améliorant le confort et le service rendu aux clients :

	2023		2024	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autocars standards	11	3,1	11	4,1
Autobus standards	11	6,7	11	7,7
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	10	5,5	10	6,5
Minibus (moins de 30 places)	13	4	13	5
TOTAL	45	4,8	45	5,8



f. Parc Aix-en-Provence l'Aixpress

Le parc de véhicules du BHNS Aixpress, dédié au transport en site propre sur le réseau urbain de la ville d'Aix-en-Provence, se compose de **18 autobus, dont 16 modèles électriques IE TRAM de la marque IRIZAR**, renforçant ainsi l'engagement en faveur d'une mobilité durable. 2 autobus thermiques complètent la flotte. Il s'agit de véhicules de 12 mètres ayant une capacité d'environ 80 places.

L'âge moyen du parc est de **5,8 ans**, reflétant un équipement relativement récent, garantissant confort et performance énergétique.

Équipements embarqués

- 106 caméras de vidéoprotection embarquées, assurant une surveillance renforcée.
- 64 écrans dynamiques intégrés, offrant une information en temps réel aux voyageurs.

Ce parc de véhicules contribue à une offre de transport moderne, sécurisée et respectueuse de l'environnement, en phase avec les objectifs de transition énergétique de la métropole. Fin 2025/début 2026, des véhicules électriques rallongés de 18 m (GX Heuliez) permettant l'emport de 150 passagers rentreront en exploitation pour permettre à la ligne l'Aixpress de faire face aux pics de fréquentation.

4.1.2. PARC MÉTRO

Renouvellement des rames de métro

Dans le cadre du projet Neomma (renouvellement des rames de métro), 2 rames ont été livrées par Alstom en 2024 et sont toujours en cours de test.

	2023		2024	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années
Métro (en nombre de rames)	35	39,1	35	40,1

4.1.3. PARC TRAMWAY

a. Marseille

Renouvellement des rames de tramway

Dans le cadre de l'extension Nord-Sud du tramway, le projet d'acquisition des nouvelles rames CAF suit son cours avec le démarrage de la production en 2024 pour la livraison des 1<sup>res</sup> rames à l'été 2025.

À noter que le projet de Grande Révision mi-vie des rames actuellement en service (Flexity) a démarré en 2023 par une phase d'analyse et de benchmark. L'écriture du marché en cours en 2024 se terminera au 2<sup>e</sup> trimestre 2025.

	2023		2024	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames)	32	14,3	32	15

b. Aubagne

En 2024, l'équipe de maintenance tramway du réseau des Lignes de l'agglo a mené différentes opérations préventives et de formation de ses mainteneurs tout en participant en support au projet Val'Tram.

Maintenance préventive :

- étude pour remplacement de l'appareil de voie du Charrel en terminus ;
- maintenance des 10 ans sous-traitée au constructeur sur les appareils de voie manuels ;

- suivi étroit et accompagnement du service sécurité de l'ensemble des maintenances sécuritaires ;
- meulage du rail de l'entièreté de la ligne de tramway.

Projets :

- réapprovisionnement du sable dans le SILO ;
- finalisation de la rédaction, du suivi, des négociations et de la notification des différents marchés Voie et Matériel Roulant pour la maintenance des 10 ans.

	2023		2024	
	Nb véhicules appartenant à AMPM	Âge moyen en années	Nb véhicules appartenant à AMPM	Âge moyen en années
Tramway (en nombre de rames)	8	9.92	8	10,92

Suivi du projet Val'tram

Dans le cadre du projet Val'Tram, visant à prolonger la ligne de tramway existante de la gare d'Aubagne jusqu'à la Bouilladisse, la Métropole a attribué en septembre 2024 un marché public à Alstom pour la conception et la fourniture de quatre nouvelles rames de tramway.

Sollicitée par la MOA et la MOE du projet, la filiale RTM TPE a apporté son avis et expertise sur différents sous-projets du projet : extension bâtiment, NMR, MRE, SIG FER, GTC, CFA, CFO, LAC.



4.1.4. PARC CARS

Au 31 décembre 2024, le parc de véhicules dédié à l'activité interurbaine et scolaire dans l'aire métropolitaine se compose de 215 véhicules, garantissant un service de transport efficace et adapté aux besoins des usagers.

Parmi ces véhicules, 51 fonctionnent au GNV, en faveur de la transition énergétique et de la réduction des émissions polluantes.

L'âge moyen du parc est de 4,6 ans témoignant d'un renouvellement régulier pour assurer sécurité, confort et performance énergétique.

	2024	
	Nb véhicules appartenant à AMPM	Âge moyen en années
Cars	215	4,6

4.1.5. PARC LEVÉLO+

L'équipe Levélo+ est en charge de la mise en location, la maintenance et distribution d'une flotte initiale de 1 719 vélos, flotte réduite à 1 514 vélos après vols, à l'échelle métropolitaine.

4 types de vélos composent la gamme depuis 2020 :

- La flotte est composée essentiellement de vélos électriques dits classiques achetés par la Métropole via UGAP. Le modèle est le Moka : 1 290 exemplaires en 2024. Ce type de vélo va être complété par l'arrivée de nouveaux modèles en 2025 (1 000 exemplaires supplémentaires), toujours fournis par la société Arcade Cycles. Le modèle sera le Charlie, un vélo plus confortable qui permettra une montée en gamme et assurera plus de confort et d'autonomie.

Consommation énergétique et équipements embarqués

- Consommation énergétique en 2024 : 2 844 000 litres de gasoil.
- Sécurité et information voyageurs : 1 270 caméras de vidéoprotection embarquées.
- 371 écrans dynamiques installés.

L'ensemble de ces éléments illustre la volonté de la RTM de moderniser son parc tout en garantissant un service sûr, confortable et écoresponsable aux usagers de l'aire métropolitaine.

En dehors de la Métropole, l'établissement interurbain compte 58 autocars situés sur le dépôt de Châteaurenard qui sont affectés aux lignes scolaires de Terre de Provence et de la Région Sud. Le reste de la flotte est composé de cars de tourisme ainsi que de 11 cars de lignes régulières.

- Des vélos pliants, très utilisés en ville (notamment pour les personnes vivant en appartement), représentent une part non négligeable de la flotte. 138 vélos en circulation en 2024.
- Une troisième catégorie, qui connaît beaucoup de succès, est le vélo familial, un vélo de type rallongé permettant d'emmener deux enfants. Deux modèles sont loués et représentent un parc de 61 vélos en 2024.
- Une dernière catégorie, le vélo cargo (marque Babboe), a été expérimentée pour une mise en location en 2024 avec 5 exemplaires. Cependant, une non-conformité décelée sur le modèle a empêché sa mise en location. Une validation est attendue en 2025.

Flotte de vélos	Quantité initiale	Vols avant 2024	Vols 2024	Nombre vélos
Classique Moka	1 419	114	15	1 290
Pliant 16	150	37	12	101
Pliant 20	50	13	0	37
Familial	50	9	0	41
LT1	25	4	1	20
Cargo Babboe	5	0	0	5
Classique Charlie	20	0	0	20
TOTAL	1 719	177	28	1 514

Le dépôt, actuellement basé à Aubagne, arrive en limite de taille pour assurer un stockage et une exploitation corrects. La recherche d'un nouveau site de maintenance est en cours. Celui-ci devra être en position géographique centrale. En effet, le modèle économique développé par la Métropole a été celui de livraisons/distributions

multisites à l'aide de véhicules-ateliers aménagés permettant de couvrir l'ensemble du territoire et d'optimiser les coûts. Seule Marseille bénéficie d'une boutique en centre-ville où les clients peuvent venir récupérer leur vélo (site de la gare Saint-Charles).



## 4.2. GESTION DU PARC DE MATÉRIEL ROULANT FERROVIAIRE

L'année 2024 a été principalement marquée par l'intégration du parc de matériels roulants ferroviaires au 1<sup>er</sup> janvier 2024, suite à l'intégration au sein de la RTM des activités ferroviaires précédemment exercées par la RDT 13.

### 4.2.1. ENGIN MOTEURS

Les engins moteurs sont les véhicules qui assurent la traction des trains et des manœuvres (par opposition aux véhicules remorqués comme les wagons). Il s'agit donc de locomotives ou, pour les engins moteurs de faible puissance (inférieure à 900 chevaux), de locotracteurs.

#### a. Locomotives homologuées sur le réseau ferré national

Les locomotives homologuées sur le Réseau Ferré National disposent d'une Autorisation de Mise sur le Marché (AMM) et sont immatriculées au registre national des véhicules.

Le parc comporte 7 locomotives du constructeur Vossloh, issues de trois séries différentes : 4 locomotives G2000, 2 locomotives DE18 et 1 locomotive G1206. Ces locomotives ont été acquises d'occasion par la RDT 13 entre les années 2012 et 2023, avant de devenir propriété de la Métropole.

Elles sont principalement utilisées pour les tractions ferroviaires des déchets ménagers en ligne ou pour des manœuvres sur sites.

	2024	
	Nb d'unités	Âge moyen en années
G2000 (Vossloh)	4	15
DE18 (Vossloh)	2	7
G1206 (Vossloh)	1	15

#### b. Locomotives non homologuées sur le Réseau Ferré National

Les locomotives non homologuées sur le réseau ferré national sont des matériels roulants qui sont prévus pour circuler historiquement sur les voies ferrées d'intérêt local. Elles ne sont pas

immatriculées au registre national des véhicules. Dans certaines conditions, elles peuvent disposer d'un agrément délivré par SNCF Réseau en vue de pouvoir réaliser des interpénétrations sur le réseau ferré national (circulation de courte distance et à faible vitesse sur le réseau ferré national depuis une installation terminale embranchée).

Le parc comporte 9 locomotives du constructeur Brissonneau & Lotz / Moyse de série BB63500. On peut identifier 6 locomotives d'une puissance supérieure à 1 200 chevaux et 3 locomotives d'une puissance comprise entre 900 et 1 200 chevaux. Certaines locomotives avaient été acquises neuves dans les années 1950-1970 pour l'exploitation du réseau ferroviaire des Bouches-du-Rhône. Les locomotives de plus faible puissance ont été acquises d'occasion par la RDT 13 dans les années 2010. Elles sont devenues propriété de la Métropole au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Elles sont principalement utilisées pour les tractions ferroviaires sur les voies ferrées locales, dont Pas-des-Lanciers à La Mède, ou pour des manœuvres sur sites industriels privés (Centre de Transfert Nord par exemple). Certaines disposent d'un agrément leur autorisant des interpénétrations sur le Réseau Ferré National.

	2024	
	Nb d'unités	Âge moyen en années
BB63500 (Brissonneau & Lotz / Moyse)	9	60

### 4.2.2. WAGONS

Les wagons homologués sur le réseau ferré national disposent d'une Autorisation de Mise sur le Marché (AMM) et sont immatriculés au registre national des véhicules.

Le parc comporte 110 wagons du constructeur Tatravagónka Poprad. Environ 20 % du parc de wagons est équipé d'un frein à main. Ces wagons ont été acquis neufs par la RDT 13 en vue d'être exploités sur les tractions ferroviaires des déchets ménagers. Ils sont entrés en exploitation en 2020, avant de devenir propriété de la Métropole au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

	2024	
	Nb d'unités	Âge moyen en années
Wagons plats surbaissés Sgnss 60' (Tatravagónka Poprad)	110	4,5

### 4.2.3. CAISSONS

Les caissons sont des Unités de Transport Intermodales (UTI) de 20 pieds. Au nombre de 400 unités (dont 1 prototype non utilisé pour l'exploitation), les caissons permettent de transporter les ordures ménagères. Ils disposent d'un capot pour le chargement des ordures ménagères et d'une ouverture latérale pour le déchargement.

Ces caissons ont été acquis neufs par la RDT 13 en vue d'être exploités sur les tractions ferroviaires des déchets ménagers. Ils sont rentrés en exploitation en 2020, avant de devenir propriété de la Métropole au 1<sup>er</sup> janvier 2024.

	2024	
	Nb d'unités	Âge moyen en années
Caissons	400	4



### 4.3. MOYENNES DE VITESSES COMMERCIALES PAR MODE

Il s'agit de vitesses théoriques correspondant aux kilomètres en ligne/temps de parcours en ligne (hors temps de battement).

#### RTM Établissement Urbain Marseille

Modes	2024
Bus	16,9
BHNS	18,1
Métro	30,6
Tramway	15,2

#### RTM Établissement interurbain

Modes	2024
L'Aixpress	14,52
Car	40,01

#### TPE / Lignes de l'agglomération

Modes	2024
Bus	18,53
Car	29,81
Tramway	17,49

#### RTM Est Métropole / Ciotabus

Modes	2024
Bus	19,23

### 4.4. ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE DE TRANSPORT DU GROUPE RTM

#### 4.4.1. PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DU RÉSEAU MISES EN ŒUVRE EN 2024

L'année 2024 a été marquée par plusieurs événements importants :

- l'intégration au groupe des lignes interurbaines et de l'activité fret de l'ex-RDT 13 ;
- l'incendie du parking République et ses conséquences sur le tramway marseillais durant près de 3 mois ;

- le début du déploiement du projet « Des + dans les bus » avec l'important renfort du réseau de soirée et la création de lignes Noctabus 3 nuits/semaine ;
- les jeux Olympiques, ayant nécessité de renforcer le métro durant l'été ;
- la création d'une nouvelle ligne interurbaine 48 (Gare Saint-Charles/Aix-Malacrida).

Date	Lignes/services	Description de l'évolution de l'offre
1 <sup>er</sup> janv.	Réseaux interurbain et ferroviaire	Reprise de l'exploitation des activités de la RDT 13 par le groupe RTM (création d'un établissement interurbain et d'un établissement ferroviaire).
22 janv.-11 avr.	T2-T3	Interruption entre la Canebière et Arenc Le Silo suite à l'incendie du parking République, création d'une ligne de tramway provisoire T2-T3 entre La Blancarde et Castellane, et d'une ligne BRT (Bus Relais Tramway) entre Canebière Bourse et Arenc Le Silo.
12 févr.	51	Remplacement de tous les cars par des cars à plancher bas et amélioration de l'amplitude et de l'offre en semaine et le dimanche.
1 <sup>er</sup> juin	Réseau de soirée	Renfort important avec 17 lignes en service (au lieu de 12 auparavant) : - Lignes B1, B2, 19, 23, 72 et 83 : extension du service jusqu'à 1h du matin toute l'année (suppression des lignes 521, 526 et 583) ; - Ligne 20 : extension du service jusqu'à 23h en juin-juillet-août ; - Ligne 59 : nouveau bus de soirée à la demande au départ de Vieux-Port Ballard vers les quartiers d'Endoume, Bompard, Roucas Blanc et Vauban.
22 juil.-11 août	JO 2024	Renfort de l'offre métro (+10 %) durant 3 semaines.
2 sept.	48	Création d'une ligne Gare Saint-Charles/Aix-Mauriat (P+R Malacrida) du lundi au vendredi, toutes les 15 minutes aux heures de pointe.
5 sept.	N1-N2	Création de 2 lignes de nuit (de 1h30 à 4h30) 3 nuits/semaine vers les campus de La Timone, Luminy, Saint-Jérôme et Château-Gombert.

#### 4.4.2. ÉTUDES D'OFFRE ET D'AMÉNAGEMENT MENÉES EN 2024

##### a. L'étude de restructuration complète du réseau bus Marseille

L'équipe RTM participe à différents groupes de travail en lien étroit avec les équipes projets de la Métropole pour poursuivre les études et coordonner la mise en œuvre opérationnelle progressive :

- Offre de transport** : groupe de travail hebdomadaire pour poursuivre la concertation avec les élus et CIQ, poursuivre les études d'adaptation du projet, évaluer leurs coûts et coordonner le déploiement progressif des améliorations.
- Aménagements de voirie** : groupe de travail hebdomadaire pour étudier la faisabilité et programmer la réalisation de plus de 50 aménagements nécessaires à l'exploitation des nouvelles lignes.

- Aménagements des arrêts** : définition des topologies des 90 futures lignes et des impacts sur les points d'arrêt existants, réorganisation des pôles d'échanges à chaque échéance, groupe de travail mensuel pour étudier et aménager progressivement les arrêts de bus nécessaires dans le nouveau réseau.
- Mise en œuvre opérationnelle** : modélisation des impacts sur les moyens humains et matériels nécessaires au nouveau réseau, élaboration des premières nouvelles offres de transport, organisation d'essais sur les nouveaux itinéraires...



## b. Les évolutions de l'offre de transport du réseau existant

Afin de continuer à améliorer la performance de son réseau, la RTM continue à produire, en parallèle, des études sur le réseau actuel à la demande de la Métropole ou en collaboration selon les besoins.

- **Évolution des lignes de bus existantes** : études de renfort et d'optimisation de lignes (20, 35T, 45, 60, S8...), étude de création d'un Bus Relais Tramway suite à l'incendie du parking République...
- **Jeux Olympiques 2024** : étude de renfort de l'offre durant l'été 2024
- **Neomma** : étude de renfort de l'offre du futur métro automatique.
- **Tramway T3** : étude d'optimisation de l'offre du réseau tramway lors du prolongement de la ligne T3.
- **Refonte du réseau de La Ciotat** : participation aux études de restructuration des lignes de La Ciotat et Ceyreste.
- **Refonte du réseau d'Aubagne** : réalisation d'un diagnostic des lignes préalable au lancement de l'étude par la Métropole.

## c. Les études de projets d'infrastructure

La RTM participe aux études de conception des futures infrastructures, menées par la Métropole pour construire les transports de demain, en apportant son expertise et ses ressources sur

les aménagements et plans. Voici les différentes études auxquelles la RTM a contribué :

- **Tramway Nord/Sud Phase 1** : contribution à la fin des études de conception, coordination des travaux et des impacts sur le réseau de bus existant.
- **Tramway Nord/Sud Phase 2** : participation aux études préliminaires et à l'avant-projet.
- **Tramway 4 Septembre** : participation à l'avant-projet.
- **BHNS B4** : contribution à la fin des études de conception, coordination des travaux et des impacts sur le réseau de bus existant.
- **PEM Frais Vallon** : contribution à l'élaboration du programme.

## d. Les études de projets aménagements urbains

- **Projets Euroméditerranée** : participation aux études préliminaires et à la conception des espaces publics d'Arenc et d'Euroméditerranée 2 (axe Cap Pinède-Gèze, Les Fabriques, secteur Vintimille-Cazemajou, secteur Crottes-Zoccola...).
- **ZAC (Zone d'Aménagement Concerté)** : participation aux études et à l'analyse des projets de voirie (Vallon Régné, Hauts de Sainte-Marthe, Château-Gombert...).
- Analyse de plusieurs dizaines de **projets de voirie** ayant un impact sur le réseau de bus existant.

# 4.5. PROJETS TECHNIQUES ET D'INFRASTRUCTURE

## 4.5.1. PRINCIPALES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT

Les investissements du groupe RTM sont prévus dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) déterminé avec l'Autorité Organisatrice (AO).

En 2024, comme depuis 4 ans, le niveau d'investissement de l'entreprise approche les 100 M€ (95,4 M€). Ce chiffre peut être comparé à la moyenne annuelle des investissements sur la période 2011-2017, soit 39,8 M€.

Deux grands thèmes génèrent la moitié des investissements :

- **31,7 M€ ont été investis au profit du métro** : 11,7 M€ sur les stations (rénovation des stations, escaliers mécaniques, portillons anti-fraude...), 15,5 M€ dans le cadre de Neomma (portes palières, ventilation sur les deux lignes et fin des travaux pour l'atelier métro) et 4,5 M€ d'autres investissements industriels.
- **21,4 M€ sur le thème de la transition énergétique** : 18,5 M€ sur les bâtiments TE et 2,9 M€ pour l'acquisition de bus électriques.

Au total, la répartition par nature d'investissement est la suivante :

- Les investissements sur **les bâtiments** (yc Neomma) auront représenté **39,3 M€** ; ceux relatifs aux matériels roulants totalisent **16 M€** dont 7 M€ d'échéance pour l'acquisition des nouvelles rames de tramway.
- Les investissements sur **les infrastructures industrielles des réseaux ferrés métro et tramway** restent très significatifs, à **26,5 M€** dont 6,4 M€ au titre du maintien de la sécurité des process.
- Dans le même temps, la RTM poursuit **le remplacement de ses grands systèmes d'information** (5,6 M€).
- Diverses autres opérations (dont celles pour améliorer la qualité du service apporté aux clients) représentent **8,1 M€**.

Les principales opérations d'investissement sont les suivantes :

- l'acquisition des nouvelles rames de tramway : 7 M€ ;
- les portes palières du futur métro : 9,1 M€ ;
- l'alimentation électrique des dépôts du futur : 6,8 M€ ;
- la rénovation des stations de métro : 4,6 M€ ;
- La ventilation du métro : 5,3 M€.

## 4.5.2. PROJETS D'INFRASTRUCTURE

### Création d'une issue de secours station Estrangin

Cette opération constitue un des préalables indispensables à Neomma. En effet, l'augmentation de capacité des futurs trains impose la création d'une issue de secours afin de respecter les temps d'évacuation de la station. Les travaux de création de l'issue de secours ont démarré au 2<sup>e</sup> semestre 2023 et se sont achevés mi-2024.

### Rénov' Stations

Le plan de rénovation des stations de métro a été mené dans le respect des engagements du groupe RTM avec la réalisation de la station Joliette et la poursuite des études concernant les stations Noailles et Estrangin et Castellane.

Les marchés de maîtrise d'œuvre pour la rénovation des stations Vieux-Port et Rond-Point du Prado ont été lancés au 2<sup>nd</sup> semestre 2024 et seront attribués début 2025 pour un démarrage de la conception dès notification.

## a. Les Dépôts Du Futur (DDF) et la transition énergétique

La réflexion sur les dépôts permettant d'accueillir les bus électriques dans le cadre de la transition énergétique a permis de stabiliser les hypothèses techniques, en vue de permettre leur adaptation et mise aux normes dans le cadre de la transition énergétique, et leur augmentation de capacité afin de répondre à l'évolution de l'offre. Ces opérations concernent tous les sites d'exploitation urbains de la RTM situés à Marseille, Martigues, La Ciotat ou encore Aix-en-Provence pour le BHNS électrique du réseau Aixenbus.

### Saint-Pierre

Avec l'accord de la Métropole, le premier projet majeur portant sur le site Saint-Pierre a été engagé par le lancement d'un Marché Global de Performance (MGP) début 2021. L'opération a pour objectif de construire un ouvrage de superstructure de 3 niveaux permettant le remisage de 200 bus électriques, dont 50 BHNS, des véhicules du service Mobi Métropole ainsi que des agents RTM. Cet équipement accueillera l'infrastructure de rechargement électrique nécessaire à l'alimentation de l'ensemble du parc bus et VL.

Le marché global de performance a été attribué à la fin du premier semestre 2023.

Les études de conception ont été finalisées pour le site de remisage nord (remisage provisoire permettant de libérer l'emprise des travaux) et ont fait l'objet d'un dépôt de permis de construire. En accord avec la Métropole, la RTM a réalisé des travaux d'élargissement du chemin de Saint-Jean du Désert visant à faciliter les entrées/sorties de ce site provisoire. Cette voirie recalibrée a été livrée au dernier trimestre 2023.

Les travaux du site de remisage nord ont débuté début 2024 et ont été achevés dans les délais. Ainsi, les déménagements du remisage de 100 bus, de la prise de service et maintenance rapide, ont été réalisés dans la foulée pour une mise en service début octobre.

Parallèlement, le groupement a poursuivi les études de conception du futur dépôt en superstructure et le permis de construire obtenu.

Les fouilles archéologiques préventives réalisées par l'INRAP ont mis au jour des vestiges agraires de grand intérêt scientifique datant des VI<sup>e</sup> et V<sup>e</sup> siècles avant J.-C.

Le planning prévisionnel prévoit – sauf aléas – la livraison et mise en service de cet ouvrage fin 2026.

### Arenc

Mi-2023, la Métropole a donné mandat à la RTM afin de réaliser cette opération complexe au cœur d'Euroméditerranée.

Ainsi, les discussions engagées depuis 2021 se sont poursuivies tout au long de l'année 2024 au sein de groupes de travail réunissant l'aménageur, les équipes d'urbanistes associées au projet ainsi que COGEDIM — propriétaire du foncier La Provence — afin de stabiliser le projet urbain incluant les terrains propriétés de la Métropole ainsi que du promoteur.

Les études ont dessiné un nouveau quartier de ville reconfigurant le terrain d'assiette du futur dépôt, améliorant ainsi ses fonctionnalités globales. La modification n° 3 du PLUI de Marseille permettant le développement du projet d'ensemble a été approuvée en 2024.

Ce futur dépôt en superstructure disposera de deux accès bus sur le boulevard Sévigné, un parking VL souterrain et trois niveaux de remisages au-dessus du rez-de-chaussée abritant l'atelier ainsi que les bureaux. Il est à noter qu'afin de s'insérer pleinement dans son environnement bâti à venir, constitué d'immeubles de logements et de bureaux, le dernier niveau du dépôt sera couvert dans sa quasi-totalité afin d'être végétalisé par la plantation d'arbres de haute tige constituant ainsi une forêt urbaine en cœur d'îlot.

Le marché global de performance lancé en 2024 a permis de sélectionner 3 groupements qui travaillent à l'élaboration de ce projet, dans le cadre du dialogue compétitif, dont l'attribution est envisagée mi-2025.

La mise en chantier de cette opération est prévue immédiatement après la mise en service du site de Saint-Pierre, soit fin 2026 pour une livraison envisagée fin 2029. Durant la phase chantier, le maintien d'une partie du parc bus Arenc est envisagé sur un site de remisage provisoire : Sévigné - gare bus Bougainville.

### Transition énergétique La Rose Surface

Le programme du projet d'électrification du site La Rose Surface a été stabilisé début 2023, suite aux études de faisabilité conduites en 2022.

Ainsi, en complément du projet technique visant à démolir la grande halle de remisage (15 000 m<sup>2</sup>) et créer les aménagements de Voirie et Réseaux Divers (VRD) nécessaires à l'accueil des installations techniques, la RTM a pris la décision de déployer des ombrières photovoltaïques couvrant les espaces de stationnement de bus.

Ainsi, 16 600 m<sup>2</sup> d'ombrières recouvriront les zones de remisage. L'énergie solaire produite sera réinjectée sur l'alimentation nécessaire au fonctionnement du réseau RTM, permettant ainsi de réaliser l'autoconsommation d'une production estimée à 5,3 MWh/an.

Les travaux de la partie VRD débutés fin 2023, pour une durée de 2 ans, se sont poursuivis en 2024 pour un achèvement prévu fin 2025.

La seconde phase de l'opération relative à l'installation des ombrières photovoltaïques est désormais engagée, avec le démarrage des études de conception fin 2024. Les travaux sont quant à eux prévus à compter de la rentrée 2025 pour une durée prévisionnelle de 12 mois.

### Transition énergétique des dépôts de La Ciotat et Martigues

Mi-2024 la Métropole a confié à la RTM la réalisation des études des préalables à la transition énergétique des réseaux de La Ciotat et de Martigues par ordre de service. Elles ont pour objectif de définir le programme et de dimensionner aux plans technique et financier les travaux nécessaires à l'accueil de la future flotte électrique de ces deux réseaux. La première phase de ces études – concernant le volet capacitaire et l'organisation générale des dépôts – s'est achevée fin 2024. Leur présentation à la Direction du Pôle Mobilité est prévue pour le 1<sup>er</sup> trimestre 2025.



**Transition énergétique et augmentation de capacité du dépôt d'Aix-en-Provence**

En ce qui concerne le dépôt d'Aix-en-Provence, une augmentation de sa capacité est prévue, dans la perspective de l'acquisition par la Métropole de nouveaux bus électriques articulés de 18 mètres, devant être exploités sur la ligne A du réseau urbain pour la fin d'année 2025.

La mise en service de cette nouvelle flotte de bus articulés est phasée comme suit :

- Phase 1 : fin 2025, 5 bus articulés de 18 mètres type BHNS seront livrés et remplaceront 5 bus électriques de 12 mètres. Les études visent à définir dans quelles conditions d'exploitation, de stockage, d'entretien et de charge le site peut accueillir ces 5 véhicules.
- Phase 2 : dans le cadre de la prolongation de la ligne actuelle vers le P+R Malacrida, la flotte totale sera exploitée à l'aide de 15 véhicules de 18 mètres en 2028.

Par ailleurs, les 16 BHNS de 12 mètres, actuellement exploités sur la ligne A, seront réemployés sur une nouvelle ligne BHNS du nord au sud (du P+R Hauts de Brunet au PEM Krypton), et devront également être parqués au dépôt du Pont de l'Arc, objet de cette étude.

Dans ce contexte, la Métropole a confié à la RTM la réalisation des études préalables à cette opération pour un montant de 240 K€. Une convention de mandat relative aux études préalables a été approuvée au 2<sup>e</sup> trimestre, visant à réaliser le programme des travaux nécessaires à l'atteinte des objectifs 2025 et 2028 du projet.

Une seconde convention de mandat relative aux travaux est en cours de préparation pour approbation au 1<sup>er</sup> trimestre 2025.

**Convention travaux grande halle du dépôt d'Aix-en-Provence**

La mission de mandat de maîtrise d'ouvrage confiée à la RTM en octobre 2024 a pour objet l'achèvement des travaux d'aménagement des bureaux à usage tertiaire destinés à accueillir les fonctions de Direction de l'établissement interurbain, la Direction de l'Exploitation ainsi que les services associés. Cette opération est estimée

à 1,7 M€ HT ; elle débutera au 2<sup>e</sup> trimestre 2025 pour une durée de 6 mois. Cette opération est un prérequis du projet global d'augmentation de capacité du dépôt.

**b. Les opérations de l'établissement ferroviaire**

**Ouvrages d'art voie ferrée Pas-des-Lanciers – La Mède**

Les ouvrages d'art de la voie ferrée Pas-des-Lanciers – La Mède, exploitée par la RTM pour le transport par train des hydrocarbures destinés à Total, nécessitent des interventions de confortement.

Dans ce contexte une première phase de travaux visant à sécuriser les convois ferroviaires et éviter de plus amples dégradations a été réalisée en 2024.

Parallèlement, des études de faisabilité ont été engagées afin de déterminer la nature et le coût des travaux permettant la circulation de convois en charge D sur cette voie. Leur achèvement est prévu au 2<sup>e</sup> trimestre 2025.

**Réalisation d'une station de charge GNV sur le Centre de Transfert nord**

En 2021, une convention de mandat relative à la réalisation d'une station de charge GNV sur le site du centre de transfert nord a été approuvée par la Métropole et la RDT 13. Cette station de charge est destinée à approvisionner en carburant les futurs véhicules techniques que la Métropole souhaite acquérir dans le cadre de la décarbonation de ses véhicules poids lourds.

Cette convention de mandat ainsi que les marchés afférents – pour un montant total de 1,6 M€ – ont été transférés à la RTM en 2024, dans le cadre du transfert des activités de la RDT 13 à la RTM. Les travaux d'installation de cet équipement ont été réalisés en 2024. Les essais de bon fonctionnement seront réalisés début 2025, dès lors que les travaux d'aménagement Voirie et Réseaux Divers (VRD) et alimentation électrique du site auront été réalisés par la Métropole.

**c. Les réaménagements des locaux et bureaux**

**Locaux fraude à Saint-Pierre**

D'importants travaux de modernisation, de réorganisation et d'agrandissement des locaux des équipes de la fraude ont démarré en 2023 et se sont achevés au premier semestre 2024. Cette opération, conçue avec les équipes de la fraude, répondait aux besoins d'organisation et d'efficacité spécifiques aux besoins de la Direction de la Sûreté. Une seconde opération, plus modeste que la précédente, doit être engagée afin de répondre à la montée en puissance de l'activité de sûreté et à l'augmentation des effectifs.

**Reconstruction de la Permanence Locale bus Timone**

Le bâtiment existant a dû être démoli par la Métropole dans le cadre de son chantier de mise en accessibilité de la station de métro. Il sera reconstruit par la RTM dans un planning étroitement lié à celui des travaux conduits par la Métropole.

L'année 2023 a été consacrée à la définition du programme, à l'attribution du marché de MOE et aux études de conception. Élaboré au plus près des besoins des utilisateurs, le projet intègre les contraintes inhérentes au site compte tenu de nombreuses interfaces (grille de ventilation et rampe PMR pour l'accès à la station). Les marchés de travaux ont été attribués en 2024, permettant de démarrer l'opération dans les délais requis pour une livraison au second semestre 2025.

**Rénovation du bâtiment PTR à La Rose Métro**

Ce bâtiment historique, anciennement lié à l'activité d'exploitation du métro, sera entièrement rénové et réhabilité, incluant la performance énergétique, en vue d'accueillir à compter de fin 2026 les services du G.A.P et de la Direction de la Sûreté, actuellement présents sur le site du Centre de Supervision du Réseau (CSR) et d'Arenc. Son coût d'objectif travaux est de 3,5 M€.

La montée en puissance des missions de la sûreté de la RTM, le développement de nouvelles compétences ainsi que le regroupement des équipes sur deux sites principaux nécessite la mise à disposition de locaux adaptés à cette activité essentielle. La phase conception s'est

achevée fin 2024, en coordination étroite avec les utilisateurs, afin de répondre à leurs besoins spécifiques. Les travaux débuteront en 2025 pour une livraison programmée au 3<sup>e</sup> trimestre 2026.

**d. Neomma**

**Le projet de renouvellement des rames de métro (Neomma) porté par la Métropole mobilise depuis 2018 les équipes de la RTM, avec des sollicitations croissantes, tandis que les mises en service arrivent et intégreront le quotidien du mainteneur et de l'exploitant.**

Cette opération stratégique est, d'une part, accompagnée par une mission d'Assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMO) portée par la RTM, et fait, d'autre part, l'objet d'une programmation opérationnelle forte à travers la réalisation d'opérations connexes indispensables au projet d'ensemble :

- l'adaptation de l'atelier métro ;
- l'amélioration de la ventilation des stations de métro avec prise en compte de l'impact des portes palières sur l'aéraulique ;
- la réalisation d'une série d'opérations spécifiques et de mises à niveau des systèmes en amont de l'intervention des industriels (mise à niveau du SFS, cabine traction...).

Le coût d'acquisition et d'installation des façades de quai est intégralement porté par la RTM et confié à la Métropole dans le cadre d'une convention de transfert provisoire de maîtrise d'ouvrage.

La coordination des interventions portées par la RTM en amont de l'intervention des industriels de Neomma est essentielle en vue de sécuriser et de stabiliser l'exploitation du métro. La RTM a programmé un nombre important d'opérations de renouvellement et d'amélioration anticipées afin de respecter les engagements pris vis-à-vis de la Métropole en matière de disponibilité de ses installations.

Dans le contexte d'une année 2024 riche en événements, en particulier les jeux Olympiques, la Métropole et la RTM se sont grandement impliquées pour adapter le planning du projet avec le moins de contraintes possibles.



