

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Régie des Transports Métropolitains



**RTM**  
AU CŒUR DU MOUVEMENT



# ÉDITO

En 2023, le développement de la RTM s'est accéléré et les grands chantiers de développement et de modernisation des réseaux se sont poursuivis.

La RTM aura, aussi, parfaitement contribué au succès des grands évènements de l'automne à Marseille.

## 1. En 2023, la RTM est devenue l'opérateur leader du territoire métropolitain

Au 1<sup>er</sup> janvier, le réseau « Les lignes de l'Agglo » a rejoint le groupe RTM.

Outre le tramway, le réseau bus aubagnais, les réseaux interurbain et scolaire reliant Aubagne à 12 autres communes ainsi que l'activité de transport à la demande ont été intégrés, par avenir, au Contrat d'obligation de service public liant la RTM à la Métropole. Les synergies et mutualisations permises par cette intégration ont conduit à une moindre dépense de la collectivité, sans aucun impact sur l'offre et sur les personnels affectés.

Proposée avec succès depuis 2021 pour la desserte de certains secteurs de La Ciotat, **une offre de TAD dynamique a été créée en 2023 sur les territoires d'Ensue la Redonne et du Rove**. Dès les premiers mois, la fréquentation a progressé de 50% en comparaison des lignes antérieures. Centrale d'appel, véhicules appropriés et personnels formés, la RTM est aujourd'hui apte à démultiplier en tous points du territoire cette solution alternative au mass transit, offrant une qualité de service optimale pour la desserte des zones peu denses.

A Marseille, la création de la ligne de bus 97JET a permis de relier le pôle « Hôpital Nord - faculté des sciences médicales » au centre-ville, en une quinzaine de minutes. Elle a très rapidement trouvé sa clientèle avec 600 voyageurs l'empruntant au quotidien. Le report modal en faveur



Hervé Beccaria

*Directeur Général  
Président du Comité de Groupe RTM*

des transports en commun est avéré puisque sa montée en charge s'est opérée en même temps qu'une légère augmentation de fréquentation de la ligne 97 qui assure la même desserte avec cabotage (+400 voyages/jour).

Enfin, la Métropole ayant décidé, courant mai, d'une **reprise par la RTM des activités interurbaines et ferroviaires de la RDT 13 au 1<sup>er</sup> janvier 2024**, le travail préparatoire a été intense au cours du second semestre, qu'il s'agisse d'ajuster la structuration du groupe, d'organiser les activités support transverses ou de créer les conditions sociales du transfert des personnels.

## 2. En 2023, la fréquentation et les recettes de billetterie ont été en nette hausse par rapport à 2022

Sur le réseau marseillais, le nombre de voyages validés en 2023 s'établit à 146,5 millions (+6,4% par rapport à 2022).

Sur la totalité des réseaux exploités par le Groupe RTM, le nombre de voyages validés s'élève à 156,5 millions (+6,6% par rapport à 2022).

Les recettes de billetterie ont été de 92,5 M€ sur le réseau marseillais (+9% vs 2022). Elles dépassent désormais celles encaissées avant Covid (+1,1 M€ vs 2019). Sur l'ensemble des réseaux opérés par le Groupe RTM, les recettes de billetterie s'élèvent à quasiment 100 M€.

Jamais le nombre de clients abonnés (150 000) n'avait été aussi élevé qu'en 2023 sur le réseau marseillais, le précédent record, de 2022, étant lui-même dépassé de 10%. Les abonnements représentent plus de 50% des recettes commerciales, preuve d'une fidélisation croissante de la clientèle.

**L'open payment** (paiement/validation d'un titre unitaire avec carte bancaire ou objet connecté) déployé le 5 septembre sur l'ensemble des réseaux du bassin marseillais est venu simplifier le parcours voyageurs. Il contribue aussi à lutter contre la fraude d'opportunité en facilitant l'acte d'achat, et à l'amélioration de la vitesse commerciale du réseau bus en réduisant le nombre de ventes à bord. **En 4 mois, 1,1 million de validations ont ainsi été réalisées (dont 0,1 M en correspondance), générant 1,5 M€ de recettes.**

### **3. En 2023, une offre de service toujours plus attractive pour inciter au transfert modal**

Le Plan de Mobilité métropolitain prévoit, en conséquence des développements d'offre qu'il programme, une augmentation de 50% de la part modale des transports en commun en 2030 comparée à 2020.

En 2023, sous l'impulsion de la Métropole, la RTM aura pris toute sa part dans la réalisation de cette ambition pour notre territoire.

#### **a. La RTM a relevé le défi environnemental**

Diminuer les rejets polluants et les gaz à effet de serre, consommer une énergie plus propre, consommer moins d'énergie.

En janvier 2023, notre pays étant confronté à une crise énergétique marquée par un risque de pénurie (électricité) associé à une très forte augmentation des prix (électricité et carburant), **la RTM s'est dotée d'un plan de sobriété énergétique** adressant la production, le fonctionnement des bâtiments d'exploitation, industriels et tertiaires, et le développement de bonnes pratiques au travail. Cet engagement de sobriété s'est aussi matérialisé par la signature de la Charte Ecowatt portée par RTE et l'ADEME.

Si les consommations ont pu légèrement diminuer en volume avec les premiers effets des actions additionnelles de court terme, la facture globale d'énergie 2023 est en hausse de 44% par rapport à 2022, impactant de près de 12 M€ le résultat de l'exercice.

S'agissant de la **décarbonation du réseau bus**, un appel d'offres visant à l'acquisition de 200 autobus électriques a été attribué. D'ici quelques mois, les 75 premiers rejoindront les 21 déjà au parc. Quelques chiffres qui parlent d'eux-mêmes : En 2023, 54% des déplacements sur le réseau Marseille ont été réalisés en mode « zéro émission » (métro, tramway, bus électriques). Entre 2015 et 2023, les émissions de GES et de rejets polluants du réseau bus ont chuté de 55%. Les émissions 2023 représentent moins de 20% des émissions 2003.

Par ailleurs, la commande de 14 véhicules électriques pour le transport à la demande des personnes à mobilité réduite a été passée, et s'agissant des réseaux Ciotabus et Ulysse Martigues, l'acquisition d'autobus électriques est programmée.

**La première rame de métro automatique a rejoint Marseille le 28 juillet.** Les essais dynamiques, conduits par l'industriel sous le pilotage de la Métropole ont débuté en octobre, induisant un arrêt d'exploitation commerciale du métro à 22h 4 soirs par semaine, avec instauration, jusqu'à fin 2025, d'un réseau de bus relais en gratuité. A noter que ces nouvelles rames seront moins énergivores que les rames actuelles (perspective -20%), tout comme les 15 rames de tramway acquises par la RTM pour l'exploitation du prolongement de T3 phase 1, dont la fabrication a débuté en 2023.

Le chapitre « Données RSE » du présent rapport annuel présente en détail l'ensemble des actions conduites par la RTM, dans tous les domaines, en faveur de la préservation de l'environnement.

## b. La RTM a relevé le défi territorial

En 2023, en accompagnement de la concertation publique menée sous l'égide de la Métropole, la RTM aura activement participé à l'élaboration de propositions d'amélioration du réseau bus desservant les communes de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes.

Ces améliorations devraient voir le jour à partir de 2025, en lien notamment avec le premier prolongement du tramway et la création de la ligne de rocade B4 reliant Gèze à la Fourragère. Cette nouvelle ligne de bus s'annonce comme devant être la ligne la plus fréquentée du réseau.

Dès 2023, la desserte littorale a été améliorée avec l'engagement accru d'autobus articulés, augmentant de fait la capacité d'emport et donc le confort des voyageurs.

Dès 2024, l'amplitude horaire des principales lignes devrait être prolongée en soirée jusqu'à 1h, et des lignes de nuit profonde (de 1h à 5h) sont envisagées.

S'agissant du réseau Ciotabus, la RTM a également œuvré, en 2023, à la reconception du réseau bus en vue d'une concertation publique en 2024.

Il en aura été de même sur le réseau Ulysse (Martigues) pour y intégrer la future ligne BHNS qui reliera Martigues et Port-de-Bouc.

Enfin, toujours en 2023, les travaux de voirie pour la création d'une ligne BHNS entre Aubagne et la zone des Paluds ont été engagés par la Métropole, conduisant le Groupe RTM à adapter l'offre de transport dans le secteur.

Les travaux d'extension des réseaux tramway, à Marseille et d'Aubagne à la Destrousse, ont aussi nécessité de multiples adaptations des réseaux bus pour maintenir la meilleure qualité de service possible (dessertes et temps de parcours).

**Le programme de rénovation des stations de métro** s'est poursuivi, avec l'achèvement de la transformation des stations Saint-Charles (désormais accessible aux UFR) et Joliette, équipées pour l'occasion d'une nouvelle ligne de péages contribuant à réduire la fraude et, de fait, renforcer le sentiment de sécurité.

A l'automne 2023, la coupe du monde de rugby et la venue du Pape à Marseille ont conduit la RTM à renforcer son offre et ses dispositifs d'accueil voyageurs.

Pour les 6 matchs, la RTM aura au total assuré 300 000 voyages de plus qu'à l'accoutumée. Et sur la seule journée du 23 septembre, pour la déambulation du Pape sur l'avenue du Prado et la messe au Vélodrome qui s'en est suivie, 40 000 voyages supplémentaires auront été réalisés.

Aucune ombre au tableau, la RTM aura parfaitement été à la hauteur de ces 2 événements.

## c. La RTM a relevé le défi sociétal

Pour tenir compte de l'évolution des comportements et des attentes, la RTM a mené en 2023 diverses actions tout à fait significatives :

### **Renforcer le sentiment de sécurité sur le réseau :**

**La fonctionnalité RTM Alerte a été créée sur l'application mobile.** Elle permet aux voyageurs, en permanence et en tous points du réseau Marseille, d'entrer immédiatement en contact avec un opérateur, par appel ou message discret, lorsqu'ils sont victimes ou témoins d'une situation d'urgence (harcèlement, malaise, agression...). La géolocalisation et la fonction d'écoute permettent réactivité et adéquation de la prise en compte. **Cette fonctionnalité a remporté la médaille d'or des trophées de la sécurité 2023.**

**Le déploiement de la 4G dans les tunnels et stations de métro, toujours en 2023,** a lui aussi contribué de façon significative au sentiment de sécurité sur ce réseau.

Les effectifs du Groupe d'Assistance et de Protection (GAP), créé en 2022, ont été augmentés de 14 collaborateurs, conformément au plan pluriannuel décidé avec la Métropole (55 agents au total).

Même si toute incivilité et violence ne saurait être admise et doit être sévèrement combattue, **le tableau statistique publié par le ministère de l'Intérieur en septembre 2023 démontre que le réseau Marseille est le plus sûr des 11 plus grands réseaux français qui s'y trouvent comparés** (nombre de faits/population desservie).

## **Mieux lutter contre la fraude :**

Le nombre d'agents vérificateurs a lui aussi progressé en 2023, passant de 264 à 278 CDI.

Le nombre de voyageurs contrôlés en face à face a augmenté de 19% en 2023/2022 (1 700 000 contrôles), et le total des voyageurs contrôlés en mode dissuasif est de 11 millions (+11%).

## **Attirer, motiver et fidéliser les talents :**

Comme bon nombre de secteurs d'activités et comme l'ensemble de la profession, la RTM est touchée par une pénurie de vocations pour certaines de ses filières métiers. En 2023, la RTM a renforcé la promotion de sa marque employeur et a démultiplié ses actions de recrutement, et ses participations aux forums emplois avec divers partenaires institutionnels et industriels.

Pour fidéliser ses collaborateurs, la RTM a finalisé l'élaboration de son « job book » qui doit permettre à chaque salarié de construire sa carrière en percevant les parcours et passerelles accessibles et les prérequis de compétences à rassembler.

Pour conserver et développer les compétences, la RTM a créé son « Campus », à la fois base de données des savoirs et institut de formation interne, métier et managérial.

Enfin, pour pouvoir toujours améliorer les conditions de travail, la RTM a lancé son baromètre « Klimat » qui permet dans chaque équipe et au global entreprise, de mesurer la qualité de vie au travail perçue et les attentes en regard. Les premières actions en réponse ont été mises en œuvre en fin d'année.

## **4. Notre Projet d'Entreprise PACTE est le fil conducteur de l'ensemble de nos actions.**

Les projets ci-dessus évoqués, et tant d'autres, sont autant d'engagements qui le constituent.

Des indicateurs de progrès permettent de mesurer le travail accompli, et le chemin restant à parcourir jusqu'en 2025, année de renouvellement du contrat liant la RTM à la Métropole.

**En 2023, la quasi-totalité de nos objectifs ont été atteintes :**

- 84% de nos clients se sont déclarés satisfaits du service offert (enquête de satisfaction clientèle) et les certifications par l'AFNOR de notre qualité de service dans la gamme « lignes majeures » et du Pôle d'Echanges Multimodal de Saint-Charles ont été renouvelées ;
- Aucun des projets essentiels portés par la RTM ne connaît de retard significatif ;
- Notre volume d'investissement pour la modernisation et le développement du système de transport a atteint un niveau inédit (96,2 M€), la RTM ayant la particularité de porter et réaliser des opérations significatives, qu'il s'agisse de maintenir le réseau en condition opérationnelle, d'acquérir des matériels roulants (véhicules routiers et tramways) ou de réaliser des opérations de construction ;
- Notre taux d'endettement est inférieur à 4 ans ;
- Notre coût au km (8,56 €), hors évolution du coût de l'énergie, est à 1 centime près au niveau que nous nous étions fixés, en ligne avec notre objectif 2025 (8,40 €).

La RTM est assurément sur le bon chemin. De bon augure pour préparer l'intégration des personnels et activités de la RDT13 au 1<sup>er</sup> janvier 2024, et devenir ainsi un opérateur toujours plus performant, toujours plus utile à la Métropole, au service des citoyens de notre si beau territoire, sachant préserver ses fondamentaux et porter haut les valeurs du service public.

Je vous invite à parcourir l'ensemble des chapitres de ce rapport d'activité. Il est riche d'enseignements sur ce qu'est la RTM aujourd'hui.

Bonne lecture !

**Hervé Beccaria**





# SOMMAIRE

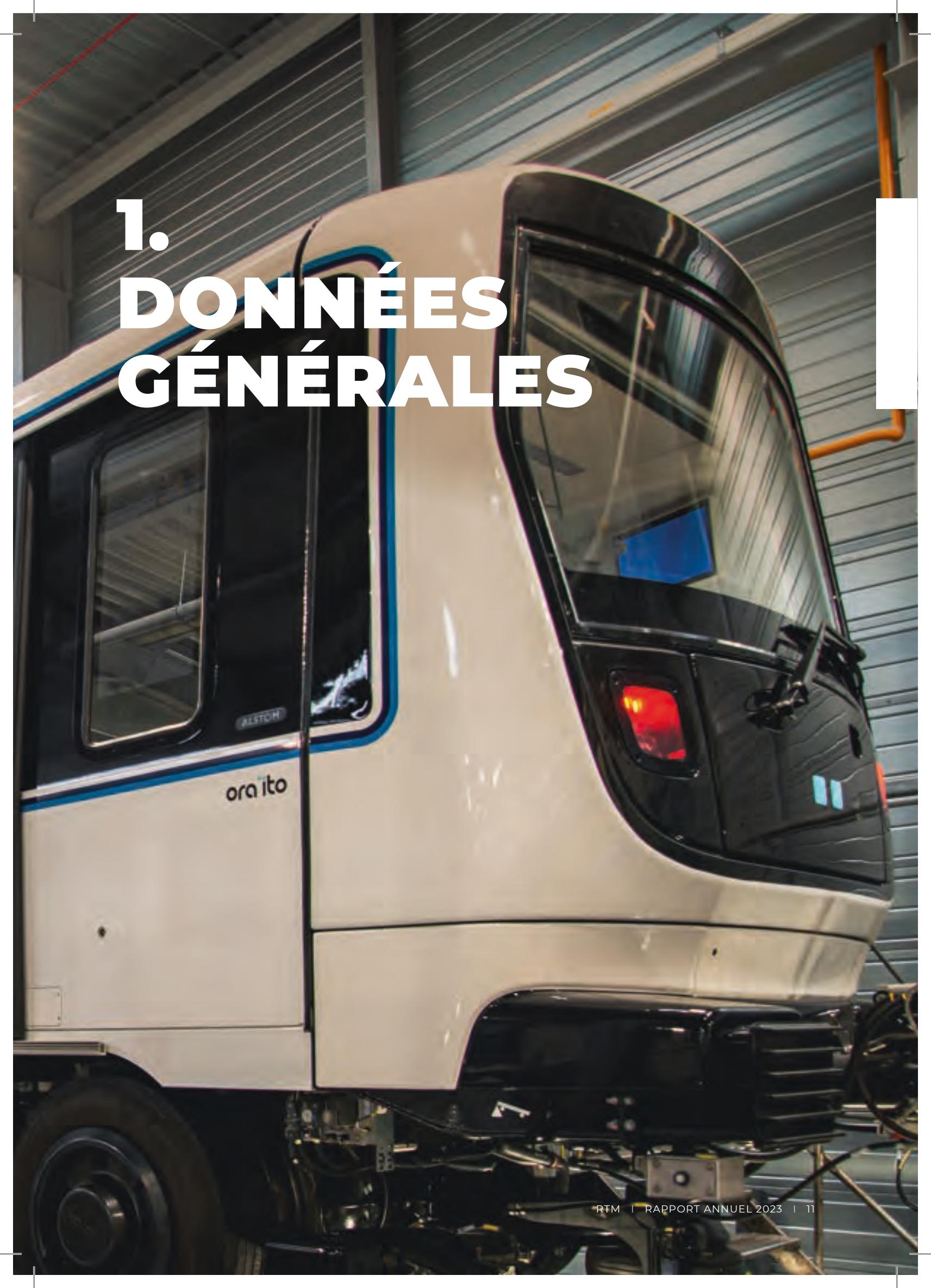


<b>1. DONNÉES GÉNÉRALES</b>	10
<b>1.1. BUSINESS MODEL</b>	12
<b>1.2. PARTIES PRENANTES 2023</b>	14
<b>1.3. FAITS MARQUANTS</b>	16
<b>1.4. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION</b>	26
1.4.1. Les réseaux bus et transports à la demande	26
1.4.2. Le réseau métro	36
1.4.3. Le réseau tramway	37
1.4.4. Les évolutions : Quelques données clés	38
1.4.5. L'interurbain	38
1.4.6. Le transport PMR	39
1.4.7. Le transport scolaire	40
1.4.8. Le transport maritime	41
1.4.9. Les Pôles d'Échanges Multimodaux et gares routières	43
1.4.10. Les Parkings Relais (P+R)	46
<b>1.5. PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS 2023</b>	48
<b>2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE</b>	50
<b>2.1. LE CONTEXTE</b>	52
<b>2.2. UNE AMBITION RÉAFFIRMÉE</b>	54
<b>2.3. LES GRANDES RÉALISATIONS DE 2023</b>	55
2.3.1. Les 21 projets	55
2.3.2. Le tableau de bord	58
<b>3. DONNÉES SOCIALES</b>	60
<b>3.1. LES EFFECTIFS</b>	62
3.1.1. Tableau des effectifs au 31.12.2023	62
3.1.2. Turn-over et ancienneté	62
3.1.3. Taux d'absentéisme	63
<b>3.2. POLITIQUE RH</b>	64
3.2.1. Plan de recrutement	64
3.2.2. Développement des compétences	65
3.2.3. Qualité de vie au travail	66
3.2.4. Dialogue social	66
<b>4. DONNÉES TECHNIQUES</b>	68
<b>4.1. LA GESTION DU PARC VÉHICULES ET LES ÉQUIPEMENTS</b>	70
4.1.1. Parc bus	70
4.1.2. Métro	75
4.1.3. Tramway	75

<b>4.2. LES MOYENNES DE VITESSES COMMERCIALES PAR MODE</b>	77	<b>5.6. L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES</b>	124
<b>4.3. LES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE DE TRANSPORT</b>	78	5.6.1. Le bus .....	124
4.3.1. Principales évolutions du réseau mises en œuvre en 2023.....	78	5.6.2. Le tramway.....	124
4.3.2. Études d'offre et d'aménagement menées en 2023.....	79	5.6.3. Le métro.....	125
<b>4.4. LES PROJETS TECHNIQUES ET D'INFRASTRUCTURE</b>	81	5.6.4. Le pôle maritime.....	125
4.4.1. Neomma : un projet stratégique.....	81	5.6.5. Le réseau Lignes de l'agglo à Aubagne.....	125
4.4.2. Les projets d'infrastructure.....	82	5.6.6. Les services de transport spécifiques.....	126
4.4.3. Les projets techniques d'installations fixes et systèmes.....	85	5.6.7. L'information voyageurs pour les personnes à mobilité réduite.....	126
<b>5. DONNÉES COMMERCIALES</b>	92	<b>6. DONNÉES SÛRETÉ</b>	128
<b>5.1. FRÉQUENTATION ET CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	94	<b>6.1. LES ÉQUIPES</b>	130
5.1.1. Analyse des recettes .....	94	6.1.1. Les agents du groupe assistance protection.....	130
5.1.2. Analyse des abonnements & des libre-circulations.....	96	6.1.2. Le gardiennage.....	130
5.1.3. Analyse des déplacements occasionnels vendus.....	100	6.1.3. Les vérificateurs.....	131
5.1.4. Analyse des déplacements.....	102	<b>6.2. LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE</b>	132
5.1.5. Analyse de la fréquentation validée.....	105	6.2.1. La synthèse des effectifs.....	132
<b>5.2. SERVICES AUX VOYAGEURS</b>	110	6.2.2. Les indicateurs de lutte contre la fraude.....	132
5.2.1. L'information voyageurs.....	110	6.2.3. Les opérations ciblées de lutte contre la fraude .....	133
5.2.2. Les services digitaux.....	111	<b>6.3. LES ACTIONS DE SÉCURISATION</b>	134
5.2.3. La distribution et la commercialisation .....	113	6.3.1. La sécurisation du réseau.....	134
5.2.4. L'offre multi-modale.....	114	6.3.2. La sécurisation des sites et personnels.....	135
<b>5.3. LA RELATION CLIENT ET LA DYNAMIQUE COMMERCIALE</b>	115	6.3.3. La prévention de la radicalisation.....	135
5.3.1. L'accueil téléphonique (certifié NF Service) .....	115	<b>6.4. LES PROJETS</b>	136
5.3.2. Les réclamations clients et demandes d'information (certifiées NF Service) .....	115	<b>7. DONNÉES RSE</b>	138
5.3.3. Les campagnes CRM .....	116	<b>7.1. LA DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE</b>	140
5.3.4. L'animation commerciale .....	116	<b>7.2. LES ENGAGEMENTS</b>	141
5.3.5. L'administration clients .....	117	<b>7.3. LA FEUILLE DE ROUTE</b>	142
<b>5.4. LES ÉTUDES ET PLANIFICATIONS</b>	118	<b>7.4. RÉTROSPECTIVE 2023 : SYNTHÈSE ET SUIVI DES PRINCIPALES ACTIONS</b>	144
5.4.1. Les enquêtes de satisfaction clientèle.....	118	7.4.1. Défi environnemental.....	144
5.4.2. Les autres enquêtes.....	119	7.4.2. Défi territorial.....	148
<b>5.5. LA QUALITÉ DE SERVICE</b>	121	7.4.3. Défi social.....	152
5.5.1. Les périmètres de certification NF Service.....	121	<b>8. EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS</b>	156
5.5.2. Le contrat qualité avec l'Autorité Organisatrice.....	122	<b>8.1. SIGNATURE DE L'AVENANT 19 AU CONTRAT OSP LE 20 JUILLET 2023</b>	158
5.5.3. La certification ISO 9001.....	123	<b>8.2. SIGNATURE FIN 2023 DE L'AVENANT 20 AU CONTRAT OSP</b>	160



1. LES DONNÉES GÉNÉRALES



# 1. DONNÉES GÉNÉRALES

# 1.1. BUSINESS MODEL

## 3 DÉFIS : ENVIRONNEMENTAL | TERRITORIAL | SOCIAL

### NOS RESSOURCES

o

#### ENVIRONNEMENTALES

**6 GWh** de gaz consommé

**73 GWh** d'électricité consommée

**11 634 m<sup>3</sup>** de gasoil consommé

**51 788 m<sup>3</sup>** d'eau consommée



#### ORGANISATIONNELLES

**1** groupe / **4** filiales

**6** activités<sup>(1)</sup>



#### FINANCIÈRES<sup>(2)</sup>

**3,8 ans** de ratio  
d'endettement<sup>(3)</sup>

**9,7 M€** de subventions  
d'investissements



#### INDUSTRIELLES

**2** lignes de métro, **29** stations, **35** rames

**4** lignes de tramway, **41** stations, **32** rames

**150** lignes de bus, **650** bus  
standards dont **79** à motorisation hybride,  
**21** électriques, **25** lignes scolaires  
**50** cars scolaires dont **11** GNV  
**3500** arrêts, **10** services TAD

**22** Pôles d'Echanges Multimodaux

**10** navires, **5** lignes maritimes

**5 558** caméras de vidéoprotection

**122** escaliers mécaniques  
sur le réseau métro

**39** ascenseurs



#### RESSOURCES HUMAINES

**4 000** salariés (filiales incluses), **50** métiers

+ de **100 000** heures d'actions de développement  
des compétences/formation



#### PARTAGE DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE



#### FOURNISSEURS

Achats

**147,7 M€**



#### TERRITOIRE

Impôts et Taxes

**10,4 M€**

# Une ambition : devenir leader des mobilités métropolitaines

## NOTRE CRÉATION DE VALEUR

### POUR LA PLANÈTE

- **-71%** d'émission de Co<sub>2</sub> en transports en commun vs voiture<sup>(4)</sup>
- **53%** des voyages en énergie électrique<sup>(2)</sup>
- BEGES (Bilan d'Emissions Gaz à Effet de Serre) yc scope 3
- Plan de sobriété piloté par notre CODIR / Charte Écowatt

- **100%** Tertiaire
- **31,5%** de valorisation des déchets dans les stations de métro
- **67%** de valorisation des déchets industriels<sup>(2)</sup>
- Projet expérimental BE2M (Brique Electrique Élémentaire de Marseille)

### POUR NOTRE AUTORITÉ ORGANISATRICE

**100 M€** de recettes billetterie

### POUR NOS CLIENTS

- **930 000** voyages/jour
- **84%** de clients satisfaits sur le réseau<sup>(1)</sup>
- **77%** des voyages bénéficient d'une information dynamique

- **93%** des Marseillais ont actuellement un accès de proximité aux transports en commun<sup>(5)</sup>
- **+ de 20 000** connexions/jour sur le site
- **+ de 50 000** connexions/jour sur l'appli mobile

### POUR NOTRE TERRITOIRE<sup>(2)</sup>

Sécurité et prévention :

- **+ 45%** de contrôles dissuasifs et répressifs
- Cellule prévention mobilisée sur **385** actions partenariales

Accessibilité :

- **100%** des bus équipés de rampes d'accès PMR
- Lancement du projet Rénov'Stations : chantiers de rénovation des stations : **3** stations lancées en 2022
- **761** arrêts de bus, **100 %** des arrêts de tramway et **7** stations de métro accessibles aux UFR

### POUR NOS SALARIÉS

- **474** recrutements dont **244** en CDI
- Index égalité H/F : **89/100**  
**15 %** de femmes salariées

- **45 %** de salariés ont bénéficié d'une action de formation en 2022
- **4** accords sociaux signés



### INVESTISSEMENTS

**96,2 M€**

dont **29,7 M€** au seul titre du **projet Neomma (31%)**



### COLLABORATEURS

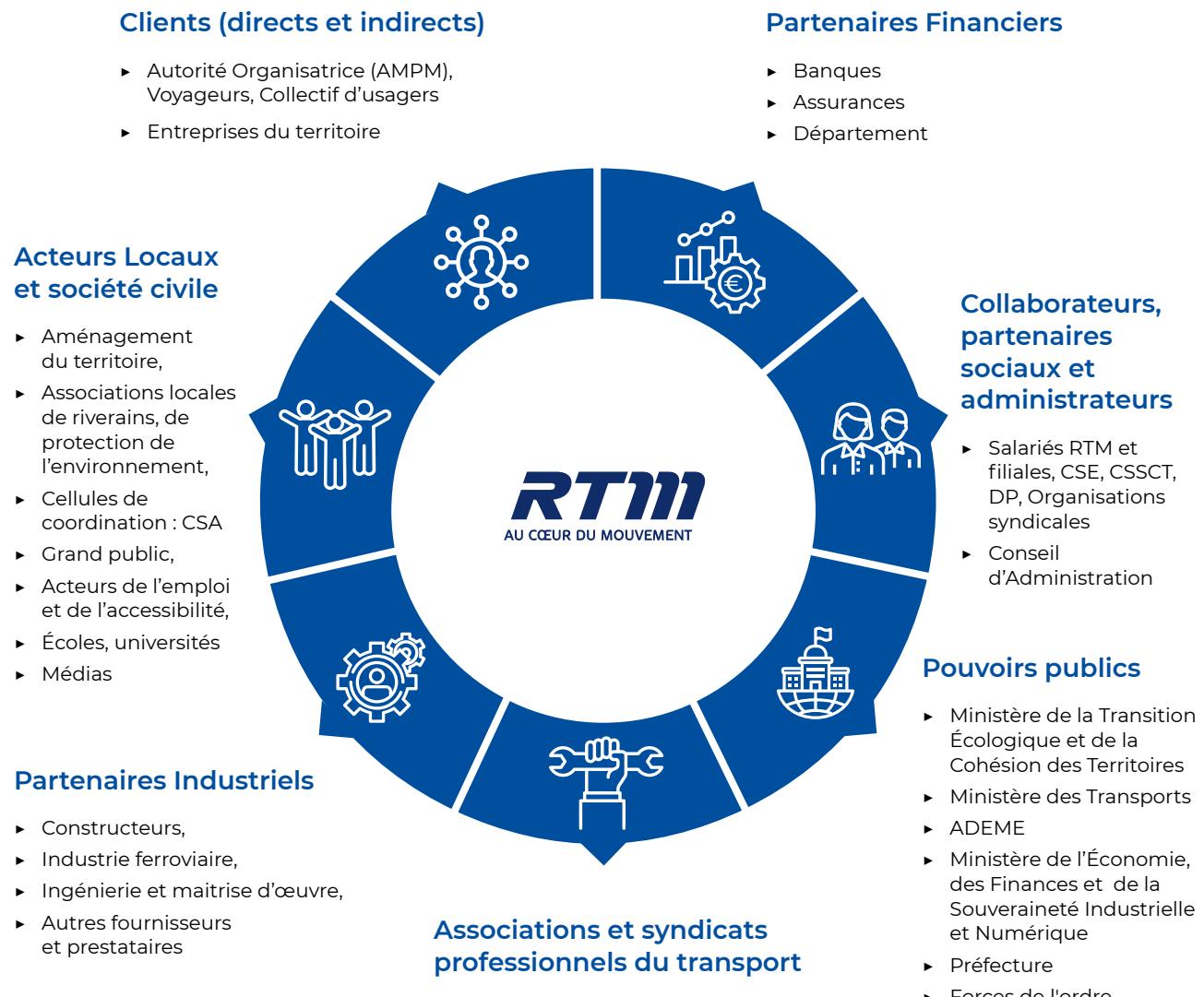
Frais de personnel<sup>(6)</sup>  
**212,4 M€**

(4) Source Etude Avril 2021 revue Scientifique Transport Research

(5) Accès aux transports en commun à proximité (une station de métro < 500m, une station de tramway 400m ou encore un arrêt de bus < 300m)

(6) Net des productions d'immobilisations

## 1.2. PARTIES PRENANTES 2023



### GLOSSAIRE

**AMPM :** Aix-Marseille-Provence Métropole

**GIP AMP :** Groupement Intérêt Public Aix-Marseille-Provence

**STRMTG :** Service Technique des Remontées Mécaniques et Transports Guidés

**CRC :** Chambre Régionale des Comptes

**DREAL :** Direction Régionale de l'environnement, de l'Aménagement et du Logement

**DDPP :** Directions Départementales de la Protection de la Population

**GART :** Groupement des Autorités Responsables du Transport

**U(I)TP :** Union (Internationale) des Transports Publics et ferroviaires

**CSE :** Comité Social et Economique

**CSSCT :** Commission Santé, Sécurité et Conditions de Travail

**DP :** Délégué du Personnel

**ADEME :** Agence De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie

**CSA :** Conseil de Sécurité d'Arrondissement



## 1.3. FAITS MARQUANTS



### JANVIER

#### Intégration de la totalité du réseau des Lignes de l'agglo d'Aubagne et ses 12 communes limitrophes

Par avenant au contrat d'obligation de service public (COSP), la Métropole Aix-Marseille-Provence a souhaité confier à la RTM, à compter du 1er janvier 2023, l'intégralité de l'exploitation du réseau de transport « Lignes de l'agglo » du Pays d'Aubagne et de l'Étoile. Ce réseau était exploité depuis août 2017, dans le cadre d'un contrat OSP distinct conclu entre la

Métropole et un groupement conjoint d'opérateurs internes, à savoir, la Société Publique Locale « Façonéo » et la RTM.

Ce réseau produit 2,8 millions de kilomètres par an, dont 35 % par des lignes urbaines, de 45 % par des lignes interurbaines et scolaires. Le contrat comporte également l'exploitation d'un service de transport à la demande et du

tramway d'Aubagne. La structure de la RTM en charge du réseau emploie une centaine de collaborateurs et dispose d'un parc de 90 véhicules.

L'intégration des activités Lignes de l'agglo a permis de compléter l'offre de la RTM déjà présente sur cette zone en y renforçant les synergies et mutualisations.

### JANVIER

#### Mise en place du plan de sobriété énergétique

Dans le contexte de crise énergétique de l'hiver 2022-2023 (risque de pénurie, forte augmentation des prix...), la RTM a passé en revue ses pratiques, pour plus de sobriété dans ses consommations et dans l'intérêt de la préservation de la planète, et s'est dotée d'un Plan de sobriété énergétique.

Le document, co-construit avec l'ensemble des directions, détermine des mesures qui ont été, sont et vont continuer d'être appliquées par l'entreprise dans les années à venir. Le Plan de sobriété énergétique s'articule autour de trois volets :

- les actions sur la production et l'exercice de l'activité (éco-conduite, acquisition et installation de matériels moins énergivores...) ;

- les actions sur les bâtiments (construction et reconstruction selon les nouvelles normes, installation de panneaux photovoltaïques, isolation thermique des bâtiments...) ;
- les actions sur l'organisation du travail (solution de covoiturage, télétravail, optimisation des espaces de stockage sur les serveurs...).

La RTM a également signé la Charte Écowatt 2023-2024.

## JANVIER

### Lancement de la fonctionnalité RTM Alerte

Afin de renforcer le sentiment de sécurité sur le réseau, la RTM a déployé dans son application mobile une nouvelle fonctionnalité « RTM Alerte » pour les voyageurs victimes ou témoins de situations d'urgence (vol, agression, harcèlement, malaise...). Ce service innovant accessible 24h/24 et 7j/7 via un bouton SOS permet de déclencher une alerte, par appel ou par message, auprès du Centre de Supervision

des Réseaux. Il s'appuie notamment sur une technologie d'alerte de détresse brevetée, avec en particulier l'écoute de l'environnement sonore et la géolocalisation en temps réel. Des agents ont également été recrutés et formés spécifiquement pour répondre aux situations d'urgence et prendre en charge en première intention les victimes de harcèlement et de violences sexistes.

Réalisée en collaboration avec l'entreprise WaryMe, experte en solutions mobiles pour la sécurité des personnes et des organisations, RTM Alerte a remporté une médaille d'or lors de la 17e édition des Trophées de la Sécurité, un événement de renom qui vise à récompenser les entreprises les plus innovantes du secteur.



## FÉVRIER

### Lancement du Transport à la Demande dynamique à Ensuès-la-Redonne

Le 27 février 2023 a été lancé un nouveau service de bus à la demande dynamique via les lignes C6 et C7 sur la Côte Bleue, d'Ensuès-La-Redonne au Rove. Ce nouveau service améliore la desserte des deux communes grâce à une flexibilité des horaires. Une application

mobile offre à la clientèle la possibilité de réserver son bus à la demande sur les créneaux horaires proposés. La ligne C6 conserve un fonctionnement de ligne régulière en période estivale afin de répondre aux attentes de la population locale et touristique.

Cette évolution d'offre a rencontré un franc succès puisque la fréquentation a augmenté de 50 % sur la ligne C6 et de 20 % sur la ligne C7, tout en optimisant le kilométrage « utile » réalisé (-16 %).

# 2023

## MAI

### Dispositif Bus des plages et renfort de la 83

Du 27 mai au 27 août, la RTM a renforcé la desserte du littoral marseillais (lignes 19, 20, 35, 83), avec un total des moyens engagés de 45 bus (dont 16 bus articulés) contre 25 bus en hiver. Pour la première fois sur le réseau, l'exploitation de la ligne 83 s'est faite avec 50 % de bus articulés, soit 150 % de places en plus.

Avec pour objectif de mieux répartir la fréquentation des lignes de plage 19 et 83, le renfort estival de la ligne 19 a été événementialisé avec un dispositif de communication et d'information « Bus des plages » au départ de la station de métro Rond-Point du Prado-Les plages.

Les lignes de soirée ont, elles aussi, bénéficié d'un renfort d'offre avec respectivement +40 % de départs pour la 535 et +80 % de départs pour la 583.



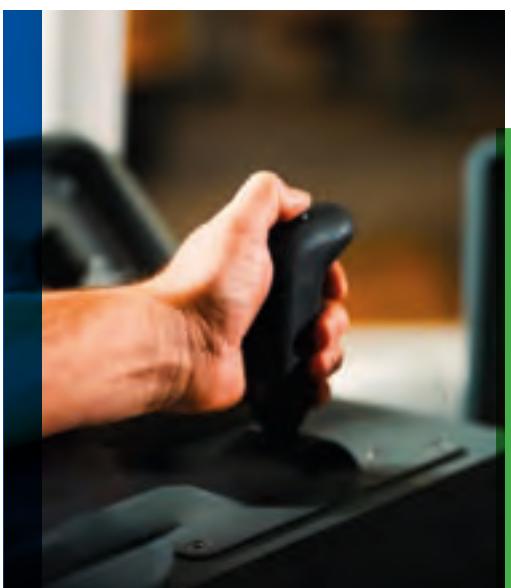
## JUIN

### Neotram, conception des nouvelles rames

Dans le cadre de l'extension du tramway Nord/Sud, un groupe de travail a été constitué avec des représentants de toutes les formes de handicaps pour l'aménagement des 15 nouvelles rames. Les thématiques abordées portaient sur l'accessibilité des rames, les positions et la circulation des usagers en fauteuil roulant (UFR), les commandes d'ouvertures de portes, l'orientation et le confort des sièges pour les

personnes à mobilité réduite (PMR), la signalétique, les appuis et maintiens.

Les nouvelles rames proposeront 2 espaces multifonctionnels avec des accueils UFR situés aux mêmes positions que les rames actuelles ; 2 accès d'entrées sorties supplémentaires permettant une circulation plus aisée ; 6 sièges PMR standards ; 2 sièges « Jumbo » (plus larges).





## JUILLET

### Rénovation de la station Joliette

Pour accompagner l'arrivée du nouveau métro automatique, la RTM a lancé un vaste programme de modernisation de toutes les stations du métro. Cette rénovation propose un environnement plus clair et plus lumineux, un nouvel habillage de la zone de vente et l'installation de nouveaux

portiques anti-fraude, avec pour objectif de renforcer le sentiment de sécurité et de faciliter la circulation des voyageurs.

