

# RAPPORT D'ACTIVITÉ **2020**

Annexe 6.1.1  
du contrat OSP 2011-2025



## Édito



**Hervé Beccaria**  
Directeur Général RTM

Presque 6 mois après la fin de 2020, la pandémie n'est pas terminée. La situation épidémiologique dans notre pays peine à se normaliser et commence tout juste à se stabiliser. Les conséquences directes et indirectes de cette crise sanitaire inédite continuent d'affecter très significativement la fréquentation du réseau RTM.

Dans une proportion comparable à celle ayant impacté tous les grands réseaux de province, un coup d'arrêt puissant et brutal a été porté en 2020 à l'augmentation régulière de fréquentation du réseau jusqu'alors constatée.

Au global annuel sur le réseau historique (Bus-Métro-Tramway), les validations ont chuté de 40,7% (98 millions pour 165 millions en 2019), et les recettes ont diminué de 34% (-31 M€, soit un total de 59,8 M€).

En avril 2020, le nombre de validations mensuel enregistrées a été inférieur au total journalier d'avril 2019 !

Jamais en 2020, y compris en période estivale sur les lignes de bus littorales, la fréquentation n'aura dépassé celle de 2019.

S'agissant plus particulièrement du réseau bus, l'interdiction, un temps, de l'accès par la porte avant, imposée par les pouvoirs publics - empêchant de fait la validation et l'achat de titres unitaires - a conduit certains usagers à changer durablement leurs pratiques et à ne plus valider désormais leur titre de transport sur les modes de surface (bus et tramway), alors même que Marseille aura été l'un des grands réseaux à le rétablir au plus tôt, le 11 Mai 2020. Les débats locaux engagés en plusieurs points du territoire national avant les élections municipales autour de la "gratuité" des transports servent aussi de cause militante à certains usagers pour légitimer selon eux une sorte de "fraude juste".

En même temps, les personnels RTM en charge de la lutte contre la fraude ont été principalement engagés sur des actions plus dissuasives que répressives pour faire respecter les règles de distanciation sociale lors de la montée à bord. Pour toutes ces raisons, sur notre réseau comme ailleurs, la fraude dans les transports urbains n'a pu qu'augmenter en 2020.

L'urgence sanitaire ayant marqué le 1<sup>er</sup> semestre 2020 a conduit à restreindre drastiquement les déplacements et a imposé l'instauration d'un plan de continuation d'activité. De fait, sur la période, **la production kilométrique de la RTM a diminué de 7,7%, soit 2 millions de kilomètres, par rapport à 2019.**

Simultanément, des dépenses nouvelles dites "Covid" ont été engagées, qu'il se soit agi de renforcer le nettoyage et la désinfection des matériels roulants et des installations et locaux, ou d'équiper les véhicules et personnels de moyens de protection (masques, visières, lingettes, gel, affichettes, protection des postes de conduite, ...). **Le surcoût "dépenses Covid" 2020 est de l'ordre de 3 millions d'euros.**

Les mesures de protection des personnels, qu'ils soient ou non au contact du public, ont permis à la RTM, en 2020, de ne jamais avoir en simultané plus d'une trentaine d'agents s'étant déclarés positifs à la maladie. Les absences pour garde d'enfants, pour cas contact, et des personnes à risques, ont été bien plus nombreuses. Le recours à l'activité partielle s'en est trouvé réduit d'autant.

Pour les personnels dont l'activité l'autorisait, le télétravail a été généralisé dès mars 2020. A ce jour (avril 2021) le télétravail reste le principe, conformément aux prescriptions édictées par les pouvoirs publics.

**Les négociations menées avec la Métropole s'agissant de la prise en compte des coûts fixes des kilomètres non produits et des dépenses Covid ont débouché sur un accord d'égale répartition du risque supporté.** Ainsi, sur les 26 M€ correspondants, la Métropole a accepté d'indemniser la RTM à 50%.

Pour autant, tout au long de cette année 2020, la RTM se sera efforcée de respecter parfaitement et intégralement ses engagements en matière d'investissements, qu'elle les porte pour elle-même ou pour le compte de la Métropole (avenant n°9 au contrat).

Le calendrier de chaque opération aura été tenu, l'interruption totale d'activité des entreprises du BTP pendant quelques semaines en avril 2020 ayant depuis été généralement compensée, et leurs "surcoûts Covid" ayant été limités au plus juste.

**Au final, compte tenu de l'égale répartition de prise en charge des coûts fixes des kilomètres non produits et grâce à la poursuite sans relâche des actions de rationalisation des coûts de fonctionnement, le résultat 2020 est de l'ordre de 14 M€, en diminution de presque 7 M€ par rapport à 2019 et en net retrait par rapport à la prévision d'origine (-10 M€).**

Ce résultat dégradé n'est toutefois pas de nature à hypothéquer la poursuite du programme d'investissement engagé, mais nécessite notre vigilance absolue dans l'exécution du budget 2021 pour maintenir un taux d'endettement acceptable.

Il est dès lors essentiel de poursuivre et même amplifier le programme interne engagé visant à plus de performance globale, seul de nature à nous permettre, d'une part, de mener à terme les investissements programmés, et d'autre part à nous positionner, en 2025, au niveau des meilleures pratiques de la profession s'agissant de nos principaux ratios de gestion. Il en va d'un renouvellement du contrat gagnant pour chacune des parties.

En ce qui concerne la fréquentation, et donc les recettes, il est tout aussi essentiel d'engager, dès la rentrée 2021, un vaste plan de reconquête de la clientèle.

**Notre mobilisation doit être totale pour retrouver, début 2022, le niveau de fréquentation 2019.**

Nous devrons tenir compte du développement sans doute pérenne du télétravail qui, outre un lissage des pointes en début et fin de journée, pourrait impacter la fréquentation des réseaux urbains des grandes agglomérations (entre 7 et 10% selon des estimations de la profession). La politique tarifaire pourra aussi être interrogée sur son adéquation à ces nouvelles pratiques et aux attentes qui en résulteront.

L'explosion du e-commerce et de la télémédecine, combinée à l'attente accrue de sécurité, qu'elle soit physique ou sanitaire, doivent nous conduire à mieux communiquer sur nos protocoles sanitaires qui garantissent un haut niveau de sécurité, à renforcer la visibilité de nos actions de protection des personnes et des biens, à accentuer

notre lutte contre la fraude, à davantage digitaliser pour simplifier (vente à distance, titres de transport dématérialisés), à développer les outils d'information clientèle facilitant les déplacements métropolitains et à offrir aussi plus de solutions de multimodalité.

**Il nous faut aussi parier sur le fait qu'au lendemain de la crise, la préoccupation citoyenne première redeviendra environnementale.**

Outre l'exploitation prochaine d'un métro moderne et moins énergivore, la mutation à Marseille du parc bus vers l'électrique, désormais engagée, doit être un levier d'attractivité des transports collectifs.

Dès la fin de l'année 2021, le réseau bus comptera 21 autobus 100% électriques. La transformation de l'intégralité du parc (environ 650 autobus) suppose d'adapter nos dépôts pour le rechargement, la maintenance et le remisage. Les travaux à mener, d'ici 2030, sont évalués à environ 200 M€. Leur réalisation incombe contractuellement à la Métropole mais la RTM est prête à les prendre en charge si la Métropole en convient et sous réserve d'un cadre contractuel adapté s'agissant de sa durée et de son champ d'actions, réunissant les conditions d'affection des gains de productivité acquis et à venir à la réalisation d'investissements.

Il convient à cet égard de noter que la Métropole a dernièrement pu démontrer pour elle-même que le portage d'investissements par la RTM pour son compte ne génère aucun surcoût à son détriment, voire même qu'il est financièrement plus avantageux pour elle.

Par ailleurs, pour les réseaux hors Marseille exploités par la RTM, la même démarche est en cours avec le même objectif de réussir la transition énergétique.

La RTM va engager l'ensemble de ses forces pour oublier 2020 et retrouver dès fin 2021 la tendance positive qui prévalait jusqu'alors.

**Hervé Beccaria**  
Directeur Général RTM





## Sommaire

<b>1. Faits marquants de l'année .....</b>	9
1.1 Engagements de la RTM.....	10
1.2 Matériel d'exploitation.....	13
1.3 Renouvellement du parc bus .....	13
1.4 Renouvellement des rames de métro .....	13
1.5 Renouvellement des rames de tramway.....	13
1.6 Fréquentation du réseau /offre /chiffres d'affaires.....	14
1.7 Information voyageurs .....	16
1.8 Relations clients .....	17
1.9 Qualité .....	17
1.10 Sûreté .....	18
1.11 Autres activités d'exploitation.....	20
1.12 Les ressources humaines .....	24
1.13 Environnement contractuel .....	25
1.14 Quelques données clés.....	27
<b>2. Données comptables et financières .....</b>	29
2.1 Les charges afférentes à l'exploitation du réseau .....	30
2.2 Les recettes d'exploitation du réseau .....	30
2.3 La grille de décomposition des coûts d'exploitation .....	30
2.4 Méthodes comptables .....	30
2.5 Réalisation du Plan Pluri annuel d'Investissement.....	30
2.6 État actualisé de l'inventaire des biens .....	30
2.7 Inventaire annuel des biens réformés .....	30
<b>3. Données sociales .....</b>	33
3.1 Effectifs au 31/12/2020 (en nombre) .....	34
3.2 Turn-over et ancienneté .....	35
3.3 Taux d'absentéisme .....	35
3.4 Accord d'entreprise .....	35
3.5 Décisions unilatérales de l'employeur .....	35
3.6 Compte-rendu des programmes de formation et de développement .....	35
3.7 Organigramme .....	35
<b>4. Données techniques .....</b>	37
4.1 Fiches de ligne mises à jour au 31/12/20 .....	38
4.2 Les évolutions de l'offre de transport.....	38
4.2.1 Principales évolutions du réseau mises en œuvre en 2020 .....	38
4.2.2 Études d'offre et d'aménagement menées en 2020 .....	39
4.2.3 Enquêtes Origine / Destination (O/D).....	40
4.3 Activité des services sous-traités .....	41
4.4 Travaux d'entretien, maintenance de renouvellement ou de modernisation effectués pendant l'exercice .....	41
4.5 Gestion du parc .....	42
4.6 Les moyennes des vitesses commerciales par mode.....	43
<b>5. Données commerciales .....</b>	45
<b>5.1 Les données commerciales.....</b>	46
5.1.1 Le nombre d'abonnés .....	46
5.1.2 Les déplacements occasionnels vendus .....	46
5.1.3 Analyse des recettes .....	46
5.1.4 Analyse des déplacements .....	48
5.1.5 Analyse de la fréquentation .....	49
5.1.6 Les actions commerciales .....	52
<b>5.2 Les enquêtes de satisfaction clientèle .....</b>	59
5.2.1 Enquête de satisfaction clientèle .....	59
5.2.2 Les autres enquêtes .....	63
<b>5.3 La qualité de service .....</b>	64
5.3.1 Les périmètres de certification NF Service .....	64
5.3.2 Le contrat qualité avec l'AO .....	65
5.3.3 La certification ISO 9001 .....	65
5.3.4 Les progrès réalisés .....	68
5.3.5 La communication externe auprès de nos clients .....	68
<b>5.4 Innovation : de nouveaux services pour les voyageurs .....</b>	71
5.4.1 Renforcer l'attractivité du transport public en améliorant l'expérience client .....	71
5.4.2 Promouvoir l'intermodalité pour réduire l'auto-solisme .....	72
<b>6. Sécurité des personnes et protection des biens .....</b>	75
6.1 Sécurité des personnes et protection des biens .....	76
6.1.1 Évolution des Faits Générateurs d'Insécurité (FGI) sur 4 ans .....	76
6.1.2 Une réponse coordonnée et adaptée .....	79
6.2 Lutte contre la fraude .....	80
6.3 Attestations des compagnies d'assurance .....	81
6.4 Compte-rendu d'activité concernant les parkings relais .....	81
<b>7. Exécution des engagements contractuels .....</b>	85
7.1 Engagement qualité .....	86
7.2 Objectif de recettes .....	87
7.3 Respect de la production contractuelle .....	87
<b>Annexes .....</b>	89



## 1. **FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE**



## 1. FAITS MARQUANTS

Établissement Public à caractère Industriel et Commercial, la RTM exploite, sur la base du Contrat d'Obligation de Service Public qui la lie à la Métropole Aix-Marseille Provence, le réseau de transport en commun de la ville de Marseille, ainsi que les liaisons bus à destination d'Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons. Elle assure également l'exploitation d'un service maritime et le transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite sur le territoire de Marseille Provence Métropole (CT1).

Depuis mi 2014, la RTM exploite également le réseau de Transport urbain de La Ciotat et Ceyreste (Ciotabus) et le réseau de Gémenos (Les Cigales) depuis mi 2015, à travers sa filiale RTM Est Métropole.

La RTM exploite depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2017, le réseau Ulysse de Martigues, au travers de sa filiale RTM Ouest Métropole et le réseau du Bus des Collines sur les communes d'Allauch et de la côte bleue.

S'agissant du réseau d'Aubagne, la RTM en exploite le Tramway depuis le 27 août 2017. Cette exploitation est opérée en groupement avec un autre exploitant, la SPL Façonéo. L'exploitation du Tramway d'Aubagne est assurée par la filiale Transports du Pays de l'Etoile.

Enfin, la RTM exploite les navettes maritimes du Frioul ainsi que le transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite du Pays d'Aubagne et de l'Etoile depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019. Cette dernière activité est exploitée par la filiale Transcool 13.

Des développements sont intervenus en 2020 :

- L'exploitation, à compter du 1<sup>er</sup> février 2020, des lignes non urbaines 69 et 72, au départ de La Ciotat vers Marseille et Aix (via Transcool 13).
- Le transport des élèves handicapés des 16 arrondissements de Marseille à compter de la rentrée scolaire 2020-2021 (via Transcool 13).

### 1.1 Engagements de la RTM

#### *Conformément à ses engagements, la RTM réalise des investissements à des niveaux sans précédents*

A la suite de la signature de l'avenant n° 9 au contrat OSP fin 2016, la RTM s'est vu confier par la Métropole, dans un contexte de rareté des ressources publiques, la réalisation et le financement des investissements nécessaires au développement des transports en commun qui relevaient au préalable de l'Autorité Organisatrice. Il s'agit en particulier des investissements liés au renouvellement des rames de métro (portes palières, refonte de la station Saint-Charles et adaptation du site de La Rose : atelier Métro et parking) mais aussi à la préparation de la transition énergétique avec l'acquisition de bus propres. Ces

## 1. FAITS MARQUANTS

engagements majeurs pris vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice impactent de manière significative les objectifs budgétaires et les résultats financiers de l'entreprise, qui doit disposer d'une capacité d'autofinancement élevée afin de maintenir un niveau d'endettement supportable.

Les investissements de l'année 2020 ont été également marqués par la Covid. Le premier confinement a généré des retards : le budget de 104 M€ n'a été consommé qu'à hauteur de 70,8 M€, soit quand même près du double du montant moyen des investissements entre 2011 et 2016, alors même que le montant en matériel roulant est resté relativement stable à 11,2 M€.

Deux objectifs principaux guident l'engagement de la RTM : la modernisation des équipements et infrastructures de l'Entreprise, indispensable à sa performance d'une part, la qualité de son service quotidien et la contribution au développement du transport public métropolitain d'autre part.

#### *RTM laboratoire de la mobilité*

Dans le cadre de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, la RTM s'est résolument engagée dans une démarche de motorisations alternatives aux moteurs thermiques (électromobilité).

Le marché pour l'expérimentation dite "brique élémentaire" (acquisition de 15 autobus 100% électriques auprès de 5 constructeurs différents, conception et réalisation d'une infrastructure de recharge dans un dépôt RTM, analyse des différents modes de charge, système de supervision et d'administration du réseau de distribution électrique) a été notifié en 2019. Pour la RTM, cette démarche vise à définir sa stratégie d'achat (technique et commerciale) des prochains bus électriques et infrastructures associées, de manière optimisée, en y intégrant l'interopérabilité et l'évolutivité des technologies.

La convention de financement par le Département des Bouches-du-Rhône de cette "brique élémentaire" a été approuvée à hauteur de 50% du coût de l'opération, estimée à 12 M€, soit 6 M€.

L'année 2020 a été consacrée aux travaux de conception générale de la "brique élémentaire". Ainsi 3 séminaires réunissant les 12 partenaires de ce projet ont été organisés, permettant de définir les spécifications techniques du projet. C'est sur cette base que des études plus appro-

fondies avec chaque partenaire ont pu être réalisées pour définir les marchés subséquents à venir.

#### *Principaux investissements de l'année*

En 2020, le niveau d'investissement de l'entreprise a, en comparaison des années passées, atteint un niveau élevé de 70,8 M€. Les prochaines années présenteront des dépenses supérieures à 100 M€ (220 M€ pour l'année 2021).

En effet, l'absence de commandes de bus (en attendant celles futures de bus et d'infrastructures électriques) sera largement compensée par l'avancement des investissements NEOMMA (atelier métro, parking La Rose, portes-palières...).

Les investissements pour le réseau de transport sont répartis dans le cadre du plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) déterminé avec l'Autorité Organisatrice.



En 2020, l'essentiel des investissements a porté sur les bâtiments (30,2 M€) et infrastructures (25,2 M€). Les dépenses en matériels roulants ont été de 11,2 M€ et celles informatiques de 4,2 M€.

#### *Principales opérations d'investissement*

Les principales opérations sont les suivantes :

- Le parking La Rose : 10,2 M€
- La rénovation de l'atelier Métro : 5,8 M€
- Les travaux sur les sites La Rose Surface et Métro (8,1 M€) et Martigues (1,2 M€)
- Le début des travaux sur la station Saint-Charles : 1,4 M€
- 9,2 M€ autour de 5 opérations industrielles liées aux installations dans l'enceinte du métro (éclairage stations, câbles 20 kvolts, fibres optiques...).



## 1. FAITS MARQUANTS

## 1. FAITS MARQUANTS

**1.2 Matériel d'exploitation**

Nos services techniques ont beaucoup investi sur la sécurité du transport. Leurs efforts ont permis des résultats probants. Les certifications ISO et les avis rendus par les services de l'État en charge des transports guidés, témoignent d'un vrai progrès et attestent de la robustesse des process techniques audités.

**Acteur essentiel du développement durable, le réseau contribue notablement à limiter, à son échelle, les effets du changement climatique** grâce à un tramway et un métro électrique (ces derniers représentant 60% des voyages / an effectués sur le réseau), et à un parc d'autobus qui se renouvelle et propose une nouvelle génération de véhicules hybrides propres (norme Euro 6 : réduction de 66% des émissions de particules et de 80% les émissions de Nox par rapport aux bus Euro 5). Les 79 autobus hybrides génèrent une baisse de 8% de la consommation gasoil (120 m<sup>3</sup>/an) et évitent l'émission de 400 tonnes de CO<sub>2</sub>. Ce réseau urbain répond aux attentes d'une population de plus en plus concernée par les problématiques environnementales.

En 2021, le parc bus RTM émet 51% de polluants en moins qu'en 2015. Les émissions polluantes de 2021 représentent moins de 20% des émissions de 2003 (en moins de 20 ans le volume des rejets a été divisé par 5).

**1.3 Renouvellement du parc bus**

Le parc bus RTM présente au global des qualités environnementales (performances de dépollution) largement supérieures à celles du parc bus français.

Dans le cadre de son renouvellement de parc autobus, **ce sont 80 véhicules standards qui ont rejoint la flotte de la RTM en 2020 dont 79 autobus standards hybrides Euro 6**. Ils font partie de la nouvelle génération de véhicules hybrides propres (Norme Euro 6) et intègrent tous les

systèmes embarqués nécessaires à un service de transport de haute qualité (information voyageurs dynamique, écrans d'informations, comptage passager...).

**1.4 Renouvellement des rames de métro**

Pour réussir ce projet ambitieux dont le coût est estimé à **500 millions d'Euros** et la durée du projet à **10 ans**, une équipe dédiée est mobilisée par l'Autorité Organisatrice ; en complément un partenariat a été développé entre l'Autorité Organisatrice et les équipes techniques de la RTM.

Ce renouvellement est un évènement majeur pour la vie du réseau et pour la RTM qui y participe activement y compris financièrement. **La livraison des rames est prévue entre 2022 et 2025**. En attendant le renouvellement, la maintenance préventive et curative est poursuivie.



Image non contractuelle

**1.5 Renouvellement des rames de tramway**

En 2020, la grande révision (GR) des bogies s'est déroulée de façon satisfaisante. En parallèle, 4 autres GR ont démarré pour les équipements suivants : la caisse, le pantographe, les portes et les freins.

Aucun retard majeur n'est à déplorer, que ce soit au niveau du lancement des marchés ou en exécution. Les opérations se déroulent dans le respect des plannings et des budgets.

## 1.6 Fréquentation du réseau /offre /chiffres d'affaires

Suite à la crise sanitaire du Covid-19, la fréquentation enregistrée est historiquement basse : **98 millions de validations seulement qui se répartissent à 49% sur le métro, 36% sur le bus et 15% sur le tramway.**

La fréquentation est ainsi en baisse de près de 67,2 millions de validations par rapport à 2019 soit -40,7%.

2020 se décompose en 6 grandes phases qui ont rythmé les fluctuations de la fréquentation et du chiffre d'affaires:



- 1. 1<sup>er</sup> janvier / 15 mars :** poursuite des **mouvements sociaux nationaux** contre les mesures sur les retraites entamés en décembre 2019. Sur 5 journées d'appel à la grève au niveau national, seules 2 ont été suivies, à 50% par le personnel roulant travaillant.
- 2. 16 mars / 11 mai :** début de la crise sanitaire et **1<sup>er</sup> confinement national.** Restriction stricte des déplacements, offre de transport très réduite (jusqu'à 40% de l'offre habituelle) avec montée par l'arrière dans le bus. Fermeture des établissements scolaires, administrations, aéroports, commerces non essentiels, restaurants, bars, lieux de loisirs, mesures de télétravail de crise et chômage partiel pour les entreprises... Mesures de remboursement des abonnements à destination des abonnés RTM.
- 3. 12 mai / 14 juin :** **déconfinement progressif** avec une incitation au télétravail jusqu'à fin juin. Mesures de distanciation dans les transports en commun et réadaptation progressive de l'offre.
- 4. 15 juin / 26 août :** reprise de la vente à bord des bus (avec appoint de monnaie) et de la montée par l'avant avec validation, **affluence touristique sur Marseille et ses environs.**

**5. 1<sup>er</sup> août / 17 octobre :** levée partielle des restrictions et ouverture des restaurants et des bars selon certains horaires, avant d'être à nouveau fermés.

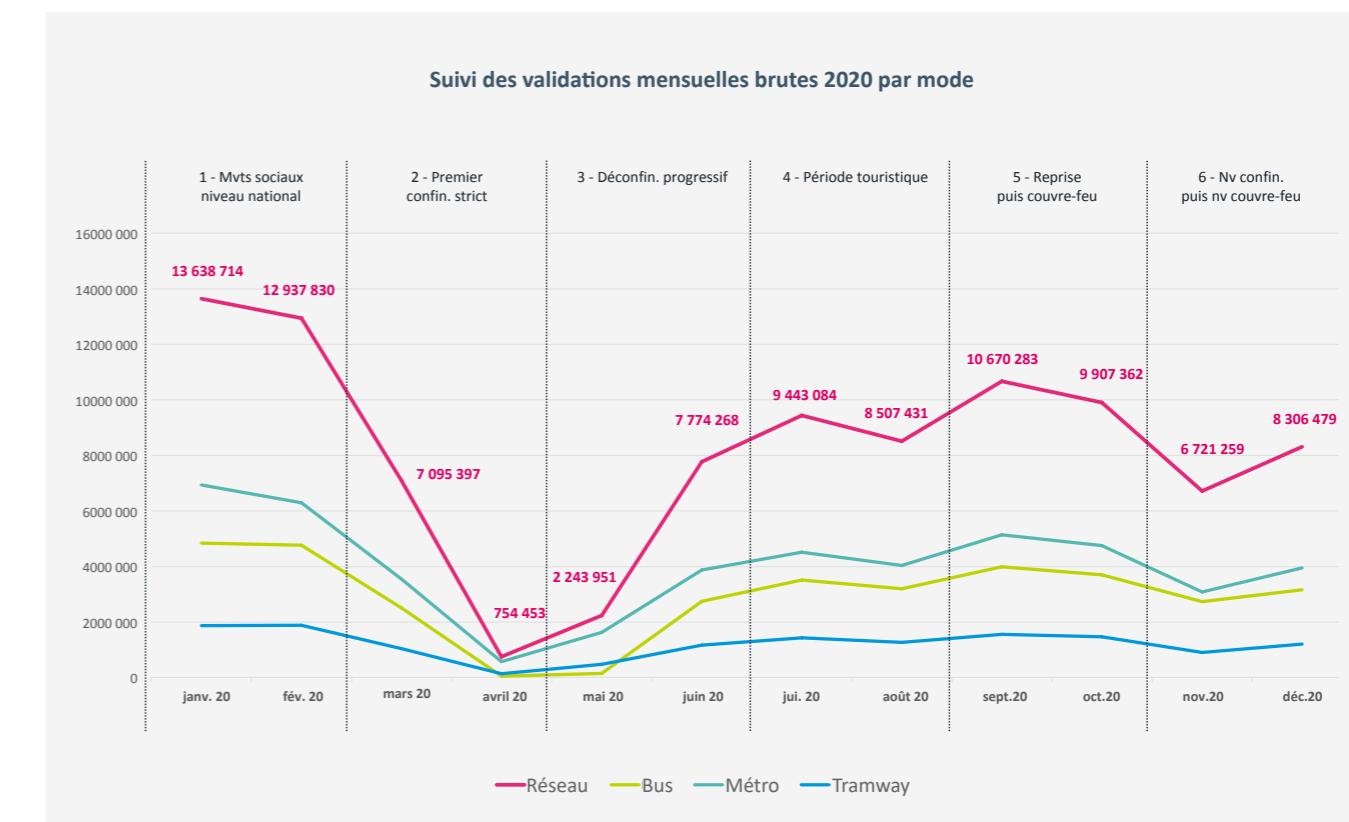
**6. 18 octobre / 31 décembre :** **2<sup>e</sup> confinement.** Mise en place du 1<sup>er</sup> couvre-feu à partir du 17 octobre (21h/6h) / réadaptation de l'offre de nuit fin octobre 2020 et incitation au télétravail 5j/5 avec la fermeture des commerces "non-essentiels".