L'entreprise s'est organisée pour gérer la coactivité entre les projets de la RTM, la maintenance et les travaux des entreprises Neomma, de manière à garantir des interventions en sécurité et à répondre aux demandes de l'opération Neomma.

Le nombre important d'essais – sur les nouveaux systèmes et le nouveau train – a conduit à maintenir le rythme de quatre nuits longues de travail par semaine, à la demande de l'équipe Neomma, ce qui contraint à un arrêt d'exploitation anticipé du réseau métro.

Un travail de fond s'est également poursuivi pour préparer la maintenance des nouveaux systèmes et sous-systèmes de supervision du métro en soirée.

#### Quelques dates clés :

- **Avril 2024** : livraison d'une nouvelle rame Neomma pré-série.
- **Juin 2024** : démarrage des formations théoriques et pratiques concernant la maintenance des futurs systèmes et sous-systèmes de supervision du métro. La finalisation des formations de cette phase projet s'étend au premier trimestre 2025.
- **Octobre 2024** : livraison d'une nouvelle rame Neomma pré-série.

### 4.5.3. PROJETS TECHNIQUES D'INSTALLATIONS FIXES ET SYSTÈMES

#### a. Les installations fixes

##### Sûreté des sites

En 2024, l'ensemble de la sécurité physique de La Rose Métro a été achevée (reprise de la clôture du site ainsi que de celle de la voie, création de deux sas « véhicule » à portail accordéon rapide).

Au niveau de la sécurité électronique du site La Rose Métro, un nouveau système d'alerte intrusion vidéo composé de 70 caméras, 2 radars, 8 détecteurs laser, 2 barrières infrarouges et 15 haut-parleurs pour dissuader les intrus a été installé sur le premier semestre 2024.

##### Expérimentation vidéoprotection temps réel

En 2024, une expérimentation a été réalisée pour un système de vidéo en temps réel dans un bus. À partir d'un déclenchement de l'alerte par le chauffeur, l'objectif est de pouvoir visualiser l'évènement en temps réel sur le poste de sûreté au CSR. Le prototype a été mis en test fin 2024 au CSR.

##### Expérimentation détection incendie pour les bus électriques

Une technologie de détection thermique par caméra est expérimentée pour surveiller les variations anormales de température des batteries en toitures dans les zones de remisage.

##### Économies d'énergie

Les principales études engagées concernent la récupération intelligente d'énergie tramway et métro, l'optimisation des factures EDF, l'optimisation de l'éclairage des infrastructures (métro, parking), l'optimisation des moyens de chauffage au gaz des ateliers, et la production électrique en autoconsommation : à partir de panneaux photovoltaïques en y intégrant des systèmes innovants sur la voie ferrée, ou avec la mise en œuvre de nouvelles technologies comme les panneaux organiques ou souples, sur tout type de surface susceptible d'offrir des gisements significatifs.

L'installation d'un site d'expérimentation en zone technique (voie métro en sortie de la machine à laver) a été finalisé en novembre 2024 et va

s'étaler jusqu'au mois de septembre 2025. Cette expérimentation de 37 panneaux, de 50 W chacun, vise à valider plusieurs sujets :

- la compatibilité technique avec les installations techniques déjà installées à la voie ;
- la validation des instances réglementaires (le STRMTG – Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) ;
- la compatibilité avec les activités de maintenance ;
- le retour sur investissement, qui sera évalué en fonction du coût d'installation et de la production énergétique de ces équipements.

Cette transition, également écologique, conduit à passer de véhicules de service thermiques à des véhicules totalement électriques, en installant des infrastructures de recharge sur les sites.

Le marché d'électrification des dépôts a été notifié, permettant l'installation des équipements d'infrastructures électriques de chargeurs, les automatismes et la supervision nécessaires à l'exploitation des bus électriques en cohérence avec le planning de livraison des bus.

Dans le cadre de cette opération, les travaux d'installation de l'infrastructure électrique sont en cours.

- **Le dépôt de La Rose Surface** : les travaux ont débuté fin 2024 et devraient être terminés courant 2025.
- **Le dépôt Saint-Pierre** : les études et la commande du poste de livraison sont finalisées. La livraison est prévue, sauf aléas, en 2026, à la suite de l'arrêt du chantier (fouilles archéologiques).
- **Le dépôt de La Ciotat** : l'infrastructure de charge de 5 chargeurs, en cours d'installation, devrait être finalisée d'ici mi 2025 sous réserve de l'obtention du permis de construire.

#### Travaux de voie ferrée

- **Tramway** : rechargement de trois courbes de rail pour prolonger la durée de vie du rail.
- **Remplacement de la voie** de la courbe de Bel-sunce et en avant-gare d'Arenc.
- **Métro** : remplacement de 200 mètres de rails et pistes de roulement à Vieux-Port et Joliette.
- **Réglage des barres de guidage** sur le réseau métro dans le cadre de la reprise des tolérances attendues dans le projet Neomma.

Un avant-projet a été lancé pour le remplacement de l'infrastructure voie toujours d'origine du dépôt de La Rose Métro, ainsi que d'une communication de voie sur la ligne M2, proche de la station Joliette.

Le ballast au niveau des deux voies de la station Bougainville va être remplacé en 2025 pour revenir dans les tolérances attendues dans le projet Neomma.

Un avant-projet a été lancé pour l'installation d'appareils de friction fixes sur le rail tramway, avec une mise en œuvre prévue en 2025-2026. Ces dispositifs visent à limiter l'usure prématurée et les coûts de maintenance élevés dans les courbes serrées, notamment dans le tunnel de Noailles, à La Blancarde et près du dépôt de Saint-Pierre. En réduisant les frottements au contact rail-roue, cette solution permettra également de diminuer les nuisances vibratoires et sonores pour les riverains et les voyageurs.

#### Signalisation ferroviaire

Dans le cadre du développement et de la modernisation du réseau, plusieurs actions majeures sont menées en signalisation ferroviaire.

- **Tramway** : intégration des nouveaux circuits de voie Electroline sur la zone de manœuvre d'Arenc, en conformité avec les exigences du STRMTG, dans le cadre du projet d'extension des lignes Nord/Sud.
- **Maintenance et sécurisation** : lancement d'une campagne de remplacement décennale des contrôleurs de position de lame d'aiguilles Paulvé sur l'ensemble du parc métro et tramway.
- **Modernisation du réseau** : mise en service du nouveau poste de signalisation ferroviaire de la station La Rose, adapté aux besoins du projet Neomma – Objectif 1.

#### Systèmes de sécurité des ERP / ERT (Établissement Recevant du Public / Établissement Recevant des Travailleurs)

Dans une démarche d'amélioration continue de la supervision et de l'information voyageur, la RTM a engagé plusieurs actions stratégiques sur son réseau.

- **Optimisation de la supervision du tramway** : les caméras de circulation ont été remplacées par des caméras numériques (technologie IP), offrant une meilleure qualité d'image, des capacités avancées de télémétrie et une visualisation optimisée. Cette modernisation renforce la sécurité et l'efficacité du suivi en temps réel des circulations.
- **Amélioration de l'information des voyageurs** : le réseau BHNS a bénéficié du remplacement des Bornes Information Voyageur (BIV), garantissant une meilleure lisibilité des annonces et une diffusion plus efficace des horaires et perturbations.

#### Détection à la place des bus électriques dans les dépôts

La RTM expérimente une solution de détection à la place dans son dépôt de La Rose, en utilisant la technologie Ultra Wide Band (UWB). L'objectif est d'identifier en temps réel les bus et leurs places de stationnement pour optimiser la gestion des dépôts. Le projet est structuré en quatre phases : étude technologique, déploiement du POC, test en conditions réelles et préparation du marché de déploiement global. La solution devra s'intégrer avec le système de gestion RTM (Hastus) et respecter les contraintes infrastructurelles et sécuritaires. L'expérimentation permettra de valider la faisabilité d'un déploiement à grande échelle sur l'ensemble des dépôts RTM.

#### VMS (Video Management System)

La RTM prévoit le déploiement d'un système VMS pour la supervision centralisée de la vidéo-protection embarquée sur les bus et tramways. Actuellement, il n'existe pas de supervision temps réel unique, chaque véhicule étant équipé de son propre enregistreur. Le projet vise à améliorer la sûreté en permettant l'accès instantané aux flux vidéo en cas d'alerte et en intégrant les métadonnées des véhicules (position GPS, ligne, etc.). Le VMS devra être compatible avec les infrastructures réseau existantes et répondre aux exigences réglementaires (RGPD, CNIL). Le marché prévoit également la maintenance, la cybersécurité et une formation des opérateurs.

#### DATI (Dispositif d'Alarme pour Travailleurs Isolés)

La RTM étudie la mise en place d'un dispositif DATI pour sécuriser les agents travaillant seuls dans des zones isolées (métro, parkings, travaux de voie, maintenance). L'objectif est d'identifier les besoins, les fonctionnalités essentielles (localisation, alarme sonore, détection de perte de verticalité) et les contraintes techniques (zones blanches, autonomie). Un état des lieux des systèmes existants et leur compatibilité avec le futur DATI est en cours. Chaque direction devra définir ses besoins spécifiques pour établir un cadre précis.



b. Systèmes d'information

Domaine cybersécurité

Dans le cadre du développement continu de la sécurité informatique, la RTM a réalisé des avancées significatives en vue de la préparation des jeux Olympiques de 2024 et de la mise en œuvre du nouveau métro Neomma, notamment :

- **L'homologation des Systèmes d'Information sensibles RTM, selon les critères de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information).** La même démarche est en cours de finalisation pour les nouveaux systèmes Neomma. Cette étape cruciale renforce l'infrastructure contre les cybermenaces et aligne les pratiques de la RTM sur les standards de sécurité préconisés par l'ANSSI.
- **L'amélioration continue de la capacité à détecter et à traiter les vulnérabilités** constitue une priorité. Grâce à la supervision cybersécurité, à l'exploitation des campagnes de tests d'intrusions et à des rapports de scan effectués par l'ANSSI (SILENE / ADS – Active Directory Security), il a été possible d'identifier et corriger proactivement les faiblesses potentielles de l'infrastructure informatique avant qu'elles ne soient exploitées.
- **Le maintien en condition opérationnelle et de sécurité des outils cyber** a contribué à la montée en compétences de l'entité cybersécurité ainsi qu'à la mise en place progressive d'une console opérationnelle de sécurité efficiente.
- **La mise en place d'un suivi mensuel** permet de garder une vision claire et actualisée de la progression dans la mise en œuvre du schéma directeur IT (Technologies de l'Information) et réseau. Ce dispositif de suivi est essentiel pour l'alignement des équipes et l'atteinte des objectifs de sécurité stratégique. Les 6 projets prioritaires de sécurisation identifiés sont :
  - mise en place d'une référence horaire et partagée à l'ensemble des systèmes d'information (NTP) ;
  - renforcement des accès réseaux au système d'information de la RTM (NAC) ;

- renforcement de l'authentification des agents au système d'information de la RTM (MFA) ;
- cloisonnement de l'Active Directory par la mise en place du Tiering 0,1,2 (AD/Serveurs/PC) ;
- chiffrage des postes utilisateurs ;
- redondance et performance du cœur de réseau.

Domaine support et soutien

Il s'agit de fonctions et SI (Système d'Information) « génériques » au sens où ils se retrouvent dans toutes les entreprises, quel que soit leur cœur de métier (SI Finance, RH...), complétés des systèmes contribuant indirectement au cœur de mission de l'entreprise (GMAO – Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur, BIM, Mains courantes, SI Qualité, logiciels fraude...).

- **SI Ressources Humaines** : intégration de la gestion RDT 13 dans PeopleNet, déploiement de LMS360° (e-learning), Eliot (interurbain), coffre-fort électronique (agents urbains), et migration de eTemptation (gestion du temps).
- **SI Finances** : réalisation d'une étude de cadrage SAP/MM (gestion des commandes) pour les filiales, pour une mise en œuvre sur 2025. Lancement d'une étude de cadrage migration SAP/4Hana.
- **GED** : lancement de la plateforme collaborative Dynedoc/Doxis (BIM), mise en place du processus de dématérialisation des procédures marchés, gestion des prescriptions réglementaires pour le métro. Études en cours : conventions de dépenses/recettes, actes de régie, notes circulaires et plans de prévention des risques.
- **GMAO** : intégration en 2024 des filiales dans MAGIK.
- **ePVIF (TETT Cover)** : en 2024, l'application unifiée de contrôle et de paiement a évolué pour contrôler de nouvelles solutions de paiement (Open Payment). Elle a aussi été adaptée pour prendre en compte les besoins de l'établissement interurbain, pour permettre le contrôle des lignes interurbaines qui comportent différentes zones tarifaires. Elle a enfin été upgradée pour s'adapter aux nouveaux appareils de contrôle qui ont été acquis cette année.

- **MAHO**, mesure automatisée des horaires [lancé sur 2020] : application de mesure de la performance sur la régularité et ponctualité bus et tramway. En 2024 ont été entamés les travaux pour étendre le périmètre de MAHO au métro, en s'appuyant sur les données issues de l'ATS (Neomma). L'évolution devrait être livrée en 2025.

Domaine métier

Il s'agit des fonctions et SI soutenant directement la réalisation des missions en rapport avec l'activité propre (cœur de métier transport) de l'entreprise.

- **Projet SERENITY** : la RTM a signé une convention d'expérimentation avec un consortium créé dans le cadre du projet (financé par BPI France et l'Europe) SERENITY. L'objectif du projet est de proposer une solution d'analyse en temps réel des flux multimodaux, notamment dans le cadre de grands événements (typiquement pour les JO dans le cadre de l'expérimentation). Les travaux ont été réalisés en 2023, l'exploitation de l'outil et la mise à disposition de premiers éléments statistiques ont été réalisées en novembre 2024.
- **Renouvellement du Système d'Information de Qualité de Production (SIQP)** : pour assurer un suivi optimal de la qualité de service (certification NF obtenue depuis 2007), la RTM migre vers Qualios, un logiciel moderne et évolutif permettant le suivi des indicateurs en temps réel, la création de tableaux de bord personnalisés, le pilotage de l'activité et la mesure des performances. Calendrier 2025 : en juillet commencera la saisie des premières enquêtes.
- **Hastus** : améliorations en 2024 (module Self-Service, feuille de route pour l'électromobilité et la convergence SI RTM) de l'outil de gestion de l'offre et de l'exploitation des transports. Établissement interurbain : finalisation du projet Hastus interurbain (mis en service en juin 2024). Adaptation de l'outil main courante RTM pour répondre aux besoins du réseau d'Aubagne.

Services au client, information voyageur et front-office application mobile

- **Sites Web et application mobile** : en 2024, les sites Web de la RTM ont été optimisés et renforcés en cybersécurité. Le site Les Lignes de l'Agglo bénéficie d'un nouvel hébergement et intègre la recherche d'itinéraire métropolitain. Une API (Interface de Programmation d'Application) a été développée pour la gestion des pièces jointes des pass permanents, et la gestion des lignes de soirée et de nuit a été intégrée. L'application mobile de la RTM a connu plusieurs améliorations. Une des avancées majeures est l'intégration des filiales de la RTM dans l'application. L'application bénéficie également de l'intégration de la nouvelle recherche itinéraire métropolitaine.
- **Carte interactive** : la carte interactive a été enrichie par l'intégration de la nouvelle recherche itinéraire métropolitaine. En complément, la console d'administration, le back-end et le front-office ont été mis à jour pour offrir une expérience utilisateur plus fluide et efficace.

Domaine pilotage, suivi et reporting

En 2024, la RTM modernise ses outils de pilotage et reporting avec la refonte de l'infocentre et la création d'une plateforme décisionnelle intégrant de nouveaux outils de Business Intelligence (BI). Cinq premiers chantiers sont en cours (fraude, fréquentation, ventes, effectifs, finances), tandis que d'autres (kilométrage, topologie, offre, besoins clients, régulations, maintenance) seront livrés en 2025. La refonte de l'outil ELIOT sur Power BI est réalisée pour le périmètre urbain, avec une extension au groupe en 2025.

## Systèmes industriels

- Basculement du poste de signalisation ferroviaire statique en NSI de La Rose Métro.
- Recollement des schémas de signalisation par l'équipe du process ferroviaire dans le cadre des demandes de Neomma.
- Déploiement des nouveaux écrans d'information voyageur dans 60 % des stations de métro et pôles d'échanges.
- Création d'un caisson anti-vandalisme pour les écrans d'information voyageur aux accès métro.
- Finalisation du déploiement de la vidéo IP des sites métro, démarrage des travaux de dépose de l'ancienne installation, avec une finalisation prévue après la mise en service des caméras Neomma courant 2025.
- Poursuite des modifications sur les systèmes industriels, et les évolutions SFS/CCTT (remplacement des automates TX17 dans les stations de métro de la ligne M1, évolution du système GTI (Gestion des Installations) et SFS pour le projet Accès PMR, homologation des systèmes GTI GETEX (Gestion de l'Énergie) et SONO (information voyageur) sur une architecture sécurisée en ligne avec les préconisations de l'ANSSI.
- Adaptation du SAE bus pour la supervision des bus électriques (prise en compte de la charge en ligne des bus).
- Évolution de l'interface de communication ECB / VPE430 pour le pilotage des nouveaux valideurs au travers des d'activités d'exploitation (prise/fin de service).
- Ajout des nouvelles stations déployées en portillons antifraude et antipanique dans l'outil de supervision et de production des statistiques de passage entrées/sorties.
- Poursuite des travaux de conception / mise en œuvre des adaptations SAE en lien avec le projet d'extension du tramway et l'arrivée des nouvelles rames CAF. Les travaux électriques et réseau pour le nouveau poste central de secours Saint-Charles et l'étude électrique et réseau pour le futur poste central de secours Saint-Charles sont finalisés.

- Notification fin 2024 du marché pour l'acquisition d'un simulateur de formation pour le métro automatique de la RTM, démarrage des études sur 2025, avec déploiement et mise en service au premier trimestre 2026.

## Renouvellement des lignes de péage des stations Saint-Charles et Joliette

Initié en 2023, ce projet vise à instaurer un sentiment de sécurité et à réduire la fraude dans les stations de métro, offrant ainsi une meilleure expérience aux voyageurs.

Réalisés de nuit, les étapes essentielles de ces travaux comprennent :

- **Retrait des tripodes existants** : la première étape a consisté à retirer les anciens tourniquets pour laisser place aux nouveaux portillons anti-fraude.
- **Rénovation des revêtements de sol** : le sol de la station a bénéficié de travaux de rénovation indispensables pour accueillir efficacement le nouveau système de portillons.
- **Installation des nouveaux portillons** : l'étape clé du projet a été l'installation des portillons anti-fraude de pointe, renforçant non seulement la sécurité, mais aussi l'accessibilité pour les voyageurs.

Le défi majeur est de substituer l'intégralité du système en une seule nuit, tout en garantissant que la nouvelle configuration serait pleinement opérationnelle dès le lendemain, et en préservant les fonctions de sécurité existantes.

Le déploiement des stations équipées de tripodes sur 2024 s'est achevé sur les stations de Vieux-Port, Joliette et Rond-Point du Prado, et a démarré à la station Noailles.

## Renouvellement du système de visiophone des stations

L'année 2024 a été marquée par la mise en service des bornes visio (avec les fonctionnalités gestion du QR-code, édition contremarque, gestions des médias...) sur l'ensemble des stations de métro, hormis la station Noailles en cours de travaux (projet Rénov' Station). La fonctionnalité de traduction simultanée est en cours de spécification et sera finalisée fin 2025.

## Billettique et vente

- **Refonte du back-office billettique** [démarrage en 2021] : mise en œuvre internalisée. Interfaçage de la première brique, référentiel produits, avec le site Web pour la gestion de la mise à disposition des attestations d'achat. Lancement des développements de la deuxième des quatre applications prévues. Il s'agit de l'application plateforme d'échanges.

- **Lancement du projet d'externalisation de la création des cartes de transport** : développement, internalisé, des webservices d'échange des informations entre le site web, le back-office billettique et le prestataire en charge de l'encodage des cartes.
- **Mise en œuvre de l'Open Payment** : poursuite du remplacement des valideurs en 2024 avec 100 % du parc tramway et BHNS équipé. Remplacement des valideurs dans les parkings avec 9 parkings équipés à fin 2024.



# 5. DONNÉES COMMERCIALES

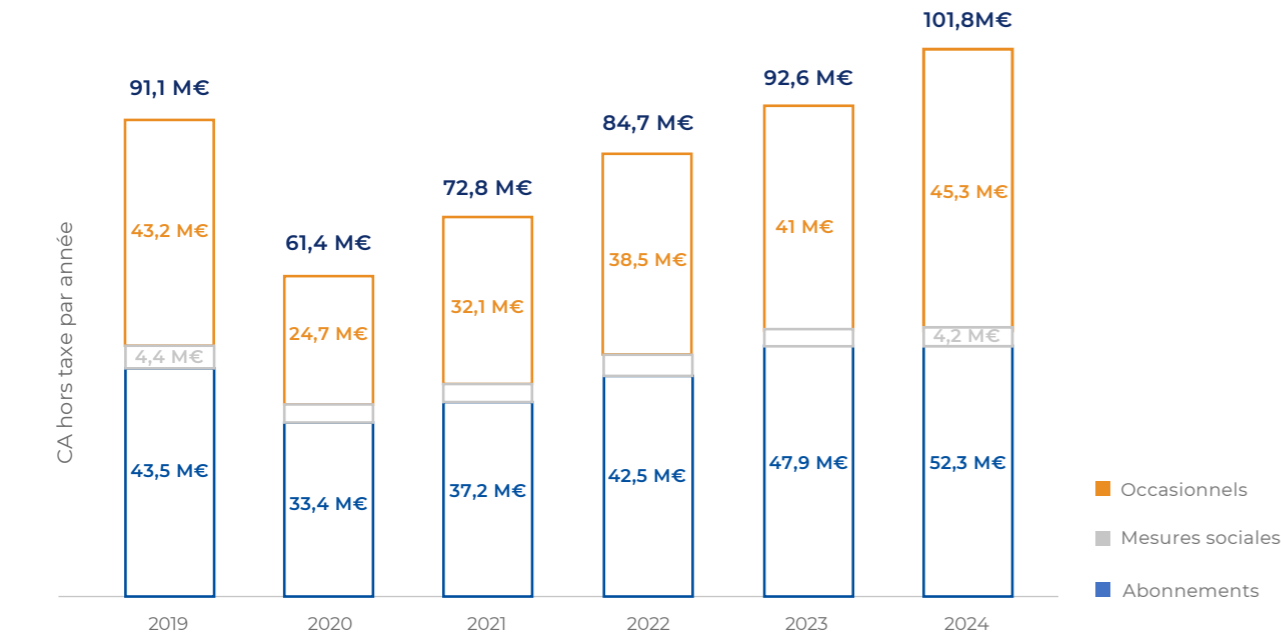
# 5.1. FRÉQUENTATION ET RECETTES ACTIVITÉ D'EXPLOITATION URBAINE (Bassin marseillais)

## 5.1.1. ANALYSE DES RECETTES

Le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 101,8 M€\*.

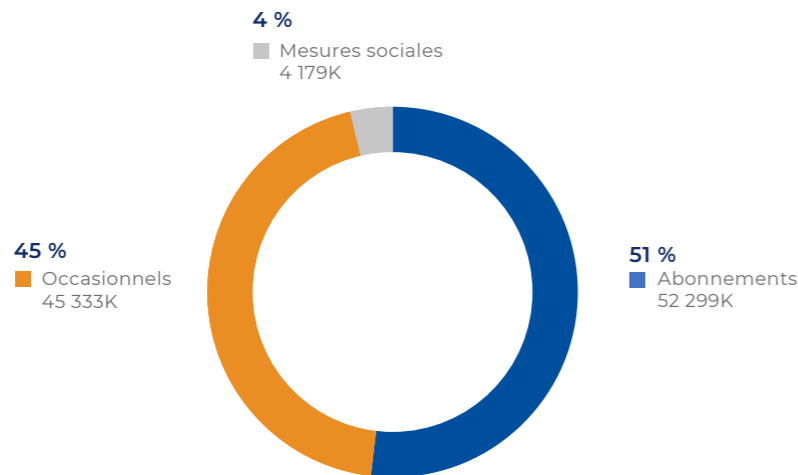
Il est en hausse de près de 9,2 M€ par rapport à 2023 (soit + 10 %).

\*Chiffre d'affaires des titres de transport qui permettent de se déplacer sur le bassin marseillais.

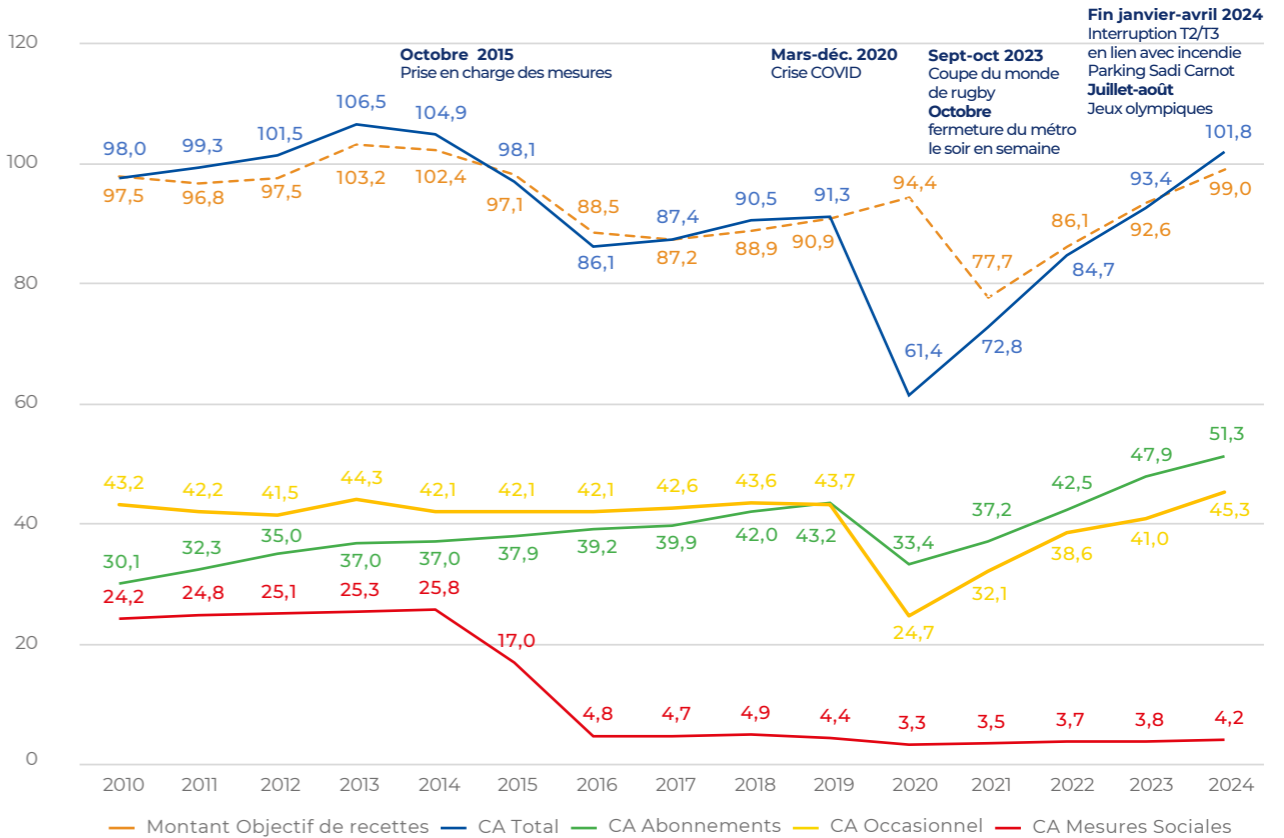


Ces très bons résultats commerciaux s'expliquent à la fois par :

- Les ventes sur les abonnements en forte hausse : + 4,5 M€ vs 2023, soit + 9 %. La politique commerciale de fidélisation de la clientèle continue de porter ses fruits, avec un record atteint en nombre d'abonnés payants : près de 160 000 abonnés équivalents mensuels en 2024.
- Les ventes de titres occasionnels aussi en forte hausse : + 4,3 M€ vs 2023, soit + 10 %, notamment grâce au succès de l'Open Payment qui totalise plus de 10 M€ de recettes.



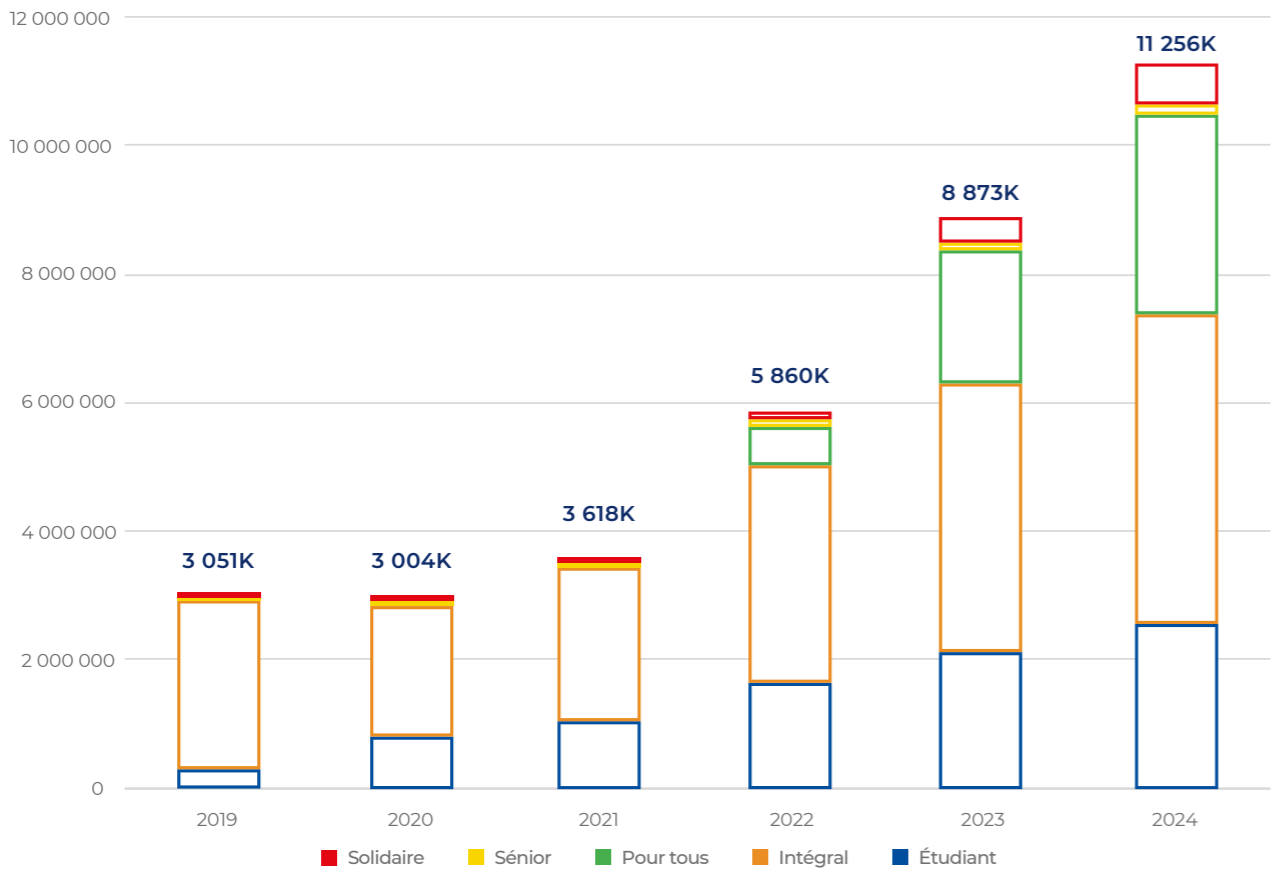
ABONNEMENTS	52 299 446 €	9,4 %
30 jours	15 655 628 €	7,9 %
7 jours	1 335 459 €	0,9 %
Annuel	6 720 569 €	7,0 %
Autres (frais dossiers, vente à distance)	780 371 €	-0,7 %
Permanent	27 807 419 €	11,4 %
OCCASIONNEL	45 333 424 €	10,6 %
Occasionnel sur tickets	26 665 274 €	-12,6 %
Événementiel	145 774 €	4,4 %
Groupes et tourisme	3 353 192 €	1,0 %
Solo	15 382 893 €	-14,8 %
Voyages	7 783 415 €	-13,6 %
Open Payment	10 118 007 €	585,2 %
Occasionnel sur carte nominative (PMT)	8 550 143 €	-4,7 %
MESURES SOCIALES	4 178 564 €	10,8 %



a. Abonnements Métropolitain et Intégral

Depuis leur lancement, les recettes réalisées sur les abonnements métropolitains (voyage possible sur tous les réseaux de transport public

de la Métropole Mobilité) et Intégral (voyage sur tous les réseaux métropolitains y compris TER SNCF) sont en très forte augmentation.