Après Saint-Charles, le programme s'est poursuivi en 2023 avec la station Joliette. Les travaux ont été réalisés en deux

phases en raison de la Coupe du Monde de rugby programmée à l'automne. Phase 1 du 3 juillet au 8 septembre pour le quai en direction de Sainte Marguerite-Dromel ; phase 2 à partir du 13 octobre pour le quai direction Gèze. La livraison de la station rénovée est prévue début 2024.

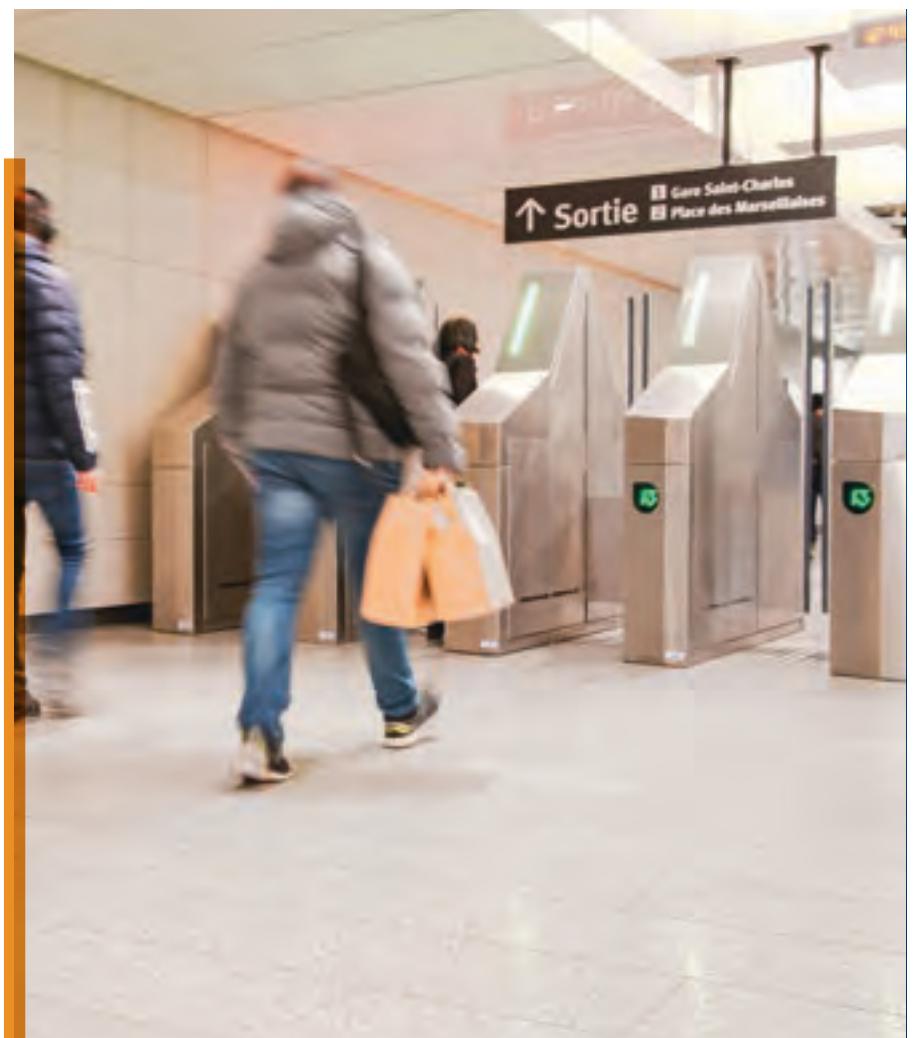
## JUILLET

### Installation des premiers portillons anti-fraude

Le programme de remplacement de l'ensemble des portillons anti-fraude et tourniquets du réseau métro a été engagé en juillet avec l'installation de portillons « nouvelle génération » à la station Saint-Charles, suivie de Joliette en octobre.

Ces nouveaux PAF vont renforcer de manière significative la sécurité dans le métro, la lutte contre la fraude ainsi que la fluidité de passage pour les usagers grâce à plusieurs spécificités : des caissons avec une pointe « diamant » anti-saut, une première en France et un temps de fermeture des portillons optimisé pour empêcher les passages en fraude.

Au total, près de 200 PAF nouvelle génération seront remplacés entre 2023 et 2027.



# 2023

## JUILLET

### Arrivée de la première rame Neomma

Sept jours après avoir quitté le site Alstom de Valenciennes Petite-Forêt en convoi exceptionnel, la première rame du nouveau métro est arrivée au dépôt de La Rose le vendredi 28 juillet. Durant toute la nuit, les

équipes d'Alstom et de la RTM ont procédé au déchargeement des quatre voitures qui ont pris place sur les rails où elles ont été assemblées. Des essais statiques et dynamiques ont ensuite été engagés pour vérifier

le comportement de la rame sur le réseau, valider ses paramètres définitifs et tester les systèmes. La mise en service des trois premières nouvelles rames est prévue pour fin 2024. Au total, Alstom fournira 38 rames.



## SEPTEMBRE

### Lancement de l'Open Payment

Le 5 septembre, dans le cadre des opérations pilotées par la Métropole, la RTM a lancé le paiement sans contact sur l'ensemble des lignes bus, métro et tramway. Un projet d'ampleur pour faciliter les déplacements des voyageurs,

puisque'ils peuvent désormais régler et valider leur trajet avec leur carte bancaire sans contact, leur smartphone ou leur montre connectée. Le prix du voyage s'élève à 1,70 €. En cas de contrôle, il suffit de présenter sa carte de

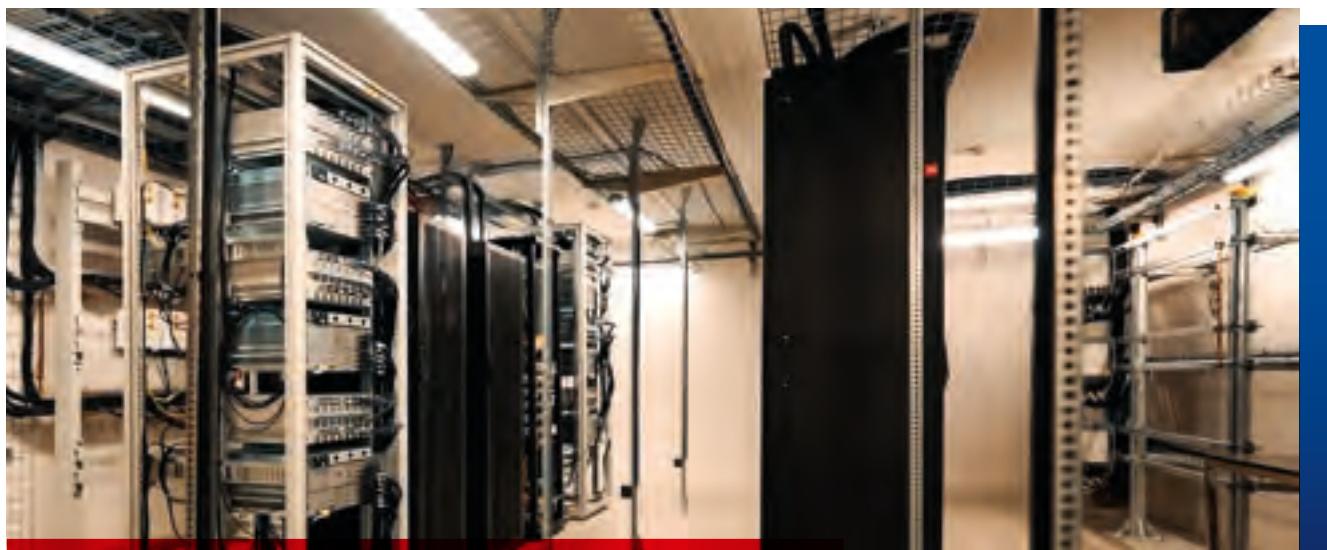
paiement ou l'objet connecté utilisé lors de la validation. Cette innovation, qui a nécessité le déploiement par la RTM de 1 000 nouveaux valideurs, permet aussi de réduire la fraude.

## SEPTEMBRE

### Lancement de la ligne 97JET

À la demande la Métropole, de la Faculté des sciences médicales et paramédicales d'Aix-Marseille Université et de l'AP-HM, la RTM a lancé le 4 septembre une nouvelle ligne express qui assure le trajet Hôpital Nord/Canebière-Bourse en 15 minutes. Plus rapide et plus directe, la ligne 97JET

complète l'offre existante de la ligne 97 avec 26 trajets supplémentaires et des départs toutes les 30 minutes. Cette ligne propose des horaires adaptés pour répondre aux besoins des étudiants et du personnel soignant avec des départs jusqu'à 20h15 en direction du centre-ville.



## SEPTEMBRE

### Lancement de la 4G dans le métro

Téléphoner, envoyer des SMS ou encore accéder à internet dans le métro de Marseille est possible depuis le 7 septembre grâce à une couverture mobile 4G disponible en stations et dans les tunnels.

Cette fonctionnalité nouvelle et tant attendue, a nécessité

durant plusieurs mois, d'importants travaux d'infrastructures et de réseau réalisés par la RTM et Bouygues Telecom (opérateur chef de file désigné par l'ensemble des opérateurs), pour équiper 23 stations souterraines et 20 kilomètres de tunnels, déployer 40 kilomètres de câbles, installer 236

antennes et créer 2 locaux techniques à Castellane pour accueillir le cœur des systèmes des opérateurs de téléphonie.

L'arrivée de la 4G renforce la sécurité dans le métro, puisqu'elle permet notamment un accès à l'application mobile RTM et à son bouton « SOS ».



## SEPTEMBRE

### Réouverture du P+R La Fourragère

Après 16 mois de travaux, financés par le Département, l'État et la Métropole, et réalisés par cette dernière, le parking relais de La Fourragère a rouvert le 1<sup>er</sup> septembre.

Modernisé et sécurisé, la capacité de cet équipement est passée de 495 à 794 places,

dont 16 dédiées aux personnes à mobilité réduite. Pour ce faire, deux niveaux supplémentaires ont été construits. Ces travaux ont également permis l'accueil de nouveaux modes de déplacement avec 20 places réservées aux véhicules électriques, 80 aux vélos et 50 dédiées aux deux-roues motorisés.

Des aménagements durables complètent la réalisation : accès à une piste cyclable via le collège Germaine-Tillion et création d'une ombrière, surmontée de 350 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques qui couvrent les besoins en éclairage du parking.



## SEPTEMBRE

### Coupe du Monde de rugby et visite du Pape

La Coupe du Monde de rugby et la visite du Pape ont placé Marseille pendant plusieurs semaines sous le feu des projecteurs du monde entier.

Par l'adaptation de son offre de transport, par des dispositifs d'accueil et d'accompagnement inédits, et surtout par la mobilisation des équipes en soutien sans lesquelles le service n'aurait pu être produit, la RTM a démontré une fois encore, sa capacité à gérer des événements hors normes.

#### Coupe du Monde de rugby

Entre 12 000 et 16 500 supporters ont été transportés au Vélodrome à chaque match (soit entre 24 000 et 33 000 voyages), avec un record atteint pour le match France/Namibie. Au total, ce sont plus de 80 000 supporters qui ont été transportés sur la durée de l'évènement.

Sur l'ensemble du réseau, environ 50 000 voyages supplémentaires ont été réalisés chaque jour de match de la Coupe du Monde de rugby, soit un cumul

de plus de 300 000 voyages supplémentaires générés.

#### Visite du Pape

Rencontres privées à l'archevêché, Rencontres Méditerranéennes au Pharo, déambulation en papamobile, messe au Vélodrome... environ 40 000 voyages supplémentaires ont été réalisés sur le réseau le samedi 23 septembre 2023 avec une fréquentation importante pour assister à la messe. Près de 13 000 personnes ont été transportées en métro.

## OCTOBRE

### Bilan de la concertation du projet de refonte du réseau bus

La concertation publique sur la refonte du réseau de bus portée par la Métropole avec l'appui de la RTM s'est déroulée du 15 décembre 2022 au 28 février 2023. Au printemps 2023, l'équipe projet a analysé les milliers de contributions recueillies (5 294 réponses au

questionnaire en ligne ou en format papier, 1455 remarques récoltées sur les stands/forums et 101 cahiers d'acteurs déposés, principalement par les comités d'intérêt de quartier) afin d'adapter le projet initial. 90 % des remarques ont été pris en compte et 30

lignes ont été adaptées pour mieux répondre aux attentes des citoyens.

Le bilan de concertation publique a été délibéré au conseil métropolitain du 12 octobre 2023.



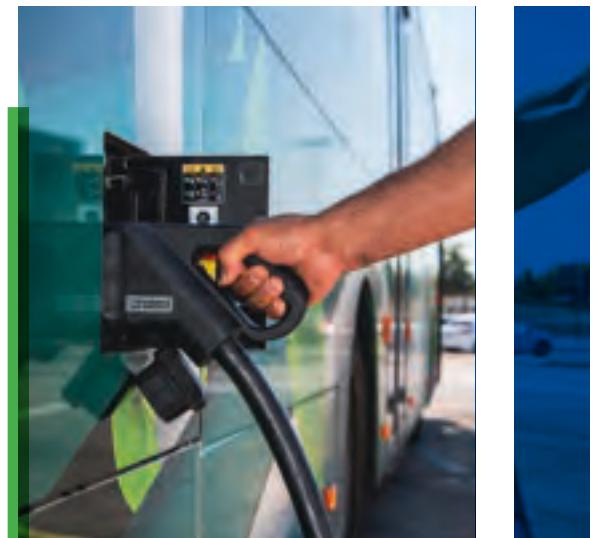
## OCTOBRE

### Attribution du marché des bus électriques

Le projet BE2M aussi appelé « Brique Elémentaire », lancé en 2022, a livré ses premières conclusions en mars 2023. Il a permis d'identifier les conditions de réussite du passage de l'ensemble du parc autobus à l'électrique sur le plan des spécifications techniques et des spécifications d'achat.

L'appel d'offres a été lancé mi-2023, 8 candidats ont déposé

une offre. Il a été notifié fin 2023 à la société IVECO et porte sur la fourniture de 200 autobus électriques afin d'électrifier un tiers de la flotte à l'horizon 2027. Les livraisons des GX 337 ELEC HEULIEZ se dérouleront sur trois ans. Un premier jeu de 75 unités est attendu fin 2024/ début 2025. Ces nouveaux autobus viendront s'ajouter aux 21 véhicules électriques déjà exploités sur le réseau marseillais.



## OCTOBRE

### Début des essais dynamique Neomma

Trois mois après l'arrivée de la première rame au dépôt de La Rose et une phase d'essais statiques, les essais dynamiques de nuit en ligne ont débuté le 23 octobre.

Cette phase d'essais du nouveau matériel roulant et des nouveaux équipements de signalisation est imposée par la réglementation. Elle a

nécessité d'avancer l'heure de fermeture commerciale du métro la nuit à 22h (derniers départs des terminus à 21h30) à l'exception des vendredis, samedis, dimanches, des jours fériés, des soirs de matchs ou d'événements. Ces interruptions sont nécessaires pour préparer l'arrivée de Neomma sans interrompre l'exploitation du métro actuel en journée.



## OCTOBRE

### Création d'un service de bus relais Neomma

Afin d'assurer la continuité du service lors de la fermeture de lignes de métro en soirée, un important service de bus relais, doté de 26 véhicules, a été mis en œuvre pour proposer une alternative aux voyageurs qui se déplacent. Trois lignes de bus relais, avec

une fréquence de 10 minutes toute la soirée, ont été créées : M1A (Métro La Rose - Métro La Timone) ; M1B (Métro La Timone - Métro La Fourragère) ; M2 (Métro Gèze - Métro Sainte-Marguerite). Les itinéraires ont été pensés pour desservir les stations de métro

au plus près. Ils ont nécessité la création de 8 nouveaux arrêts et le déplacement de 4 arrêts existants. La desserte de la station Désirée Clary est assurée par une navette complémentaire depuis la Joliette. Cette offre alternative en bus est gratuite pour tous les voyageurs.



## DÉCEMBRE

### Livraison de la station Saint-Charles et mise en accessibilité

Trois ans après le lancement du chantier « Saint-Charles XXL », les travaux ont été finalisés en décembre avec la livraison des 4 ascenseurs et la mise en accessibilité PMR de la station depuis la gare SNCF ainsi qu'entre les deux niveaux de la station. Ce projet d'envergure et global, dont la maîtrise d'ouvrage a été confiée à la

RTM par la Métropole, a permis l'extension et la modernisation de la station : élargissement des quais, renouvellement de la totalité des 14 escaliers mécaniques, réorganisation des flux, modernisation des espaces clients et installations de nouveaux PAF de dernière génération.

## DÉCEMBRE

### 1ers renforts des équipes de la Sûreté dans le cadre du plan triennal 2023-2025

Dans le cadre du programme triennal (2023-2025) visant à augmenter les effectifs du département sécurisation et lutte contre la fraude, 14 agents vérificateurs supplémentaires et 14 agents du groupe d'assistance et de protection (GAP) ont été recrutés en 2023, portant ainsi les effectifs de vérificateurs à 278 agents et ceux du GAP à 55 agents.



## 1.4. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION

### 1.4.1. LES RÉSEAUX BUS ET TRANSPORTS À LA DEMANDE

#### a. Marseille

La fréquentation du bus est toujours en hausse et atteint les 54,9 M de voyages en 2023 (+ 6.6 % vs 2022), mais reste toutefois toujours en dessous de la fréquentation de 2019 (-14.6 %).

Les explications sont multiples :

- **Structurelles :**

- une baisse de mobilité clients en lien avec la crise sanitaire (télétravail, achats en ligne, bascule vers la voiture personnelle ou mobilités alternatives de type vélos, trottinettes...) ;
- la non-validation en lien avec de mauvaises pratiques adoptées par certains lors du Covid.

- **Conjoncturelles avec des difficultés d'exploitations.** Le mode bus a été particulièrement touché par :
  - des travaux de surface importants (prolongement du tramway, requalification des abords de la place « Castellane », pôle d'échanges et quartier « Sainte-Marguerite Dromel », Quartier « Montaigne »...) ;
  - les mouvements sociaux nationaux contre la réforme des retraites et les émeutes nationales de fin juin/début juillet impactant également la fréquentation touristique du mois de juillet ;

Nombre de voyages en millions/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
BUS	54,9	51,5	46,0	35,3	64,1	-9,2	-14 %	3,4	6,4 %



## b. Réseaux hors Marseille

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

<b>Filiale</b>	RTM Est Métropole
<b>Réseau</b>	Bus des Collines
<b>Périmètre géographique</b>	Allauch Plan-de-Cuques
<b>Date d'exploitation</b>	2017
<b>Nombre de lignes</b>	3
<b>Nombre de lignes à la demande</b>	1
<b>Nombre de véhicules</b>	3 + 1 TAD
<b>Nombre de voyageurs en 2023</b>	4 266 en ligne régulière + 52 573 en TAD
<b>Nombre de kilomètres en 2023</b>	44 504 en ligne régulière + 63 602 en TAD

La filiale RTM Est Métropole exploite le réseau « Le Bus des Collines » composé :

- de 3 lignes régulières (BC1, BC2, BC3) ;
- d'un service de transport à la demande sur les communes d'Allauch et de Plan-de-Cuques,

Les moyens humains et matériels affectés en heures de pointe sur les lignes régulières BC1, BC2 et BC3, sont mutualisés et donc réutilisés sur le TAD en heures creuses.

Nombre de voyages/an	2023	2022	Écart 2023 vs 2022	
			En volume	En %
Réseau Bus des Collines	4 266	3 861	405	<b>10,49 %</b>
TAD Bus des Collines	52 573	50 573	2 000	<b>3,95 %</b>
Total	56 839	54 434		

## Ciotabus à La Ciotat

<b>Filiale</b>	RTM Ouest Métropole
<b>Réseau</b>	Ciotabus
<b>Périmètre géographique</b>	Ciotat, Ceyreste
<b>Date d'exploitation</b>	2014
<b>Nombre de lignes</b>	13 lignes bus 2 lignes dim/f 1 ligne 40 été bus à impériale
<b>Nombre de véhicules</b>	34
<b>Nombre de voyageurs en 2023</b>	514 097
<b>Nombre de kilomètres en 2023</b>	794 989
<b>Infrastructures</b>	Gare Routière P+R
<b>Services</b>	2 Boutiques 1 P+R sur le PEM de Martigues

### Activité :

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

Les moyens mis en œuvre pour sa bonne exploitation sont :

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

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

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

L'année 2023 est une année en légère baisse, dans l'attente de la future restructuration du réseau prévue en 2025 :

- **Fréquentation** : 514 097 voyageurs
  - soit une baisse de **-2,31%** par rapport à 2022
- **Kilométrage** : 794 989 km
  - soit une baisse de **-0,41 %** par rapport à 2022

### Les faits marquants 2023 :

- Mars 2023 : navettes Salon Nautique
- Avril 2023 : navettes pour la Nuit des Crêtes avril 2023 (course, running, ...)
- Novembre 2023 : Ligne 20, desserte du nouveau Quartier Garoutier

Nombre de voyages/an	2023	2022	2021	2020	2019	<b>Écart 2023 vs 2019</b>		<b>Écart 2023 vs 2022</b>	
						En volume	En %	En volume	En %
Réseau Ciotabus	514 097	526 259	515 364	429 738	731 987	<b>-217 890</b>	<b>-29,77 %</b>	<b>-12 162</b>	<b>-2,31 %</b>

## Bus des Cigales à Gémenos

<b>Filiale</b>	RTM Ouest Métropole	La filiale RTM Est Métropole exploite depuis 2015 le réseau du Bus des Cigales sur la commune de Gémenos.
<b>Réseau</b>	Bus des Cigales	Il est constitué de :
<b>Périmètre géographique</b>	Gémenos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 lignes urbaines,</li> <li>• 1 service à la demande.</li> </ul>
<b>Date d'exploitation</b>	2015	En 2023, le réseau affiche <b>une stabilité de sa fréquentation vs 2022.</b>
<b>Nombre de lignes</b>	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Fréquentation</b> : 16 804 voyageurs</li> <li>▸ soit une augmentation de <b>+0,6 %</b> par rapport à 2022</li> </ul>
<b>Nombre de lignes à la demande</b>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Kilométrage</b> : 34 993 km</li> <li>▸ soit une augmentation de <b>+4,2 %</b> par rapport à 2022</li> </ul>
<b>Nombre de véhicules</b>	2	
<b>Nombre de voyageurs en 2023</b>	16 804	
<b>Nombre de kilomètres en 2023</b>	34 993	

Nombre de voyages/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
Réseau Bus des Cigales	16 804	16 701	17 531	16 131	25 678	-8 874	-34,56 %	103	0,62 %

## Ulysse à Martigues

<b>Filiale</b>	RTM Ouest Métropole
<b>Réseau</b>	Ulysse
<b>Périmètre géographique</b>	Martigues, Port-de-Bouc, Saint-Mitre les Remparts
<b>Date d'exploitation</b>	2017
<b>Nombre de lignes</b>	12
<b>Nombre de véhicules</b>	61
<b>Nombre de voyageurs en 2023</b>	2 782 223
<b>Nombre de kilomètres en 2023</b>	2 690 633
<b>Infrastructures</b>	1 dépôt Bus/bureaux/Encaissement PV 1 PEM Danielle Casanova Martigues - Point de vente sur Port de Bouc
<b>Services</b>	2 Boutiques 1 P+R sur le PEM de Martigues

Le réseau de Transports Urbains Ulysse sur les communes de Martigues, St Mitre les Remparts, Port de Bouc, est composé de :

- 12 lignes régulières,
- 1 ligne de Transport à la Demande,
- 61 véhicules.

## Les faits marquants 2023 :

- Lancement de l'Open Payment en décembre 2023
- Déploiement du nouveau système de billettique et SAE,
- Étude de restructuration du réseau autour de la mise en place du futur BHNS LeBus+
- Finalisation des travaux d'agrandissement et de modernisation du dépôt d'exploitation et lancement des travaux au niveau de l'atelier mécanique

Nombre de voyages/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
Réseau Ulysse	2 782 223	2 426 434	2 306 982	2 004 134	3 000 317	-218 094	-7,27 %	355 789	14,66 %

## Lignes de l'agglo à Aubagne

Filiale	RTM TPE
Réseau	Les lignes de l'agglo
Périmètre géographique	Aubagne, Gémenos, Auriol, Saint-Zacharie, Roquevaire, Destrousse, Belcodene, Cadolive, Peypin, Cuges-les-Pins, La Penne-sur-Huveaune, La Bouilladisse, La Destrousse
Date d'exploitation	2023
Nombre de lignes	Tram : 1 Lignes régulières : 17 Lignes scolaires : 19
Nombre de lignes à la demande	Zones TAD : 4
Nombre de véhicules	8 rames 87 bus/cars
Nombre de voyageurs en 2023	6 704 362
Nombre de kilomètres en 2023	2 331 551

Le Groupe RTM a poursuivi son développement en intégrant dans son périmètre, **la globalité de l'activité du réseau des Lignes de l'agglo**, sur le territoire du Pays d'Aubagne et de l'Étoile. Les différentes activités du réseau sont confiées localement à la filiale Transports Du Pays de l'Étoile (TPE), qui assurait depuis 2017 l'exploitation et la maintenance du tramway d'Aubagne. **Désormais, le Groupe RTM intervient sur l'ensemble des modes du réseau et en assure son développement commercial.**

Au cours de l'année 2023, les équipes du réseau de lignes de l'agglo, ont participé aux premières phases travaux des **deux projets structurants de mobilité du territoire, leBus+ et Val'tram**.

## Les faits marquants 2023 :

- **Janvier 2023** : transfert de l'exploitation du réseau des lignes de l'agglo dans le Groupe RTM
- **Mai 2023 à décembre 2023** : déviations de lignes dans le cadre des travaux BHNS en centre-ville d'Aubagne et sur la ZI des Paluds (Aubagne/Gémenos)
- **Juin à décembre 2023** : renouvellement du SAE sur l'ensemble des véhicules du réseau
- **Août 2023** : manifestation Argilla 2023, renfort d'offre le dimanche sur le tram et la Ligne 2
- **Octobre 2023** : ouverture de la Rampe BHNS à la Gare d'Aubagne

### **Analyse évolution fréquentation :**

L'année 2023 a été marquée par une reprise de la fréquentation d'avant la crise sanitaire.

La fréquentation du réseau des lignes de l'agglo affiche en effet **une augmentation supérieure à 2022 tout au long de l'année (6 704 362 voyageurs soit +8,62 % y compris les scolaires et le TAD)**.

Le réseau a été emprunté chaque jour, en 2023, par 18 469 voyageurs (lignes régulières + tramway + TAD + scolaires), dont 7 804/jour sur la ligne de tramway. En comparaison avec l'année 2019, la fréquentation est en **progression de +2,67 %**.

Bien que l'année ait été perturbée par le démarrage des travaux du BHNS sur plusieurs secteurs

sensibles du réseau (centre-ville d'Aubagne et ZI des Paluds), l'engagement des salariés du réseau des lignes de l'agglo a permis de maintenir une qualité de service et une desserte adaptées aux attentes des habitants du territoire.

### **Top 3 des principaux arrêts de bus/car :**

- 1 : Gare d'Aubagne : 1 732 montées/jour
- 2 : Centre Commercial : 561 montées/jour
- 3 : Salengro : 521 montées/jour

### **Top 3 des principales stations de tramway :**

- 1 : Gare d'Aubagne : 1 716 montées/jour
- 2 : Piscine Alain Bernard : 935 montées/jour
- 3 : Martin Luther King : 916 montées/jour

Nombre de voyageurs/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
Réseau Lignes de l'agglo	6 704 362	6 172 264	5 470 453	4 544 024	6 530 308	174 054	2,67 %	532 098	8,62 %



## c. Les TAD

### TAD BusPro Athélia à La Ciotat

<b>Filiale</b>	RTM Est Métropole
<b>Réseau</b>	TAD Athélia
<b>Périmètre géographique</b>	La Ciotat
<b>Date d'exploitation</b>	2021
<b>Nombre de lignes</b>	1
<b>Nombre de véhicules</b>	1
<b>Nombre de voyageurs en 2023</b>	7 890
<b>Nombre de kilomètres en 2023</b>	37 613
<b>Services</b>	Réservations sur Appli

**Près de 8 000 voyages sont réalisés** avec une optimisation des courses.

L'outil RTM-PADAM Mobility est un modèle d'optimisation qui permet de desservir les zones peu denses en ne produisant l'offre de transport que lorsqu'elle est nécessaire.

L'expérience clients (réservation via application smartphone ou internet) est toujours plébiscitée par les utilisateurs. L'association Athélia Entreprendre a d'ailleurs fait part en 2023 à la Métropole, d'une demande d'augmentation de l'amplitude de fonctionnement afin de répondre aux besoins des salariés en horaires postés ou décalés.

Depuis le 15 novembre 2021, un **service de transport à la demande dynamique dessert la zone d'activité Athélia**.

Pour sa seconde année calendaire complète, le bus Pro Athélia (ligne de Transport à la Demande Dynamique créée en remplacement des lignes 51 et 100) affiche une **diminution de la fréquentation et du nombre de réservations de près de 16 % par rapport à 2022**, essentiellement liée aux perturbations de la desserte en TER (grèves) et à l'impact du télétravail :

- **Fréquentation / trajets** : 7 890 voyageurs
  - soit une baisse de -15,97 % par rapport à 2022
- **Nombre de réservations** : 7 740 réservations :
  - soit une baisse de -16,41 % par rapport à 2022
- **Nombre de kilomètres** : 37 613 km
  - soit une baisse de -7,02 % par rapport à 2022

Une expérimentation va donc avoir lieu du mois d'avril à juin 2024 :

- **Amplitude actuelle** : 6h30 - 9h30 + 11h30 - 12h + 17h - 18h30
- **Expérimentation avril à juin 2024** : Étendue de l'amplitude de fonctionnement en fin de journée :
  - 16h - 19h, soit 1 h 30 d'amplitude supplémentaire

Par ailleurs, une étude a été demandée concernant la desserte de la nouvelle zone Athélia.

Nombre de voyages/an	2023	2022	2021	Écart 2023 vs 2022	
				En volume	En %
TAD Athélia Ciotat	7 890	9 283	1135	-1 393	-15,01%



### TAD Bus des Cigales à Gémenos

Au sein du Bus des Cigales, le bus à la demande, exploité avec 1 minibus, a été emprunté par 1 551 personnes soit une progression de +35,34 % par rapport à 2022.

Il a réalisé 3 358 kilomètres sur l'année, soit +6,90 % par rapport à 2022.

### TAD Bus des Collines à Allauch

Filiale	TRANSCOOL
Réseau	TAD Bus des Collines
Périmètre géographique	Allauch
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de véhicules	1
Nombre de voyageurs en 2023	52 573
Nombre de kilomètres en 2023	63 602

Le Bus à la demande du réseau du Bus des Collines, exploité avec 1 minicar de 33 places, dessert 3 secteurs :

- 2 secteurs sur Allauch
- 1 secteur sur Plan-de-Cuques

L'année 2023 affiche une belle progression de la fréquentation du bus à la demande de ces deux communes :

- Fréquentation : 52 273 voyageurs
  - soit une hausse de +3,95 % par rapport à 2022
- Nombre de kilomètres : 63 602 km
  - soit une hausse de +4,48 % par rapport à 2022

Nombre de voyages/an	2023	2022	Écart 2023 vs 2022	
			En volume	En %
TAD Bus des Collines	52 573	50 573	2 000	3,95%

## TAD C6 et C7 à Ensuès-la-Redonne et Le Rove

<b>Filiale</b>	RTM Est Métropole
<b>Réseau</b>	TAD C6 / C7
<b>Périmètre géographique</b>	Ensuès-la-Redonne, Le Rove
<b>Date d'exploitation</b>	27 février 2023
<b>Nombre de lignes</b>	1
<b>Nombre de lignes à la demande</b>	2
<b>Nombre de véhicules</b>	1
<b>Nombre de voyageurs en 2023</b>	22 023
<b>Nombre de kilomètres en 2023</b>	112 808
<b>Services</b>	Réservation via une application

Cette évolution d'offre a rencontré un franc succès.

- **Hausse de la fréquentation**

- Ligne C6 : 14 179 voyageurs soit **+49,10 %** par rapport à 2022
- Ligne C7 : 7 844 voyageurs soit **+19,17 %** par rapport à 2022

- **Optimisation du kilométrage des véhicules**

- 106 890 km soit une diminution de **-16,44 %** par rapport à 2022

Cette première année de fonctionnement permet d'établir un premier bilan :

- Le profil de voyageurs qui utilisent le TAD est plutôt varié selon les périodes de fonctionnement :

- **Scolaires en journée** en dehors du service scolaire dédié C7 du lundi au vendredi car le TAD est plus flexible et propose une offre complémentaire aux lignes scolaires

- **Touristes sur la période estivale**

- **Actifs** afin d'effectuer une correspondance **vers les gares** matin et soir

- **Seniors** qui se rendent vers Méjean-centre-ville, Estaque-centre-ville ou le Casino

La filiale RTM Est Métropole pilote l'exploitation des lignes C6 et C7 sur la Côte Bleue d'Ensuès-La-Redonne au Rove, activité sous-traitée à la RDT 13, et gère la centrale téléphonique du TAD via l'outil d'optimisation Padam.

Le fonctionnement de cette activité a évolué dans le cadre d'un **TAD dynamique depuis le 27 février 2023**, afin d'améliorer la desserte sur les deux communes et proposer à la clientèle une **application permettant de réserver** son bus à la demande sur les créneaux horaires proposés.

**La ligne C6 conserve un fonctionnement de ligne régulière, en période estivale**, du 1<sup>er</sup> mai 2023 au 31 août 2023, les samedis, dimanches et jours fériés.

- Les points forts du nouveau service TAD :

- **Flexibilité des horaires**

- Le projet 2024, un plan d'amélioration continue :

- **Déployer un plan d'information** sur le secteur de l'**Estaque** (affichage...)

- **Faciliter l'accès au standard de réservation**

- **Étudier une extension de la desserte**

- sur la Gare SNCF et les établissements scolaires de l'**Estaque**,

- sur Méjean toute la journée (actuellement en heures creuses),

- prolonger la navette les samedis, dimanches et jours fériés après le 30 août,

- créer une liaison entre Ensuès-la-Redonne et Le Rove.

Nombre de voyages/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
TAD Ensùès C6	14 179	9 510	8 105	2 872	5 422	8 757	161,51 %	4 669	49,10 %
TAD Ensùès C7	7 844	6 582	5 821	4 006	6 943	901	12,98 %	1 262	19,17 %
Total	22 023	16 092	13 926	6 878	12 365				

## TAD Lignes de l'agglo à Aubagne

Filiale	RTM TPE	Nombre de lignes à la demande	4 zones
Réseau	TAD Lignes de l'agglo	Nombre de véhicules	5
Périmètre géographique	Aubagne, Gémenos, Auriol, Saint-Zacharie, Roquevaire, Destrousse, Belcodene, Cadolive, Peypin, Cuges-les- Pins, La Penne-sur-Huveaune, La Bouilladisse, La Destrousse	Nombre de voyageurs en 2023	91 780
Date d'exploitation	2023	Nombre de kilomètres en 2023	270 891
Nombre de lignes	6	Services	Réservations sur Appli et site internet

Le réseau des lignes de l'agglo exploité par la filiale TPE de la RTM, propose un **TAD sur les différents secteurs peu denses, en rabattement sur les lignes régulières du réseau**, grâce à des correspondances aux arrêts du réseau.

Ce bus à la demande est accessible à tous les voyageurs, y compris les personnes en situation de handicap :

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

- **Réservation possible :**

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

Le bus à la demande des lignes de l'agglo a vu sa **fréquentation rebondir en 2023 sur l'ensemble des 4 zones**, après des années plus difficiles depuis la crise sanitaire :

- **Fréquentation** : 91 780 voyageurs
  - +17,61 % par rapport à 2022
- **Kilométrage** : 270 891 km
  - +2,07 % par rapport à 2022

Nombre de voyageurs/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2021	
						En volume	En %	En volume	En %
TAD Lignes de l'agglo	91 780	78 036	73 876	62 255	82 992	8 788	10,59 %	13 744	17,61 %

## TAD Ulysse à Martigues

<b>Filiale</b>	RTM Ouest Métropole
<b>Réseau</b>	TAD Ulysse
<b>Périmètre géographique</b>	Martigues, Port-de-Bouc
<b>Date d'exploitation</b>	2017
<b>Nombre de lignes à la demande</b>	2
<b>Nombre de véhicules</b>	3
<b>Nombre de voyageurs en 2023</b>	TAD : 299 réservations TAD TPMR : 1 955 réservations

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

Au cours de l'année 2023, la fréquentation de ces 2 TAD a atteint les chiffres suivants :

- **TAD : 299 réservations**
- **TAD TPMR : 1 955 réservations**

Nombre de réservations / an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2021	
						En volume	En %	En volume	En %
TAD Ulysse	299	85	124	121	93	<b>206</b>	<b>221,51 %</b>	<b>214</b>	<b>251,76 %</b>
TAD TPMR Ulysse	1 955	2 003	2 314	2 262	2 574	<b>-619</b>	<b>-24,05 %</b>	<b>-48</b>	<b>-2,40 %</b>
Total Annuel	2 254	2 088	2 438	2 383	2 667				

## 1.4.2. LE RÉSEAU MÉTRO

La fréquentation du métro est en hausse et atteint 71,3M de voyages en 2023 (+5,9 % vs 2022), mais reste toutefois toujours en dessous de la fréquentation de 2019 (-7 %).

La RTM et son réseau métro ont su être au rendez-vous lors du contexte événementiel intense de septembre/octobre (Coupe du Monde de rugby, visite du Pape...) avec des journées recensant plus de 50 000 voyages supplémentaires par jour pour chaque match. L'Open Payment a largement participé à fluidifier le trafic, évitant

l'attente devenue inutile devant les distributeurs et a été plébiscitée par un grand nombre de touristes déjà habitués à ce mode de règlement.

À noter que le métro a également été impacté sur l'année 2023 par :

- la rénovation des stations de métro (Saint-Charles, Joliette, renouvellement des escaliers mécaniques...);
- la fermeture du métro le soir en semaine pour le projet Neomma.

Nombre de voyages (en millions)/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2021	
						En volume	En %	En volume	En %
Métro	71,3	67,3	57,9	48,3	76,6	<b>-5,3</b>	<b>-7,0 %</b>	<b>4</b>	<b>5,9 %</b>

## 1.4.3. LE RÉSEAU TRAMWAY

### a. Marseille

La fréquentation du tramway est toujours en hausse et atteint 20,4M de voyages en 2023 (+8 % vs 2022), mais reste toutefois toujours en dessous de la fréquentation de 2019 (-17 %).

Comme pour le bus, cette baisse est liée à de nombreux facteurs structurels (changement d'habitudes en lien avec la crise sanitaire), mais aussi conjoncturels. Le mode tramway a ainsi été particulièrement impacté par :

- les mouvements sociaux nationaux contre la réforme des retraites et les émeutes nationales de fin juin/début juillet impactant également la fréquentation touristique du mois de juillet ;
- une offre kilométrique de -2,9% par rapport à 2022.

Nombre de voyages (en millions)/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
Tramway	20.4	18.9	16.6	14.4	24.5	-4,1	-16,8 %	1,5	7,8 %

### b. Aubagne

Le tramway d'Aubagne est exploité par la filiale TPE, Transports du Pays de l'Étoile, filiale à 100% de la RTM, depuis le 27 août 2017. Le tramway assure la liaison entre Le Charrel et la Gare d'Aubagne du lundi au samedi de 5h45 à 21h avec une fréquence de 10 minutes. Le parc est de 8 rames dont 3 rames en ligne.