Ensuite, levée des restrictions sur les commerces pour permettre les achats de Noël et les déplacements à partir du 15 décembre avec maintien d'un couvre-feu.

**Le recul enregistré sur l'offre kilométrique est quant à lui de -7,7%** (25 millions de km produits en 2020 vs près de 27,1 millions en 2019), plus faible que la baisse de fréquentation dans la mesure où l'offre de transport a été maintenue à un haut niveau tout au long de l'année et même au plus fort du premier confinement (jamais en deçà de 40% de l'offre standard pour assurer un service de transport en période de crise et permettre également de respecter dans la mesure du possible la distanciation).

En lien avec le contexte et les mesures de restriction de mobilité, **le chiffre d'affaires du réseau est également en baisse historique par rapport à 2019** : il s'élève à 59,8 M€, soit près de -31 M€ (dont -4,3 M€ liés aux mesures de remboursement des abonnements) et une diminution de 34% par rapport à 2019. **La majorité des pertes est enregistrée sur les clients occasionnels** (-18 M€, soit une baisse de 43%). Les mesures de remboursement des abonnements décidées par la Métropole et mises en place de façon rapide et dématérialisée ont en effet permis de limiter les pertes liées aux clients abonnés (-11 M€ dont 4,3 M€ de remboursements).

Grâce à cette mesure et à la qualité de l'offre de transport et de services maintenus malgré la crise, **le réseau conserve à fin 2020 plus de 111 000 abonnés** (équivalent mensuels) : ils sont en baisse de 21 000 par rapport à 2019, soit -16%. Les abonnements les plus fidélisants sont les moins touchés. Les recettes des mesures sociales (CD13 et Ville de Marseille) diminuent également de 1,5M€.



À noter également la première année complète en exploitation du prolongement du métro M2 d'une station jusqu'à Capitaine Gèze et de la restructuration du réseau de bus autour du nouveau Pôle d'Échanges créé. L'impact sur 2020 est difficile à évaluer compte tenu du contexte évoqué précédemment. Une enquête spécifique est prévue courant 2021 dès que les conditions seront redevenues plus "normales".



## 1. FAITS MARQUANTS

## 1.7 Information voyageurs

Si l'épidémie Covid-19 a été probablement le fait le plus marquant au niveau mondial, elle l'a été également pour la RTM dont l'activité a été impactée à tous les niveaux : sanitaire, offre, exploitation, fréquentation, finances, communication...

La priorité a été donnée au maintien d'un niveau et d'une qualité de service en phase avec les besoins et attentes, et au respect par tous des gestes barrières sur l'ensemble du réseau afin d'assurer la sécurité de nos clients ainsi que celle de nos personnels.

**L'information voyageurs et la signalétique ont donc joué un rôle prépondérant dans la diffusion des consignes sanitaires et des divers impacts sur le service auprès de nos clients**, contribuant à permettre la continuité de l'activité dans des conditions satisfaisantes.

L'année 2020 a été également marquée par des investissements en faveur de l'information aux voyageurs. Ce sujet fait partie des points attendus par la clientèle dans les enquêtes satisfaction :

- Suite du déploiement d'un nouveau système de gestion centralisé des messages de perturbations et d'information de l'ensemble du réseau sur tous les supports dynamiques.

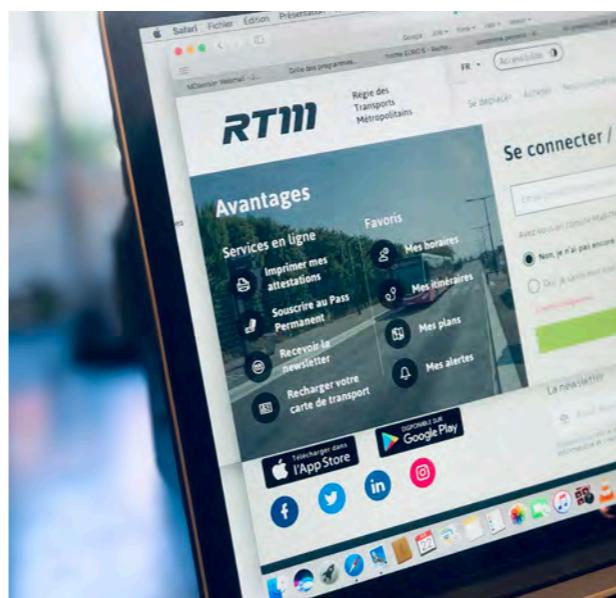
- Déploiement de **100 bornes autonomes d'information voyageurs** pour délivrer l'information horaires et perturbations temps réel aux **principaux arrêts de bus**.
- Installation de l'outil de **gestion dynamique du Pôle d'Échanges Multimodal Gare Routière Saint-Charles**. À cette occasion, des panneaux d'affectation horaires temps réel et d'annonce de tous les départs ont été mis en service.
- Démarrage de l'opération de mise à niveau des **pôles d'échanges avec une information temps réel** disponible. En 2020, Ballard et Centre Bourse ont été équipés.
- Renouvellement du site **rtm.fr** et une nouvelle cartographie interactive. Plus moderne, plus pratique, plus de services et plus proche des attentes clients.
- Refonte graphique et technique de l'**application mobile RTM** pour permettre des évolutions plus rapides en mode agile, et intégration de nouveaux services (auto-partage, lieux favoris...).

## 1. FAITS MARQUANTS

## 1.8 Relations clients

Mise en place du socle CRM (Customer Relation Management) afin de :

- **Consolider la "vue client 360°" pour informer, fidéliser, conquérir.** Pour poursuivre l'ambition d'accroître l'usage des transports en commun clairement affichée dans l'agenda de la mobilité, la RTM a construit un socle référentiel client. Il permettra de mettre à disposition des agents une **fiche client unique**, ergonomique, qui regroupe l'ensemble des informations détenues sur le client, quel que soit son profil (encarté ou pas, occasionnel ou régulier). Ce CRM permet de mieux informer nos clients, d'augmenter les recettes et le trafic grâce à des campagnes d'information automatisée et de marketing ciblées, personnalisées et multicanales (e-mail, SMS, push application mobile, etc.) en conquête et fidélisation. Évolutif et agile, il pourra par la suite intégrer de nouveaux canaux ou prendre une dimension accrue en centralisant les bases d'autres transporteurs.



- **Améliorer la satisfaction client au cœur de la digitalisation.** Dans la continuité de la **digitalisation des parcours clients** comme les PV en ligne, la souscription d'abonnement Pass Permanent, l'année 2020 a vu la mise en place de la **justification de statut** pour les abonnées par Internet. Par le passé, les abonnés passaient par les points d'accueil physiques RTM ; 10 000 abonnés ont déjà profité de ce nouveau service sans se déplacer depuis novembre 2020.

## 1.9 Qualité

Les niveaux de satisfaction 2020 sont en hausse avec **88% de clients satisfaits** du réseau (vs 84% en 2019), soit près de 9 clients sur 10 et ce malgré un contexte de crise sanitaire d'une ampleur exceptionnelle. Cette hausse s'explique par une mobilisation de tous les instants de nos agents qui ont réussi dans cette situation inédite à maintenir une offre de transport et de service de qualité (plus de 40% de l'offre maintenue au plus fort du 1<sup>er</sup> confinement, nettoyage renforcé des véhicules, accompagnement terrain, information voyageur temps réel plus accessible et fiabilisée, service après-vente de qualité pour les abonnés, mise en service de nouveaux pôles d'échanges comme Gèze, Timone, Fabres...). La baisse de fréquentation enregistrée associée à une diminution du trafic routier a également eu un effet positif perçu par les clients du réseau sur leur confort de voyage (gain d'espace et accès aux véhicules facilité), leur temps de parcours et la régularité du service.

La RTM a renouvelé :

- Les **certifications NF Service de la Gamme Lignes Majeures** (Métro, Tramway, Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) B1, B2, B3A, B3B) et du Pôle d'Échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles.
- La **certification ISO 9001 sur ses activités techniques de maintenance et projets**.





### 1.10 Sûreté

La crise liée à l'épidémie de Covid-19 et ses conséquences sur l'activité de l'entreprise ont bouleversé les champs d'action traditionnels et l'environnement habituel des équipes de la direction de la sûreté. Fortement éprouvés au cours des premiers mois, mais avec le soutien constant de la direction de l'entreprise, en particulier dans le domaine sanitaire, elles se sont engagées pour contribuer au maintien du service essentiel du transport public dans des conditions de sûreté et de sécurité sanitaire adaptées pour la clientèle.

Cette crise a révélé, si besoin en était, la force du partenariat noué entre la RTM et les services du ministère de l'Intérieur (préfecture de police, DDSP) sans oublier la police municipale de Marseille.



Dans ces conditions, l'aboutissement des projets de planification des activités et de déploiement des nouveaux terminaux de contrôle et de verbalisation mérite d'être souligné et d'être porté au crédit des équipes de la direction des installations fixes et des systèmes et de la direction de la sûreté qui en avaient la charge. Les procédures de verbalisation étant désormais totalement dématérialisées, le bureau des infractions du département de la lutte contre la fraude a été dissous au début du mois de décembre 2020, avec le transfert de la fonction "recouvrement" à la direction administrative et financière - agence comptable.





## 1.11 Autres activités d'exploitation

### Transport de Personnes à Mobilité Réduite

#### Mobi Métropole

En raison de la crise sanitaire Mobi Métropole a réalisé en 2020 seulement 112 000 voyages contre 164 000 en 2019, soit une baisse de fréquentation de 32%. Cela représente une perte de 52 000 voyages, dont 34 000 voyages perdus pendant le 1<sup>er</sup> confinement. Plus de 1,6 millions de km ont été réalisés.

Le taux de refus de transport est en forte baisse entre 2020 et 2019 (-75%) Il devient marginal à 30 refus/mois pour plus de 9000 transports/mois. Le nombre de collisions à tort reste stable (20).

Le parc de véhicules a été complètement renouvelé entre fin 2016 et mi 2017. Il offre aux utilisateurs les dernières avancées en matière de sécurité et de confort. Il reste stable avec 55 véhicules, y compris les véhicules du sous-traitant. Un renouvellement du parc est planifié en 2021.

### Transport des PMR du pays d'Aubagne et de l'Étoile

Il s'agit d'un service de transport à la demande d'adresse à adresse, avec réservation préalable, exclusivement réservé aux personnes handicapées à mobilité réduite. Le service de transport fonctionne de 6h30 à 21h00 sur le territoire desservi, du lundi au samedi. La centrale d'appel est ouverte de 7h00 à 19h00 du lundi au vendredi et jusqu'à 17h00 le samedi.

### Pôle Maritime

L'ensemble du pôle maritime accueille en pleine saison entre 10 000 et 12 000 passagers par jour :

- Navette Frioul/If : 6 400 voyageurs par jour sur les mois de juillet et août dans les 2 sens
- La Navette : 3 400 voyageurs par jour
- Le Ferry-boat : 600 voyageurs par jour

La RTM exploite désormais l'ensemble des lignes maritimes métropolitaines régulières à Marseille.

### Le Bateau (offre et horaires différents suite à la Covid-19)

L'exploitation de la liaison maritime des îles du Frioul et de la Gare maritime des bateaux Frioul-If, confiées par la Métropole depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019, viennent compléter le pôle maritime de la RTM, également composé de la navette maritime et du ferry-boat. Quotidiennement et tout au long de l'année, une liaison maritime régulière assure la traversée vers l'archipel au départ du Vieux-Port.

Le bateau (les îles du Frioul) a transporté près de 357 000 passagers en 2020 effectuant 6 181 rotations. Il s'agit d'une ligne en rotation avec arrêt ou non au Château d'If :

- Vieux-Port <> Château d'If (20 min)  
2,7 milles nautiques (5 km)
- Château d'If <> Ile du Frioul (15min)  
1 mille nautique (1,6 km)

L'exploitation est assurée par 3 navires d'une capacité de 196 personnes.

**La navette (reprise au mois de juin au lieu de mai suite à la Covid-19)**

**3 lignes sont exploitées :**

- Vieux-Port <> L'Estaque (35 min) 5 à 6 milles nautiques (10 km) durant 4 mois (de juin au septembre) au lieu de 5 mois (de mai à septembre) suite à la pandémie.
- Vieux-Port <> Pointe-Rouge (35 min) 5 à 6 milles nautiques (10 km) durant 4 mois (de juin au septembre) au lieu de 5 mois (de mai à septembre) suite à la pandémie.
- Pointe-Rouge <> Les Goudes (15 min) 2,6 milles nautiques (5 km) durant 3 mois de juin à août.

L'exploitation est assurée par 4 navires d'une capacité de 123 personnes et 1 navire d'une capacité de 47 personnes. **273 000 passagers ont été transportés soit une régression de 30% due à la pandémie par rapport à 2019.** Cela représente 1 820 passagers en moyenne par jour. Le nombre de traversées réalisées est en baisse.

### Ferry-Boat (arrêt exploitation suite à la Covid-19 de mi-mars à mi-mai)

**1 ligne de 283 mètres est exploitée entre le Quai du Port et le Quai Rive-Neuve (4 min) en utilisant 2 navires, 1 seul en exploitation, d'une capacité de 45 personnes :**

- le "Ferry-Boat" prototype électro solaire
- le César, bateau "historique" à propulsion thermique.

**188 000 passagers ont été transportés en 2020, (193 000 en 2019) soit une baisse de 47% avec une moyenne de 7 voyageurs par traversée.**





### Autres réseaux et activités

#### Ciotabus et Bus des Cigales

Ce réseau est exploité au travers de la filiale RTM Est Métropole, SASU détenue à 100% par la RTM. La RTM est locataire d'un dépôt qu'elle met à la disposition de la SASU RTM Est Métropole situé à la ZI Athéolia V, 398 avenue du Mistral (terrain d'une superficie de 16 000 m<sup>2</sup>).

Il est constitué de :

- un parking permettant le stationnement de l'ensemble de la flotte de véhicules,
- des locaux d'exploitation : centre de pilotage des lignes et salle pour le personnel de conduite,
- des locaux techniques (lavage, entretien et réparation de premier niveau),
- une station gasoil et un tunnel de lavage sont à disposition.

#### Le réseau en quelques chiffres

##### Personnel :

Le réseau compte **37 conducteurs, 3 hôtesses et 9 personnes** en charge de : l'exploitation / le commercial / l'administratif / le contrôle.

##### Activité :

Réseau Ciotabus : **430 000 voyageurs / 765 000 kms**

Réseau Bus des Cigales : **2 000 voyageurs / 33 500 kms**

##### Autres contrats/ services réservés :

- Marché de prestations des écoles maternelles et élémentaires de la Ville dans le cadre des déplacements scolaires.
- Marché de prestations de service relatif au transport par autocars avec chauffeur d'enfants, d'adolescents, d'adultes, de personnes retraitées avec accompagnateurs sur la commune de La Ciotat.

Réservations écoles primaires / collèges / lycées dans le cadre de leurs déplacements privés.

#### Réseau Ciotabus :

- 15 lignes de bus
- 1 service dimanches et jours fériés
- 1 service à la demande
- 1 Bus à Impériale en été sur la ligne 40



#### Réseau Bus des Cigales de Gémenos :

- 2 lignes urbaines,
- 1 service à la demande.

#### Exploitation des Lignes Interurbaines 69 et 72 du réseau LECAR, pour le compte de la RDT13 depuis le 01/02/2020

- Ligne 69 : La Ciotat/Aubagne/Marseille
- Ligne 72 : La Ciotat/Aubagne/Aix-en-Provence.

Cette exploitation est réalisée au moyen de 10 Autocars au GNV, qui sont fournis par la RDT13, de même que le GNV dont l'approvisionnement est assuré au dépôt de la RDT13. Elle est assurée par la filiale TRANSCOOL 13.

Depuis le 1<sup>er</sup> février 2020 plus 600 000 kms ont été réalisé.

#### Exploitation du Réseau Ulysse de Martigues

Le réseau de Transports Urbains Ulysse RTM Ouest Métropole, SASU détenue à 100% par la RTM, sur les communes de Martigues, St Mitre les remparts, Port de Bouc, est composé de **12 lignes plus une ligne de Transport à la Demande.**

Le réseau représente 2 millions de validations, en baisse de 33% par rapport à 2019 et 2 millions de km, en baisse de 33% par rapport à 2019. La baisse d'activité est directement liée aux conséquences de la pandémie de la Covid-19.

L'année 2020 a également été marquée par :

- le lancement des travaux d'agrandissement et de modernisation du dépôt d'Exploitation à Martigues,
- le début de l'habillage des bus à la nouvelle livrée Métropolitaine,
- la préparation de la mise en exploitation du nouveau Pôle d'Échanges Multimodal de Martigues, qui sera mis en service à la rentrée 2021 et qui s'accompagne de la reprise des graphiques des lignes concernées,
- le lancement de l'étude de la restructuration de l'ensemble du réseau.

Au 31/12/2020, l'effectif est de **152 salariés** dont : 114 conducteurs / 8 administratifs / 30 autres (les "autres" sont représentés par les agents de l'atelier, de l'exploitation, de la vérification et des points de ventes.)

#### Exploitation du Tramway d'Aubagne

Le tramway d'Aubagne est exploité par la SASU, Transports du Pays de l'Étoile, filiale à 100% de la RTM, depuis le 27 août 2018.



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 min. Le parc est de 8 rames.

Sur l'année 2020, **plus de 156 000 km ont été réalisés avec plus de 1,7 millions de voyageurs transportés**, soit une baisse de l'ordre de 30% par rapport à 2019, du fait des conséquences de la crise sanitaire.

Au 31/12/2020, l'effectif TPE est de **30 salariés** pour : 5 agents de maîtrise / 2 techniciens / 23 employés. Dont : 1 assistant formation sécurité / 1 responsable / 22 conducteurs / 6 mainteneurs.



#### Gestion du Pôle d'Echanges Multimodal de Saint-Charles

En 2020, **156 450 mouvements d'autocars ont été réalisés en gare routière soit une baisse de 22,7%** par rapport à 2019, due à la crise sanitaire.

Le montant total de la billetterie gérée en 2020 est de 4,6 millions d'euros, en baisse de 50% par rapport à 2019, cela est dû à la crise sanitaire, les recettes des lignes SLO, et Navette Aéroport sont les plus impactées.

##### Les nouveautés :

- Mise en place d'un gardien à la journée, afin de sécuriser le site.
- Installation de caméra supplémentaires sur la plate-forme, l'ensemble du site est sous vidéo surveillance.
- Déploiement d'un système d'affichage dynamique (22 têtes de poteaux et 5 totems), ainsi qu'un logiciel de gestion automatisé, et possibilité d'annonce vocale, en cas d'événement.
- Renouvellement de la Certification "AFNOR", sous la certification "PEM", pour la 3<sup>e</sup> année consécutive, seule gare routière en France à avoir cette certification.
- **Étude du journal ORT, HS de Juin 2020, classant la gare routière de Marseille Saint-Charles, 1<sup>ère</sup> Gare Routière en terme de qualité, sur la Région SUD.**

## 1.12 Les ressources humaines

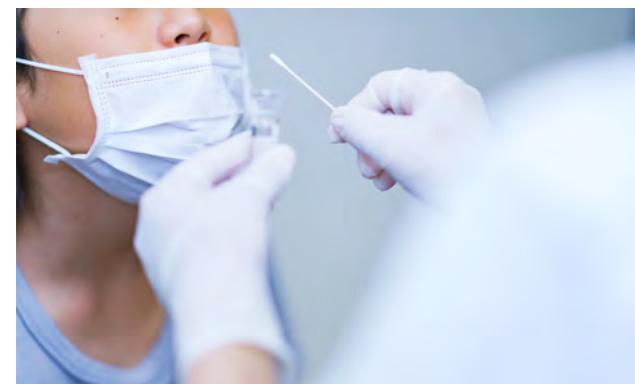
L'année 2020 a été marquée par les évènements suivants :

### ***La gestion de la crise sanitaire à compter de mars 2020***

L'année 2020 se caractérise par la priorité accordée à la gestion de la crise sanitaire. L'activité de la DRHRS (Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales) a été centrée une grande partie de l'année sur l'accompagnement des salariés et des directions pour mettre en place et respecter les consignes sanitaires, instaurer pour la 1<sup>ère</sup> fois dans l'entreprise le chômage partiel et le télétravail de crise, et suivre les différents arrêts de travail relevant de régimes dérogatoires (Covid-19, cas contact, garde d'enfants, personnes vulnérables...).

L'équipe Santé a mis en place un suivi au jour le jour des cas positifs et des cas contacts en lien direct avec les autorités sanitaires dans le cadre du contact tracing.

Un comité de suivi avec les Organisations Syndicales a été mis en place et s'est réuni toutes les semaines avec comme objectif un dialogue social réactif et continu sur toutes les actualités liées à la gestion de la crise sanitaire.



**279 cas positifs ont été suivis par les infirmières de la RTM.** Les infirmières ont participé activement aux opérations de dépistage avec le BMPM (Bataillon de Marins Pompiers de Marseille) réalisées sur nos sites à notre demande. Désormais elles sont formées et habilitées à réaliser des tests antigéniques en cas de nouveaux clusters. Le suivi médical des salariés a été adapté avec des délais règlementaires allongés pour la réalisation des visites médicales. Une annexe spéciale "Covid" a été ajoutée au DUERPS.

### ***La refonte des Entretiens Annuels (points pros)***

**La refonte des Entretiens Annuels pour aligner le process sur celui des EIAs qui avait été modifié en 2019.** L'objectif des modifications réalisées est de donner plus de sens à la contribution individuelle, de responsabiliser chacun dans sa contribution au sein du collectif et de porter une grande attention aux comportements au travail en faisant le lien avec les valeurs de l'entreprise. Il s'agit également de favoriser le dialogue avec le manager, de développer les compétences d'écoute et d'accompagnement du manager dans le développement professionnel de ses collaborateurs et la recherche de la performance individuelle et collective.