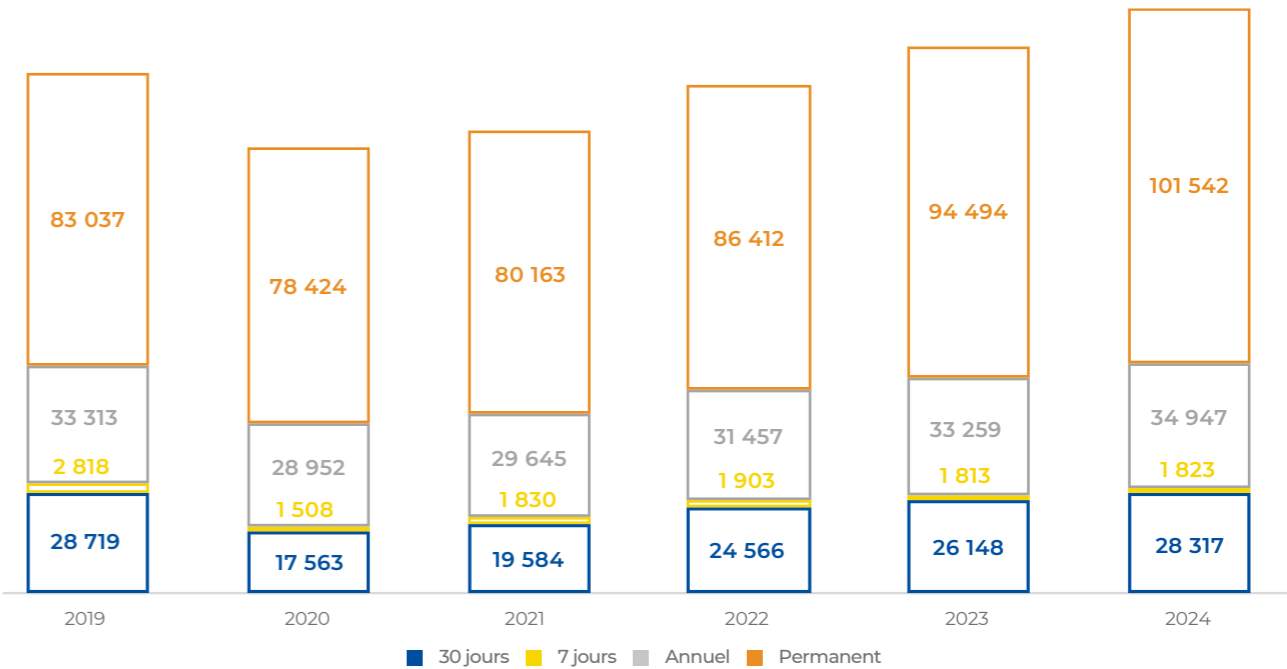
5.1.2. ANALYSE DES ABONNEMENTS ET DES LIBRE-CIRCULATION

Au total, environ 255 000 abonnés sont présents sur notre réseau à fin 2024 :

- près de 170 000 abonnés payants (équivalents mensuels RTM urbain, métropolitain et Intégral) : en hausse par rapport à 2023 (+ 7%)
- près de 95 000 libre-circulations (mesures sociales & libres circulation) : stable par rapport à 2023 (+ 0,1%)

a. Abonnements payants

Nombre d'abonnement payants (en équivalent mensuel) à fin décembre



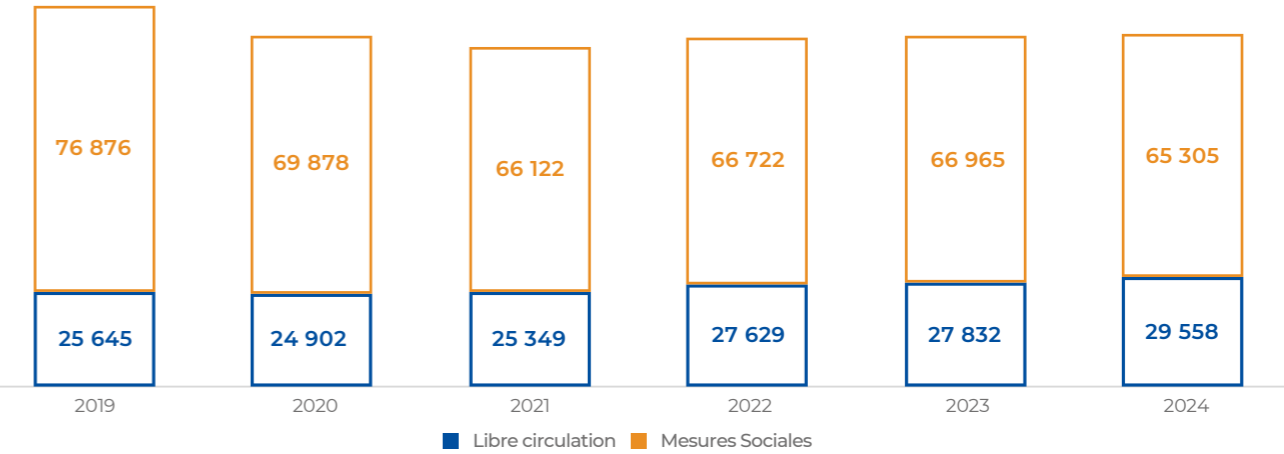
	2023	2024	Variation 2023/2024
30 JOURS	28 652	30 892	8 %
30J Intégral	2 504	2 575	3 %
30J Pour Tous	16 350	16 359	0 %
30J Solidarité	4 739	5 410	14 %
30J Jeunes	1 877	1 906	2 %
Pass 30J Étudiant Métropolitain	387	532	37 %
Pass 30J Métropolitain	2 185	3074	41 %
Pass 30J Sénior Métropolitain	42	68	62 %
Pass 30J Solidaire Métropolitain	568	968	70 %
7 JOURS	1 813	1 823	1 %
Pass 7J	1 813	1 823	1 %
ANNUEL	33 259	34 947	5 %
Pass Annuel Étudiant Métropolitain	998	1 150	15 %
Pass Annuel Famille Nombreuse	2 712	2 795	3%
Pass Annuel Intégral	137	194	42 %
Pass Annuel Jeune Solidarité	5 380	5 662	5 %
Pass Annuel Jeunes	7 702	8 123	5 %
Pass Annuel Pour Tous	14 260	14 348	1 %
Pass Annuel Sénior	612	733	20 %
Pass Annuel Sénior Métropolitain	30	35	17 %
Pass Annuel Solidarité	355	380	7%
Pass Annuel Métropolitain	118	378	220 %
Pass Annuel Solidaire Métropolitain	955	1 149	20 %
PERMANENT	94 494	101 542	7 %
Pass Permament Étudiant Métropolitain	5 899	6 546	11 %
Pass Permament Sénior Métropolitain	358	414	16 %
Pass Permanent Famille Nombreuse	10 686	10 854	2 %
Pass Permanent Intégral	3 301	3 961	20 %
Pass Permanent Jeune Solidarité	17 720	17 749	0 %
Pass Permanent Jeune	19 362	20 532	6 %
Pass Permanent Pour Tous	29 255	32 124	10 %
Pass Permanent Sénior	3 510	4 096	17 %
Pass Permanent Solidarité	3 283	3 596	10 %
Pass Permanent Pour Tous Métropolitain	770	1 129	47 %
Pass Permanent Solidarité Métropolitain	350	541	55 %
TOTAL GÉNÉRAL	158 218	169 204	7 %

À noter, une montée en puissance des abonnements métropolitains et Intégral, qui représentent désormais près de 18 000 abonnés, dont 8 000 étudiants métropolitains.

b. Libre-circulation

À fin décembre 2024, 95 000 clients disposaient d'une libre-circulation (65 000 mesures sociales - MS, et 30 000 libre-circulation - LC).

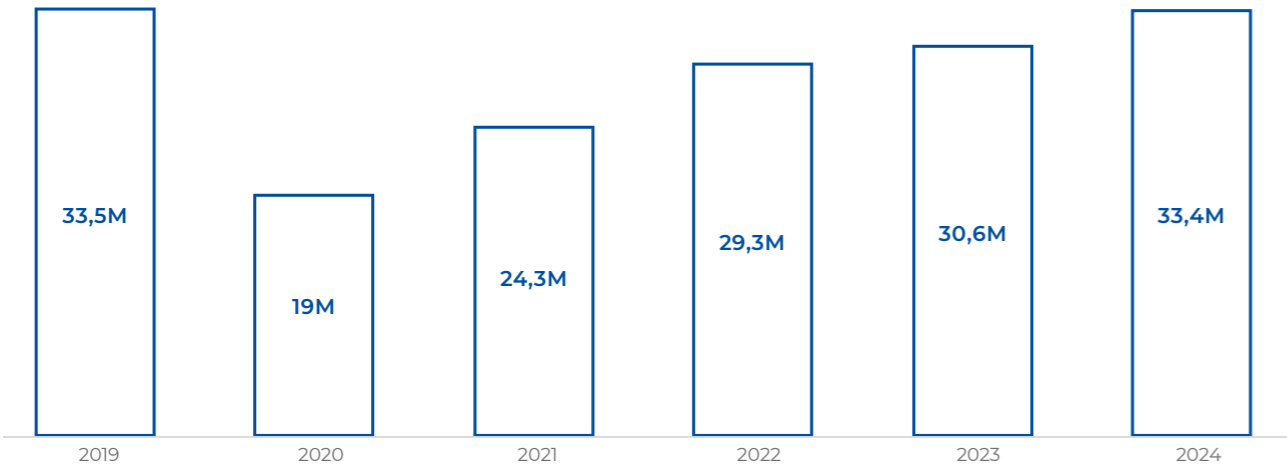
Par ailleurs, la politique de fidélisation sur l'abonnement « Pass Permanent » continue de porter ses fruits avec un record atteint en 2024 : **près de 102 000 abonnés sur ce produit**, soit + 7 000 abonnés vs 2023.



NOMBRE DE LC ET MS	2023	2024
LIBRE-CIRCULATION	27 832	29 558
Forces de l'ordre / pompiers	148	150
Personnel administrations	26 577	28 299
Sous-traitants	1 107	1 109
MESURES SOCIALES	66 965	65 305
Anciens combattants / mutilés	2 614	2 314
Demandeurs d'emploi	10 810	8 769
Invalidité	10	9
Personnes âgées (+ 65 ans IR)	46 921	47 138
RSA	6 610	7 075
TOTAL GÉNÉRAL	94 797	94 863

5.1.3. ANALYSE DES DÉPLACEMENTS OCCASIONNELS VENDUS

Le nombre de voyages occasionnels vendus en 2024 est en nette augmentation par rapport à 2023 : 33,4 M d'unités (une hausse de 2,8 M d'unités, soit + 9 %), et retrouve enfin pratiquement le niveau de l'année 2019 qui enregistrait 33,5 M d'unités vendues. Cette progression est notamment liée au succès de l'Open Payment.



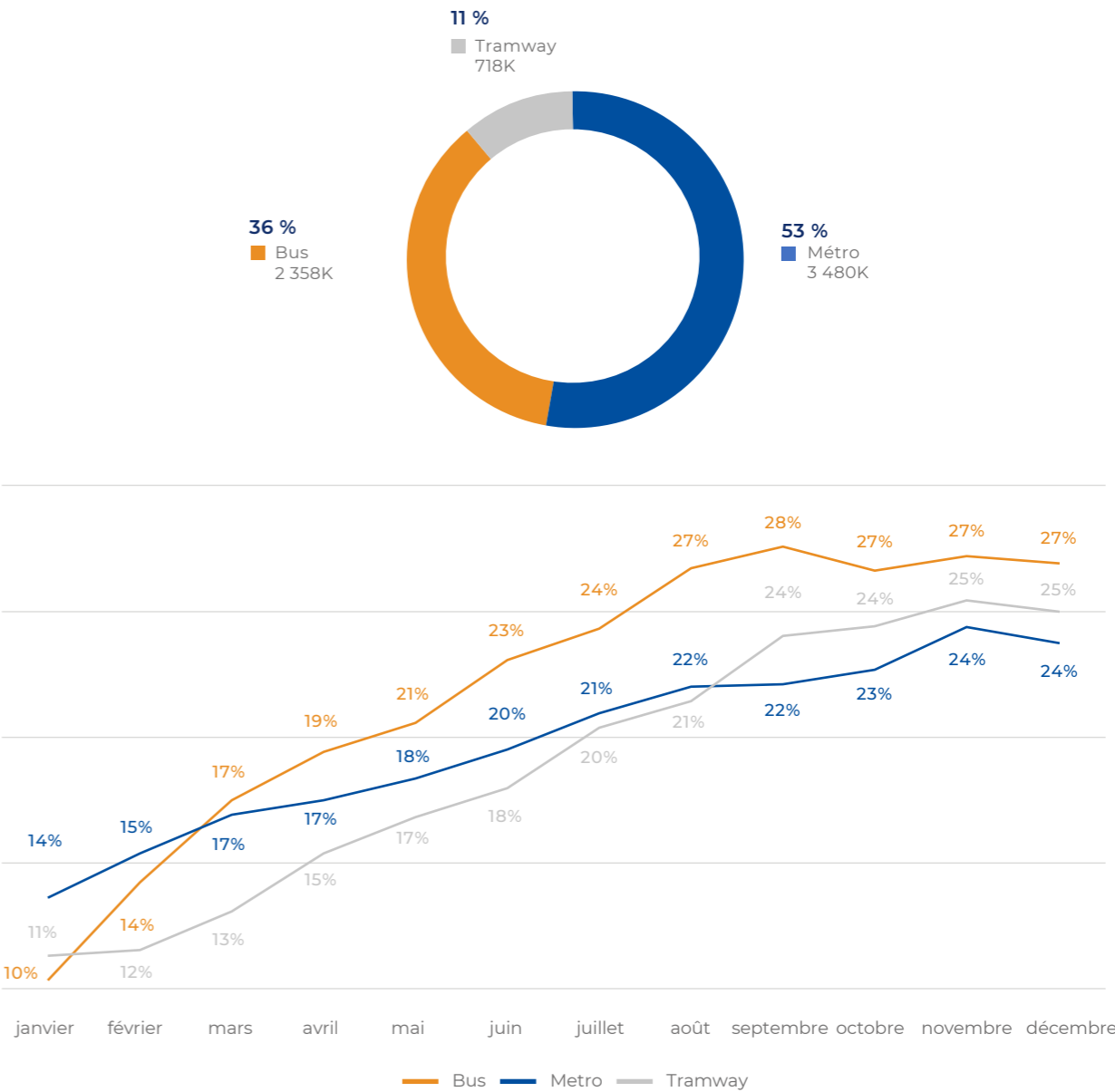
Nombre de déplacements vendus			
Produit	2023	2024	Variation 2023/2024
Événementiel	529 265	583 473	10 %
Groupes et tourisme	3 014 034	3 024 211	0 %
Open Payment	955 476	6 546 946	585 %
PMT	8 587 224	8 182 487	-5 %
Solo	10 900 455	9 289 583	-15 %
Voyages	6 587 520	5 732 640	-13 %
Total général	30 573 975	33 359 340	9 %



a. Zoom sur l'Open Payment

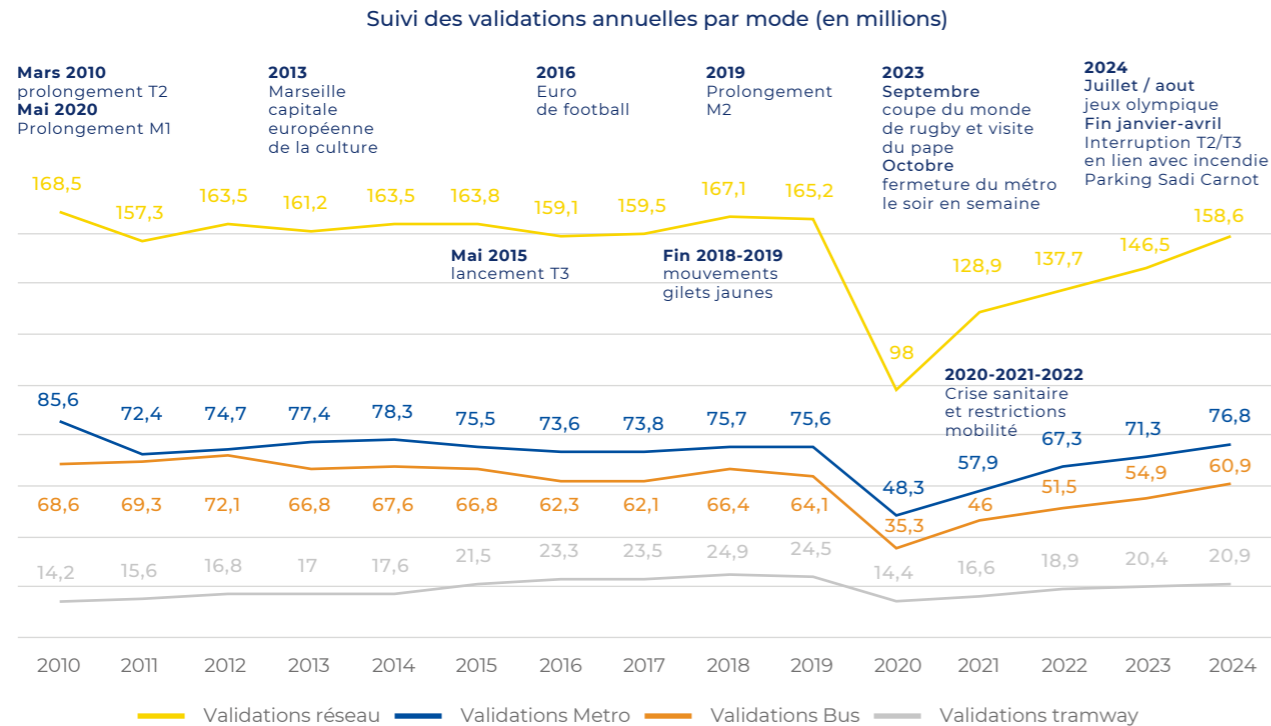
Le lancement de l'Open Payment a été réalisé le 5 septembre 2023 et a atteint sur l'année 2024 (première année complète) 6,5 M de primo-validations, soit plus de 10 M€ de chiffres d'affaires HT.

Le mode où il rencontre le plus gros taux de pénétration est le bus : actuellement 27 % des primo-validations en Open Payment sur toute la gamme occasionnelle (y compris PMT).



### 5.1.4. ANALYSE DES DÉPLACEMENTS

#### a. Analyse des déplacements par mode



La progression se poursuit sur l'année 2024 avec **158,6 M de validations**, soit **+12,8 M de validations supplémentaires vs 2023 sur le réseau marseillais**, soit une hausse de 9 % malgré un effet calendaire défavorable (impact estimé à près de 0,8 M de validations) et des événements contextuels forts.

Pour 2024 :

- un début d'année marqué par l'incendie du parking de la rue de la République (de mi-janvier à mi-avril) pénalisant fortement les lignes de tramway T2/T3, le développement du réseau autour du prolongement du tramway Nord/Sud pénalisant les conditions de circulation du réseau bus et métro ;
- la poursuite de la fermeture du réseau métro en soirée du lundi au jeudi pour les travaux d'automatisation du métro ;
- les travaux métro avec le renouvellement des escaliers mécaniques, la mise en accessibilité des stations Vieux-Port et Rond-Point du Prado, Rénov' Noailles avec fermeture de quais ;

- les manques de matériel et/ou de personnel qui demeurent impactants sur 2024, avec cependant une quasi-absence de mouvements sociaux internes ;
- les jeux Olympiques organisés à Marseille pendant l'été (10 dates pour les compétitions de voile et 10 autres pour les épreuves de football).

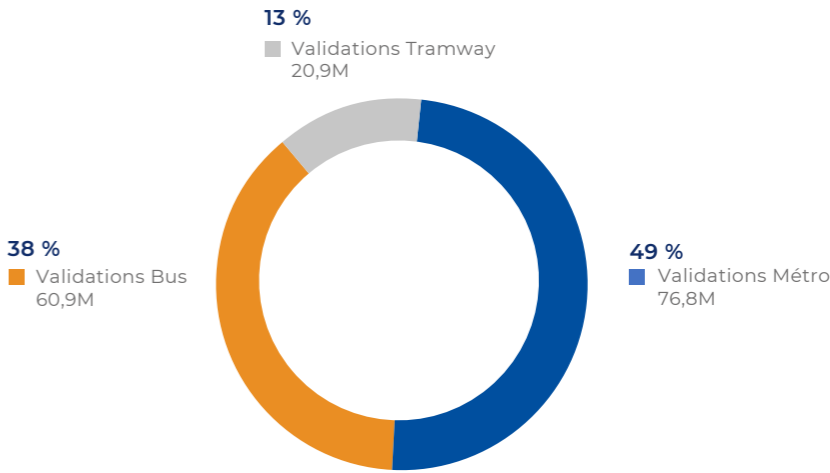
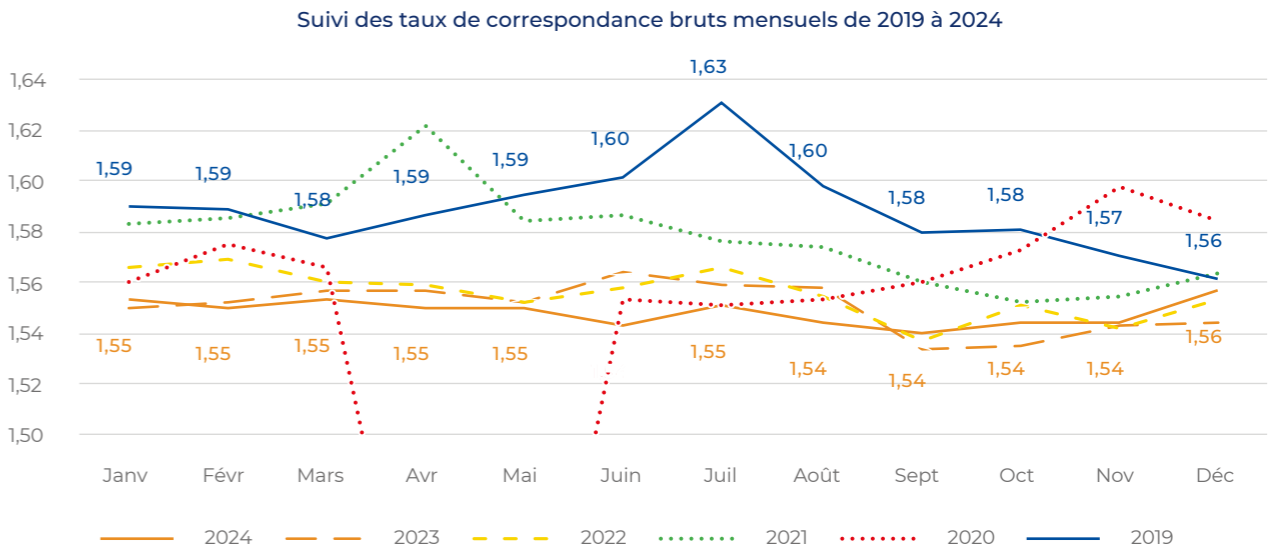
Ce niveau reste toutefois encore inférieur à la situation enregistrée sur l'année 2019 (année de référence avant Covid) : - 6,7 M de validations, et donc un recul de - 4 %.

Plusieurs facteurs ont impacté durablement la mobilité depuis le Covid :

- une baisse des motifs de déplacements (développement du télétravail, du commerce en ligne, des téléconsultations médicales...) ;
- un changement des habitudes de déplacements qui perdure (reprise de la voiture/covoiturage, utilisation des mobilités alternatives douces avec les vélos électriques, les trottinettes voire la marche à pied).

Le taux de correspondance de 2024 (1,548), même s'il est stable par rapport à 2023 (1,549), reste en net retrait par rapport à celui de 2019 (1,588 avant l'impact de la crise sanitaire et les changements pendant la crise sanitaire continue d'impacter le niveau de fraude qui reste conséquent.

d'habitude de déplacements). Cette baisse représente une perte de mobilité d'environ 4,1 M de validations. Par ailleurs, la longue période de non-validation (montée par l'arrière dans les bus)



La hausse des validations par rapport à 2023 est constatée sur les trois modes.

Suite à la fermeture du métro en soirée du lundi au jeudi (bus de substitution gratuits Neomma), à l'interruption partielle des tramways T2/T3 (incendie du parking République avec bus de substitution, mais fort report sur le métro) au

1<sup>er</sup> trimestre 2024 et à l'afflux touristique lié aux jeux Olympiques, la fréquentation par mode s'est légèrement modifiée : la **structure des validations par mode progresse de 3 points sur le métro (49 %)**, reste stable sur le bus (38 %) et recule de 2 points sur le tramway (13 %) par rapport à 2019.

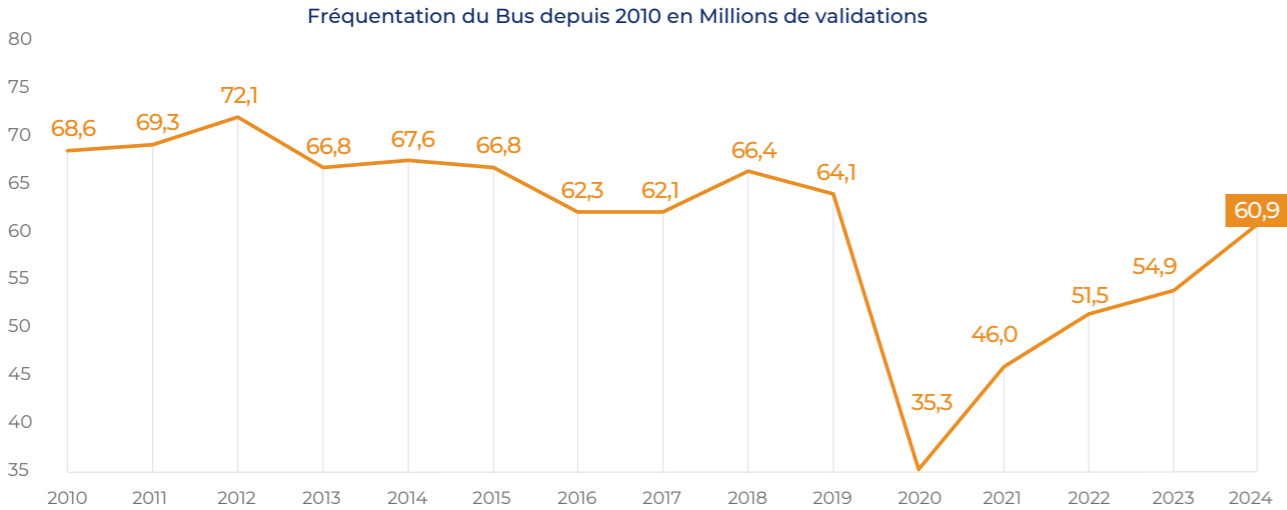
Cette répartition est relativement stable par rapport à 2023.

Le mode métro a bénéficié de reports en lien avec les perturbations fortes sur les réseaux de surface, mais aussi de l'apport événementiel JO et tourisme (accès Stade Vélodrome, marina...).  
Le métro retrouve ainsi son niveau d'avant la crise sanitaire.

Bilan des Validations par Mode	2024		2023		2020		2019	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %
Bus	60,9	38, %	54,9	37%	35,3	36 %	64,2	39 %
Métro	76,8	49, %	71,3	49 %	48,3	49 %	76,6	46 %
Tramway	20,9	13%,	20,4	14 %	14,4	15 %	24,5	15 %
Total Réseau	158,6		146,5		98,0		165,3	

Bilan des Validations par Mode	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume (en millions)	En %	En volume	En %
Bus	-3,3	-5,14%	+6	+11,0 %
Métro	+0,2	+0,26 %	+5,5	+7,72 %
Tramway	-3,6	-14,70 %	+0,5	+2,45 %
Total Réseau	-6,7	-4,05 %	+12,1	+8,26 %

Bus



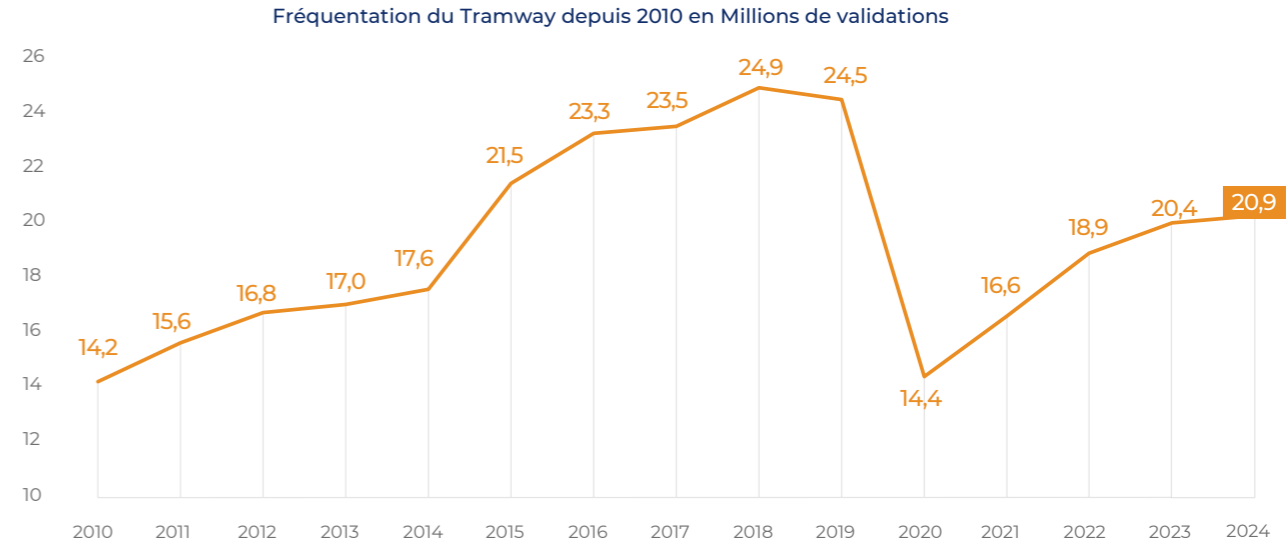
La fréquentation du bus poursuit sa progression avec + 10,9 % (+ 6 M) vs 2023, toujours en hausse tout en restant en dessous du niveau de 2019 (- 5 %).

En 2024, le mode bus a de nouveau été principalement touché par :

- des travaux de surface conséquents (prolongement du tramway, requalification des abords de la place Castellane, pôle échanges et quartier Sainte-Marguerite Dromel) ;
- la non-validation en lien avec de mauvaises pratiques adoptées par certains lors du Covid, mais aussi avec les dysfonctionnements des valideurs Open Payment de janvier à avril 2024.



Tramway



Sur le début de l'année 2024, la fréquentation du tramway a fortement été impactée sur les lignes T2 et T3 par l'incendie survenu dans le

parking de la rue de la République, à l'origine de l'exploitation partielle des T2/T3 fusionnée sur le tronçon La Blancarde / Castellane.

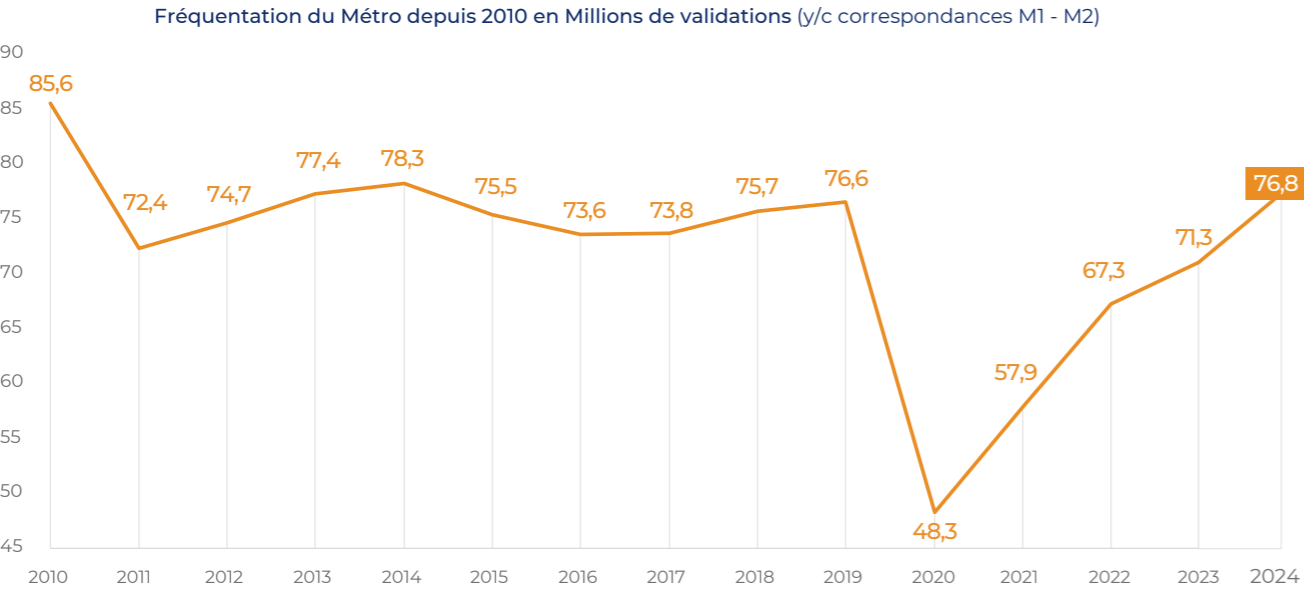
Validations Tramway 2024 vs 2023 (évolution en %)	Résultats cumulés de janvier à avril (offre dégradée sur T2/T3 pendant les travaux du parking)	Résultats cumulés de mai à décembre (exploitation habituelle)	Année
TRAMWAY	-11,7 %	+8,6 %	+2,1 %
Ligne T1	+14,0 %	+13,9 %	+13,9 %
Ligne T2	-19,0 %	+10,1 %	+0,7 %
Ligne T3	-23,2 %	+2,2%	-5,5 %

Malgré cet impact de début d'année, le mode tramway s'est ensuite inscrit dans une bonne dynamique, avec au final des résultats annuels cumulés en légère progression vs 2023 : + 0,5 M de validations (+ 2 %), malgré une offre kilométrique en recul de 4 %.

Les résultats de la ligne T1 enregistrent un gain de 14 % de validations sur l'année 2024.

L'ensemble des validations du tramway restent toutefois inférieures à celles enregistrées avant la crise sanitaire (- 3,6 M et -5 %).

Méto



Le méto continue à gagner de la clientèle sur l'année 2024 avec **un gain de 9 % vs 2023 (+ 6,5 M de validations)**. La ligne de méto M2 progresse davantage que la ligne M1, avec + 3,8 M de validations contre 2,7 M (soit + 11 % vs + 8 %).

Validations Méto 2024 vs 2023 (évolution en %)	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	Année
Méto	+12,5 %	+6,0 %	+9,2 %
Ligne M1	+11,1 %	+4,4 %	+7,7 %
Ligne M2	+13,9 %	+7,6 %	+10,7 %

Comme en 2023, où l'année avait été marquée par des évènements forts (coupe du monde de rugby, visite du Pape...), **le méto a été directement impacté par l'afflux touristique lié aux jeux Olympiques** (arrivée de la flamme Olympique, compétitions de voile à la nouvelle marina du Roucas Blanc et matchs de football au Stade Vélodrome). L'Open Payment a contribué à fluidifier le trafic en évitant l'attente inutile devant les distributeurs, et a été plébiscité par un grand nombre de touristes habitués à ce mode de règlement.

À noter que l'année 2024 a été impactée par de lourds travaux au niveau du méto en vue d'améliorer à terme l'offre méto, l'accueil et l'accessibilité des stations à la clientèle :

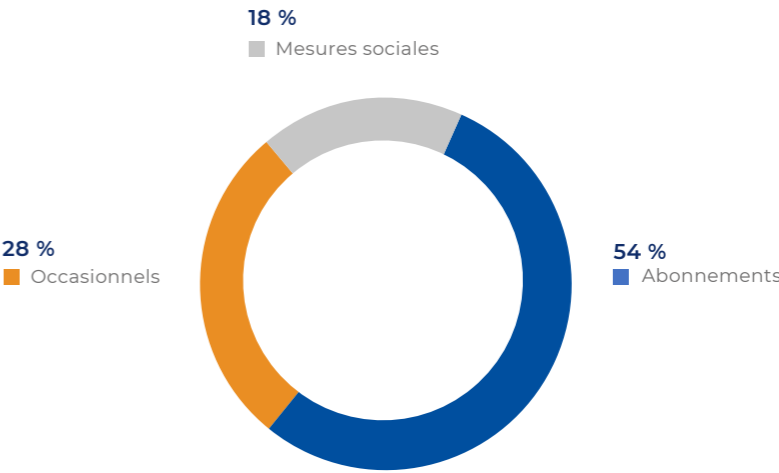
- la poursuite des travaux d'automatisation du méto avec la fermeture en soirée du lundi au jeudi (bus gratuits de substitution) ;
- la poursuite du programme Rénov' Station avec la livraison de la station Joliette en 2024 et le début des travaux menés sur la station Noailles ;
- la mise en service d'ascenseurs dans les stations Vieux-Port et Rond-Point du Prado.