Sur l'année 2023, plus de 154 000 kilomètres ont été réalisés avec plus de 2,3 millions de voyageurs transportés, soit une progression de l'ordre de 9,62 % par rapport à 2022.

Nombre de voyageurs/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2021	
						En volume	En %	En volume	En %
Tramway Lignes de l'agglo	2 356 779	2 149 983	1 971 344	1 700 293	2 429 965	-73 186	-3,01%	206 796	9,62%

## 1.4.4. LES ÉVOLUTIONS : QUELQUES DONNÉES CLÉS

Réseau bus métro tramway	km produits (milliers de km)	Voyages réalisés (milliers de validations)
2019	27 097	165 228
2022	27 445	137 730
2023	27 277	146 538
Variation 2023 vs 2022	-0,6%	6,4%
Variation 2023 vs 2019	0,6%	-11,3%

La production kilométrique réalisée est en baisse de près de 0,2M de kilomètres vs 2022 (-0.6 %). Cette baisse est à mettre en regard des aléas de production importants en 2023, avec en particulier les grèves relatives à la réforme des retraites sur le 1<sup>er</sup> semestre, les émeutes de fin juin/début juillet et la fermeture du métro dans le cadre de la préparation de Neomma.

## 1.4.5. L'INTERURBAIN

En partenariat avec la RDT 13, la RTM exploite via sa filiale Transcool 13 les lignes suivantes :

- Ligne 68 - Cassis-Aubagne
- Ligne 69 : La Ciotat/Aubagne
- Ligne 72 : Aubagne/Aix-en-Provence.

- Ligne 78 Marseille/Cassis par la Gineste
- Ligne 79 Marseille/La Ciotat en express par l'autoroute
- Ligne 102 Marseille/Aubagne

Cela représente 1 million de kilomètres par an.



## 1.4.6. LE TRANSPORT PMR

### a. Mobi Métropole

Cette activité est assurée directement par la RTM. Le périmètre concerne le bassin marseillais (6 communes, dont Marseille) et la Côte bleue (8 communes, dont Marignane).

L'année 2023 est marquée par une nouvelle augmentation du nombre de voyages. **La hausse est de 3,88 % par rapport à 2022.** Par rapport à l'année 2019, qui était une année de référence, **le nombre de voyages a augmenté de 9,40 %.**

Nombre de voyages/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
Mobi Métropole	181 151	174 387	148 580	112 230	164 117	17 034	9,40 %	6 764	3,88 %

La production de kilomètres de Mobi Métropole est également en progression en 2023. Cette dernière a augmenté de 4,99 % entre 2022 et 2023.

Par rapport à l'année 2019, qui était une année de référence, la production de kilomètres de 14,77 %.

Nombre de km/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
Mobi Métropole	2 464 147	2 346 956	2 109 080	1 615 366	2 146 948	317 199	14,77 %	117 191	14,77 %

### b. Transport des PMR d'Aubagne et du Pays de l'Étoile

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

Le périmètre desservi comprend 18 communes : la zone d'Aubagne et la zone Est de Marseille.

En 2023, le nombre de voyages a augmenté de **18,7 % par rapport à 2019, l'année de référence, et reste quasi identique à 2022.**

Nombre de voyages/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2022	
						En volume	En %	En volume	En %
PMR Aubagne	11 294	11 331	8 514	6 133	9 514	1780	18,7 %	-37	-0,33 %

### c. Le transport des élèves en situation de handicap

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

En 2023, le nombre de voyages a augmenté de 14,79 % par rapport à 2021, l'année de référence, et de **1,33 % par rapport à 2022**.

Nombre de voyages/ an	2023	2022	2021	2020	Écart 2023 vs 2021		Écart 2023 vs 2022	
					En volume	En %	En volume	En %
TESH	10 2714	10 1366	89 478	34 821*	+13 236	+14,79 %	+1 348	+1,33 %

\*2020 ne concerne que 4 mois d'activité

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

## 1.4.7. LE TRANSPORT SCOLAIRE

### a. Marseille, Allauch et Plan-de-Cuques

La RTM confie à sa filiale Transcool 13 l'exploitation des **services scolaires sur le secteur d'Allauch/Plan-de-Cuques**, mais également sur la commune de Marseille :

- les lignes scolaires BC4, BC5 et BC6 (**Desserte scolaire sur Allauch / Plan-de-Cuques**) :
  - Lycée Monte Cristo d'Allauch, au départ d'Allauch / Plan-de-Cuques
- les lignes scolaires S1 à S8 (**Desserte scolaire sur Marseille**) :
  - S1 Collège Vallon des Pins
  - S2 Collège Malraud La Rose
  - S3 Collège J Giono La Rose
  - S4 Lycée N Mandela 12e Fourragère
  - S5 Lycée J Perrin St Loup
  - S6 Lycée Monte Cristo Allauch au départ de la Treille
  - S7 Lycée Marseille Veyre Place Corderie
  - S8 Lycée Marseille Veyre Madrague Montredon

La filiale Transcool 13 exploite ces services scolaires avec 16 autocars standards récents et sous-traite le S8 au transporteur Azur Evasion (1 minicar).

L'année 2023 a été marquée par une forte augmentation de la fréquentation scolaire qui a nécessité la mise en place de nombreux doublages (sur les scolaires BC4 BC5 BC6 et S2) et un triplage (sur le scolaire S7).

### b. Aubagne

Le réseau des lignes de l'agglo comprend **13 circuits scolaires et 13 doublages scolaires de lignes régulières**, tous ouverts à l'ensemble du public, scolaire ou non scolaire :

- **circuits scolaires** : A B1 B2 C D E1 E2 J M O R S TESS
- **doublages scolaires de lignes régulières** : 3s 5s 8s 9s 10s 11s 12s 14s 18s 19s 20s 22s 23s

Cette activité est sous-traitée à un Groupement de transporteurs Suma/Sarlin dont le mandataire est Suma, hormis les doublages 18s 19s 20s 22s 23s exploités en partie par le bus à la demande.

La fréquentation scolaire, estimée via 2 campagnes de comptages manuels effectués par les conducteurs, affiche une **légère baisse de -4,55 % avec 258 599 voyageurs transportés en 2023.**

Plusieurs renforts d'offre ont été malgré tout mis en place à l'automne 2023 pour répondre à des surcharges régulières. Ces campagnes

permettent par ailleurs d'analyser les éventuels besoins d'ajustements d'offre afin de répondre aux besoins de la clientèle scolaire et répartir au mieux les moyens sur l'ensemble des établissements scolaires.

## 1.4.8. LE TRANSPORT MARITIME

L'ensemble du pôle maritime accueille en pleine saison (juillet-août) en moyenne 13 000 passagers par jour :

- le bateau Frioul/If : 6 400 voyageurs par jour sur les mois de juillet et août dans les deux sens,
- la navette : 3 600 voyageurs par jour,
- le ferry-boat : 3 000 voyageurs par jour.

### a. Le bateau

L'exploitation de la liaison maritime des îles du Frioul et celle 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, déjà 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 a transporté près de **530 000 passagers en 2023** effectuant 6 461 rotations.

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

- Vieux-Port <> Château d'If (20 minutes)  
2,45 miles nautiques (4,54 km)
- Château d'If <> Ile du Frioul (15 minutes)  
1 mile nautique (1,85 km)

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

- Edmond Dantès
- Chevalier Paul
- Henri-Jacques Espérandieu.



## b. La navette

347 421 passagers ont été transportés en 2023 soit 17 % de moins qu'en 2022. L'évolution est principalement due à la fermeture de la navette Pointe Rouge/Vieux-Port pour les Tests Events des JO du 7 au 16 juillet, et aussi à une mauvaise météo en juillet et août.

- La Pointe-Rouge : **167 497 passagers** pour 3699 traversées
- L'Estaque : **141 986 passagers** pour 3953 traversées
- Les Goudes : **37 938 passagers** pour 2065 traversées

L'exploitation est assurée par 4 navires d'une capacité de 123 personnes et 1 navire de 47 places pour la liaison des Goudes.

### Les lignes en exploitation :

- **Vieux-Port <> L'Estaque (35 min)**  
5,5 miles nautiques (10,19 km) durant 5 mois (de mai à septembre).
- **2 bateaux** : Ratonneau et San Antonio X

## c. Ferry-boat

295 000 passagers ont été transportés en 2023, une moyenne de 11 voyageurs par traversée, pour 27 901 traversées.

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

► **Saison basse** : samedi 29 avril au vendredi 30 juin et du lundi 4 septembre au dimanche 24 septembre

► **Saison haute** : samedi 1<sup>er</sup> juillet au dimanche 3 septembre

- **Vieux-Port <> Pointe-Rouge (35 min)**  
4,32 miles nautiques (8 km) durant 5 mois (de mai à septembre).

► **2 bateaux** : Pomègues et Planier

► **Saison basse** : samedi 29 avril au vendredi 30 juin et du lundi 4 septembre au dimanche 24 septembre

- **Saison haute** : samedi 1<sup>er</sup> juillet au dimanche 3 septembre  
Fermeture de la ligne pendant les Test Events des JO du vendredi 7 juillet au dimanche 16 juillet.

- **Pointe-Rouge <> Les Goudes (15 min)**

2,6 miles nautiques (4,82 km) durant 3 mois de juin à août

► **1 bateau** : Thalassa 7

- **Saison** : jeudi 27 mai au dimanche 3 septembre

• Le « **Ferry-Boat** » bateau électro solaire (navigue la majeure partie du temps) ;

• le « **César** », bateau « historique » à propulsion thermique (utilisé une semaine par mois).

Nombre de voyages/an	2023	2022	2021	2020	2019	Écart 2023 vs 2019		Écart 2023 vs 2021	
						En volume	En %	En volume	En %
Ferry-Boat	295 000	331 232	264 826	200 551	381 027	-86 000	-29 %	30 174	+10 %
Le bateau	530 000	545 122	467 973	357 021	487 580	42 420	+8 %	62 027	+12 %
La navette Pointe-Rouge	167 497	213 845	180 066	132 599	192 490	-24 993	-15 %	-12 569	-8 %
La navette Estaque	141 396	161 297	149 793	104 108	155 321	-13 825	-10 %	-8 397	-6 %
La navette Goudes	37 938	47 125	45 680	36 435	40 997	-3 059	-8 %	-7 742	-20 %
Total	1 171 831	1 298 621	1 108 338	830 714	1 257 415	-85 584	-7 %	63 493	+5 %



## 1.4.9. LES PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX ET GARES ROUTIÈRES

### a. Le Pôle d'Échanges Multimodal de Marseille Saint-Charles

En 2023, 211 205 mouvements d'autocars ont été réalisés en gare routière, soit une hausse de 3,6 % par rapport à 2022.

Le montant total de la billetterie gérée en 2023 est de **10,37 millions d'euros** dont 1,829 millions collectés sur les 3 DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), en hausse de 13 % par rapport à 2022.

Il est à noter que les recettes totales encaissées en 2023, sur l'ensemble des billetteries en vente sur la gare routière de Marseille représentent le record de recettes sur une année, depuis la reprise de la gare routière de Marseille Saint-Charles par la RTM en 2012.

Nombre de mouvements/an	2023	2022	2021	2020	Écart 2023 vs 2022	
					En volume	En %
Gare Routière Marseille Saint-Charles	211 205	203 837	184 008	156 450	<b>7 368</b>	<b>3,6 %</b>

#### Les nouveautés :

- L'installation d'écrans informatifs à proximité des guichets de la billetterie nationale et internationale, indiquant diverses informations (ouverture et fermeture, réseaux vendus, possibilité de faire passer des informations en continu).
- Le renouvellement de la Certification «AFNOR», sous la certification «PEM», pour la 6e année consécutive, seule gare routière en France à avoir cette certification.
- Le changement des terminaux de vente Métropolitains début août par des modèles MGS400, plus intuitifs, plus ergonomiques et mieux adaptés à l'offre des produits en boutique.
- Le déploiement de l'Open Payment sur les 2 lignes à plus forte fréquence Aix (50) et Aéroport (91) le 18 août 2023.
- **La billetterie Métropolitaine de la gare routière de Marseille se classe 1<sup>ère</sup> boutique métropolitaine** en nombres de transactions, avec 556 400 actes effectués en 2023.

## b. Le Pôle d'Échanges Multimodal de Martigues

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

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

L'année 2023 a vu une montée en puissance du Pôle d'Échanges Multimodal de Martigues « Danielle Casanova ».

- **Parking P+R**

- 1 228 véhicules sur l'année (vs 732 en 2022)
- Augmentation liée au succès des bornes de recharges électriques gratuites et à la nouvelle gamme tarifaire P+R de la Métropole

- **Boutique**

- 109 428 clients en 2023 (vs 39 616 en 2022)
- Forte augmentation des ventes liée à la mise en place d'une offre LeCar à tarif préférentiel sous condition d'utilisation du P+R
- **La boutique de Martigues a été classée en 1<sup>ère</sup> place lors des contrôles qualité effectués par la Métropole sur l'ensemble des boutiques métropolitaines avec un taux de 97,61 % de conformité**
- **Gare Routière avec une hausse des mouvements**
- Interurbains : 66 263 en 2023 (vs 65 716 en 2022)
- Urbains : 144 298 en 2023 (vs 141 672 en 2022)

## c. Le Pôle d'Échanges Multimodal de La Ciotat et la Boutique

La Filiale RTM Est Métropole exploite le Pôle d'Échanges de la Ciotat et la Boutique métropolitaine, tous deux situés sur le Port de la Ciotat.

**Le Pôle d'Échanges est emprunté par les lignes urbaines Ciotabus et les lignes LeCar :**

- Du lundi au samedi de 6h à 20h

**La Boutique est ouverte :**

- Du lundi au vendredi : 6h45 à 12h30 et 14h à 19h
- Samedi 8h45 à 12h30 et 14h30 à 18h
- En moyenne 2 500 personnes/mois (cf mars 2023)

## d. Le Pôle d'Échanges Multimodal de Marseille Saint-Antoine

La gestion du Pôle d'Échanges Multimodal de Saint-Antoine est confiée à la RTM par la Métropole Aix-Marseille Provence depuis novembre 2022.

Le Pôle d'Échanges Multimodal est situé en plein de cœur du quartier de Saint-Antoine, collé à la Gare SNCF, et à proximité d'un parking relais en libre accès.

Le Pôle d'Échanges Multimodal est composé de 3 quais (abris bus), d'un Algeco pour les conductrices et conducteurs, accessible à l'aide d'une carte personnelle remise par la RTM.

Depuis le mois d'août 2023, le PEM accueille une nouvelle compagnie Flixbus sur le quai n°2 qui opère 3 lignes.

**Le nombre de mouvements pour l'année 2023 s'élève à 7 114 pour la ligne 1, et 439 pour les lignes nationales et internationales exploitées par Flixbus.**



### e. La billetterie de la gare routière de l'aéroport Marseille Provence

La Métropole a confié la gestion de la billetterie de l'aéroport de Marignane à la RTM depuis le 1<sup>er</sup> juin 2022. La billetterie se compose de trois guichets ouverts 7 jours/ 7 toute l'année.

Le nombre des membres de l'équipe varie selon les saisons : 6 guichetiers plus 1 agent de maîtrise en période haute, c'est-à-dire du 1<sup>er</sup> mai au 31 octobre avec une amplitude d'ouverture de 7h à 22h, et 3 guichetiers plus 1 agent de maîtrise en période basse, du 1er novembre au 30 avril, avec une ouverture de 7h à 21h.

**La billetterie de l'aéroport a réalisé des recettes record pour l'année 2023, avec un chiffre d'affaires de 5 381 265 € y compris les recettes du**

distributeur automatique de titres de transport (DAT), **la progression est de 14,5 % par rapport à 2022** et plus de 23,8 % si on le compare avec 2019. Le résultat est d'autant plus remarquable qu'il est réalisé avec une équipe moins importante que celle du précédent prestataire.

Sur l'année 2023, la boutique de l'aéroport se classe 2<sup>e</sup> en nombre de transactions sur un classement établi par le service Marketing de la Métropole Aix Marseille Provence avec 350 998 transactions.

Il est à noter l'installation d'un 3<sup>e</sup> DAT courant octobre et l'arrivée de l'Open Payment depuis le 18 août 2023, en complément de la billetterie.

## 1.4.10. LES PARKINGS RELAIS (P+R)

PARKINGS	Nombre de places	Jours d'ouverture	Horaires d'exploitation
<b>Zone NORD</b>			
Gèze	630	Lundi au dimanche	4h30 - 20h
Bougainville	184	Lundi au dimanche	4h30 - 20h
<b>Zone NORD-EST</b>			
La Rose	800	Lundi au dimanche	4h30 - 20h
Frais Vallon	128	Lundi au dimanche	4h30 - 20h
Einstein	260	Lundi au vendredi	4h30 - 20h
Saint-Jérôme	88	Lundi au dimanche	4h 30 - 20h
<b>Zone CENTRE-EST</b>			
Fourragère	800	Rouvert depuis le 01/09/2023 Lundi au dimanche	4h30 - 20h
Louis Armand	91	Lundi au dimanche	4h30 - 20h
Saint Just	257	Lundi au dimanche	4h30 - 20h
<b>Zone SUD</b>			
Rond-Point Prado	393	Lundi au vendredi	6h 30 - 20h
Sainte-Marguerite Dromel	655	Lundi au Dimanche	4h30 - 20h Fermé
Teisseire-Dromel	110	Lundi au dimanche	4h30 - 20h
<b>TOTAL MARSEILLE</b>	<b>4 426</b>		
<b>HORS MARSEILLE</b>			
La Ciotat	250	Lundi au samedi	6h30 - 21h
Martigues	72	Lundi au samedi	7h -19h
<b>TOTAL HORS MARSEILLE</b>	<b>322</b>		
<b>CONVENTIONNÉS MARSEILLE</b>			
Blancarde	200	Lundi au dimanche	6h30 - 20h
Parc Chanot	300	Temporaire durant travaux SMR Drome Lundi au vendredi	6h - 19h
Timone	350	Lundi au dimanche	6h30 - 21h (8h - 21h le dim.)
Vallier	150	Lundi au dimanche	6h30 - 20h
<b>TOTAL</b>	<b>1 000</b>		

## a. Evolution générale

L'ensemble des parkings relais est exploité 7 jours/7 du lundi au dimanche de 4h30 à 20h s'agissant des parkings RTM et à partir de 6h30 pour les parkings conventionnés La Blancarde, Vallier jusqu'à 20h et La Timone jusqu'à 21h (à partir de 8h 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 lors d'évènements au stade (convention quadripartite).

L'année 2023 a été marquée par un événementiel important en milieu d'année, avec la Coupe du Monde de rugby, une série de grands concerts ainsi que la venue du Pape. Ceci avec la tenue, comme chaque année, de la Foire de Marseille et les différents matchs de l'OM en championnat ou Coupe d'Europe.

## b. Focus sur quelques P+R

### ZONE NORD

#### Gèze

Depuis l'achèvement des travaux d'amélioration en 2021, le P+R est en plein état de fonctionnement, mais son exploitation requiert toujours beaucoup plus d'énergie qu'il ne devrait du fait du niveau d'incivilités et de dégradations, de nombreux travaux toujours en cours (prolongation du tramway...) et du contexte global (vendeurs à la sauvette...) de ce quartier.

Il est probable que cette situation perdure jusqu'à l'achèvement complet de tous les travaux d'aménagement du quartier par l'EPA Euroméditerranée. À ce sujet, les travaux d'enfouissement des 2 premiers niveaux du P+R nécessités par la création du parvis et ayant fait l'objet d'études de sécurité incendie supplémentaires, seront lancés en 2024.

### ZONE NORD-EST

#### La Rose

Suite à sa rénovation complète de 2021 et dans la continuité de la remontée de la fréquentation à son plus niveau dès la fin 2022, l'attractivité du parking La Rose auprès de la clientèle ne s'est pas démenti en 2023, avec toujours un taux de remplissage de 100 % en semaine.

### ZONE CENTRE-EST

#### Fourragère

Le planning des travaux d'extension a été tenu, permettant la réouverture du parking rénové tant attendue dans cette zone. C'est le 1<sup>er</sup> septembre 2023, soit pour la rentrée scolaire, que 800 places au lieu des 485 précédemment ont pu être mises à la disposition de la clientèle.

#### Saint-Just

Parmi tous les parkings Saint-Just est celui qui continue de générer le plus de locations avec, cette année encore, 9 mises à disposition pour des évènements du Conseil Départemental 13.

### ZONE SUD

#### Sainte Marguerite Dromel et SMR Dromel :

Fin 2023, les travaux de construction du site de maintenance et de remisage du tramway sont conformes au planning prévisionnel. Dans ce cadre, la date d'ouverture à la clientèle du P+R inclus au sein de l'ouvrage en hyperstructure est maintenue à mi-2025.

#### Parc Chanot

Convention de mise à disposition de places. Comme prévu la convention entre la Métropole et la SAFIM de mise à disposition de places pour pallier la fermeture du parking Sainte-Marguerite Dromel a été prolongée en 2023. Suite à la fréquentation ne dépassant pas la centaine de places au maximum, la Métropole a pu ajuster à la baisse le prix de cette mise à disposition.

## c. Perspectives 2024

- 2023 ayant vu la relance de la consultation de la Métropole pour la construction du parking Boiseraie, l'attribution du marché et le début des travaux sont attendus pour l'année 2024.
- La création d'un parking relais au futur Pôle d'Echanges de La Gaye est toujours d'actualité (500 places extensibles à 1 000).
- À plus long terme, il est prévu la création du parking Pagnol à Saint-Loup.

## 1.5. PRINCIPAUX INVESTISSEMENTS 2023

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

En 2023, le niveau d'investissement de l'entreprise a atteint pour la troisième année consécutive **un niveau élevé proche des 100M€ (96,2M€)**. Ce chiffre peut être comparé à la moyenne annuelle des investissements sur la période 2011-2017, soit 39,8M€.

**Près de 30M€ (soit près de 31 % du total) ont été investis au seul titre de Neomma** (nouvel atelier métro, portes palières et station Saint-Charles).

Par ailleurs, 2023 a été l'année des premières échéances pour les futures rames de tramway : 15,7M€ ont ainsi été investis.

Au total, les investissements sur les bâtiments (yc Neomma) auront représenté 43M€ ; ceux relatifs aux matériels roulants totalisent 26M€.

Les investissements sur les infrastructures réseaux ferrés métro et tramway restent très significatifs, à 14,9M€ dont 5M€ au titre du maintien de la sécurité des process.

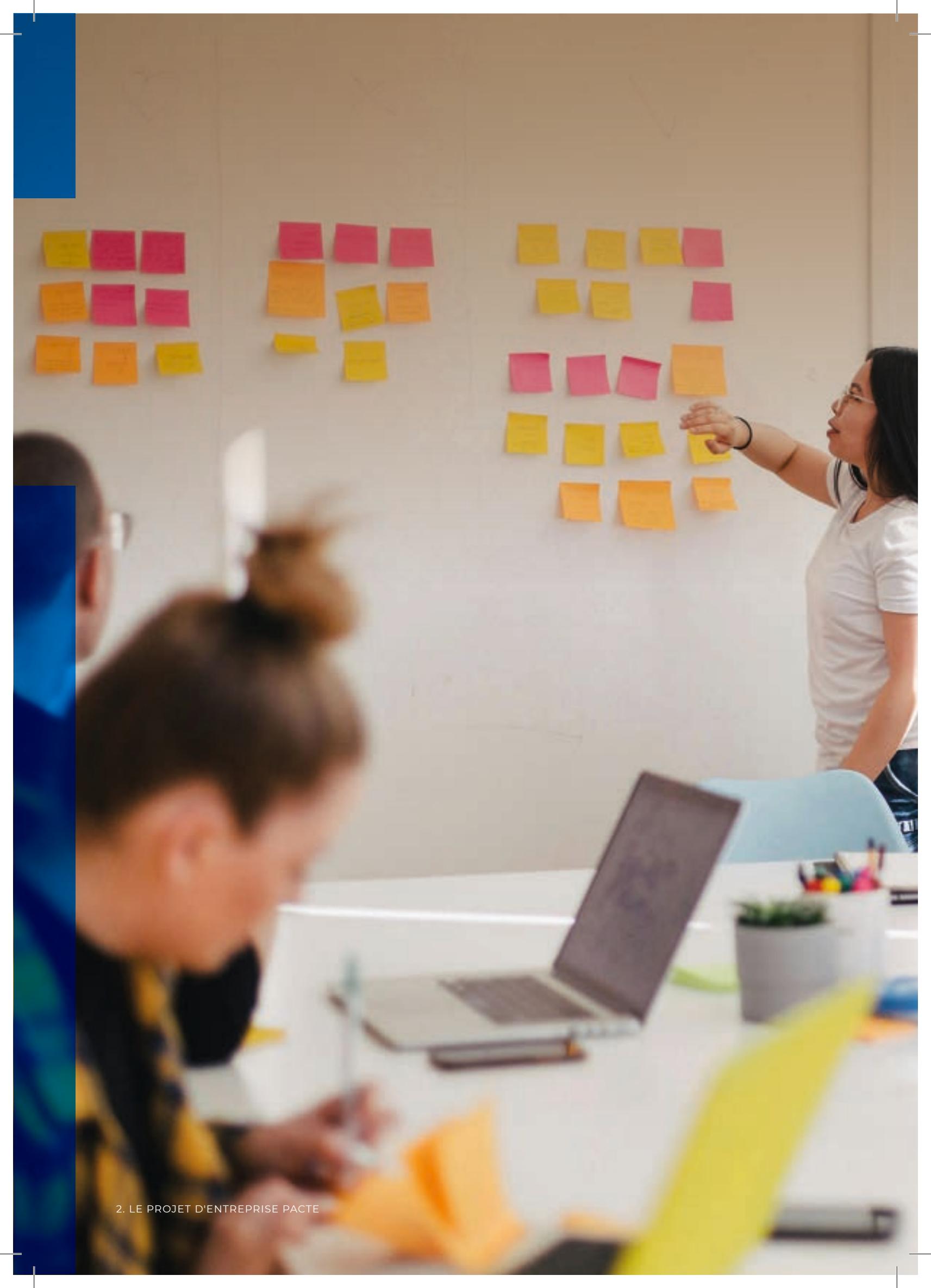
Dans le même temps, la RTM poursuit le remplacement de ses grands systèmes d'information (6M€).

Diverses autres opérations (dont celles pour améliorer la qualité du service apportée aux clients) représentent 6,3M€.

**Les principales opérations d'investissement sont les suivantes :**

- l'acquisition des nouvelles rames de tramway : 15,7M€,
- la station Saint-Charles : 15,4M€,
- les portes palières du futur métro : 9,1M€,
- la rénovation de l'atelier métro : 4,1M€,
- le remplacement et la grande révision des escaliers mécaniques : 4,6M€.





## **2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE**

A photograph showing three people in an office environment. A man with a beard and a dark t-shirt is seated at a desk, looking at a laptop screen. To his right, a woman with long dark hair is also looking at the screen. On the far left, the back of another person's head and shoulders are visible, wearing a white shirt. They appear to be in a collaborative workspace with multiple monitors and papers on the desks.

## 2.1. LE CONTEXTE

Le contrat d'obligations de service public passé entre la RTM et la Métropole est entré en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2011, il se poursuit jusqu'au 31 décembre 2025.

Dans les années à venir, des projets majeurs vont impacter le réseau de transport de Marseille et contribuer significativement à sa transformation, comme :

- **l'automatisation du métro** (augmentation de la capacité d'emport et diminution des intervalles),
- **la restructuration du réseau bus** (densité, amplitude, régularité, fréquence),
- **le doublement du réseau tramway,**
- **la bascule de la flotte bus au 100% électrique.**

Ces changements visent à améliorer l'attractivité de l'offre de transport et à encourager le transfert modal. D'ici 2030, toutes les formes de transport urbain seront intégralement décarbonées, positionnant ainsi la RTM Marseille en tant qu'acteur central de la transition énergétique du territoire.

Consciente des évolutions de son environnement et de ses obligations, la RTM a déjà entrepris sa propre mutation pour concrétiser son ambition de **devenir l'opérateur leader des mobilités métropolitaines** en :

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

Dans le cadre de cette stratégie, la RTM a engagé un projet d'entreprise ambitieux pour soutenir ses objectifs, le projet PACTE, développant des projets opérationnels autour de cinq axes stratégiques.



# P

Construire le groupe RTM comme un outil de **Performance globale** au service de toutes ses entités :

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

# T

Soutenir l'évolution des **Talents** et **potentiels humains**, acteurs des réalisations de la RTM

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

# A

Développer des **Approches innovantes** pour :

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

# E

Améliorer l'**Environnement de travail** au quotidien

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

# C

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

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

## 2.2. UNE AMBITION RÉAFFIRMÉE

Après un bilan 2022 positif, l'ambition de la RTM prend tout son sens et le projet PACTE est l'outil de sa concrétisation. Devenir l'opérateur leader des mobilités métropolitaines, à la fois transporteur, intégrateur de solutions de mobilité et acteur du développement du système de transport :

- en étant au niveau des meilleures pratiques sur les principaux indicateurs,
- en proposant une offre de service globale, servicielle et de transport, fondée sur un modèle unique associant exploitation et maîtrise d'ouvrage,
- en démontrant aux collaborateurs que la transformation est compatible avec le maintien des fondamentaux du cadre social existant.



## 2.3. LES GRANDES RÉALISATIONS DE 2023

### 2.3.1. LES 21 PROJETS

En 2023, la RTM aura relevé le défi de poursuivre sa transformation dans le cadre de son projet d'entreprise PACTE 2025, grâce à des projets qui accélèrent :

#### LA VISION CLIENT

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

- La station Saint-Charles est métamorphosée, lumineuse, fluidifiant la circulation, accessible. La station Joliette entame sa rénovation.
- Les premières installations de visiophones.
- La digitalisation des justificatifs et amélioration de la réactivité du back-office,
- Les effectifs métro se déploient progressivement sur le terrain.

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

- L'Open Payment impacte positivement l'expérience client.
- La 4G est déployée dans le métro, les services applis RTM sont disponibles : itinéraires, RTM Alerte, le temps de trajet devient plus utile.
- Le lancement de l'achat de la solution de Chatbot, assistant personnel virtuel.

##### Projet 3 : information voyageurs

- Le déploiement des itinéraires de régulation dans le SI TOPO : l'information voyageurs se met à jour automatiquement de manière « temps réel » et en embarqué.
- L'information temps réel est déployée sur les lignes de nuit.
- Un outil de supervision permet de fiabiliser l'info temps réel pour les voyageurs.

#### LA SÛRETÉ

##### Projet 4 : sécurité des voyageurs et la lutte contre la fraude

- Le réseau RTM est le plus sûr des 11 plus grands réseaux français. (source Ministère de l'Intérieur)
- La mise en œuvre des portillons anti-fraude nouvelle génération (nouvelle ligne de péage) dans le métro.
- La 4G dans le métro permet une disponibilité des appareils de contrôle et de verbalisation en tous points du réseau.

##### Projet 10 : transformation de la sûreté

- La diminution de la fraude mesurée effectivement en 2023 grâce à la refonte de l'organisation de la sûreté.
- L'augmentation des effectifs de contrôles et du GAP de 28 agents pour plus d'efficacité et de réactivité : +22% de voyageurs contrôlés en un an.
- La réalisation d'un audit de sécurisation des sites et d'un programme de travaux.
- Un parc modernisé de 5500 caméras équipant le réseau.

##### Projet 17 : harmonisation des procédures et règles communes au sein du groupe RTM - Sûreté et lutte contre la fraude

- Un projet clôturé avec succès, dont tous les objectifs ont été atteints avec la mise en place de plans de contrôles cohérents au niveau Groupe. En 2024, avec la nouvelle dimension de la RTM, des questions d'harmonisation des pratiques sont apparues. Par conséquent, le sujet de la politique métier de sûreté et de lutte contre la fraude a été rouvert dans le projet 10.



## LA QUALITÉ DE L'OFFRE

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

- Un nouveau réseau bus pouvant être déployé à partir de 2025 : bilan des concertations et des études d'adaptation du projet, analyse des impacts organisationnels.
- Le lancement du paramétrage du SELF HAS-TUS en vue d'une logistique individuelle du personnel de conduite facilitée et plus agile.
- La validation du projet de « manager de proximité » DTA.
- L'appel d'offres bus électriques intégrant les résultats de la Brique Elémentaire.

### Projet 6 : certification du réseau bus

- L'audit « point zéro » réalisé avec succès sur l'ensemble du périmètre Réseau bus métro et tramway.
- La tenue du projet dans les délais pour une certification en février 2024, soutenu par une animation managériale des indicateurs clés.

### Projet 9 : optimisation de l'activité métro

- L'arrivée de la première rame Neomma et la réalisation des premiers essais.
- La mise en service du poste de signalisation de La Rose : objectif n°1 tenu pour garantir les délais et la continuité de l'exploitation métro pendant les travaux.
- Le document de synthèse des évolutions prévisionnelles de l'activité métro sur les périmètres DMTR et DIFS est finalisé et la mise en œuvre opérationnelle est engagée.

## LA MAÎTRISE DES COÛTS

### Projet 7 : système de pilotage d'entreprise par les objectifs

- Les indicateurs clés du Tableau de bord PACTE sont déclinés par des indicateurs propres à chaque direction.
- Les indicateurs PACTE sont intégrés dans les engagements budgétaires pris par chaque direction.
- Un outil, le SID cube gestion, soutient la démarche.

### Projet 8 : gouvernance des investissements

- Les comités d'engagement sont tenus et le processus d'arbitrage a été mis en application permettant un portage partagé entre demandeurs et chargés de réalisation.
- Les directions s'approprient le processus qui permet d'analyser l'impact sur le fonctionnement et le retour sur investissement des projets.

### Projet 21 : réduction des coûts

- Dans le cadre du plan de sobriété énergétique, réduction de plus de 5M€ de la facture d'électricité par rapport au budget en optimisant les conditions d'achat et les consommations.
- Un parc de panneaux photovoltaïques de 2000 m<sup>2</sup>.
- Un prix au kilomètre qui a diminué de 25 %, en euros constants, depuis la première année d'exécution du contrat.

## AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

### Projet 11 : amélioration de la gestion des opérations de maintenance

- L'outil MAGIK (GMAO) est déployé à l'échelle du groupe pour les filiales et permet l'optimisation des plans de maintenance, des périodicités et une planification géographique des activités.
- Les tablettes, support à la digitalisation, sont en cours de déploiement.
- L'animation de la performance s'effectue au travers des démarches de certification ISO 9001 de la maintenance.

### Projet 12 : optimisation de la performance achat

- La finalisation des processus achats (de la définition du besoin au retour d'expérience utilisateur) permet de définir les leviers de performance économique.
- L'outil MAGIK intègre des fonctionnalités permettant l'optimisation de la chaîne d'achat et d'approvisionnement par une approche « coût global ».

### Projet 15 : modernisation de la GED

- 4 périmètres en production.
- 4 chantiers en phase de réalisation : enrôlement des marchés, diffusion des notes de direction, export automatisé des dossiers clients, prescriptions réglementaires métro.
- Le lancement de 3 chantiers supplémentaires et d'une nouvelle vague de recueil de besoins.

## LE COLLABORATEUR

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

- La dématérialisation des processus d'embauche et des contrats est mise en place.
- Le self-service Hastus pour la pose des congés payés est déployé.
- Le processus de gestion des dossiers disciplinaire a été revu et déployé.
- L'outil de dématérialisation des bulletins de paie (coffre-fort électronique) est sélectionné.

### Projet 14 : CAMPUS

- L'organisation et la structure de CAMPUS sont mises en place.
- Les projets essentiels, comme le nouveau programme de performance managériale, sont lancés ou en phase d'étude.
- CAMPUS héberge les formations Neomma, DSUR, et SSI et travaille avec les directions pour accompagner leurs projets (e-learning, CQP).
- La mise en visibilité s'effectue grâce à des partenariats avec des écoles et formations professionnelles

### Projet 16 : expérience collaborateur

- Un nouveau processus de parcours d'intégration pour tous les nouveaux collaborateurs, tous métiers et tous niveaux a été défini.
- Un POC (Proof Of Concept) a été réalisé pour la définition d'un nouvel espace digital du collaborateur avec une meilleure ergonomie.
- Le projet de refonte de l'intranet a été lancé.

## LA VISION GROUPE

### Projet 18 : réinterroger le rôle des activités d'expertise et de support siège vs filiales

- L'organisation cible lors de la reprise des lignes d'Aubagne se déploie.
- La politique métier avec la maintenance matériel roulant fait l'objet d'un premier déploiement.
- Les périmètres des fonctions support au niveau Groupe sont étendus.

### Projet 19 : développement du sentiment d'appartenance

- Le comité de direction se délocalise dans des filiales.
- Le plan d'actions et de communication est validé.
- Des séminaires conjoints entre les équipes RTM et RDT 13 en vue du rapprochement en fin d'année sont organisés.

### Projet 20 : Pôle Public

- L'intégration complète du réseau des lignes de l'agglo (Aubagne) est réussie.
- L'intégration des activités de la RDT 13 au sein du Groupe RTM est validée.

## 2.3.2. LE TABLEAU DE BORD

### NOTRE ÉCONOMIE

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES 2023	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D'Actions
Coût au km produit	€/km	8,40	8,55	8,56*	* Hors impact énergie Impact énergie +0,37€/km soit un coût au km de 8,93 €/km
Endettement	ans	Inférieur à 7 ans	Inférieur à 7 ans	3,9	indicateur qui reste très favorable
Investissements (cumulés depuis 2018)	k€	835 000	576 600	541 012	Nouvel échéancier : hors rames TW, yc DDF retard <à 10% sur objectif 2023 (dépassement prévu sur 2 prochaines années)

### NOS CLIENTS

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES 2023	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D'Actions
Satisfaction	BUS	80%	80%	78%	Le réseau urbain Marseille devient le 1 <sup>er</sup> réseau de France à se voir décerner la certification NF Service Gamme Réseau
	METRO	92%	92%	87%	
	TRAMWAY	95%	95%	95%	
Validations (base interressement)	Mval	185	151	146,5	+6,4% /à 2022 -3% /objectif PACTE de la période
Chiffre d'affaires (base budget)	m€	100	90,6	92,5	Progression sur la 2 <sup>e</sup> partie de l'année
Production kilométrique	km	31 000 000	28 000 000	27 300 000	-2,5% : année 2023 fortement perturbée par les mouvements sociaux dont réforme des retraites et émeutes urbaines
Offre faibles émissions	%	55%	53%	54%	+75 bus élec sur l'urbain marseille dès début 2025
Fraude	%	15%	18,5%	NC	En attente de résultat de l'enquête 2023 1,7M de contrôles répressifs en 2023 (+20%/2022)
Sécurité	BUS Nb/10 000 km	0,64	0,66	0,79	Une dégradation importante des résultats en particulier sur la 2 <sup>e</sup> moitié de l'année
	METRO Nb/10 000 km	0,45	0,46	0,63	Une tendance haussière qui se confirme avec un impact important des intrusions
	TRAMWAY Nb/10 000 km	0,55	0,58	0,52	Baisse sur le début d'année, stabilisation sur fin d'année, de beaux progrès dans la maîtrise du nombre d'événements

## NOS ÉQUIPES

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS INTERMÉDIAIRES 2023	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D'ACTIONS
Engagement des salariés	% «aux attentes et +»	90%	90%	NC	En attente de clôture de la campagne des entretiens pour l'année 2023
Satisfaction des salariés	x/5	4 sur 5	3,5 sur 5	3,26	1480 répondants (45,20%) 5 axes de travail prioritaires identifiés
Absentéisme	%	6%	6,64%	10,37%	Taux stable à un niveau élevé dont 7,45% pour cause de maladie et 1,97% pour cause d'accident du travail/trajet
Attractivité	Nb de candidats par poste	25	23	22	Une forte progression du résultat en fin d'année 2023 qui permet de se rapprocher de l'objectif, grâce aux actions visibles de développement de la marque employeur
Mobilité interne	%	70%	70%	54%	Un résultat en progrès, de nombreux recrutements portent sur des postes d'entrée (conducteurs, opérateurs, vérificateurs)



# **3. DONNÉES SOCIALES**



## 3.1. LES EFFECTIFS

### 3.1.1. TABLEAU DES EFFECTIFS AU 31.12.2023

	TOUS LES CONTRATS	FEMME	HOMME	TOTAL
EXÉCUTION	Mouvement	268	2017	2285
	Technique	2	277	279
	Technicien et dessinateur	1		1
	Administratif	60	42	102
<b>TOTAL</b>		<b>331</b>	<b>2 336</b>	<b>2 667</b>
MAÎTRISE	Mouvement	48	401	449
	Technique	25	212	237
	Technicien et dessinateur	1	58	59
	Administratif	117	62	179
<b>TOTAL</b>		<b>191</b>	<b>733</b>	<b>924</b>
CADRE	Cadre	22	53	75
	<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>53</b>	<b>75</b>
	<b>TOTAL AGENTS (hors filiales)</b> dont 1699 conducteurs	<b>544</b>	<b>3 122</b>	<b>3 666</b>

### 3.1.2. TURN-OVER ET ANCIENNETÉ

- 244 agents ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2023.
- 195 agents en CDI ont quitté la RTM, dont 80 départs à la retraite, 54 licenciements (dont 47 pour inaptitude), 40 démissions, 8 fins de période d'essai, 5 ruptures conventionnelles, 3 mutations et 5 décès.
- L'ancienneté moyenne est de **13 ans et 11 mois**.