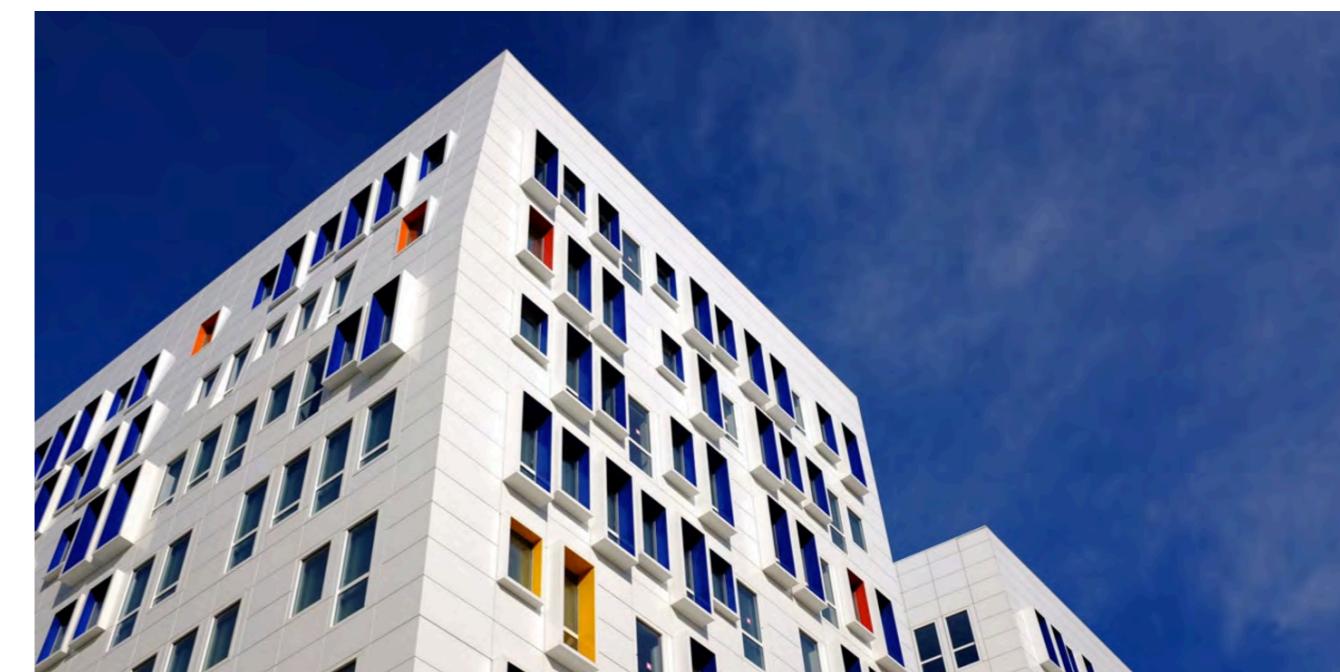


### ***Le lancement du projet de " baromètre QVT "***

Le projet a été lancé dans le second semestre 2020. Le baromètre permet de suivre la Qualité de Vie au Travail des salariés au fil de l'eau via des questionnaires réguliers comportant une douzaine de questions. En test à la DRHRS (Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales) et à la DMR (Direction du Matériel Roullant), un bilan qualitatif sera réalisé pour valider ou non son déploiement dans le reste de l'entreprise.

### ***Élections des représentants du personnel au Conseil d'Administration***

Les 3 membres du Conseil d'Administration représentant le personnel de la RTM ont été élus au 1<sup>er</sup> tour lors des élections du 13 octobre 2020 qui se sont déroulées par vote électronique ; tous les salariés ayant eu la possibilité cette année de voter à distance.



## 1.13 Environnement contractuel

**L'année 2020 est la dixième année d'exécution du contrat d'obligation de service public pour l'exploitation de services de transport public urbain de la Métropole Aix-Marseille Provence,** signé le 21 décembre 2010 et entré en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2011. Le Contrat a connu depuis lors de multiples accroissements de l'offre, et des évolutions notables des activités confiées à la RTM.

La mécanique contractuelle mise en place s'est avérée efficace, robuste et adaptée à toutes ces évolutions, comme le souligne le rapport de gestion de la Chambre Régionale des Comptes de décembre 2014, rendu public le 17 avril 2015. Il met en évidence que la bonne exécution du Contrat et les diverses actions d'amélioration menées sur la période ont contribué d'une part à l'amélioration du service public, et d'autre part à des gains notables de productivité profitables à la Régie et à son Autorité Organisatrice.

Le même rapport de gestion insiste sur l'intérêt de poursuivre dans cette voie et de consacrer les gains de productivité au service public de transport.

### ***Signature fin 2020 de l'Avenant 15 au contrat OSP***

L'Article 2.3.3 du Contrat d'Obligation de Service Public pour l'exploitation de services de transport public urbain signé le 21 décembre 2010 prévoit qu'un avenant soit réalisé à la fin de chaque année pour récapituler les évolutions apportées au réseau et aux autres missions d'exploitation confiées à la Régie par ordre de service lors de l'année en cours. Cet Avenant a été marqué par les conséquences de la Pandémie de 2020.

L'offre de référence du réseau est ainsi mise à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2021. Le Plan Prévisionnel d'Investissement est aussi mis à jour. Concernant les missions complémentaires d'exploitation, AMP et RTM ont décidé :

- De fixer l'objectif du nombre de voyages du transport des PMR d'Aubagne à 9 600 voyages pour 2021.
- De maintenir l'exploitation en 2021 du service de navettes maritimes Vieux-Port > Pointe-Rouge et Vieux-Port > L'Estaque sur 5 mois à compter du samedi 24 avril jusqu'au dimanche 26 septembre 2021 et d'exploiter la desserte entre la Pointe-Rouge et les Goudes sur 3 mois à compter du samedi 29 mai jusqu'au dimanche 29 août 2021.
- À compter du lundi 28 septembre 2020 et jusqu'au vendredi 23 avril 2021, AMP a décidé de poursuivre l'expérimentation du service d'hiver sur la liaison Vieux-Port > L'Estaque à raison de 3 traversées le matin et 3 traversées le soir.



- Depuis la rentrée scolaire 2020, la Métropole a étendu à l'ensemble des arrondissements de la Ville de Marseille, l'exploitation par la RTM du service de transport d'élèves et d'étudiants handicapés (limité préalablement aux 6<sup>e</sup> et 8<sup>e</sup> arrondissements).
- Les offres de référence des réseaux Ciotabus et Bus des Cigales (réseau de Gémenos), Ulysse (Réseau de Martigues) et Bus des collines (Réseau d'Allauch, Ensuès et Le Rove) sont mises à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2021.
- Un nouveau P+R a été mis en service à La Ciotat au 02 novembre 2020 dont l'exploitation est confiée à la RTM par AMP.
- De plus, un nouveau Pôle d'Echanges Multimodal à Martigues sera mis en service à la rentrée 2021, dont l'exploitation sera assurée par la RTM. La mise en service de ce pôle multimodal à Martigues suppose de reconfigurer l'offre de transport.
- Compte-tenu de la crise sanitaire de l'année 2020, les parties ont convenu d'appliquer une méthode exceptionnelle pour déterminer l'objectif de recettes de l'année 2021 reposant sur une reprise progressive de la fréquentation jusqu'à atteindre sur le 2<sup>e</sup> semestre 2021, -5% du deuxième semestre 2019. Toutefois, compte-tenu des incertitudes sur l'évolution de cette fréquentation de la fin de l'année, cet objectif de recettes sera réexaminé à l'issue des 6 premiers mois de l'année 2021.
- Conformément aux dispositions des articles 26, 28, 29 et 30 du RGPD, la définition des rôles et des responsabilités de la RTM et de la Métropole au regard des traite-
- ments de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de leur relation contractuelle est intégrée à cet avenant.
- Pour rappel (avenant n°14) à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, le calcul de R2, qui assure le financement des investissements, prendra en compte l'amortissement des subventions du Département sur trois opérations d'investissements spécifiques :
  - Opération d'augmentation de capacité et de mise en accessibilité de la station de métro Saint-Charles
  - Opération de réalisation d'une infrastructure de recharge électrique par la RTM (expérimentation "brique élémentaire")
  - Opération d'extension du Parking Relais sur le site du Métro La Rose
- Les discussions étaient en cours entre l'Autorité Organisatrice et la RTM, au moment de cet avenant n°15, sur les incidences financières relatives aux modifications de service et à la prise en compte des surcoûts sanitaires durant la période d'urgence sanitaire du 12 mars au 23 juillet 2020. La Métropole a réduit de 25% les acomptes des rémunérations (hors R2 et C3) des mois de septembre et octobre 2020 soit un montant de 13,6 M€ HT dans l'attente d'un accord sur les conséquences contractuelles du Covid, qui est intervenu en Mars 2021, pour un montant de 13,2 M€.

### *Signature de l'avenant n°4 au Contrat OSP pour l'Exploitation du réseau d'Aubagne*

L'exploitation du réseau d'Aubagne fait l'objet d'un second contrat d'obligation de Service Public pour l'exploitation et la gestion du réseau de transports publics de voyageurs du Pays d'Aubagne et de l'Etoile. Son périmètre correspond aux douze communes du territoire ainsi que les communes limitrophes, Gémenos et Marseille La Treille, desservies par "Les lignes de l'Agglo". Sa durée est du 27 août 2017 au 31 décembre 2022.

Ce contrat est conclu entre l'Autorité Organisatrice et "l'Opérateur Interne" qui est constitué d'un groupement conjoint de 2 opérateurs publics, la Société Publique Locale du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, Façonéo, et la RTM. La SPL Façonéo est le mandataire du groupement et représente "l'Opérateur Interne" auprès de l'Autorité Organisatrice.



Un avenant n°4 a été signé afin d'acter l'ensemble des modifications apportées à l'offre transport, de modifier en conséquence l'engagement sur dépenses et donc la Contribution Financière Forfaitaire.

Dans le cadre de la transition énergétique, cet avenant intègre la mise en exploitation des 10 Bus hybrides fonctionnant au gaz naturel pour véhicules (GNV).

Enfin, à la suite de la création d'un atelier de maintenance, cet avenant intègre la mise à jour de l'inventaire relatif à l'acquisition des biens nécessaires à la maintenance et à l'entretien des véhicules et des équipements embarqués, ces biens acquis étant considérés comme des biens de reprise.

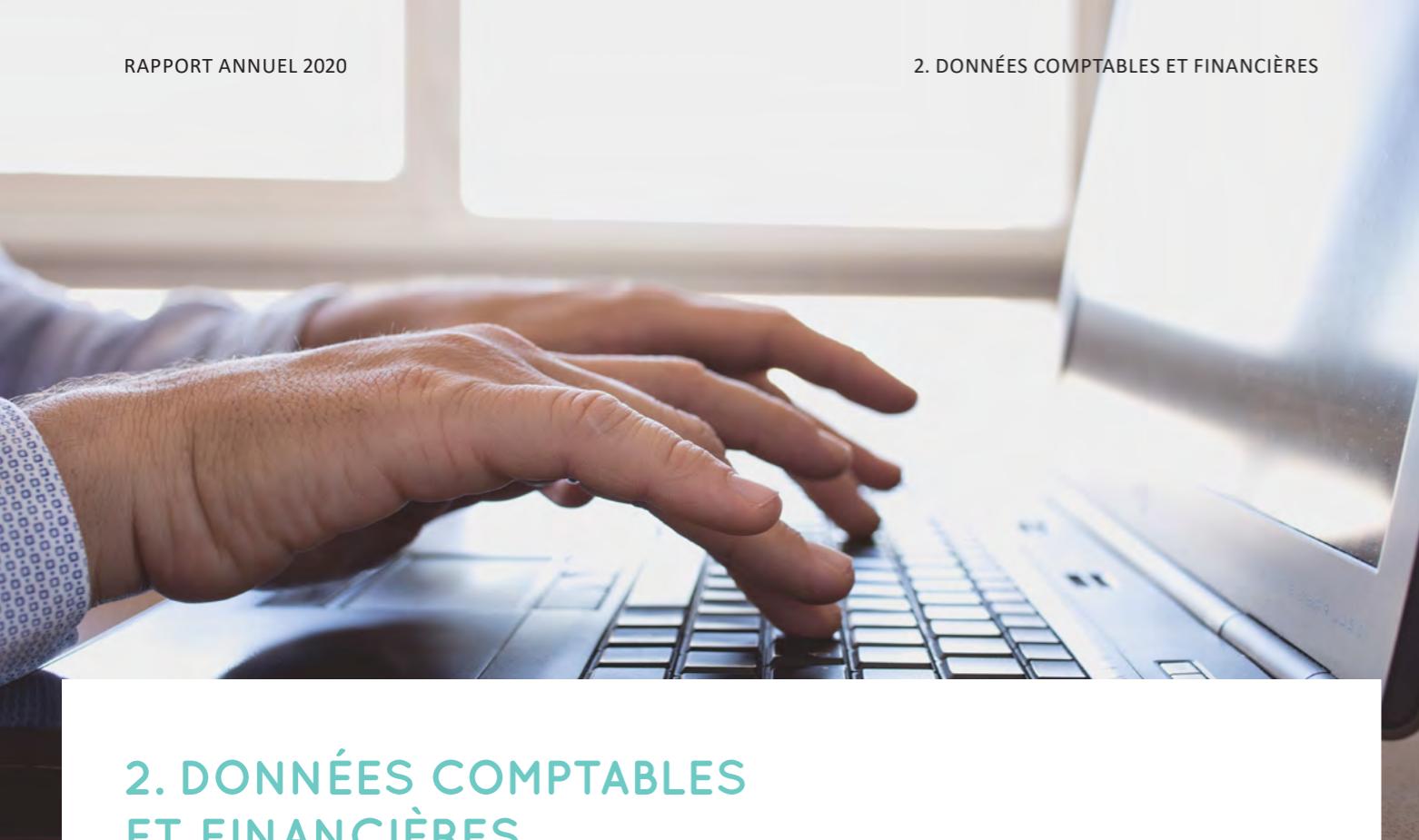


### 1.14 Quelques données clés

Réseau RTM Bus-Métro-Tramway	Km Produits (milliers de km)	Voyages Réalisés (en milliers de validations)
2019	27 097	165 228
2020	25 024	98 000
<b>Variation brute en %</b>	<b>-7,7%</b>	<b>-40,7%</b>



## 2. **DONNÉES COMPTABLES ET FINANCIÈRES**



## 2. DONNÉES COMPTABLES ET FINANCIÈRES

### 2.1 Les charges afférentes à l'exploitation du réseau

*Voir Annexe n°1*

### 2.2 Les recettes d'exploitation du réseau

*Voir Annexe n°2*

### 2.3 La grille de décomposition des coûts d'exploitation

*Voir Annexe n°3*

### 2.4 Méthodes comptables

*Voir Annexe n°4*

### 2.5 Réalisation du Plan Pluri annuel d'Investissement

*Voir Annexe n°5*

### 2.6 État actualisé de l'inventaire des biens

*Voir Annexe n°6*

### 2.7 Inventaire annuel des biens réformés

*Voir Annexe n°7*





### 3. **DONNÉES SOCIALES**

**RTM**



## 3. DONNÉES SOCIALES

### 3.1 Effectifs au 31/12/2020 (en nombre)

	Tous les contrats	Femme	Homme	Total
EXÉCUTION	Mouvement	257	1 971	2 228
	Technique	3	283	286
	Technicien et dessinateur	1		1
	Administratif	58	57	115
		<b>319</b>	<b>2 311</b>	<b>2 630</b>
MAÎTRISE	Mouvement	50	403	453
	Technique	25	223	248
	Technicien et dessinateur	1	60	61
	Administratif	109	71	180
		<b>185</b>	<b>757</b>	<b>942</b>
CADRE	Cadre	20	58	78
		<b>20</b>	<b>58</b>	<b>78</b>
<b>TOTAL AGENTS</b>		<b>524</b>	<b>3 126</b>	<b>3 650</b>

### 3.2 Turn-over et ancienneté

- 154 agents ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2020
- 157 agents en CDI ont quitté la RTM dont 72 départs à la retraite, 47 licenciements (principalement pour inaptitude), 17 démissions, 12 ruptures conventionnelles, 6 fins de période d'essai et 3 transferts vers les filiales.
- L'ancienneté moyenne est d'environ **14 ans et 3 mois**.

### 3.3 Taux d'absentéisme

Le nombre de jours d'absence par agent de conduite en 2020 par rapport à 2019 a augmenté de :

- 50.00% pour le bus
- 33.84% pour le tramway
- 89.3% pour le métro

Ces augmentations particulièrement importantes sont liées à la Covid-19, toutes causes d'absence confondues.

Le taux d'absentéisme global de l'entreprise est de **13.29% en 2020** pour un taux de 6,48% en 2019.

### 3.4 Accord d'entreprise

3 accords ont été signés en 2020 :

- un accord de 4 ans sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail (financement de CESU, refonte des visuels de recrutement, formations « mieux gérer ses tensions au travail », dispositifs QVT mis en place dans l'entreprise...) ;
- un accord sur la mise en place pérenne du télétravail à la RTM (définition des conditions et du cadre de mise en place du télétravail) ;
- un accord relatif aux Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) au titre des années 2020 et 2021 (valeur du point, tickets restaurant, prime de samedi, prime de vacances, ancienneté et départ à la retraite) et ouverture de négociations sur la prévoyance.

### 3.5 Décisions unilatérales de l'employeur

La prime Qualité des agents de quai à la gare routière Saint-Charles mise en place au 1<sup>er</sup> janvier 2016 vient d'être renouvelée pour une durée de 5 ans à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020 jusqu'au 31 décembre 2025 au regard de l'évolution de la qualité de service.

### 3.6 Compte-rendu des programmes de formation et de développement

En 2020, en contexte de crise sanitaire, l'entreprise a poursuivi l'effort de développement des compétences et de formation de son personnel tout en s'attachant à respecter son objectif de maîtrise du budget formation.

Pour minimiser l'impact de la crise sanitaire sur la mise en œuvre du Plan de Développement des Compétences, un effort particulier a été fourni cette année sur l'organisation de formations externes en distanciel, quand cela a été possible. Cette modalité de formation continuera à être proposée au cas par cas, en raison de ses nombreux avantages, autant pédagogiques qu'économiques.

Les formations réglementaires qui n'ont pas pu être réalisées début 2020 ont été décalées et réalisées sur le reste de l'année, ce qui a permis à l'entreprise de respecter son obligation en matière d'Hygiène et Sécurité et de formations légales relatives à nos différents métiers.

Le centre de formation RTM, comprenant les 4 sites principaux dédiés aux formations métiers de l'entreprise, s'est engagé dans le projet de certification **QUALIOPI**, label obligatoire pour tous les prestataires de formation à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Cette certification permettra notamment à l'entreprise de continuer à recevoir des fonds publics ou mutualisés offerts par des organismes comme l'OPCO Mobilités, la Caisse des Dépôts et des Consignations ou Pôle Emploi.

### 3.7 Organigramme

Voir Annexe n°10



## 4. DONNÉES TECHNIQUES



## 4.DONNÉES TECHNIQUES

### 4.1 Fiches de ligne mises à jour au 31/12/20

### 4.2 Les évolutions de l'offre de transport

#### 4.2.1 Principales évolutions du réseau mises en œuvre en 2020

L'année 2020 a été une année particulière, en raison de la crise sanitaire. Peu d'évolutions pérennes de l'offre de transport ont été mises en place. Cette année a surtout été marquée par la fin de nombreux chantiers qui impactaient le réseau RTM depuis 2019.



#### Février :

- **Pôle d'Échanges Canebière Bourse** : fin des travaux de requalification. Réorganisation définitive des terminus des lignes de jour et de soirée, déploiement de 8 écrans d'information voyageurs pour annoncer les prochains départs (3 écrans multilignes et 5 écrans aux arrêts), de 2 distributeurs de titre, de 6 caméras et d'une nouvelle signalétique de pôle d'échanges.

#### Mars :

- **Pôle d'Échanges de la Timone** : fin des travaux de requalification du déploiement de 8 écrans d'information voyageurs pour annoncer les prochains départs (1 écran multilignes et 7 écrans aux arrêts), de 6 caméras et d'une nouvelle signalétique de pôle d'échanges.
- **Lignes 36, 36B et 96** : mise en œuvre le 16 mars des itinéraires définitifs suite à la requalification et à la mise à sens unique de la rue Rabelais à Saint-Henri.

#### Juillet :

- **Lignes 49 et 55** : rétablissement le 6 juillet des itinéraires suite à la requalification des rues Méry et Bonneterie dans le quartier de l'Hôtel de Ville.

#### Août :

- **Lignes 33 et 38** : rétablissement le 8 août des itinéraires suite à la requalification de la rue Mahboubi Tir à la Busserine.
- **Ligne 37S** : suppression le 31 août de la desserte de la Batarelle Etoile suite à la clôture de la copropriété rendant impossible le retour des bus.
- **Lignes 23 et 45** : amélioration des lignes à compter du 31 août :
  - modification de l'itinéraire de la ligne 23 par la nouvelle allée des Pêcheurs dans le quartier de la Cayolle suite à la requalification des espaces publics du quartier ;

- synchronisation des lignes 23/45 avec des départs cadencés sur le tronc commun (jusqu'au CC Bonneveine) en semaine et le samedi ;
- renfort de l'offre en semaine avec un départ toutes les 10 min aux heures de pointe et un départ toutes les 15 minutes aux heures creuses sur chaque ligne ;
- maintien de l'itinéraire de référence sur la ligne 23 toute la journée (la ligne ne desservait plus certains secteurs à partir de 20h depuis plusieurs décennies) ;
- suppression de la ligne 45A de renfort en période scolaire, avec intégration des courses au graphique Hiver Semaine de la ligne 45.

- **Ligne 99** : réflexion d'une ligne 99 entre les hôpitaux Nord et La Timone.
- **TAD dynamique** : étude d'opportunité et état de l'art pour l'expérimentation.
- **Pôle d'Échanges** : étude d'impact de la création du nouveau pôle d'échanges multimodal de Martigues.
- **Refonte du réseau de bus** : participation à l'étude de restructuration du réseau de bus, pilotée par la Métropole. Achèvement du diagnostic et proposition du nouveau réseau de bus du centre-ville.

#### b) Projets d'infrastructures de transport

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 en 2020 :

- **Tramway Nord/Sud - Phase 1** : contribution à la fin des études de conception et de phasage et coordination des travaux.
- **Tramway National/Belle-de-Mai** : participation à l'étude d'opportunité et de faisabilité.
- **BHNS B4** : participation à la conception de l'avant-projet.
- **Schéma Directeur TCSP** : participation à l'étude du schéma directeur.
- **Projet Lignes Structurantes** : participation aux études opérationnelles des lignes 15/18.
- **Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM)** : conception du PEM La Fourragère, faisabilité du PEM Frais Vallon.



- **Parkings-relais** : participation à la conception du projet du P+R La Fourragère.
- **Accessibilité PMR des stations de métro** : collaboration aux études opérationnelles des stations Castellane, Timone, La Rose, Vieux-Port, Jules Guesde et Rond-Point du Prado.

### c) Projets d'aménagement urbain

- **Piétonisation centre-ville** : participation à la conception du projet et à la mise en œuvre opérationnelle.
- **Boulevard Urbain Sud** : participation à la conception des aménagements de surface.
- **Projets Euroméditerranée** : participation aux études préliminaires et à la conception des espaces publics d'Euroméditerranée 2 (axe Cap Pinède-Gèze, Les Fabriques, secteur Vintimille-Cazemajou, mail piéton vers le Pôle d'Échanges Gèze, traverse du Bacchus...).
- **ZAC (Zone d'Aménagement Concerté)** : participation aux études et analyse des projets de voirie (Vallon Regny, La Valentine...).
- **Programmes de Rénovation Urbaine** : participation aux études et analyse des projets de voirie (Hauts de Mazargues, Frais Vallon-La Rose, Picon-Busserine, Le Mail, La Savine, Saint-Mauront...).
- **Accessibilité PMR (Personne à Mobilité Réduite)** : réalisation d'un guide d'aménagement des quais bus du réseau RTM.
- **Analyse de plusieurs dizaines de projets de voirie** ayant un impact pour les bus RTM.

#### 4.2.3 Enquêtes Origine / Destination (O/D)

Cette enquête permet d'estimer le **nombre de voyages effectués quotidiennement** sur les lignes enquêtées. Elle fournit l'**origine et la destination du déplacement** sur le



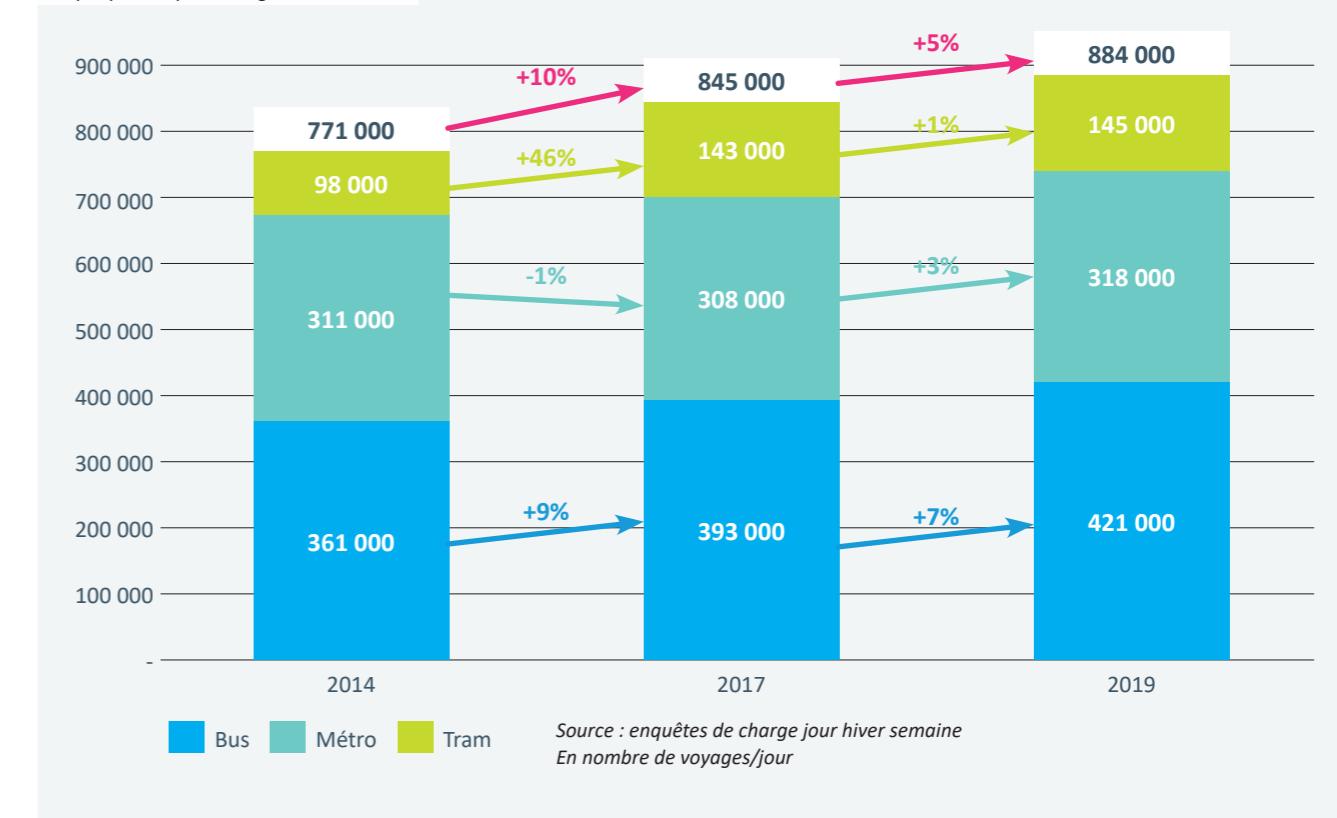
réseau RTM, la chaîne modale, les motifs de déplacement, la fréquence, la catégorie socioprofessionnelle, le titre de transport, le sexe et l'âge du client, les matrices O/D et les courbes de charges par tranche horaire.