Malgré les impacts des travaux, les reports liés aux perturbations des réseaux de surface ainsi que les nombreux événementiels ont permis au méto de **retrouver son niveau de fréquentation de 2019**, portée par l'évolution enregistrée par la ligne M2 (+ 4 %), alors que la ligne M1 recule de 3 %.

Validations Méto 2024 vs 2019 (évolution en %)	1 <sup>er</sup> semestre	2 <sup>e</sup> semestre	Année
MÉTO	+0,3 %	+0,4 %	+0,3 %
Ligne M1	-2,8 %	-3,6 %	-3,2 %
Ligne M2	+3,3 %	+4,5 %	+3,9 %

b. Analyse des déplacements par famille de produits

Répartition validations par famille de produits :



Bilan des Validations par famille de produits	2024		2023		2020		2019	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %
Abonnements	86,3	54,4 %	79,1	54,2 %	52,3	53,3%	86,7	52,4%
Occasionnels	44,2	27,9 %	40,3	27,7 %	24,9	25,3%	45,4	27,5%
Mesures sociales	28,1	17,7 %	26,4	18,1 %	20,9	21,3%	33,2	20,1%
Total	158,6		145,8		98,1		165,4	

Bilan des Validations par famille de produits	Écart 2024 vs 2019		Écart 2024 vs 2023	
	En volume (en millions)	En %	En volume	En %
Abonnements	-0,4	-0,46 %	+7,2	+9,10 %
Occasionnels	-1,2	-2,64 %	+3,9	+9,68 %
Mesures sociales	-5,1	-15,36%	+1,7	+6,45 %
Total	-6,7		12,8	

Les validations poursuivent leur progression en 2024 avec + 12,8 M de validations vs 2023 :

- + 9 % de gain sur les abonnements ;
- + 10 % sur les titres occasionnels ;
- + 6 % sur les mesures sociales.

La politique de fidélisation des clients continue de porter ses fruits, **les abonnements représentant plus d'une validation sur deux**.

Les titres occasionnels gagnent également du terrain avec + 10 % (2024 vs 2023) en lien avec l'adhésion à l'Open Payment, notamment pendant les jeux Olympiques, et la venue de nombreux touristes dans la cité phocéenne. Les produits occasionnels représentent quasiment un tiers des validations de 2024.

Malgré un nombre record d'abonnés payants en 2024 (**près de 160 000 abonnés équivalents mensuels**), le niveau de fréquentation reste en deçà de celui de 2019, notamment suite à la baisse de mobilité post-crise sanitaire (- 6,8 M de validations vs 2019).

- **La perte principale des validations se rapporte à la famille des mesures sociales avec 5,1 M de validations (- 18 %)**, en lien avec des politiques sociales plus restrictives et un contexte économique favorable. Ce recul est majoritairement observé sur les « mesures sociales de la Ville de Marseille » (4,8 M) [- 3,7 M sur les chômeurs et - 1 M pour les personnes âgées] et 0,5 M sur « les mesures sociales RSA » (- 12 %, l'attribution des droits au RSA étant devenue plus contraignante).
- **Les titres occasionnels/PMT perdent globalement 1,2 M de validations (- 2 %) :**
  - - 4,1 M sur le « Porte-Monnaie Transport », - 2,4 M sur les « Cartes Voyages » (en lien avec la forte adhésion à l'Open Payment [+ 8,2 M]) et - 0,4 M sur les titres « journées ».
  - Les titres « Solo / Open Payment / Collectivités » gagnent 6 M de validations : progression essentiellement rattachée à **l'attrait pour le règlement par carte bancaire** mis en place sur le 2<sup>e</sup> semestre 2023 (+ 8,2 M pour l'Open Payment contre - 2,3 M pour les « Solo Secours » et « Solo »), en lien avec l'évènement majeur des jeux Olympiques attirant une forte clientèle internationale coutumière de ce mode de règlement dans les transports urbains.
- **Les validations sur les abonnements reculent quant à elles de 0,5 M**, avec notamment des pertes sur les « Pass 7 jours » (1,2 M) et les « Pass 30 jours » (0,6 M). **Les « Pass Permanent » gagnent quant à eux 3,5 M de validations (+ 9 %)**. Les gains sur les « Pass Permanent » se positionnent principalement sur la population étudiante (1,8 M), les seniors (1,7 M) la clientèle « Pour Tous » (0,8 M), les « Pass Permanent Métropole » (0,4 M), les « Pass Permanent Solidarité » (0,4 M), alors que les validations sur les « Pass Permanent Jeune » et « Jeune Solidarité » reculent (1,7 M)...

### c. Période des jeux Olympiques

En moyenne, **+ 60 000 voyages supplémentaires par jour** ont été validés sur la période des épreuves par rapport à 2023, soit + 900 000 voyages au total (contre 260 000 les 8 et 9 mai lors de l'arrivée de la flamme). Une hausse de 17 % de fréquentation a été constatée sur le réseau sur cette période par rapport à 2023 (vs +10 % sur le reste de l'été), et les recettes ont été estimées à 500 000 €HT.

#### Une Fréquentation record pour l'arrivée de la flamme Olympique les 8 et 9 mai 2024

Avec l'arrivée de la flamme Olympique au mois de mai 2024, la fréquentation des transports, et plus particulièrement du métro, a été exceptionnelle.

- **+ 160 000 validations le 8 mai** par rapport à 2023 (animations autour du Vieux-Port depuis 11h / arrivée de la flamme vers 19h / concerts entre 21h et 23h).
- **+ 100 000 validations le 9 mai** par rapport à 2023 (parcours de la flamme et animations dans la ville entre 8h et 19h30).
- La clientèle a davantage emprunté le métro durant cette période (**+ 62 % de validations**) avec un pic d'affluence entre 17h et 18h (30 000 entrées). L'offre de surface s'est, quant à elle, adaptée en parallèle selon les manifestations.
- De par l'affluence touristique liée à ces festivités, **plus de 4 validations sur 10 se rapportaient à la gamme des titres occasionnels** (Solo, Open Payment, Groupe...), d'autant plus que la validité du titre unitaire était prolongée à la journée pour ces événements.

#### Une fréquentation forte pendant la période des JO en lien avec les compétitions

Selon les chiffres de l'Office de Tourisme, Marseille voit le nombre de ses touristes français et étrangers augmenter. Dans la première quinzaine de juillet, l'effet JO s'est fait attendre mais avec le début des épreuves olympiques, les touristes ont afflué (de fin juillet au 8 août, la ville a accueilli 10 épreuves de voile dans la marina olympique de la rade Sud, et 10 matchs de football des équipes masculines et féminines au Stade de Marseille) et la fréquentation touristique a fortement

augmenté lors de coup d'envoi des jeux à Marseille, avec + 18 % de Français et + 28 % de clientèle internationale par rapport à l'été 2023.

Concernant les épreuves des JO, si quelques matchs de football ont presque fait le plein au Stade Orange Vélodrome (notamment le premier « France / États-Unis » avec près de 60 000 spectateurs), la plupart ont eu des jauges plus petites (10 à 20 000 personnes). Le tournoi de football des JO est resté assez peu attractif en raison de l'absence des principaux joueurs professionnels internationaux.

Face à cette affluence fortement variable, **le métro a toutefois gagné des entrées sur les 2 principales stations autour du stade, Rond-Point du Prado et Sainte-Marguerite Dromel, ainsi que celle de Castellane, enregistrant, en moyenne, 6 800 entrées cumulées supplémentaires par soir de match** (avec un maximum de + 13 300 entrées sur le match de demi-finale Hommes « Maroc/ Espagne » le 5 août, soit près de 27 000 voyages validés).

Durant les épreuves nautiques, **un gain de 15 000 validations par jour a été observé sur les lignes L83, L19 et la station de métro Rond-Point du Prado.**



## 5.2. FRÉQUENTATION - ACTIVITÉ D'EXPLOITATION URBAINE (Bassin aixois)

### 5.2.1. FRÉQUENTATION DU BHNS AIXPRESS

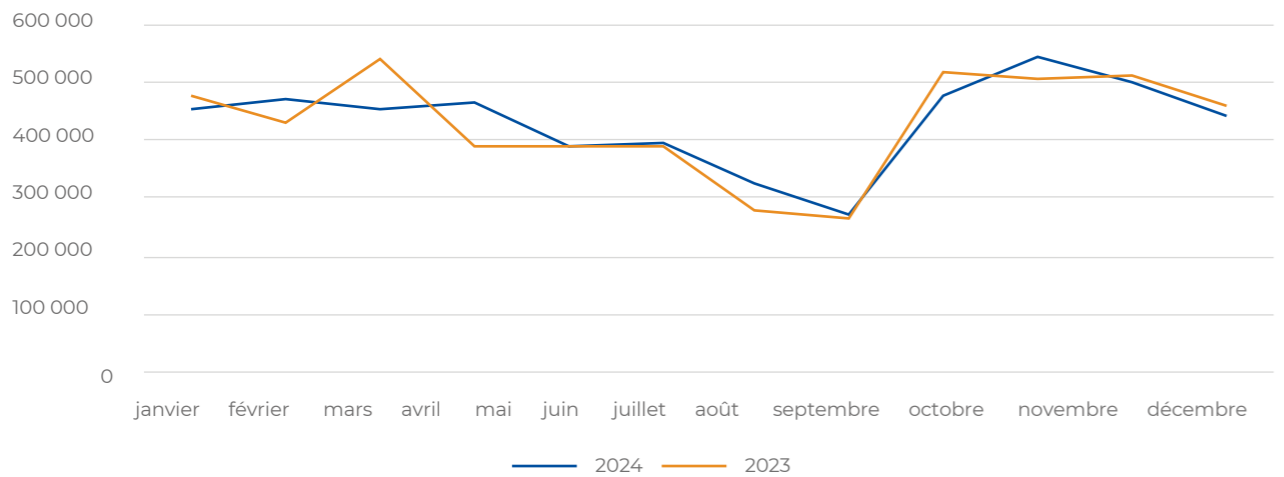
L'établissement interurbain exploite pour la Métropole, la première ligne BHNS 100% électrique l'Aixpress sur l'agglomération aixoise. Cette ligne phare du réseau compte en moyenne 20 000 validations par jour.

Le taux d'évolution de la fréquentation totale du BHNS l'Aixpress en 2024 par rapport à 2023 est d'environ +0,64 % avec 5 206 937 voyageurs.

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
2024	455 553	473 957	455 396	468 381	389 835	394 813
2023	476 540	434 194	541 566	392 716	392 317	392 686

	JUILLET	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
2024	326 364	272 302	479 247	545 271	500 234	445 584	5 206 937
2023	278 136	265 594	520 232	509 753	511 891	458 420	5 174 045

Fréquentation BHNS



## 5.3. FRÉQUENTATION - ACTIVITÉ D'EXPLOITATION INTERURBAINE

### 5.3.1. FRÉQUENTATION DES LIGNES INTERURBAINES

L'établissement interurbain exploite pour la métropole 16 lignes interurbaines régulières Lecar.

La fréquentation 2024 pour le compte de la Métropole (hors 3 lignes régionales Zou exploitées pour le compte de la région Sud et Terre de Provence) des lignes de transport Lecar exploitées par l'établissement interurbain a connu une hausse de 3,4 % par rapport à 2023.

À titre d'exemple, la ligne 50, ligne la plus fréquentée du réseau interurbain, a connu en 2024 une fréquentation de 3 307 030 voyageurs et a ainsi dépassé son niveau de fréquentation de 2019, année de référence (3 136 092 voyageurs).

- Total des voyageurs en 2024 : 8 348 380
- Total des voyageurs en 2023 : 8 073 524

Les 16 lignes interurbaines Lecar exploitées par l'établissement interurbain :

- Ligne 38 : Martigues - Vitrolles
- Ligne 40 Aix centre - TGV - aéroport
- Ligne 48 Aix Est Malacrida - Marseille Saint-Charles
- Ligne 49 Aix Ouest Saint-Mitre - Marseille Euromed Arenc
- Ligne 50 Aix - Marseille Saint-Charles par autoroute
- Ligne 51 Aix - Marseille Saint-Charles par RN8
- Ligne 53 Marseille - Pôle d'activités Aix-en-Provence/Arbois
- Ligne 55 Martigues - Gignac
- Ligne 68 Cassis - Aubagne
- Ligne 69 La Ciotat - Aubagne
- Ligne 72 La Ciotat - Aix-en-Provence Krypton
- Ligne 78 Cassis - Marseille Castellane
- Ligne 79 La Ciotat - Marseille
- Ligne 100 Aubagne - Marseille
- Ligne 102 ZI Les Paluds - Marseille
- Ligne 240 Aubagne - Marseille La Fourragère par RN8

	JANVIER	FÉVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
2024	668 900	708 773	712 303	714 288	659 163	682 243
2023	651 687	609 893	758 815	645 111	651 386	665 434

	JUILLET	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.	TOTAL
2024	649 775	561 367	764 452	819 000	753 820	654 296	8 348 380
2023	570 747	532 849	806 510	796 530	750 828	633 734	8 073 524

a. Dépôt d'Aix-en-Provence

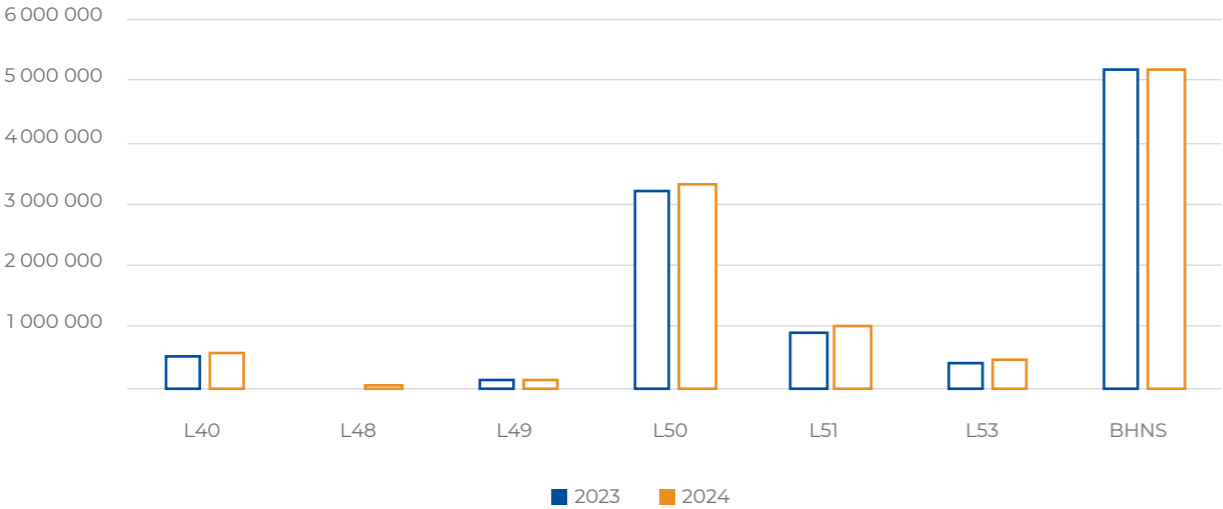
En 2024, le dépôt d'Aix-en-Provence enregistre une hausse globale de 3,8 % de sa fréquentation, atteignant 10 782 331 passagers, contre 10 389 447 en 2023. Cette progression témoigne d'un renforcement de l'attractivité du réseau, soutenu par des restructurations et l'optimisation des capacités de transport.

Parmi les lignes les plus dynamiques, la ligne 51 (Aix – Marseille par la RN8) affiche + 11,7 % et la ligne 53 (Marseille – Pôle d'Activités Les Milles Arbois) progresse de 10,2 %. Ces augmentations sont notamment dues à l'ajout de véhicules à

plus forte capacité, garantissant une meilleure fiabilité des dessertes et limitant les ruptures de charge.

Le BHNS Aixpress, ligne phare du réseau Aixenbus, poursuit également sa croissance et confirme son rôle structurant dans le réseau urbain. Afin de répondre aux nombreuses surcharges constatées, des véhicules électriques articulés GX Heuliez de 18 mètres, d'une capacité de 150 passagers (contre 80 pour un bus standard), seront déployés en 2025, renforçant ainsi l'offre de transport et l'accessibilité aux usagers.

Fréquentation par ligne dépôt Aix-en-Provence



b. Dépôt d'Aubagne

En 2024, le dépôt d'Aubagne enregistre une baisse globale de 3,3 % de sa fréquentation, avec 2 440 732 voyageurs, contre 2 525 161 en 2023. Cette diminution traduit un recul de certaines lignes structurantes du réseau, bien que d'autres connaissent une dynamique positive.

Les lignes 79 (La Ciotat – Marseille) et 78 (Cassis – Marseille) affichent une forte progression, respectivement de + 21,8 % et + 11,8 %. Cette croissance témoigne d'un attrait croissant des voyageurs, en particulier en période estivale, renforçant leur montée en charge.

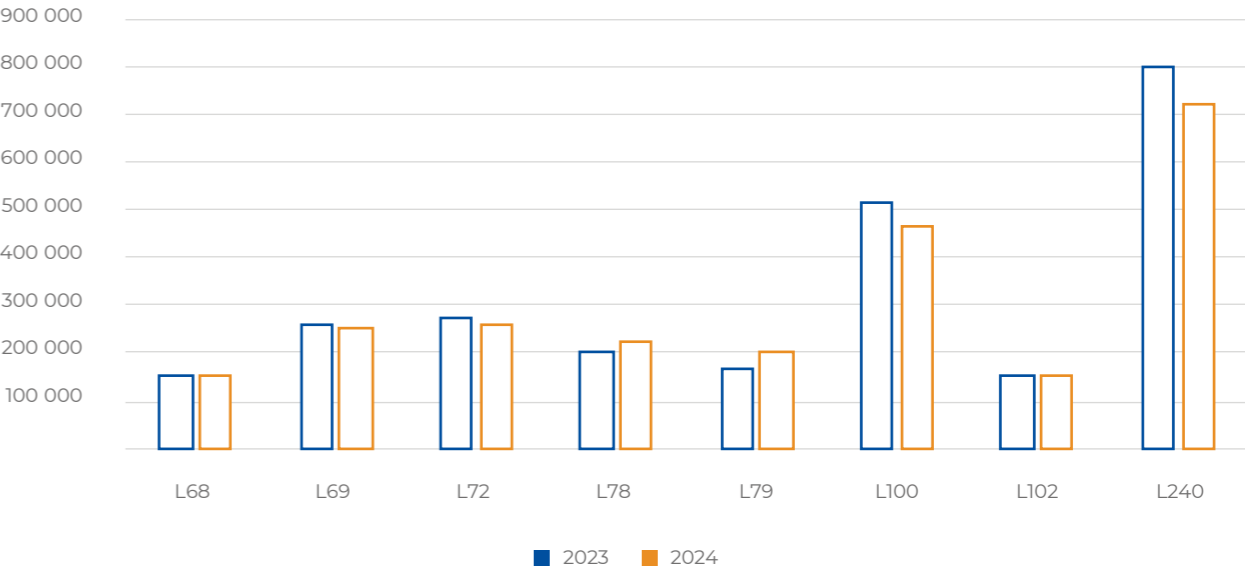
À l'inverse, la ligne 100 (Aubagne – Marseille par autoroute) subit une baisse de 9,2 %, principalement due à un report de clientèle vers le TER

et à des temps de parcours allongés sur l'axe autoroutier A50, dont la saturation impacte négativement la vitesse commerciale.

Enfin, la ligne 240 (Aubagne – Marseille par la RN8) est également en recul, en partie à cause de la modification de son terminus à la piscine Alain Bernard, générant une rupture de charge susceptible d'expliquer cette baisse de fréquentation.

Globalement, si certaines lignes bénéficient d'une dynamique positive, des ajustements seront nécessaires pour pallier les effets négatifs des modifications d'itinéraires et des conditions de circulation défavorables.

Fréquentation par ligne dépôt Aubagne - Gémenos



c. Dépôt de Châteauneuf-les-Martigues

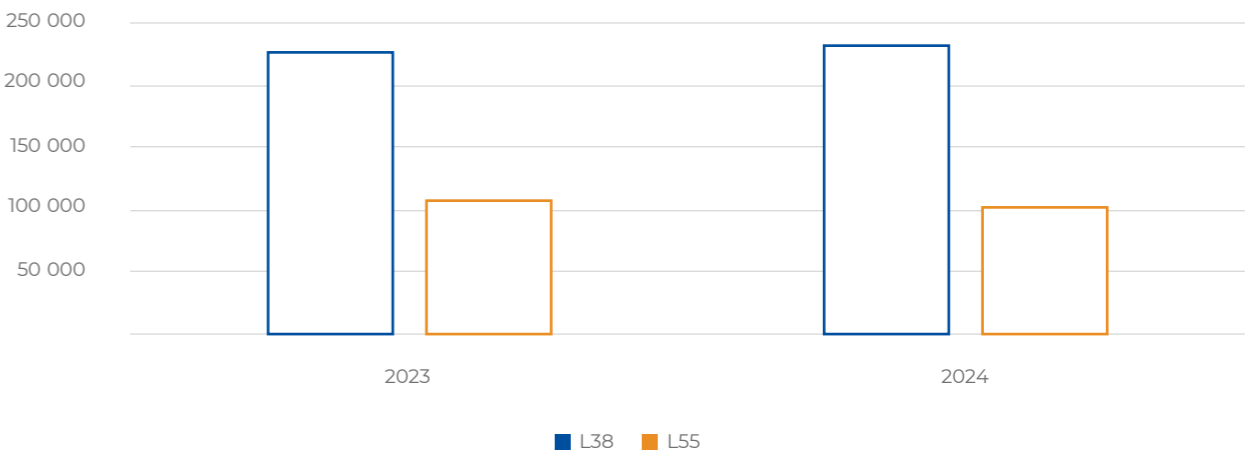
En 2024, la fréquentation du dépôt de Châteauneuf-les-Martigues affiche une légère stabilité avec une variation de - 0,2 % par rapport à l'année précédente. Le nombre total de passagers s'élève à 332 254, contre 332 961 en 2023.

Cette quasi-stabilité masque néanmoins une baisse significative sur la ligne L55, principalement due à l'interruption des dessertes

de Marignane et Gignac pendant plusieurs semaines durant les vacances d'été. Cette suspension temporaire a été mise en place à la suite de multiples incidents liés à des incivilités, impactant ainsi la fréquentation globale du réseau sur cette période.

Malgré cette légère diminution, l'ensemble des indicateurs montrent que la dynamique du dépôt de Châteauneuf reste globalement stable.

Fréquentation par ligne dépôt Châteauneuf-les-Martigues

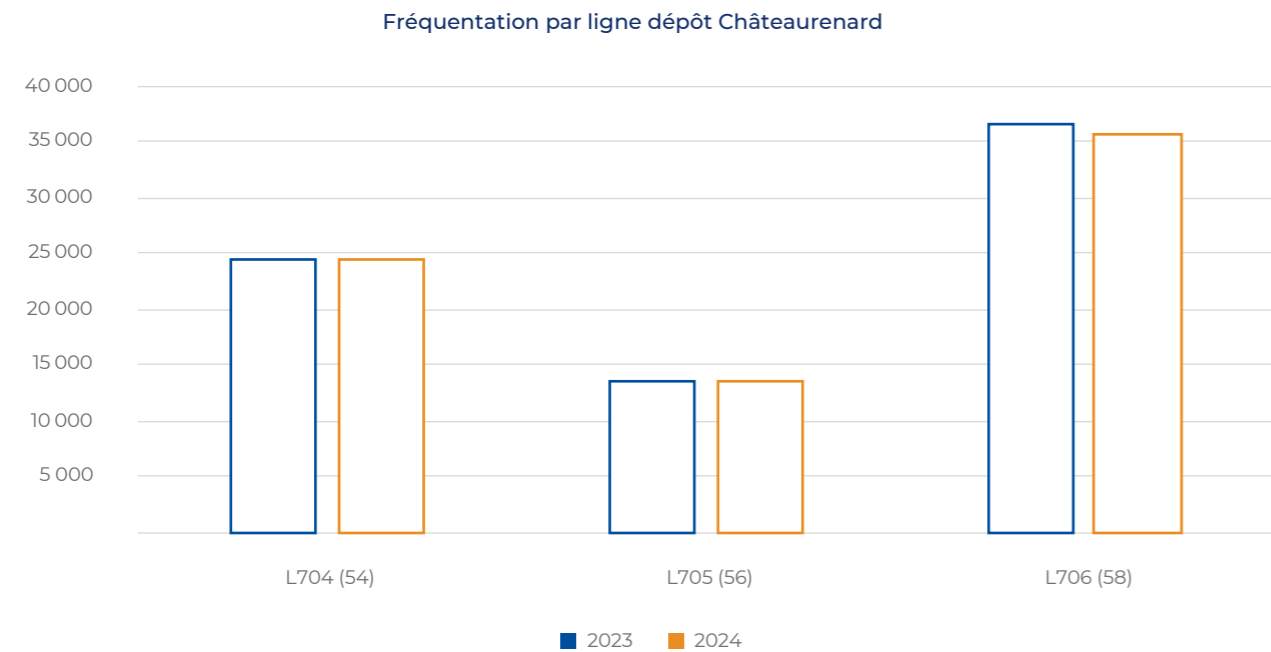


d. Dépôt de Châteaurenard (hors métropole)

L'établissement exploite 3 lignes interurbaines pour le réseau régional ZOU :

- L54 : Cavaillon - Arles : 24 563 passagers en 2024

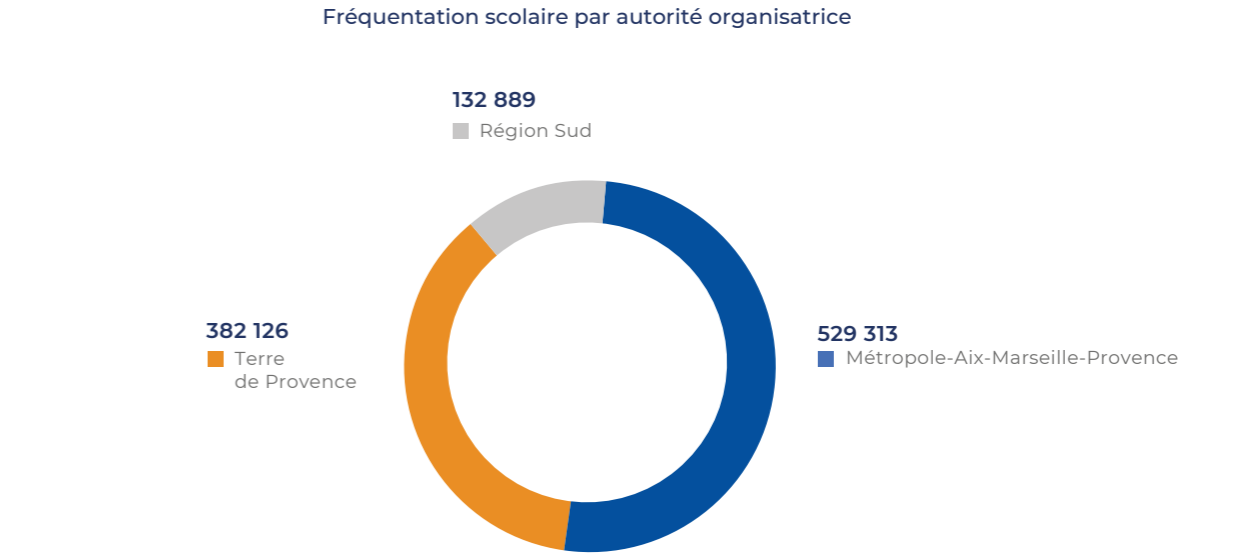
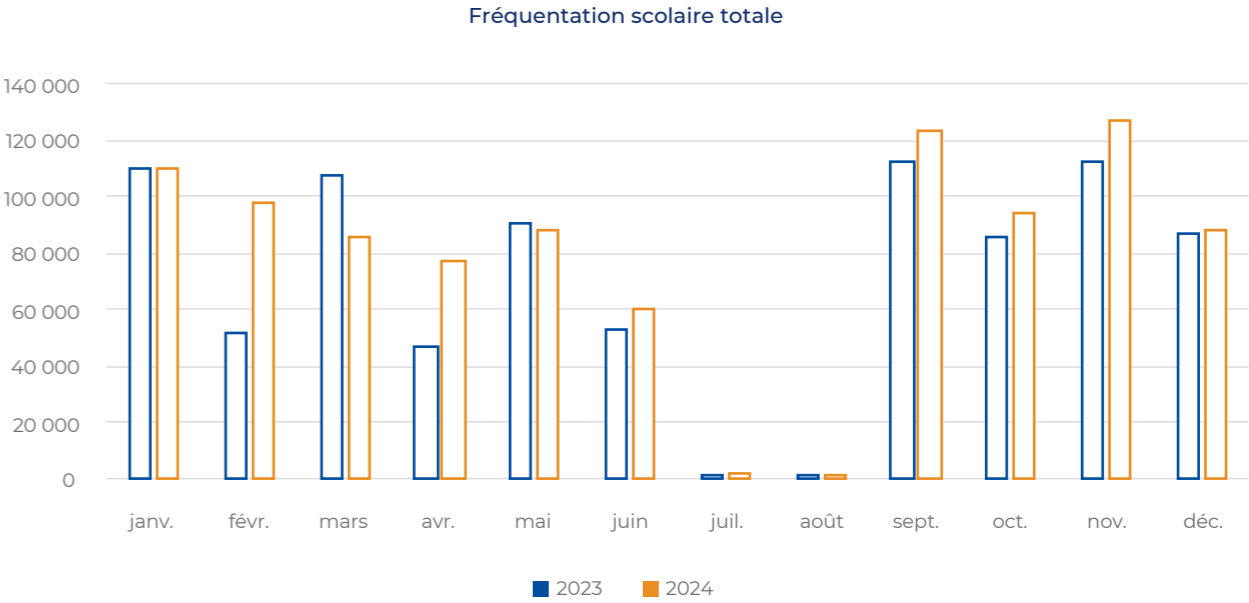
- L56 : Avignon - Tarascon : 13 605 passagers en 2024
  - L58 : Orgon - Avignon : 35 691 passagers en 2024
- En 2024, la fréquentation reste stable avec un total, pour les 3 lignes 54, 56 et 58, de 73 859 passagers contre 74 62 en 2023, soit une légère diminution de 1 %.



5.3.2. FRÉQUENTATION DES LIGNES DE TRANSPORT SCOLAIRE

La fréquentation annuelle des lignes scolaires exploitées par l'établissement interurbain a progressé de 11 % en 2024. Ce sont 1 044 328 élèves soit 7 400 élèves qui ont été transportés quotidiennement en 2024 pour l'ensemble des lignes scolaires exploitées, c'est-à-dire :

- 14 lignes scolaires interurbaines sur le territoire métropolitain (340 273 élèves en 2024)
- 11 lignes scolaires qui desservent les établissements scolaires de Marseille (189 040 élèves en 2024)
- 14 lignes scolaires pour le compte de la région Sud et Terre de Provence (515 015 élèves en 2024)



a. Circuits scolaires sur le territoire métropolitain

L'établissement interurbain du groupe RTM exploite 25 circuits scolaires sur le territoire de la métropole (hors dépôt Châteaurenard) :

- C069 Aubagne - La Ciotat établissements scolaires
- C257 Sausset-les-Pins - Martigues
- C303 Carry-le-Rouet - Martigues
- C425 Martigues - Sausset-les-Pins
- C480 Desserte de Carpiagne vers Cassis et Carnoux
- C602 Vitrolles - Saint-Victoret - Marignane - Gignac vers Port-de-Bouc - Martigues - Aix

- C604 La Penne-sur-Huveaune - Collège Forbin
- C612 Châteauneuf-les-Martigues vers Port-de-Bouc
- S100 Carry - Sausset-les-Pins
- S103 Châteauneuf-les-Martigues vers Marignane
- S104 Châteauneuf-les-Martigues vers Marignane
- S108 Primaires de Sausset
- S109 Sausset Matraja
- S110 Le Rove - Marignane
- S1, S2, S3, S4, S5, S6, S7, S8, BC4, BC5, BC6 : dessertes scolaires Marseille (soit 11 circuits)

En 2024, 354 519 km ont été parcourus et 529 313 élèves ont été transportés, soit près de 3 800 élèves quotidiennement sur les 25 circuits scolaires.



## b. Circuits scolaires hors territoire métropolitain

L'établissement interurbain exploite 14 circuits scolaires hors métropole (activité du dépôt de Châteaurenard) pour le compte de Terre de Provence et la Région Sud :

- 7500 Barbentane - Avignon
- 7501 Eyragues - Saint-Rémy de Provence
- 7502 Eygalières interne
- 7503 Mouriès - Tarascon
- 7504 Saint-Rémy de Provence - Tarascon
- 7505 Rognonas - Tarascon - Rognonas
- 7506 Châteaurenard - Tarascon - Beaucaire

- 7507 Maillane - Saint-Rémy de Provence
- C176 Barbentane - Rognonas - Châteaurenard
- C210 Desserte du collège Saint-Joseph et du lycée de Châteaurenard
- C237 Noves - Châteaurenard
- C457 Cabannes - Verquières - Mollégès - Saint-Andiol
- C501 Graveson - Maillane - Rognonas
- C510 Desserte Interne de Châteaurenard

En 2024, 288 600 km ont été parcourus et 515 015 élèves ont été transportés, soit 3 652 élèves quotidiennement (382 126 pour Terre de Provence et 132 889 pour la Région Sud - PACA).

## 5.4. FRÉQUENTATION ET RECETTES ACTIVITÉS DE MOBILITÉ DOUCE LEVÉLO+

### 5.4.1. UTILISATION ET PERFORMANCE DU SERVICE DE LOCATION DE VÉLOS

En 2024, le service de location de vélos électriques en longue durée Levélo+, avec **une flotte totale de 1 514 vélos** – composée de 1 290 vélos classiques, 138 vélos pliants et 61 vélos familiaux – a confirmé la dynamique des dernières années. L'engouement pour la mobilité douce s'est confirmé, avec **96 % des vélos loués en 2024**.

**3 128 interventions ont été assurées au cours de l'année, incluant la livraison, la réparation et la révision des vélos**, garantissant ainsi un maintien optimal de la flotte et une satisfaction client exemplaire (**94,5 % selon une enquête réalisée en fin 2023 auprès de 219 clients**).