### 3.1.3. TAUX D'ABSENTÉISME

Le taux d'absentéisme global de l'entreprise amorce un léger fléchissement : 10,37 % cumulé au 31 décembre 2023 pour un taux de 10,71 % cumulé au 31 décembre 2022.

Les taux d'absentéisme des directions Tramway, Autobus et Métro sont les suivants :

	2023	2022	2021
Tramway et bus	12,24 %	12,37 %	12,39 %
Métro	9,00 %	9,66 %	8,37 %

## 3.2. POLITIQUE RH

### 3.2.1. PLAN DE RECRUTEMENT

#### a. La gestion des parcours

L'année 2023 a vu la mise en place du chantier de refonte du référentiel des emplois et des compétences de la RTM. Ce référentiel s'articule autour de :

- 8 grandes familles et 30 sous familles qui constituent des espaces métier cohérents ;
- 100 Emplois Repères qui permettent d'affiner et de regrouper des postes aux missions et aux compétences similaires.

Pour chaque Emploi Repère, les finalités et les responsabilités ont été décrites, ainsi que le référentiel de compétences clés qui permettent de délivrer les missions attendues.

Les objectifs de cette cartographie sont :

- de donner de la visibilité à tous les salariés sur les possibilités de mobilité interne ;
- d'identifier et de mettre en place des parcours d'intégration et de développement des compétences, en lien avec le CAMPUS de la RTM ;
- de faciliter le recrutement par la compréhension de l'organisation et la clarification du besoin en compétences.

In fine, la cartographie permet d'organiser de façon visible et avec plus d'efficacité les mobilités et le développement des compétences.

L'année 2024 verra l'aboutissement de la cartographie avec sa mise à disposition auprès des managers.

#### b. Le recrutement

L'activité recrutement a plus que doublé (+135 %) en deux ans, ce qui a été rendu possible par la mobilisation de moyens humains accompagnés d'actions spécifiques telles que :

- Une campagne de communication Marque Employeur multi-métiers d'envergure (spots publicitaires en radios et plateformes audio digitales, sponsorisation sur les réseaux sociaux, campagne d'affichage sur tout Marseille, supports embarqués sur le réseau RTM, total covering du tramway, personnalisation des messages girouettes de tout le parc bus du groupe RTM...) et l'organisation de deux journées « Bus Tour » à Marseille.
- Des actions sur les réseaux sociaux notamment pour communiquer sur les besoins de la Régie en conducteurs bus, opérateurs métro futurs wattmen.
- Une présence dans les salons et les forums emploi : reconduction du Summer festival, Journée départementale de l'emploi, forums Pôle emploi... De plus, afin de déployer davantage sa Marque Employeur auprès des cibles candidats d'expertises techniques et d'ingénierie, la RTM était présente pour la première année au Salon Focéen ainsi qu'au Forum Polytech.

Les efforts autour des partenariats se sont poursuivis. Grâce au partenariat avec Pôle Emploi signé en 2022, la RTM était présente sur trois événements spécifiques autour du métier de la conduite de transport.

Surtout, le dispositif AFPR a permis le financement de 48 permis D+FIMO suivis de l'embauche en CDD au sein de la DTA.

Un partenariat a été initié avec Nes&Cités, aboutissant sur la présence de la RTM à trois forums emplois à destination des personnes éloignées de l'emploi.

Les opérations ont permis notamment l'embauche de **174 conducteurs de bus en CDD** (**contre 130 en 2022**) et de poursuivre les embauches dans les métiers de la sûreté par **28 vérificateurs et agents GAP**. Un programme pour soutenir les besoins de l'exploitation métro a été mis en place avec l'embauche en CDI de 24

opérateurs de rames qui basculeront Wattmen après Neomma. Cette opération sera réitérée en 2024.

Ce sont au total 474 recrutements externes qui ont été réalisés en 2023 !

### 3.2.2. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

#### En 2023, le Campus RTM a été créé.

L'habilitation à assurer la formation FCO délivrée par la DREAL a été renouvelée pour les cinq prochaines années.

L'audit qualité QUALIOPI a permis de prolonger l'agrément avant l'audit de renouvellement qui se déroulera en septembre 2024.

En plus de la gestion habituelle du plan de formation, **l'année 2023 a permis de lancer de nombreux chantiers de formation** qui se mettront en activité en 2024 :

- les marchés de formation pour la Direction de la Sûreté et pour le nouveau programme d'accompagnement managérial ;
- le déploiement d'un outil en e-learning pour accompagner les programmes de formation, et assurer la diffusion de nouveaux contenus ;
- la préparation du cahier des charges nécessaire pour la mise en place d'un site CAMPUS, vitrine interne et externe de la formation à la RTM ;
- le déploiement d'un pool de formateurs occasionnels au sein de la Direction de la Sûreté pour la réalisation des formations initiales des agents vérificateurs et du GAP, formation sur les systèmes de sécurité incendie des parkings relais, formation aux rupteurs ;

- la construction d'une réponse au cahier des charges pour assurer en interne la formation certifiante de branche du CQP conducteur de tramway ;
- la participation au groupe de travail piloté par l'UTP (Union des Transports Publics) pour la construction d'une formation de technicien de maintenance bus et car sur la base d'une expérimentation lancée par la RTM d'un 1<sup>er</sup> groupe de contrat de professionnalisation ;
- la consolidation du plan de formation pour les agents de la voie et lancement d'un projet d'accompagnement à la formation interne pour les engins de traction.

**Le Plan de Développement des Compétences 2023 totalise plus de 100 000 heures** (y compris contrat de professionnalisation et CPF de transition professionnelle).

L'année 2024 permettra de poursuivre la montée en charge du Campus et le déploiement de projets innovants, particulièrement digitaux.

### **3.2.3. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**

**En 2023, la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales a déployé un baromètre Qualité de Vie au Travail auprès de tous les collaborateurs.**

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

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

Parce que performance et qualité de vie au travail sont indissociables, le but de cette démarche est d'élaborer des actions d'amélioration de l'organisation du travail adaptées et durables.

La démarche sera poursuivie en 2024 dans une dynamique d'amélioration continue.

Dans la continuité des actions de promotion de l'hygiène de vie et de prévention des usages à risque déployées en 2022, l'année 2023 est celle du **lancement de la campagne Tolérance zéro sur les drogues et l'alcool au travail**. Parce que le respect de ces règles est crucial pour maintenir un environnement de travail sûr, la RTM a déployé des contrôles drogues et alcool aléatoires.

Les objectifs sont de rappeler ces règles, sensibiliser les collaborateurs aux dangers des substances, responsabiliser et proposer à ceux qui le souhaitent la possibilité de se faire aider par l'équipe Santé et Qualité de Vie au Travail.

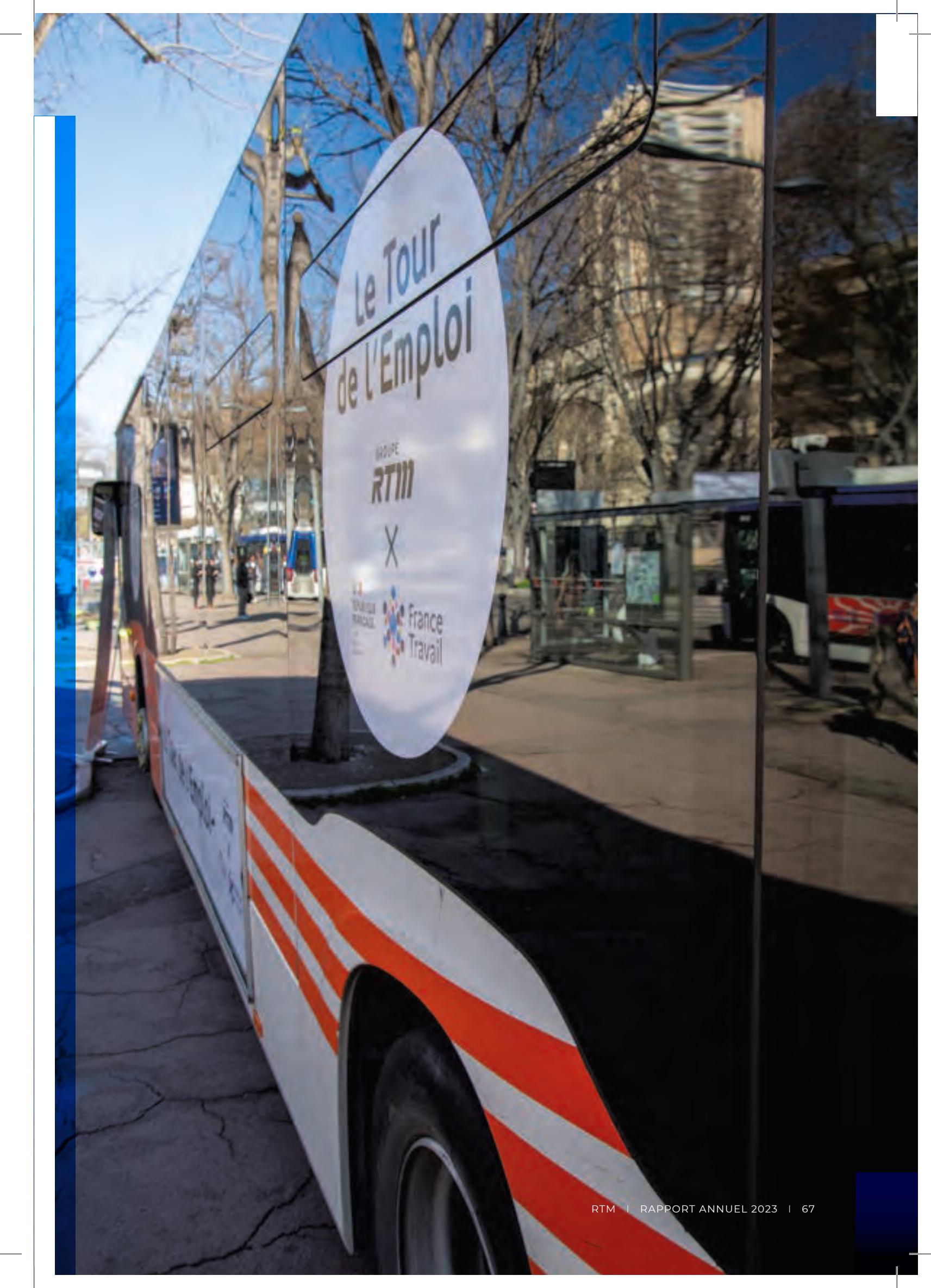
### **3.2.4. DIALOGUE SOCIAL**

**L'année 2023 a été marquée par l'organisation d'élections professionnelles, celle des administrateurs représentant le personnel et celle du CSE.** Pour la 1<sup>re</sup> fois, les élections se sont déroulées en votes 100 % électroniques, permettant ainsi à tous les salariés de voter à distance.

Seule la revoyure de l'accord NAO 2022-2023 a été signée en 2023, à l'unanimité. L'accord NAO 2022-2023 prévoyait que la Direction et les Organisations Syndicales devaient se rencontrer courant juillet 2023 pour examiner l'impact de l'inflation sur les mesures salariales contenues dans l'accord. Suite à ces rencontres, il a été convenu, par avenant signé le 10 juillet :

- d'avancer au 1<sup>er</sup> juillet l'augmentation de 2 % de la valeur du point prévue au 1<sup>er</sup> septembre, et d'augmenter de 3 % supplémentaires la valeur du point au 1<sup>er</sup> juillet, soit une augmentation totale de 5 %.
- d'augmenter ensuite de 1 % supplémentaire la valeur du point au 1<sup>er</sup> septembre, portant la valeur du point à 11,08 €.

Sur le plan du dialogue social, en dehors des élections et de la négociation de l'avenant NAO, 44 Demandes de Concertations Immédiates (DCI) ont été déposées (contre 49 en 2022), 15 d'entre elles ont fait l'objet d'un préavis de grève (contre 18 en 2022), entraînant 7419 journées d'arrêt de travail.



le TOUR  
de l'Emploi

GROUPE  
RTM



France  
Travail



# 4. DONNÉES TECHNIQUES



## 4.1. LA GESTION DU PARC VÉHICULES ET LES ÉQUIPEMENTS

L'année 2023 fut marquée par 3 facteurs importants liés à la transition énergétique :

- la revue de conception des rames de tramway nécessaires à l'exploitation prochaine du prolongement de la ligne T3,
- l'arrivée de la première rame de métro Neomma,
- le lancement de l'appel d'offres pour la première phase d'acquisition de bus électriques.

### 4.1.1. PARC BUS

#### a. Marseille

##### Renouvellement du Parc bus

Suite aux conclusions du projet Brique Elémentaire (BE2M) dont l'enjeu était de faire fonctionner entre eux 15 bus électriques de 4 marques différentes avec 17 chargeurs de 3 marques différentes dans toutes les configurations possibles, la RTM a lancé un appel d'offres pour le renouvellement du parc bus dans le cadre du plan d'électromobilité.

C'est la société IVECO France qui a remporté, fin 2023, le marché de fourniture de 195 autobus électriques. Les livraisons des GX 337 ELEC se dérouleront sur trois ans jusqu'en 2027. Un premier lot de 35 unités est attendu fin d'année 2024.

	2022		2023	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années
Autobus standards (thermiques)	428	6,1	429	7,1
Autobus standards (électriques)	18	2,82	21	3,38
Autobus articulés	93	8,2	93	9,2
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	75	3,5	75	4,5
Minibus (moins de 30 places)	11	7,2	11	8,2
<b>TOTAL</b>	<b>625</b>	<b>6,0</b>	<b>629</b>	<b>6,8</b>
Autocars	11	1	17	1,5
PMR	33	5,6	35	5,7

## 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** : 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.
- **15 bus électriques « Brique Élémentaire »** avec des configurations différentes qui intègrent :
  - système AVAS (émission d'un son artificiel à faible allure)
  - système de détection d'angles morts
  - système de vision 360°
  - assistance au freinage
  - rétrovision caméras
  - direction assistée intelligente
  - détection piétons

## TAD PMR

Le parc de Mobi Métropole se renouvelle avec l'acquisition de 18 Peugeot BOXER thermiques en 2022 et l'acquisition de 14 véhicules de type Citroën E-JUMPY fin 2023/début 2024. Ces 14 véhicules se divisent en 10 véhicules 9 places PMR et 4 véhicules 1 UFR. Les premières livraisons sont attendues pour février 2024.

## b. Allauch et Plan de Cuques

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

- Lignes 142, 142J, 143, 143J, 144, 145
- Parc : **22 autobus dont la moyenne d'âge était de 5 ans** en 2023

## Réseau Bus des Collines

Sur les communes d'Allauch et Plan de Cuques, RTM Est Métropole exploite le réseau urbain Bus des Collines :

- Lignes Régulières BC1, BC2, BC3
- Parc : **3 mini cars (33 places) remplacés en 2023 par 3 Midibus GX77.**
- TAD (Transport à la demande) :
  - Parc : **1 mini car (33 places)** mutualisé en heures de pointe avec les lignes régulières
  - L'âge moyen de ces véhicules est de **5 ans**.

	2022		2023	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Minicar 33 places	4	4	1	5
Bus moyen Midibus 80 places	0	0	3	5
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

## Services Scolaires exploités par Transcool

La filiale Transcool exploite différents services scolaires sur le secteur d'Allauch / Plan de Cuques mais également sur la commune de Marseille :

- Les lignes scolaires **BC4, BC5 et BC6**
- Les lignes scolaires **S1 à S8**

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

	2022		2023	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autocars standards 59 places	16	1,5	16	2,5
Minicar 38 places	1	1,5	1	2,5
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>	<b>1,5</b>	<b>17</b>	<b>2,5</b>

## c. La Ciotat et Gémenos

Le parc de la filiale RTM Est Métropole comprend à la fois le parc affecté au réseau Ciotabus à La Ciotat et celui du Bus des Cigales à Gémenos.

Le réseau du Bus des Cigales est composé de :

- **un bus de capacité moyenne 80 places** pour la desserte régulière

- **un minibus 22 places** pour le transport à la demande

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

	2022		2023	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen du parc en années
Autocars standards	3	5,85	3	6,85
Autobus standards	2	13,84	2	14,84
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	25	5,94	25	6,94
Minibus (moins de 30 places)	3	6,71	3	7,71
Bus à impériale	1	4,6	1	5,6
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>7,39</b>	<b>34</b>	<b>8,39</b>

## d. Martigues

Le parc bénéficie désormais d'un **système billettique opérationnel** et d'un **système SAE Navineo** qui fait encore l'objet de tests. L'année 2023 a vu également l'arrivée de l'**Open Payment** en décembre (ensemble du parc équipé).

	2022		2023	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autobus standards	5	7	5	8,04
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	23	6,91	23	7,91
Minibus (moins de 30 places)	16	7,82	16	8,82
Moyen long (80 places)	17	10,81	17	11,81
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>8,24</b>	<b>61</b>	<b>9,24</b>



## e. Aubagne

La filiale de la RTM, Transports du Pays de l'Étoile (TPE), qui assurait depuis 2017 l'exploitation et la maintenance du tramway d'Aubagne, exploite depuis le 1er janvier 2023, la totalité de l'activité du réseau des lignes de l'agglomération.

L'année 2023 a été marquée par la mise en place de la nouvelle organisation entre la filiale TPE et les directions métiers du Groupe, en particulier la Direction du Matériel Roulant et la Direction des Installations Fixes et Systèmes.

L'installation, au cours du 2e semestre 2023, du nouveau SAE Navineo fourni par la Métropole sur l'ensemble du parc du réseau, y compris les cars scolaires de la sous-traitance, a été l'occasion de mettre à profit cette nouvelle coopération.

**Sur les 87 véhicules du parc affectés au réseau Lignes de l'agglo, la majorité des véhicules est dotée d'équipements embarqués améliorant le confort et le service rendu aux clients :**

- annonces sonores et vocales : 79 véhicules ;
- écrans TFT : 31 véhicules ;
- Wi-Fi : 8 rames de tramway ;
- vidéo-surveillance : 60 véhicules ;
- système de comptages voyageurs : 58 véhicules.

	2022		2023	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen du parc en années
Tramway	8	8,92	8	9,92
Autocars standards			1	1,49
Autocars standards scolaires			26	5,28
Autocars standards GNV			11	3,06
Moyens cars scolaires			6	3,28
Autobus standards			2	10,4
Autobus standards GNV			10	3,39
Minibus (moins de 30 places)			13	3,69
Moyens longs (80 places)			10	4,44
<b>TOTAL</b>			<b>87</b>	<b>4,81</b>

## 4.1.2. MÉTRO

### Renouvellement des rames de métro

Dans le cadre du projet Neomma de renouvellement des rames de métro, la première rame ALS-TOM est arrivée fin juillet 2023 sur le site RTM.

Après une période d'assemblage, la rame est en cours de test depuis l'automne 2023 par les équipes ALSTOM.

Fin avril 2024, une seconde rame Neomma arrivera sur le site de la RTM et la rame actuellement en essais retournera chez ASLTONM courant juin 2024 pour des mises à jour.

	2022		2023	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années
Métro (en nombre de rames)	35	38,1	35	39,1

## 4.1.3. TRAMWAY

### a. Marseille

#### Renouvellement des rames de tramway

Dans le cadre de l'extension Nord-Sud du tramway, le projet d'acquisition des nouvelles rames CAF suit son cours avec une validation de la revue de conception fin 2023 entre le constructeur et la RTM, permettant de déclencher la phase de fabrication des premières rames. Les deux premières rames sont attendues pour le printemps 2025.

À noter que le projet de Grande Révision mi-vie des rames Flexity a démarré en 2023 par une phase d'analyse et de benchmark. L'écriture du marché à lancer interviendra début 2024.

	2022		2023	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames)	32	13,3	32	14,3



## b. Aubagne

L'équipe de maintenance tramway du réseau des Lignes de l'agglo a mené différentes maintenances préventives tout au long de l'année 2023 tout en pilotant des dossiers techniques et la poursuite de la formation des mainteneurs :

- Maintenance préventive/Suivi des Process :
  - l'audit maintenance STRMTG (Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) en juin 2023, s'est passé avec succès.

- Projets/Dossiers Techniques :
  - la mise en place d'une fosse anti-intrusion ;
  - la rédaction des Marchés Techniques ;
  - la mise en place du nouveau SAE avec gestion des essais, des formations, de la mise en place de la Ligne pilote, câblage...
- Formation :
  - la formation technique voie (soudure + maintenance) ;
  - l'exercice pompier le 9 février sur la machine à laver.

	2022		2023	
	Nb véhicules appartenant à AMPM	Âge moyen en années	Nb véhicules appartenant à AMPM	Âge moyen en années
Tramway (en nombre de rames)	8	8,92	8	9,92

## 4.2. LES MOYENNES DE VITESSES COMMERCIALES PAR MODE

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

Modes	2022	2023
Bus	17,2	<b>17,2</b>
BHNS	18,5	<b>18,8</b>
Metro	31,3	<b>31,3</b>
Tramway	15,2	<b>15,2</b>



## 4.3. LES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE DE TRANSPORT

### 4.3.1. PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DU RÉSEAU MISES EN ŒUVRE EN 2023

L'année 2023 a été marquée par plusieurs événements importants :

- la reprise de l'exploitation du réseau Lignes de l'agglo ;
- la mise en service d'un TAD dynamique à Ensuès-la-Redonne et au Rove ;
- la refonte de l'offre des lignes 19 et 83 en période estivale, avec plus de bus articulés ;

- la réouverture du parking-relais de la Fourragère étendu à 800 places ;
- la création d'une ligne 97JET directe Hôpital Nord/Canebière Bourse ;
- la fermeture du métro à 22h du lundi au jeudi durant les travaux et essais Neomma.

Date	Lignes - services	Description de l'évolution d'offre
1 <sup>er</sup> janv.	Réseau Lignes de l'Agglo	Reprise de l'exploitation du réseau Lignes de l'Agglo d'Aubagne et des communes environnantes par le groupe RTM (filiale TPE)
2 janv. - 30 juin	Station Saint-Charles	Fermeture de l'accès Gare SNCF de la station Saint-Charles pendant environ 6 mois, création d'une navette d'assistance
9 janv.	B1-19-41-54-521-518-540	Adaptation des itinéraires aux travaux du tramway Place Castellane (passage par le cours Lieutaud au lieu des rues de Rome et d'Italie)
14 janv.	36-36B	Rétablissement de l'itinéraire de référence de la ligne le samedi (itinéraire exceptionnel de la ligne seulement le dimanche désormais)
17 janv. - 26 mai	Station Vieux-Port	Fermeture de l'accès Quai des Belges de la station Vieux-Port pendant environ 3 mois pour le renouvellement des escaliers mécaniques
27 févr.	TAD Ensuès-Le Rove	Mise en service d'un Transport à la Demande (TAD) dynamique à Ensuès-la-Redonne et au Rove en remplacement des lignes C6 et C7
27 mai	19	Refonte de l'offre afin d'exploiter la ligne 19B avec 100 % de bus articulés (8 TGB) de fin mai à fin août
27 mai	83	Refonte de l'offre afin d'exploiter la ligne 83 avec 50 % de bus articulés (8 TGB) de fin mai à fin août
3 juil. - 8 sept.	Station Joliette	Fermeture du quai Joliette en direction de Sainte-Marguerite Dromel pour rénover la station
25 juil. - 20 août	T1	Fermeture du tunnel Noailles pour travaux, service partiel entre Eugène Pierre et Les Caillols
1 <sup>er</sup> sept.	P+R La Fourragère	Réouverture du parking étendu à 800 places
4 sept.	97JET	Création d'une desserte directe Hôpital Nord/Canebière Bourse toutes les 30 minutes, de 12h30 à 18h30, du lundi au vendredi, de septembre à juin
4 sept.	S2-S7-BC4-BC5-BC6	Renfort des moyens sur certains départs (injection de 5 autocars pour effectuer les doublages des départs les plus chargés)
23 oct. - ...	M1-M2	Fermeture du métro à 22h (derniers départs à 21h30) du lundi au jeudi pendant plusieurs années pour les essais Neomma
6 nov.	20	Début de service de la ligne avancé à 6h30 (premier départ à 6h55 aujourd'hui)
14 nov. - 9 févr.	Station Joliette	Fermeture du quai Joliette en direction de Gèze pour rénover la station

## 4.3.2. ÉTUDES D'OFFRE ET D'AMÉNAGEMENT MENÉES EN 2023

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

Depuis 2020, le Pôle Études de la RTM collabore étroitement avec la Métropole au travers d'une équipe projet RTM/AMP dédiée à la restructuration complète du réseau bus Marseille.

L'**objectif est de créer un réseau plus adapté aux besoins des citoyens**, et aussi plus performant, pour permettre notamment d'**augmenter significativement la fréquentation** des transports en commun.

Au total, les équipes participent à quatre groupes de travail différents (offre, aménagements de voirie, aménagement des arrêts, communication) hebdomadaires pour la plupart. L'année 2023 a permis de poursuivre les études sur les points suivants :

- **Offre de transport** : groupe de travail hebdomadaire pour analyser les résultats de la concertation publique, adapter le projet sur une trentaine de lignes puis élaborer une nouvelle stratégie de déploiement phasé à la demande des élus.

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

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

- **Évolutions des lignes existantes** : études d'optimisation de l'offre des lignes 19 et 83 en période estivale, de création de la ligne 97JET, de renfort de la ligne 35T...

- **Aménagements de voirie** : groupe de travail hebdomadaire pour étudier la faisabilité de plus de 50 aménagements nécessaires à l'exploitation des nouvelles lignes.
- **Aménagements des arrêts** : définition des topologies des 90 futures lignes et des impacts sur les points d'arrêts existants, groupe de travail hebdomadaire pour étudier la faisabilité des plus de 700 nouveaux arrêts de bus nécessaires dans le nouveau réseau.
- **Concertation/Communication** : participation active à la concertation publique en soutien de la Métropole, mise en œuvre des adaptations d'offre, d'itinéraires et de numérotation sur la carte interactive du nouveau réseau.
- **Mise en œuvre opérationnelle** : pilotage interne du projet, modélisation des impacts sur les moyens humains et matériels nécessaires au nouveau réseau, organisation d'essais sur les nouveaux itinéraires...

- **Bus relais métro** : étude en vue de la création de lignes régulières de bus relais durant les travaux Neomma en soirée.
- **Refonte du réseau Ciotabus** : participation aux études de restructuration des lignes de La Ciotat et Ceyreste.

### c. Les études de projets d'infrastructure

La RTM participe aux études de conception des futures infrastructures, menées par la Métropole pour construire les transports de demain, en apportant son expertise et ses ressources sur les aménagements et plans. Voici les différentes études auxquelles la RTM a contribué en 2023 :

- **Tramway Nord / Sud Phase 1** : contribution à la fin des études de conception, coordination des travaux et des impacts sur le réseau de bus existant.
- **Tramway Nord / Sud Phase 2** : participation au concours de maîtrise d'œuvre.
- **Tramway 4 Septembre** : participation aux études préliminaires.
- **BHNS B4** : contribution à la fin des études de conception, coordination des travaux et des impacts sur le réseau de bus existant.
- **Lignes structurantes** : participation aux études opérationnelles des lignes 15/18/31/32, adaptation de la ligne 83 pour une exploitation en bus articulés.
- **Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM)** : contribution aux études de faisabilité et à l'élaboration des programmes des PEM de Frais Vallon et d'Arenc.

### d. Les études de projets d'aménagements urbains

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



## 4.4. LES PROJETS TECHNIQUES ET D'INFRASTRUCTURE

### 4.4.1. NEOMMA : UN PROJET STRATÉGIQUE

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

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

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

Le coût d'acquisition et d'installation des façades de quai est intégralement porté par la RTM et confié à la Métropole dans le cadre d'une convention de transfert provisoire de maîtrise d'ouvrage (avenant 9).

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

L'année 2023 aura vu des évènements majeurs, avec une implication importante de la RTM en appui de la Métropole. La mise en service du poste de signalisation de La Rose depuis juillet 2023 a maintenant été appréhendée par les équipes de maintenance et d'exploitation de la RTM.

Également, la livraison du 1<sup>er</sup> train à l'été 2023 a permis aux équipes techniques de se roder et se préparer aux futures livraisons qui vont s'accélérer. Trois rames sont ainsi prévues en 2024.

L'entreprise s'est organisée pour gérer la coactivité fine entre les projets de la RTM, la maintenance et les travaux des entreprises Neomma, de manière à permettre à la fois de garantir des interventions en sécurité et de répondre aux demandes de l'opération Neomma. Avec une recrudescence des essais sur les nouveaux systèmes et le nouveau train, quatre nuits longues de travail par semaine ont été établies à la demande de l'équipe Neomma, ce qui contraint à un arrêt d'exploitation anticipé du réseau métro.

#### Quelques dates clés :

- **Juillet 2023** : le renouvellement du poste de signalisation de La Rose, afin de pallier l'obsolescence des équipements et de préparer la circulation des nouveaux trains automatiques. Cette mise en service est l'aboutissement de nombreuses nuits d'installation et d'essai nécessitant un basculement chaque nuit de la configuration « exploitation » à la configuration « essai », puis un retour arrière vers la configuration « exploitation » en sécurité le lendemain matin pour les premiers voyageurs.
- **Juillet 2023** : la livraison du 1<sup>er</sup> train sur la voie NE7, à l'aide d'un chariot autonome conçu spécialement pour tracter et pousser les trains. Ce train permet de démarrer les essais dynamiques qui s'étaleront sur plusieurs mois.

- **Octobre 2023**: le début des essais dynamiques, la première circulation de nuit sur les lignes du métro afin de tester le train et les systèmes qui permettront de l'automatiser. Ces essais vont s'étaler jusqu'à fin 2025, lorsque les nouveaux trains pourront circuler en exploitation commerciale.

- **Décembre 2023** : l'achèvement des travaux de mise en accessibilité de la station de métro Saint-Charles avec la mise en service de quatre ascenseurs.

## 4.4.2. LES PROJETS D'INFRASTRUCTURE

### a. La modernisation et l'amélioration des stations de métro

#### **Augmentation de capacité et mise en accessibilité PMR de la station de métro Saint-Charles**

L'opération s'est achevée dans les conditions prévues avec la mise en accessibilité totale de la station. Les quatre ascenseurs reliant le niveau SNCF avec le niveau contrôle d'accès de la station ainsi que les quais des lignes 1 et 2 du métro sont pleinement opérationnels. La nouvelle ligne de péage inclut les portillons anti-fraude dédiés aux PMR

Cette station de métro, la plus fréquentée du réseau, permet désormais de répondre à tous les prérequis de Neomma :

- élargissement des quais de M2,
- création d'une issue de secours,
- accessibilité PMR,
- amélioration de la ventilation,
- amélioration de la gestion des flux,
- modernisation.

Enfin, le revêtement définitif des quais sera déployé immédiatement après l'installation des renforts de quais liés à la pose des futures façades de quai.

#### **Rénov' Stations**

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

#### **Rénovation de la station de métro Castellane**

Les études de conception relatives à la rénovation et modernisation de la station Castellane ont été lancées. Le parti pris architectural est issu du référentiel de l'opération Rénov' Stations, conduite par la RTM. Le projet vise également à améliorer la circulation et les flux dans la station, la deuxième du réseau en matière de fréquentation.

Les nouveaux portillons anti-fraude seront également installés et la ventilation améliorée dans le cadre du projet global RTM portant sur l'ensemble des stations de métro. Les façades des commerces seront retraitées, les espaces services aux clients seront également entièrement reconçus et améliorés.

Une attention particulière sera accordée à la qualité du design lumineux tandis que l'installation de deux œuvres d'art visera à marquer la singularité de la station, en lien avec son environnement urbain et patrimonial. Les travaux sont prévus pour une durée de 8 mois avec un démarrage envisagé au dernier trimestre 2024 pour un achèvement en avril 2025.

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

Cette opération constitue un des préalables indispensables à Neomma. En effet, l'augmentation de capacité des futurs trains impose la création d'une issue de secours afin de **respecter les temps d'évacuation de la station**. Les travaux, qui ont démarré au second semestre 2023, seront achevés fin février 2024.



## b. Les dépôts du futur et la transition énergétique

La réflexion sur les dépôts permettant d'accueillir les bus électriques dans le cadre de la transition énergétique a permis de stabiliser les hypothèses techniques. L'objectif est de permettre leur adaptation et mise aux normes dans le cadre de la transition énergétique et leur augmentation de capacité afin de répondre à l'évolution de l'offre.

### Saint-Pierre

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

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

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

Les travaux du site de remisage nord débuteront début 2024 pour une livraison prévue à l'automne de la même année. Ainsi, le déménagement du remisage bus, de la prise de service et maintenance rapide, devrait être réalisé en octobre prochain.

Parallèlement, le groupement poursuit les études de conception du futur dépôt en superstructure dont le permis de construire sera déposé en mars 2024.

Le planning prévisionnel prévoit la livraison et mise en service de cet ouvrage au 3<sup>e</sup> trimestre 2026.

## **Arenç**

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

Ainsi, les discussions engagées depuis 2021 se sont poursuivies tout au long de l'année 2023 au sein de groupes de travail réunissant l'aménageur, les équipes d'urbanistes associées au projet ainsi que COGEDIM -propriétaire du foncier La Provence- afin de stabiliser le projet urbain incluant les terrains propriétés de la Métropole ainsi que du promoteur.

Les études ont dessiné un nouveau quartier de ville reconfigurant le terrain d'assiette du futur dépôt améliorant ses fonctionnalités globales. Les modifications du règlement d'urbanisme nécessaires au projet global ont été déposées auprès des services compétents dans le cadre de la modification n°3 du PLUI de Marseille.

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

La mise en chantier de cette opération est prévue immédiatement après la livraison du site de Saint-Pierre, soit fin 2026 pour une livraison envisagée fin 2029.

## **Transition énergétique La Rose Surface**

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

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

Ainsi, **13 500 m<sup>2</sup> d'ombrières recouvriront les zones de remisage.** L'énergie solaire produite sera reinjectée sur l'alimentation nécessaire au fonctionnement du réseau RTM, permettant ainsi de réaliser l'autoconsommation d'une production estimée à 3,5MWh/an.

La première phase de travaux démarra en 2023 pour la partie VRD pour un achèvement envisagé début 2026 (ombrières).

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

### **Locaux Fraude à Saint-Pierre**

D'importants travaux de modernisation, réorganisation et agrandissement des locaux des équipes de la Fraude ont démarré en 2023, pour une livraison prévue en février 2024. Cette opération, conçue avec les équipes de la Fraude, répond aux besoins d'organisation et d'efficacité spécifique de la Direction de la Sûreté.

### **Reconstruction de la Permanence Locale Bus Timone**

Le bâtiment existant a dû être démolie par la Métropole dans le cadre de son chantier de la mise en accessibilité de la station de métro. Il sera reconstruit par la RTM.

L'année 2023 a été consacrée à l'élaboration du programme, à l'attribution du marché de MOE et aux études de conception. Élaboré au plus près des besoins des utilisateurs, le projet intègre les contraintes inhérentes au site compte tenu de nombreuses interfaces (grille de ventilation et rampe PMR pour l'accès à la station). Les marchés de travaux sont en cours de lancement et seront attribués en 2024. Il est à noter que le planning de cette opération est lié à celui de la Métropole pour la mise en accessibilité de la station.

## 4.4.3. LES PROJETS TECHNIQUES D'INSTALLATIONS FIXES ET SYSTÈMES

### a. Les installations fixes

Les comités de pilotage des Schémas Directeurs des installations fixes permettent de suivre chaque mois l'avancement des études et réalisation dans les domaines stratégiques de la RTM.

#### Sûreté des sites

Au niveau de la sécurité physique, en fin d'année 2023, la reprise de la clôture du site sensible de La Rose Métro est presque achevée et se finira début 2024. Les deux entrées seront traitées spécifiquement avec deux sas « véhicule » à portail accordéon rapide.

Au niveau de la sécurité électronique du site La Rose Métro, une étude précise des moyens nécessaires pour détecter l'ensemble des intrusions a été menée. Les travaux seront réalisés sur le premier semestre 2024. Ce nouveau système d'alerte intrusion vidéo se composera de 70 caméras, 2 radars, 8 détecteurs laser, 2 barrières infrarouges ainsi que de 15 haut-parleurs pour également dissuader les intrus.

#### Vidéoprotection temps réel

Des études analysent la mise en place d'un système de vidéo protection embarquée dans le matériel roulant existant (bus et tramway). À partir d'un déclenchement de l'alerte par le chauffeur l'objectif est de pouvoir visualiser l'évènement en temps réel sur le poste de sûreté au CSR.

En 2024, un PoC (expérimentation) sera réalisé pour un système de vidéo temps réel dans un bus. La démarche vise également à adapter la fonction temps réel des bus électriques et des nouveaux tramways par le biais d'un marché télécommunication et supervision vidéo.



## Détection feu bus électriques : expérimentation

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

## Sobriété énergétique

Les principales études engagées concernent :

- la récupération intelligente d'énergie tramway et métro
- l'optimisation des factures EDF
- l'optimisation de l'éclairage des infrastructures (métro, parking)
- l'optimisation des moyens de chauffages gaz des ateliers
- la production électrique en autoconsommation à partir de panneaux photovoltaïques en y intégrant des systèmes innovants sur la voie ferrée
- la mise en oeuvre de nouvelles technologies comme les panneaux organiques ou souples, sur tout type de surfaces susceptibles d'offrir des gisements significatifs. Travaux de voie ferrée.

## Travaux de voie ferrée

- Tramway : remplacement de l'appareil de voie 206 de Noailles et de 200 mètres de rail dans le tunnel de Noailles.
- Rechargement de trois courbes de rail pour prolonger la durée de vie du rail.
- Métro : remplacement de 200 mètres de rails et pistes de roulement à Vieux-Port et Joliette.
- Notifications du nouveau marché maintenance des voies ferrées, meulage usure ondulatoire et rechargements.
- Réglage des barres de guidage sur le réseau métro dans le cadre de la reprise des tolérances attendues dans le projet Neomma.

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

L'avant-projet de renouvellement de la voie dans la courbe de Belsunce est terminé, pour une réalisation des travaux prévue en 2024.