**Elle permet d'éclairer les évolutions de charge de notre réseau et montre chaque année une hausse de sa fréquentation.**

Une enquête O/D sur une vingtaine de nos lignes de bus était prévue en 2020, en lien avec les évolutions mises en place sur le réseau, et notamment autour des pôles Gèze et Bougainville. En raison de la situation sanitaire, des confinements, des couvre-feux successifs et des impacts directs sur les déplacements de notre clientèle, seules 3 lignes de bus ont pu être enquêtées au 1<sup>er</sup> trimestre juste avant le 1<sup>er</sup> confinement.

Sur ces 3 lignes (30, 38 et 96), une baisse de trafic de -20% (-5 000 voyageurs/jour) a été enregistrée versus les dernières enquêtes de 2013/2015 (enquêtes réalisées début mars). Compte-tenu des prémisses de la crise sanitaire, des mouvements sociaux (mouvement des retraites) et des changements d'habitudes liés à la mise en service du Pôle Gèze en fin d'année, ces résultats en nette diminution sont malheureusement difficilement interprétables. Ils devront faire l'objet d'une vérification complémentaire dès que les conditions d'un retour "à la normale" seront réunies (levée des restrictions...).

Graphique : Enquêtes Origine / Destination



Pour rappel, 884 000 voyages étaient réalisés chaque jour sur notre réseau en 2019 : +15% depuis 2014 (+5% depuis 2017). L'année 2020 marque un coup d'arrêt lié à la crise sanitaire (mesures de restriction des mobilités, changement d'habitude...) avec des baisses enregistrées oscillant entre -30% et -95% en fonction des mesures prises (-95% au plus fort du 1er confinement, très strict).

### 4.3 Activité des services sous-traités

Voir Annexe n°13

### 4.4 Travaux d'entretien, maintenance de renouvellement ou de modernisation effectués pendant l'exercice

Voir Annexes n°9 et 11

## 4.5 Gestion du Parc

### Parc RTM

	2019		2020	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Autocars				
Autobus standards	430	7,2	431	5,3
Autobus standards (électrique)	6	3,71	6	4,71
Autobus articulés	93	5,38	93	6,38
Autobus articulés (hybrides)	0	0	0	0
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	75	0,90	75	1,90
Minibus (moins de 30 places)	9	5,89	9	6,89
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>	<b>5,9</b>	<b>614</b>	<b>5,0</b>
PMR	34	3,54	34	4,54
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames)	32	10,3	32	11,3
Métro (en nombre de rames)	35	35,1	35	36,1
78 véhicules standards ont été mis en service en 2020.				

### Équipements

- Équipements de sûreté :** 100% des bus sont équipés de caméras de vidéosurveillance, de portillons anti-agressions et de localisation par satellite.
- Priorité aux feux :** 178 véhicules sont équipés du dispositif de priorité aux feux dont 93 BHNS.
- Système de comptage :** tous les véhicules reçus en 2020, portant le total du parc à 553 bus et 10 tramways, 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.



### Parc La Ciotat et Gémenos

31/12/2019		31/12/2020		
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicules du parc	Age moyen en années
Autocars standards	3	6,65	3	7,65
Autobus standards	2	10,84	2	11,84
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	22	5	22	6
Minibus (moins de 30 places)	3	3,71	3	4,71
Bus impérial	1	1,60	1	2,60
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>	<b>5,56</b>	<b>31</b>	<b>6,56</b>
Autobus à gabarit réduit en location	1	6,20	1	7,20
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>4,95</b>	<b>32</b>	<b>5,95</b>

### Parc Martigues

31/12/2019		31/12/2020		
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicules du parc	Age moyen en années
Autocars standards				
Autobus standards	5	3,6	5	5
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	23	3,4	23	4,4
Minibus (moins de 30 places)	13	5,9	13	6
Moyen long (80 places)	17	7,3	17	8,3
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>5,05</b>	<b>58</b>	<b>5,8</b>

4 Sprinter City 75 ont été mis en service en 2020.

## 4.6 Les moyennes des vitesses commerciales par mode

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

	2019	2020
Bus	16,9 km/h	17,0 km/h
BHNS	17,7 km/h	18,3 km/h
Métro	30,9 km/h	31,1 km/h
Tramway	15,4 km/h	15,4 km/h



## 5. DONNÉES COMMERCIALES



## 5. DONNÉES COMMERCIALES

### 5.1. Les données commerciales

#### 5.1.1 Le nombre d'abonnés

Près de 111 000 abonnés (équivalent mensuels) sont toujours présents à fin 2020 sur notre réseau malgré le contexte sanitaire et les multiples restrictions de mobilité prises au cours de l'année. Leur baisse est importante (-21 000 abonnés soit -16% vs 2019) mais contenue grâce aux mesures de remboursement des abonnés prises par AMP et à leur mise en œuvre rapide et dématérialisée par la RTM. Ce sont les abonnements les plus "fidélisants" qui se maintiennent le mieux.

On enregistre en effet une baisse des Pass permanents de -5%, et des Pass annuels de -22%, tandis que les abonnements de courtes durées (30 jours et 7 jours) diminuent respectivement de -39% et -46%.

#### 5.1.2 Les déplacements occasionnels vendus

Le nombre de voyages occasionnels vendus en 2020 est en net recul à 18,4 M d'unités, soit une baisse de -13,8 M d'unités (-43%) par rapport à 2019 alors qu'il était relativement stable depuis 2010.

Les titres Solo Secours (non vendus pendant plusieurs mois du fait des mesures de sécurité et de la montée par l'arrière), les cartes voyages et le Porte-Monnaie Transport sont les titres les plus touchés par la baisse et représentent 70% des baisses d'occasionnels tant en volume qu'en chiffre d'affaires.

#### 5.1.3 Analyse des recettes

Le chiffre d'affaires du réseau est en forte baisse, s'élevant à 59,8 M€, soit près de -31 M€ vs 2019. Les recettes grand public, jusqu'ici en croissance, sont fortement impactées.

Depuis le début du contrat AMP/RTM, le chiffre d'affaires grand public avait augmenté de près + 17%, soit + 12,5 M€ (passage de 73,3 M€ en 2010 à 85,7 M€ en 2019). Il s'élève cette année à 56,5 M€ seulement.

La politique commerciale de fidélisation de la clientèle associée à des mesures rapides et dématérialisées de remboursement des abonnés ont permis de limiter la baisse exceptionnelle des recettes liées au contexte de crise sanitaire.

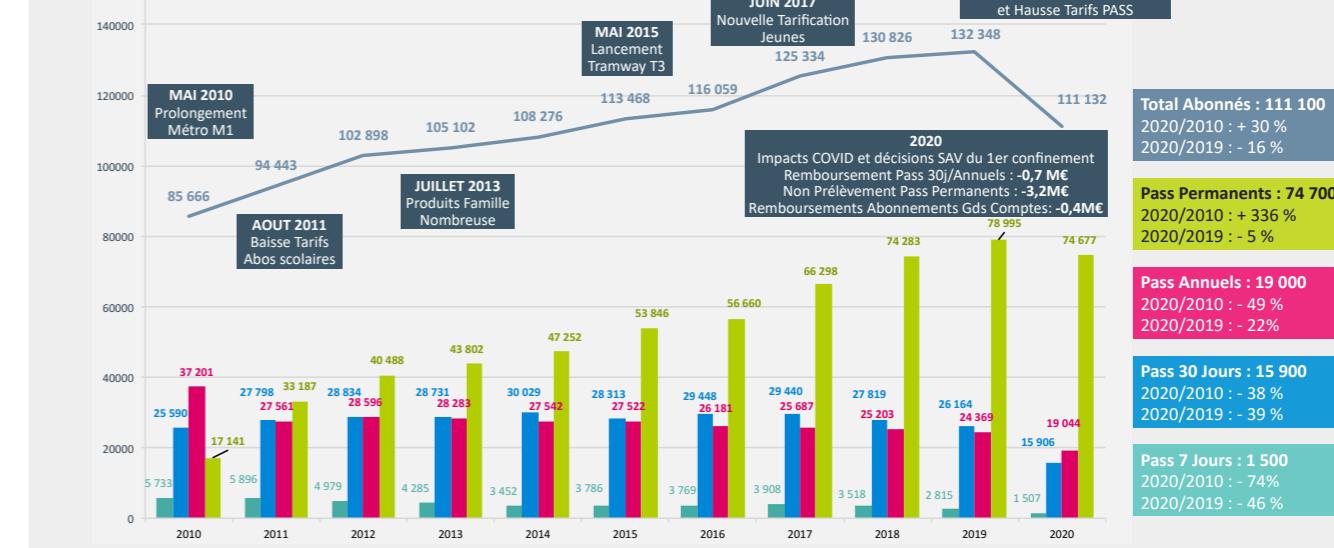
Après un démarrage en ligne avec les objectifs de recettes sur les deux premiers mois de 2020 et ce, malgré la poursuite des mouvements sociaux contre les retraites, la suite de l'année est en revanche très impactée par la crise sanitaire et plus particulièrement par les deux confinements. Sur les deux périodes de confinement, les pertes s'élèvent à près de 19 M€ soient les 2/3 de la baisse enregistrée en 2020 vs 2019 (plus de 31 M€ au total).

La levée partielle des restrictions liées aux déplacements entre les deux confinements et la période touristique qu'a connu Marseille pendant la période estivale n'a pas permis une reprise suffisante. Les changements d'habitudes liés au contexte ont en effet perduré et impacté la fréquentation des transports en commun ainsi que les recettes associées (télétravail, crainte des transports en commun, périodes de couvre-feu, fermetures par période des commerces non essentiels, des bars, restaurants, cinémas, théâtres...).

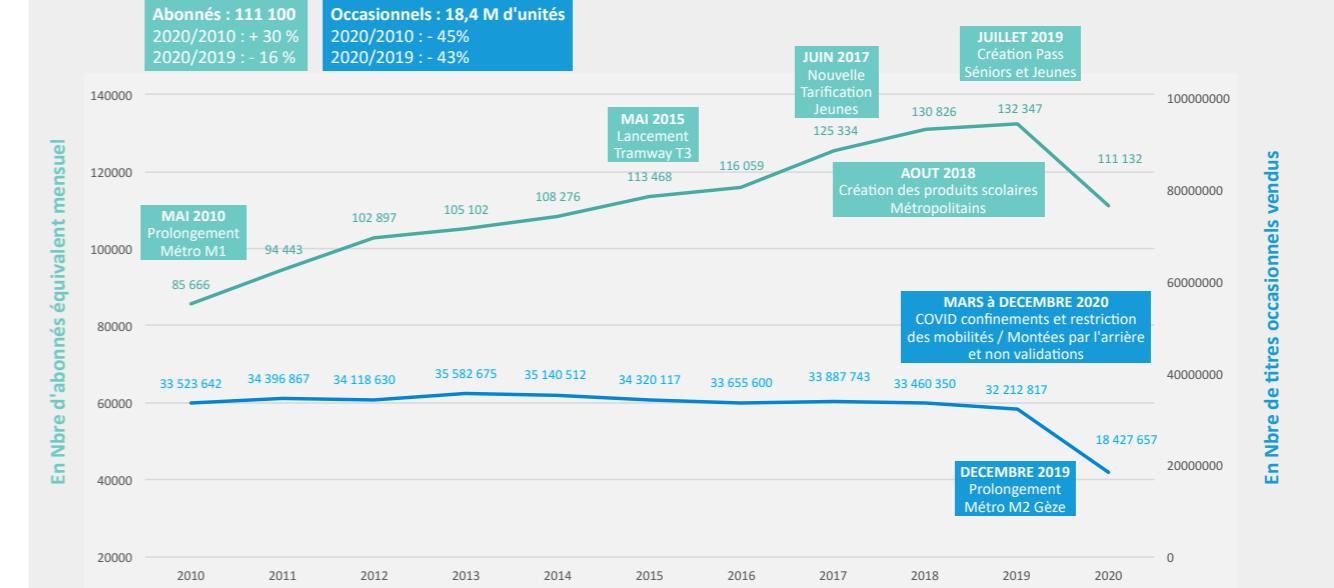
## 5. DONNÉES COMMERCIALES

## 5. DONNÉES COMMERCIALES

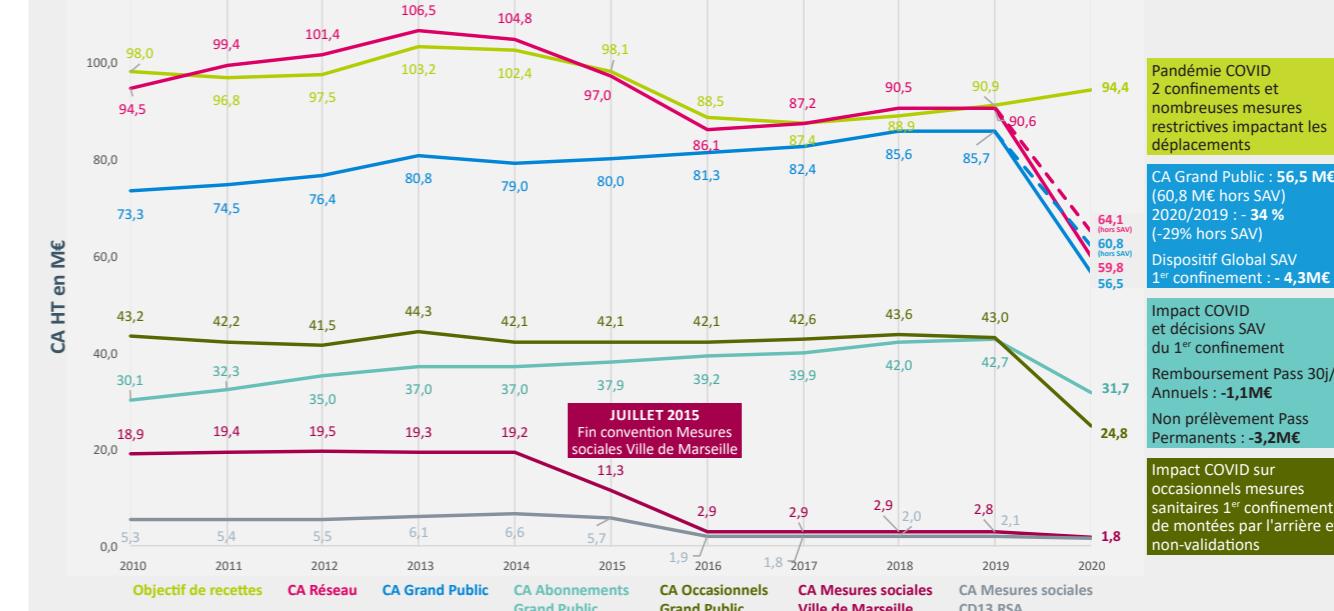
### Le nombre d'abonnés



### Les déplacements occasionnels vendus et le nombre d'abonnés équivalent mensuel



### Analyse des recettes



### 5.1.4 Analyse des déplacements

À noter que la mobilité des clients qui ont continué à utiliser nos services (abonnés, occasionnels) a également été fortement modifiée. Les restrictions de mobilité imposées, associées à la baisse des motifs de déplacements, mais également les périodes de "non validation" (montée par l'arrière dans les bus) ont ainsi fait **diminuer fortement le taux de correspondance effectué sur le réseau** (passage de 1,59 en moyenne sur 2019 à 1,56 en 2020). Le taux enregistré en fin d'année redevient quasi-similaire à 2019 malgré le maintien du couvre-feu et de certaines restrictions.

**Les déplacements enregistrent une baisse exceptionnelle de plus de 41 millions.** Cette baisse masque cependant de fortes disparités entre les modes puisque les modes bus et tramway perdent au total 24,6 millions de déplacements (baisse respective de 18,2 et 6,5 millions) alors que le mode métro résiste mieux, en baisse tout de même de 16,6 millions de déplacements. Là encore, les explications se trouvent dans le contexte 2020 et les événements évoqués précédemment (poursuite des mouvements sociaux, restrictions de mobilité en lien avec une crise sanitaire d'une ampleur sans précédent). Ils ont touché plus fortement les modes de surface bus et tramway : mouvements sociaux nécessitant des rabattements en centre-ville sur janvier et février, mesures de prévention de plusieurs mois sur les bus avec montée par l'arrière et "non-validation" permise...

L'analyse des déplacements par famille de produit utilisé confirme que les **produits occasionnels** sont ceux qui ont vu leur nombre de déplacements diminuer le plus, avec **une baisse de près de 44%** alors que les mesures sociales ou les abonnements ont un peu mieux résisté (baisses respectives de près de 35% et 39%). Un motif de satisfaction avec la poursuite positive des produits annuels et permanents séniors urbains qui voient leur nombre de déplacements en 2020 pour leur première année complète d'existence dépasser les 500 000 déplacements, plus du double versus 2019.

**Le Pass Sûreté créé début 2020 permettant aux forces de l'ordre de circuler librement sur le réseau a enregistré un total de 150 000 déplacements** pour cette première année de fonctionnement atypique.

À noter le maintien d'une part forte **des déplacements effectués avec des abonnements interurbains** (Pass Integral et Métropolitains) : ils représentent en 2020 près de 2,5% des déplacements effectués contre 2,7% en 2019. En revanche, **les Pass Etudiants et Séniors Métropolitains continuent leur montée en puissance** puisque malgré la crise, ils voient leur nombre de déplacements multipliés par 3 (plus de 306 000 déplacements pour le Pass Etudiant Métropolitain et plus de 34 000 pour le Pass Sénior Métropolitain).

	2020		2019		Écart 2020 vs 2019	
	Bilan des Déplacements par Mode (consos ou primo-validations)	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume
Bus	22,6	36%	40,8	39%	-18,2	-44,6%
Métro	30,8	49%	47,4	46%	-16,6	-35,0%
Tramway	9,5	15%	15,9	15%	-6,5	-40,6%
Total Réseau	62,8		104,1		-41,2	-39,6%

	2020		2019		Écart 2020 vs 2019	
	Bilan des Déplacements par Produits (consos ou primo-validations)	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume
Abonnements	32,7	52,1%	53,4	51,3%	-20,6	-38,7%
Occasionnels	17,2	27,4%	30,7	29,5%	-13,5	-43,9%
Mesures sociales	12,9	20,5%	19,9	19,2%	-7,1	-35,5%
Total	62,8		104,1		-41,2	-39,6%

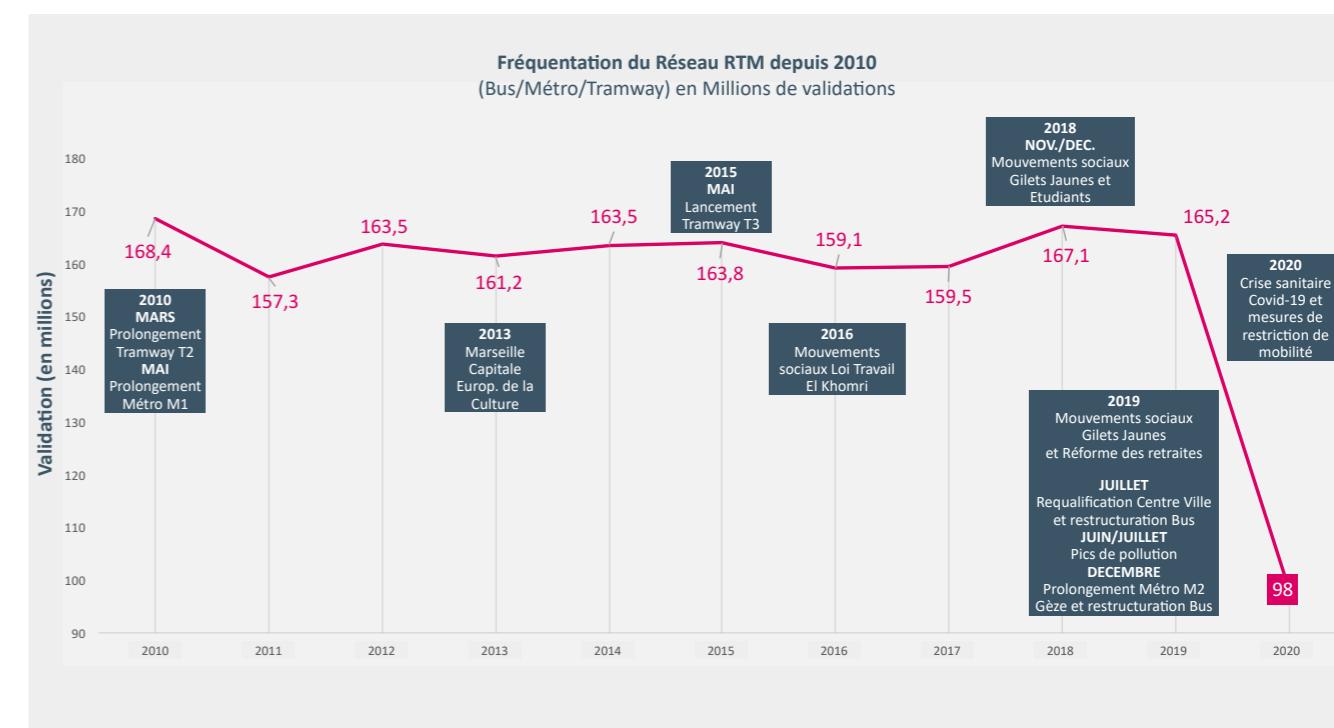
### 5.1.5 Analyse de la fréquentation

**La fréquentation chute de façon exceptionnelle en lien avec la crise sanitaire (-67,2 M de validations soit -40,7% vs 2019).** Plus de la moitié des pertes de validations est enregistrée pendant les périodes des deux confinements (-34 M de validations : -23 M de validations lors du 1<sup>er</sup> confinement et -11 M de validations lors du 2<sup>ème</sup> confinement vs mêmes périodes 2019).

La structure par mode est légèrement modifiée avec une **montée en puissance du mode métro** au détriment du

bus en lien avec les mesures énoncées précédemment (respectivement à 49% soit +3% et à 36% soit -3%). Le tramway reste stable en poids à 15%.

L'importance des impacts de la pandémie de Covid-19 et des mesures associées rendent tout autre retraitement d'évènement délicat, tant l'ampleur des baisses liées aux mesures de restriction de mobilité et de changement d'habitudes est importante.