Les équipes Levélo+ se sont également déplacées pour assurer la promotion et animer des

événements liés à la mobilité douce (Carry-le-Rouet - Fête du vélo, Aix-en-Provence - Fête du vélo, La Ciotat - Athélia Entreprendre, Airbus Marignane, Sénas...).

Certains points de vigilance et pistes d'amélioration sont à prendre en compte :

- **Flotte sous tension** : avec un taux d'occupation de plus de **100 %**, il y a un risque de sous-capacité. Une augmentation du nombre de vélos est envisagée pour 2025.
- **Gestion des vols** : la perte de 205 vélos sur 5 ans est significative et nécessite une analyse approfondie sur les mesures de prévention (antivol plus robustes, suivi GPS, campagnes de sensibilisation).

### 5.4.2. PROFIL DES UTILISATEURS

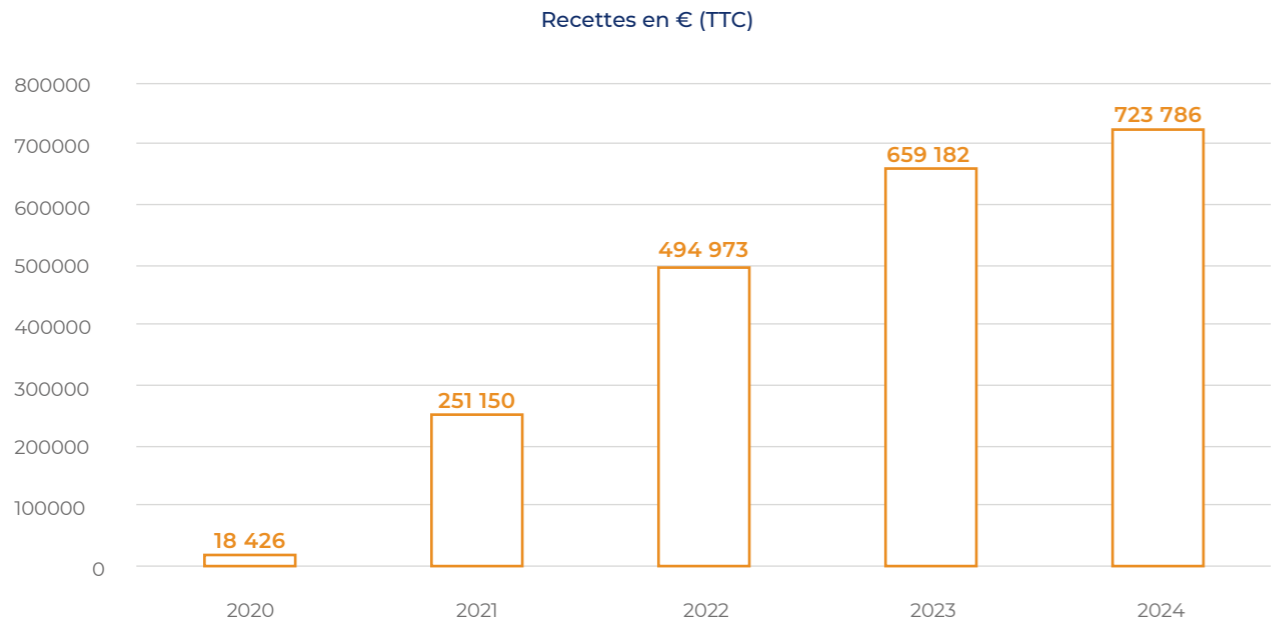
L'analyse démographique des clients montre un profil homogène, majoritairement composé de professionnels actifs :

- **56,2 % des utilisateurs sont des femmes ;**
- **92,7 % ont entre 26 et 60 ans ;**
- **93,6 % sont en activité professionnelle.**

L'usage principal du service reste orienté vers les trajets domicile-travail, avec **87,7 % des utilisateurs qui l'utilisent à cette fin**. De plus, **deux clients sur trois bénéficient d'une prise en charge partielle ou totale par leur entreprise**, confirmant l'intérêt croissant des employeurs pour des solutions de mobilité durable.



### 5.4.3. RECETTES DU SERVICE LEVÉLO+



Levélo+ a connu un succès fulgurant, avec des recettes multipliées par près de 40 en 5 ans, soit 723 786 € en 2024, et ce grâce :

- à l'augmentation du nombre de vélos en location en lien avec une expansion de la flotte ;
- au soutien des entreprises (2 clients sur 3 bénéficient d'une prise en charge par leur entreprise), ce qui peut avoir boosté la demande ;
- à une tendance générale vers la mobilité douce avec un contexte réglementaire et écologique qui favorise l'adoption des mobilités alternatives, notamment électriques.

À noter : on constate à une croissance plus faible en 2024 (+ 10% vs 2023), liée à une saturation du marché avec un manque de disponibilité de vélos.

- 79 % des locations du service Levélo+ sont effectuées à Marseille. La métropole a décidé d'augmenter le parc de vélos avec 1 000 exemplaires supplémentaires (modèle Charlie) qui seront livrés en 2025. Ces vélos additionnels permettront de répondre à la demande et aux clients sur liste d'attente.

## 5.5. SERVICES AUX VOYAGEURS

### 5.5.1. INFORMATION VOYAGEUR

#### L'organisation de l'information temps réel

Un poste dédié à « l'Information Transverse des Réseaux », situé au cœur du Centre de Supervision du Réseau, alimente en information prévue et temps réel l'ensemble des canaux, 24h/24, 7j/7, 365 jours par an.

En 2024, 1 950 événements de toutes sortes ont été décrits (embarras chaussée impliquant déviation, travaux, etc.), nécessitant l'envoi de messages sur de nombreux supports pour avertir les usagers. Ces informations ont été diffusées à plus de 750 000 clients abonnés aux alertes trafic sur l'application ou sur le site RTM.

Au total, 1,3 million d'alertes trafics ont été adressées par e-mail, et plus de 73 millions de notifications envoyées via les applications.

#### Nouveaux équipements d'information voyageur

La RTM poursuit la modernisation et le déploiement des écrans d'information en temps réel.

Les stations de métro et les pôles d'échanges associés sont progressivement équipés d'écrans d'information voyageur modernes, présentant l'information en temps réel des lignes à proximité et les infos trafic, afin de faciliter les correspondances.

En 2024, 11 nouvelles stations et Pôles d'Échanges Multimodaux ont été équipés (Désirée Clary, Joliette, Noailles, Castellane, Périer, Sainte-Marguerite, Vieux-Port, Réformés, Malpassé, Estrangin et Fourragère), en plus des 8 sites qui l'avaient été précédemment (Ballard, Bourse, Rond-Point du Prado, La Timone, La Rose, Gèze, Bougainville et Saint-Charles).

Avec ces nouveaux écrans, qui font suite au déploiement des Bornes d'Information Voyageur autonomes sur 150 arrêts de bus, 78 % des voyageurs du réseau RTM disposent désormais de l'info temps réel aux arrêts. L'ensemble de ces dispositifs bénéficie de la sonorisation de l'information voyageur déclenchable par télécommande.

#### L'information voyageur physique

En 2024, les équipes RTM en charge de la signalétique et l'information voyageur de tout le réseau urbain et intra-urbain se sont réorganisées pour continuer d'accompagner et d'orienter les clients dans leurs déplacements quotidiens en visant toujours plus d'efficacité et de réactivité.

D'autre part, l'ensemble des supports ont été retravaillés :

- la signalétique et l'information voyageur au point d'arrêt et en embarqué ;
- les fiches horaires de l'ensemble des lignes de bus, métro et tramway ;
- les dépliants commerciaux ;
- les différents plans des réseaux et de chaque ligne ;
- la signalétique liée à des travaux sur le réseau.

Une mobilisation importante a été nécessaire pour assurer la production, le déploiement de nombreux supports d'information voyageur et de signalétique en lien avec les grands événements, travaux, lancements de nouvelles offres :

- l'arrivée de la flamme Olympique et JO 2024 ;
- Des + dans les bus ;
- les 2 lignes de Noctambus ;
- la campagne Pass Permanent ;
- la campagne de fraude PV pédagogique ;
- la fermeture partielle du métro entre La Joliette et Gèze ;
- la fermeture temporaire du T2/T3 ;
- le déploiement de l'Open Payment sur les parkings relais.



En complément, une signalétique statique spécifique a été déployée pour la période des travaux de mise en accessibilité des stations Castellane et La Timone, la mise en service du nouveau Pôle d'Échanges Multimodal La Fourragère, la rénovation de la station Noailles, les remplacements des escaliers mécaniques, ou encore l'habillage des nouveaux Portillons Anti-Fraude (PAF).

En parallèle, le projet de modernisation de la signalétique statique du réseau métro, avec la déclinaison d'une nouvelle charte, se poursuit en lien avec le projet Rénov' Station.

5.5.2. SERVICES DIGITAUX

Les services numériques proposés aux voyageurs constituent un complément indispensable à une offre de transport performante. La RTM propose une vaste gamme de services en ligne pour accompagner au plus près les voyageurs dans leur parcours et répondre à leurs attentes : recherche d'itinéraire, horaires en temps réel, souscription aux pass permanents et paiement des PV en un clic, demandes d'information... La RTM fait régulièrement évoluer ses outils numériques et propose de nouveaux services adaptés aux besoins spécifiques des voyageurs : RTM Alerte, offres multimodales sur appli (autopartage, trottinettes, vélos...).

**L'application mobile RTM**  
L'appli mobile reste l'outil favori des clients RTM. Depuis sa création, fin 2013, la communauté de clients ne cesse d'augmenter et sa fidélité est constante. Avec une clientèle active, nous comptons en moyenne 2 visites par jour et par utilisateur. Le succès de cet engagement repose sur une interface simple au plus près du service rendu sur le terrain, optimisée et adaptée au plus grand nombre. L'expérience utilisateur est régulièrement testée et approuvée par un panel d'utilisateurs internes ou externes à la RTM.

En 2024, l'appli RTM élargit son horizon en couvrant de nouveaux territoires pour répondre aux attentes de nos clients dans d'autres villes. Forte de son succès auprès de la communauté marseillaise, elle prend désormais une dimension métropolitaine en intégrant les offres des villes

Au-delà de conférer une ambiance plus harmonisée et moderne à la station, ce projet a pour objectif de renforcer la visibilité et la compréhension de la signalétique. Il facilitera l'orientation et offrira un parcours client plus efficace et à la portée de tous.

avoisinent : communes du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, La Ciotat, Ceyreste, communes des Pays de Martigues, Istres Ouest, Ensuès-la-Rédonne, Gémenos, Cassis, Carnoux, Roquefort-la-Bédoule, ainsi que les lignes autocar interurbaines et lignes express régionales. Ainsi, les habitants et/ou travailleurs de ces communes peuvent consulter les horaires de leurs lignes sur une seule application.

L'application mobile RTM, grâce à son ancrage local, résiste bien aux assauts des références numériques telles que Google Transit, SNCF Connect, Moovit... qui s'implantent sur le marché digital de la mobilité des territoires.

Les chiffres de fréquentation de l'appli RTM en 2024 en témoignent avec de fortes progressions :

- 88 000 visites/jour (50 000 en 2023) ;
- 46 000 visiteurs uniques/jour (29 000 en 2023).

**RTM Alerte**  
Afin de continuer à améliorer le sentiment de sécurité, la RTM a développé RTM Alerte. Grâce à un bouton SOS dans l'application RTM, l'utilisateur peut alerter instantanément les agents du Centre de Supervision des Réseaux (CSR), par message ou appel vocal, lors d'un incident dont il est victime ou témoin lors de ses déplacements : malaise, vol, harcèlement, accident...

En 2024, pour sa deuxième année, RTM Alerte a permis aux clients de déclencher près de 7 800 alertes, dont près de 80 % par message.

Après les traitements de premier niveau, ce sont 82 alertes qui ont été qualifiées sécurité. Au total elles ont permis une trentaine d'interventions terrain du Groupe d'Assistance et de Protection (G.A.P), des agents de sécurisation, de la police ou des secours, pour assurer la protection des voyageurs. 91 % des alertes sont prises en charge en moins de 30 secondes.

**Le site Internet rtm.fr**  
Le site Internet de la RTM demeure une vitrine indispensable de l'offre et des activités RTM.

- Il permet aux clients :
- de consulter l'information voyageur dans son intégralité : horaires temps réel, info trafic, itinéraire, tarifs, fonctionnement des équipements ;
  - d'effectuer des démarches en ligne : souscription au Pass Permanent, paiement des PV ;
  - de consulter l'offre multimodale de la RTM et les offres des services de mobilité partenaires (vélo, autopartage, trottinettes...) ;
  - de consulter l'actualité du groupe RTM, ses services et ses engagements.

Au-delà de l'information voyageur en temps réel pour accompagner nos clients au quotidien, le site Internet est un véritable relais d'information terrain et un support complémentaire sur lequel s'appuient toutes nos communications d'affichage et offline en général. Les chantiers importants du réseau y sont annoncés, expliqués et détaillés et les annonces majeures y sont relayées par communiqué de presse ou page dédiée.

En 2024, le site s'est adapté et modernisé pour accueillir les nouveaux formats de lignes circulant du matin au soir, ainsi que les deux nouvelles lignes de nuit N1 et N2.

- Quelques chiffres du site Internet RTM en 2024 :
- 21 000 visites/jour (20 000 en 2023) ;
  - 16 000 visiteurs uniques/jour (14 000 en 2023).

**La carte interactive**  
La carte interactive, accessible depuis l'application ou le site rtm.fr, est un outil à part entière de notre gamme digitale. Elle permet de relayer les informations du terrain de façon visuelle, avec le positionnement des bus en temps réel, les horaires en temps réel aux arrêts, la localisation des nouveaux arrêts, l'alerte trafic sur les lignes, l'état des équipements – remontées mécaniques et ascenseurs – en temps réel, la disponibilité des places dans les P+R... Véritable relais des nouvelles topologies de lignes, elle permet une approche illustrée plus précise et qualifiée.

Quelques chiffres de la carte interactive RTM en 2024 :

- 3 000 visites/jour (idem en 2023) ;
- 2 600 visiteurs uniques/jour (idem en 2023).

**Le site Internet lebateau-frioul-if.fr**  
Après la refonte UX UI du site clients en 2023, le site lebateau-frioul-if.fr a bénéficié d'une refonte de son module de réservation en ligne en 2024. Celui-ci a été simplifié et optimisé pour offrir une expérience utilisateur plus engageante. Sa consultation journalière suit la saisonnalité touristique et événementielle (sortie du film Le Comte de Monte-Cristo le 24/06/24 par exemple).

Quelques chiffres du site Internet Lebateau en 2024 :

- 2 600 visites/jour (avec un pic en haute saison au mois d'août : 6 000) ;
- 2 000 visiteurs uniques/jour (avec un pic en haute saison au mois d'août : 4 600).

**Le site Internet lecaraixmarseille.com**  
Quelques chiffres du site en 2024 :

- 254 000 visiteurs uniques/an soit une moyenne de 21 200/mois ;
- Durée moyenne par visite : 6,10 minutes.

**Le site Internet leveloplus.com**  
Quelques chiffres du site en 2024 :

- 17 000 visiteurs uniques/an soit une moyenne de 1 400/mois ;
- Durée moyenne par visite : 4,24 minutes.

### 5.5.3. DISTRIBUTION ET LA COMMERCIALISATION

L'achat des titres et abonnements est un moment clé dans le parcours voyageur, dont la performance impacte la satisfaction client et la fraude. Le groupe RTM innove sans cesse pour faciliter l'achat des titres de transport et la mise à jour de ses dossiers clients par ses équipes.

#### Poursuite du développement du paiement par carte bancaire, l'Open Payment

Le paiement par carte bancaire a été lancé en septembre 2023 sur l'ensemble du réseau RTM, à l'initiative de la Métropole. Il permet aux voyageurs de payer et valider leur trajet avec leur carte de paiement sans contact, leur smartphone ou encore leur montre connectée. **Ce service a trouvé rapidement sa clientèle avec près de 10 M€ de recettes en 2024.**

#### Réseau de distribution de titres de transport

Le réseau de distribution physique des titres de transport s'appuie sur plusieurs canaux, afin de répondre aux besoins de l'ensemble des voyageurs, au plus près de l'offre de transport.

- **232 distributeurs RTM** restent le principal canal de vente pour les clients. En plus de permettre l'achat de titres et abonnements, les distributeurs permettent la télédistribution des statuts (donnant des droits aux tarifs réduits) et des produits.

- **140 dépositaires** (vendeurs agréés) permettent un maillage des points de vente sur l'ensemble du territoire.
- **Des partenaires grands comptes** achètent et distribuent des titres de transport et abonnement : 1 700 entreprises clientes, administrations, établissements scolaires, associations... (dont 550 en convention).

#### Espaces d'accueil

**8 espaces d'accueil clients** répartis sur le réseau assurent l'accueil de nouveaux clients, la gestion des dossiers clients, l'information aux voyageurs et le service après-vente. Ces agences assurent en moyenne 3 500 contacts clients par jour.

En 2024, la RTM a mis en place un plan de formation à l'accueil des victimes de violences sexistes et sexuelles. L'ensemble des agents des espaces d'accueil clients sont progressivement formés à l'accueil et l'orientation des victimes de violences sexistes et sexuelles, grâce à un partenariat avec la start-up Umay.



### 5.5.4. OFFRE MULTIMODALE

#### a. Les alternatives à l'autosolisme

La RTM s'associe aux autres acteurs de la mobilité du territoire pour répondre à l'ensemble des besoins de déplacement, promouvoir l'intermodalité et rendre les alternatives à l'autosolisme attractives.

Pour cela, la RTM conclut régulièrement des partenariats avec les autres fournisseurs de mobilité (autopartage Citiz, trottinettes en libre-service, abri vélo...) et collabore avec la Métropole (pour les services vélo) afin d'intégrer ces offres à son application et de mettre en place des offres commerciales pour les abonnés RTM.

Ainsi en 2024, les abonnés RTM peuvent profiter d'offres commerciales sur les services Levélo, Levélo+, le covoiturage, l'autopartage Citiz, et les trottinettes VOI.

#### b. Les pôles d'échanges, lieux de services multimodaux

Afin de faciliter le report vers le réseau de transport en commun, la RTM développe ou opère des services multimodaux au sein des 22 pôles d'échanges qu'elle exploite à Marseille.

Ce sont des places de stationnement, des places de stationnement vélo sécurisé et un espace de stationnement réservé au covoiturage au sein du nouveau P+R de La Rose, avec une caméra intelligente qui détecte le nombre d'occupants dans le véhicule. La RTM est le 2<sup>e</sup> réseau français, après Rennes, à expérimenter des espaces réservés au covoiturage avec comptage par caméra.



# 5.6. RELATION CLIENT ET DYNAMIQUE COMMERCIALE

## 5.6.1. ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (certifié NF Service)

La RTM assure un service aux clients par téléphone du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30 au 04 91 91 92 10 (certifié NF). En 2024, **68 000 appels ont été traités** directement par les opérateurs.

Les principaux motifs sont de type commercial (produits, abonnements, titres ou dossiers clients). Les services digitaux (sites RTM, application mobile, alertes trafic) et l'information voyageur sur le réseau permettent la diminution de la part des demandes d'information sur les horaires ou itinéraires.

## 5.6.2. RÉCLAMATIONS CLIENTS ET DEMANDES D'INFORMATION (certifiées NF Service)

### a. Établissement urbain

**13 770 contacts ont été reçus en 2024** (12 990 en 2023), dont 8 415 réclamations/SAV et 5 355 demandes d'informations avec un délai moyen de réponse de 3,3 jours.

### Enquête satisfaction - Service Relations Clientèle Période d'enquête : Année 2024



Depuis 2023, la RTM a mis en place un outil intégré 360° optimisant les délais de traitement et la gestion unifiée des requêtes. Une enquête de satisfaction destinée aux clients ayant contacté le service Relations Clientèle est désormais systématiquement envoyée à la clôture d'un dossier.

Résultats : **un taux de réponse de 21,5 %**, et **80 % des clients ont attribué une note de satisfaction globale de 3 ou 4 étoiles**.

### b. Établissement interurbain

**1 162 réclamations en 2024**, soit un ratio d'une réclamation pour 11 665 voyages. Celui-ci témoigne d'une bonne qualité de service. Le service non assuré représente toutefois 37,7 % des réclamations.

	JANV.	FÉV.	MARS	AVRIL	MAI	JUIN
Total 2024	104	86	106	83	43	108
Total 2023	103	94	101	81	117	152
%	1,0 %	- 8,5 %	5,0 %	2,5 %	- 63,2 %	- 28,9 %

	JUIL.	AOÛT	SEPT.	OCT.	NOV.	DÉC.
Total 2024	112	52	121	150	140	57
Total 2023	203	114	176	155	88	70
%	- 44,8 %	- 54,4 %	- 31,3 %	- 3,2 %	59,1 %	- 18,6 %



### 5.6.3. CAMPAGNES CRM

Au-delà de la gestion clients, l'outil CRM RTM est un puissant outil de communication qui s'inscrit pleinement dans cette dynamique : il permet de mieux correspondre avec nos clients, d'anticiper leurs besoins, de les fidéliser et de prospecter. Cet outil est utilisé quotidiennement afin de créer des campagnes ciblées et personnalisées par e-mail et SMS : communications transactionnelles (notification SEPA...), relationnelles (carte retrouvée...) ou commerciales (prospection ou produit plus adapté selon les situations, promotion de nouvelles offres et services...). Ces campagnes sont totalement intégrées au suivi opérationnel métiers, au plus près des parcours clients.

En 2024, ce sont près de **70 campagnes e-mails/SMS (22 parcours multicanaux)** qui ont été automatisées à destination des clients.

### 5.6.4. ANIMATION COMMERCIALE

#### Promotion de l'offre sur le terrain

En 2024, la RTM continue de renforcer sa présence sur le terrain afin d'informer les habitants et les voyageurs sur les transports en commun ainsi que sur les offres d'abonnement adaptées à chaque public. Cette année, elle mène de nombreuses campagnes à travers diverses actions.

- **Participation à des événements** : présence lors de la Foire de Marseille, du Forum des Seniors, de Studyrama et du Salon étudiant.
- **Animations en centres commerciaux** : actions menées dans divers centres commerciaux pour toucher un large public.
- **Animations sur les campus étudiants** : interventions sur les campus d'Aix-Marseille Université, KEDGE, Campus Saint-Charles, Luminy et La Cadenelle.
- **Animations en entreprises et institutions** : présence auprès d'EDF, des Maisons de l'Emploi, d'AG2R, de HARIBO, de la DREAL, de la Ville de Marseille et de l'APHM.

Grâce à des logiques de relance et des parcours de contact optimisés, la RTM atteint de très bonnes performances, **avec un taux d'ouverture de 65 %**.

**Plus de 2,8 M d'e-mails et 1,7 M de SMS ont été envoyés, dont 1,5 M d'e-mails marketing** (prospection commerciale, actualité du réseau...). Cela représente **22 % d'augmentation** par rapport à 2023. **567 031 contacts uniques** ont été adressés via ces campagnes e-mails et SMS.

À noter cette année, le **lancement de la newsletter** à destination de la base de données voyageurs. Il s'agit d'une communication bimestrielle avec au programme : actualités du réseau, projets, nouveautés, services... afin d'informer et de faciliter les déplacements de la clientèle.

- **Conférences et formations à la mobilité** : sensibilisation et accompagnement à la mobilité dans des structures d'apprentissage et de réinsertion comme la Mission Locale, Live et Apprentis d'Auteuil.

#### Communication abonnement

Dans le cadre de la campagne de promotion du Pass Permanent en septembre 2024, la RTM a déployé une campagne de communication directe d'envergure. Plus de 300 000 supports d'information (liasses de demande d'abonnements) ont été diffusés dans les zones stratégiques, notamment aux établissements scolaires et universitaires de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons.

#### Accompagnement client lors des événements

La RTM assure l'accueil des visiteurs lors des grands événements grâce à un déploiement renforcé sur les principaux points d'entrée du réseau (gare routière aéroport et Saint-Charles, station Saint-Charles). En 2024, un dispositif exceptionnel a été mis en place pour accompagner un événement majeur à Marseille : Les jeux Olympiques de Paris 2024.

En plus des dispositifs habituels, **la RTM a mobilisé près de 70 collaborateurs** « Gilets rouges » pour accueillir, informer et orienter les visiteurs dans les principales stations de métro. Pour renforcer cet accompagnement, un dispositif externe d'agents « Gilets bleus » a été déployé sur le terrain afin d'assurer une assistance supplémentaire aux voyageurs et de garantir une meilleure fluidité des déplacements pendant l'événement.

### 5.6.5. ADMINISTRATION CLIENTS

Près de **300 000 changements de statuts** (idem 2023) ont été réalisés.

L'administration clients RTM continue à utiliser l'API (Application Programming Interface) fournie par la DINUM (Direction Interministérielle du Numérique) pour les étudiants, ce qui a permis cette année encore **la mise à jour de 50 000 dossiers clients**, sans aucune démarche de leur part. La finalisation de l'interface et les tests de l'API permettront en 2025 les mises à jour automatiques et unitaires des bénéficiaires de la complémentaire santé solidaire sans participation financière.

- 8 300 télé distributions unitaires envoyées manuellement ;
- 90 000 attributions libre-circulation (idem 2023) ;
- 40 000 créations d'abonnements Pass Permanent (38 000 en 2023), dont 57 % en ligne ;

#### Accompagnement client lié à l'évolution de l'offre ou à un incident d'exploitation

En début d'année 2024, un incendie dans le parking souterrain Sadi-Carnot a entraîné la fermeture temporaire du tramway sur la rue de la République. Pour assurer la continuité du service, **la RTM a déployé une information renforcée et mobilisé des agents sur le terrain afin d'orienter les voyageurs vers des itinéraires alternatifs**.

Par ailleurs, au cours de l'année, **la RTM a accompagné la restructuration du réseau de nuit, marquée par la création des lignes Noctambus N1 et N2, ainsi que de la ligne 59**. Une campagne d'information ciblée et une présence terrain renforcée ont permis aux usagers de s'approprier cette nouvelle offre et de faciliter leurs déplacements nocturnes.

- 12 700 Pass mensuels et annuels grands comptes attribués (13 300 en 2023) ;
- 8 000 abonnés Pass Permanent justifiés par Internet ;
- 3 000 statuts « Forces de l'ordre » en cours de validité (3 300 en 2023) ;
- 600 Pass attribués mensuellement aux personnes évacuées (idem 2023) ;
- 850 réclamations traitées venant du service clients statuts, les « libre-circulation », les Pass Permanent (750 en 2023) ;
- 86 000 statuts attribués manuellement ;
- une quarantaine de demandes de Pass Permanent PV Pédagogique en décembre 2024, premier mois de l'opération.
- Gestion des opérations liées aux délibérations de la Métropole (personnes défavorisées issues de logements très précaires...).

## 5.7. ÉTUDES ET PLANIFICATIONS

### 5.7.1. ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENTÈLE

#### a. Enquête de satisfaction réseau

Ce baromètre, renouvelé chaque année en octobre, est administré à près de 7 000 clients qui sont invités à s'exprimer sur leur niveau de satisfaction globale et détaillée sur leur réseau de transport.

L'analyse des résultats permet d'étudier et de suivre dans le temps les niveaux de satisfaction des clients et les leviers à actionner pour améliorer leur expérience.

- **Réseau RTM : 86 % de satisfaction**  
(contre 84 % en 2023).
- **Bus : 79 % de satisfaction**  
(contre 78 % en 2023).
- **Métro : 85 % de satisfaction**  
(contre 87 % en 2023).
- **Tramway : 96 % de satisfaction**  
(contre 95 % en 2023).

La satisfaction des clients pour le service fourni par la RTM reste forte avec toujours près de 9 clients sur 10 satisfaits.

Ces résultats demeurent élevés malgré une année marquée par de nombreux événements qui ont impacté l'expérience clients sur le réseau. L'accueil des jeux Olympiques a généré avec succès 1,2 million de voyageurs supplémentaires, mais a aussi accentué la pression dans les transports, notamment pour les clients habituels, dans un contexte de travaux sur le réseau.

Bien que le taux de satisfaction sur le métro reste assez élevé, il continue néanmoins de décliner pour atteindre son niveau le plus bas depuis 2011, avec seulement 85 % d'utilisateurs satisfaits.

Si les travaux d'amélioration du service, avec l'automatisation du métro (fermeture du métro le soir, rénovation de stations, travaux d'accessibilité), ont gêné les clients, ce sont surtout les problèmes de nettoyage qui sont mis en avant

très négativement par la clientèle (mouvement social conséquent de la société de nettoyage puis mise en œuvre difficile d'un nouveau prestataire. Une forte insatisfaction se manifeste ainsi quant à l'état et la propreté des stations (deux clients sur trois insatisfaits) et des rames (un client sur deux), et en fait le principal levier de l'expérience métro.

Les taux de satisfaction relatifs aux bus et aux tramways se maintiennent malgré des difficultés rencontrées sur l'offre de service. Ainsi, l'incendie du parking République a entraîné l'interruption partielle des lignes T2 et T3 pendant plus de deux mois, ces dernières étant remplacées par une offre de bus de substitution. Côté bus, d'importants travaux sur les axes routiers, notamment autour du tramway Nord/Sud et du BHNS B4, combinés à la surcharge de certaines lignes, ont significativement affecté la fluidité des déplacements en bus pour nos clients.

#### b. Enquête de satisfaction gare routière

Dans le cadre de la certification NF Service Pôle d'Échanges Multimodal, une enquête de satisfaction spécifique est également menée chaque année à la gare routière Saint-Charles.

Malgré le mouvement social important de la société de nettoyage sur le périmètre SNCF à divers moments de l'année, la satisfaction de la clientèle des guichets de la gare routière reste stable et à un très haut niveau : **96 % de clients satisfaits du service des guichets de la billetterie métropolitaine et régionale, et 93 % de clients satisfaits des guichets de la billetterie nationale et internationale**. Une forte insatisfaction se manifeste cependant quant à la propreté (un client sur deux insatisfait), et en fait le principal point faible du lieu.



#### c. Enquête de satisfaction des réseaux des Lignes de l'Agglo, Ciotabus et Ulysse

Mené en début d'année 2024, le baromètre de satisfaction des réseaux Lignes de l'Agglo, Ciotabus et Ulysse a été administré à plus de 2 300 clients de ces filiales.

Les résultats révèlent un haut niveau de satisfaction, notamment sur les Lignes de l'Agglo pour lesquelles 95 % des usagers du tramway se déclarent satisfaits, dont 1 sur 2 très satisfait. Ce taux atteint environ 90 % pour les bus et les cars, dont 1 client sur 3 très satisfait.

Enfin, **87 % des clients sont satisfaits des réseaux Ciotabus et Ulysse**, avec 1 usager sur 5 très satisfait.

Des axes d'amélioration communs aux 3 réseaux de bus et cars émergent de l'étude : le niveau d'offre (fréquence, respect des horaires et amplitude), en particulier le week-end, et les informations en situation perturbée.

#### d. Enquête de satisfaction des services Lanavette et Lebateau

Réalisée en août 2024 auprès de près de 1 000 clients, quelques jours après les dernières épreuves des JO, l'étude révèle une **satisfaction excellente pour Lebateau et Lanavette**. Quasiment tous les utilisateurs se disent satisfaits, dont 1 sur 2 très satisfaits, et une part importante ne voit spontanément aucun point à améliorer.

L'utilisation demeure principalement orientée vers le loisir et reste occasionnelle. Toutefois, le profil des usagers se distingue quelque peu : Lebateau ainsi que les navettes Pointe-Rouge et Estaque sont davantage empruntés par des familles marseillaises, tandis que la navette des Goudes attire surtout des touristes et des groupes d'amis.

#### e. Enquête sur l'expérience de déplacement des femmes

Parce que **60 % des déplacements sur le réseau RTM sont effectués par des femmes**, la RTM a souhaité questionner leur expérience de mobilité, identifier leurs spécificités de déplacement, et les principales difficultés auxquelles elles pouvaient être confrontées.

Une étude, combinant enquête terrain auprès de 15 femmes, et enquête quantitative auprès de 1 500 femmes et 400 hommes, a été menée au 1<sup>er</sup> semestre 2024.

L'enquête a notamment permis d'objectiver les conséquences de l'insécurité sur les déplacements des femmes (notamment en termes de stratégie d'adaptation) et a mis en lumière les spécificités de déplacements des femmes et leurs besoins. Elle a également permis d'évaluer la pertinence des dispositifs mis en place pour y répondre (descente à la demande, alertes sécurité, amélioration des éclairages...). Ce focus sera poursuivi et permettra de continuer à alimenter nos plans d'actions.

### 5.7.2. ENQUÊTE D'IMAGE DE LA RTM (Périmètre marseillais)

L'étude, réalisée en décembre 2023 auprès de 1 000 individus, clients ou non clients de la RTM, s'est déroulée dans un contexte particulier, entre la fermeture du métro en soirée et l'incendie du parking qui a impacté l'exploitation du tramway. Ces résultats viennent corroborer les résultats de l'étude de satisfaction.

Ainsi, **3 Marseillais sur 4 ont une image positive de la RTM**, bien que celle-ci ait baissé de 5 points par rapport à 2019. Ce **recul est principalement lié à la perception de la qualité de service et de l'offre** de transport (respect des horaires, fiabilité du métro, amplitude horaire, fréquence de passage et adéquation aux déplacements en centre-ville).

### 5.7.3. AUTRES ENQUÊTES

Le groupe RTM place le client au cœur de la création et de l'évolution de ses services. **Un panel d'environ 1 500 clients volontaires est régulièrement sollicité pour donner son avis sur les projets en cours, et construire les services de demain avec les agents de la RTM.**

Le recours à ce panel ou à des groupes de clients spécifiques selon les besoins permet de recueillir plusieurs fois par an des avis sur de nombreux sujets tels que :

- le sentiment de sécurité ;
- l'application mobile et le site Internet ;
- les services d'information voyageur du futur métro ;
- la propreté ;
- la satisfaction ;
- les campagnes de communication.

Des ateliers, entretiens, parcours sont régulièrement mis en place pour proposer aux clients d'apporter leur expérience et leurs idées dans la conception des nouveaux services de la RTM. Plusieurs ateliers avec les utilisateurs ont été menés pour faire évoluer les outils d'information aux voyageurs (écrans, alertes trafic, application

L'image institutionnelle quant à elle se maintient, voire s'améliore sur la dimension environnementale.

Si assez classiquement, l'image de l'entreprise est meilleure auprès des clients que des non-clients, il est intéressant de souligner que ceux ayant constaté des améliorations en matière de sécurité affichent une opinion plus positive.

Enfin, l'impact des travaux de modernisation du métro se fait sentir : les usagers non affectés par ces perturbations ont une vision plus favorable.

mobile), information voyageur Neomma, ainsi que pour concevoir le nouveau service d'alerte sécurité ou encore le nouveau visiophone dans l'enceinte du métro.