## 4G Métro

L'infrastructure de téléphonie mobile 4G a été mise en service conformément aux engagements RTM.

## b. Systèmes d'information

En 2023, la modernisation des systèmes d'information a concerné quasiment tous les domaines fonctionnels avec de nombreux projets démarrés ou délivrés durant l'année.

### Domaine cybersécurité

Dans le cadre du développement continu de la sécurité informatique, la RTM a réalisé des avancées significatives en vue de la préparation des Jeux Olympiques de 2024, notamment :

- **L'homologation des Systèmes d'Information sensibles RTM, selon les critères de l'ANSSI.** La même démarche est en cours de préparation pour les nouveaux systèmes Neomma. Cette étape cruciale renforce l'infrastructure contre les cybermenaces et aligne les pratiques de la RTM sur les standards nationaux de sécurité.
- **L'amélioration continue de la capacité à détecter les vulnérabilités** constitue une priorité. Grâce à la supervision cybersécurité et à l'exploitation des campagnes de tests d'intrusions, il a été possible d'identifier et corriger proactivement les faiblesses potentielles de l'infrastructure informatique avant qu'elles ne soient exploitées.
- **La mise en place d'un suivi mensuel** permet de garder une vision claire et actualisée de la progression dans la mise en œuvre du schéma directeur IT et réseau. Ce dispositif de suivi est essentiel pour l'alignement des équipes et l'atteinte des objectifs de sécurité stratégique.

## Domaine Support et Soutien

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

- **SI ressources humaines** [évolutions majeures 2023] : intégration de la gestion administrative de la population RDT 13 dans l'outil people-Net. Démarrage du projet CAMPUS avec assistance à la formalisation du besoin pour un site vitrine et sécurisation du lancement d'un learning management system tout début 2024.
- **SI Finances** [activité 2023] : renouvellement de la TMA SAP avec une notification en mars 2023. Études et mise en œuvre de l'intégration de la RDT 13 et des filiales dans SAP. Démarrage effectif au 1<sup>er</sup> janvier 2024 pour le périmètre RDT 13 et au 15 janvier 2024 pour les filiales.
- **GED, gestion électronique de documents** [en cours en 2023] : mise en service de la dématérialisation du CR COPIL sécurité métro, réalisation des demandes d'évolutions sur le processus Metro REX, Rapports de sécurité, réalisation des demandes d'évolution sur le processus KN1 métro, lancement du projet de plateforme collaborative Dynedoc/Doxis (plans BIM), mise en œuvre du processus de dématérialisation procédure marché. Lancement sur le premier semestre 2023 d'un recueil des besoins des diverses directions, dépouillement et priorisation des chantiers 2024.
- **Intranet RTM** [Démarrage projet en 2022] : travail à partir de 2022 sur un projet de refonte de l'intranet actuel vers un portail applicatif avec bureau dédié par métier. Un benchmark des outils du marché et outils utilisés dans les divers réseaux de transport a été réalisé, une démarche de Design Thinking lancée sur les métiers de la maintenance, débouchant sur une proposition de maquette d'un espace métier maintenance en 2023. Parallèlement, afin d'adresser la dimension RH de l'expérience collaborateurs, un travail sur l'onboarding a été réalisé avec notamment la proposition de mise en place d'une journée découverte et d'intégration au Groupe RTM. Une

AMOA a été lancée sur le second semestre 2023 pour assister la Direction de la Communication dans la définition du fonctionnel souhaité pour l'intranet cible.

- **MAGIK, gestion de la maintenance assistée par ordinateur et approvisionnement achats stocks** [Mise en service début 2022] : refonte de la GMAO CARL (maintenance, achat) intégrant l'assistance en mobilité, le linéaire, les travaux planifiés, des interfaces temps réel avec SAP. Ouverture au 1<sup>er</sup> janvier 2023 de la GMAO MAGIK à Aubagne pour le bus, intégration du périmètre La Ciotat dans MAGIK également en 2023. À venir Martigues sur le premier trimestre 2024 puis Aubagne tramway sur le deuxième trimestre 2024.
- **ePVIF** [mis en service en 2020] : Application unifiée de contrôle et de paiement pour le nouveau portable unifié exploitation. En 2023, l'application a évolué pour prendre en compte l'achat Open Payment. En 2024, l'application évoluera encore pour s'adapter au contrôle des lignes interurbaines avec la prise en compte de la notion de zone tarifaire.
- **MAHO, mesure automatisée des horaires** (lancé sur 2020) : application de mesure de la performance sur la régularité et ponctualité bus et tramway. En 2023 le module marche type a été développé.
- **ACTIA, solution d'éco-conduite déployée dans les bus** : en 2023, l'interfaçage d'Actia avec l'ECB, permettant d'effectuer les mesures de façon permanente et ainsi renforcer la sensibilisation des conducteurs à l'écoconduite a été mise en œuvre.

## Domaine métier

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

### Projet SERENITY

La RTM a signé en début d'année une convention d'expérimentation avec un consortium créé dans le cadre du projet (financé par BPI France et l'Europe) SERENITY. La MOA du projet est, pour la RTM, la DSUR. L'objectif du projet est de proposer une solution d'analyse temps réel des flux multimodaux, notamment dans le cadre de grands évènements (typiquement pour les JO dans le cadre de l'expérimentation). Le système s'appuie sur des capteurs (adresses mac des smartphones via Wi-Fi et Bluetooth) ainsi que de l'analyse vidéo. Le besoin émis par la DSUR dans le cadre de ce projet est donc de suivre les principaux points d'échanges métro, notamment les stations aux abords du stade.

Les stations identifiées sont :

- Sainte-Marguerite Dromel
- Rond-Point du Prado
- Castellane
- Marseille Saint-Charles
- Joliette

Le dispositif d'analyse vidéo s'appuie sur les caméras existantes.

L'ensemble des travaux a été réalisé en 2023 :

- Le câblage et les installations des capteurs ont été réalisés.
- Les serveurs permettant de récupérer les flux vidéo sont opérationnels.
- Les tests, le calibrage des caméras et la récupération des adresses MAC des objets connectés.

L'exploitation de l'outil et la mise à disposition de premiers éléments statistiques sont prévues pour début 2024.

## Offre et Production

- **Hastus** [Mise en service en 2022] : Gestion de l'offre de transport, sa production et son exploitation. Sur 2023 : validation de la vérification de service, stabilisation du système et notamment de la performance.
- **Lancement du module Selfservice** permettant aux agents Exploitation et Sûreté de consulter leur planning individuel, effectuer leurs choix de congés, de consulter leur dossier...
- **Aubagne** : récupération de l'activité au 1<sup>er</sup> janvier 2023, de la gestion technique à l'été 2023 et intégration/migration de l'application dans l'infrastructure RTM pour fin 2023.
- **RDT 13** : lancement du projet Hastus interurbain.
- **Projet de refonte du réseau bus RTM** : Test de l'adaptabilité des systèmes grâce à un plan de tests des SI sur toute la chaîne.
- **Main courante** : saisie des évènements impactant le réseau. Evolution de l'outil RTM pour les besoins du réseau d'Aubagne, afin de remplacer leur Main courante.

## Exploitation

- **Basculement du poste de signalisation ferroviaire** statique en NSI de la Rose Métro.
- Recollement des schémas de signalisation par l'équipe du process ferroviaire dans le cadre des demandes de Neomma.
- **Mise en service de la gestion du pôle d'échanges et de l'information des voyageurs** associées sur les pôles d'échanges de Bougainville, Gèze et La Rose. Mise en place des pupitres de messages audio live ou préenregistrés dans le centre de régulation de Capelette pour pilotage des haut-parleurs du pôle d'échange du Rond-Point du Prado.
- **Travaux préalables aux déploiements des écrans d'IV dynamique** dans les stations de Métro Saint-Charles, Joliette, Vieux-Port, Timone, Réformés, Malpassé, Noailles et Castellane
- **Poursuite du déploiement de la vidéo IP sur les sites**, finalisation des sites métro M1/M2 fin du premier semestre 2024. Préparation des travaux de déposes de l'ancienne installation pour 2024.

- Poursuite des modifications sur les systèmes industriels sur sollicitations projets RTM, et les évolutions SFS/CCTT (Remplacement des automates TXI7 dans les stations métro M1, évolution du système GTI et SFS pour le projet Accès PMR, évolution des matrices SONO en station, mise en œuvre du Lot 4 du périmètre SFS, préparation de l'infrastructure système (Virtual Machine) pour l'arrivée des systèmes industriels du projet Neomma .../...).
- Homologation du système SEAL de contrôle et sécurisation des sites sur une architecture sécurisée ANSSI.
- Mise en place de la supervision des nouveaux portillons lignes de péages Métro et de la production des statistiques de passage entrées/sorties.
- Réalisation des travaux électriques et réseau pour le nouveau PCC Secours Saint-Charles et étude électrique et réseau pour le futur PCS Secours Saint-Charles.
- Installation de nouveaux valideurs billettique, dans le cadre de l'Open Payment sur les trois modes (bus, tramway, métro) : 6 valideurs par rame tramway, 1 valideur par bus et 3 par BHNS, et 2 valideurs par lignes de péage métro 1 et métro 2.

## Renouvellement des lignes de péage des stations Saint-Charles et Joliette

Une avancée significative a été réalisée dans l'amélioration de la sécurité et de l'accessibilité des stations de métro grâce à la mise en place de nouveaux portillons anti-fraude en 2023.

Ce projet vise à instaurer un sentiment de sécurité et à réduire la fraude dans les stations de métro, offrant ainsi une meilleure expérience aux voyageurs.

Ce projet de modernisation des portillons s'est déroulé de nuit, comprenant des étapes essentielles pour garantir un résultat optimal :

- Retrait des tripodes existants : la première étape a consisté à retirer les anciens tourniquets pour laisser place aux nouveaux portillons anti-fraude.
- Rénovation des revêtements de sol : le sol de la station a bénéficié des travaux de rénovation indispensables pour accueillir efficacement le nouveau système de portillons.
- Installation des nouveaux portillons : l'étape clé du projet a été l'installation des portillons anti-fraude de pointe, renforçant non seulement la sécurité, mais aussi l'accessibilité pour les voyageurs.



Le défi majeur était de substituer l'intégralité du système en une seule nuit, tout en garantissant que la nouvelle configuration serait pleinement opérationnelle dès le lendemain, tout en préservant les fonctions de sécurité existantes.

Le déploiement des stations équipées de tripodes se poursuivra en 2024 (prochaines stations Malpassé, Colbert, Chartreux, Saint-Just, Estrangin) tout en tenant compte des contraintes des projets d'accessibilité (Vieux-Port, Rond-Point du Prado) et de Rénov' Stations.

### **Renouvellement du système visiophone des stations Saint-Charles, Joliette, Vieux-Port et Louis Armand**

L'année 2023 a vu la concrétisation du projet de **renouvellement du système visio** (bornes et interphones) dans les stations Saint-Charles et Joliette, Louis Armand, Vieux-Port. Cette initiative vise avant tout à **actualiser les bornes de communication existantes afin de mieux répondre aux besoins des utilisateurs**.

L'objectif principal de ce projet est de rendre les bornes de communication dans le métro plus pertinentes et plus utiles pour les voyageurs.

Deux principaux contextes d'utilisation des bornes visio ont été distingués :

- dans les stations de type métro/pôle d'échanges, où des agents de la RTM assurent la relation de service, les bornes visio offrent une alternative complémentaire au contact en face à face avec les agents ;
- dans les stations de type métro sans agents de station permanents, où seules des équipes mobiles sont présentes de manière ponctuelle, les bornes visio deviennent le seul point de contact possible avec un agent de la RTM.

Les autres stations seront équipées courant 2024, avec une finalisation au plus tard le premier trimestre 2025.

### **Billettique et Vente**

- **Refonte du back-office billettique** [démarrage en 2021] : mise en œuvre internalisée et déploiement d'une première application de gestion du référentiel produit sur 2023. Conception, développement sur 2024 de la seconde des quatre applications prévues. Il s'agit de l'application plateforme d'échanges.
- **Mise en œuvre de l'Open Payment** en août 2023 : remplacement de 50% des valideurs embarqués, de 70 valideurs métro.

### **Services au client, Information voyageur et front-office application mobile**

- **Sites WEB** (Mise en service sur 2020, principales évolutions 2023) :
  - refonte Site Frioul en Wordpress,
  - migration de tous les serveurs du Digital sur un seul hébergeur (FreePro),
  - renouvellement TMA Site Web,
  - auto-Hébergement de la solution Matomo,
  - hébergement du site web Lignes Agglo,
  - développement de la nouvelle recherche itinéraire Métropolitaine,
  - mise à disposition d'une API pour récupérer les PJ de pass permanents pour la GED.
- **Application mobile RTM** (principales évolutions 2023) :
  - développement de l'intégration des filiales de la RTM dans l'application,
  - gestion des nuits longues,
  - mise en production Alerte Sécurité en février 2023,
  - développement de la nouvelle recherche itinéraire Métropolitaine.
- **Carte interactive** :
  - renouvellement de la TMA pour 5 ans,
  - développement de la nouvelle recherche itinéraire Métropolitaine.
- **Plateforme d'intégration** :
  - installation et configuration d'un outil de tests automatisés pour site web et application mobile.

- **Alerte Sécurité** [lancé en 2021] : application mobile d'alerte pour améliorer le sentiment de sécurité des clients dans les transports. Intégration dans l'application mobile RTM en 2022 et mise en production en janvier 2023 de la fonctionnalité SOS, avec des consoles de supervision déployées au CSR. Ce service a reçu le Prix de l'innovation 2023.

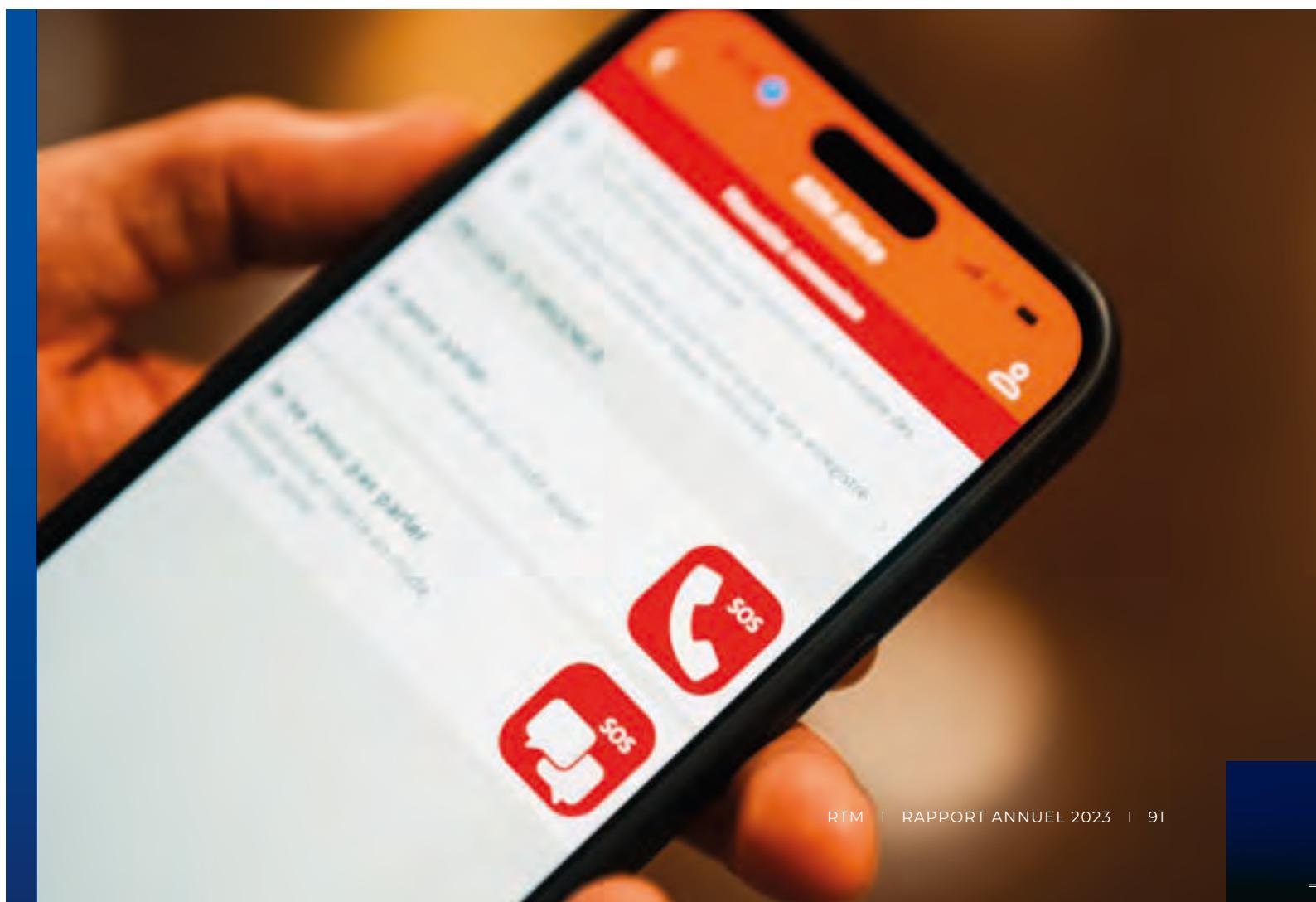
### **Domaine pilotage, suivi et reporting**

Fonctions et SI d'aide au pilotage stratégique ou opérationnel.

- **Refonte de l'infocentre, création d'une plate-forme transverse de données dédiées au pilotage (SI Décisionnel), utilisation de nouveaux outils de Business Intelligence (BI).** Déploiement et livraison des 5 premiers chantiers sur 2023 :
  - lutte contre la fraude,
  - suivi de la fréquentation,
  - suivi des ventes,
  - suivi des effectifs et de la masse salariale,
  - suivi budgétaire et financier.

- **Poursuite des développements au travers de l'outil PowerBI** de différents indicateurs et de briques de BI dans le domaine de la maintenance (Qualité) et de l'Exploitation (Gestion prévisionnelle des activités et des effectifs étendue sur 2023 au Métro), la sinistralité avec des évolutions sur Cartoges, suivi du carburant, ainsi que d'extracteurs qui ont évolué sur 2023 permettant de visualiser les données des SI (marchés, budget, ticketing...).

- **Déploiement à la demande de rapports Power BI** développés par les équipes de la RTM avec gestion fine des droits d'accès.







# **5. DONNÉES COMMERCIALES**

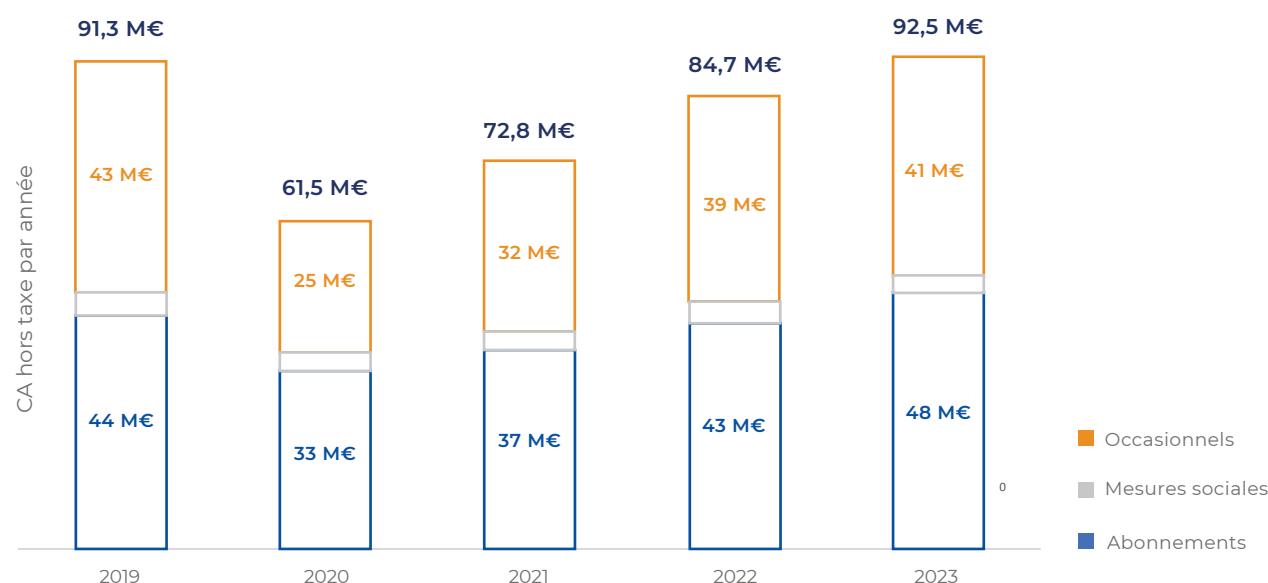
# 5.1. FRÉQUENTATION ET CHIFFRE D'AFFAIRES

## 5.1.1. ANALYSE DES RECETTES

Le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 92,5 M€\*.

Il est en hausse de près de +7,7M€ par rapport à 2022 (soit +9 %) et dépasse désormais le chiffre d'affaires réalisé en 2019, année de référence avant crise COVID : +1,1M€ (soit +1,2 %).

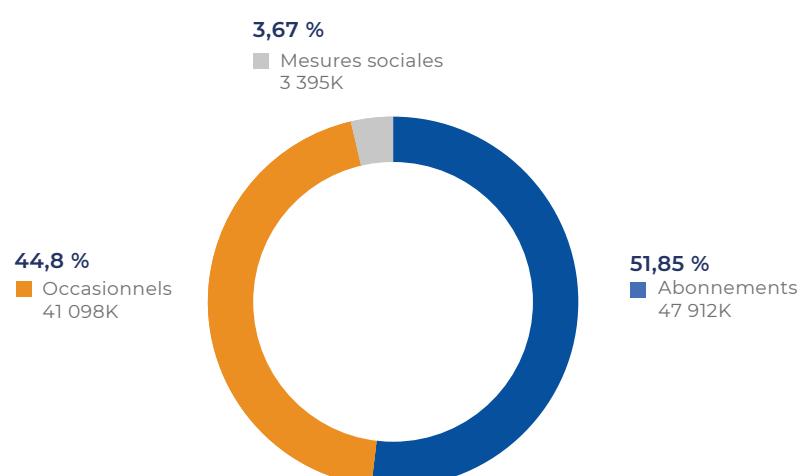
\*Chiffre d'affaires des titres de transport qui permettent de se déplacer sur le bassin marseillais



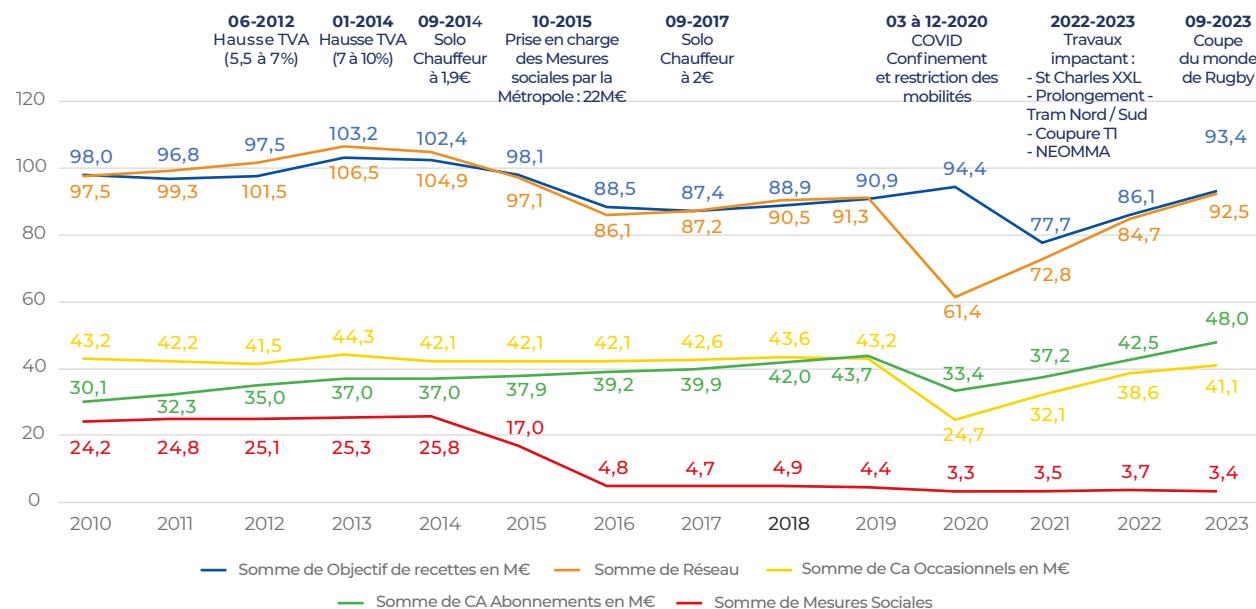
Ces très bons résultats commerciaux s'expliquent principalement par des ventes sur les **abonnements** en très forte hausse : +5M€ vs 2022 soit +13 % (+9,5 % vs 2019). La politique commerciale de fidélisation de la clientèle continue de porter ses fruits, avec un record atteint en **nombre d'abonnés payants** : près de 150 000 abonnés équivalents mensuels en 2023.

Les titres occasionnels progressent également par rapport à 2022, mais restent en deçà des chiffres de 2019 : +2,5M€, soit +7 % vs 2022 (-5 % vs 2019).

Les mesures sociales sont toujours très en retrait des chiffres constatés en 2019 : -23 %.

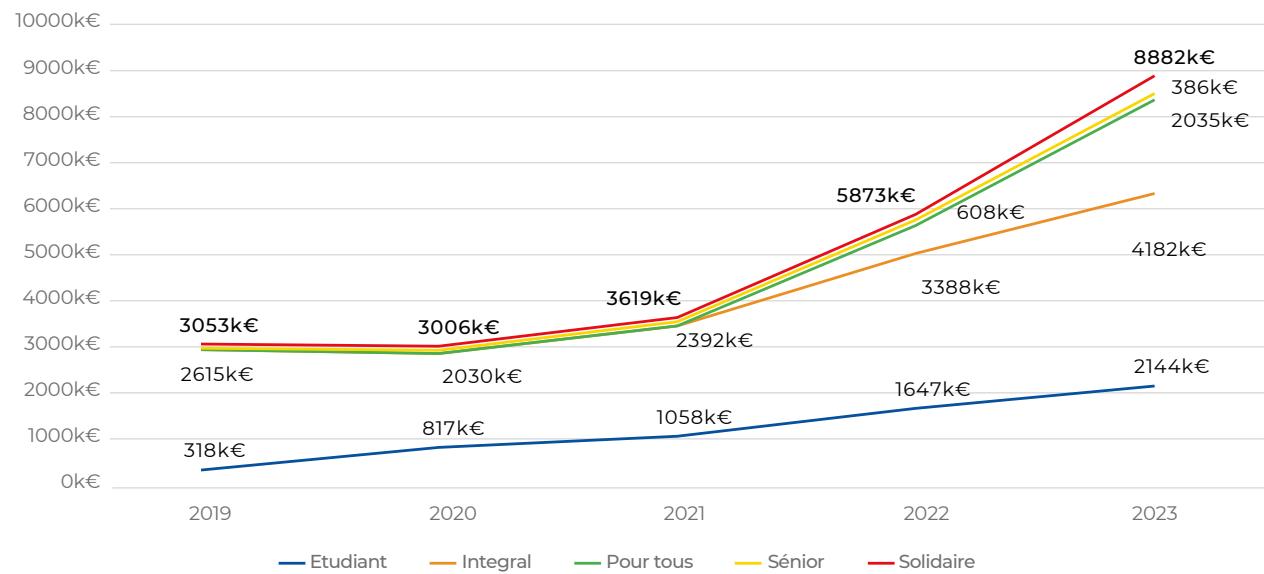


	CA HT (M€) 2023	Variation 2022	Variation 2019
<b>ABONNEMENTS</b>	48,0	12,8 %	9,5 %
30 jours	14,5	18,7 %	4,8 %
7 jours	1,3	-4,7 %	-33,9 %
Annuel	6,4	6,0 %	-6,6 %
Permanent	25,0	12,8 %	24,7 %
Autres (frais de dossiers, vente à distance)	0,8	-0,8 %	-29,7 %
<b>OCCASIONNELS</b>	41,1	6,6 %	-4,9 %
Occasionnels sur tickets	30,6	4,0 %	-4,1 %
Groupe / tourisme / événements	3,4	11,2 %	-18,7 %
Solo	18,2	6,3 %	2,1 %
Carte 10 voyages	9,0	-2,8 %	-9,0 %
Occasionnels sur carte nominative (PMT)	9,0	-1,3 %	-20,2 %
<b>OPEN PAYMENT</b>	1,5		
<b>MESURES SOCIALES</b>	3,4	-6,6 %	-22,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>92,5</b>	<b>9,1 %</b>	<b>1,2 %</b>



## a. Abonnements Métropolitains et Intégral

Les recettes réalisées sur les abonnements métropolitains (voyage possible sur tous les réseaux de transport public de la Métropole Mobilité) et Intégral (voyage sur tous les réseaux métropolitains y compris TER SNCF) sont en très forte augmentation depuis leur lancement.



### 5.1.2. ANALYSE DES ABONNEMENTS & DES LIBRES CIRCULATIONS

Au total, environ 280 000 abonnés sont présents sur notre réseau à fin 2023 :

- près de 150 000 abonnés payants (équivalents mensuels RTM urbain, métropolitain et Intégral),
- près de 130 000 libres circulations (mesures sociales & libres circulation).

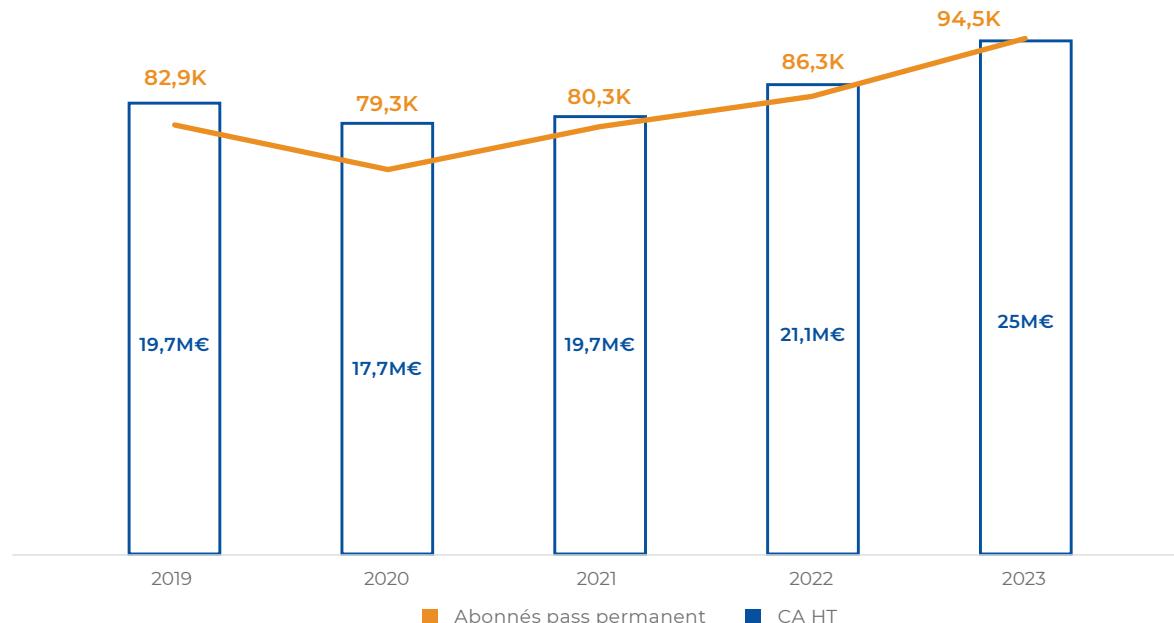
Pour les abonnements payants, leur nombre est nettement en hausse par rapport à 2022 (+10 %) et dépasse même le niveau de l'année de référence 2019 avec +8 %.

À noter, une montée en puissance des abonnements Métropolitains et Intégral, qui représentent désormais près de 18 000 abonnés, dont 7000 étudiants métropolitains (pass annuels ou pass permanents).

Catégories	2019	2022	2023	Variation 2019	Variation 2022
<b>30 JOURS</b>	<b>27 911</b>	<b>23 863</b>	<b>27 909</b>	<b>-0,01 %</b>	<b>13,95 %</b>
<b>7 JOURS</b>	<b>2 818</b>	<b>1 903</b>	<b>1 813</b>	<b>-35,66 %</b>	<b>-4,71 %</b>
<b>ANNUEL</b>	<b>25 473</b>	<b>24 221</b>	<b>25 706</b>	<b>0,91 %</b>	<b>6,13 %</b>
Pass Annuel Etudiant Métropolitain	596	873	944	<b>58,39 %</b>	<b>8,13 %</b>
Pass Annuel Famille Nombreuse	2 963	2 570	2 688	<b>-9,28 %</b>	<b>4,59 %</b>
Pass Annuel Integral	128	116	137	<b>7,03 %</b>	<b>18,10 %</b>
Pass Annuel Jeune Solidarité	3 362	4 488	4 975	<b>47,98 %</b>	<b>10,85 %</b>
Pass Annuel Jeunes	6 978	6 660	7 079	<b>1,45 %</b>	<b>6,29 %</b>
Pass Annuel Pour Tous	10 298	8 594	8 854	<b>-14,02 %</b>	<b>3,03 %</b>
Pass Annuel Séniор	220	477	545	<b>147,73 %</b>	<b>14,26 %</b>
Pass Annuel Sénior Métropolitain	21	33	30	<b>42,86 %</b>	<b>-9,09 %</b>
Pass Annuel Solidarité	325	332	327	<b>0,62 %</b>	<b>-1,51 %</b>
Pass Annuel Métropolitain		78	118		<b>51,28 %</b>
Pass Annuel Solidaire Métropolitain	582		9	<b>-98,45 %</b>	
<b>PERMANENT</b>	<b>82 878</b>	<b>86 333</b>	<b>94 466</b>	<b>13,98 %</b>	<b>9,42 %</b>
Pass Permanent Etudiant Métropolitain	2 050	4 687	5 940	<b>189,76 %</b>	<b>26,73 %</b>
Pass Permanent Sénior Métropolitain	143	285	354	<b>147,55 %</b>	<b>24,21 %</b>
Pass Permanent Famille Nombreuse	9 955	10 260	10 676	<b>7,24 %</b>	<b>4,05 %</b>
Pass Permanent Integral	1 682	2 595	3 248	<b>93,10 %</b>	<b>25,16 %</b>
Pass Permanent Jeune Solidarité	18 222	17 143	17 763	<b>-2,52 %</b>	<b>3,62 %</b>
Pass Permanent Jeunes	20 282	18 897	19 560	<b>-3,56 %</b>	<b>3,51 %</b>
Pass Permanent Pour Tous	26 037	26 073	29 058	<b>11,60 %</b>	<b>11,45 %</b>
Pass Permanent Sénior	1 787	3 022	3 502	<b>95,97 %</b>	<b>15,88 %</b>
Pass Permanent Solidarité	2 720	3 033	3 292	<b>21,03 %</b>	<b>8,54 %</b>
Pass Permanent Pour Tous Métropolitain		252	727		<b>188,49 %</b>
Pass Permanent Solidarité Métropolitain		86	346		<b>302,33 %</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>139 080</b>	<b>136 320</b>	<b>149 894</b>	<b>7,78 %</b>	<b>9,96 %</b>

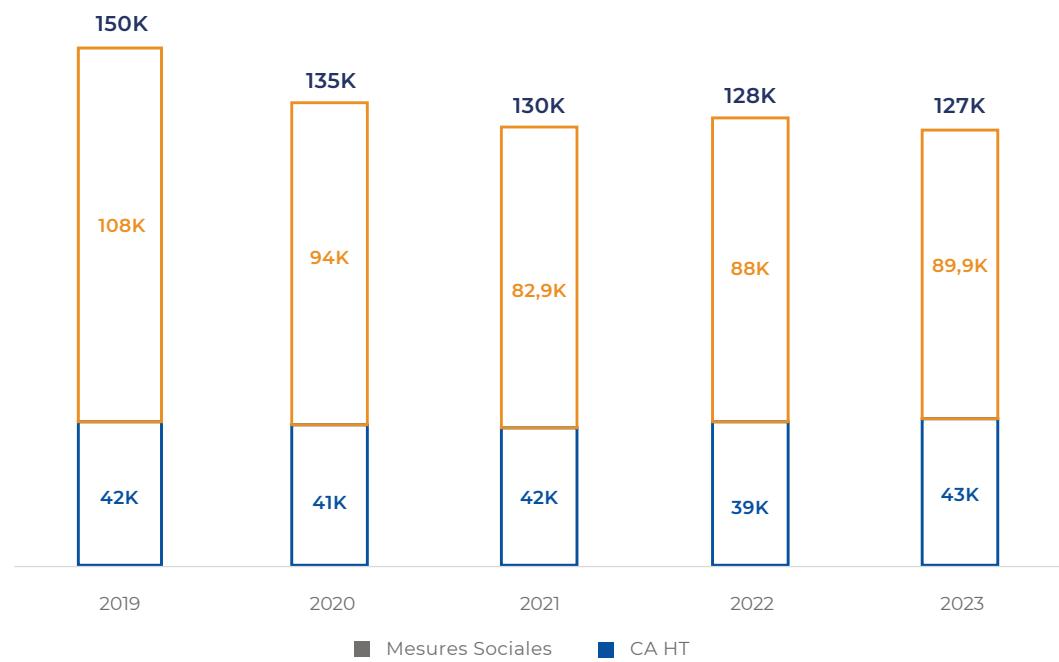
## a. Pass Permanent

Par ailleurs, la politique de fidélisation sur l'abonnement Pass Permanent, porte ses fruits avec un record atteint en 2022 : plus de 94 000 abonnés sur ce produit, **soit plus de 8 000 abonnés vs 2022** et plus de 12 000 vs 2019 !



Abonnements	2019	2022	2023	Variation abo 2023 / 2019	Variation abo 2023 / 2022
Pass Permanent Etudiant Métropolitain	2 050	4 687	5 940	<b>190 %</b>	<b>27 %</b>
Pass Permanent Séniор Métropolitain	143	285	354	<b>148 %</b>	<b>24 %</b>
Pass Permanent Famille Nombreuse	9 955	10 260	10 676	<b>7 %</b>	<b>4 %</b>
Pass Permanent Integral	1 682	2 595	3 248	<b>93 %</b>	<b>25 %</b>
Pass Permanent Jeune Solidarité	18 222	17 143	17 763	<b>-3 %</b>	<b>4 %</b>
Pass Permanent Jeunes	20 282	18 897	19 560	<b>-4 %</b>	<b>4 %</b>
Pass Permanent Pour Tous	26 037	26 073	29 058	<b>12 %</b>	<b>11 %</b>
Pass Permanent Sénior	1 787	3 022	3 502	<b>96 %</b>	<b>16 %</b>
Pass Permanent Solidarité	2 720	3 033	3 292	<b>21 %</b>	<b>9 %</b>
Pass Permanent Pour Tous Métropolitain		252	727		<b>188 %</b>
Pass Permanent Solidarité Métropolitain		86	346		<b>302 %</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>82 878</b>	<b>86 333</b>	<b>94 466</b>	<b>14 %</b>	<b>9 %</b>

## b. Libre-circulation



À fin décembre 2023, il y a **127 000 clients disposant d'une libre circulation** (84 000 Mesures Sociales, et 43 000 Libres circulations).