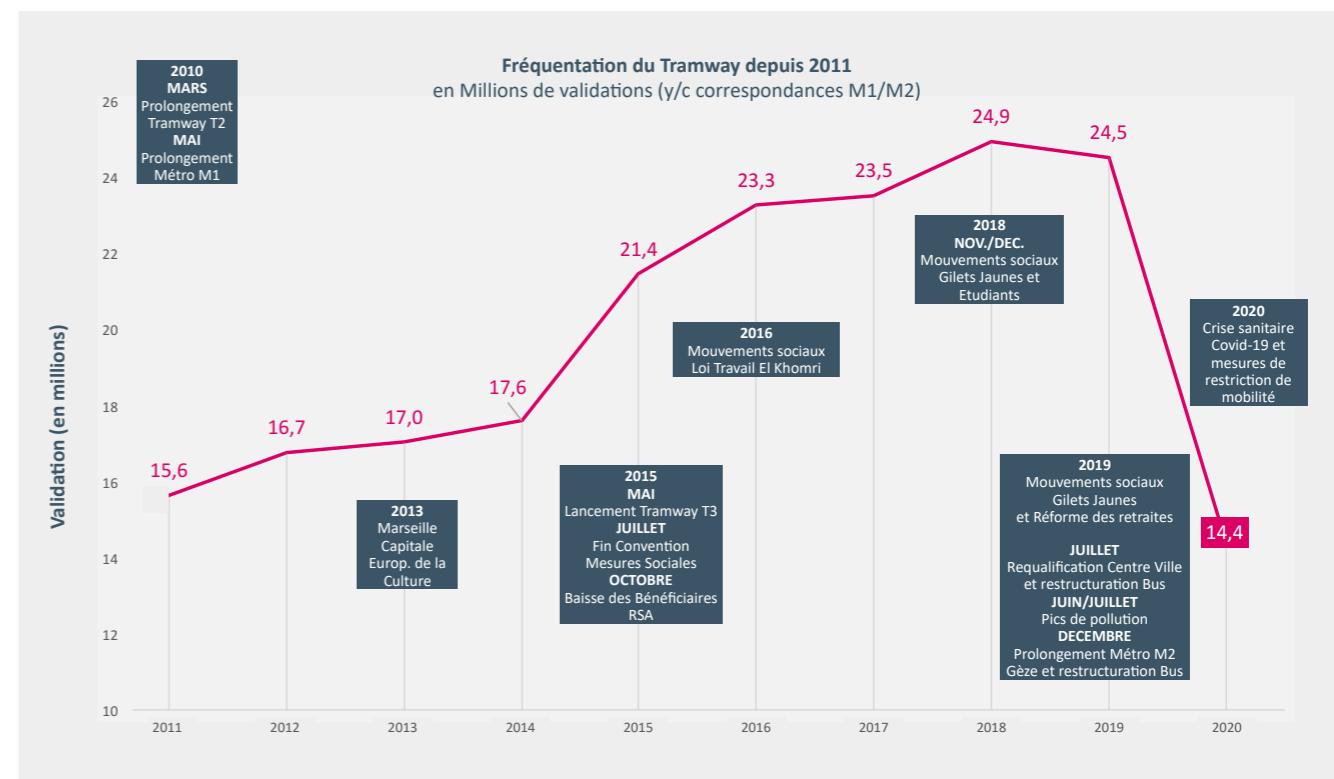
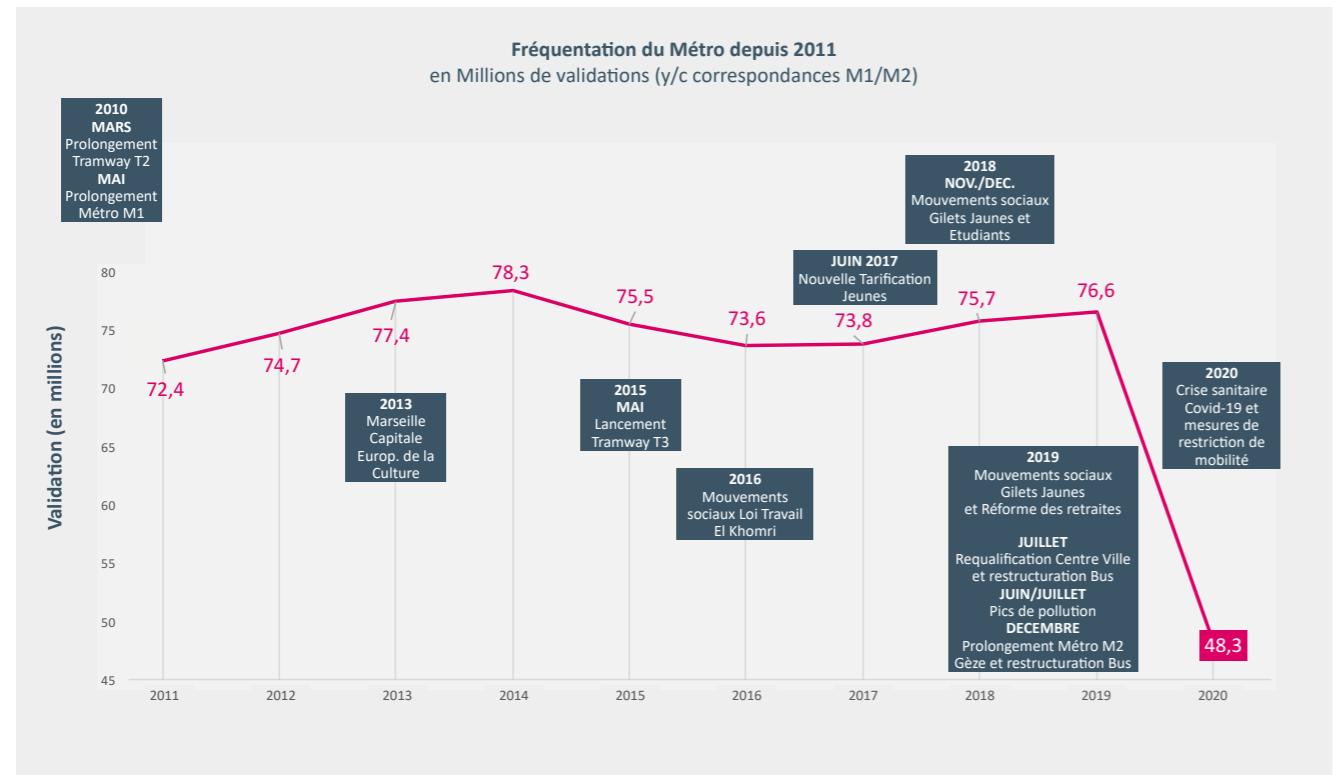
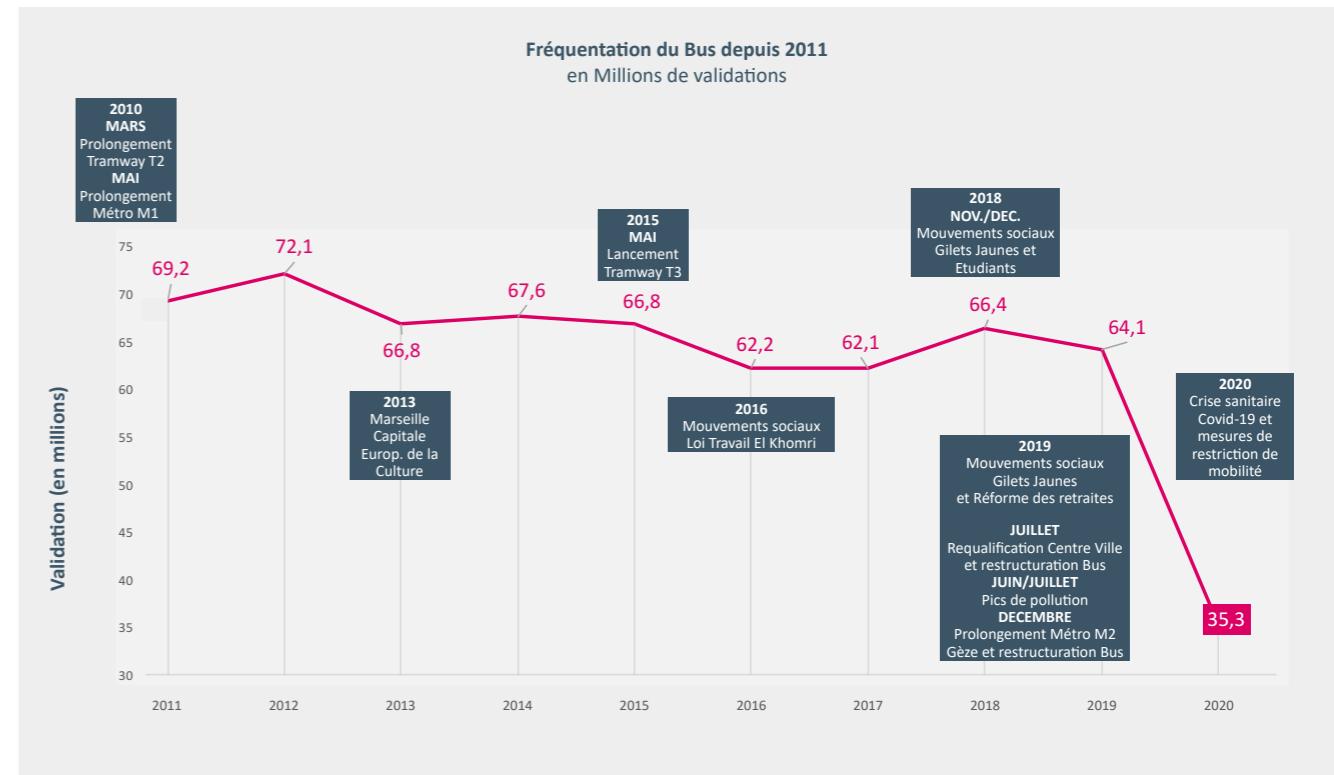


Bilan des Validations	2020		2019		Ecart 2020 vs 2019	
	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume	En %
Bus	35,3	36%	64,1	39%	-28,8	-44,9%
Métro	48,3	49%	76,6	46%	-28,3	-36,9%
Tramway	14,4	15%	24,5	15%	-10,2	-41,4%
Total Réseau	98,0		165,2		-67,2	-40,7%

En %, le recul des validations par famille de produits (abonnements -40,3% / occasionnels -45,3% / mesures sociales -37,1%) est en ligne avec celui observé sur les déplacements et détaillés précédemment.

En volume, le recul impacte avant tout les abonnements (-32,8 M. de validations), puis les occasionnels (-20,5 M. de validations) et enfin les mesures sociales (-12,3 M. de validations).

	2020/2019 hors Ferry Boat et Nav. Marit.	Cumul	1 Mouvements sociaux		2 Premier confinement strict		3 Déconfinement progressif		4 Période estivale		5 Reprise puis couvre-feu		6 Nouveau confinement puis nouveau couvre-feu	
			Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
METRO	Brut	-36,9%	3,7%	7,3%	-50,4%	-91,1%	-74,6%	-39,8%	-24,4%	-17,2%	-24,6%	-32,3%	-54,9%	-35,8%
	Corrigé <sup>2</sup>	-37,5%	3,3%	4,3%	-51,5%	-91,2%	-73,6%	-41,7%	-21,9%	-17,1%	-27,0%	-31,4%	-54,7%	-38,2%
TRAMWAY	Brut	-41,4%	-8,3%	5,3%	-50,3%	-93,3%	-77,2%	-44,3%	-33,8%	-30,8%	-30,3%	-35,4%	-57,3%	-36,5%
	Corrigé <sup>2</sup>	-41,8%	-5,6%	1,8%	-51,7%	-93,4%	-76,3%	-46,1%	-31,6%	-29,9%	-32,3%	-34,7%	-56,9%	-41,3%
BUS	Brut	-45,0%	-13,2%	-2,2%	-57,0%	-99,0%	-97,4%	-51,3%	-33,9%	-30,6%	-31,5%	-36,2%	-49,5%	-28,7%
	Corrigé <sup>2</sup>	-45,2%	-8,5%	-4,8%	-58,3%	-99,0%	-97,3%	-52,8%	-31,7%	-30,2%	-33,9%	-35,4%	-48,8%	-35,9%
RESEAU	Brut	-40,7%	-4,6%	3,3%	-52,9%	-94,5%	-84,1%	-45,1%	-29,7%	-24,8%	-28,1%	-34,3%	-53,2%	-33,4%
	Corrigé <sup>2</sup>	-41,1%	-2,6%	0,3%	-54,1%	-94,5%	-83,5%	-46,8%	-27,3%	-24,5%	-30,5%	-33,5%	-52,8%	-37,8%

**b) Fréquentation Tramway****a) Fréquentation Métro****c) Fréquentation Bus**

### 5.1.6 Les actions commerciales

#### a) Information voyageurs

##### L'organisation

**Au cœur du centre de supervision des réseaux, un poste dédié à l'information voyageurs temps réel.**

- Permanence 24/24h, 7/7j, 365 jours par an.
- Plus de 200 000 abonnements aux alertes trafics et push.
- Plus de 100 millions de notifications trafic envoyées en 2020.

##### L'application RTM

###### Une refonte technique et ergonomique.

- Près de 350 000 téléchargements à date.
- Plus de 36 000 connexions/jour en moyenne.
- Plus de 60 000 connexions/jour en cas de situations perturbées.
- De nouveaux services : tutoriels, gestion de ses lieux favoris, intégration des nouvelles mobilités (abrivélo, véhicules en libre-service Citiz et Totem, trottinettes Blabla Ride).

###### Un nouveau design :

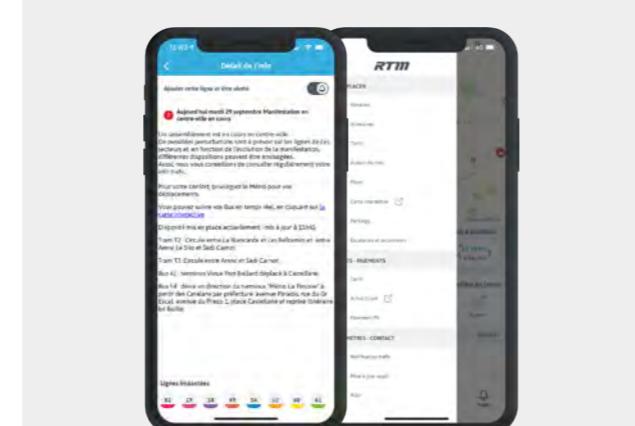
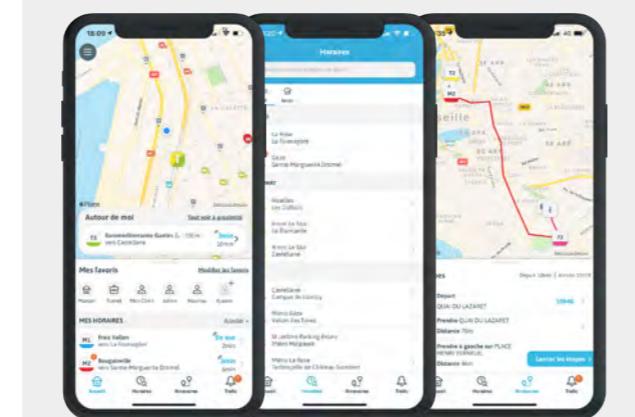
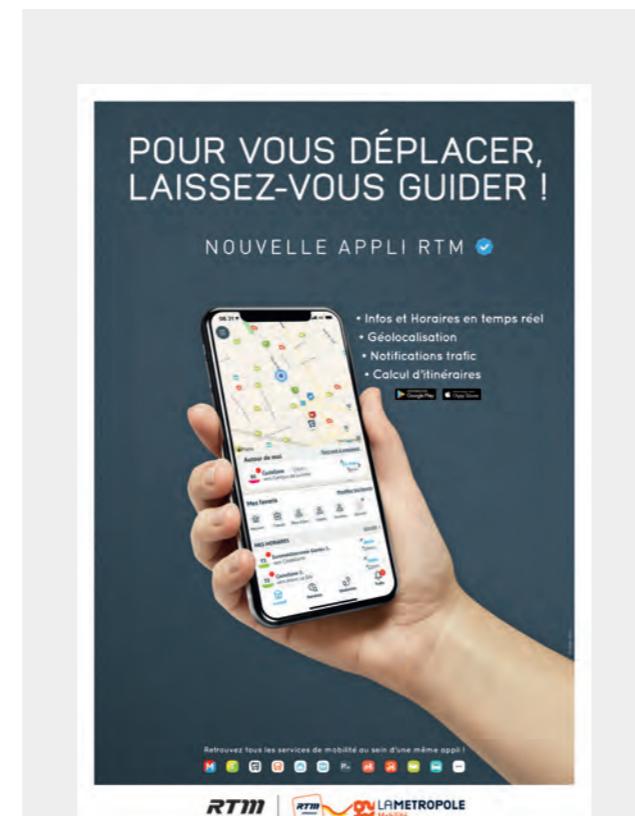
- Une page d'accueil simple, complète et efficace qui permet d'accéder à ses favoris au premier coup d'œil.
- Retrouvez tous les transports autour de vous avec la géolocalisation dans Autour de moi.

###### Une expérience personnalisée :

- Les horaires en temps réel sont toujours disponibles sur cette nouvelle application.
- L'abonnement aux alertes trafic de vos lignes favorites pour être prévenus des perturbations sur le réseau.

###### Des fonctionnalités enrichies

- Lancer un itinéraire et laissez-vous guider au fur et à fur en suivant les étapes.
- Un menu burger permettant d'accéder à tous les services disponibles sur l'appli RTM pour ne jamais être perdu !

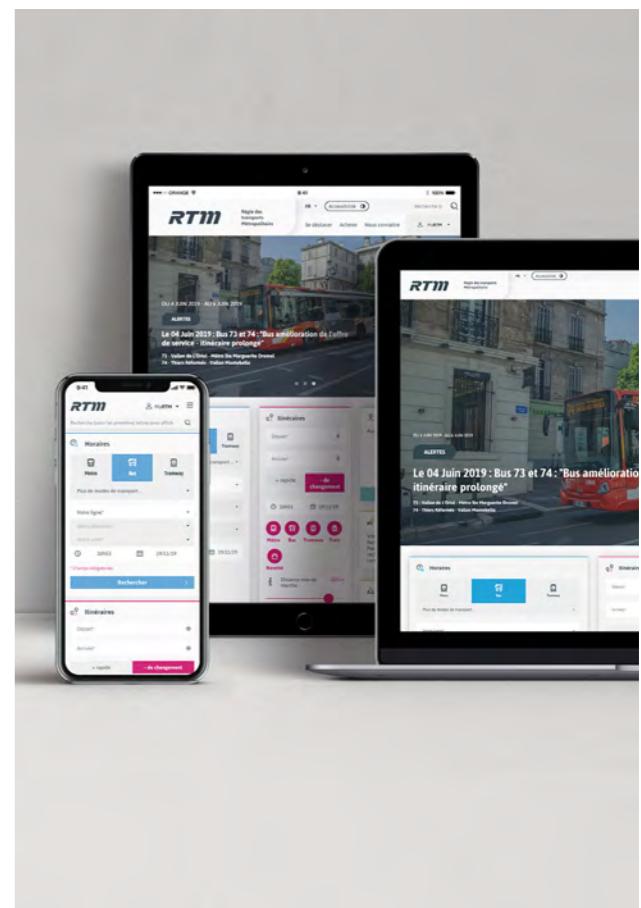


#### Le site internet

##### Une vitrine digitale repensée.

L'objectif du site est de répondre aux évolutions numériques, faire évoluer l'image de l'entreprise, et s'adapter aux exigences réglementaires (accessibilité, RGPD...) et sécuritaires.

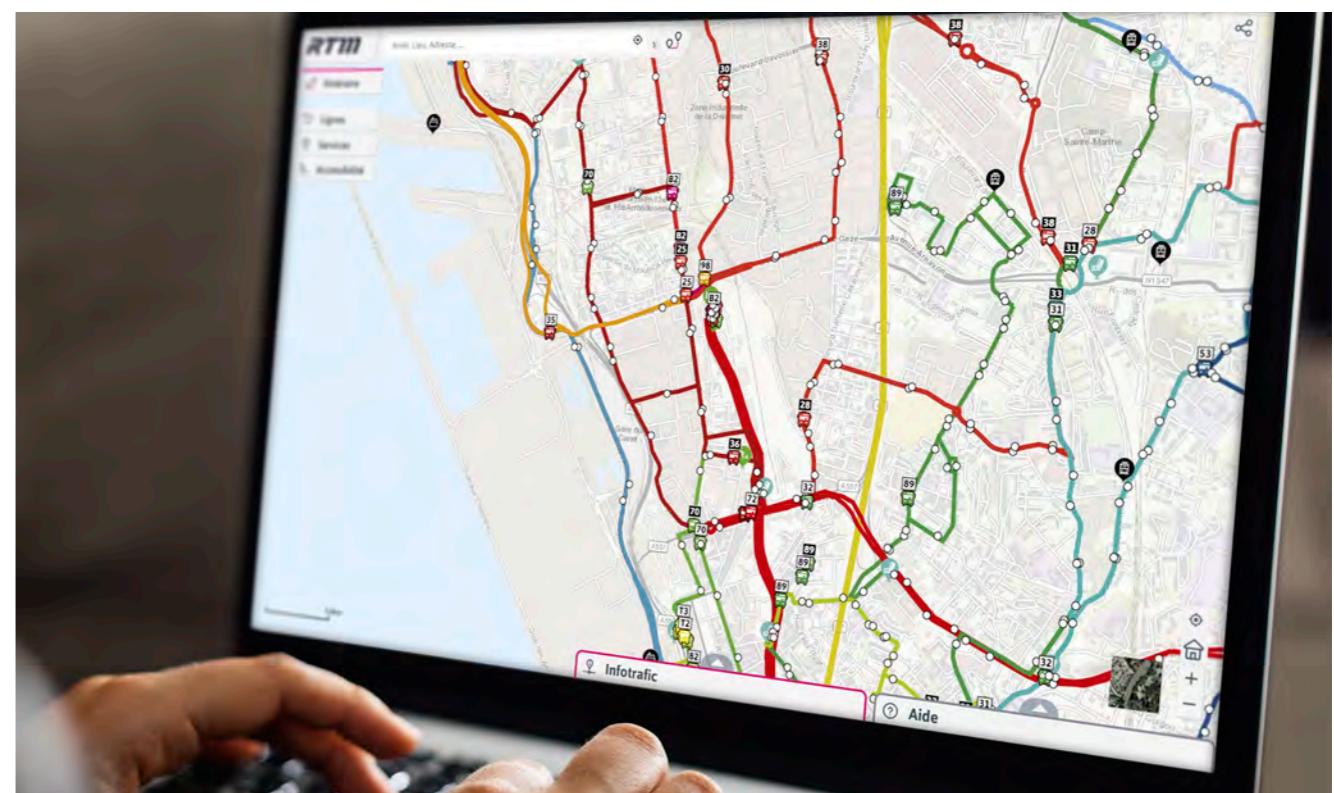
- Jusqu'à 100 000 connexions/jour en cas de situations perturbées.
- Un design plus attrayant et ergonomique.
- Une visibilité améliorée sur les moteurs de recherche.
- De nouvelles expériences de navigation.
- De nouveaux services et fonctionnalités : cartographie interactive, nouveau compte personnel Ma RTM, attestation automatique, visualisation du réseau temps réel, horaires temps réels bus/métro/tram, recherches d'itinéraires, services (P+R, Points de vente, Vélos...), arrêts accessibles, vue aérienne, points d'intérêts...
- Une interface intuitive et un temps de réponse optimisé pour apporter toute la fluidité de navigation nécessaire à une bonne expérience utilisateur.
- Ce nouveau site a été repensé en tenant compte en priorité des besoins voyageurs.



#### La carte interactive

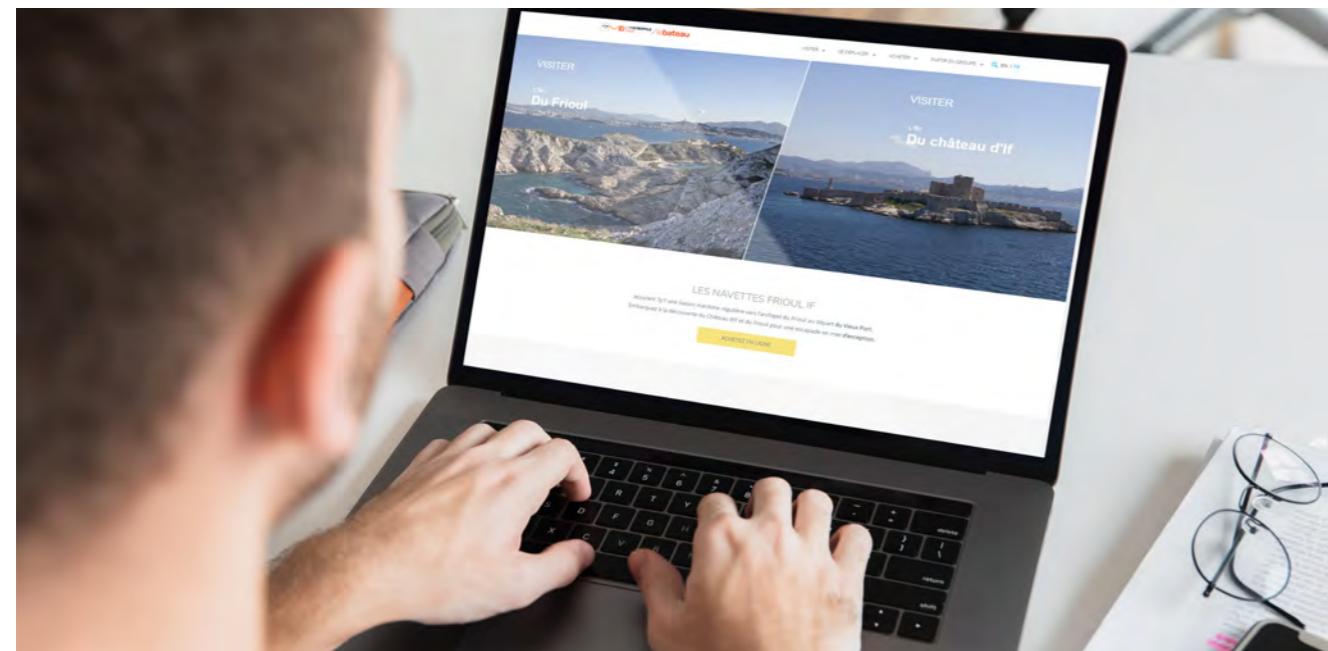
##### Création de la carte interactive, intégrée au nouveau site rtm.fr.