Des parcours clients sont également régulièrement mis en place pour comprendre toutes les dimensions de l'expérience de déplacement sur des thèmes comme le sentiment de sécurité ou encore la perception d'état et de propreté du réseau.

#### a. Nouveaux abribus

Dans le cadre du renouvellement de l'ensemble des abribus du réseau marseillais, plus de 500 clients ont été sollicités au mois de juin pour partager leur avis.

Selon les résultats, **ces nouveaux abribus améliorent l'expérience client**, avec 90 % des sondés qui estiment que leurs déplacements s'en trouvent facilités. Ils sont systématiquement mieux évalués que les anciens, et en particulier sur les aspects de modernité et de visibilité : facilité de repérage, visibilité générale, du nom, des lignes et de leur direction, mais également sur les aspects de confort d'attente et de propreté perçue.

#### b. Covering tramway

Afin de réduire la température à l'intérieur du tramway, la RTM a expérimenté au cours de l'été des adhésivages des rames avec des vinyles micro-perforés pour diminuer l'exposition au soleil.

Au cours de cette expérimentation, plus de 1 000 clients ont été invités à partager leur avis lors de leur déplacement de jour comme en soirée.

Les 2 habillages ont obtenu un accord favorable. En revanche, si la satisfaction globale semble être améliorée, **cet adhésivage ne solutionne pas le problème de perception de température à bord**. Les bénéfices objectifs restent limités, que ce soit sur la température ressentie, le confort, l'odeur ou la propreté. Aucun impact négatif n'a été observé sur le sentiment de sécurité en lien avec le manque de visibilité, malgré quelques remarques spontanées notamment le soir.

En revanche, on note un bénéfice sur la perception de l'état du véhicule, probablement en lien avec l'aspect moderne que confèrent ces habillages. Ces habillages ont renforcé l'image d'une entreprise qui s'efforce d'innover pour améliorer l'expérience de déplacement de ses clients.

#### c. Enquêtes Origine/Destination (O/D) des lignes de bus

Cette enquête permet d'estimer le nombre de voyages effectués quotidiennement sur les lignes étudiées. Elle permet d'éclairer les évolutions de charge du réseau et fournit des informations essentielles sur l'origine et la destination du déplacement, la chaîne modale, les motifs de déplacement, la fréquence et le profil des usagers, les matrices O/D et les courbes de charge par tranche horaire.

L'ensemble des lignes de bus du réseau est enquêté sur un cycle de 4 ans. En 2024, 17 lignes de bus ont été étudiées dans le cadre de cette enquête (4, 6, 7, 9, 10, 21jet, 22, 35, 44, 46, 47, 48, 51, 54, 60, 67 et 73).

**Au total, les lignes de bus de jour du réseau marseillais enregistrent plus de 422 000 voyages quotidiens en 2024, soit une progression de 1 % par rapport à 2019** (417 000 voyages quotidiens).

Les évolutions les plus marquantes depuis 2019 :

- **La ligne B1 : avec près de 23 000 voyages réalisés quotidiennement sur la ligne** (+ 27 %), B1 reprend sa position de tête devant B2 (18 000 voyages en 2021).
- **Les lignes 31, 32 et 89 : chacune enregistre entre 16 000 et 17 000 voyages quotidiens** (+ 20 à 24 %). Leur forte affluence et leur saturation régulière soulignent le besoin de renforcement des transports dans ce secteur, en lien avec la future refonte du réseau.
- **La ligne 70 : 12 000 voyages quotidiens**, soit une baisse de 16 % principalement due aux perturbations causées par les travaux du tramway Nord/Sud.

#### d. Enquêtes Origine/Destination (O/D) des lignes de métro

Une enquête Origine/Destination a été réalisée sur le métro à l'automne 2024. Elle révèle un nombre de voyages en progression sur le mode métro depuis la dernière enquête (datant de 2022).

- **333 100 voyages sont réalisés quotidiennement en 2024** sur le métro soit une progression globale de + 4% (vs 320 900 voyages en 2022) que l'on retrouve sur M1 et M2.
- **162 600 voyages quotidiens sur M1**, soit 3% d'augmentation (vs 157 200 en 2022).
- **170 500 voyages quotidiens sur M2**, soit 4% d'augmentation (vs 163 700 en 2022).
- **M2 reste plus fréquentée que M1** depuis la création de Gèze en 2019.

#### e. Enquête fraude

Chaque année, le groupe RTM externalise la réalisation d'une mesure du taux de situations irrégulières sur son réseau afin, d'une part, d'obtenir une connaissance précise, tant quantitative que qualitative, de la fraude et, d'autre part, d'analyser le plus finement possible son évolution. Les résultats détaillés permettent ensuite d'alimenter les plans d'actions du groupe.

En 2024, les enquêtes menées sur la base de 27 400 voyages ont eu lieu au mois de novembre, dans un contexte de montée en puissance de la lutte contre la fraude.

Ce renforcement a notamment abouti à l'installation de nouveaux portillons anti-fraude dans les stations de métro et à une augmentation de 30 % des opérations de contrôle depuis la mise en place du Groupe d'Assistance et de Protection (G.A.P). Par ailleurs, les outils de lutte contre la fraude ont continué à se développer depuis l'enquête avec la création du dispositif Stop Fraude et la mise en œuvre du procès-verbal pédagogique.

À noter toutefois que ce contexte a été perturbé par de nombreux événements exceptionnels, notamment sur les modes lourds, avec le métro interrompu le soir et des bus de substitution gratuits (Neomma), l'interruption partielle des lignes de tramway T2 et T3 suite à l'incendie du parking République en début d'année, la saturation de certaines lignes de bus entravant l'accès aux valideurs, ainsi que des problèmes de disponibilité des valideurs déployés pour l'Open Payment.

L'étude montre une diminution des situations irrégulières depuis 2021 (- 6,2 points), résultant d'une baisse conjointe sur les 3 modes de transport : le métro (- 1,7 point), le tramway (- 6,6 points) et le bus (- 8,4 points). Sur cette période, la fraude dite dure – avec perte de recettes – a diminué de 4 points, atteignant 24,7 %, soit près de 25 000 voyages en fraude dure en moins chaque jour sur le réseau. Cette amélioration est plus fortement marquée chez certains profils tels que les jeunes, scolaires ou étudiants, les usagers quotidiens du réseau, ainsi que sur certaines lignes spécifiques.

Un autre résultat important démontre l'efficacité des actions de lutte contre la fraude : **38 % des voyageurs ont été contrôlés au cours des 4 dernières semaines sur le réseau**, et parmi eux, 75 % sont en règle contre 65 % de ceux n'ayant pas été contrôlés.

## 5.8. QUALITÉ DE SERVICE

### 5.8.1. PÉRIMÈTRES DE CERTIFICATION NF SERVICE

La satisfaction des voyageurs est au cœur de la stratégie de la RTM : plus de 900 000 voyages/jour bénéficient désormais d'une certification qualité de service délivrée par l'AFNOR (Association Française de Normalisation).

L'obtention de ces certifications exigeantes est le résultat d'une stratégie centrée sur la satisfaction des voyageurs depuis plus d'une dizaine d'années par la RTM.

L'engagement de service client de la RTM se décline en différents critères (information voyageur, régularité, ponctualité, confort, sécurité, propreté...) et présente des objectifs à atteindre définis par un comité tripartite composé de la Métropole Aix-Marseille-Provence, des associations de consommateurs et de la RTM.

Depuis 2007, la RTM est engagée dans le processus de certification qualité de service client.

Les 2 lignes de métro, les 3 lignes de tramway, la gare routière de Marseille Saint-Charles et les 3 lignes BHNS ont progressivement été certifiées NF Service.

Depuis 2013, les directions du Matériel Roulant (DMR) et des Installations Fixes et des Systèmes (DIFS) ont également reçu les certificats ISO 9001.

En 2021, la Direction des Ressources Humaines de la RTM recevait la certification QUALIOPI, référentiel national qualité en matière de formation et de développement des compétences.

Chaque année, un auditeur externe et indépendant mandaté par l'AFNOR vient évaluer le respect des engagements de service définis (audit d'environ 10 jours par an sur l'ensemble des périmètres).

En 2024, la RTM a obtenu la certification NF Service - Transport de voyageurs réseau sur les trois modes : bus, métro et tramway, et est devenue le premier réseau national à l'obtenir.

La certification NF Service du pôle d'échanges multimodal Saint-Charles a été renouvelée, ainsi que la certification ISO 9001 pour la Direction du Matériel Roulant et la Direction des Installations Fixes et des Systèmes.

Le rapport d'audit a souligné l'exemplarité de tous les services, avec notamment 100 % des indicateurs atteints pour le réseau et 100 % des indicateurs pour le pôle d'échanges multimodal de la gare routière Saint-Charles, ainsi qu'un système qualité mature et agile permettant de fiabiliser la planification et sécuriser les opérations de maintenance.

Les démarches NF Service et ISO 9001 sont des démarches complémentaires et intègrent désormais les 3 modes bus/métro/tramway.

Objectif : satisfaire le client dans une logique d'amélioration continue et de performance.

L'extension des périmètres certifiés au mode bus a permis d'avancer vers une synergie des démarches engagées dans l'entreprise.

Une certification NF Service est également menée sur le réseau interurbain avec le renouvellement de la certification sur les gammes suivantes :

- la ligne 50 Aix - Marseille dans la gamme lignes majeures ;
- les lignes 38 Martigues - Aéroport Marseille Provence et 100 Aubagne - Marseille dans la gamme lignes principales ;
- La ligne C237 dans la gamme de transport scolaire.



**Événement : La double certification NF Service et ISO 9001**

Le 31 mai 2024, la Régie des Transports Métropolitains (RTM) a officiellement reçu des mains du directeur général d'AFNOR Certification, Julien Nizri, le double certificat NF Service - Transport de voyageurs et ISO 9001 pour son réseau urbain historique (Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques, Septèmes-les-Vallons) sur les trois modes bus, métro et tramway.

Lors de cet évènement de communication externe organisé par la RTM, ont été conviés notre Autorité Organisatrice, les associations de représentants clients, les partenaires économiques, sociaux et les acteurs internes des démarches qualité NF/ISO 9001.

Hervé Beccaria, Directeur Général de la RTM, a notamment mentionné que les démarches de certification permettent « de répondre aux exigences contractuelles et d'accroître la satisfaction des clients dans une logique de performance, de progrès permanent et d'amélioration continue de la qualité de service. Les enjeux sont tout autant organisationnels que managériaux, financiers et de suivi de la satisfaction clients dans la durée. »

### 5.8.2. CONTRAT DE QUALITÉ AVEC L'AUTORITÉ ORGANISATRICE

#### a. RTM réseau historique

Les objectifs de qualité définis par le contrat sont en cohérence avec les démarches de certification. Les critères de la démarche qualité bus ont en effet été alignés sur la norme NF Service avec une mise en application depuis janvier 2019.

En 2024, les objectifs qualité ont tous été atteints sur l'ensemble de l'année.

#### b. Réseau Ulysse à Martigues

Synthèse des résultats de la démarche qualité sur le réseau Ulysse

Critère	Taux de conformité 2024	Rappel objectif
Respect des horaires	93,3 %	94 %
Accueil à bord des bus	98,5 %	98 %
Propreté des véhicules	96,1 %	95 %
Confort	96,6 %	98 %
Informations voyageur	99,5 %	98 %
Équipement des véhicules	96,2 %	94 %
Accueil physique et téléphonique agences	99,3 %	99 %



# 5.9. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

La Métropole et la RTM poursuivent en 2023 leurs efforts de mise en accessibilité du réseau de transport pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

## 5.9.1. BUS

### a. Réseau urbain Marseille

Au 1<sup>er</sup> janvier 2024, on dénombre **782 points d'arrêt accessibles** sur le réseau RTM, soit 31 % des arrêts. Le ratio d'accessibilité est en constante hausse depuis 2017 : de 20 % en 2017 à 31 % en 2024.

Un point d'arrêt accessible est un arrêt dont la configuration (hauteur et largeur du trottoir, pente, emplacement du mobilier urbain...)

### b. Réseau Lignes de l'agglomération Aubagne

Sur le réseau des lignes de l'agglomération :

- **100 % des lignes régulières sont accessibles ;**
- 100 % du parc de véhicules est accessible sur les lignes régulières ;
- 40 % des arrêts du réseau sont accessibles ;
- 100 % des conducteurs sont formés à la prise en charge de voyageurs en situation de handicap.

La filiale RTM TPE met également à disposition des habitants des services pour faciliter les déplacements de tous :

## 5.9.2. TRAMWAY

**100 % des rames et du réseau tramway sont accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite** : emplacements dédiés aux UFR dans les rames, bandes podotactiles sur les quais, informations visuelles et sonores à bord des rames et à quai.

Dans le cadre de l'extension du tramway T3 Nord/Sud, un groupe de travail a été constitué avec des représentants de toutes les formes de handicaps pour la conception des 15 futures nouvelles rames. Les thématiques abordées portaient sur

permettre au conducteur de déployer une rampe d'accès facilitant la montée et la descente des Usagers en Fauteuil Roulant (UFR).

Concernant le parc de véhicules, **100 % des bus de la RTM sont accessibles aux UFR**, ces derniers étant dotés d'une rampe d'accès rétractable faisant le lien entre le trottoir et le plancher du bus, et de places dédiées aux UFR.

- annonces vocales à bord des véhicules et aux stations de tramway ;
- affichages dynamiques à bord des véhicules, sur les principaux arrêts de bus et la totalité des stations de tramway ;
- écrans TFT (Thin-Film Transistor) d'information embarquée dans tous les véhicules de lignes régulières ;
- supports d'information adaptés aux déficients visuels (fiches horaires, plan de réseau, site Internet).

l'accessibilité des rames, les positions et la circulation des UFR, les commandes d'ouvertures de portes, l'orientation et le confort des sièges PMR, la signalétique, les appuis et maintiens.

**Les 13 nouvelles stations qui seront créées d'ici 2025 dans le cadre du projet NEOTRAM (extension du tramway Nord/Sud) seront, elles aussi, 100 % accessibles.**

## 5.9.3. MÉTRO

### a. La mise en accessibilité des stations

En 2024, deux nouvelles stations sont devenues accessibles : Vieux-Port et Rond-Point du Prado, portant à **9 le nombre de stations de métro accessibles aux UFR** (avec La Blancarde, Louis Armand, Saint-Barnabé, La Fourragère, Sainte-Marguerite, Gèze et Saint-Charles).

Les travaux de mise en accessibilité sont en cours dans les stations La Timone et Jules Guesde.

La mise en accessibilité des stations de métro inclut : la création d'ascenseurs entre la surface et le niveau de contrôle ainsi qu'entre le niveau de contrôle et chacun des quais, l'adaptation des lignes de péage pour intégrer un Portillon Anti-Fraude (PAF) adapté PMR et la création de zones refuges en cas d'incendie, à proximité immédiate des ascenseurs secours.

En parallèle, le projet d'automatisation du métro se poursuit : les futures rames du nouveau métro automatisé seront **100 % accessibles aux personnes à mobilité réduite depuis le quai**. Les associations de personnes en situation de handicap moteur ou sensoriel ont été associées à leur conception.

### b. La rénovation des escaliers mécaniques

Afin d'améliorer la disponibilité de ses escaliers mécaniques, la RTM a engagé depuis juillet 2022 des travaux de renouvellement. En 2024, ce sont **16 escaliers mécaniques** qui ont été renouvelés et mis en service sur les lignes M1 et M2.

## 5.9.4. CAR

Tous les véhicules Lecar sont accessibles aux usagers en fauteuil roulant. La mise en accessibilité des arrêts poursuit sa progression sous la gestion de la Métropole.

Les conducteurs sont sensibilisés à l'utilisation des rampes lors des formations continues obligatoires.

L'information voyageur vise à faciliter les déplacements des personnes avec des difficultés visuelles ou auditives :

- une annonce sonore indique la ligne et la direction lors de l'arrivée du véhicule à l'arrêt ;
- la girouette extérieure indique la ligne et la destination ;
- des annonces sonores et visuelles à l'intérieur des véhicules indiquent le prochain arrêt et la destination (uniquement en visuel).

## 5.9.5. PÔLE MARITIME

**L'ensemble des navires est accessible aux UFR** : les navettes, les bateaux vers le Frioul et le Ferry-Boat.

## 5.9.6. SERVICES DE TRANSPORT SPÉCIFIQUES

Parallèlement à cette mise en accessibilité progressive des réseaux, la RTM s'est vu confier ces dernières années par son Autorité Organisatrice l'exploitation de différents services de transport en porte-à-porte, dédiés aux personnes à mobilité réduite.

Elle s'engage ainsi au quotidien à apporter un service de qualité à cette clientèle au travers de :

- Mobi Métropole sur les zones Centre et Ouest du territoire Marseille Provence ;
- LeBus+ à la demande sur la zone Est Métropole ;
- Transcool 13 pour le transport des élèves en situation de handicap résidant à Marseille et scolarisés dans les établissements du territoire métropolitain.

## 5.9.7. INFORMATION VOYAGEUR POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Chaque année, la RTM investit pour proposer aux voyageurs en situation de handicap un réseau plus accessible, notamment à travers des services adaptés.

### a. Les Bornes d'Information Voyageur en temps réel équipées d'un dispositif sonore pour les malvoyants

Toutes les bornes et écrans déployés aux arrêts de bus, tramway et BHNS sont accessibles aux personnes malvoyantes grâce à une télécommande qui déclenche des informations sonores, à l'instar de la signalisation piétonne.

En 2024, 11 nouvelles stations et PEM ont été équipés (Désirée Clary, Joliette, Noailles, Castellane, Perier, Sainte-Marguerite, Vieux-Port, Réformés, Malpassé, Estrangin et La Fourragère), portant à 19 le nombre de stations dont l'information voyageur des écrans peut être vocalisée par les malvoyants.

### b. L'accessibilité aux services téléphoniques via la solution Acceo

Afin de permettre aux personnes sourdes ou malentendantes d'utiliser les services du centre de relation clients téléphonique, la RTM a mis en place une solution d'accessibilité téléphonique et physique, qui permet notamment la transcription instantanée de la parole et la visio-interprétation en langue des signes française. Le service est accessible depuis le site rtm.fr.

### c. Le site rtm.fr : respect des recommandations Web Accessibility Initiative (WAI)

Le site Web de la RTM respecte les recommandations d'accessibilité publiées par le consortium WAI (Web Accessibility Initiative) du W3C. Il a été conçu afin de permettre au plus grand nombre d'internautes d'accéder à ses contenus sans difficulté. Un onglet « Accessibilité » en page d'accueil permet de modifier les contrastes et de réduire le nombre de couleurs pour faciliter la lecture des malvoyants.

### d. Les visiophones

Une nouvelle génération de visiophones est déployée depuis fin 2024 sur l'ensemble des stations, et permet ainsi aux voyageurs d'entrer en contact avec un agent à distance : informations commerciales, informations sur le trajet, questions de sécurité, ouverture PMR. Une fonctionnalité de tchat avec l'opérateur rend ce service accessible aux personnes malentendantes.



## 6. DONNÉES SÛRETÉ

L'année 2024 a marqué la continuité du développement des projets stratégiques de sûreté du groupe RTM avec une activité soutenue et des résultats positifs. De grands événements ont eu lieu à Marseille, comme l'arrivée de la flamme Olympique et les JO 2024. La lutte contre la fraude et la sécurisation du réseau ont été des priorités. **Le taux de fraude a chuté à 24,7 % fin 2024, contre 28,5 % en 2021, soit une baisse de 4 points de fraude en quatre ans.**

Sur la partie infrastructure, il est à noter la livraison d'un **nouveau site d'attachement des équipes de contrôle à Saint-Pierre**, le bâtiment ayant été désormais intégralement rénové.

## 6.1. ÉQUIPES

La Direction de la Sûreté de la RTM a compté pour l'ensemble de l'année 2024 **un effectif de 447 ETP (Equivalent Temps Plein) au total**. Cette année 2024 a été marquée par la mise en place de formateurs occasionnels dans le but d'avoir de la souplesse dans la programmation des formations au métier de vérificateur, rupteurs

### 6.1.1. AGENTS DU G.A.P

Le Groupe d'Assistance et de Protection (G.A.P) poursuit son développement avec une hausse constante des interventions. Malgré des missions sensibles, aucune mise en cause d'agent n'a été signalée et ce groupe a démontré son efficacité tout au long de l'année. Composé de vérificateurs sélectionnés, il assiste conducteurs, vérificateurs et usagers en situation dégradée ou conflictuelle, offrant un premier niveau d'assistance et renforçant la sécurité sur le réseau. De ce fait, il permet d'accroître la présence et la visibilité sur le terrain comme moyen de dissuasion et de prévention des incivilités, afin de renforcer le sentiment de sécurité des usagers.

Sur le terrain, malgré une hausse des incivilités et une tension palpable, **les agressions ont chuté de 43 % en un an**. La Police nationale a soutenu activement les opérations de contrôle avec 276 interventions, soit une opération police/jour. Les interventions programmées et réalisées par la RTM sont au nombre de 1 394 en 2024.

Parmi les faits marquants, **la mise en œuvre d'un plan de sécurisation du Centre de Supervision du Réseau (CSR)** La Rose via un programme de rénovation complète des clôtures, une installation de portails en mode sas aux deux entrées de ce site et l'installation d'une supervision intelligente périmétrique renvoyée au PC Sécurité. Ces mesures ont permis d'éliminer les intrusions sur le site.

et sécurité incendie. Ce volet de la formation interne va être amené à se développer avec la mise en place du service interne de sécurité.

**Au total, 6 849 heures de formation ont été mobilisées pour former les agents** de la Direction de la Sûreté du groupe RTM.

Son rôle dissuasif s'est notamment accru avec la mise en place de nouvelles lignes de bus, du réseau de nuit Noctambus (jusqu'à 5h du matin), ainsi que la présence renforcée dans le métro. **Fin 2024, le G.A.P comptait 78 agents, un effectif qui atteindra 99 agents en 2025 pour répondre à ces besoins croissants.**

Depuis sa création, il a permis aux vérificateurs de se recentrer sur le contrôle des usagers, les délestant de missions d'assistance. **Début 2025, une équipe motorisée sera lancée, équipée de quatre scooters, pour améliorer la rapidité d'intervention dans une ville congestionnée.**

Un concours interne de sûreté attribuera 30 postes d'agent de maîtrise pour renforcer l'encadrement. Des sessions de préparation seront proposées aux agents intéressés pour favoriser leur réussite et resserrer les liens entre managers et équipes.

### 6.1.2. MARCHÉ DE PRESTATION DE SÉCURITÉ PRIVÉE

Le marché de prestation de sécurité privée a fait l'objet d'une refonte de process, notamment pour le métro. En effet, après avoir expérimenté dans le métro un gardiennage dynamique qui n'a pas donné les résultats escomptés, **la RTM a privilégié un gardiennage statique sur les stations les plus sensibles du réseau**. Le gardiennage a été étendu dans d'autres dépôts qui font partie du groupe.

Le principal changement concerne la mise en place d'une couverture 24h/24 de l'ensemble des dépôts, alors que certains ne bénéficiaient auparavant que d'une surveillance nocturne. Ce choix a été fait en raison des risques associés aux jeux Olympiques 2024. Le second changement est lié au déploiement d'agents de sécurité sur certains terminus des bus de nuit, ainsi qu'à la présence d'agents embarqués à bord des Noctambus.

Du 24 juillet au 13 août, un dispositif spécifique et inédit a été mis en place pour assurer la couverture des jeux Olympiques, notamment dans le métro, à proximité des voies, afin de prévenir toute interruption malveillante du réseau par l'activation des rupteurs.

La prestation de sécurité privée a été sollicitée à plusieurs reprises pour gérer des incidents majeurs, tels que l'incendie d'un parking, qui a entraîné l'interruption de l'exploitation du tramway du 23 janvier au 12 avril 2024, ainsi que le percement d'un tunnel de métro dû à un carottage effectué sur un chantier en surface.

Un objectif majeur a été fixé : celui de travailler sur le nouveau marché avec un cahier des charges spécifique, lié au souhait de fixer trois lots pour le marché de prestation de sécurité privée qui débutera en 2025.

**En 2024, le G.A.P a réalisé 6 736 interventions et 5 223 missions d'assistance, sans incident majeur, consolidant son image exemplaire.** Une réflexion est en cours pour son intégration en tant que service interne de sécurité dans le cadre du nouveau contrat OSP, conformément à la loi Savary.

#### Chiffres clés

- **219 agents de prévention et de sécurité** avec un déploiement moyen de 70 salariés par 24h ;
- **321 873 heures de gardiennage réalisées (+ 8,8 %) ;**
- **25 177 heures de sous-traitance réalisées (+ 7,82 %) ;**
- **43 intrusions répertoriées (hors tunnels métro) contre 65 en 2023**, soit une baisse de 34 %.

**Les évolutions majeures qui caractérisent l'année 2024 :**

- la sécurisation de l'ensemble des sites de la RTM en H24 pour le début des jeux Olympiques et le maintien avec présence humaine après l'évènement ;
- l'arrêt des agents itinérants pour une meilleure visibilité dans les stations les plus fréquentées après une étude de faisabilité (10 stations : M1 La Rose, Saint-Charles, Vieux-Port, Castellane, Timone / M2 Gèze, Joliette, Noailles, Rond-Point du Prado, Sainte-Marguerite). Un binôme itinérant circule cependant sur les 2 lignes ;
- une demande de ressources complémentaires plus élevées en raison d'événements planifiés tel que l'arrivée de la flamme Olympique (142 ADS postés sur une unique journée ainsi que des renforts).

6.1.3. VÉRIFICATEURS

La lutte contre la fraude est au cœur de l'activité de la Direction de la Sûreté du groupe RTM car elle représente la plus grande partie des effectifs que sont les vérificateurs.

Le vérificateur a pour vocation de contrôler les droits d'accès des voyageurs aux véhicules de transport en commun, de faire respecter le règlement public d'exploitation qui fixe les obligations des clients et de porter assistance au réseau en cas de nécessité.

Par ses actions de contrôle, il contribue à la bonne santé financière de l'entreprise en minimisant la fraude et en s'assurant du bon paiement des transports.

Par son professionnalisme, la maîtrise et l'exemplarité de ses comportements, il garantit la parfaite image de l'entreprise auprès du public et de ses voyageurs.

6.2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La lutte contre la fraude est une priorité pour la Direction de la Sûreté du groupe RTM, qui mobilisera dès 2025 un effectif dédié de 305 agents de contrôle, conformément au contrat avec la métropole. Un renfort de six agents est prévu début 2025 pour assurer des contrôles sur les réseaux de Martigues (RTM Ouest Métropole) et La Ciotat (RTM Est Métropole).

Les résultats restent positifs pour la troisième année consécutive, avec une hausse des contrôles de 15 % en 2024. Malgré un taux de fraude encore élevé, soit 24 % en décembre 2024, il est en nette baisse depuis 2021 (28,5 %). La RTM vise à affiner le comptage des clients pour un suivi plus précis et une adaptation continue du plan fraude. Parallèlement, les abonnements, la fréquentation du réseau et les recettes du paiement par carte bancaire ont progressé.

Au cours de l'année 2024 un marché de formation a été notifié. Dès 2025, toutes les formations et recyclages se dérouleront dans l'objectif de mettre à niveau l'ensemble des agents. La Direction de la Sûreté a également contribué à la refonte des tenues des vérificateurs et chefs d'équipe, qui recevront un nouvel uniforme mieux adapté à leurs missions.

Un projet de réorganisation des sites est en cours : après la rénovation des locaux de Saint-Pierre, une étude prévoit le regroupement des équipes du G.A.P, ainsi que des agents d'Arenc et de La Rose, dans l'ancien bâtiment métro sur 3 niveaux. Les travaux débiteront en 2025 pour une livraison à la rentrée 2026. Ainsi, la Direction de la Sûreté, qui disposait de 4 sites, bénéficiera désormais de 2 sites opérationnels rénovés, d'un site fraude au nord avec le G.A.P à La Rose et d'un site fraude au sud à Saint-Pierre.

Un point de vigilance concerne le taux de mobilisation des agents vérificateurs sur d'autres missions que le contrôle répressif ou les opérations de contrôle coordonnées, représentant plus de 30 % de neutralisation. Des opérations comme le plan plage (renfort et aide à la montée dans les bus des plages) ou encore des événements exceptionnels, tels que l'incendie du parking neutralisant le tramway, le percement accidentel du tunnel métro à Castellane, ou encore les jeux Olympiques 2024 et divers festivals, ont mobilisé de nombreux agents pour de l'information voyageurs au détriment des contrôles effectifs.

En 2024, une expérimentation de PV pédagogiques a été lancée : les contrevenants peuvent convertir leur amende en abonnement annuel. Ce projet, initié par le conseil métropolitain des jeunes, fera l'objet d'un bilan à l'été 2025.

Enfin, la RTM a participé en 2024 au développement d'une application en partenariat avec

l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTPF) pour vérifier – en différé, puis en temps réel – les adresses des contrevenants. En 2025, toutes les verbalisations seront contrôlées via les fichiers de la Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP), un dispositif adopté par plusieurs réseaux de transport en France.

Chiffres clés :

- 1 972 789 voyageurs ont été contrôlés soit + 14,6 %.
- Le taux de contrôle a été de 8,18 % (vs le taux de 7 % de contrôle attendu par la Métropole).
- En ce qui concerne la certification AFNOR et l'obligation d'obtenir un taux minimum de 0,6 % (nombre de voyageurs contrôlés/nombre de validations majoré du dernier taux de fraude), le taux a atteint 0,82 %.
- Le taux de contrôle répressif (cartes contrôlées/voyages) a été de 1,25 %.

107 029 PV ont été établis, soit un résultat stable, de même que pour les indemnités forfaitaires perçues.

6.2.1. SYNTHÈSE DES EFFECTIFS

Effectifs	2022	Projeté 2023	2023	Écart 2022/2023	2024	Écart 2023/2024
Vérificateurs	264	278	262	-0,76 %	274	+4,58 %
Agents vérificateurs d'assistance et protection (G.A.P)	41	55	55	+34,15 %	78	+41,82 %
Total	305	333	317	+3,93 %	352	+11,04 %



6.2.2. INDICATEURS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

	2021	2022	Écart 2021/2022	2023	Écart 2022/2023	2024	Écart 2023/2024
Nombre de contrôles dissuasifs	7 145 894	10 040 065	40 %	10 973 667	9,30 %	10 992 041	0,17 %
Nombre de contrôles répressifs	1 076 150	1 450 461	34,70 %	1 722 008	18,72 %	1 972 789	14,56 %
Nombre de PV	83 834	101 509	21 %	103 956	2,41 %	107 029	2,96 %
Nombre d'IF	13 704	16 440	20 %	16 751	1,89 %	13 574	- 18,97 %
Taux de fraude apparent	9 %	8,10 %	- 10 %	7,01 %	- 13,46 %	6,03 %	- 13,98 %
Moyenne contrôle répressif/agent	29,34	53,9	83 %	60,73	12,67 %	64,48	6,17 %
Taux AO attendu : 7 %	6,86 %	8,20 %	19,50 %	9,01 %	9,88 %	8,17 %	- 9,32 %
Taux AFNOR attendu : 0,60 %	0,69 %	0,80 %	16 %	0,91 %	13,75 %	0,82 %	- 9,89 %
Recette PV	426 974	407 047	- 4,60 %	387 920	- 4,70 %	324 344	- 16,39 %
Recette IF	684 905	829 435	21,10 %	831 635	0,27 %	668 155	- 19,66 %
Verbalisation de stationnement (PVE)	11 905	13 557	14 %	32 863	142,41 %	27 602	- 16,01 %

6.2.3. OPÉRATIONS CIBLÉES DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Chaque année, des opérations ciblées de lutte contre la fraude sont mises en place sur les lignes identifiées comme les plus fraudées par nos clients.

Le dispositif se déroule en deux temps :

- une information de l'opération est communiquée aux clients des lignes ciblées pendant une semaine ;
- un renforcement des contrôles est alors mis en place pendant les deux semaines suivantes.

Pour l'année 2024, la ligne 72 a été concernée avec un taux de fraude identifié de 12,78 %.

6.2.4. VERBALISATION DES STATIONNEMENTS GÊNANT L'EXPLOITATION

Le stationnement gênant, en particulier sur les voies de bus et de tramway, représente un enjeu majeur pour la circulation des transports en commun. Cette problématique de stationnement gênant étant récurrente, la RTM a affecté 2 agents au Centre de Supervision Urbain (CSU) afin de lutter contre ces infractions qui entravent la circulation des bus et du tramway.

Ces agents interviennent également lors des événements majeurs au stade Orange Vélodrome, tels que les rencontres sportives et les concerts.

En 2024, un total de 27 602 Procès-Verbaux de stationnement a été dressé, dont 23 858 par vidéo-verbalisation via le CSU, un agent RTM y étant positionné (2 ETP affectés). Les 3 744 PV restants ont été établis directement sur le terrain.

6.3. ACTIONS DE SÉCURISATION

6.3.1. SÉCURISATION DU RÉSEAU

Le réseau RTM demeure sûr, malgré un sentiment d'insécurité ressenti par certains usagers. La sécurisation du réseau et la visibilité du personnel sur l'ensemble des modes de transport restent une priorité pour la RTM. Les études montrent que ce sentiment diminue lorsqu'un usager croise un agent de station, un contrôleur, un agent de sécurité ou tout autre personnel intervenant dans les transports.

Les efforts déployés ces quatre dernières années portent leurs fruits : en 2024, 883 incidents ont été signalés au PC Sûreté, contre 939 en 2023,

soit une baisse de 5,96 %. Par ailleurs, les services de police ont enregistré une diminution de 18 % de la délinquance dans les transports en 2023, une tendance qui semble se maintenir en 2024, avec des chiffres définitifs attendus en 2025.

Selon les dernières statistiques du ministère de l'Intérieur, la métropole Aix-Marseille se classe 2<sup>e</sup> parmi les métropoles françaises pour le plus faible nombre de victimes rapporté à la population, et 3<sup>e</sup> en chiffres absolus. Le réseau RTM, qui représente près de 90 % du transport métropolitain, contribue largement à ces résultats.

Chiffres clés

- 157 agressions ou vols avec violences contre 128 en 2023 ont été enregistrés (+ 18 %).
- Les violences verbales, insultes avec ou sans arme sont en baisse de 16 %.
- Les jets de pierres ou projectiles sont en hausse de 10 %.
- Les dégradations de véhicules ou locaux sont en baisse de 44 %.
- Les dégradations par tags ou graffitis sont en baisse de 21,12 %.

À noter : une augmentation significative des paquets suspects, 69 en 2024 contre 27 en 2023 ; soit une hausse de 61 %. Ces bagages abandonnés ont donné lieu à une recrudescence des arrêts d'exploitation, essentiellement dans le métro, le niveau du plan Vigipirate ayant été relevé dans le même temps.