Types de libre circulation	2019	2022	2023
<b>LIBRE CIRCULATION</b>	<b>41 591</b>	<b>41 823</b>	<b>42 705</b>
Forces de l'ordre / Pompiers	806	3 215	3 391
Personnel administrations	40 455	37 836	37 943
Sous-traitants	330	772	1 371
<b>MESURES SOCIALES</b>	<b>108 474</b>	<b>87 959</b>	<b>84 032</b>
Anciens combattants / mutilés	5 972	3 547	3 051
Demandeurs d'emploi	21 243	15 037	13 877
Invalidité	14	12	13
Personnes âgées (+ 65 sans IR)	72 407	60 724	57 841
RSA	8 838	8 639	9 250
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>150 065</b>	<b>129 782</b>	<b>126 737</b>

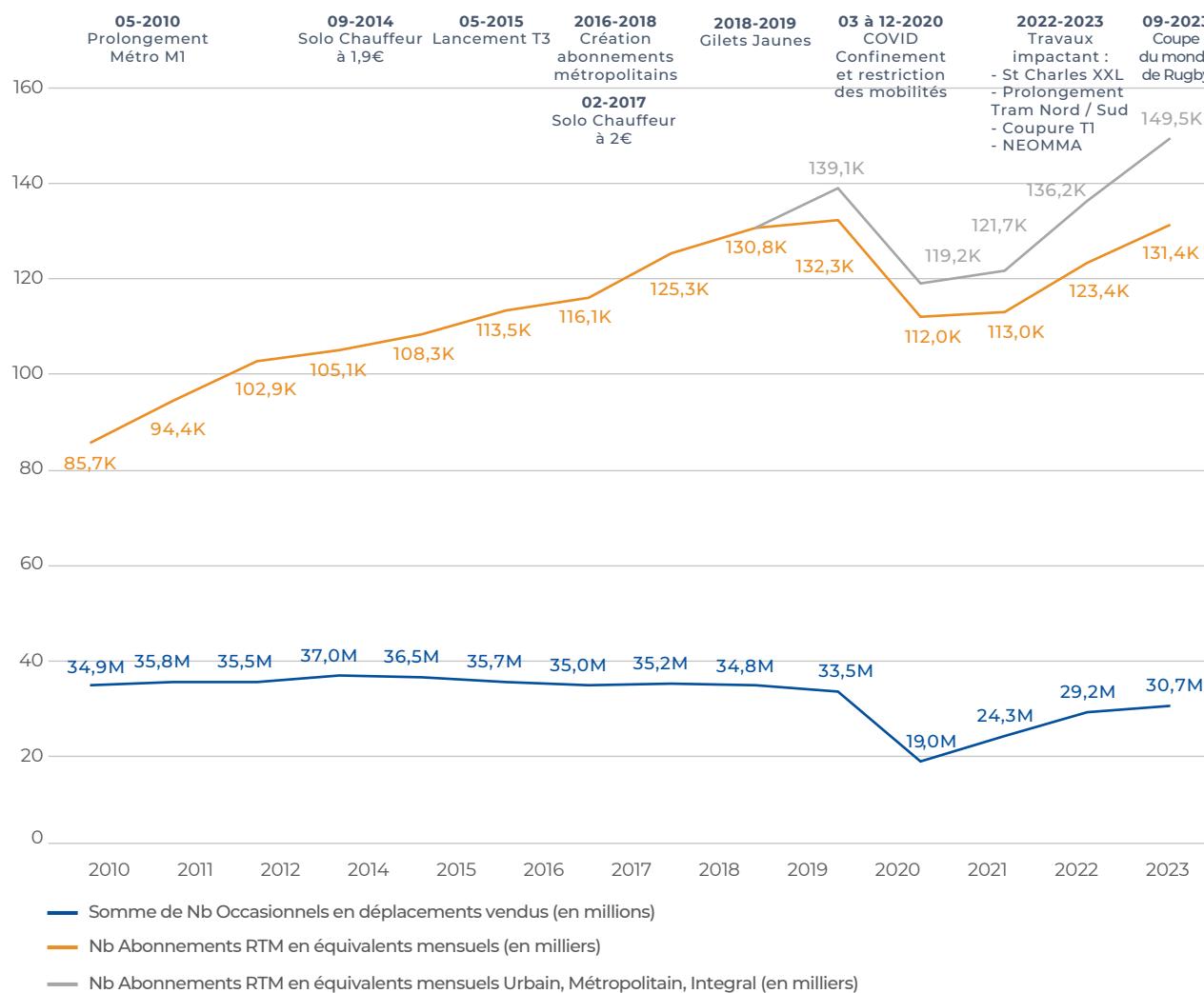
## 5.1.3. ANALYSE DES DÉPLACEMENTS OCCASIONNELS VENDUS

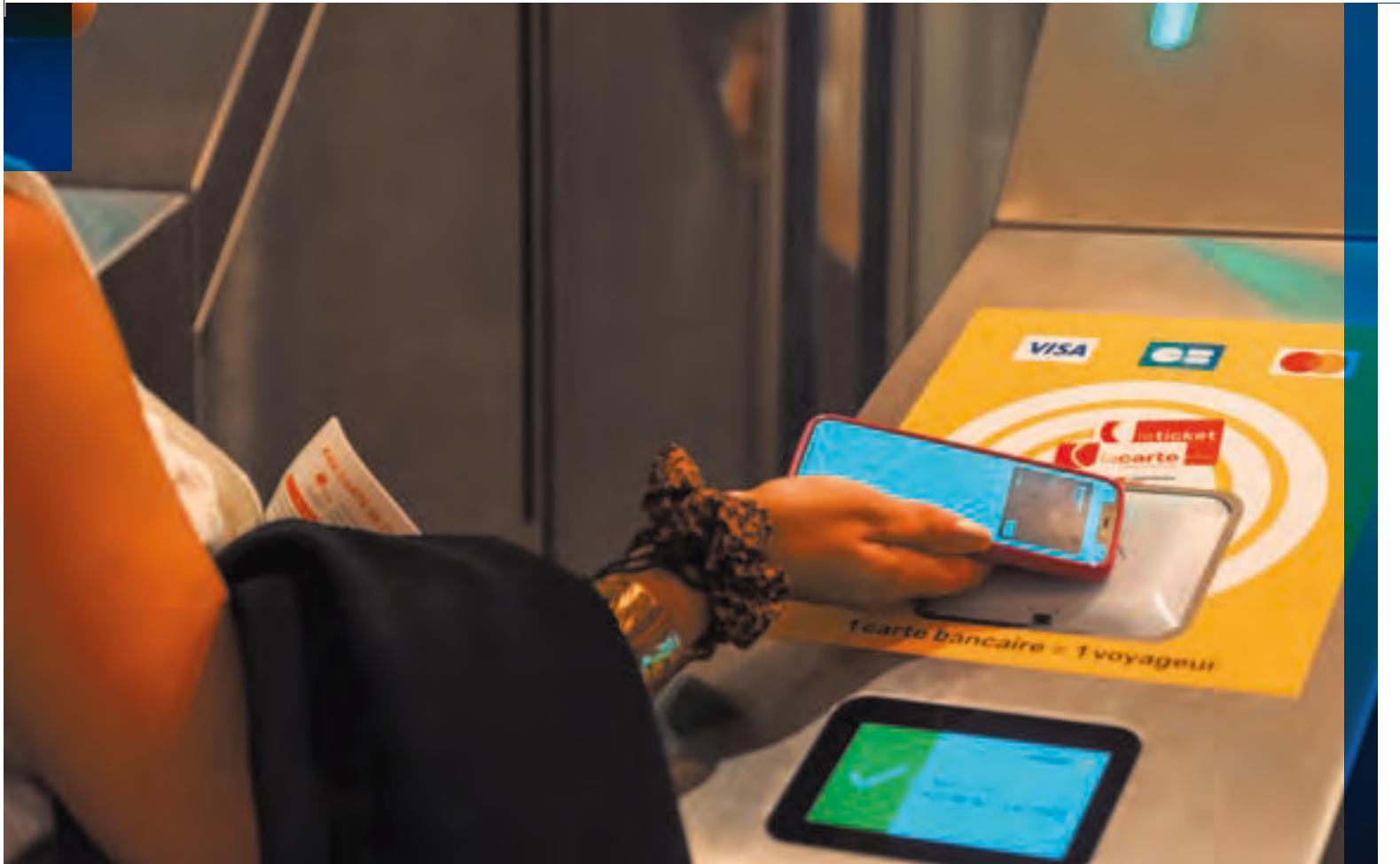
Le nombre de voyages occasionnels vendus en 2023 est en nette augmentation par rapport à 2022 : 30,7M d'unités (une hausse de +1,4M d'unités, soit +5 %).

Cette progression est surtout tirée par deux évènements : la reprise de la mobilité post Covid et l'arrivée de l'Open Payment à partir de

septembre 2023 (1 million de voyages Open Payment en 2023). L'effet Open Payment sera plus visible en 2024 sur une année pleine.

Les déplacements occasionnels restent toutefois en recul par rapport à l'année 2019 qui enregistrait 33,5M d'unités vendues (écart de -2,8M d'unités, soit -8 %).





### a. Zoom sur l'Open Payment

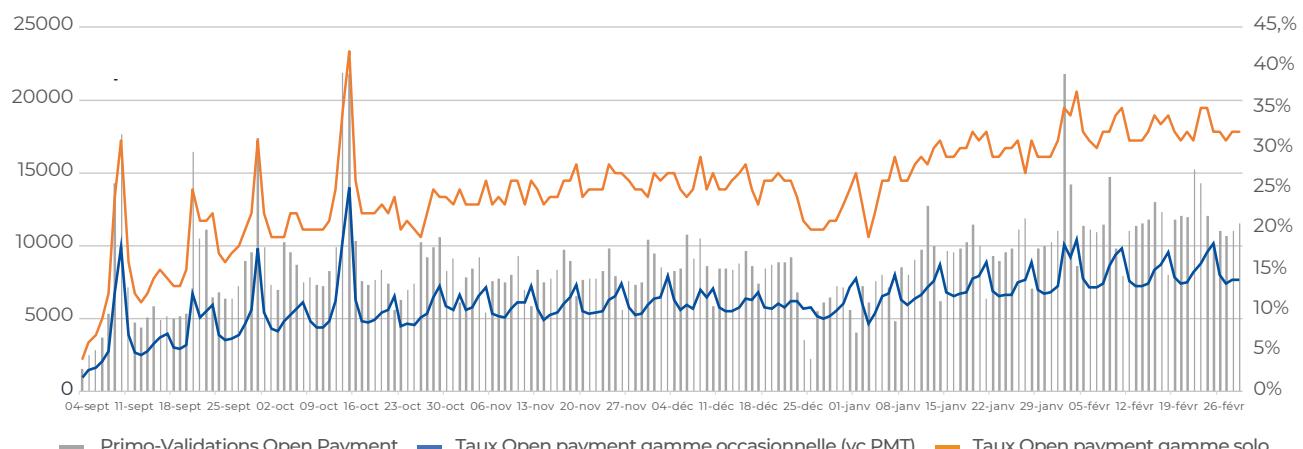
Le lancement de l'Open Payment a été réalisé le 5 septembre 2023 et aura atteint près de 1M de primo-validations soit près de 1,5M de recettes HT en 2023.

**Plus de 65 % des primo-validations sur le mode métro en lien notamment avec les évènements de la rentrée (Coupe du Monde de rugby, visite du Pape, matchs de l'OM) et le tourisme.**

Un succès lors des matchs de Coupe du Monde de rugby :

- près de 20.000 primo-validations par jour de match,
- avec un taux de pénétration sur la gamme solo allant jusqu'à plus de 40 %, et un taux de pénétration sur la gamme occasionnelle, y compris PMT, allant jusqu'à plus de 25 %.

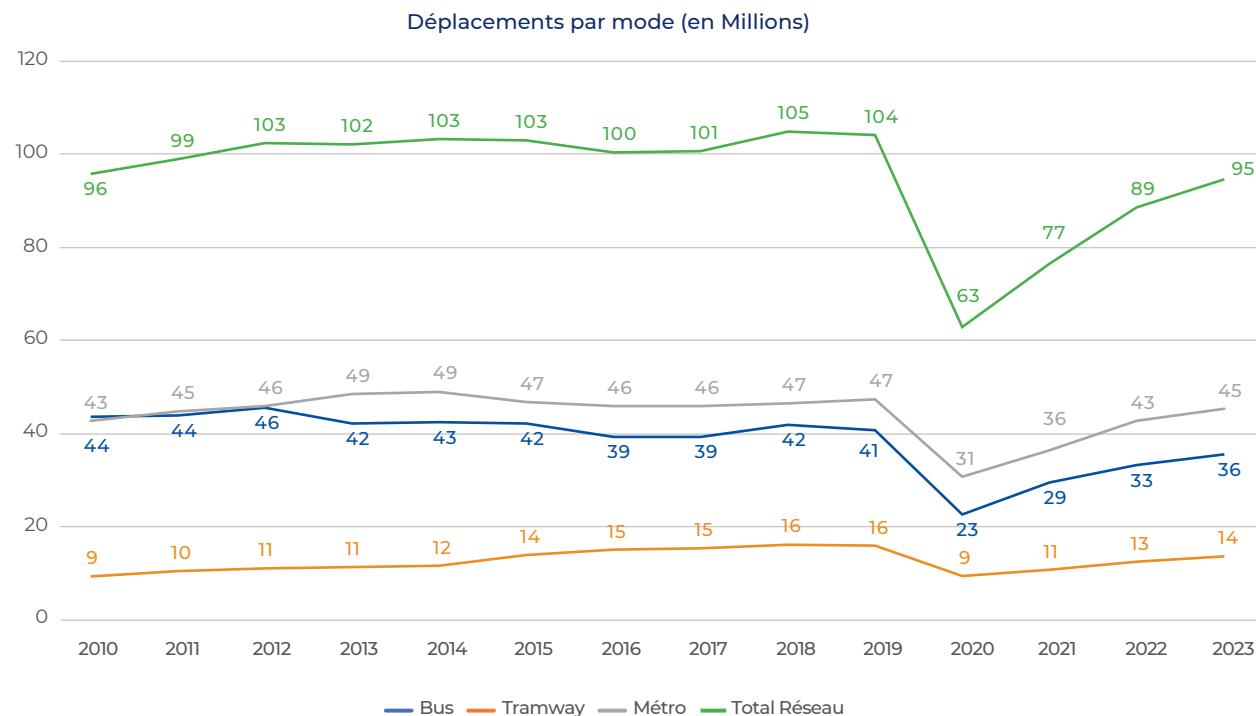
**Le mode où il rencontre le plus gros taux de pénétration est le tramway** : actuellement plus de 40 % des primo validations en Open Payment sur la gamme Solo.



## 5.1.4. ANALYSE DES DÉPLACEMENTS

Nb : Un déplacement correspond à un trajet complet (correspondances incluses).

### a. Analyse des déplacements par mode



La progression se poursuit sur l'année 2023 avec près de **95M de déplacements** : **+6M de déplacements supplémentaires** vs 2022 soit une hausse de +7 % (à nuancer avec un début d'année 2022 encore impactée par le COVID).

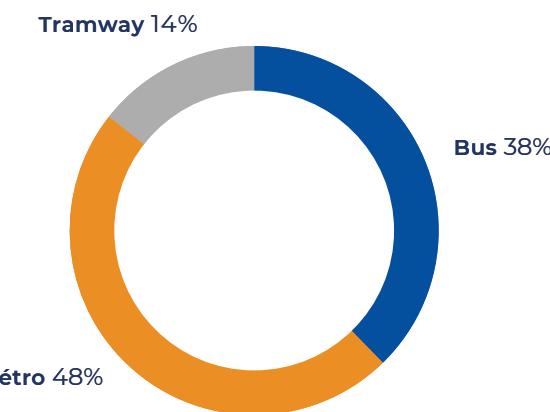
Ce niveau reste toutefois encore inférieur à la situation enregistrée sur l'année 2019 (année de référence avant crise sanitaire) : -10M de déplacements et donc un recul de -9 %.

Plusieurs facteurs ont impacté durablement la mobilité :

- une baisse des motifs de déplacements (développement du télétravail, du commerce en ligne, des téléconsultations médicales...),

- un changement de mode de déplacements pendant la crise qui perdure parfois (reprise de la voiture/covoiturage, utilisation des mobilités alternatives avec l'offre de vélos électriques (progression des déplacements LeVélo qui a plus que doublé depuis 2019 : 2,2M de déplacements en 2023, et de trottinettes)).

La longue période de « non-validation » (montée par l'arrière dans les bus pendant la crise sanitaire) joue également un rôle important avec une fraude qui reste à un fort niveau et des habitudes qui sont difficiles à endiguer, malgré une forte mobilisation de l'entreprise dans la lutte contre la fraude.



Bilan des Déplacements par Mode (consos ou primo-validations)	2023		2022		2019		Ecart 2023 vs 2019		Ecart 2023 vs 2022	
	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume (en millions)	En %	En volume (en millions)	En %
Bus	35,7	38 %	33,3	38 %	40,8	39 %	-5,2	-12,6 %	2,4	7,2%
Métro	45,3	48 %	42,8	48 %	47,4	45 %	-2,1	-4,4 %	2,5	5,8%
Tramway	13,6	14 %	12,5	14 %	15,9	15 %	-2,3	-14,4 %	1,1	9,1%
<b>TOTAL RÉSEAU</b>	<b>94,6</b>		<b>88,6</b>		<b>104,1</b>		<b>-9,6</b>	<b>-9,2 %</b>	<b>6,0</b>	<b>6,8%</b>

**La hausse des déplacements par rapport à 2022 est constatée sur les trois modes,** et ce malgré une année complexe en termes de perturbations et de travaux. En particulier pour le métro, qui se rapproche pratiquement des niveaux atteints en 2019.

#### Perturbations/travaux impactant 2023 :

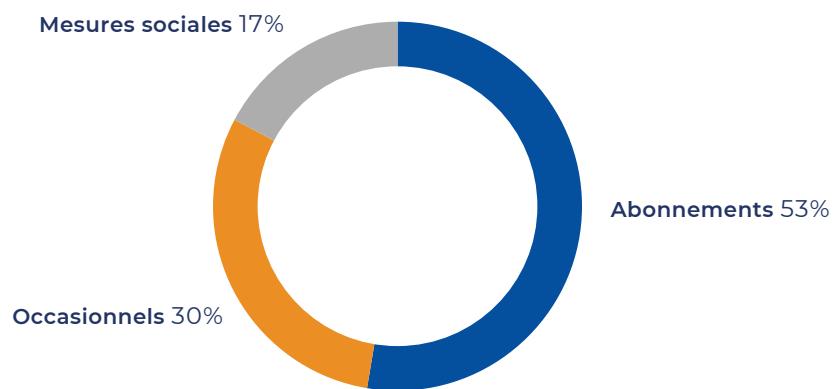
- les mouvements sociaux (notamment retraites), émeutes urbaines de juillet : impact estimé à près de 2M de déplacements ;
- la coupure du métro le soir en semaine et la gratuité des bus de substitution : impact estimé à 0,2 M de validations d'octobre à décembre ;
- une baisse de l'offre de transport liée au manque de personnel/matériel roulant/travaux\* : -0,6 % de l'offre.

- À noter, un effet calendaire positif et une période événementielle riche (Coupe du Monde de rugby, visite du Pape...) en 2023 qui représente près de 0,3M de déplacements supplémentaire vs 2019.

#### Travaux 2023 :

- déploiement Nord/Sud de la ligne de tramway T3 ;
- projet Neomma et rénovation des stations de métro (Saint-Charles/Joliette, renouvellement des escaliers mécaniques...)

## b. Analyse des déplacements par famille de produits



Bilan des Déplacements par Famille de produits (consos ou primo-validations)	2023		2022		2019		Ecart 2023 vs 2019		Ecart 2023 vs 2022	
	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume (en millions)	En %	En volume	En %
Abonnements	49,8	53 %	45,7	51,6 %	53,3	51 %	-3,5	-6,6 %	4,1	8,9 %
Occasionnels	28,5	30 %	26,8	30,2 %	30,8	30 %	-2,3	-7,3 %	1,7	6,5 %
Mesures sociales	16,3	17 %	16,1	18,2 %	20,0	19 %	-3,7	-18,4 %	0,2	1,3 %
<b>TOTAL</b>	<b>94,6</b>		<b>88,6</b>		<b>104,1</b>		<b>-9,5</b>	<b>-9,1 %</b>	<b>6,0</b>	<b>6,8 %</b>

La politique de fidélisation des clients continue à porter ses fruits : près de **4M de déplacements liés aux « abonnements » supplémentaires** vs 2022 (soit +9 %). Les abonnements représentent plus d'un déplacement sur deux.

Malgré un nombre d'abonnés record et supérieur à 2019 (150k vs 139k), leurs déplacements restent encore en deçà du niveau de 2019 (-7 %), en lien notamment avec la baisse de mobilité post crise sanitaire évoquée précédemment.

Les titres « occasionnels » confirment également leur regain, en lien notamment avec l'arrivée de l'Open Payment et du contexte événementiel de septembre/octobre (Coupe du Monde de rugby et visite du Pape).

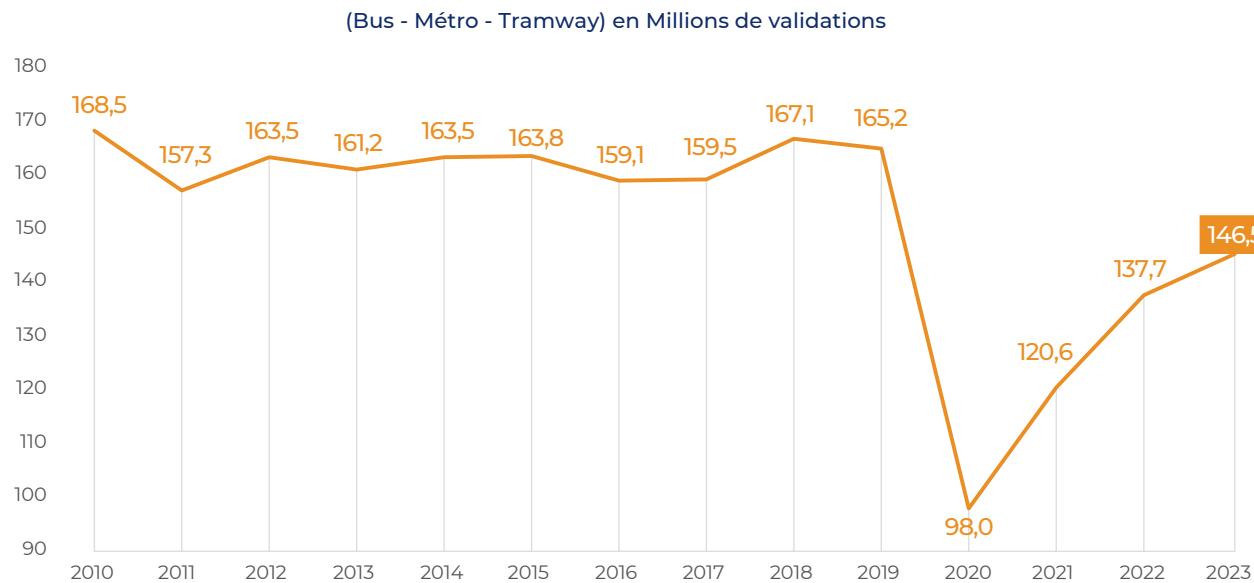
Seuls les déplacements des mesures sociales restent en retrait.



## 5.1.5. ANALYSE DE LA FRÉQUENTATION VALIDÉE

### a. Fréquentation du réseau bus métro tramway

La fréquentation 2023 est en progression par rapport à 2022 : on ne retrouve toutefois pas le niveau de 2019, année de référence avant la crise sanitaire (environ +9M de validations vs 2022 et -19M de validations vs 2019).

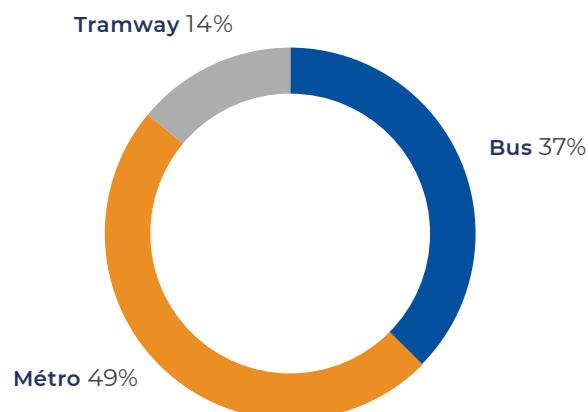


En fonction des différents événements et des calendriers, le taux de correspondance (nombre de correspondances effectuées en moyenne par le voyageur) fluctue : il passe de 1,59 sur le réseau pour l'année 2019 à 1,55 en moyenne sur 2023.

Cette baisse des correspondances ainsi que la non-validation systématique en correspondance représenteraient une perte de près de 4M de

validations sur l'année 2023, ce qui n'implique pas une perte de recettes à ce niveau, notamment expliqués par les changements d'habitudes de travail, d'achats et de loisirs et des modes de déplacements évoqués précédemment (écart d'évolution entre les déplacements et la fréquentation).

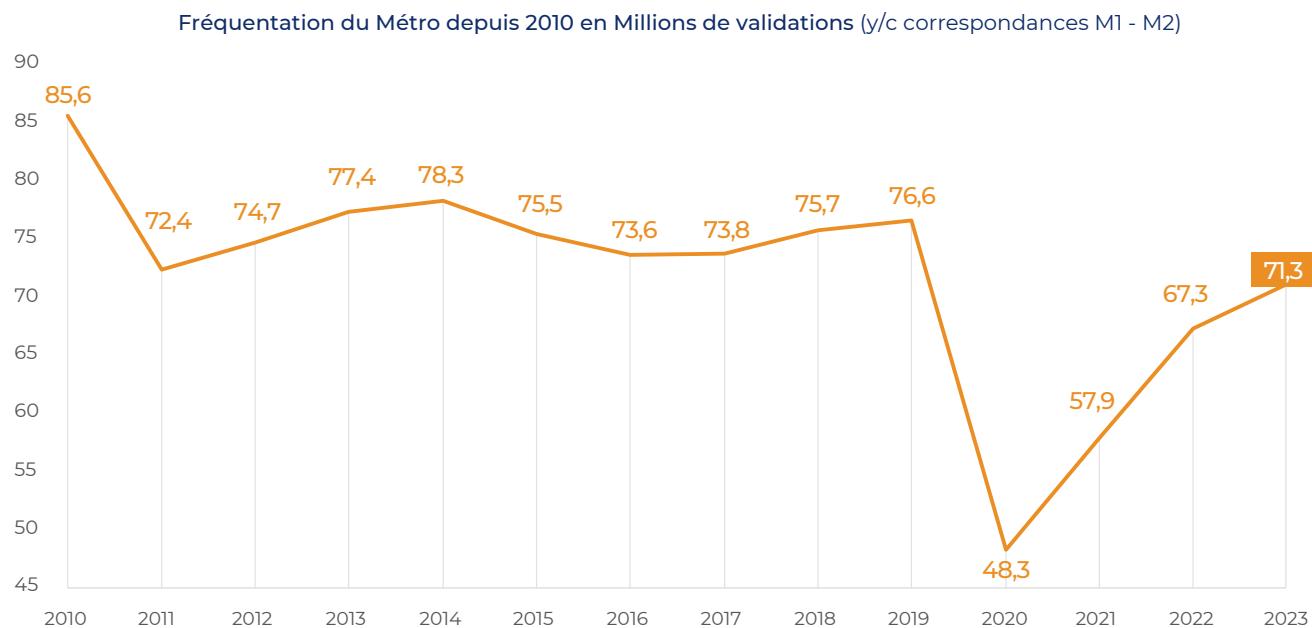
## b. Fréquentation par mode



La structure des validations par mode se répartit pour **49 % sur le métro, 37 % sur le bus et 14 % sur le tramway**. Cette répartition reste relativement stable depuis 2019.

Bilan des Validations par Mode	2023		2022		2019		Ecart 2023 vs 2019		Ecart 2023 vs 2022	
	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume (en millions)	En %	En volume	En %
Bus	54,9	37%	51,5	37%	64,2	39%	-9,4	-14,6%	3,4	6,6%
Métro	71,3	49%	67,3	49%	76,6	46%	-5,3	-7,0%	4,0	5,9%
Tramway	20,4	14%	18,9	14%	24,5	15%	-4,1	-16,8%	1,5	7,9%
<b>TOTAL RÉSEAU</b>	<b>146,5</b>		<b>137,7</b>		<b>165,3</b>		<b>-18,8</b>	<b>-11,4%</b>	<b>8,9</b>	<b>6,4%</b>

## Métro

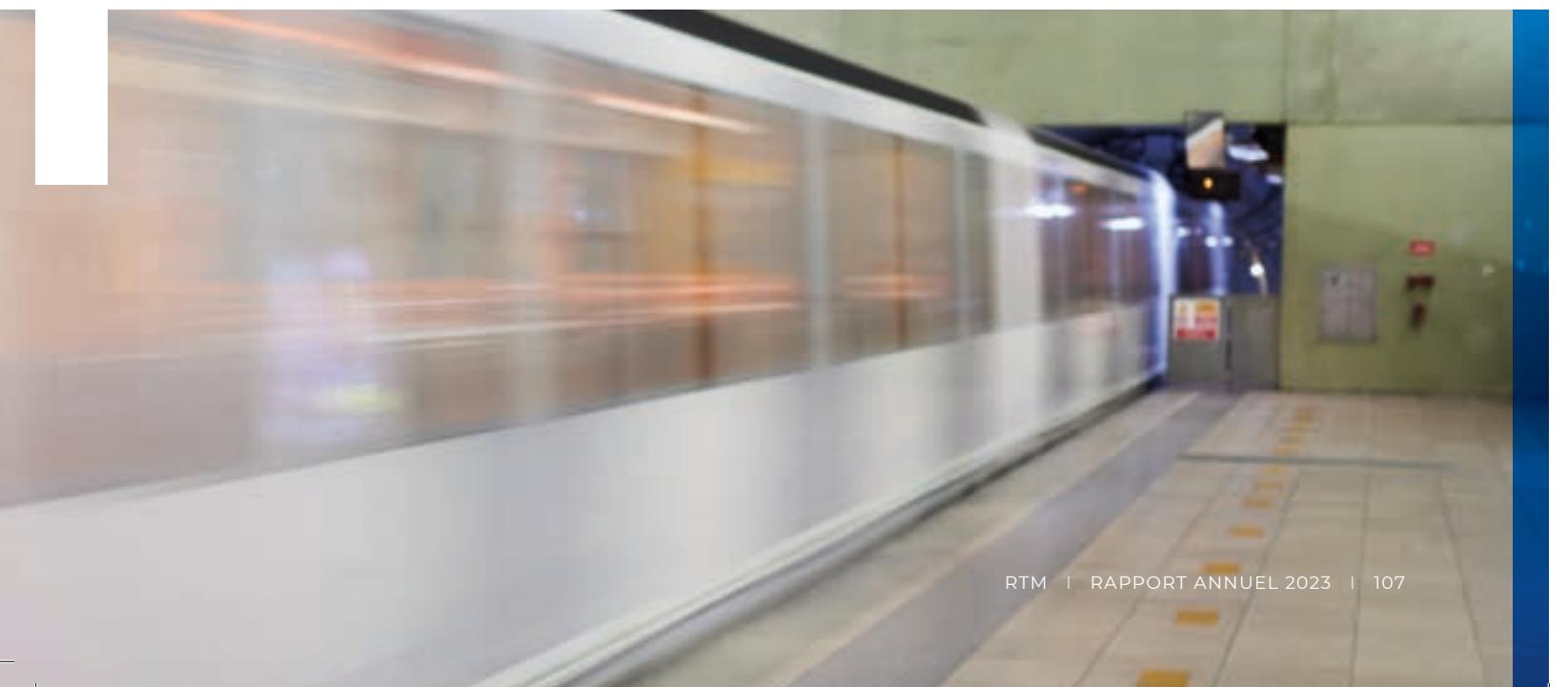


La fréquentation du métro est toujours en hausse (+5,9 % vs 2022), mais reste toutefois en dessous de la fréquentation de 2019 (-7 %).

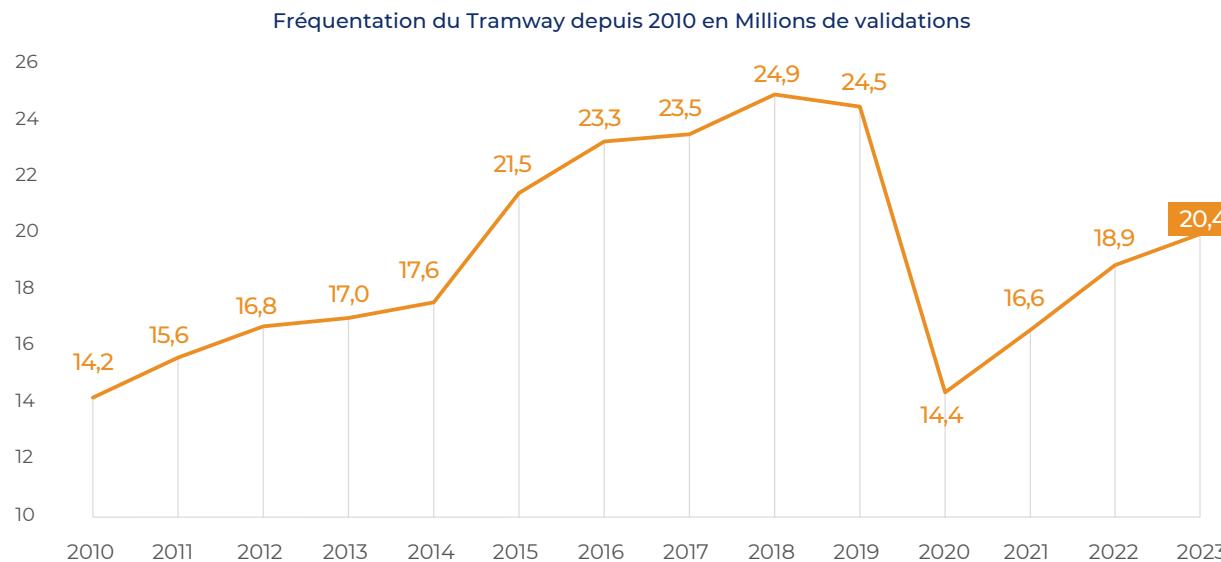
La RTM et le réseau ont su être au rendez-vous lors du contexte événementiel intense de septembre/octobre (Coupe du Monde de rugby, visite du Pape...) avec des journées avec plus 50 000 voyages supplémentaires par jour pour chaque match. L'Open Payment a largement participé à fluidifier le trafic évitant l'attente devenue inutile devant les distributeurs et a été plébiscité par un grand nombre de touristes déjà habitués à ce mode de règlement !

À noter que la fréquentation du métro a également été impactée sur l'année 2023 par :

- la rénovation des stations de métro (Saint-Charles / Joliette, renouvellement des escaliers mécaniques...);
- la fermeture du métro le soir en semaine pour le projet Neomma.



## Tramway



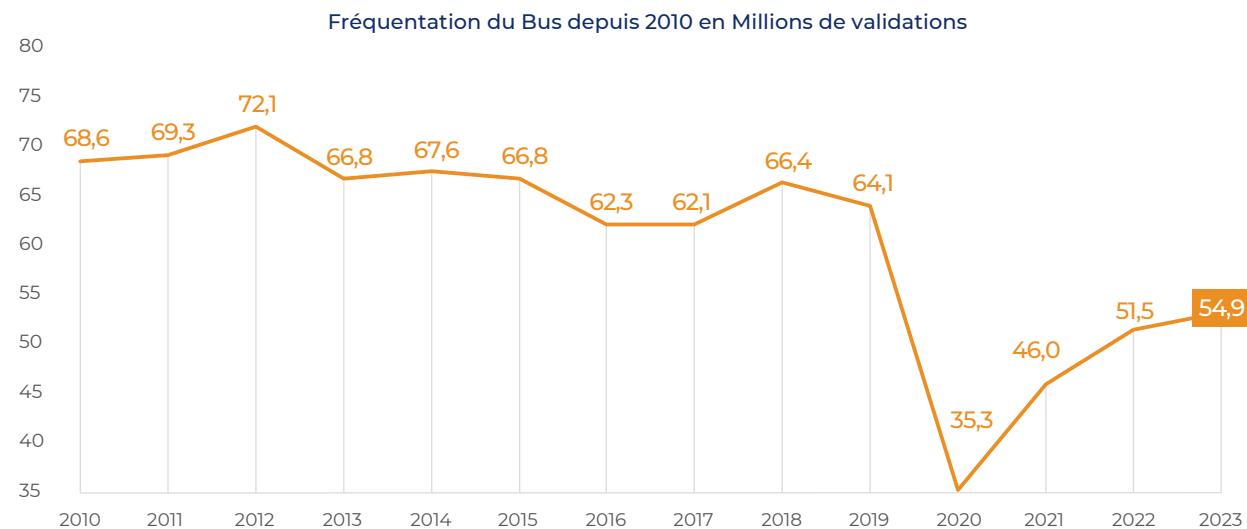
La fréquentation du tramway est toujours en hausse (+8 % vs 2022), mais reste toutefois toujours en dessous de la fréquentation de 2019 (-17 %).

La fréquentation du tramway a été particulièrement touchée par :

- les mouvements sociaux nationaux contre la réforme des retraites et les émeutes nationales de fin juin/début juillet impactant également la fréquentation touristique du mois de juillet ;
- une offre kilométrique de -2,9 % par rapport à 2022.



## Bus



La fréquentation du bus est toujours en hausse (+6,6 % vs 2022), mais reste toutefois toujours en dessous de la fréquentation de 2019 (-14,6 %).

Le mode bus a été particulièrement touché par :

- des travaux de surface importants (prolongement du tramway, requalification des abords de la place « Castellane », pôle d'échanges et quartier « Sainte-Marguerite Dromel », Quartier « Montaigne »...);

- la non-validation en lien avec de mauvaises pratiques adoptées par certains lors du Covid ;
- les mouvements sociaux nationaux contre la réforme des retraites et les émeutes nationales de fin juin/début juillet impactant également la fréquentation touristique du mois de juillet ;
- une offre kilométrique de -0,3 % par rapport à 2022.

## 5.2. SERVICES AUX VOYAGEURS

La RTM vise à offrir la meilleure expérience aux voyageurs, en proposant un ensemble de services pour accompagner et fluidifier les déplacements de bout en bout : information voyageurs

de qualité, services mobiles, relation client à distance et physique personnalisée, offres multimodales. La qualité des services RTM est au cœur de l'offre de déplacement.

### 5.2.1. L'INFORMATION VOYAGEURS

La qualité de l'information est l'une des premières attentes des voyageurs. La RTM poursuit le vaste travail de modernisation de l'ensemble des systèmes qu'elle a engagé et propose de nouveaux outils d'information voyageurs.

#### a. L'organisation de l'information temps réel

Un poste dédié à « l'Information Transverse des Réseaux », situé au cœur du centre de supervision, alimente en information prévue et temps réel l'ensemble des canaux, 24/24h, 7/7j, 365 jours par an.

Il diffuse instantanément une information temps réel sur l'ensemble des canaux et réseaux grâce à un **nouvel outil de GCIV** (Gestion Centralisée de l'Information Voyageur), dont la RTM s'est dotée fin 2022.

Cet outil unique permet de centraliser et coordonner l'information voyageur dans une vision multi opérateurs, multi réseaux, multi modes et multi médias de diffusion, tout en améliorant la qualité et la réactivité dans la diffusion de l'information aux voyageurs.

En 2023, **2 054 incidents de toutes sortes ont été décrits** (embarras chaussées impliquant déviation, etc.), soit 35 % de plus qu'en 2022. Ces informations ont été diffusées à plus de **700 000 clients abonnés** aux alertes trafic sur l'application ou sur le site RTM.