Elle rassemble l'ensemble des informations nécessaires pour se déplacer sur une carte : recherche d'itinéraires, localisation des bus, horaire en temps réel aux arrêts, alerte trafic sur les lignes...



### Le site Internet lebateau-frioul.fr

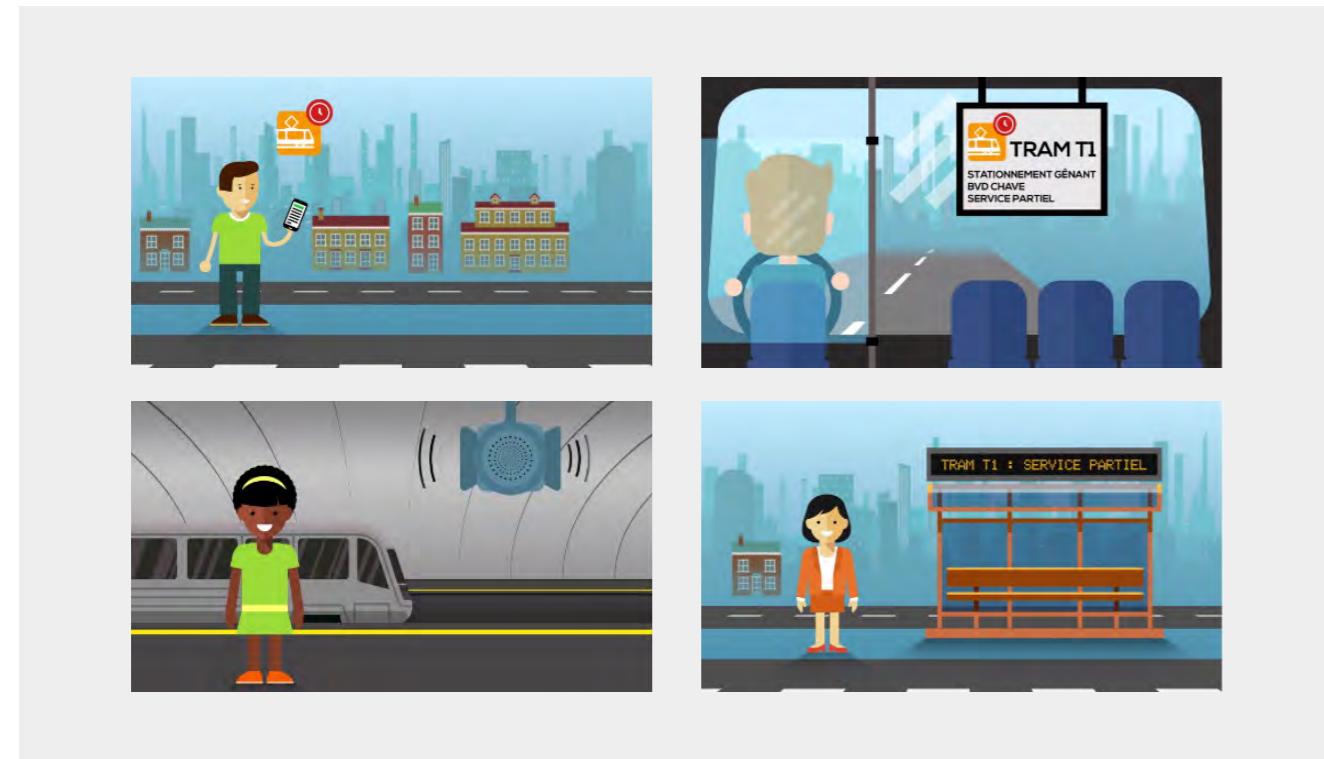
Reprise et actualisation des données, horaires et mise en conformité des nouvelles règlementation RGPD.



### Des outils d'informations diversifiés dans les véhicules, en stations et aux arrêts

#### La RTM a engagé un vaste travail de modernisation de l'ensemble des systèmes d'information voyageur.

Dans ce cadre, elle a notamment fait développer un nouveau système de gestion centralisé des messages de perturbations et d'information de l'ensemble des réseaux.



### Nouveaux équipements d'information voyageurs.

Les pôles d'échanges tels que la gare routière ou les nouveaux aménagements urbains du centre-ville (Ballard, Bourse, Timone) bénéficient de nouveaux écrans d'information voyageurs sur les points d'arrêts et des écrans multilignes positionnés dans la gare.

#### 100 bornes autonomes ont été installées sur les principaux arrêts du réseau bus.

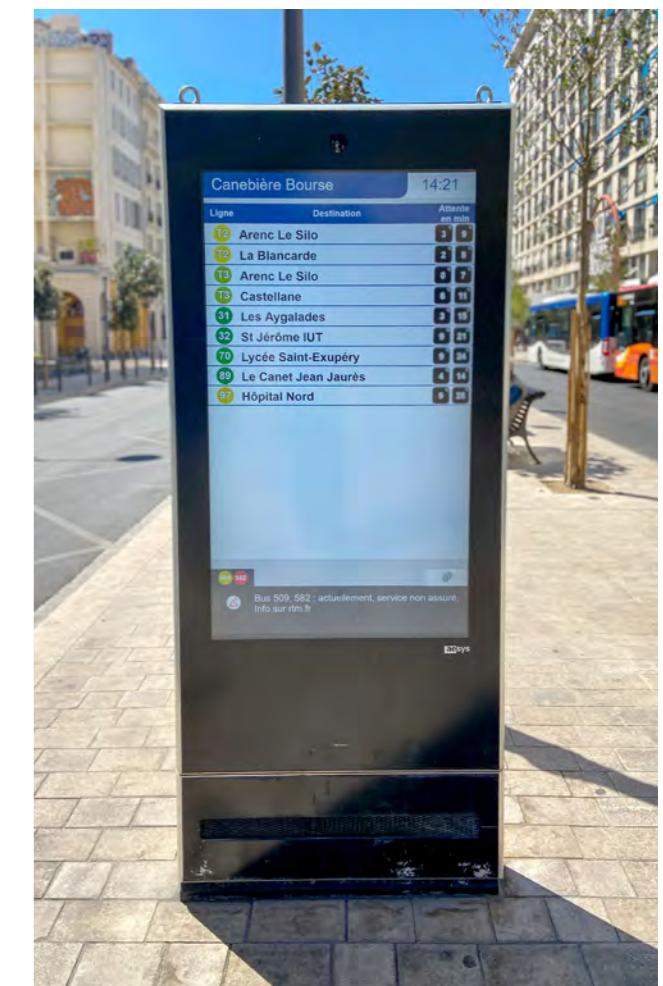
Un nouveau matériel autonome (sur batterie + réseau téléphonie 3G/4G) qui a fait ses preuves dans de nombreux réseaux (Bruxelles notamment) fait son apparition dans les abribus.

Des équipements qui présentent de grands avantages :

- rapidité d'installation sans aucun câble,
- fiabilité et clarté de l'information.

Des gains significatifs pour nos clients :

- accessibilité : suppression du texte défilant, des majuscules, lecture audio pour personnes malvoyantes,
- fiabilité : meilleure info en situation perturbée (retour présence de messages en cas de perturbation inopinée, affichage temps d'attente plus fiable).





#### Les réseaux sociaux

Twitter (2 comptes), Facebook, LinkedIn et Instagram permettent, grâce à leur diversité, de couvrir un panel large pour **communiquer avec tous les Marseillais et Métropolitains.**

De plus, la RTM gère la page Facebook *LeBateau Frioul If* avec ses 45 000 Fans.

#### Quelques chiffres :

**28 571**

28 571 personnes suivent la RTM sur les réseaux (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn).

**15 826**

15 826 messages sociaux (messages privés, commentaires, tweets) reçus sur Facebook et Twitter.

Réseaux	Abonnés	Publications	Portées des publications	Engagement
Facebook	18 868	448	2 835 040	72 038
Twitter (@RTM_Officiel)	1 492	416	570 451	2 339

#### Les supports d'information sur les dispositions Covid-19

Une adaptation permanente afin de délivrer la bonne information à nos clients depuis le début de la pandémie.

- Dès le 1<sup>er</sup> confinement, déploiement de supports d'information sur les gestes barrières, en reprise des modèles mis à disposition par le gouvernement.
- Tout au long de l'année 2020 (et toujours en cours), conception et déploiement sur l'ensemble du réseau (abris bus et tram, poteaux d'arrêts, couloirs et quais des stations, espaces clients, escaliers mécaniques, ascenseurs) et des véhicules (bus, métro, tram, maritime), de supports d'information mettant en avant différents types de messages :
- Relais des messages sur les canaux digitaux et d'IV dynamique (site web, RS, écrans en stations et dans les véhicules).
- Mises à jour et remplacement des supports chaque fois que nécessaire.



**b) La relation client****Réseau de distribution de titres de transport**

- 110 distributeurs dans le métro - 76 sur le tram - 15 sur le réseau bus.
- 150 dépositaires.
- Vente Grands Comptes et livraisons : 1 700 entreprises, administrations, établissements scolaires, associations... (dont 600 en convention).
- Un réseau de conseil et de service après-vente : 8 agences sur Marseille pour l'information sur l'offre de transport, création de **lacarte**, mise à jour des statuts, achat Pass XL Permanent (350 000 contacts annuels, 90% du service après-vente assuré en temps réel, 150 000 statuts réductions ou gratuités mis à jour).

**L'administration clients RTM central en 2020**

- 55 000 attributions libres circulation.
- 25 000 créations d'abonnements Pass Permanent sur Internet (dont la gestion exclusive du Pass Permanent Intégral, Pass Métropolitains et gestion du Pass Sureté pour le compte de la Métropole).
- 15 000 actes annuels pour les entreprises en comptes et Collectivités.
- 10 000 abonnés Pass Permanent (préalablement gérés dans les espaces services client en 2019) justifiés par Internet.

**L'accueil téléphonique 04 91 91 92 10 (certifié NF service)**

- 206 000 appels (contre 227 000 en 2019) sur le serveur vocal et les opérateurs.

**Les réclamations clients et demandes d'information (certifiées NF service)**

- 16 200 réclamations (contre 11 700 en 2019).

La multiplication des supports d'information et la digitalisation des services engendre une augmentation des contacts (charge doublée depuis 2017). L'année, si particulière, a enregistré une forte demande d'informations relatives au Service Après-Vente pendant et après le confinement.

*Voir Annexe n°8*

**c) La commercialisation****Prospection et Information commerciale**

Par le nouvel outil CRM :

**Campagnes ciblées et personnalisées par email et SMS :** communications transactionnelles (notification SEPA...), relationnelles (carte retrouvée...) ou commerciales (produit plus adapté selon les situations...), la dynamique commerciale engagée en 2020 par la RTM vise à fidéliser les clients, en conquérir de nouveaux, à accroître le trafic et à améliorer la satisfaction client grâce à une relation client personnalisée.

Plus d'une vingtaine de campagnes sont aujourd'hui automatisées à destination de nos clients, avec des logiques de relance et de véritables parcours de contact. Ceux ne sont pas moins de 650 000 emails et 2 millions de SMS envoyés. Puissant outil de communication, il nous a permis d'informer rapidement nos clients sur les évolutions de l'offre de transport et le déconfinement en mai 2020, au cœur de la crise sanitaire.

Par la promotion avec nos prescripteurs :

**Campagnes terrain de promotion** par cible sur le premier trimestre et sur la rentrée scolaire : marketing direct, actions terrain (présences dans les centres commerciaux), distributions de documentations pour accompagner les établissements scolaires, CROUS, logements étudiants, communication dans les restaurants universitaires, auprès des prescripteurs...

Par la promotion sur nos supports :

**Communications commerciales** de nos abonnements et produits sur tout le réseau et véhicules, points de vente, dépositaires, aux arrêts à proximités des établissements...

**5.2 Les enquêtes de satisfaction clientèle****5.2.1 Enquête de satisfaction clientèle****a) Enquête réseau**

Cette enquête, actualisée tous les ans en octobre, est réalisée auprès de plus de 6 000 clients.

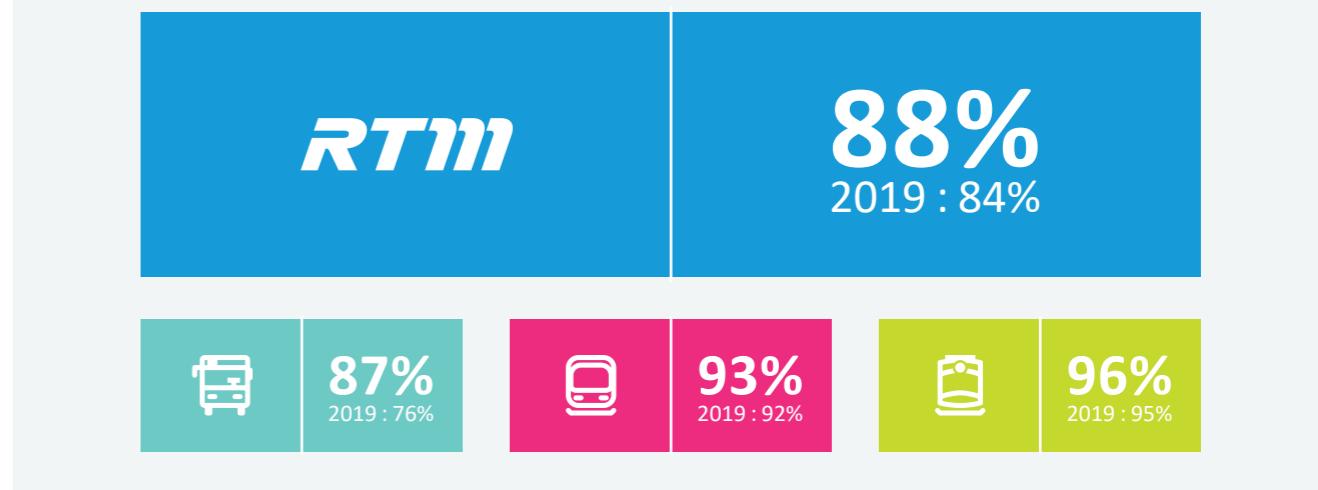
Ils sont interrogés sur leur satisfaction de l'ensemble du réseau et par mode.

Les résultats de l'enquête Satisfaction 2020 sont en hausse, à un très haut niveau : **88 % des clients interrogés se déclarent en effet satisfaits de l'ensemble du réseau RTM** (vs 84% en 2019).

Dans un contexte fortement impacté par la crise sanitaire, la **satisfaction des clients pour le service fourni par la RTM est en augmentation**, et les objectifs fixés par notre Autorité Organisatrice sont tous dépassés.

Cette hausse est le fruit d'une mobilisation des agents de la RTM dans cette situation compliquée, avec :

- **Une offre de transport maintenue et appréciée** toute l'année y compris au plus fort du 1<sup>er</sup> confinement (jamais en deçà de 40% de l'offre nominale).
- **Un confort de voyage amélioré** : un gain d'espace et de places disponibles à bord des véhicules grâce à la baisse de fréquentation, une amélioration de la propreté grâce aux protocoles de nettoyage renforcé associé à la mise en service de 80 autobus neufs.

**Résultats de l'enquête Satisfaction 2020**

- **Une amélioration de l'information voyageurs dynamique** (automatisation et centralisation des systèmes, fiabilisation des informations temps réel et du matériel, déploiement d'une centaine d'écrans dynamiques, nouveau site internet et une refonte de l'application smartphone) mais aussi statique avec le déploiement d'une nouvelle signalétique plus adaptée et plus lisible sur 7 pôles d'échanges : La Rose/Gèze/Timone/Fourragère/Vieux-Port/Fabres/Ballard et qui va se poursuivre.
- **La livraison de plusieurs grands chantiers** qui avaient impacté négativement de nombreux clients en 2019 : requalification du centre-ville avec nouvelles gares d'échanges de Fabres et Ballard, ouverture du pôle d'échanges Gèze, livraison du pôle d'échanges Timone, réouverture de la station Jules Guesde... Des parcours clients qui sont plus faciles et plus confortables.
- **Des mesures de service après-vente souples et réactives** pour près de 100 000 clients : décisions de non prélevement et remboursement des abonnements prises par la Métropole pour les mois d'avril et mai (processus dématérialisé géré en back office par la RTM, contacts clients par mails, sms...).
- **La baisse de circulation routière** : moins de congestion en lien avec les restrictions de mobilité liées à la crise sanitaire et moins de travaux avec des impacts positifs toute l'année sur la régularité de passage des bus et la réduction des temps de parcours.

- Une hausse de satisfaction perçue par nos clients au global réseau et sur tous les modes :**
- Réseau RTM : **88% de satisfaction** (vs 84% en 2019).
  - Bus : **87% de satisfaction** (vs 76% en 2019), objectif AMP de 80%.
  - Métro : **93% de satisfaction** (vs 92% en 2019), objectif AMP de 92%.
  - Tramway : **96% de satisfaction** (vs 95% en 2019), objectif AMP de 95%.

#### DE NOMBREUX CRITÈRES SONT EN HAUSSE EN PARTICULIER SUR LE RÉSEAU DE SURFACE

##### Les critères de fréquence et ponctualité

- **Fréquence** (critère en hausse sur le bus) : en lien avec l'offre forte proposée tout au long de l'année et l'affluence en baisse.
- **Ponctualité** (critère en hausse sur le bus et le tramway) et **temps de parcours** (critère en hausse sur le bus), en lien avec une situation apaisée en surface au niveau des travaux, et un trafic automobile en baisse.

##### La qualité de service

- **Confort** lors du parcours (critère en hausse sur le bus) et **facilité de correspondance** (critère en hausse sur le bus et le tramway) : en lien notamment avec l'offre forte proposée tout au long de l'année et l'affluence en baisse, mais également la signalétique déployée dans les pôles d'échanges.
- **Propreté** (critère en hausse sur les 3 modes) : en lien avec les opérations de nettoyage renforcé mises en place, mais également avec l'affluence en baisse dans les transports.

##### L'information voyageurs et en particulier en situation perturbée

- **Informations en situation perturbée** (critère en hausse sur les 3 modes dont une forte hausse sur le réseau de surface) en lien avec les actions mises en place par la RTM sur l'IV en général, et l'IV dynamique en particulier.
- **Information aux arrêts/stations et dans les véhicules** (critère en hausse sur le réseau de surface) en lien avec les actions mises en place par la RTM sur l'IV en général depuis quelques années.

#### UN CRITÈRE EN BAISSE DU FAIT DU CONTEXTE ET DES MESURES PRISES : LE NOMBRE DE CONTRÔLES

La mobilisation des contrôleurs vérificateurs sur le respect des gestes barrières et l'accompagnement de la clientèle - avec pour conséquence un arrêt des opérations anti-fraude - a eu en effet un impact sur le critère du nombre de contrôles.

- **Le nombre de contrôle** est un critère en forte baisse sur le réseau de surface. Le critère rejoint ainsi le niveau obtenu sur le métro, avec près de 60% de clients insatisfaits. Cette constatation est en lien avec la mobilisation des équipes de vérificateurs sur des missions de respect des consignes sanitaires au détriment de la lutte contre la fraude.
- À noter, **un sentiment de sécurité en baisse dans le métro**, malgré la diminution constatée des faits générateurs d'insécurité, et ce en lien avec la situation anxiogène due à la crise sanitaire.





## b) Enquête de satisfaction Gare Routière

Dans le cadre de la certification NF Service Pôle d'Echanges Multimodal, une enquête de satisfaction spécifique est également menée chaque année à la gare routière Saint-Charles.

Malgré un contexte perturbé par la situation sanitaire, les résultats 2020 sont encore une fois à un très haut niveau :

- **97% des utilisateurs des guichets de la billetterie métropolitaine et régionale sont satisfaits** du service. Ce résultat a un niveau très élevé est renforcé par une augmentation de la proportion de clients "très satisfaits" (36% vs 15% en 2019).
- **89% des utilisateurs des guichets de la billetterie nationale et internationale sont satisfaits** du service, avec là aussi une progression de la proportion de "très satisfaits" (29% vs 9% en 2019).

### 5.2.2 Les autres enquêtes

#### a) Enquête sur le sentiment de sécurité

Le sentiment de sécurité éprouvé par nos clients a fait l'objet d'une enquête barométrique en 2014 que la RTM a souhaité réactualiser cette année. **Près de 400 panélistes ont ainsi été interrogés** sur leur perception de la sécurité, les facteurs contributifs, les leviers d'amélioration, la vidéoprotection, et un focus particulier a été réalisé sur la situation sanitaire actuelle.

**Le sentiment de sécurité semble s'être légèrement dégradé**, même si 3 clients sur 4 se sentent bien la plupart du temps. Ce sentiment est toujours dépendant des lieux ou moments de la journée, en particulier certains quartiers anxiogènes et le soir ou la nuit, mais également dans le métro. **L'isolement est un facteur participant au sentiment d'insécurité**. Mais il est également induit par les autres voyageurs et notamment par leurs incivilités (personnes agressives, fraude, personnes sous l'emprise de drogue ou d'alcool...). **La sécurité devient ainsi le second point à améliorer derrière les fréquences de passages**, avec un impact à ne pas négliger de la crise sanitaire. Ainsi, parmi nos clients particulièrement préoccupés par ce point, près de la moitié y associe l'insécurité sanitaire.

La présence humaine, et notamment celle des contrôleurs, des agents de surveillance - avec chien - et de la police, est l'élément ayant le plus d'impact sur le sentiment de sécurité.

Ainsi, pour nos clients les principaux points à développer en priorité en matière de sécurité sont **la présence des contrôleurs, la lutte contre la fraude et le contrôle des incivilités des voyageurs**.

**Les caméras de vidéoprotection, jugées rassurantes, sont également importantes pour nos clients**. Le déploiement des dispositifs de caméras piétons portées par les agents est jugé pertinent par la grande majorité des panélistes. Il viendrait améliorer le sentiment de sécurité en limitant le passage à l'acte et en apaisant les relations entre usagers et agents. Les réactions négatives vis-à-vis de ce dispositif sont très minoritaires.

Parmi les offres de services pouvant améliorer le sentiment de sécurité, **l'arrêt de descente à la demande le soir** dans les bus semble être plébiscité, en particulier par les femmes et dans le secteur sud de la ville. À noter que les dispositifs d'alerte téléphonique et numérique sont assez bien accueillis également.

## 5.3 La qualité de service

### 5.3.1 Les périmètres de certification NF Service

Le périmètre de certification de la Gamme "Lignes Majeures" comprend :

- les lignes de **tramway T1, T2 et T3**,
- les lignes de **métro 1 et 2**,
- les lignes de **BHNS B1, B2 et B3A/ B3B**.

Ce périmètre correspond aux modes lourds et aux lignes BHNS tels que définis par l'Autorité Organisatrice.



Le périmètre de certification de la Gamme "Pôle d'Échanges Multimodal" comprend :

- **les quais de la gare routière Saint-Charles,**
- **la billetterie métropolitaine et régionale,**
- **la billetterie nationale et internationale,**
- **le service d'accueil téléphonique** et la prestation des **agents de quai**.

**La Gare Routière, c'est environ 22 000 clients en moyenne par jour hiver semaine (19 000 sur les quais et 3 000 aux guichets)**

L'audit de certification AFNOR s'est déroulé les **20, 26 et 27 novembre**.

Cet audit de suivi (3<sup>ème</sup> année du cycle de certification) a confirmé le renouvellement des certifications **Gamme Lignes Majeures** (métro, tramway, BHNS B1, B2, B3A/B3B) et **Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles** (billetteries métropolitaine et régionale, nationale et internationale, plateforme de la gare et accueil téléphonique).

## Quelques repères

**La Certification NF Service (Norme nationale métier) c'est :**

2019 et 2020	Renouvellement des certifications Gamme Lignes Majeures et Pôle d'échanges Multimodal Gare Routière
2018	Obtention de la Certification Gamme Lignes Majeures et Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles (1 <sup>ère</sup> certification au niveau national)
2015	Tramway T3, dès sa mise en exploitation
2014	Agence commerciale de la gare routière billetterie régionale et interurbaine
2010	Certification des 2 lignes de tramway
2007	Certification des 2 lignes de métro

Une démarche qualité Bus se poursuit sur l'ensemble des lignes dans le cadre du contrat avec l'Autorité Organisatrice.

### 5.3.2 Le contrat qualité avec l'AO

Les objectifs de qualité définis par le contrat sont désormais en cohérence avec les démarches de certification en cours. 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 2020, le bonus Qualité a été obtenu sur 3 trimestres (1<sup>er</sup>, 3<sup>ème</sup> et 4<sup>ème</sup> trimestre).