Poste de Commandement et de Sûreté (PCS)

Le PCS a fait l'objet d'une étude visant à lui attribuer des prérogatives élargies. Depuis décembre 2024, il ne se limite plus à la Sûreté, mais devient le PCS du groupe RTM, avec un rôle central pour les trois établissements et les quatre filiales du groupe.

En 2024, le PCS a géré :

- le suivi de 62 manifestations sociales ;
- le suivi de 227 incidents-accidents sur les 3 modes de transport, dont 46 liés à des incidents fraude (14,8 %) ;

- le traitement de 206 appels de détresse (7 % liés à divers incidents) ; 292 interventions ont nécessité le renfort des services de police ; 480 plaintes ont été déposées (+ 13 %) ;
- la rédaction de 1 276 fiches d'information (+ 1 %) et 148 fiches événements (+ 30 %).

Alerte sécurité RTM

Pour cette deuxième année de mise en service de l'application RTM Alerte (bouton SOS), les résultats sont toujours positifs, cette fonctionnalité permettant de rassurer les usagers et d'intervenir rapidement en assistance sur des situations sensibles ou dégradées. En 2024, 82 alertes fondées ont été traitées.

## Vidéosurveillance

En 2024, cette cellule a bénéficié d'une attention particulière. Malgré le renforcement de deux postes en cours d'année, il n'a pas été possible de répondre à toutes les demandes ni d'assurer un service opérationnel 7 jours sur 7. L'augmentation de quatre postes supplémentaires a été validée, permettant d'établir de nouvelles grilles de fonctionnement et d'assurer l'autonomie de la cellule, évitant ainsi de surcharger les opérateurs du PCS.

Il a également été décidé de valoriser le travail d'enquête mené par les superviseurs et opérateurs vidéo, dont la haute qualité contribue à la résolution de nombreuses affaires par la police.

## 6.3.2. SÉCURISATION DES SITES ET PERSONNELS

### Étude de sécurisation des sites

Les Jeux Olympiques 2024 ont permis par anticipation de remettre en question tous les spectres sécurité de la RTM, parmi lesquels la sécurité périmétrique et la défense des sites. Dans un souhait de renforcer la sécurité des sites et de lutter contre les intrusions dans ces derniers, une étude avait été lancée afin de définir les axes de travail à mettre en œuvre.

Sur la base de l'étude réalisée et confiée à l'AN2V (Association Nationale de la Vidéoprotection), il a été entamé des travaux d'envergure visant à renforcer toutes les clôtures du Centre de Supervision du Réseau (CSR) à La Rose, mais aussi à remplacer les barrières d'accès par des portails sas aux deux entrées de ce site très sensible. Afin de compléter cette défense périmétrique, ont été installés tout autour de ce site des caméras thermiques avec détection de mouvement, des caméras de contexte avec infrarouge des zones couvertes par des détecteurs infrarouges et des haut-parleurs permettant de diffuser des alertes et avertissements sonores d'intrusion.

En 2024, la cellule vidéosurveillance a réalisé **1 361 extractions vidéo, gravé 451 extractions d'images sur support physique et traité 702 réquisitions judiciaires déposées par la Police nationale.**

Sur le plan technique, **le réseau de vidéosurveillance du groupe RTM compte 1 895 caméras fixes.** Au cours de l'année, **198 nouvelles caméras ont été déployées** sur l'ensemble du réseau, remplaçant notamment des modèles analogiques par des caméras numériques de dernière génération.

Ce schéma est en cours de recettage, et doit faire l'objet de nouveaux réglages début 2025 pour le rendre encore plus efficace. C'est à partir de ce modèle que le groupe RTM souhaite renforcer l'ensemble de ses dépôts, qui feront l'objet d'études au cas par cas.

### Programme de travaux sur les sites de Saint-Pierre et La Rose PTR/CSR

Les travaux de rénovation des locaux fraude du site Saint-Pierre lancés en 2023 ont permis de rénover intégralement ce site. Afin de permettre l'intégration de nouveaux agents et d'assurer un meilleur confort, notamment dans les vestiaires, un vestiaire annexe est prévu à l'étage du bâtiment ; il devrait être réalisé en 2025. L'installation des agents sur ce site rénové a été effective en février 2024.

Un nouveau projet est en cours, il s'agit du transfert du G.A.P du site fraude d'Arenc et du site fraude de La Rose au sein de l'ex-bâtiment PTR. Les plans sont finalisés, les travaux seront entamés en 2025 pour une livraison de ce nouveau site à la rentrée 2026.



## 6.3.3. PRÉVENTION DE LA RADICALISATION

La Direction de la Sûreté a proposé et élaboré un processus de mise en place d'une cellule de prévention de la radicalisation, afin de créer un dispositif d'accompagnement à la prévention de la radicalisation, véritable cellule de veille en la matière pour l'entreprise.

**Le groupe RTM dispose désormais de 35 référents qui rayonnent au sein de toutes les directions, des établissements et filiales du groupe.**

Le programme de suivi et de mise à jour des référents est assuré via un partenariat avec la préfecture de police, mais aussi avec le concours d'intervenants des renseignements territoriaux spécialement mandatés dans le cadre d'un programme national piloté par l'UCLAT (Unité de Coordination de la Lutte Antiterroriste). Chaque année, une mise à niveau de nos référents est programmée, complétée par une journée d'information le plus souvent dispensée par les services spécialisés de la Police nationale (RT ou Direction de la Sécurité Intérieure – DCRI).

S'agissant du criblage des agents mentionnés par décret et affectés sur des postes sensibles, la RTM a procédé à **706 demandes d'enquête administrative, soit une augmentation de 307 enquêtes administratives (+ 77 %).** **16 agents ont fait l'objet d'incompatibilité.**

À l'occasion des Jeux Olympiques 2024, le groupe RTM a revu intégralement sa politique de criblage, qui consiste à transférer les identités des agents RTM qui ne sont pas fléchés par décret sur des postes sensibles, mais aussi les identités de tous les sous-traitants, à la préfecture de département. Tous sont en effet amenés à circuler dans des zones sous contrôle d'accès, et parfois dans des zones sensibles telles que référencées dans l'IG6600. **Les 709 criblages ont débouché sur 14 incompatibilités.**

Dans la stricte application de ces instructions, ces process ont fait l'objet d'une supervision de notre Délégué à la Protection des Données (DPO) dans le cadre de la protection des données. Afin de respecter les obligations en la matière, tous les agents criblés sont avisés par courrier, de même que tous les responsables des entreprises sous-traitantes.

## 6.4. PROJETS

### 1. Sécurisation des sites

- Audit de sécurisation des sites.
- Étude de sûreté (analyse des risques).
- Émission du besoin aux services techniques.
- Interaction avec les services techniques.
- Validation des études (partie sûreté).
- Suivi des opérations en lien avec les services techniques.
- Recettage et exploitation des nouvelles installations (sas portail, clôtures, vidéo-périmétrie).

#### Sites concernés - RTM urbain :

- La Rose (en finalisation) ;
- Zoccola ;
- Saint-Charles.

#### Sites concernés - RTM interurbain et ferroviaire :

- La Ciotat (réseau interurbain) ;
- Gémenos (réseau interurbain) ;
- Aix-en-Provence (réseau interurbain) ;
- Centre de tri Nord (réseau ferroviaire).

### 2. Accès visiteur site Centre de Supervision du Réseau (CSR) /La Rose Métro - création poste de garde

- Proposition d'un nouveau schéma directeur concernant les visites au site La Rose métro.
- Création d'un poste de garde maçonné avec vision des accès et compartimentages CSR/CSE.
- Mise en place d'un nouveau compartimentage (barrière) au CSE.
- Mise en place d'une nouvelle politique de badge visiteur (protection des sites) au site La Rose métro.

### 3. Sécurisation de l'exploitation métro

- Audit de sécurisation des sites.
- Étude de sûreté (analyse des risques).
- Émission du besoin aux services techniques.
- Interaction avec les services techniques.
- Validation des études (partie sûreté).
- Suivi des opérations en lien avec les services techniques.
- Recettage et exploitation des nouvelles installations.

#### Sites concernés :

- galerie marchande de La Rose ;
- stations de métro ;
- accès aux stations ;
- issues de secours ;
- voies et arrière gare.

### 4. Projets de sûreté des infrastructures

- Vidéo et contrôle d'accès dans le cadre de l'opération de mise en accessibilité des stations aux PMR.
- Vidéo et contrôle d'accès dans le cadre de l'opération NOSTRAM - Futur Site de Maintenance et Remisage et parking relais.
- Suivi des aménagements des sites Saint-Pierre et La Rose.
- Intégration du parking La Boiserie en lien avec la Métropole.

### 5. Reconfiguration du Poste de Commandement et de Sûreté (PCS)

- Échanges sur les solutions proposées en matière d'ergonomie.
- Validation des études.
- Suivi du déploiement sur La Rose Métro-CSR.
- Suivi du déploiement sur Saint-Charles (en solution provisoire pendant les travaux sur le Centre de Sécurité et Régulation).

### 6. Rénov' Stations

- Interaction avec les services projets dans le cadre des travaux de rénovation des stations de métro.
- Revue des implantations et champs de vision des caméras sur plan.
- Validation des études de vidéo et contrôle d'accès.
- Émission du besoin d'amélioration vidéo et contrôle d'accès.
- Suivi du déploiement sur les stations.
- Recettage et essais.

### 7. Portillons Anti-Fraude (PAF)

- Suivi du déploiement des PAF sur le réseau métro.
- Participation aux recettages et essais.
- Fiabilisation des données de passage en lien avec la Direction des Installations Fixes et des Systèmes (DIFS) et la Direction de l'Offre, de la Promotion et de l'Expérience Client (DOPEX).

### 8. Vidéo en temps réel

- Suivi du déploiement de la vidéo en temps réel dans le cadre des bus électriques.
- Suivi du déploiement de la vidéo en temps réel dans le cadre de NEOTRAM.
- Suivi du déploiement de la vidéo en temps réel dans le cadre de Neomma.
- Participation aux recettages et essais avec la Direction du Matériel Roulant (Direction du Matériel Roulant)
- Suivi de l'évolution du POC vidéo temps réel dans un bus en phase test.
- Validation du cahier des charges et des études.
- Interaction avec la DIFS pour la solution de la captation d'image, l'exploitation jusqu'à l'enregistrement.

### 9. RFID - Radio-Identification

- Définition du besoin fonctionnel en interaction avec la Direction des Installations Fixes et Systèmes (DIFS) et le prestataire.

- Suivi du déploiement de la RFID.
- Recettage et essais.
- Mise en exploitation et accompagnement des équipes DSLF.

### 10. Main courante de crise

- Sourcing des solutions en matière de main courante de crise.
- Établissement du besoin.
- Interaction avec la Direction des Installations Fixes et Systèmes (DIFS) et la Direction de la Sécurité (DSEC).

### 11. Radio du futur

- Mise en exploitation du système radio du futur.
- Accompagnement des opérateurs.
- Fiabilisation de la solution en lien avec la DIFS.

### 12. Stop Fraude

- Suivi et développement de la solution en lien avec l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTPF) et les acteurs majeurs du transport public en France.
- Fiabilisation de la solution en lien avec la DIFS.

### 13. Application FAR - nouvelle application de « feuille activité réalisée » du G.A.P

- Établissement du besoin.
- Rédaction du cahier des charges.
- Interaction avec la DIFS pour le développement de l'application.
- Mise en exploitation et accompagnement auprès des agents du G.A.P.

### 14. M-Ticket

- Interaction avec la DIFS pour la partie développement logiciel.
- Mise en place et accompagnement des agents vérificateurs.
- Suivi des résultats et fiabilisation.

# 7. DONNÉES RSE

# 7.1. DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

En tant qu'entreprise de transport, la RTM a la responsabilité d'accompagner le développement des mobilités durables sur le territoire, tout en minimisant l'impact de ses activités sur l'environnement. L'objectif central de sa démarche RSE est de proposer **une offre de transport décarbonée et dimensionnée pour augmenter la part modale de + 50 % à l'horizon 2030.**

## 7.1.1. TROIS GRANDS DÉFIS

### a. Défi environnemental

Le groupe RTM a un rôle clé à jouer dans la transition énergétique et climatique du territoire, en réponse à une attente forte des citoyens métropolitains, tout particulièrement les nouvelles générations. **L'enjeu majeur est d'accroître la part modale des transports en commun en créant un réseau multimodal performant toujours plus respectueux de l'environnement.** L'engagement de la RTM de réduire l'empreinte environnementale de ses activités passe en particulier par la bascule de l'ensemble de ses moyens de transport vers des solutions non polluantes, notamment d'électromobilité, à horizon 2030.

### b. Défi territorial

Le système de transports publics auquel la RTM contribue est un levier puissant de cohésion et de développement territorial, pour unir et relier tous les territoires de la métropole, et tous les quartiers, même les plus enclavés. **La RTM s'engage à garantir une offre de transport inclusive et accessible, afin d'offrir la liberté de se déplacer à tous les citoyens, même les plus vulnérables, mais également à assurer la sécurité des transports et des voyageurs qui les empruntent au quotidien.** Les missions d'intérêt général du groupe RTM ont ainsi vocation à s'intensifier, et ses offres de transport à gagner en attractivité.

### L'IMPACT DES TRANSPORTS SUR LE TERRITOIRE

**23 millions de tonnes équivalentes CO<sub>2</sub>** sur le territoire métropolitain dont **18 %** pour le transport routier.

### c. Défi social/sociétal

Dans une société qui semble se fragmenter, le transport public est un vecteur de cohésion et d'inclusion sociale. Étant l'un des principaux employeurs du territoire, le groupe RTM est pleinement conscient de sa responsabilité en termes d'insertion, d'achats et de loyauté des pratiques. **L'utilité sociale de ses missions est un facteur d'attractivité de ses métiers et des solutions de mobilité proposées aux métropolitains.** L'entreprise agit et se mobilise pour valoriser davantage le volet sociétal de son engagement RSE.

## 7.1.2. ENGAGEMENTS

Les engagements du groupe RTM en termes de responsabilité sociétale se déclinent naturellement autour de ces trois grands défis :

### a. Défi territorial

- Assurer la qualité de l'amélioration de l'offre de transport.
- Être à l'écoute des parties prenantes.
- Contribuer au dynamisme du territoire et au bassin de l'emploi.
- Garantir l'accessibilité des transports pour tous.
- Rester ancré localement et au cœur des enjeux de société.

### b. Défi social/sociétal

- Favoriser la cohésion sociale et le vivre-ensemble au travail.
- Être à l'écoute et engagé auprès des salariés.
- Garantir l'éthique et la loyauté des pratiques.
- Déployer des pratiques d'achats responsables.
- Agir pour la diversité, l'inclusion et l'égalité.

### c. Défi environnemental

- Contribuer aux enjeux de transition écologique.
- Assurer l'adaptation et la résilience du réseau.
- Permettre une mobilité plus durable.
- Préserver les ressources et diminuer les impacts.
- Rechercher toujours plus de sobriété énergétique.



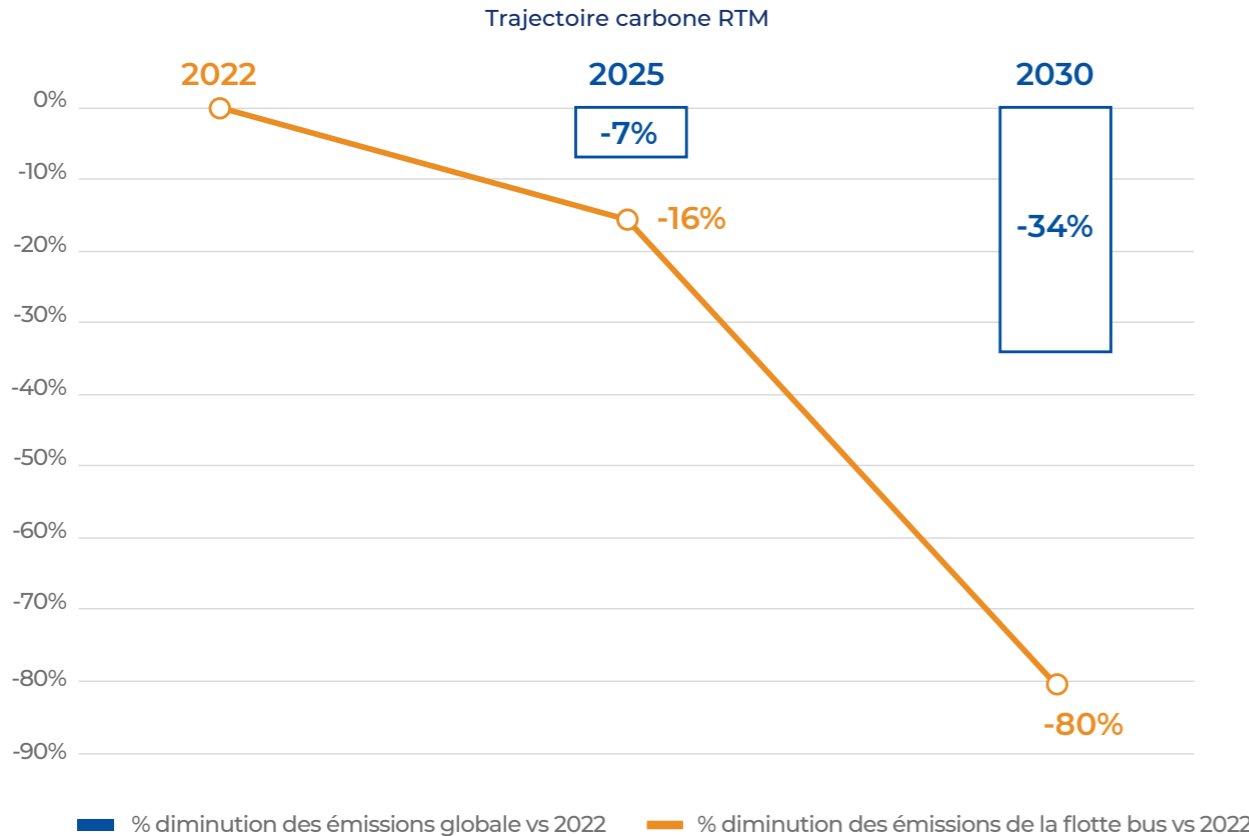
1. Par rapport à 2020

En 2023, la RTM a réalisé un bilan d'émissions de gaz à effet de serre (BEGES) sur l'année de reporting 2022<sup>2</sup> prenant en compte les émissions des scopes 1 à 3 (émissions directes et indirectes) et l'extension de l'offre de mobilité.

**Principaux résultats** : les émissions totales de gaz à effet de serre sont de 86 546 tCO<sub>2</sub>e.

La consommation de carburant de la flotte de véhicules représente la part la plus importante (47 %) des émissions de l'entreprise.

**Principaux objectifs et actions associées** : la **transition à l'électromobilité** de la totalité du parc bus permettrait d'engendrer une réduction de 80 % des émissions par rapport à 2022, et une réduction de 29 525 tCO<sub>2</sub>e, soit une diminution globale de 34 % de l'empreinte carbone à horizon 2030<sup>3</sup>; l'élaboration d'une **stratégie d'achats responsables** contenant des objectifs pluriannuels avec plan de progrès pour pilotage d'une trajectoire plus durable des activités (la part achat devrait représenter 40 % du bilan carbone).



2. Conformément à l'exigence de la loi portant engagement national pour l'environnement du 12 juillet 2010 posant le principe d'une généralisation des BEGES pour les établissements publics de plus de 250 salariés

3. Trajectoire carbone 2030.

## 7.2. FEUILLE DE ROUTE

### 2020

- 1<sup>re</sup> draine électrique en France : opérations de travaux en tunnel sans émission de particules et polluants liés aux moteurs diesel.
- Transport scolaire des élèves en situation de handicap résidant à Marseille.

### 2021

- Réaménagement de l'atelier de La Rose Surface pour accueillir les bornes de recharge électrique.
- 79 bus hydrides mis en exploitation, soit une réduction de 400 t CO<sub>2</sub> par an et de 66 % des particules.
- Nouveau P+R La Rose :
  - 752 panneaux photovoltaïques ;
  - bornes de recharge pour véhicules électriques ;
  - stationnement covoiturage ;
  - parking vélos.
- Mise en place d'un baromètre QVT (Qualité de vie au travail) : « Climat ».
- Lancement du TAD Dynamique La Ciotat.

### 2022

- Projet Brique Élémentaire (BE2M) : 21 bus électriques en exploitation.
- Généralisation de la descente à la demande sur les lignes de bus de nuit.
- Lancement Rénov'Stations et mise en accessibilité progressive des stations.
- Création du G.A.P. (Groupement d'assistance et protection).
- Signature 4 accords : NAO (Négociation annuelle obligatoire), accords télétravail, poly-compétence Neomma et intéressement.

### 2023

- Bascule 100 % des achats de gaz et d'électricité verts.
- Réception 1<sup>re</sup> rame de métro Neomma : perspective de - 25 % de consommation d'énergie.
- Lancement projet Campus (institut interne de formation métier et managérial).
- Intégration complète du réseau Lignes de l'agglo d'Aubagne.
- Open Payment : facilitation de l'achat des titres de transport.
- RTM Alerte : dispositif d'alerte lors d'un incident sécuritaire sur l'application RTM.
- Installation 4G dans le métro (accessibilité services digitaux).
- Livraison et mise en accessibilité de la station Saint-Charles XXL.
- Amélioration de la signalétique réseau (rénovation des abribus, potelets, signalétique Noailles, Vieux-Port).
- Montée en puissance de la tarification métropolitaine intégrée.

2024

- Intégration des activités de la RDT13.
- 21 bus électriques en exploitation et réception du premier bus GX e-337, issu de la première commande en volume de 75 bus auprès d'Iveco.
- Premier réseau certifié NF Service & ISO 9001 Gamme Réseau sur 3 modes (bus, métro, tramway), renouvellement de la certification sur la ligne interurbaine lecar L50.
- Livraison de la station Joliette du programme Renov'Stations.
- Réception de 2 nouvelles rames Neomma.
- Lancement des premières évolutions du réseau bus à Marseille « les + dans les bus »
- Remplacement d'installations fixes majeures (ensemble des lignes de péage du métro d'ici 2027).

2025

- Poursuite de l'électrification de la flotte des bus sur le bassin marseillais.
- Réception de nouvelles rames de tramway Neotram et de métro Neomma.
- Campagne de mise en accessibilité, portée par la Métropole, des arrêts de bus.
- Livraison du nouveau site de remisage tramway à Ste-Marguerite Dromel.
- Livraison de la station Noailles du programme Renov'Stations.
- Mise en service de l'extension tramway T3 Gèze - La Gaye.
- Mise en accessibilité des stations de métro Timone et Jules Guesde par la Métropole.
- Lancement des travaux dans 3 nouvelles stations du programme Renov'Stations.
- Fin des travaux d'extension de la future ligne Val'Tram entre la gare d'Aubagne et la Bouilladisse.

2030

- 100 % électrification des véhicules d'exploitation RTM Marseille (la bascule intégrale initialement prévue en 2035 a été anticipée à 2030).
- Développement de l'offre de P+R en périphérie de Marseille.
- Modernisation du réseau et électrification de l'ensemble des dépôts bus à Marseille.
- Automatisation complète du nouveau métro Neomma (dès 2028).
- Finalisation du programme Rénov'Stations.
- 100 % accessibilité PMR des stations de métro.
- Nouvelles extensions de l'offre tramway à Marseille (Nord, Sud et Belle-de-Mai).

7.3. RÉTROSPECTIVE 2024 : SYNTHÈSE ET SUIVI DES PRINCIPALES ACTIONS

Sur les plans environnemental, social et territorial, les actions RSE engagées les années précédentes se poursuivent et d'autres ont émergé en 2024, pour atteindre les objectifs fixés.

Les tableaux ci-dessous permettent de dresser une liste non exhaustive de ces actions attachées à chacun des trois défis.

7.3.1. DÉFI ENVIRONNEMENTAL

Consommer moins d'énergie, privilégier une énergie plus propre et diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

	ENJEUX	ACTIONS ou CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS en 2024
	La transition énergétique de la flotte de bus	Projet BE2M "Brique élémentaire" Identifier des points de vigilance et des actions pour minimiser la consommation énergétique des véhicules	<p>Poursuite des travaux d'aménagement pour la transition énergétique : installation et tests de différents équipements de charge lente et rapide, mise aux normes et électrification. Les travaux d'adaptation du centre bus de La Rose sont quasiment terminés. Ceux du dépôt Saint-Pierre ont commencé (travaux de reconstruction avec extension du remisage et électrification) pour une livraison du nouveau dépôt fin 2026.</p> <p>Le renouvellement des parcs de bus se poursuit pour atteindre 40 bus électriques au parc début 2025. Réseau Ulysse : bascule à l'électrique décidée par la Métropole, et développement de l'offre engagé (travaux préparatoires au BHNS entre Martigues et Port-de-Bouc en cours). Arrivée des 7 premiers bus de relèves électriques en 2024. Le réseau d'Aubagne est en GNV et bascule du nouveau réseau de la Ciotat prévue en juillet 2025.</p>
	La sobriété énergétique	Définir et piloter notre trajectoire carbone	<p>Poursuite du plan de sobriété énergétique établi en 2022 et élaboration d'une stratégie de décarbonation issue du Bilan Carbone® (scopes 1 à 3) réalisé en 2023. RTM est signataire de la Charte Ecowatt et membre de la communauté des partenaires EcoWatt (porté par la RTE et l'ADEME). 55% des presque 1 million de voyages quotidiens sur le réseau Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes sont réalisés en 0 émission (métro, tramway, et bus électrique).</p>
		Développer la production d'énergie renouvelable	Nos parcs de panneaux photovoltaïques couvrent aujourd'hui une superficie de plus de 2 000 m² et nous dépasserons les 17 000 m² d'ici 18 mois, soit l'équivalent de plus de 2 stades de foot, devant permettre une économie de 10% du volume d'électricité. Expérimentation pose de panneaux photovoltaïques sur les traverses des voies aériennes du métro.
		Agir sur l'éclairage en station : Équiper les stations d'ampoules LED pour -50% de consommation électrique	L'équipement en éclairage LED des stations de métro se poursuit au fur et à mesure de leur rénovation (65% des stations équipées en 2024.)
		Encourager l'écoconduite : former les conducteurs pour diminuer la consommation de gasoil du parc	Écoconduite intégrée en amont dans le cycle de formation initiale des conducteurs. Près de 1 800 conducteurs impliqués en 2024.
		Optimiser la gestion durable des bâtiments	Dans le cadre de la réglementation du Décret tertiaire, un important audit énergétique (9 jours au total) a été réalisé sur 4 sites (La Rose métro et surface, Saint-Pierre et Capelette) afin de recueillir les données de consommation (gaz et électricité) et définir les mesures de suivi et de réduction des consommations d'énergie des bâtiments. En 2024, le parking relai Sainte-Marguerite a fait l'objet de travaux de transformation écoresponsable : bornes de recharges électriques, installation de panneaux photovolatiques, système de recyclage d'eau.

	ENJEUX	ACTIONS ou CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS en 2024
	La gestion et la valorisation des déchets	Gestion des déchets industriels	Une collecte totale de 283,9 tonnes de déchets industriels en 2024, dont 76% ont été valorisés.  À l'occasion du renouveau des dépôts urbains, une campagne de déploiement de remplacement des contenants et d'une signalétique plus adaptée a permis de favoriser de meilleures pratiques de tri de la part des chefs de garage et de leurs équipes.
		Gestion des déchets tertiaires	Une collecte totale de 12,1 tonnes de déchets tertiaires en 2024, valorisés à 100%. Légère hausse suite à un contrôle qualité par le prestataire de collecte, qui a aboutit au remplacement et/ou l'ajout de corbeilles, et ainsi l'accroissement du tri de certains flux.
		Gestion des déchets ERP (Établissements Recevant du Public)	Une collecte totale de 73,2 tonnes de déchets dans les 29 stations de métro en 2024. Il est à noter une baisse d'environ 10% des déchets collectés en 2024 vs 2023, essentiellement des gisements valorisables (moins de collecte sur le dernier trimestre avec un changement de prestataire nettoyage dans les stations).  Toutefois, le taux de valorisation reste relativement stable (de 57,92% en 2023 à 57,13% en 2024).  Expérimentation de la collecte tri-flux (intégrant les biodéchets) à la station Joliette (pour un déploiement progressif au fur et à mesure de la rénovation des stations à horizon 2030).
		Collecte et recyclage des mégots	Les «cyclopeurs» ont été remplacés par des cendriers en agencement mural à l'entrée des stations, plus adaptés et moins contraignants en entretien. Les mégots sont désormais traités en déchets ultimes via les ordures ménagères (non valorisés).
		Collecte et traitement des déchets liquides et effluents	207,6 tonnes de déchets liquides et effluents ont été traitées en 2024. La hausse concerne principalement les eaux hydrocarburées et s'explique par un accroissement du pompage/curage du parc de séparateurs hydrocarbures dans un souci d'améliorer la qualité des effluents d'eaux pluviales – notamment pour LRS.  Environ un tiers de ces déchets ont pu être valorisés.
		Économie de la ressource en eau	Mise en place d'une filière de recyclage des eaux de lavage.  Atelier La Rose : utilisation d'eau recyclée pour le lavage des bus et remplacement de la machine à laver les métros avec mise en place d'un système de recyclage.
		Surveillance de la qualité de l'air dans le métro	Résultats campagnes 2023 présentés au CSSCT en juin 2024. (Les campagnes ont lieu tous les 2 ans) Les analyses de qualité de l'air sont en cours actuellement pour la campagne 2025.
	Maîtrise des impacts de l'activité sur les milieux	Protection de la biodiversité	Depuis 2022, 6 ruches ont été installées sur site dans le cadre du label HPE du bâtiment Mikado, en partenariat avec un apiculteur local (Allauch).  Cette démarche écologique en faveur des pollinisateurs donne de bons résultats (environ 10 kilos de miel par ruche) et le partenariat a vocation à perdurer (avec le projet de faire bénéficier les salariés de la production de miel à tarif préférentiel).

	ENJEUX	ACTIONS ou CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS en 2024
	Adaptation au changement climatique	Transformation des infrastructures et des outils d'exploitation	La 2 <sup>e</sup> rame du métro Neomma est arrivée au dépôt La Rose en avril 2024. Les essais se sont poursuivis toute l'année, en vue d'une mise en circulation commerciale fin 2025. Les nouvelles rames sont écoconçues et permettront une réduction de 25% de la consommation d'énergie (réinjection de l'énergie de freinage sur la ligne, pour la traction des autres rames en exploitation).  15 nouvelles rames de tramway commandées et testées pour exploiter le premier prolongement de T3, de Gèze à la Gaye fin 2025 : ces nouvelles rames sont bien moins gourmandes en énergie que les rames actuelles.
		Anticipation des événements climatiques extrêmes	Campagne de communication auprès des agents lors des fortes chaleurs et des canicules.  Expérimentation adhésivage des rames de tramway avec des vinyles micro-perforés pour diminuer l'exposition au soleil et réduire la température à bord.



7.3.2. DÉFI TERRITORIAL

Augmenter la part modale des transports en commun, densifier le maillage des réseaux urbains, renforcer les liaisons entre les villes ainsi qu’entre les villes et les bassins d’emplois.

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2024
	L'amélioration régulière de l'offre de transport	Améliorer la couverture et la desserte du territoire métropolitain	<p>50 millions de kilomètres parcourus en 2024, plus de 230 millions de voyageurs transportés, 650 000 tonnes de marchandises acheminées.</p> <p>Les extensions d’offres prévues ont débuté mi 2024 : Amplitude horaire étendue sur 7 lignes (portant à 17 le nombre de lignes exploitées jusqu’à 1h du matin).</p> <p>Création d’une navette de soirée en TAD dynamique pour la desserte de 48 arrêts sur le secteur de la colline de La Garde. Création de la ligne 48 permettant de relier la gare routière St Charles aux quartiers d’Aix- en-Provence (+ 700 000km supplémentaires)</p> <p>•Évolutions des lignes de bus existantes : études de renfort et d’optimisation de lignes (20, 35T, 45, 60, S8...), étude de création d’un BRT suite à l’incendie du parking République...</p> <p>•Neomma : étude de renfort de l’offre du futur métro automatique.</p> <p>•Tramway T3 : étude d’optimisation de l’offre du réseau tramway lors du prolongement T3.</p> <p>•Refonte du réseau de la Ciotat : participation aux études de restructuration des lignes de La Ciotat et Ceyreste.</p> <p>•Refonte du réseau d’Aubagne : réalisation d’un diagnostic des lignes préalable au lancement de l’étude par la Métropole.</p> <p>Réseau de soirée : Renfort important avec 17 lignes en service (au lieu de 12 auparavant).</p> <p>Début du déploiement du projet « Des + dans les bus » avec l’important renfort du réseau de soirée et la création de lignes Noctambus 3 nuits/semaine.</p> <p>Création de 2 lignes de nuit (de 1h30 à 4h30) 3 nuits/ semaine vers les campus de la Timone, Luminy, Saint-Jérôme et Château-Gombert.</p> <p>Mise en place d’un réseau Noctambus du jeudi au dimanche, en direction des 2 principaux pôles universitaires (desservant 175 arrêts).</p> <p>+ 1 million de kilomètres supplémentaires.</p>
		Perfectionner et moderniser le système de transport.	La RTM a réalisé en 2024 près de 100 M€ d’investissements pour la modernisation et le développement du système de transport.
		Développer de nouveaux services au sein de notre offre	<p>Déploiement du visiophone dans l’ensemble des stations métro.</p> <p>Renforcement de l’Open Payment pour les JO : 100% déploiement des valideurs et certaines stations à 100% (notamment Prado, Marguerite, Joliette, Noailles, Vieux-Port et Saint-Charles) + extension à l’offre bateaux.</p> <p>En 2024, l’Open Payment représente 6.5 millions de déplacements (environ 30% des tickets solo).</p> <p>100% des stations équipées en 4G.</p> <p>7 800 alertes sécurité via l’appli RTM en 2024.</p>

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2024
	L'information voyageur	Amélioration de l'information voyageur en temps réel et sur la durée	<p>78 % des voyageurs du réseau RTM disposent désormais de l’info temps réel aux arrêts.</p> <p>1,3 million d’alertes trafics ont été adressées par email et plus de 70 millions de notifications envoyées via les applications. Près de 70 campagnes emails / sms automatisées à destination des clients (567 031 personnes ciblées).</p> <p>Plus de 2,8 millions d’emails et 1,7 millions de SMS envoyés (22% d’augmentation par rapport à 2023).</p> <p>En 2024, lancement de la newsletter trimestrielle (actualités du réseau, projets, nouveautés, services...) afin de faciliter les déplacements de la clientèle.</p>
		Déploiement des nouveaux écrans d'information voyageurs et les gares d'écrans multilignes.	<p>En 2024, 11 nouvelles stations et PEM ont été équipées (Désirée Clary, Joliette, Noailles, Castellane, Perier, Sainte-Marguerite, Vieux-Port, Réformés, Malpassé, Estrangin et Fourragère), soit 19 stations en tout.</p> <p>L’ensemble de ces dispositifs bénéficie de la sonorisation de l’information voyageurs déclenchable par télécommande. 100% des stations sont équipées de bornes visiophones.</p>
		Accessibilité de l'information et disponibilité pour nos clients	<p>En 2024 sur le site Internet RTM en 2024 : 21 000 visites / jour (20 000 en 2023) et 16 000 visiteurs uniques / jour (14 000 en 2023).</p> <p>Et sur l’appli RTM : 88 000 visites / jour (50 000 en 2023) et 46 000 visiteurs uniques / jour (29 000 en 2023).</p> <p>13 770 contacts reçus, 8415 réclamations, 5355 demandes d’informations.</p> <p>137 000 appels (-22% par rapport à 2023, avec développement de la digitalisation). Délai de réponse moyen en 2024 : 3,3 jours.</p>
		Qualité du service client	<p>Le site web de la RTM respecte les recommandations d’accessibilité publiées par le consortium WAI (Web Accessibility Initiative) du W3C.</p> <p>L’accueil téléphonique, les réclamations clients et demandes d’information, sont certifiés NF Service : adaptés aux personnes en situation de fracture numérique, respect de délais de traitement courts, fluidité des réponses, meilleur suivi, etc.</p>
	La tarification comme levier d'attractivité	Tarification attractive (incitation à utiliser les transports en commun) et solidaire (permettre aux plus démunis de se déplacer)	En 2024, le nombre d’abonnements aux transports en commun sur Marseille n’aura jamais été aussi important, près de 160 000 abonnements équivalent mensuel (en hausse de 7% par rapport à 2023) dont près de 102 000 abonnements fidélisants.
		L'accessibilité pour tous	<p>Projet Renov’ stations incluant la mise en accessibilité progressive des stations</p> <p>Fin des travaux d’extension et de modernisation de la station Saint-Charles avec l’installation des 4 ascenseurs. Accélération de la mise en accessibilité des stations : 31% du parc station est équipé d’ascenseurs.</p> <p>Poursuite de la rénovation des stations de métro: début des travaux à la station Noailles en juillet 2024 (livraison prévue au printemps 2025).</p>
		Renouvellement des escaliers mécaniques	16 escaliers mécaniques renouvelés en 2024.
		Transport des personnes à mobilité réduite (PMR)	Les équipes en charge du transport à la demande des personnes à mobilité réduite auront réalisé près de 200 000 voyages en 2024, et assurent quotidiennement le transport de près de 500 élèves en situation de handicap pour le compte du Conseil Départemental.