Au total, 1,8 million d'alertes trafics ont été adressées par email et plus de 70 millions de notifications envoyées via les applications.

#### b. Les Nouveaux équipements d'Information Voyageurs

La RTM poursuit la modernisation et le déploiement des écrans d'information en temps réel.

Les stations de métro et les pôles d'échanges associés sont progressivement équipés **d'écrans d'information voyageurs modernes**, présentant l'information en temps réel des lignes à proximité et les infos trafic, afin de faciliter les correspondances.

En 2023, 4 nouvelles stations et PEM ont été équipés (La Rose, Gèze, Bougainville et Saint-Charles), en plus des 4 sites qui l'avaient été précédemment (Balard, Bourse, Rond-Point du Prado, La Timone).

D'ici 2027, l'ensemble des stations de métro et pôles d'échanges en seront dotés, en lien avec les programmes Rénov'Stations.

Avec ces nouveaux écrans, qui font suite au déploiement des BIV autonomes sur 150 arrêts de bus en 2022, **77 % des voyageurs** du réseau RTM disposent désormais de l'info temps réel aux arrêts. L'ensemble de ces dispositifs bénéficie de la **sonorisation de l'information voyageurs** déclenchable par télécommande.

#### c. L'information voyageur sonore dans le métro

En 2023, les annonces sonores dans les rames de métro sont aussi faites en anglais, espagnol et provençal.

#### **d. L'information voyageur physique**

L'information voyageur est diffusée sur différents types de supports physiques.

Une équipe dédiée, assure la création, la mise à jour et la diffusion de plusieurs milliers de supports par an.

**En 2023, près de 300 projets de supports d'information voyageur** accompagnant et orientant les clients dans leurs déplacements quotidiens sur le réseau RTM ont été réalisés. Annuellement, cela représente la création et mise à jour de plusieurs milliers de documents relayant l'offre, son évolution ainsi que les services disponibles. Ces supports concernent :

- la signalétique et l'information voyageur au point d'arrêt et en embarqué,
- les fiches horaires de l'ensemble des lignes de bus, métro et tramway,
- les 20 dépliants commerciaux,

- le plan du réseau et de chaque ligne,
- la signalétique liée à des travaux sur le réseau (Saint-Charles XXL, remplacement des escaliers mécaniques, etc.).

En parallèle, **le projet de modernisation la signalétique statique du réseau métro**, avec la déclinaison d'une nouvelle charte, se poursuit en lien avec le projet Rénov'stations. Au-delà de conférer une ambiance plus harmonisée et moderne à la station, ce projet a pour objectif de renforcer la visibilité et la compréhension des informations, afin de faciliter l'orientation des clients.

En complément, de nombreuses campagnes et de nombreux supports de communication ont été lancés : Open Payment, campagnes de recrutement, campagne marketing du pass permanent, etc.

### **5.2.2. LES SERVICES DIGITAUX**

Les services numériques proposés aux voyageurs constituent un complément indispensable à une offre de transport performante. **La RTM propose un vaste panel de services en ligne pour accompagner la mobilité** : recherche d'itinéraire, horaires en temps réel, souscription aux pass permanents et paiement des PV... La RTM fait régulièrement évoluer ses outils numériques et propose de nouveaux services adaptés aux besoins spécifiques des voyageurs : RTM Alerte, offres multimodales sur appli (autopartage, trottinettes, vélos...)...

#### **a. L'appli RTM**

L'appli mobile RTM, disponible sur iOS et Android, est un média fortement plébiscité par les clients.

Une page d'accueil, simple et complète, permet d'accéder aux horaires temps réel de ses lignes favorites au premier coup d'œil, aux transports

autour de soi avec la géolocalisation, à l'abonnement aux alertes trafic, et à un menu vers d'autres services RTM.

**L'appli RTM compte plus de 50 000 connexions par jour en moyenne en 2023 (contre 30 000 en 2022).**

L'appli mobile RTM évolue régulièrement, la plus marquante en 2023 étant l'intégration du service RTM Alerte avec le bouton SOS.

#### **b. Le dispositif RTM Alerte**

Afin de continuer à améliorer le sentiment de sécurité, la RTM a développé RTM Alerte. Grâce à un bouton SOS dans l'application RTM, l'utilisateur peut alerter instantanément les agents du Centre de Supervision des Réseaux, par message ou appel vocal, lors d'un incident dont il est victime ou témoin lors de ses déplacements : malaise, vol, harcèlement, accident...

Ce service d'alerte, créé en partenariat avec la start-up Wary Me et co-construit avec les clients, dispose de fonctionnalités innovantes comme le partage de position en temps réel ou l'écoute du fond sonore.

Les agents du CSR, déjà formés et outillés pour traiter les situations d'urgence et déclencher l'intervention des équipes de secours, de police, et des équipes RTM sur le terrain, ont été, en plus, spécifiquement formés à la prise en charge des victimes de harcèlement et de violences sexistes.

Ainsi en 2023, première année de ce service, RTM Alerte a permis aux clients de déclencher **15 000 alertes**, dont deux tiers par message.

Ce sont **137 alertes qualifiées** sécurité. 92 % des alertes sont prises en charge en moins de 30 secondes.

Wary Me et RTM ont remporté la médaille d'Or aux Trophées de la sécurité pour RTM Alerte, dans la catégorie co-construction, en septembre 2023.



### c. Le site internet rtm.fr

Le site internet est une des principales vitrines de l'offre et des activités de la RTM. **En moyenne, il compte 20 000 visiteurs par jour.** Il permet aux clients de :

- consulter l'information voyageurs dans son intégralité : horaires temps réel, info trafic, itinéraire, tarifs, fonctionnement des équipements ;
- effectuer des démarches en ligne : souscription au Pass Permanent, paiement des PV ;
- consulter l'offre multimodale de la RTM et les offres des services de mobilité partenaires (vélo, autopartage, trottinettes...) ;
- consulter l'actualité du groupe RTM, ses services et ses engagements.

## 5.2.3. LA DISTRIBUTION ET LA COMMERCIALISATION

L'achat des titres et abonnements est un moment clé dans le parcours voyageur, dont la performance impacte la satisfaction client et la fraude. RTM innove sans cesse pour faciliter l'achat des titres de transport et la mise à jour de ses dossiers clients par ses équipes.

### a. Lancement du paiement par carte bancaire, l'Open Payment

Le paiement par carte bancaire a été lancé en septembre 2023 sur l'ensemble du réseau RTM, à l'initiative de la Métropole. **Il permet aux voyageurs de payer et valider leur trajet avec leur carte de paiement sans contact**, leur smartphone ou encore leur montre connectée. Afin de permettre cette mise en service, la RTM a procédé à des tests clients, puis déployé 1 000 valideurs sur son réseau en moins de 4 mois. Une importante signalétique a été mise en place, avec un appui d'agents « gilets rouge » pendant les jours d'évènements (visite du Pape, Coupe du Monde de rugby).

### b. Le réseau de distribution de titres de transport

Le réseau de distribution physique des titres de transport s'appuie sur plusieurs canaux, afin de répondre aux besoins de l'ensemble des voyageurs, au plus près de l'offre de transport.

### d. La carte interactive

La carte interactive est accessible depuis l'application ou le site RTM. Elle permet de consulter un certain nombre d'informations en temps réel : position des bus, horaire en temps réel aux arrêts, alerte trafic sur les lignes, état des équipements escalators et ascenseurs en temps réel, disponibilité des places dans les P+R...

### e. Le site Internet lebateau-frioul-if.fr

Le site lebateau-frioul-if a bénéficié d'une refonte en 2023, réalisée en interne.

- **212 distributeurs RTM qui restent le principal canal de vente pour les clients.** En plus de permettre l'achat de titres et abonnements, les distributeurs permettent la télédistribution des statuts (donnant des droits aux tarifs réduits) et des produits.

- **De nouveaux distributeurs ont été déployés** en 2023 sur le Vieux-Port, aux arrêts à proximité des Plages et du Rond-Point du Prado pour améliorer le service aux voyageurs en période estivale.

- **Près de 150 dépositaires** (vendeurs agréés) permettent un maillage des points de vente sur l'ensemble du territoire

- **Des partenaires Grands Comptes** achètent et distribuent des titres de transport et abonnement : 1 700 entreprises clientes, administrations, établissements scolaires, associations... (dont 600 en convention).

### c. Les espaces d'accueil

8 espaces d'accueil clients répartis sur le réseau assurent l'accueil de nouveaux clients, la gestion des dossiers clients, l'information aux voyageurs et le service après-vente. Ces agences assurent en moyenne 3500 contacts clients par jour.



## 5.2.4. L'OFFRE MULTI-MODALE

### a. Les alternatives à l'autosolisme

La RTM s'associe aux autres acteurs de la mobilité du territoire pour répondre à l'**ensemble des besoins de déplacement**, promouvoir l'intermodalité et rendre les alternatives à l'autosolisme attractives.

Pour cela, la RTM conclut régulièrement des partenariats avec les autres fournisseurs de mobilité (autopartage Citiz, trottinettes en libre-service, abri vélo..) et collabore avec la Métropole (pour les services vélo) afin d'intégrer ces offres à son application et mettre en place des offres commerciales pour les abonnés RTM.

Ainsi en 2023, les abonnés RTM peuvent profiter d'offres commerciales sur les services Levélo, Levélo+, Citiz et VOI.

### b. Les pôles d'échanges, lieux de services multimodaux

Afin de faciliter le report vers le réseau de transport en commun, la RTM développe ou opère des services multimodaux au sein des **22 pôles d'échanges** qu'elle exploite sur Marseille.

Ce sont des places de stationnement, des places de vélo sécurisées et un espace de stationnement réservé au covoiturage au sein du nouveau P+R de la Rose, avec une caméra intelligente qui détecte le nombre d'occupants dans le véhicule. La RTM est le 2<sup>e</sup> réseau français après Rennes, à expérimenter des espaces réservés au covoiturage avec comptage par caméra.

## 5.3. LA RELATION CLIENT ET LA DYNAMIQUE COMMERCIALE

### 5.3.1. L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (CERTIFIÉ NF SERVICE)

La RTM assure un service aux clients par téléphone du lundi au vendredi de 7h30 à 18h30 au 04 91 91 92 10 (certifié NF).

En 2023, **70 000 appels ont été traités** directement par les opérateurs (+10 % vs 2022).

Les principaux motifs sont de type commercial (produits, abonnements, titres ou SAV). La part des demandes d'informations sur les horaires ou itinéraires recule, ces informations étant fournies par les services digitaux et les panneaux d'informations sur le réseau.

### 5.3.2. LES RÉCLAMATIONS CLIENTS ET DEMANDES D'INFORMATION (CERTIFIÉES NF SERVICE)

L'outil CRM relation clients intégré embarque une trentaine de collaborateurs de nombreuses Directions RTM. Les effets positifs sont nombreux, des délais de traitement courts, des réponses adaptées fluides, un meilleur suivi, expérience et accompagnement client.

- 12 990 contacts reçus (contre 10 700 en 2022), 7 900 réclamations et SAV, 5 100 demandes d'informations.

• Délai de réponse moyen en amélioration : 2,9 jours (3,5 jours en 2022)

En 2023, la RTM a mis en place une enquête de satisfaction destinée aux 7 900 clients ayant reçu une réponse du pôle Relations Clients à leur réclamation ou demande de SAV.

Résultats : un taux de réponse de 21 %, et 79 % des clients ont attribué une note de satisfaction de 3 et 4 étoiles.

#### Enquête satisfaction - Service Relations Clientèle

Période d'enquête : Année 2023



##### PORTÉE

7867 enquêtes envoyées

21% de répondants (=1652 clients)

dont 710 commentaires



##### SATISFACTION GLOBALE

..... 60%

..... 19%

..... 9%

..... 12%



##### NOTATION MOYENNE

Satisfaction ..... 2,7/4

Clarté ..... 3/4

Complétude ..... 2,9/4

Délais ..... 3,3/4

### 5.3.3. LES CAMPAGNES CRM

La dynamique commerciale engagée par la RTM vise à fidéliser les clients, en conquérir de nouveaux, accroître le trafic et améliorer la satisfaction grâce à une relation personnalisée.

**30 campagnes ont été lancées en 2023** : communications transactionnelles (notification SEPA...), relationnelles (carte retrouvée...) ou commerciales (prospection ou produit plus adapté selon les situations).

**1,5 million d'emails et 1,8 million de SMS ont été envoyés. Le taux d'ouverture à 56 % est excellent.**

**500 000 utilisateurs uniques** ont été destinataires de ces campagnes.

La performance des campagnes passe par la connaissance des clients et la complétude de la base des clients et prospects : plus de 1 million de clients ont renseigné leur email ou SMS, dont 30 % ont accepté de recevoir des communications à caractère commercial.

### 5.3.4. L'ANIMATION COMMERCIALE

#### a. La promotion de l'offre sur le terrain

La RTM est présente auprès de ses clients et des habitants du territoire afin de promouvoir le transport en commun, présenter les offres et abonnements RTM selon les cibles rencontrées.

**Au total, la RTM a organisé une cinquantaine de campagnes en 2023 :**

- **Évènements** : Foire de Marseille, Forum des Séniors, Studyrama, Salon Etudiants, Congrès
- **Animations dans les centres commerciaux** : Merlan, Terrasses du Port, Valentine, Grand Littoral.
- **Animations sur les campus étudiants** : Université Aix-Marseille, Kedge, Campus Saint-Charles, Luminy, La Cadenelle...
- **Animations dans les entreprises et institutions** : EDF, Maison de l'emploi, AG2R, Haribo, Dreal, AMP...
- **Conférences et formations Mobilités dans les structures d'apprentissages et de réinsertion** : Mission Locale, LIVE, Apprentis d'Auteuil

#### b. Le marketing direct

Lors de la campagne de promotion du Pass Permanent en septembre 2023, **plus de 300 000 liasses abonnements ont été distribuées** dans des zones ciblées, dont les collèges et lycées de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques, Septèmes-les-Vallons.

#### c. La présence auprès des clients lors des évènements

La RTM organise régulièrement l'accueil d'un grand nombre de visiteurs lors d'évènements, grâce au déploiement d'une présence terrain aux principaux points d'entrée du réseau (gares routières aéroport et Saint-Charles, station Saint-Charles).

**En septembre 2023, la RTM s'est mobilisée de manière exceptionnelle lors des évènements qui ont animé Marseille : la Coupe du Monde de rugby et la visite du Pape.** En plus des dispositifs habituels, la RTM a déclenché un dispositif de mobilisation des personnels de l'entreprise : près de 70 collaborateurs ont ainsi contribué à l'accueil et l'orientation des visiteurs dans les principales stations de Métro de Marseille.

**La RTM s'est également mobilisée pour le lancement du service Open Payment,** de juin à septembre : accompagnement des clients sur les lignes LeCar 40,50,91, recrutement et inscriptions des clients testeurs sur le réseau RTM, puis accompagnement des clients sur le terrain lors du lancement sur le réseau RTM.

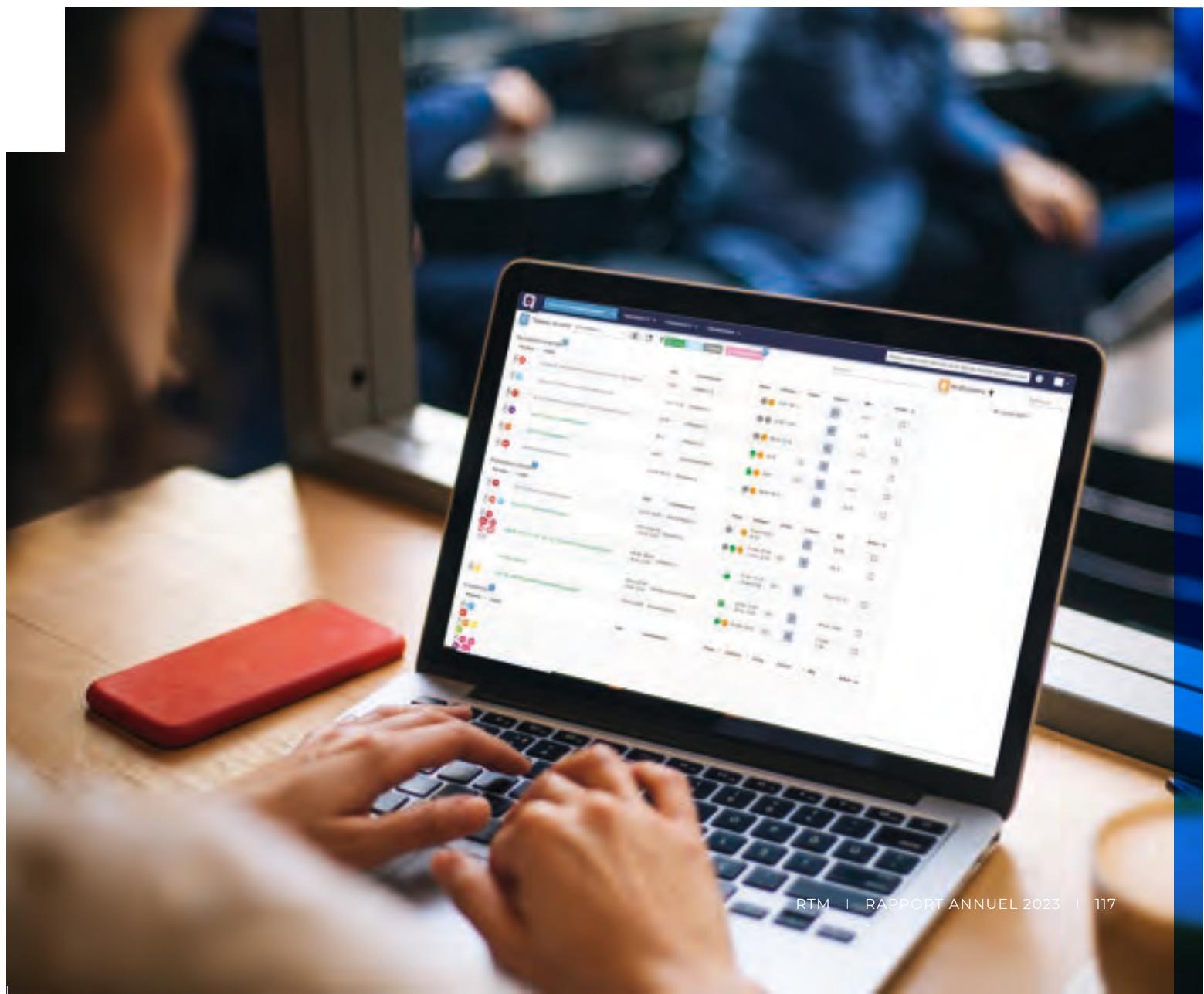
## 5.3.5. L'ADMINISTRATION CLIENTS

Près de 300 000 changements de statuts (vs 200 000 en 2022).

L'administration clients RTM utilise désormais les API fournies par la DINUM (Direction Interministérielle du Numérique) pour vérifier unitairement ou de façon pro-active l'authenticité de la justification fournie par le client. En 2023, plus de 50 000 clients ont été mis à jour via cette API, leur permettant ainsi de bénéficier du meilleur tarif sans démarche particulière.

- 8 000 télédistributions unitaires envoyées manuellement ;
- 90 000 attributions libres circulation (comme en 2022) ;

- 38 000 créations d'abonnements Pass Permanent (35 000 en 2022) ;
- 13 300 Pass mensuels et annuels Grands Comptes (13 000 en 2022) ;
- 10 000 abonnés Pass Permanent justifiés par Internet (préalablement gérés dans les espaces services client) ;
- 3 300 statuts « Forces de l'ordre » en cours de validité (2 800 en 2022) ;
- 600 Pass attribués mensuellement aux personnes évacuées ;
- 700 réclamations traitées ;
- Gestion des opérations liées aux délibérations Métropole de l'année en cours (ZFE, personnes défavorisées issues de logements très précaires...).



## 5.4. LES ÉTUDES ET PLANIFICATIONS

### 5.4.1. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENTÈLE

#### a. Enquête de satisfaction réseau

Ce baromètre, renouvelé chaque année en octobre, est administré à près de 7 000 clients qui sont invités à s'exprimer sur leur niveau de satisfaction globale et détaillée sur leur réseau de transport.

L'analyse des résultats permet d'étudier et de suivre dans le temps les niveaux de satisfaction des clients et les leviers à actionner pour améliorer leur expérience.

Après trois années particulières marquées par une forte satisfaction de nos clients (maintien d'une offre de transport élevée et de services de qualité malgré la situation sanitaire, circulation plus fluide, confort à bord en lien avec une plus faible fréquentation...), les résultats de l'enquête satisfaction 2023 retrouvent leurs niveaux de 2019.

- Réseau RTM : 84 % de satisfaction (vs 84 % en 2019).
- Bus : 78 % de satisfaction (vs 76 % en 2019)
- Métro : 87 % de satisfaction (vs 91 % en 2019)
- Tramway : 95 % de satisfaction (vs 95 % en 2019)

La satisfaction des clients pour le service fourni par la RTM reste forte avec toujours près de 9 clients sur 10 satisfaits.

Ces résultats restent à un haut niveau grâce notamment à plusieurs nouveaux services améliorant l'expérience client lancés en 2023 : alerte sécurité, Open Payment, disponibilité de la 4G dans le métro. La tendance est à la baisse sur le métro et le bus. Cela s'explique, notamment, par des déplacements perturbés par de nombreux travaux : rénovation de la station de Métro Saint-Charles et Joliette, prolongement du tramway Nord-Sud avec des impacts sur le réseau bus, trafic important et rabattements de lignes liés à la sécurisation lors des grands évènements de la Coupe du Monde et de la venue du Pape.

#### 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.

Alors qu'un nouveau record de chiffre d'affaires a été battu en 2023, la satisfaction de la clientèle des guichets de la gare routière reste stable et à un très haut niveau : 95 % de clients satisfaits du service des guichets de la billetterie métropolitaine et régionale et 90 % pour les guichets de la billetterie nationale et internationale.

## 5.4.2. LES AUTRES ENQUÊTES

La RTM place le client au cœur de la création et de l'évolution de ses services. Un panel d'environ 1 500 clients volontaires est régulièrement sollicité pour donner son avis sur les projets en cours, et construire les services de demain avec les agents de la RTM.

Le recours à ce panel ou à des groupes de clients spécifiques selon les besoins permet de recueillir plusieurs fois par an des avis sur de nombreux sujets tels que :

- le sentiment de sécurité,
- l'application mobile et le site internet,
- les services d'information voyageurs du futur métro,
- 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. Plusieurs ateliers avec les utilisateurs ont été menés pour faire évoluer les outils d'informations aux voyageurs (écrans, alertes trafic, application mobile), information voyageurs Neomma, et aussi pour concevoir le nouveau service d'alerte sécurité ou encore le nouveau visiophone dans l'enceinte métro.

### a. Tests Open Payment

Ce nouveau dispositif de validation par carte bancaire a été testé à l'été 2023 par 500 clients en avant-première de façon à préparer son lancement officiel de septembre. Après l'avoir utilisé en exclusivité et en situation réelle, 30 clients occasionnels voire très occasionnels ont été invités à s'exprimer sur la solution. Très largement séduits, ils ont relevé **des avantages directs sur leur expérience, avec des parcours clients et des déplacements largement simplifiés et fluidifiés** : plus besoin d'anticipation ni d'attente

au distributeur pour acheter son titre, et possibilité de monter directement à bord des bus et tramways.

Une innovation annoncée donc comme réussie avec des points optimisables, en particulier concernant la communication, la signalétique et la visibilité du dispositif, et des attentes consommateurs sur la possibilité de voyager à plusieurs notamment. Une feuille de route qui guide les ateliers d'amélioration continue du service avec l'autorité organisatrice.

### b. Perception de l'état et de la propreté du réseau

Face à une dissonance entre les mesures de qualité produite, élevées, et la satisfaction des clients, plus mitigée, il est apparu nécessaire de faire évoluer les indicateurs de suivi de l'état et de la propreté du réseau, ainsi que leurs principes de notation.

Un dispositif d'écoute clients en deux temps a été mis en place. Courant 2022, une dizaine de clients a été invitée à s'exprimer sur le sujet mettant ainsi en évidence quatre grandes catégories de facteurs impactant cette notion : état de l'infrastructure, entretien courant, incivilité et déchets organiques, ainsi que les critères détaillés s'y rapportant.

En avril 2023, la seconde partie du dispositif a été réalisée avec l'objectif de mesurer l'importance de chacun des indicateurs, et permettre d'adapter la grille de mesure de la qualité produite pour une évaluation cohérente avec les attentes des clients. Près de 1 600 clients ont ainsi été invités à s'exprimer via un questionnaire on-line.

### c. 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 du réseau et montre chaque année les évolutions de la fréquentation.

En 2023, 12 lignes de bus ont fait l'objet d'une enquête OD sur le 1<sup>er</sup> semestre (B1, 23, 25, 31, 32, 45, 53, 61, 70, 80, 86 et 89).

L'analyse globale de ces lignes montre une **progression moyenne de +10 % des voyages** par rapport à la dernière enquête réalisée en 2017/2018. Ces variations sont assez hétérogènes par ligne. Pour ne citer que les principales :

- **La ligne B1 : avec près de 23 000 voyages réalisés quotidiennement sur la ligne** (+27 %), B1 reprend sa position de tête devant B2 (18 000 voyages en 2021).
- **Les lignes 31, 32 et 89 : entre 16 et 17 000 voyages sont réalisés quotidiennement sur chacune de ces lignes** (+20 à 24 %). Ces 3 lignes, qui connaissent des charges et des évolutions similaires, sont maintenant régulièrement saturées, confirmant ainsi un besoin fort de développement des transports dans le secteur dans le cadre de la prochaine refonte du réseau.
- **Les lignes 25 et 70 : 12 à 13 000 voyages réalisés quotidiennement sur chacune de ces lignes.** Une charge en baisse de 10 % sur la 25 en lien avec son rabattement à Gèze, et de 16 % sur la 70, en lien avec les perturbations sur la ligne dues aux travaux du tramway Nord Sud.

**La ligne 35T dédiée aux croisiéristes** a également fait l'objet d'une enquête de charge au mois de juillet 2023. 1 820 voyages ont été comptabilisés, avec un graphique à 3 voitures (13 265 passagers prévus sur les navires). Certains départs sont particulièrement saturés avec des records de charge, notamment entre 10h30 et 11h30. Une étude d'adaptation de cette ligne a été lancée.

### d. Enquête de charge réseau Ulysse

Les lignes du réseau Ulysse exploitées par la RTM ont fait l'objet d'une enquête de charge en novembre 2023. Cette enquête a permis d'actualiser les dernières données datant de juin 2019.

**Au global, on constate une évolution de 12 % de voyages en quatre ans avec plus de 14 000 voyages enregistrés par jour contre 12 500 en 2019, l'année de référence avant la crise sanitaire.** À noter une progression notable des lignes 24 et 25 (respectivement +620 et +430 voyages quotidiens), mais également de la ligne 29 (+340). Le trafic de ces 3 lignes progresse de plus de 40 %.

### e. Suivi des voyages en soirée

Dans le cadre des travaux préalables à l'automatisation du métro, des essais dynamiques en ligne ont débuté de nuit depuis le 23 octobre. Ces essais impliquant une fermeture du métro dès 22h, une offre de bus relais gratuits a été mise place, circulant de 21h30 à 00h30, avec une fréquence de 10 minutes.

**Sur les 4 000 voyages par soir impactés par cette fermeture, les suivis mis en place montrent des reports de la quasi-totalité des voyages.**

## 5.5. LA QUALITÉ DE SERVICE

### 5.5.1. LES PÉRIMÈTRES DE CERTIFICATION NF SERVICE

Sur 2023, la RTM a renouvelé et consolidé sa certification de la Gamme « Lignes Majeures » qui comprend :

- les lignes de **tramway T1, T2 et T3**,
- les lignes de **métro M1 et M2**,
- 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, ce sont environ 22 000 clients en moyenne par jour, en hiver et en semaine (19 000 sur les quais et 3 000 aux guichets)

L'audit de certification AFNOR s'est déroulé du 9 au 11 janvier 2023.

Cet audit de suivi (2<sup>e</sup> année du cycle de certification) a conforté la certification pour la Gamme Lignes Majeures (métro, tramway, BHNS B1, B2, B3A/B3B) et le Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles (billetteries métropolitaine et régionale, nationale et internationale, plateforme de la gare et accueil téléphonique



**TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS**  
Gamme Lignes Majeures  
Métro M1, M2  
Tramway T1, T2, T3  
BHNS B1, B2, B3A/B3B

Gamme Pôle d'Échanges Multimodal  
Gare Routière Marseille Saint-Charles  
[www.marque-nf.com](http://www.marque-nf.com)

<b>2023</b>	Audit point zéro, diagnostic Gamme réseau (bus global, métro, tramway) Renouvellement des certifications Gamme Lignes Majeures et Pôle d'échanges Multimodal Gare routière Saint-Charles (Audits de suivis)
<b>2022</b>	Renouvellement des certifications Gamme Lignes Majeures et Pôle d'échanges Multimodal Gare Routière Saint Charles
<b>2021</b>	Obtention de la Certification Gamme Lignes Majeures et Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles (1 <sup>re</sup> certification au niveau national)
<b>2015</b>	Tramway T3, dès sa mise en exploitation
<b>2014</b>	Agence commerciale de la gare routière billetterie régionale et interurbaine
<b>2010</b>	Certification des 2 lignes de tramway
<b>2007</b>	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.

En début d'année 2023, un diagnostic bus a eu lieu avec comme objectif de préparer la Certification NF Service sur l'ensemble du réseau bus, métro, tramway à horizon 2024.

Cet objectif s'inscrit dans le projet d'entreprise PACTE 2025 comme un levier de progrès permettant d'obtenir une qualité de service homogène sur l'ensemble de nos modes.

## 5.5.2. LE CONTRAT QUALITÉ AVEC L'AUTORITÉ ORGANISATRICE

### a. Le réseau historique RTM

Les objectifs de qualité définis par le contrat sont 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 2023, les objectifs Qualité ont tous été atteints sur l'ensemble de l'année, à l'exception du 3<sup>e</sup> trimestre où la ponctualité de départ des autobus était en deçà des attendus (problème d'effectif et de matériels roulants).

### b. Le réseau Lignes de l'agglo à Aubagne

	Intéres- sement Annuel Max	Nb Théorique mesures Annuelles	Nb points possible Annuel Max	Année 2023 Cumulée				% réalisé	Seuil minimal = conforme	Seuil déclen- chement de bonus	Bonus / Malus
				Nb Réel mesures 2023	Nb points possible Max 2023	Nb Réel Points obtenus 2023					
Information au point d'arrêt Bus et Tram	20 000 €	800	8 000	826	8 260	8 233	100%	95%	97%	97%	20 000 €
Respect de l'horaire au point d'arrêt	30 000 €	500	5 000	485	4 850	4 750	98%	93%	95%	95%	30 000 €
Conformité du véhicule en ligne et Dépôt Bus et Tram	20 000 €	260	2 600	149	1 490	758	51%	90%	92%	92%	-20 000 €
Comportement du conducteur en ligne	20 000 €	260	2 600	249	2 490	2 472	100%	97%	99%	99%	20 000 €
Service de renseigne- ments téléphoniques, service clients /TAD	10 000 €	48	480	44	440	440	100%	97%	99%	99%	10 000 €
Comportement du conducteur TAD	4 000 €	24	240	24	240	240	100%	97%	99%	99%	4 000 €

L'année 2023 confirme une nouvelle fois la mobilisation des équipes du réseau des lignes de l'agglo pour garantir une qualité de service au plus niveau puisque la démarche qualité 2023

indique un taux de conformité de 95 % sur l'ensemble des indicateurs. Ce résultat permet de déclencher un Bonus Qualité de 64 000 euros pour l'année 2023.

## 5.5.3. 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 :** certification des activités de maintenance des équipements courants faibles des process ferroviaires et des Établissements Re却vant 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 :** Certification de la maintenance du Matériel Roulant Ferré (métro et tramway).

**En 2023, l'entreprise a renouvelé son certificat sur les activités de La Direction du Matériel Roulant pour le périmètre « Etudes, Projets et Maintenance du Matériel Roulant (Bus, Métro et Tramway).**

La certification du périmètre regroupé en 2018 Maintenance des Infrastructures Métro/Tramway et Gestion des projets a été suspendue en 2021, en lien avec une réorganisation d'entreprise.

Une nouvelle Direction des Installations Fixes et des Systèmes (DIFS) a en effet été créée.

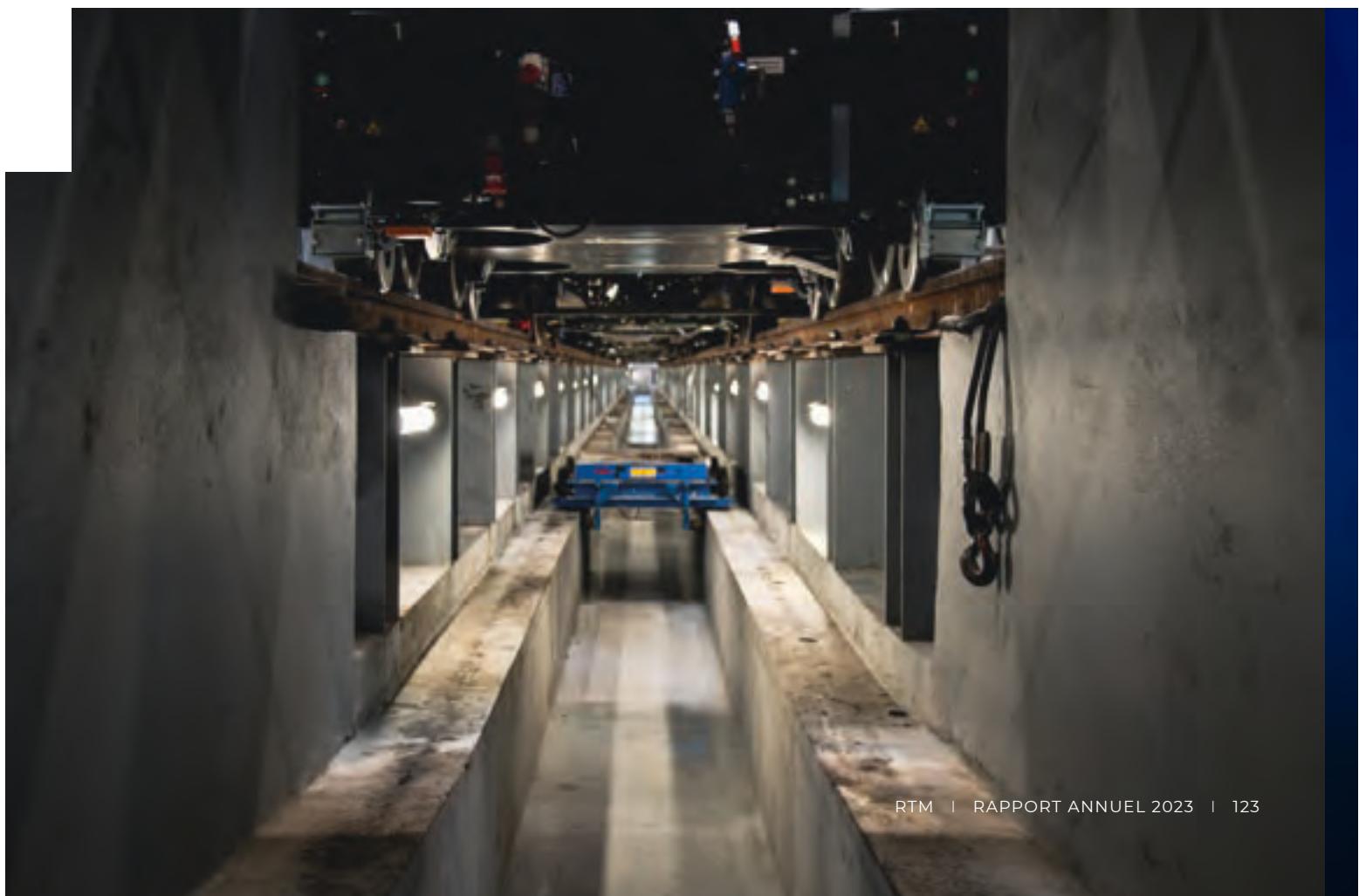
Elle a brigué de nouveau une certification ISO 9001 au premier trimestre 2023 sur la partie Installations Fixes pour le périmètre « Etudes, Projets, Gestion de la production et Maintenance des Installations fixes tout mode de transport ».

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

Les démarches NF Service et ISO 9001 sont des démarches complémentaires et intègrent désormais les 3 modes bus/métro/tram.

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

L'extension des périmètres certifiés au mode bus permet d'avancer vers une synergie des démarches engagées dans l'entreprise.



## 5.6. L'ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

La Métropole et la RTM poursuivent en 2023 leurs efforts de mise en accessibilité du réseau de transport pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

### 5.6.1. LE BUS

Au 1<sup>er</sup> janvier 2023, on dénombre **761 points d'arrêt accessibles** sur le réseau RTM, soit 30 % des arrêts. Le ratio d'accessibilité est en constante hausse depuis 2017 : de 20 % en 2017 à 30 % en 2023.

Un point d'arrêt accessible est un arrêt dont la configuration (hauteur et largeur du trottoir, pente, emplacement du mobilier urbain...) permet au conducteur de déployer une rampe

d'accès facilitant la montée et la descente des usagers en fauteuil roulant (UFR).

Concernant le parc de véhicules, **100 % des bus de la RTM sont accessibles aux usagers en fauteuil roulant (UFR)**, ces derniers étant dotés d'une rampe d'accès rétractable faisant le lien entre le trottoir et le plancher du bus, et de places dédiées aux UFR.

### 5.6.2. LE TRAMWAY

**100 % des rames et du réseau tramway sont accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite**: emplacements dédiés aux UFR dans les rames, bandes podotactiles sur les quais, informations visuelles et sonores à bord des rames et à quai.

Dans le cadre de l'extension du tramway T3 Nord-Sud, un groupe de travail a été constitué avec des représentants de toutes les formes de handicaps pour la conception des 15 futures nouvelles

rames. Les thématiques abordées portaient sur l'accessibilité des rames, les positions et la circulation des UFR, les commandes d'ouvertures de portes, l'orientation et le confort des sièges PMR, la signalétique, les appuis et maintiens.

Les 13 nouvelles stations qui seront créées d'ici 2025 dans le cadre du projet Neotram, (extension du tramway Nord/Sud), seront, elles aussi, 100 % accessibles.

## 5.6.3. LE MÉTRO

### a. La mise en accessibilité des stations

En 2023, la station Saint-Charles est devenue accessible, portant à **7 le nombre de stations de métro accessibles aux UFR** (avec La Blancarde, Louis Armand, Saint-Barnabé, La Fourragère, Sainte-Marguerite, Gèze). Le projet d'agrandissement et de modernisation de la station porté par la RTM pour le compte de la Métropole a notamment permis la création d'accès UFR et l'installation de 4 ascenseurs.

En 2023, les travaux de mise en accessibilité ont également été lancés dans les stations Vieux-Port, Timone, Jules Guesde et Rond-point du Prado.

En parallèle, les premières rames du nouveau métro automatisé qui seront mises en service en 2025 seront 100 % accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les associations de personnes en situation de handicap moteur ou sensoriel ont été associées à leur conception.

### b. La rénovation des escaliers mécaniques

Afin d'améliorer la disponibilité de ses escaliers mécaniques, la RTM a engagé depuis juillet 2022 des travaux de renouvellement des escaliers mécaniques. En 2023, ce sont **28 escaliers mécaniques sur 5 stations réparties sur M1 et M2** (Saint-Charles, Vieux-Port, Noailles, Frais Vallon, Désirée Clary) qui auront été renouvelés et mis en service.