Le 2<sup>ème</sup> trimestre a été neutralisé en lien avec le contexte sanitaire Covid-19 ; les mesures qualité ont été interrompues durant 3 mois de mars à mai 2020 avec une reprise progressive au mois de juin 2020.

### 5.3.3 La certification ISO 9001

Depuis 2013, la RTM s'est engagée dans des démarches qualité ISO 9001 pour sécuriser les activités de maintenance et de projets.

**En juillet 2013 :** la certification des activités de maintenance des équipements courants faibles des process ferroviaires et des Établissements Recevant du Public (ERP) du métro et le tramway. Puis la maintenance des équipements courants forts et électromécaniques des process ferroviaires et ERP du métro et du tramway.

**En avril 2015 :** la certification de la maintenance du Matériel Roulant Ferré (métro et tramway).

Le périmètre de ces démarches a continué d'évoluer. En 2020, l'entreprise a été certifiée sur les activités de plusieurs directions :

- **La Direction du Matériel Roulant** pour la "Maintenance du Matériel Roulant Ferré (Métro et Tramway)".
- **La Direction des Infrastructures et Sécurité (DIES)** regroupée avec la **Direction de la Maintenance des Installations Techniques (DMIT)** pour la "Maintenance des infrastructures du Métro et Tramway et Gestion des Projets".

Un planning **d'extension** des démarches ISO 9001 est établi jusqu'en 2025.

**Les démarches NF Service et ISO 9001 sont des démarches complémentaires.**

**Objectif : Satisfaire le client dans une logique d'amélioration continue et de performance.**

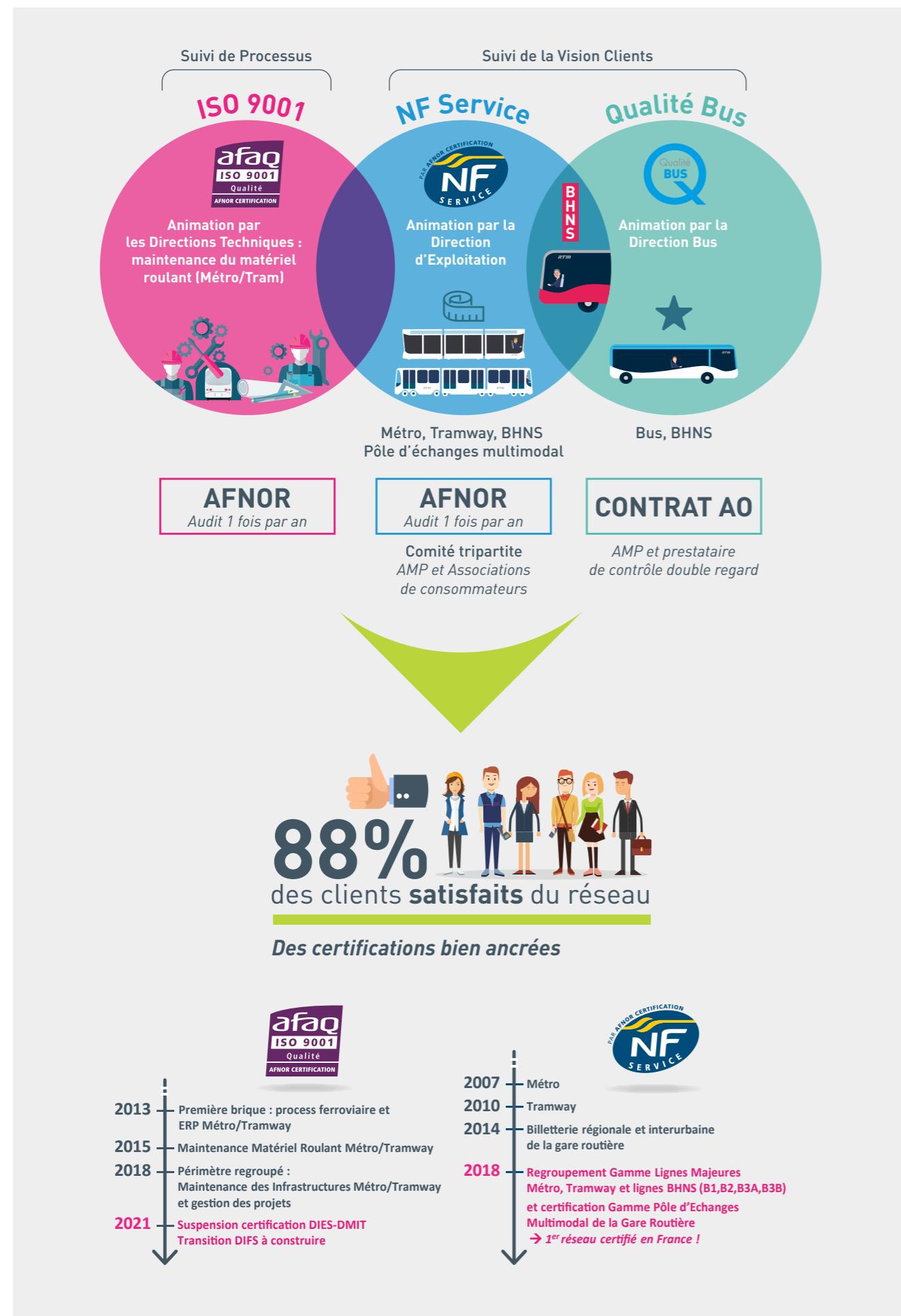


## Plus de 6 voyages sur 10 certifiés

Au total **514 000** voyages quotidiens sur ce périmètre :



Fréquentation journalière (données Décembre 2019)



### 5.3.4 Les progrès réalisés

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2020 montrent une progression de la satisfaction client avec 88% de clients satisfaits soit près de 9 clients sur 10 (vs 84% en 2019).

L'année 2020 est une année particulière, marquée par le contexte sanitaire de la pandémie Covid-19 où un confinement strict a été appliqué du 16 mars au 11 mai 2020. Des avancées positives sur les modes métro, tramway, bus et gare routière ont été réalisées et perçues dans cette enquête dans plusieurs domaines dont l'information voyageur, l'état et propreté dans les stations et les véhicules mais aussi sur la régularité et les temps de parcours ainsi que la présence terrain.

Ci-dessous quelques améliorations significatives et visibles de la clientèle en 2020 :

#### a) Au niveau de l'exploitation du réseau

##### En lien avec le contexte sanitaire Covid-19 :

- Une adaptation de l'offre de transport au fur et à mesure de la crise sanitaire.
- La mise en place de dispositifs Covid sur l'ensemble du réseau :
  - Un **nettoyage renforcé** dans les rames et les stations.
  - Des **mesures de distanciation** :
    - > Des montées à bord à l'arrière des véhicules avec une zone condamnée ne permettant pas d'accéder à la loge de conduite.
    - > Le renforcement des effectifs sur le terrain pour réguler les flux clients, inciter au respect du port du masque et les mesures de distanciation sociale.
  - Une **interruption des ventes de titres à bord et des validations** (reprise des achats au mois de juin avec demande d'appoint obligatoire et pas de rendu monnaie afin de réduire les manipulations).
  - Une **communication** visuelle et sonore.

#### b) Au niveau de l'offre de service

- Un renforcement de l'offre de transport sur Gèze (métro / P+R / ligne 98) depuis le 16 décembre 2019.
- Requalification du Jarret et réorganisation du Pôle d'Échanges sur le secteur de la Timone.
- Réouverture de la station Jules Guesde le 21 septembre 2020.

- Vente de titres Navette Aéroport sur l'ensemble des guichets et au distributeur de titres.
- Service après-vente réactif et dématérialisé pour les abonnés en raison des restrictions fortes de mobilité du 1<sup>er</sup> confinement.

#### c) Au niveau des services associés

##### Un travail sur un accès simplifié à nos services pour les Clients et sur l'information voyageurs :

- Nouveau site internet en janvier 2020 et évolution de l'Application Mobile.
- Montée en puissance de la RTM sur les réseaux sociaux.
- Déploiement de plus de 100 nouveaux panneaux d'information voyageurs temps réel sur les arrêts les plus fréquentés, remplacement des bornes information voyageur au tramway, nouveaux écrans à la gare routière et travail de fiabilisation de l'information temps réel ainsi que de l'information voyageur en embarqué.
- Affectation dynamique des quais à la Gare Routière Saint-Charles (février 2020).

### 5.3.5 La communication externe auprès de nos clients

Des opérations de communication ont été réalisées pour valoriser nos actions et les progrès avec comme mot d'ordre "Le Client au cœur de nos actions". Plusieurs campagnes de communication transverses réseau ont été déclinées en externe auprès de nos clients sur les grands axes de progrès.

Pour être en ligne avec les exigences de transversalité et de notion parcours clients préconisés par la norme NF Services, la RTM a choisi de concentrer en 2020 ses efforts et sa communication Grand Public sur 2 axes prioritaires communs aux trois modes bus / métro / tramway :

- **Services digitaux** (et plus particulièrement l'information voyageurs temps réel)
- **Sécurité**

Ces deux axes constituent les principales attentes de nos clients, exprimées lors de l'enquête satisfaction 2020.

La campagne de communication 2020 réalisée auprès de nos clients :

Services digitaux :



Enquête satisfaction menée auprès de 5600 clients du 26 septembre au 20 octobre 2019

→ ÊTRE MIEUX INFORMÉ EN TEMPS RÉEL

La RTM améliore son application mobile pour vous aider à mieux voyager : infos et horaires en temps réel, création de trajets favoris, calcul d'itinéraires, géolocalisation...

**NF ISO 9001** **afao ISO 9001** **RTM** **La Métropole Mobilité**

Sécurité :

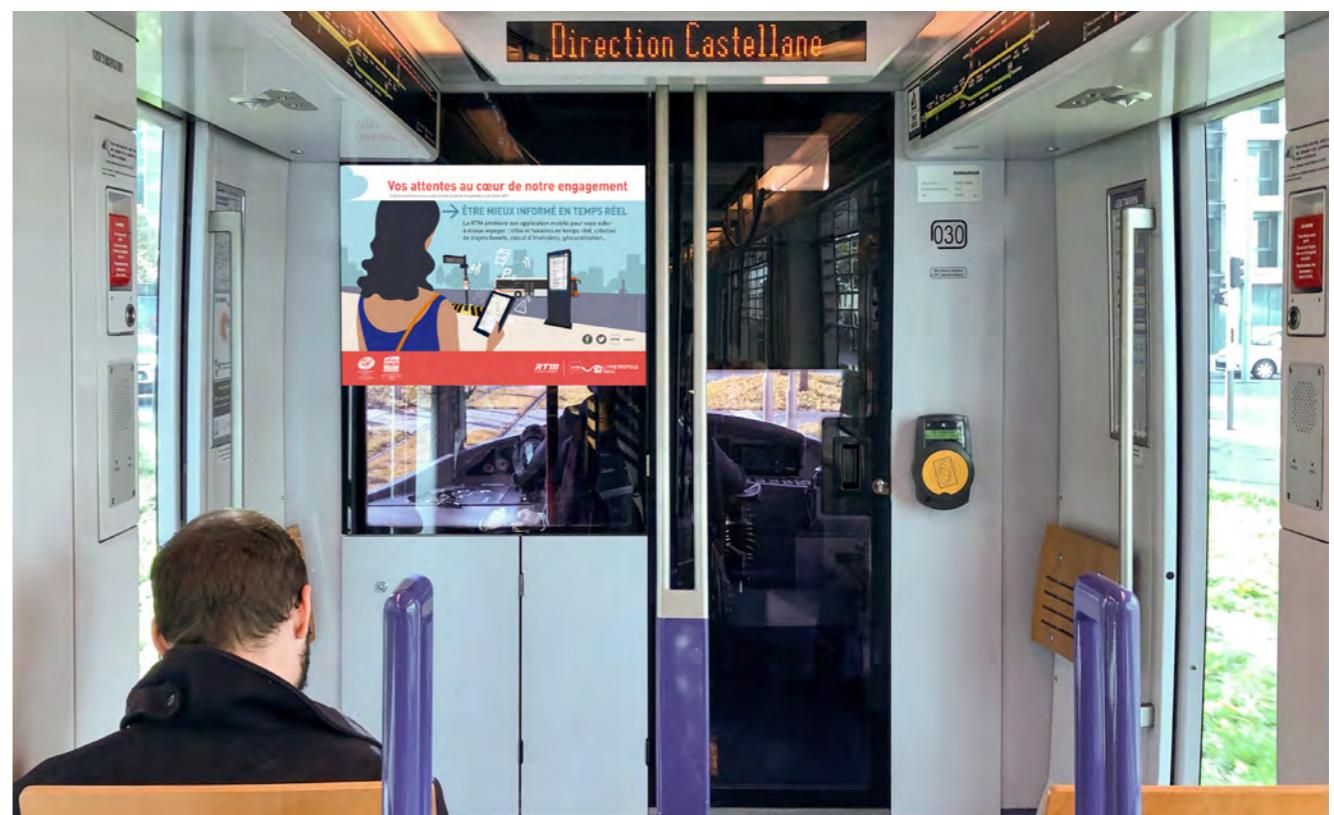


Enquête satisfaction menée auprès de 5600 clients du 26 septembre au 20 octobre 2019

→ VOYAGER EN TOUTE SÉCURITÉ

La RTM met en place de nombreuses actions pour vous aider à voyager sereinement : une présence accrue sur le réseau, des systèmes de protection plus visibles, un numéro d'appel contre le harcèlement, des mesures sanitaires renforcées...

**NF ISO 9001** **afao ISO 9001** **RTM** **La Métropole Mobilité**





## 5.4 Innovation : de nouveaux services pour les voyageurs

La mobilité urbaine est en pleine mutation : de nouveaux modes de déplacements offrent de nouvelles façons de se déplacer, et l'évolution des technologies permet de réinventer la façon de proposer les services. Ces évolutions sont autant d'opportunités de faire évoluer les services de transport.

La RTM met l'innovation au cœur de ses pratiques, avec deux principaux objectifs :

- **Renforcer l'attractivité du transport public** en améliorant l'expérience clients.
- **Promouvoir l'intermodalité** pour réduire l'auto-solisme.

### 5.4.1 Renforcer l'attractivité du transport public en améliorant l'expérience client

#### a) De nouveaux services : service d'alerte harcèlement

La sécurité et le sentiment de sécurité des voyageurs sont essentiels pour la RTM. En particulier en 2020, la RTM s'est attachée à **agir contre le harcèlement** dans les transports en commun.

En effet, les enquêtes nationales montrent que seulement

49% des femmes se sentent en sécurité dans les transports en commun (Enquêtes Insee 2010/2013 de l'ONDRP), et 87% des femmes ont déjà été victimes de harcèlement dans les transports en commun. Seulement 2% d'entre elles déposent plainte (Etude FNAUT 2016).

Avant de sensibiliser et d'agir contre le harcèlement et d'accompagner les victimes au mieux, la RTM a déployé en septembre 2020 :

- Un **numéro d'alerte** dédié à la prise en charge des situations de harcèlement sur le réseau. Ce numéro (0800 710 567) est gratuit, accessible 7j/7 et 24h/24, et permet la prise en charge directement par le PC Sûreté de la RTM.
- Une **campagne de communication** sur l'ensemble du réseau : affichage, flyer (mis à disposition dans les espaces services clients et à disposition des collaborateurs en interne).
- Une **campagne de sensibilisation du personnel** en contact avec la clientèle afin de la guider au mieux.





#### b) Construire les services de demain avec les clients

La RTM place le client au cœur de la création et de l'évolution des services.

**Un panel d'environ 1500 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.**

Des campagnes de recrutement de correspondants sont régulièrement ouvertes, permettant de recueillir des avis sur de nombreux sujets tels que :

- le sentiment de sécurité,
- l'appli mobile et le site internet,
- la propreté,
- la satisfaction,
- les campagnes de communication.

**Des ateliers ou entretiens 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. Ainsi, en 2020, plusieurs ateliers ont notamment été réalisés pour faire évoluer l'application RTM, et le visiophone RTM.

#### 5.4.2 Promouvoir l'intermodalité pour réduire l'auto-solisme

##### a) L'application RTM intègre de nouvelles solutions de mobilité

L'application RTM intègre progressivement les **solutions de mobilité complémentaires au transport en commun** : après les vélos en libre-service, les **abri vélo** et l'autopartage (Citiz et Totem), l'offre de trottinettes à Marseille a rejoint l'application RTM.

L'utilisateur a ainsi un plus large choix pour ses déplacements, selon ses envies et le contexte de déplacement. Pour cela, la RTM a conclu des partenariats avec un certain

nombre d'acteurs de mobilité présents sur le territoire : Citiz, Totem, Blabla Ride...

##### b) Des offres spéciales pour inciter les abonnés à découvrir les services des partenaires mobilité

Lorsque l'on est utilisateur des transports en commun, on a parfois besoin de se déplacer autrement : à vélo pour se rendre au métro, en voiture pour prendre l'air le weekend...

Pour répondre à l'ensemble des besoins de déplacement, la RTM s'est associée à ses partenaires (Citiz, Totem, Blabla Ride) pour proposer aux abonnés RTM des offres commerciales avantageuses.

##### c) Faire des pôles d'échanges des lieux de multimodalité : une démarche primée par le Palmarès des Mobilités Ville, Rail, Transport

La RTM travaille avec ses partenaires à **développer et promouvoir les Pôles d'Échanges Multimodaux**, c'est-à-dire des lieux où l'on retrouve un ensemble de solutions de déplacements complémentaires aux transports en commun : bus, car, voitures en libre-service, stationnement vélo, trottinettes... L'objectif est de permettre à chacun de trouver une solution pour rejoindre le transport en commun ou effectuer le "dernier kilomètre".

**La station de La Fourragère, laboratoire de ces nouveaux pôles multimodaux, a reçu le prix "Intermodalité" du Palmarès des Mobilités 2020 de Ville Rail Transports.**

Ce Pôle d'Échanges est devenu un véritable pôle des mobilités, en étant le premier à Marseille à proposer à la fois les offres Métro, Bus, P+R, stationnement vélo, autopartage et trottinettes. Les accès piétons et cyclistes ont été rénovés. **Une campagne de communication a permis de faire connaître ces services de mobilités** aux utilisateurs du transport en commun et aux auto-solistes.

Ce projet vise à encourager l'adoption de nouvelles pratiques de déplacement pour rejoindre la station, alors que plus d'un quart des utilisateurs du métro viennent aujourd'hui en voiture, saturant les espaces de stationnement et la voirie. Ce pôle de services a été conçu avec des utilisateurs, et rendu possible grâce aux partenariats noués par la RTM avec un ensemble d'acteurs de mobilité.

##### d) Des stationnements vélos sécurisés dans les pôles d'échanges

La RTM a accompagné la Métropole dans le **déploiement des premiers abris vélo**. Après avoir mis en place trois premiers abris vélos sécurisés dans les pôles d'échanges à Marseille (La Fourragère, la Rose, Gèze), la RTM a accompagné clients et Métropole dans le déploiement d'un système d'abri vélo métropolitains.

En moins d'un an, 230 utilisateurs se sont inscrits à l'abri vélo sur le site ou l'application RTM, et près de 50% de ces clients ont utilisé le service. Gérés désormais par la Métropole, ces abris restent vidéo-surveillés et connectés au PC Sûreté de la RTM, 24/24h 7/7j.





## 6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS



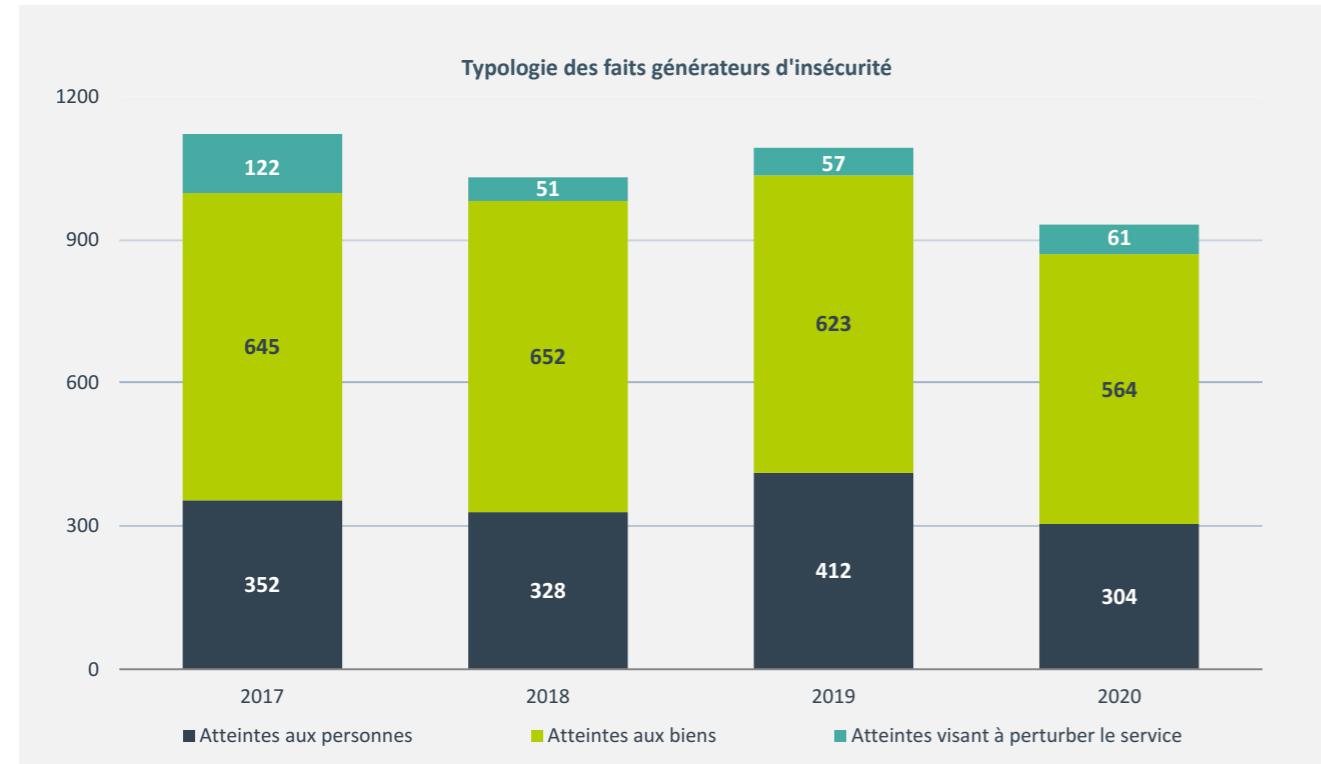
## 6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS

### 6.1 Sécurité des personnes et protection des biens

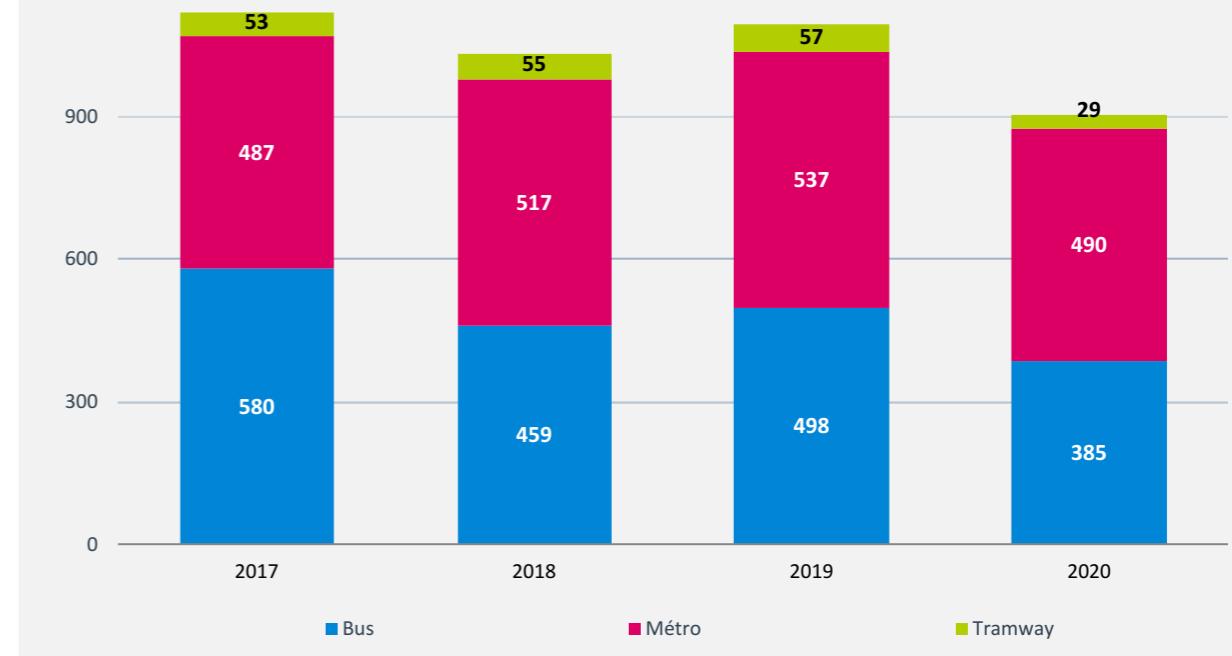
Avec 914 incidents enregistrés au 31 décembre 2020, les faits générateurs d'insécurité portés à la connaissance de la RTM sont en baisse de 16,3 % par rapport à l'année précédente.