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2024
	Qualité de l'offre de transport et de service	Maintien de la dynamique d'amélioration continue de la Qualité de service	La certification NF Service du Pôle d'Échanges Multimodal Saint-Charles a été renouvelée ainsi que la certification ISO 9001 pour la Direction du Matériel Roulant et la Direction des Installations fixes et des Systèmes.
		Extension de le certification NF Service à la gamme Réseau	En 2024, la RTM obtient la certification NF Service Transport de Voyageurs réseau sur les trois modes : bus, métro et tramway et devient le premier réseau national à l'obtenir. Plus de 900 000 voyages/jour bénéficient désormais d'une certification qualité de service délivrée par l'AFNOR.
	Ancrage local	Adaptation de l'offre afin de rester un partenaire clé des évènements	<p>Dispositif Jeux Olympiques : renfort de l'offre Métro (+ 10% durant 3 semaines), renforcement de la sécurité périmétrique de nos sites de remisage et de maintenance, rehaussement de nos protections Cyber des systèmes d'exploitation, et présence humaine inédite dans chaque station de métro pour accueillir et sécuriser les visiteurs (+ 1 200 000 voyageurs supplémentaires sur le réseau RTM Marseille).</p> <p>Première participation au Delta Festival au sein du village environnement pour sensibiliser à l'usage des transports en commun.</p>
		Développement du bassin d'emploi	Désormais le Groupe RTM compte 5 015 collaborateurs. 447 recrutements externes en 2024 (dont 357 en CDI).
		Baromètre de satisfaction clients avec des analyses précises permettant d'alimenter nos plans d'actions (attentes sur la fréquence de passage, le respect des horaires, le sentiment de sécurité, l'information voyageurs)	<p>7 000 clients interrogés. 86 % des clients du réseau Marseille sont satisfaits de la qualité du service. La satisfaction des clients pour le service fourni par la RTM reste forte avec toujours près de 9 clients sur 10 satisfaits.</p> <p>Baisse pour le métro (fermeture en soirée, travaux de rénovation, état de propreté des stations et des rames fortement dégradé sur le dernier trimestre 2024).</p>
		Autres enquêtes et dispositifs d'écoute	<p>Enquête Image de l'entreprise réalisée auprès de 1 000 personnes (clients ou non) : 3 Marseillais sur 4 ont une image positive de la RTM, avec une amélioration sur la dimension environnementale.</p> <p>Enquête Origine/Destination sur 17 lignes de bus : plus de 422 000 voyages quotidiens en 2024, soit une progression de 1% par rapport à 2019.</p> <p>Juin 2024 : plus de 500 clients sollicités pour partager leur avis suite au renouvellement des abribus du réseau Marseillais. 90% estiment que leurs déplacements s'en trouvent facilités (meilleure visibilité, confort d'attente et propreté perçue).</p> <p>Plusieurs ateliers avec les utilisateurs ont été menés pour faire évoluer les outils d'informations aux voyageurs (écrans, alertes trafic, application mobile), information voyageurs Neomma, et aussi pour concevoir le nouveau service d'alerte sécurité ou encore le nouveau visiophone dans l'enceinte métro.</p>

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2024
	Sécurité des Transports et Sûreté du réseau	Maintenir la dynamique d'amélioration continue des process techniques et la fiabilité des modes de transports	Renouvellement de la certification ISO 9001 Études, Projets et maintenance des Matériels Roulants Métro et Tramway et de la certification du périmètre Études, Projets Gestion de la Production et Maintenance des Installations Fixes.
		Lutte contre la fraude	<p>Montée en puissance de la lutte contre la fraude : installation de nouveaux portillons anti-fraude dans les stations de métro et augmentation de 30 % des opérations de contrôle depuis la mise en place du G.A.P.</p> <p>Sur les 3 dernières années, la fraude a diminué de 4 points, soit près de 25 000 voyages en fraude dure de moins chaque jour sur le réseau et 4 millions d'euros supplémentaires de recettes annuelles encaissées. Expérimentation du PV pédagogique.</p>
		Contrôle, assistance et protection	<p>En 2024, les effectifs de contrôle et du Groupe d'Assistance et de Protection ont encore augmenté de 38 agents.</p> <p>+ 38% d interventions du G.A.P. (6 736 en 2024).</p> <p>+ 15 % de contrôles répressifs par rapport à 2023.</p>
		Maintien des Équipements de surveillance et de protections	<p>Les nouveaux PAF atteignent les objectifs attendus : meilleure résistance aux chocs, et meilleure dissuasion de la fraude. Tous les tourniquets et les portillons d'ancienne génération auront été remplacés d'ici 2 ans.</p> <p>Modernisation du parc des 5 623 caméras équipant le réseau et mise en place progressive de la vidéo en temps réel en cas d'appel des conducteurs de bus.</p>
		Dispositif d'assistance et de sécurité "RTM Alerte" qui permet via une fonctionnalité sur l'application de signaler un incident	<p>En 2024, pour sa deuxième année, RTM Alerte a permis aux clients de déclencher près de 7 800 alertes, dont près de 80% par message.</p> <p>Ce sont 82 alertes qualifiées sécurité, qui ont permis une trentaine d'interventions du GAP, des agents de sécurisation, de la Police ou des secours, pour assurer la protection des voyageurs. 91 % des alertes sont prises en charge en moins de 30 secondes.</p>
		Pilotage des manifestations sociales	<p>883 incidents-accidents sur les 3 modes de transport gérés par le PCS.</p> <p>206 appels de détresse liées à divers incidents ; 292 interventions avec le renfort des forces de l'ordre ; 480 dépôts de plainte de la RTM ou ses agents.</p> <p>En 2024, le nombre de voyageurs contrôlés a augmenté de 17% (soit 2 millions en répressif et 11 millions en dissuasif). Accompagnement de la police nationale lors d'opérations coordonnées quasi quotidiennes et plus de 6 700 interventions du GAP. Renforcement du partenariat entre la RTM et la police nationale : 260 opérations conjointes menée en 2024.</p>

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2024
	<b>Sécurité des Transports et Sûreté du réseau</b>	<p>Prévention</p> <p>Sensibilisation des usagers</p> <p>Formation de référents en prévention de la radicalisation</p> <p>Mobilisation de la cellule prévention de la RTM (avec notamment interventions dans les lycées, collèges, écoles, hôpitaux et Bus Info, etc...)</p> <p>Échanges avec les acteurs du territoire pour faire remonter les difficultés rencontrées sur le réseau et prendre en compte les retours exprimés</p>	<p>Formation sur la prévention des radicalisations (avec des fonctionnaires de la police experts des renseignements territoriaux) : 35 référents formés au sein du Groupe RTM.</p> <p>Intervention en milieu scolaire : action de prévention et de sensibilisation auprès de 60 classes de CM2 sur Marseille.</p> <p>Avril 2024 : Campagne de communication contre les incivilités « RTM, le respect nous transporte ».</p>
		<p><b>Lutte contre les violences sexistes et sexuelles dans les TC</b></p>	<p>Pour sa deuxième année, le dispositif « RTM Alerte » permet la remontée et le traitement de plus en plus de signalements qualifiés sécurité, et ainsi de mieux protéger les voyageuses.</p> <p>En 2024, la RTM a mis en place un plan de formation à l'accueil des victimes de violences sexistes et sexuelles : l'ensembles des agents des espaces d'accueil clients (métro, gare routière, navettes maritimes) ainsi que les managers des équipes de vérificateurs sont progressivement formés à l'accueil et l'orientation des victimes de violences sexistes et sexuelles, grâce à un partenariat avec la start-up Umay (près de 200 agents formés entre décembre 2024 et Mai 2025). Un module de formation sera diffusé à tous les agents en contact avec le public dès 2025.</p> <p>Poursuite de la démarche « Parcours de femmes » pour travailler en co-construction avec des usagères sur l'amélioration de l'expérience des femmes dans les transports en commun : la RTM a mené une enquête qualitative et quantitative pour identifier les spécificités des déplacements des femmes, qui représentent 60% des déplacements (1 500 femmes et 300 hommes interrogés).</p>

7.3.3. DÉFI SOCIAL

Renforcer la sécurité et le sentiment de sécurité des voyageurs et des personnels, permettre le déplacement de chacun, promouvoir la marque employeur RTM pour attirer, motiver et fidéliser les talents.

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2024
	<b>Le respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)</b>	<p>Maintien en Conditions Opérationnelles de la conformité.</p> <p>Les procédures établies pour répondre aux obligations du RGPD sont régulièrement appliquées.</p> <p>Le DPO, pleinement associé aux différents projets de l'entreprise, accompagne le respect de la protection des données dès la conception et par défaut.</p>	<p>En 2024, le DPO a pris une dimension Groupe avec le renforcement de l'équipe pour assurer un pilotage de la conformité RGPD de l'ensemble des structures de la RTM (4 filiales + 3 établissements, issus de la reprise d'activité de la RDT 13).</p> <p>Mise en place d'une gouvernance de protection des données au sein de ces structures et lancement des travaux de mise à niveau des pratiques en la matière :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>·Création et alimentation des registres des activités de traitements de données personnelles de chaque structure (environ 120 traitements de données cartographiés).</li><li>·Organisation de 8 sessions de sensibilisation en présentiel pour les filiales.</li><li>·Élaboration et passage en CSE d'une charte informatique, annexée au Règlement intérieur du personnel, dans chaque structure.</li></ul> <p>Au niveau de l'établissement urbain :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>·54 demandes d'exercice des droits traitées dans le respect du délai légal (demandes qui ont doublé par rapport à 2023).</li><li>·Une vingtaine de projets soumis à analyse de conformité au RGPD et avis du DPO.</li><li>·2 analyses d'Impact sur la Protection des Données réalisées.</li><li>·3 sessions de sensibilisation thématiques réalisées et 4 modules e-learning RGPD créés en interne.</li><li>·2 signalements traités relatifs à la survenance de violation de données personnelles.</li><li>·Aucune plainte reçue (CNIL).</li></ul>
	<b>La lutte anti-corruption et la conformité à la Loi Sapin II</b>	<p>Le dispositif en place a fait l'objet d'une revue pour identifier les besoins d'amélioration et prendre en compte les évolutions réglementaires survenues.</p>	<p>Actualisation de l'annexe du Règlement intérieur « Code de déontologie et lanceur d'alertes » pour l'EPIC et ses filiales.</p> <p>Aucun signalement au titre de la Loi Sapin II n'a été émis au cours de l'année 2023.</p>
	<b>Le déploiement d'une politique d'achats responsables</b>	<p>Stabilité des délais de paiements fournisseurs</p> <p>Investir dans les énergies vertes</p> <p>Renouvellement de la flotte bus / achat de bus “propres”</p>	<p>En 2024, 27,58 jours en moyenne (vs 27,44 en 2023).</p> <p>Optimisation de nos conditions d'achat.</p> <p>Contrats d'électricité 100% verts.</p> <p>Un nouvel accord cadre 2024-2027 a été conclu pour le renouvellement de la flotte de bus (pour un volume d'environ 200 autobus électriques). Lancement d'un appel d'offres pour l'acquisition d'au moins 93 autobus articulés électriques (réception des tout premiers en dotation à la mi 2026).</p> <p>Les autobus à gabarit réduit seront renouvelés en électrique en 2027. Acquisition de bus électriques pour le réseau Ciotabus (dont la mise en exploitation coïncidera avec la mise en œuvre du nouveau réseau en 2026).</p>

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2024
	La santé et la sécurité des salariés	Prévention des situations de travail à risque	Campagne de communication auprès des agents lors des fortes chaleurs et des canicules.  Avril 2024 : journée de sensibilisation et d'information sur la sécurité au travail dans les ateliers de maintenance avec des animations sur la prévention et le bon usage des EPI.  Mai 2024 : mise en place de radars pédagogiques sur sites et webinaire d'information pour la semaine de la sécurité routière au travail.
		Accompagnement des salariés sur les problématiques du quotidien	Poursuite du renforcement des actions de l'équipe Santé et Qualité de Vie au Travail en lien avec la médecine du travail pour la prise en charge de ces salariés et développement du partenariat sur le sujet du maintien en emploi.
	La Qualité de Vie au Travail	Satisfaction des salariés	Déploiement en interne de l'outil Klimat (baromètre social basé sur 13 indicateurs de QVT) auprès des établissements interurbain et ferroviaire ainsi qu'auprès des filiales urbaines soit 623 collaborateurs.  Les personnels des établissements interurbain et ferroviaire ainsi que ceux des 3 filiales urbaines ont été questionnés en 2024. Outil déployé sur 2023 et 2024 auprès de l'ensemble des collaborateurs.
		Conditions de travail	En 2024 ont été signés :  •Un nouvel accord télétravail. •Un nouvel accord NAO pour 2024 et 2025. •Un accord sur le dialogue social central et plus précisément la mise en place d'instances centrales suite au transfert de la RDT 13. •Un avenant à l'accord d'intéressement. •Un nouvel accord astreinte. •Un avenant à notre accord mutuelle et prévoyance.
		Mise en place d'un Plan de mobilité Entreprise (PDME)	Réalisation d'un diagnostic de mobilité pour les sites de l'établissement urbain.
	Le recrutement, le développement des compétences et les formations	Recrutement	Le groupe RTM aura recruté plus de 800 collaborateurs en 2024.
		Mobilisation plus spécifique à travers des partenariats autour de l'emploi et de l'insertion	Renforcement du partenariat avec France Travail avec une présence d'un recruteur RTM chaque semaines dans une agence du territoire.  Formation de plus de 160 personnes au métier de conducteur de bus (permis + FIMO et formation interne) avec un taux de réussite (retour à l'emploi) de 85 %.  Lancement d'une expérimentation avec les Entreprises Ephemères pour des parcours de préqualification conducteur pour des publics très éloignés de l'emploi.
		Poursuite des actions de communication sur la Marque Employeur	Présence dans les salons/forums emploi : journée départementale de l'emploi, forums pôle-emploi salon Focéen forum polytech.  Une campagne de communication Marque Employeur d'envergure (spot radio, campagne d'affiches multi-métiers sur le réseau et les abris bus, habillage tramway, girouettes bus) et deux journées « Bus Tour ».  Des actions sur les réseaux sociaux pour communiquer sur nos besoins en conducteurs bus, opérateurs métro et mainteneurs.

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2024
	Le recrutement, le développement des compétences et les formations	Poursuite de la Gestion prévisionnelle des emplois et des parcours (GPEP)	Accompagnement des conducteurs et maitrises du Métro dans la cellule de réorientation Neomma pour trouver des solutions de repositionnement (une vingtaine de personnes suivies).  Maintien des recrutements de conducteur de rame polycompétents.  Mise en œuvre d'un CQP de conducteur de tramway permettant de développer l'employabilité de nos collaborateurs et de certifier nos parcours de formation. Nous faisons partie des 2 premiers centre de formation en France à l'avoir mis en œuvre.  Dans la même idée, accompagnement à la professionnalisation de nos équipes et au maintien d'un fort taux de mobilité interne avec la mise en place d'une formation certifiante Titre pro Agent de Médiation Service à destination pour une dizaine d'agents en interne.
		Professionnalisation de la lutte contre la Fraude/ sécurisation du réseau et renfort des effectifs	Modalités de recrutement (profils, parcours et montée en compétences) structurées et mises en œuvre.
		Structuration du projet CAMPUS Accompagner et développer la formation initiale  Développer la formation interne  Donner de la visibilité aux collaborateurs sur l'offre de formation interne  Développer la performance managériale	Le nombre de jours de formation animés par les équipes Campus (jours de formation interne identifiés sur le périmètre qualité QUALIOP1), est de 10 708 jours / 74 956 heures. Cela représente la moitié du Plan de Développement des Compétences (21 817 jours).
	Dialogue social	Stabilisation des évolutions des salaires dans un contexte économique incertain	Maintien de l'accord NAO. Intégration de 650 collaborateurs de la RDT 13 avec le souci de préserver le cadre social des différentes activités.
		Valorisation de la performance collective : changement des modalités d'attribution : un même intéressement pour tous	Maintien de l'accord d'intéressement 2022-2024.
	Diversité et inclusion	Veiller au principe d'égalité de rémunération et d'avancement entre les hommes et les femmes	Maintien de la note de 89/100 pour l'EPIC avec le détail suivant : Écart de rémunération : 39/40. Écart de taux d'augmentations : 20/20. Écart de taux de promotions : 10/15 (indicateur en baisse par rapport aux années précédentes).  Augmentation au retour de congé maternité : 15/15.  Parité dans les 10 plus hautes rémunérations : 5/10 (indicateur en hausse par rapport aux années précédentes).  Nos filiales ont également de très bons scores pour cet index (RTM Est Métropole : 95/100, Transcool 13 : 90/100, RTM Ouest Métropole : 84/100).
		Manager la diversité, promouvoir l'inclusion et l'équité au sein de l'entreprise	8 mars 2024 : premier atelier organisé en interne pour donner la parole à un panel de 15 collaboratrices occupant des postes représentatifs de l'entreprise, pour échanger sur leurs parcours et l'équilibre vie professionnelle vie professionnelle.



## 8. EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

L'année 2024, avant-dernière année du Contrat d'Obligations de Service Public (COSP) pour l'exploitation de service de transport public urbain de la Métropole Aix-Marseille-Provence (MAMP), a été marquée par **l'intégration au COSP des activités interurbaine et ferroviaire de l'ex-RDT 13, un an après la reprise de l'intégralité du réseau des Lignes de l'agglomération du Pays d'Aubagne et de l'Étoile.**

## 8.1. AVENANT 21 AU COSP (Signé en avril 2024)

La Métropole a confié à la RTM à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024 la reprise de l'exploitation des activités de transport terrestres et ferroviaires antérieurement assurées par la RDT 13. Cette reprise s'est accompagnée du transfert du patrimoine de la régie à l'actif métropolitain.

S'agissant de l'activité interurbaine, le parc de matériel roulant ainsi que les dépôts ont été mis à disposition de la RTM au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Le patrimoine mis à disposition se compose d'un parc de véhicules roulants (autocars) et de dépôts (au nombre de 4) nécessaires à l'exploitation de l'offre de service.

S'agissant de l'activité ferroviaire, le parc de matériel roulant ferré, les lignes ferrées Pas-des-Lanciers - La Mède et Arles - Fontvieille ainsi que les dépôts ferroviaires, ont été également mis à disposition de la RTM.

Cette année vient ainsi conforter l'accroissement des activités confiées à la RTM depuis le début du COSP en 2011. **Elle est également la première année depuis 2018 où l'objectif de recette contractuel est dépassé.**

Le COSP actuel s'achèvera au 31 décembre 2025. Ainsi, l'année 2024 a vu le lancement des premiers travaux pour le renouvellement du Contrat d'Obligation de Service Public de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Considérant les compétences et l'expertise acquises par la RTM dans ces secteurs d'activité, la Métropole lui a confié les missions relatives à la gestion, l'entretien, la maintenance et la réparation de ce patrimoine et en a précisé les modalités par l'avenant 21 au COSP.

Par ailleurs, une convention de mandat, confiant l'acquisition du matériel roulant sur le périmètre interurbain et aubagnais, a été conclue à l'été 2024, complétant les dispositions de l'avenant 21 au COSP.

S'agissant des infrastructures ferroviaires, la mise à disposition des infrastructures dédiées à la RTM dans le cadre de son COSP induit la qualification de gestionnaire desdites infrastructures ferroviaires. La RTM se voit ainsi confier les missions définies au référentiel de l'Établissement Public de Sécurité Ferroviaire (EPSF), notamment l'entretien, la maintenance, l'élaboration et le suivi du système global de sécurité, préconisations et recommandations à formuler auprès du détenteur.

## 8.2. AVENANT 22 AU COSP (Signé en décembre 2024)

L'article 2.3.3 du Contrat d'Obligations de Service Public pour l'exploitation de services de transport public urbain prévoit qu'un avenant soit réalisé à la fin de chaque année pour récapituler les évolutions apportées par ordre de service au **réseau et aux autres missions d'exploitation confiées à la régie.**

L'avenant 22 met ainsi à jour l'offre de référence du réseau au 1<sup>er</sup> janvier 2025, qui sera complétée par un ordre de service en 2025 pour insérer les fiches de ligne.

Cet avenant 22 :

- confie à la RTM **l'exploitation des 3 boutiques commerciales** Marseille-Arenc, Marseille-Castellane et Aubagne-Gare SNCF au 1<sup>er</sup> avril 2024 ; il définit les conditions d'exploitation et le calendrier ;
- fixe l'objectif 2025 du **nombre de voyages du transport des Personnes à Mobilité Réduite Mobi Métropole à 200 000 voyages ;**

- définit le **service d'exploitation des Navettes Maritimes ;**
- fixe le **calendrier d'exploitation des guichets de la gare routière de l'Aéroport Marseille Provence** pour l'année 2025 ;
- fixe l'objectif du **nombre de voyages du transport des Personnes à Mobilité Réduite d'Aubagne à 12 000 voyages ;**
- met à jour l'offre en matière d'**exploitation et de gestion de services de transport interurbain et de transfert de déchets** pour 2025.

Compte tenu de l'ampleur du déploiement du nouveau réseau en 2025 (bus et modes lourds), l'avenant 22 intègre également les conditions de préparation (travaux, marche à blanc) et les incidences financières des mises en service prévues.

Enfin, il fixe **le nouvel objectif de recette à hauteur de 102 899 000 €HT** pour l'année 2025.



### 8.3. PRÉPARATION DU NOUVEAU COSP (À compter du 1<sup>er</sup> janvier 2026)

Par délibération votée au Conseil métropolitain du 5 décembre 2024, la Métropole Aix-Marseille-Provence a confirmé que la Régie RTM restera gestionnaire des services de transport de voyageurs tout mode sur le périmètre actuel, et en charge du transport ferroviaire de marchandises et de déchets ménagers au 1<sup>er</sup> janvier 2026.

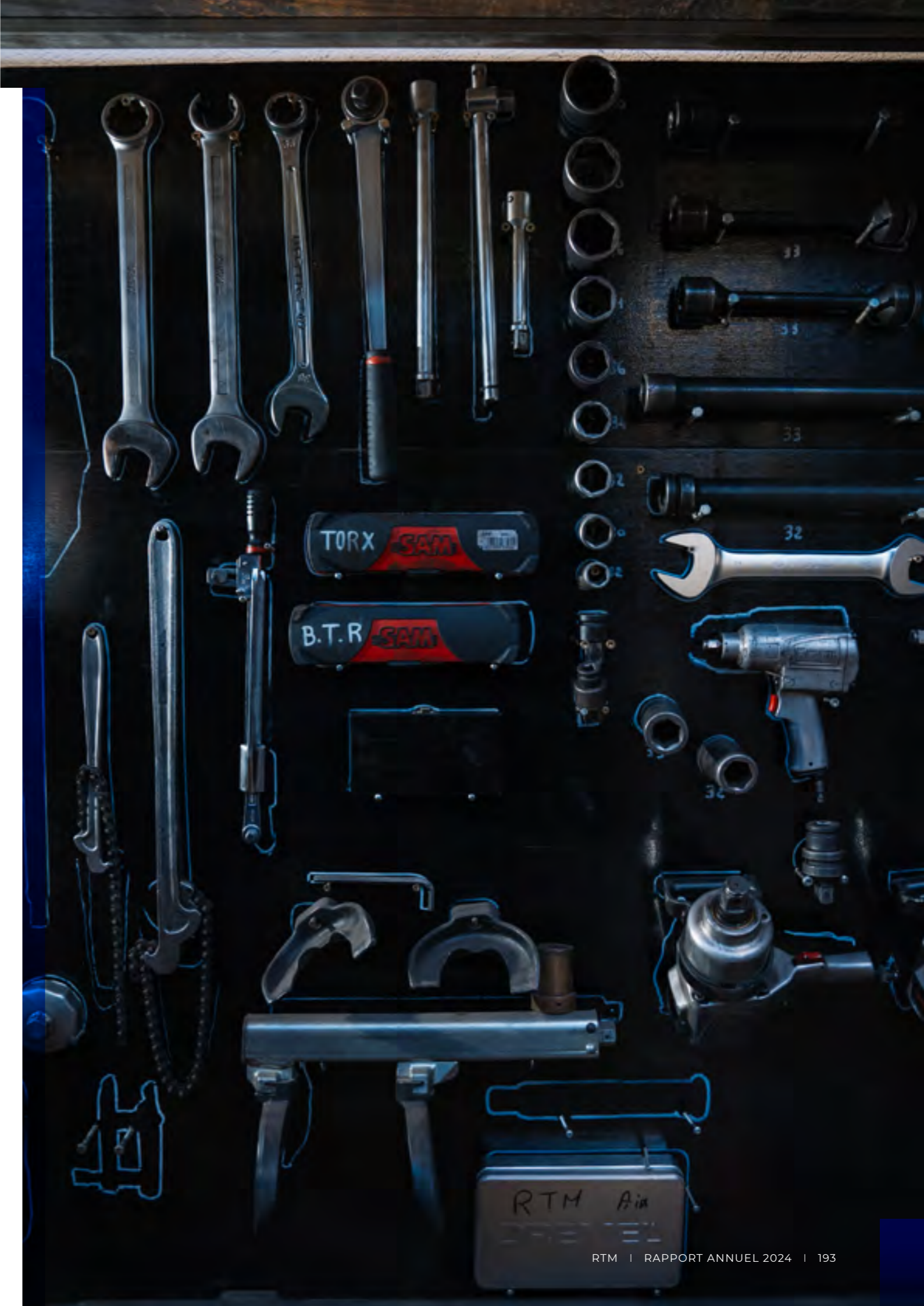
Le Directeur Général des Services de la Métropole a participé à la séance du Conseil d'Administration du 27 novembre 2024. Celui-ci a rappelé l'ambition métropolitaine en matière de mobilité ainsi que les développements d'offres en cours et à venir pour inciter au report modal et décarboner le territoire.

L'année 2025 sera consacrée à la négociation des termes de ce nouveau contrat.

### 8.4. ENGAGEMENT QUALITÉ (Réseau urbain Marseille)

Modes bonus	Enveloppe annuelle	Résultat à décembre 2024	Commentaires
Bus	240 000 €	240 000 €	Bonus atteint sur tous les trimestres, réseau bus certifié en 2024
Certification NF Gamme Lignes Majeures	250 000 €	250 000 €	Certification renouvelée et élargie aux bus
Enquête satisfaction clients	60 000 €	-44 217 €	Voir résultats ci-dessous
TOUS MODES	550 000 €	445 783 €	

Enquête satisfaction clients	Résultat 2024	Objectifs 2024
Bus	79 %	80 %
Métro	85 %	92 %
Tram	96 %	95 %



## 8.5. OBJECTIF DE RECETTES (Réseau urbain Marseille)

	K€ HT
Objectif de Recettes 2024	98 959
Recettes 2024	101 811
Écart	2 852
Intéressement aux recettes	1 426 k€

## 8.6. PRODUCTION KILOMÉTRIQUE

### 8.6.1. RÉSEAU URBAIN MARSEILLE

En milliers de km	Contrat	Réalisé	Écart
	Fin décembre	Fin décembre	
Bus Marseille	23 887	23 708	-0,8 %
Métro	3 050	2 938	-3,7 %
Tramway Marseille <sup>(1)</sup>	1 599	1 471	-8,0 %
TOTAL	28 536	28 117	-1,47 %

Avec prise en compte de l'incidence des ordres de services signés en 2024

(1) Arrêts T2 T3 à la suite de l'incendie du parking Sadi-Carnot : - 89 296 km

### 8.6.2. AUTRES RÉSEAUX

En milliers de km	Fin décembre
Mobi Métropole - Bassin marseillais	2 582
Le bus+ à la demande - Bassin aubagnais	191
Transport des Elèves en Situation de Handicap - Métropole	590
Ciotabus - La Ciotat et Ceyreste	796
Bus des Cigales - Gémenos	34
Ulysse - Bassin sud étang	2 706
Lignes de l'agglo - Pays d'Aubagne et de l'Etoile	2 891
Bus des Collines - Allauch	90
TOTAL	9 880

### 8.6.3. RÉSEAU INTERURBAIN

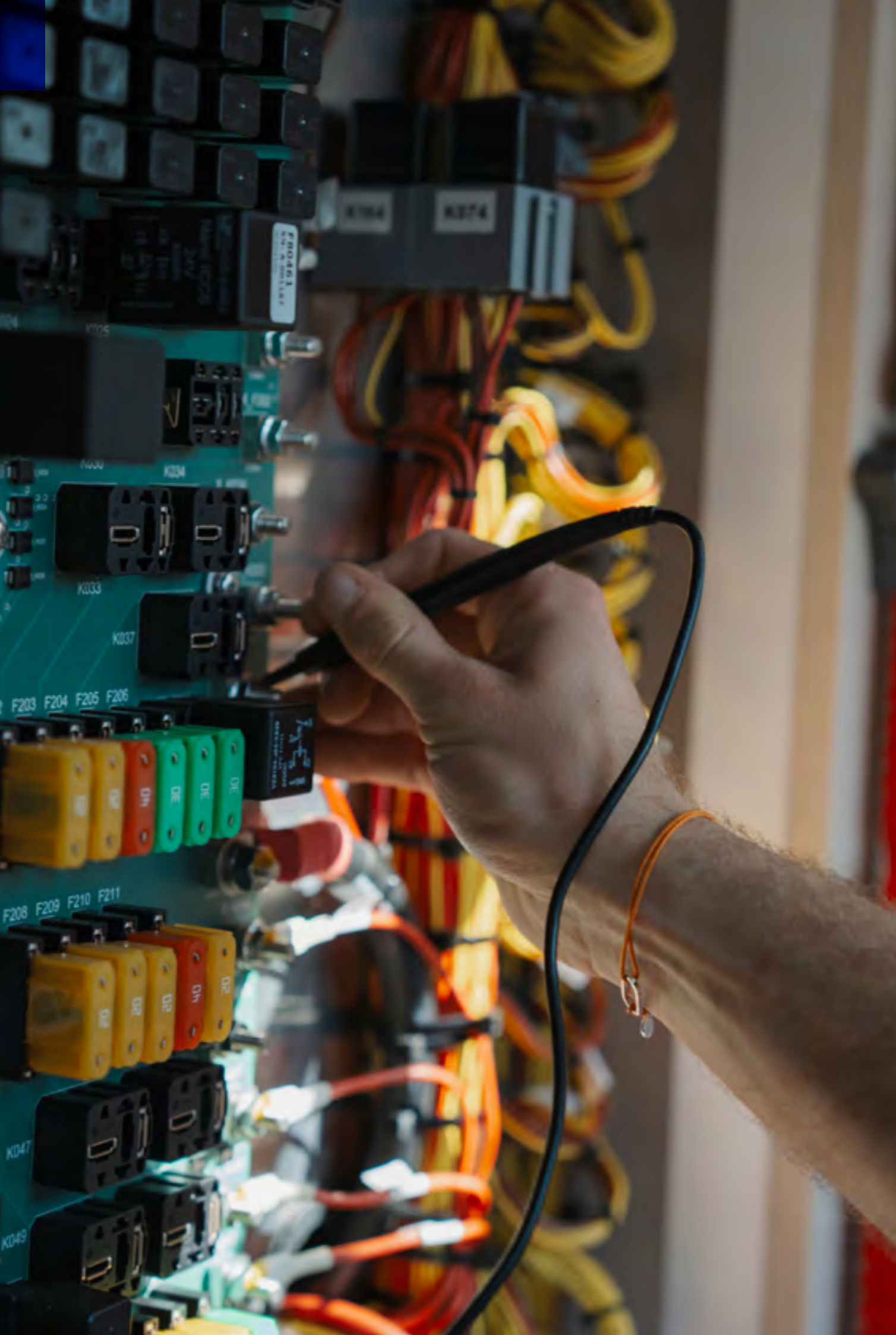
En milliers de km (hors HLP)	Fin décembre
Lignes régulières	10 712
Lignes scolaires	603
Transport des élèves en situation de handicap	109
TOTAL	11 424

## 8.7. PRODUCTION FERROVIAIRE

Réalisé à fin 2024	2024
Tractions réalisées	623
Tonnages transportés par camions	59 093









GROUPE  
**RTM**

79, bd de Dunkerque | 13002 Marseille

Tél : 04 91 10 55 55 | [www.rtm.fr](http://www.rtm.fr)