#### 6.1.1 Évolution des Faits Générateurs d'Insécurité (FGI) sur 4 ans

On entend par "atteintes visant à perturber le service" les actes visant à entraver la circulation des véhicules et/ou le fonctionnement normal et sécurisé du service (avec ou sans conséquence effective tels que les jets de projectile sans bris ni victime, les alertes à la bombe...).

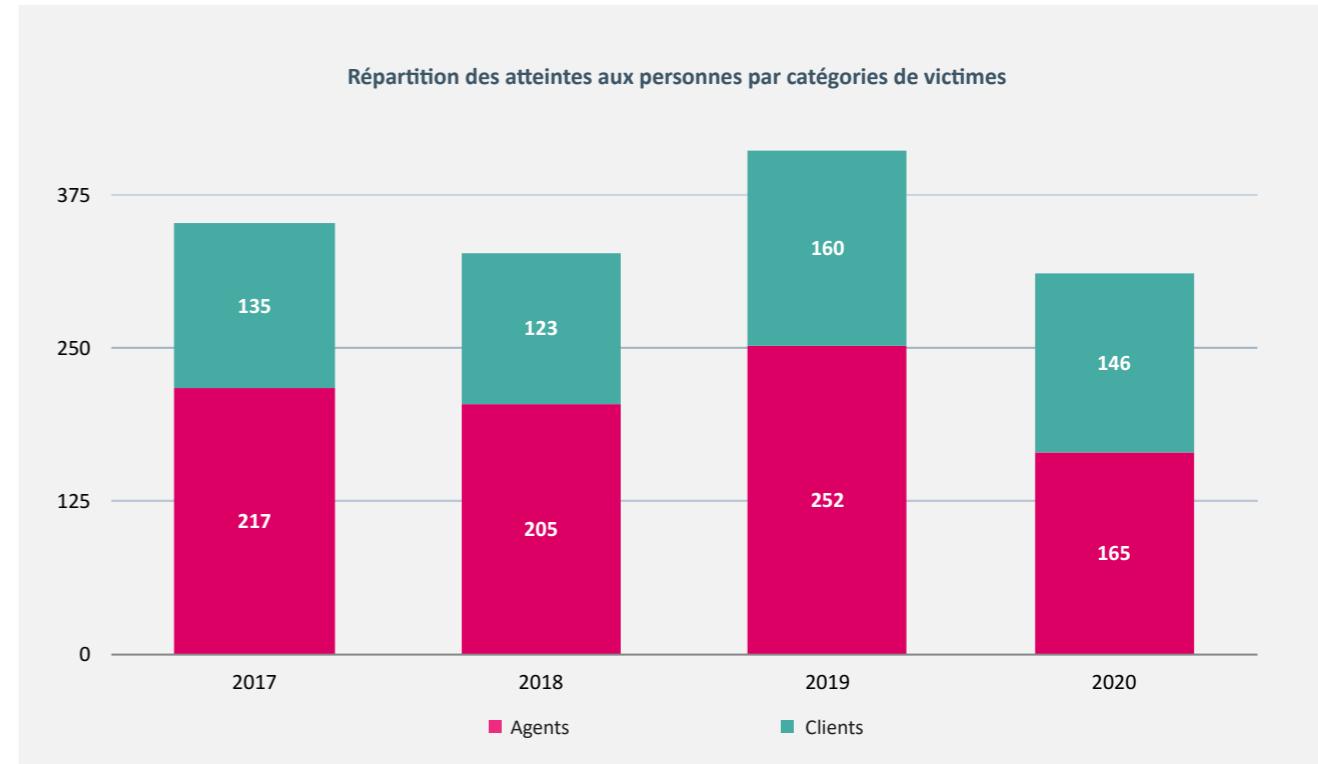


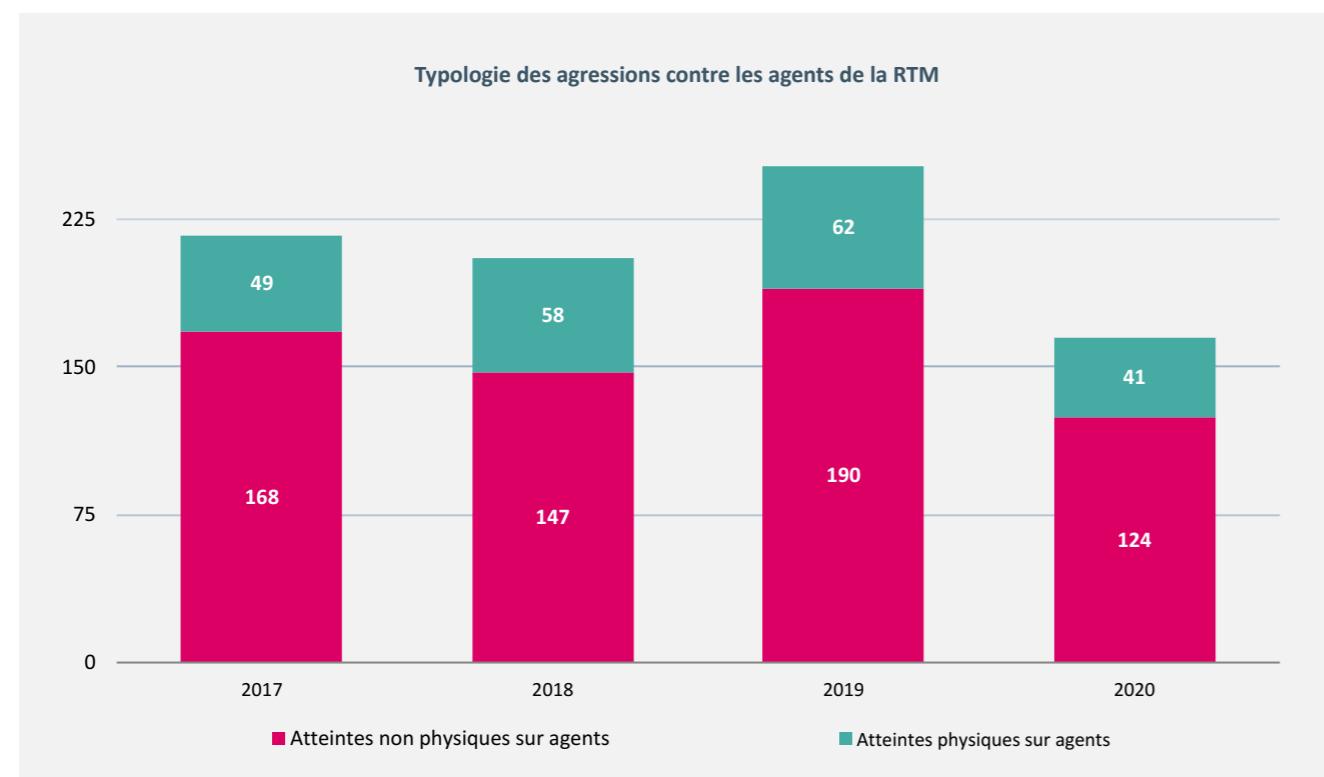
Répartition des faits générateurs d'insécurité par mode de transport



En volume, l'insécurité touche en 2020 un peu plus le réseau du métro (53,61 % des faits) que le réseau de surface.

#### a) Atteintes aux personnes





Dans le contexte exceptionnel de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid 19, marqué par deux périodes de confinement national de la population (avec une diminution de la fréquentation du réseau RTM de 40% par rapport à l'année précédente), les atteintes contre les agents de la RTM régressent.

Ainsi, avec 165 incidents enregistrés en 2020, **les agressions visant les personnels diminuent globalement de 34,52%** par rapport à l'année précédente, tant pour les atteintes physiques que pour les insultes et les menaces. Par ailleurs, en valeur absolue, la part de ces agressions suivies d'un arrêt de travail diminue de 33,8%, passant de 74 à 49.

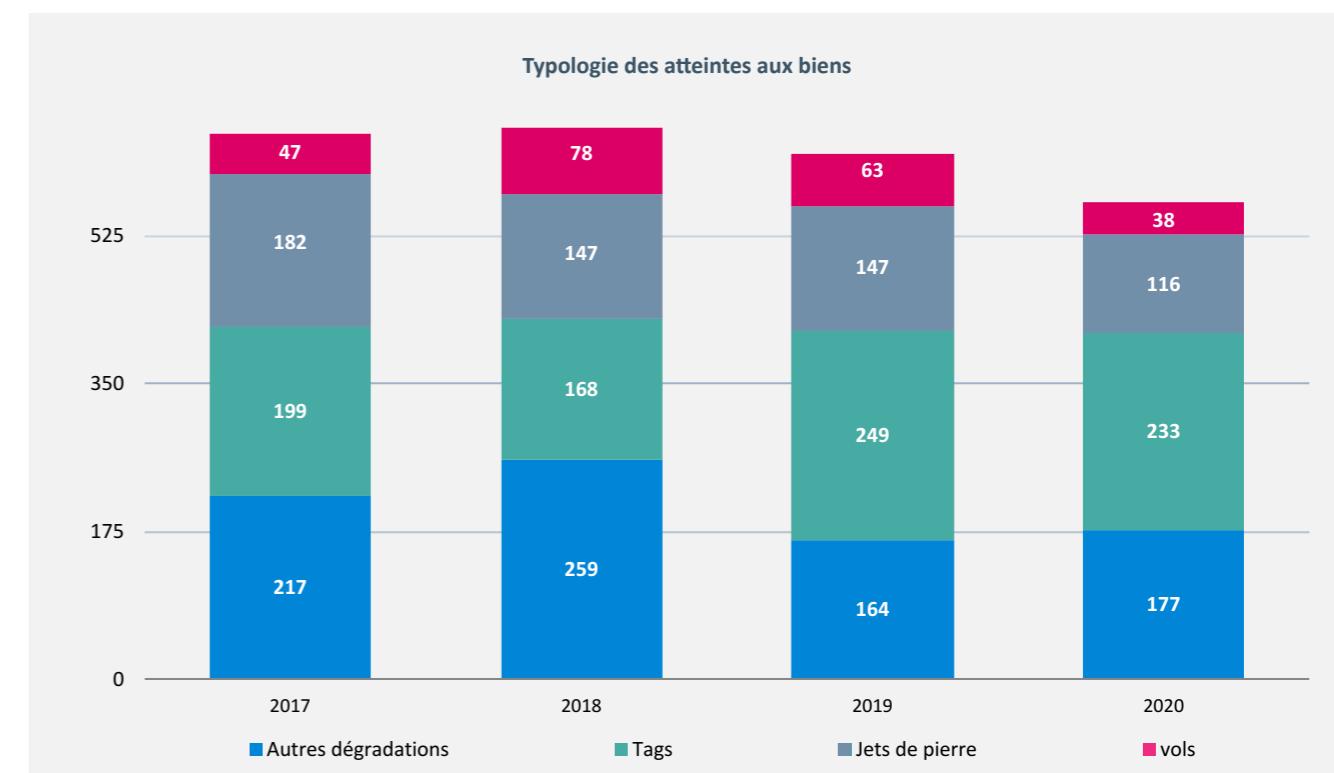
S'agissant des voyageurs, les rixes (échanges de coups sans distinction claire des responsables et victimes) diminuent de 16,10%. En revanche, **les vols avec violences progressent de 16%, notamment dans le métro.**

#### b) Atteintes aux biens

Si la part des vols simples et des jets de pierre baisse sensiblement, les graffitis et les tags se maintiennent à un niveau préoccupant dans le métro (en dépit des deux périodes de confinement national...).

Après une baisse très sensible en 2019, **les autres dégradations volontaires repartent à la hausse (+7,34%)**, en particulier dans le métro (129 faits en 2020 contre 99 en 2019).

L'analyse de ces phénomènes délictuels doit conduire la direction de la sûreté à adapter en permanence ses moyens et modes d'actions avec l'appui de l'Autorité Organisatrice (AO), de l'entreprise et à poursuivre sa coordination avec les partenaires extérieurs, en particulier les forces de sécurité intérieure placées sous l'autorité de la préfecture de police des Bouches-du-Rhône.



#### 6.1.2 Une réponse coordonnée et adaptée

A partir de la mi-mars (première période de confinement débutant le 17 mars), la direction de la sûreté a adopté une posture dissuasive (et pédagogique!) pour :

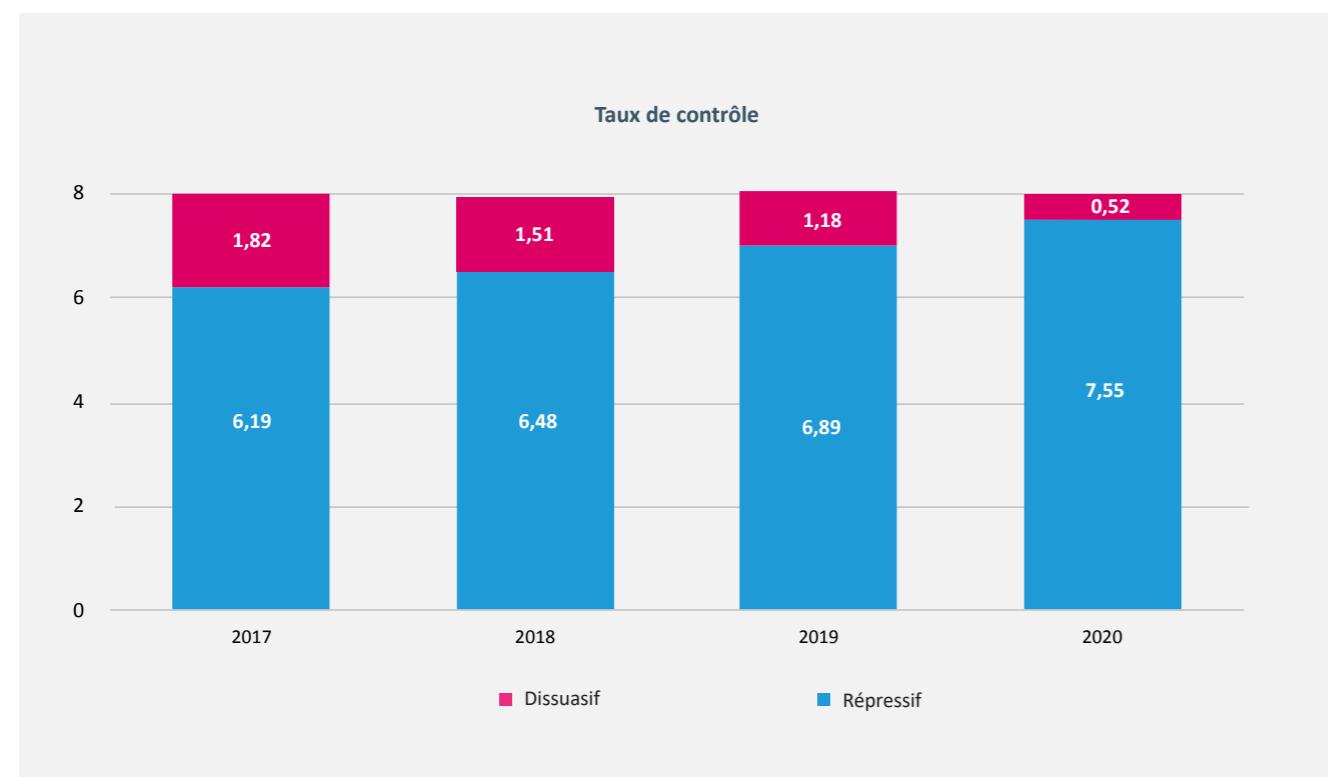
- veiller au respect des règles sanitaires par la clientèle (distanciation physique dans un premier temps puis respect du port du masque de protection à partir du 11 mai) ;
- porter assistance à l'exploitation du réseau, en particulier en se déployant sur les points de forte charge des lignes d'autobus pour faire de la régulation, avec l'appui ponctuel des services de police.

Tenant compte des contraintes liées à un fort absentéisme (garde des enfants de moins de 16 ans, mises en sécurité du personnel du fait de pathologies à risques...) "l'idée de manœuvre" visait à : « **s'assurer du maintien d'une capacité minimale d'assistance sur l'ensemble du réseau à hauteur de 30%, tout en continuant à coordonner les interventions à partir d'un PCS "sanctuarisé" et à protéger en permanence les sites de l'entreprise ; le tout en veillant à la sécurité sanitaire des collaborateurs.** »

A partir du 11 mai, début du premier déconfinement, le dispositif était renforcé pour veiller au respect de l'obligation du port du masque de protection par la clientèle. Dans le métro, un déploiement exceptionnel d'agents de sécurité et de médiateurs sociaux permettait de couvrir l'ensemble des stations du réseau souterrain.



Par ailleurs, avec le soutien des services de la métropole, des dispositifs innovants et efficaces ont été mis en place à l'occasion de la période estivale pour gérer les regroupements de personnes aux points d'arrêts des lignes de bus desservant les plages (barriérages, guides files...).



## 6.2 Lutte contre la fraude

Le contexte sanitaire, ses conséquences sur l'exploitation des autobus (arrêt momentané de la vente à bord, condamnation temporaire de la porte avant...) et l'orientation des équipes de contrôle sur des missions d'assistance et de dissuasion ne se prêtaient pas durant les premiers mois de la crise à un engagement répressif. Du reste, la protection sanitaire de nos équipes s'y opposait.

Néanmoins, à l'issue du dispositifs "plages" qui prévoit chaque été le déploiement des équipes de contrôle en posture dissuasive, le département de la lutte contre la fraude a progressivement réorienté son activité sur de nouvelles bases, tout en continuant à veiller sur la protection sanitaire des collaborateurs :

- engagement plus accentué du contrôle en périphérie de la ville dans le cadre d'un contrat de service avec la direction du tramway et des autobus ;
- mise en œuvre d'une méthode de contrôle plus sécuritaire (montée des agents de contrôle uniquement aux points d'arrêt des autobus et par la porte avant) ;
- dématérialisation totale de la verbalisation des contrevenants le 7 décembre 2020 avec le déploiement achevé de l'appareil unique de contrôle et de verbalisation.



En 2020, le taux de contrôle global s'établit à 8,07%. Pour rappel, le contrat d'obligation de service public fixe un objectif de 7%.

## 6.3 Attestations des compagnies d'assurance

*Voir Annexe n°12*

## 6.4 Compte-rendu d'activité concernant les parkings relais



### Effectifs

- 15 agents équivalents temps plein sont destinés à couvrir l'activité d'accueil dans les P+R, en local et en télégestion. Durant l'année, un programme de formation des agents important a été conduit.
- Équipe de 9 superviseurs au PC Sûreté (CSR La Rose), dont une partie de la mission consiste à superviser les agents terrain ou à les suppléer en cas d'absence (télégestion).

### Évolution générale

L'ensemble des parkings relais sont exploités 7 jours/7 du lundi au dimanche de 4h30 à 20h00 s'agissant des parkings RTM et à partir de 6h30 pour les parkings conventionnés La Blancarde, Vallier jusqu'à 20h00 et La Timone jusqu'à 21h00 (à partir de 8h00 le dimanche). Le parking Einstein demeure exploité du lundi au vendredi. Le parking Rond-point du Prado est exploité du lundi au vendredi avec une convention de restitution à OM Opérations (ex-AREMA) lors d'évènements au stade (convention quadripartite).

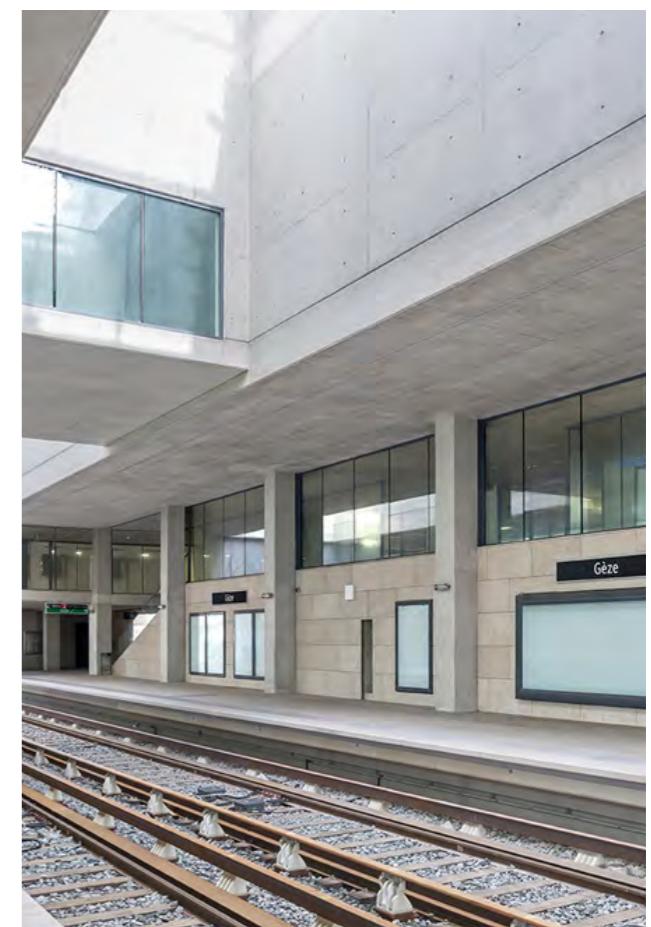
Du fait de la pandémie, les mises à disposition de parkings lors d'évènements (Foire, Open 13, Cérémonie vœux, ...) a été réduite de 80% par rapport à l'année 2019.

### ZONE NORD

#### Gèze :

La fin de l'année 2019 avait vu l'ouverture du Pôle d'Echanges Multimodal de Gèze, ce qui a représenté pour les clients une offre de 627 places de parking, réparties sur 3 niveaux, ainsi qu'un local vélo attenant de 40 places. Comme prévu, ce parking est devenu le parking principal de la zone Nord, le parking Bougainville devenant son parking satellite.

Le programme de mise au standard RTM de ce parking se poursuit et continuera sur l'année suivante. Il concerne notamment : la gestion des accès (sortie du parking 24h/24), la télégestion (amélioration connexion au système RTM), l'information voyageurs (panneaux information) et la sécurité (barriérage et portails).



#### Bougainville :

Ce parking a vu l'achèvement des travaux de remplacement des barrières pour renforcement du dispositif, afin de pallier au niveau élevé de dégradations dans cette zone.

La finition de la réfection des places de parking, compte-tenu de la réorganisation du Pôle Echange ARENC et de la mise en service de Gèze, puis la remise en exploitation nominale du parking pourra intervenir en début d'année suivante.



## ZONE NORD-EST

La Rose :

La remise en exploitation du parking, fermé depuis 2019 pour travaux de rénovation et doublement de la capacité, reste programmée à la rentrée 2021.

## ZONE CENTRE-EST

Fourragère :

Suite à la poursuite des travaux de remise en état électrique et maintien de dispositifs de sécurité qui contribuent favorablement à la diminution du vandalisme et incivilités, le traitement des recommandations de la dernière visite périodique de la SCDS augure d'un renouvellement de l'avis favorable d'exploitation de la part de cette dernière dès le début de l'année 2021.

Saint Just :

Saint Just est le seul parking ayant donné lieu à la mise à disposition de l'arrière du parking pour des manifestations organisées par le Département (hormis 1 mise à disposition du parking Teisseire de la Zone Sud pour l'Open 13).

## ZONE SUD

Sainte Marguerite Dromel :

L'année a été principalement marquée par les phases préparatoires aux futurs travaux de construction du 2<sup>e</sup> Site de Maintenance et de Remisage (SMR) tramway nécessaire à l'extension NORD-SUD du tramway. A savoir le début des fouilles archéologiques préalables au chantier à venir.

**PERSPECTIVES 2021**

- Poursuite et finition de la mise au standard RTM du parking Gèze
- Finition de la réfection et remise en exploitation nominale du parking Bougainville
- Mise en exploitation du parking rénové et étendu du parking La Rose
- Début de travaux de construction du 2<sup>e</sup> SMR tramway situé à Dromel et concomitamment fermeture du parking actuel Sainte-Marguerite Dromel

**CRÉATION DES NOUVEAUX PARKING-RELAIS**

Poursuite de la participation aux projets métropolitains qui doivent se concrétiser à partir de 2021 :

- **Nouveau parking Boiseraie** (300 places)
- **Extension parking Fourragère** (+300 places)
- **Futur Pôle Echange La Gaye** (500 places extensibles à 1000)
- **Création du Parking du Site de Maintenance et Remisage** dans le cadre du programme de prolongation côté Sud du Tramway





Régie des Transports Métropolitains

79, bd de Dunkerque  
13002 Marseille  
Tel : 04 91 10 55 55



RTM - DOPEX 06/2021 - Crédits photos Adobe Stock et RTM - Imprimé sur du papier issu de forêts durablement gérées PEFC