L'état de fonctionnement des escaliers mécaniques et ascenseurs est consultable en temps réel sur l'application RTM.

## 5.6.4. LE PÔLE MARITIME

L'ensemble des navires est accessible aux UFR : navettes maritimes, LeBateau vers le Frioul et le Ferry-Boat.

## 5.6.5. LE RÉSEAU LIGNES DE L'AGGLO À AUBAGNE

Sur le réseau des lignes de l'agglo :

- **100 % des lignes régulières sont accessibles,**
- **100 % du parc de véhicules est accessible sur les lignes régulières,**
- **40 % des arrêts du réseau sont accessibles,**
- **100 % des conducteurs sont formés à la prise en charge de voyageurs en situation d'handicap.**

La filiale RTM TPE met également à disposition des habitants des services pour faciliter les déplacements de tous :

- annonces vocales à bord des véhicules et aux stations de tramway,
- affichages dynamiques à bord des véhicules, sur les principaux arrêts de bus et la totalité des stations de tramway,
- écrans TFT d'information embarquée dans tous les véhicules de lignes régulières,
- supports d'information adaptés aux déficients visuels (fiches horaires, plan de réseau, site internet).

## 5.6.6. LES SERVICES DE TRANSPORT SPÉCIFIQUES

En parallèle de cette mise en accessibilité progressive des réseaux, la RTM s'est vu confier ces dernières années par son Autorité Organisatrice l'**exploitation de différents services de transport en porte-à-porte**, dédiés aux personnes à mobilité réduite.

Elle s'engage ainsi au quotidien à apporter un service de qualité à cette clientèle au travers de :

- **Mobi Métropole** sur les zones Centre et Ouest du territoire Marseille Provence,
- **LeBus+** à la demande sur la zone Est Métropole,
- **Transcool 13** pour le transport des élèves en situation de handicap résidant à Marseille et scolarisés dans les établissements du territoire métropolitain.

## 5.6.7. L'INFORMATION VOYAGEURS POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Chaque année, la RTM investit pour proposer aux voyageurs en situation de handicap un réseau plus accessible, notamment à travers des services adaptés.

### a. Les BIV en temps réel équipées d'un dispositif sonore pour les malvoyants

Toutes les bornes et écrans récemment déployés aux arrêts de bus, tramway, BHNS sont accessibles aux personnes malvoyantes grâce à une télécommande qui déclenche des informations sonores, à l'instar de la signalisation piétonne.

En 2023, dans le métro et les pôles d'échanges, 74 écrans dynamiques sont accessibles : PEM Bourse, PEM Ballard, PEM Timone, stations Rond-point du Prado, La Rose, Gèze, Bougainville et Saint-Charles. En 2024, de nouveaux écrans seront déployés pour améliorer l'accessibilité de l'information voyageurs dans les stations de métro.

### b. L'accessibilité aux services téléphoniques via la solution Acceo

Afin de permettre aux personnes sourdes ou malentendantes d'utiliser les services du centre de relation clients téléphonique, la RTM a mis en place une solution d'accessibilité téléphonique et physique, qui permet notamment la transcription instantanée de la parole et la visio-interprétation en langue des signes française. Le service est accessible depuis le site rtm.fr.

### c. Le site rtm.fr : respect des recommandations WAI

Le site web de la RTM respecte les recommandations d'accessibilité publiées par le consortium WAI (Web Accessibility Initiative) du W3C. Il a été conçu afin de permettre au plus grand nombre d'internautes d'accéder à ses contenus sans difficulté. Un onglet « Accessibilité » en page d'accueil permet de modifier les contrastes et de réduire le nombre de couleurs pour faciliter la lecture des malvoyants.







# **6. DONNÉES SÛRETÉ**

## 6.1. LES ÉQUIPES

L'activité 2023 de la Direction de la Sûreté a été soutenue. Le bilan est positif puisqu'il permet de mettre en avant les résultats obtenus dans les divers domaines de la sûreté. La lutte contre la fraude, la sécurité du réseau comme la sécurité des sites ont été au cœur des objectifs de la Direction de la Sûreté.

### 6.1.1. LES AGENTS DU GROUPE ASSISTANCE PROTECTION

Ce groupe a permis de scinder les missions de vérification et de sécurité. En effet, désormais, un groupe est dédié aux contrôles (vérificateurs) un autre, le GAP, (agents spécialisés - Groupe Assistance Protection) à la sécurité du réseau.

Composé de vérificateurs sélectionnés spécifiquement, le GAP a pour mission de porter assistance sur l'ensemble du réseau aux conducteurs, vérificateurs et usagers confrontés à des situations dégradées ou conflictuelles. Il permet de disposer d'une certaine autonomie à un 1<sup>er</sup> niveau d'assistance pour faire face à des situations sensibles.

De ce fait, il permet d'accroître la présence et la visibilité sur le terrain comme moyen de dissuasion et de prévention des incivilités, afin de renforcer le sentiment de sécurité des usagers.

Après un premier renfort de 14 agents en 2023, le GAP était composé, fin 2023, de 55 agents.

### 6.1.2. LE GARDIENNAGE

Les effectifs de gardiennage du prestataire de la RTM sont passés de 210 à 230 salariés avec un déploiement moyen de 80 salariés par 24h.

Les évolutions opérationnelles significatives en 2023 :

#### Sur la totalité de la prestation

- Début de la réorganisation des agents par pôles de compétences.

Tous ces sujets font partie intégrante du projet Pacte 2025 avec des perspectives qui seront soldées à l'horizon 2025. Tous les objectifs fixés pour 2023 ont été atteints.

Sur proposition de la RTM, la Métropole soutient l'objectif de **doubler les effectifs pour les passer de 41 agents à la création du GAP à 82 agents selon un plan pluriannuel de trois ans** qui s'étendra jusqu'en 2025.

Le GAP couvre désormais la plage horaire complète d'exploitation (4h - 2h19) ce qui n'était pas le cas avant le premier renforcement, puisqu'il n'y avait pas de couverture du réseau le matin.

Au cours de l'année 2023, les effectifs du GAP ont procédé à **2 835 interventions** et ont été mobilisés sur **4 163 missions d'assistance**, sans aucun incident à relever. Toujours disponibles et réparties sur l'ensemble de la ville par secteur, les équipes du GAP font l'unanimité par leur efficacité et leur savoir-faire professionnel lors de leurs interventions.

- Mise en place de la surveillance de la rame Neomma à compter du mois d'août avec un dispositif initial de 5 agents en H24 puis de 3 agents jusqu'au 31 décembre 2023.
- Mise en place durant 3 mois de la surveillance de la nouvelle ligne de péage de la station Saint-Charles avec 5 agents sur les heures d'exploitation du métro.

- Mise en place des nuits longues consécutives aux essais Neomma qui impliquent une fermeture anticipée du réseau métro quatre soirs par semaine, avec projection des agents sur la surveillance de 5 stations de bus et 3 stations de métro lors de la fermeture du métro à 22h.

#### **Sur les événements**

- Augmentation singulière des effectifs d'agents de sécurité déployés lors des événements au stade Vélodrome avec des dispositifs spécifiques pour les matches de football et les matches de rugby avec des effectifs dédiés variant entre 14 pour le dispositif aller et 36 pour le dispositif retour d'un match de rugby.
- Augmentation du nombre de prestations de sûreté lors des événements au stade vélodrome avec la Coupe du Monde de rugby.

#### **Sur les dépôts**

- Mise en place de la surveillance incendie des parkings P+R la Rose en H24 et la Fourragère de nuit à compter d'octobre 2023.
- Poursuite de la prestation de gardiennage

du terrain situé quartier Saint-Jean du Désert débuté en octobre 2022 pour éviter des occupations illicites en attendant l'aménagement du site (remisage provisoire travaux dépôt St Pierre).

- Redéploiement d'agents de sécurité sur les dépôts Saint-Pierre et La Rose surface sur une partie de la journée.

#### **Bilan plan plage 2023**

À partir du mois d'avril 2023 et pour toute la saison estivale, le Département gardiennage, sous l'égide du Département Sécurisation et Lutte contre la Fraude (DSLF), met en place un dispositif complémentaire pour la surveillance du littoral, en partenariat avec la Police Nationale.

#### **Bilan gardiennage métro 2023**

En octobre 2023, la mise en place des nuits longues liées aux essais de la nouvelle rame de métro Neomma a entraîné une prolongation significative de la durée des vacations des agents affectés sur le réseau métro.

### **6.1.3. LES VÉRIFICATEURS**

**Dans le cadre du renforcement des effectifs vérificateurs, 14 agents ont été recrutés en 2023, faisant passer les effectifs de 264 agents à 278.**

Les agents vérificateurs ont pour mission prioritaire le contrôle des titres de transport : contrôle d'initiative ou contrôle en opérations programmées avec ou sans présence des services de Police.

Les agents vérificateurs assurent également une présence et un renfort sur tous les événements tels que manifestations revendicatives, événements festifs, concerts, matchs de football et rugby, dispositif spécifique plages, grands événements (visite du Pape), fêtes de fin d'année, etc.

## 6.2. LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Les résultats obtenus dans le domaine de la lutte contre la fraude sont, pour la deuxième année consécutive, positifs. **1 722 008 voyageurs ont été contrôlés soit +18,72%**, le taux de 7 % de contrôle attendu par la Métropole (nombre de voyageurs contrôlés et dissuadés/nombres de validations) a été en 2023 de 9,01 %. En ce qui concerne la certification AFNOR, le résultat a été de 0,91 %

(nombre de voyageurs contrôlés/nombre de validations majoré du dernier taux de fraude) pour une obligation minimale de 0,6 %. Le taux de contrôle répressif (cartes contrôlées /voyages) a été de 1,19 %.

103 956 PV ont été établis, soit un résultat stable, comme pour les indemnités forfaitaires perçues.

### 6.2.1. LA SYNTHÈSE DES EFFECTIFS

Effectifs ETP	2021	2022	2023
Chefs d'équipe et Vérificateurs	286,4	246,5	257,4
Contrats saisonniers Accueil clientèle	0	0	8,4
Agents Vérificateurs d'assistance et protection (GAP) et Managers GAP	0	27,4	47,2
<b>TOTAL</b>	<b>286,4</b>	<b>273,9</b>	<b>313</b>

N.B : Création du GAP en mai 2022.

Mise en place des contrats saisonniers chaque année à compter de l'année 2023 pour les mois de juin à août.

### 6.2.2. LES INDICATEURS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

	2021	2022	2023	Ecart 2022 - 2021	Ecart 2023 - 2022
Nombre de contrôles dissuasifs	7 145 894	10 040 065	10 973 667	<b>40 %</b>	<b>9,30 %</b>
Nombre de contrôles répressifs	1 076 150	1 450 461	1 722 008	<b>34,70%</b>	<b>18,72 %</b>
Nombre de PV	83 834	101 509	103 956	<b>21 %</b>	<b>2,41 %</b>
Nombre d'IF	13 704	16 440	16 751	<b>20 %</b>	<b>1,89 %</b>
Taux de fraude apparent	9%	8,10%	7,01%	<b>-10 %</b>	<b>-13,46 %</b>
Moyenne contrôle répressif/agent	29,34	53,9	60,73	<b>83 %</b>	<b>12,67 %</b>
Taux AO attendu : 7 %	6,86%	8,20%	9,01%	<b>19,50 %</b>	<b>9,88 %</b>
Taux AFNOR attendu : 0,60 %	0,69%	0,80%	0,91%	<b>16 %</b>	<b>13,75 %</b>
Recette PV	426 974	407 047	387 920	<b>-4,60 %</b>	<b>-4,70 %</b>
Recette IF	684 905	829 435	831 635	<b>21,10 %</b>	<b>0,27 %</b>
Verbalisation de stationnement (PVE)	11 905	13 557	32 863	<b>14 %</b>	<b>142,41 %</b>

## 6.2.3. LES OPÉRATIONS CIBLÉES DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Des opérations ciblées de lutte contre la fraude ont été mises en place tout au long de l'année sur les lignes identifiées comme les plus fraudées par nos clients. En 2023, ces opérations ont concerné les lignes 18, 31, 32, 89 et B1.

Le dispositif se déroule en deux temps :

- une information de l'opération est communiquée aux clients des lignes ciblées pendant une semaine ;
- un renforcement des contrôles est alors mis en place pendant les 2 semaines suivantes.

**Des effets concrets et immédiats** sont alors mesurés, avec une **baisse des taux de fraude après les opérations de répression** (4 à 11 % de baisse selon les lignes).



## 6.3. LES ACTIONS DE SÉCURISATION

### 6.3.1. LA SÉCURISATION DU RÉSEAU

Dans son ensemble, le réseau RTM est un réseau sûr, cependant, **le sentiment de sécurité reste une préoccupation majeure des usagers**. Les actions et les efforts apportés à la sécurité depuis 2021 portent leurs fruits avec un nombre de faits signalés au PC Sûreté tout de même en hausse de 10,86 %.

- 155 agressions ou vols avec violences contre 166 en 2022 ont été enregistrés soit une baisse de -6,63 % ;
- les violences verbales, insultes avec ou sans arme sont en hausse de 8 % ;
- les jets de pierres ou projectiles sont en baisse de -1,26 % ;
- les dégradations de véhicules ou locaux restent stables ;
- les dégradations par tags ou graffitis sont en hausse de 78,89 %.

Il est bon de noter que les services de police ont enregistré durant l'année 2023 **une baisse de 18 % de la délinquance dans les transports**.

#### **Poste de Commandement et de Sûreté (PCS)**

**Le PC Sûreté a suivi 53 manifestations sociales.**

246 incidents-accidents sur les 3 modes de transport ont été gérés par le PCS, dont 54 liés à des incidents fraude. Le PCS a répondu à 221 appels de détresse liés à divers incidents et 215 interventions ont nécessité le renfort des services de police. 445 plaintes ont été déposées.

Le PCS a rédigé 1265 fiches d'information soit une hausse de +15,21 % et 104 fiches événements.

#### **Alerte sécurité RTM**

L'application Alerte Sécurité a été lancée en janvier 2023. Cette nouvelle fonctionnalité d'alerte de l'application de transport RTM permet aux personnes qui se déplacent sur le réseau, d'alerter en temps réel, un agent du Centre de supervision des réseaux lors d'un incident dont

elles pourraient être victimes ou témoins durant leur déplacement : vol, agression, harcèlement, malaise... Ce service innovant est accessible depuis l'application mobile RTM. Un bouton SOS permet de déclencher une alerte, par appel ou par message pour plus de discrétion.

Pour cette première année d'exploitation de l'application, les résultats sont positifs, car ces alertes ont permis de rassurer les usagers et d'intervenir rapidement en assistance sur des situations sensibles ou dégradées. **Il a été répertorié 137 appels pour vols, violences, agressions, accidents, malaises, violences sexuelles ou sexistes, incivilités agressives, objets suspects.**

Quelques chiffres :

- 137 alertes qualifiées sécurité, qui ont permis le traitement d'une cinquantaine d'incidents avérés.
- Des motifs équitablement répartis, avec une prédominance de « incivilité agressive » à hauteur de 43 %
- Des alertes passées par message dans les deux tiers des cas.
- 85 % des alertes sont prises en charge en moins de 20 secondes.

WaryMe, entreprise qui a développé cette application et la RTM ont remporté la médaille d'or de l'innovation pour un dispositif de sécurité dans les transports publics dans la catégorie co-construction lors de la 17<sup>e</sup> édition des trophées de la sécurité. Cet événement s'est déroulé le 25 septembre 2023, avec pour ambition de récompenser les entreprises les plus innovantes du secteur. Les trophées de la sécurité réunissent chaque année plus de 800 professionnels et un jury de directeurs sûreté/sécurité de grands groupes.

**Cette médaille d'or récompense le dispositif d'alerte, un dispositif numérique innovant intégré à l'application mobile RTM.**

### Vidéosurveillance

La cellule vidéo surveillance a procédé à **1 495 extractions vidéo**, 528 extractions d'images ont été gravées sur support physique, 676 réquisitions judiciaires ont été déposées par la Police Nationale.

Pour la partie technique, le réseau vidéosurveillance de la RTM est constitué de **1 937 caméras fixes** visionnables en temps réel. **3 621 caméras sont embarquées** dans les modes de transport (bus, métro, tramway), qui sont quant à elles visionnables en temps différé.

## 6.3.2. LA SÉCURISATION DES SITES ET PERSONNELS

Dans un souhait de renforcer la sécurité des sites non ouverts au public et lutter contre les intrusions dans ces derniers, une étude a été lancée afin de définir les axes de travail à mettre en œuvre.

L'étude réalisée par l'AN2V a été présentée en Comité de direction afin d'obtenir un accord pour lancer des travaux sur la base des points faibles qui ont été relevés. C'est à ce titre que la sécurité périmétrique a été revue dans son ensemble pour atteindre un haut niveau d'herméticité et de contrôle des flux. Toutes les clôtures sont en cours de reprise et de renforcement et les barrières du Centre de Supervision des Réseaux

(CSR), comme l'entrée du 80 boulevard du métro, seront remplacées par des portails accordéons en mode SAS. Une nouvelle étude de faisabilité est en cours pour renforcer la sécurité du CSR, site sensible avec de nouvelles technologies (caméras thermiques, logiciel de détection d'intrusion et surveillance de zones, sonorisation de certains espaces sensibles, etc.).

**L'objectif annoncé est de renforcer la sécurité du CSR avant les Jeux Olympiques 2024. Le programme se poursuivra avec la sécurité du site sensible Zoccola, remisage secondaire du métro, puis tous les autres sites.**

## 6.3.3. LA PRÉVENTION DE LA RADICALISATION

La Direction de la Sécurité a proposé et élaboré un processus de mise en place d'une cellule de prévention de la radicalisation, afin de créer un dispositif d'accompagnement à la prévention de la radicalisation, véritable cellule de veille en la matière pour l'entreprise.

Après une première formation d'une dizaine de référents en 2022, une seconde formation a été dispensée dans le cadre d'un partenariat avec le camp des Milles, permettant de disposer de 20 référents pour la RTM et aussi pour ses filiales. Une troisième formation a permis d'intégrer de nouveaux référents, au nombre de 25 en 2023.

Compte tenu de l'intégration en 2024 des activités et salariés de la RDT 13 dans l'établissement interurbain et ferroviaire au sein de la RTM, l'EPIIC sera étoffé par des référents pour ces deux

établissements. Le programme de suivi et mise à jour des référents est assuré via un partenariat avec la préfecture de police, et également avec le concours d'intervenants des renseignements territoriaux spécialement mandatés dans le cadre d'un programme national piloté par l'UCLAT (Unité de Coordination de la Lutte Antiterroriste). Chaque année, une mise à niveau des référents est programmée, complétée par une journée d'information le plus souvent dispensée par les services spécialisés de la Police Nationale (RT ou DCRI).

Dans le cadre du criblage des postes fléchés comme sensibles par le ministère de l'Intérieur, 399 demandes d'enquêtes administratives ont été menées pour l'ensemble de la RTM et ses filiales. 3 agents ont fait l'objet d'incompatibilité.

## 6.4. LES PROJETS

### Projet Saint-Charles XXL

- Déploiement progressif des nouvelles caméras au fur et à mesure de l'avancement du projet, validation des angles de vision et du nommage des caméras.

### Contrôle d'accès, sécurisation des sites

- Conduite de l'audit de sécurisation des sites : repérages sur sites, constat de l'existant, étude des dossiers présentés par l'auditeur.

### Dispositif Alerte sécurité Clients (Service d'alerte sur smartphone pour mise en relation entre clients et PCS)

- Mise en service du dispositif le 16 janvier 2023.

### SID (Système d'Information Décisionnel)

- Qualification des données.
- Recette des différentes versions livrées et résolution des écarts.
- Construction et maintenance des différents tableaux Excel à partir de la version « Self » du SID afin de répondre aux besoins de la cellule Méthodes et Planification.

### Support aux Filiales (Martigues, La Ciotat) sur les outils de contrôle et verbalisation

- Assistance ponctuelle au fonctionnement des équipements.
- Préparation à l'intégration de la RDT 13 au Groupe RTM.

### Plans nationaux, Plan de Sécurité Opérateur et Plans Particuliers de Protection (Vigipirate...)

### Délégation adjointe Défense et Sécurité, gestion des habilitations Secret...

- Veille et suivi des alertes Vigipirate.
- Évolution des procédures d'habilitation.
- Mise à jour de l'annuaire ORSEC avec la Préfecture.

### Projet SERENITY

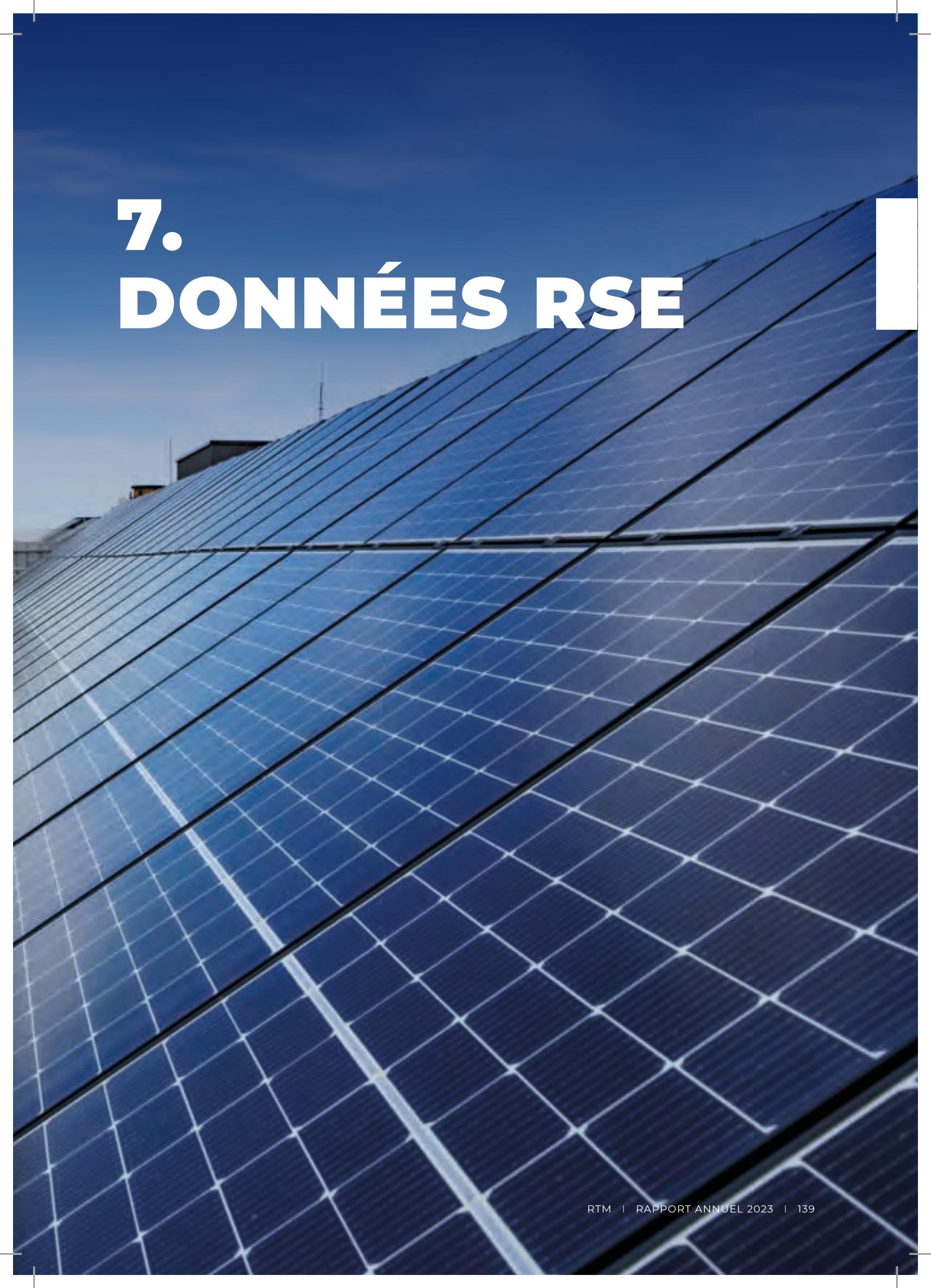
- Mise en place d'une plateforme visant, en mode projet, à étudier les flux voyageurs en prévision des Jeux Olympiques 2024.

### Études pour les projets

- Étude de faisabilité et de mise en service de la Vidéo piétons pour le réseau de Martigues.
- Sourcing et étude d'une solution de remplacement de TePV (verbalisation stationnement) en prévision de la fin du marché actuel.
- Renforcement de la sécurité des sites RTM, dont prioritairement les sites sensibles
- Visionnage d'images en temps réel dans les bus et tramway (projet en cours concernant le métro Neomma)







# **7.**

# **DONNÉES RSE**

## 7.1. LA DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

La responsabilité d'entreprise est d'accompagner le développement des mobilités durables sur le territoire, tout en minimisant l'impact de ses activités sur l'environnement. Au cœur de la démarche RSE de la RTM, l'objectif principal est de proposer **une offre de transport décarbonée et dimensionnée pour augmenter la part modale de + 50 %<sup>1</sup> à l'horizon 2030.**

### UNE DÉMARCHE RSE ARTICULÉE AUTOUR DE TROIS GRANDS DÉFIS :

#### Défi environnemental

En tant qu'acteur clé de la mobilité durable, la RTM a un rôle à jouer dans la transition énergétique et climatique du territoire. Un rôle qui répond à une attente forte des citoyens métropolitains, tout particulièrement chez les nouvelles générations. La RTM se mobilise pour accroître la part modale des transports en commun en créant un réseau multimodal performant toujours plus respectueux de l'environnement.

#### Défi territorial

L'engagement de la RTM de réduire l'empreinte environnementale de ses activités s'illustre notamment par la bascule de l'ensemble de ses moyens de transport vers des solutions non polluantes, notamment d'électromobilité. Le système de transports publics auquel la RTM contribue est un levier puissant de cohésion et de développement territorial. L'enjeu est d'unir et relier tous les territoires de la métropole, tous les quartiers, même les plus enclavés. La Régie doit garantir une offre de transport inclusive et accessible, afin d'offrir la liberté de se déplacer à tous les citoyens, même les plus vulnérables. Enfin, son devoir est d'assurer la sécurité des transports et des voyageurs qui les empruntent au quotidien.

Ainsi, les missions d'intérêt général de la RTM ont vocation à s'intensifier, et ses offres de transport à gagner en attractivité.

#### L'impact des transports sur le territoire

**23 millions de tonnes équivalentes CO<sub>2</sub>** sur le territoire métropolitain<sup>1</sup> dont **18 %** pour le transport routier

#### Défi social/sociétal

Dans une société qui semble se fragmenter, le transport public est un vecteur de cohésion et d'inclusion sociale. Étant l'un des principaux employeurs du territoire avec près de 4 000 salariés en 2023 (filiales incluses), la RTM est pleinement consciente de sa responsabilité sociétale, en termes d'insertion, d'achats et de loyauté des pratiques. L'utilité sociale de ses missions est un facteur d'attractivité de ses métiers et des solutions de mobilité proposées aux métropolitains. La RTM agit et se mobilise pour valoriser davantage le volet sociétal de son engagement RSE.

1. Par rapport à 2020

2. Données 2015 : source 2023\_Synthese-PCAEM.pdf (ampmetropole.fr)

## 7.2. LES ENGAGEMENTS

Les engagements de la RTM en termes de Responsabilité Sociale couvrent trois volets principaux.

### Défi territorial :

- assurer la qualité de l'amélioration de l'offre de transport,
- être à l'écoute des parties prenantes,
- contribuer au dynamisme du territoire et au bassin de l'emploi,
- garantir l'accessibilité des transports pour tous,
- rester ancrés localement et au cœur des enjeux de société.

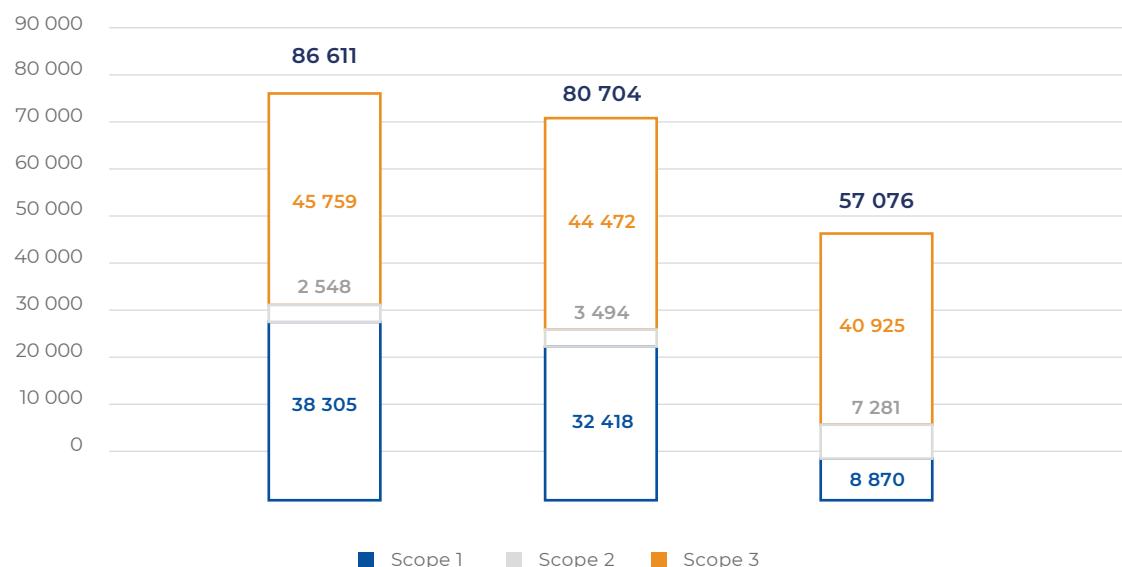
### Défi social/sociétal :

- favoriser la cohésion sociale et le vivre ensemble au travail,
- être à l'écoute et engagés auprès des salariés,
- garantir l'éthique et la loyauté des pratiques,
- déployer des pratiques d'achat responsable,
- agir pour la diversité, l'inclusion et l'égalité.

### Défi environnemental :

- contribuer aux enjeux de transition écologique,
- assurer l'adaptation et la résilience du réseau,
- permettre une mobilité plus durable,
- préserver les ressources et diminuer les impacts,
- rechercher toujours plus de sobriété énergétique.

Trajectoire Carbonne avec l'électrification de la flotte bus  
(variation des émissions par scope par rapport à 2022)

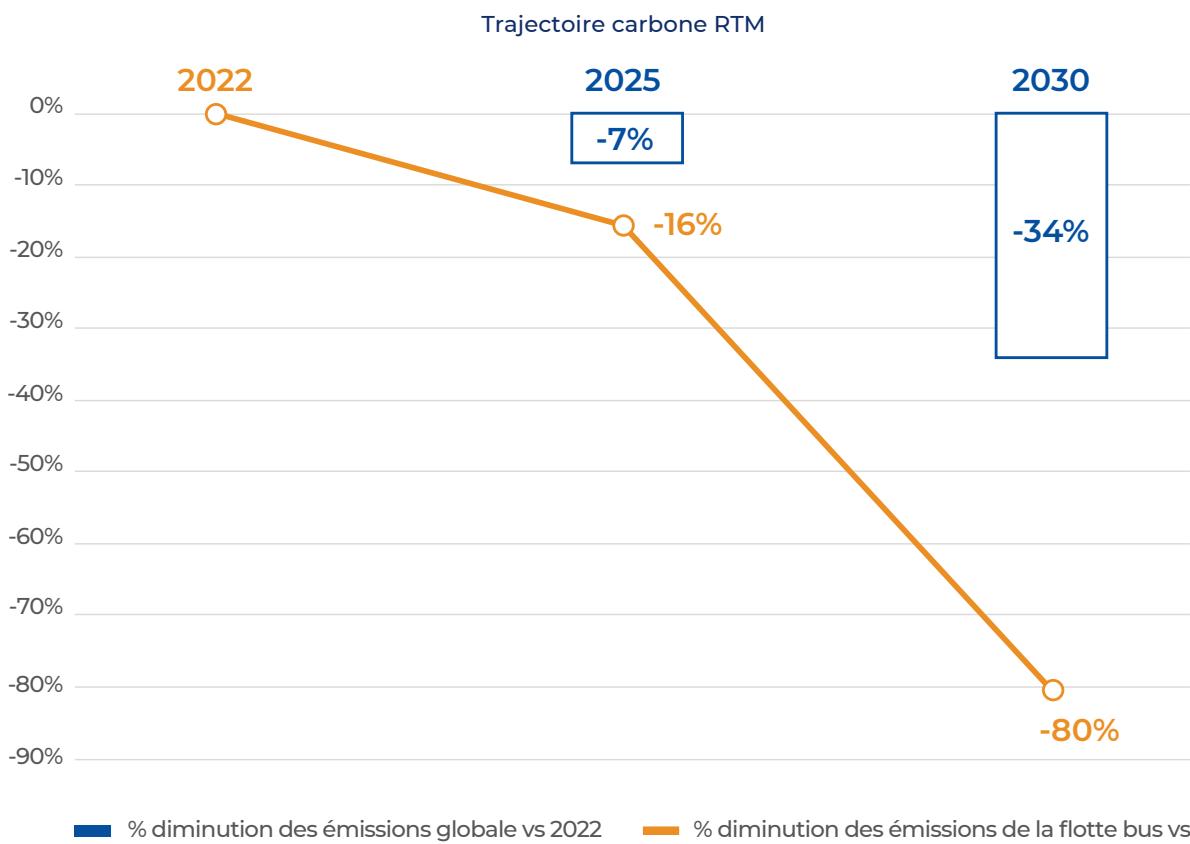


#### Qu'est-ce que les scopes 1,2 et 3 ?

Scope 1 Émissions directes liées à la consommation de gaz naturel, de gazole, de fluides frigorigènes notamment (pour la climatisation)

Scope 2 Émissions indirectes liées à la consommation d'électricité pour les bâtiments et la traction de nos matériels

Scope 3 Autres émissions indirectes : déplacements des employés, déchets, achats de marchandises ou de services...



#### Nos objectifs :

Une **diminution de 80 % des émissions** liées à la flotte de bus, soit une **réduction globale de 34 % de l'empreinte carbone** à horizon 2030.

**L'accélération de la transition à l'électromobilité du parc bus** : la bascule intégrale devait être terminée en 2035 sur le réseau Marseille mais a été anticipée à 2030.

## 7.3. LA FEUILLE DE ROUTE

### 2016

- 1<sup>er</sup> réseau d'Europe à exploiter une ligne 100 % électrique
- Intégration et mise en place de l'activité de **Transport à la Demande** (TAD) pour les **Personnes à Mobilité Réduite**

### 2017

- Exploitation du tramway d'Aubagne
- Exploitation des **réseau Ulysse** (Martigues) et **Bus des Collines** (Allauch)

### 2020

- **1<sup>re</sup> draisine électrique en France** : opérations de travaux en tunnel sans émission de particules et polluants liés aux moteurs diesel
- **Transport scolaire des élèves en situation de handicap résidant à Marseille**

## 2021

- Réaménagement de l'atelier de La Rose Surface pour accueillir les bornes de recharge électrique
- 79 bus hybrides mis en exploitation soit une réduction de 400t CO<sub>2</sub> par an et de 66 % des particules
- Nouveau P+R La Rose
  - 752 panneaux photovoltaïques
  - Bornes de recharge pour véhicules électriques
  - Stationnement covoiturage
  - Parking vélos
- Mise en place d'un baromètre Qualité de Vie au Travail : « Klimat »
- Lancement du TAD Dynamique La Ciotat

## 2022

- Projet Brique Élémentaire (BE2M) : 21 bus électriques en exploitation
- Généralisation de la descente à la demande sur les lignes de bus de nuit
- Lancement Rénov'Stations et mise en accessibilité progressive des stations
- Création du GAP
- Signature 4 accords : NAO, accords télétravail, Poly compétent Neomma et Intéressement

## 2023

- Bascule 100 % des achats de gaz et d'électricité vertes
- Réception 1<sup>ère</sup> rame de métro Neomma : perspective de -25% de consommation d'énergie
- Lancement Projet Campus (institut interne de formation métier et managérial)
- Intégration complète du réseau Lignes de l'agglo d'Aubagne
- Open Payment : achat des titres de transport facilités
- RTM Alerte : dispositif d'alerte lors d'un incident sécuritaire
- Installation 4G dans le métro (accessibilité services digitaux)
- Ouverture de la nouvelle station accessible Saint-Charles XXL
- Amélioration signalétique (rénovation abribus, potelets, SIG Noailles, Vieux-Port)
- Montée en puissance de la tarification métropolitaine intégrée

## 2024

- 21 bus électriques en exploitation (+75 en commande)
- Premier réseau certifié NF Service sur 3 modes (Bus, Métro, Tramway)
- Mise en place d'un plan de déplacement d'entreprise

## 2025

- Poursuite de l'électrification de la flotte des bus
- Réception nouvelles rames de tramway Neotram / rames de métro Neomma
- Campagne de mise en accessibilité des arrêts de bus
- Remplacement d'installations fixes majeures (ensemble des lignes de péage du métro d'ici 2027)

## 2030

- 100% des véhicules d'exploitation RTM Marseille en 0 émission.
- Réduction de 34 % de notre empreinte carbone globale

## 7.4. RÉTROSPECTIVE 2023 : SYNTHÈSE ET SUIVI DES PRINCIPALES ACTIONS

Sur le plan environnemental, social et territorial, les actions engagées les années précédentes se poursuivent et d'autres ont émergé en 2023, pour atteindre les objectifs RSE fixés.

Les tableaux ci-dessous permettent de dresser une liste non exhaustive de ces actions pour chacun des trois défis.

### 7.4.1. DÉFI ENVIRONNEMENTAL

Consommer moins d'énergie, privilégier une énergie plus propre et diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

ENJEUX	ACTION ou CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2023
<b>La sécurisation et la modernisation de notre outil d'exploitation</b>	<b>Neomma : renouvellement des rames de métro et automatisation des lignes</b>  De nouvelles rames de métro permettant de réinjecter l'énergie de freinage sur la ligne, pour la traction des autres rames en exploitation.	<b>Les quatre voitures de la 1<sup>re</sup> rame</b> ont été livrées en juillet 2023.  Début des essais : essais statiques au dépôt entre juillet et octobre, essais sur les voies depuis octobre 2023.
	<b>Neotram : prolongement du tramway Nord Sud</b>  Achat de nouvelles rames prenant en compte des critères de performance environnementale (moins gourmandes en énergie que les rames actuelles)	<b>15 nouvelles rames de tramway commandées</b> par la RTM en 2023 pour l'exploitation du premier prolongement du tramway T3, de Gèze à la Gaye dès 2025
<b>La transition énergétique de la flotte de bus</b>	<b>Projet BE2M "Brique Élémentaire"</b>  Identifier des points de vigilance et des actions pour minimiser la consommation énergétique des véhicules	<b>Expérimentation BE2M sur le Dépôt La Rose Surface</b>  Travaux d'aménagement pour la transition énergétique : installation et tests de différents équipements de charge lente et rapide, mise aux normes et électrification  <b>Phase 1</b> (1 <sup>er</sup> semestre) : réalisation du programme ombrière et achat de la MOE, finalisation des travaux préparatoires, réalisation de la conception partie infrastructures  <b>Phase 2</b> (2 <sup>e</sup> semestre) : achat des entreprises partie infrastructures, réalisation de la conception partie ombrières  <b>Renouvellement des parcs de bus du groupe</b>  • Exploitation de 21 bus électriques (+ 3 en 2023) sur le réseau RTM • Commande de 14 véhicules électriques Mobi Métropole pour renouvellement de la flotte (livraison prévue des 3 premiers bus en mars 2024, les 11 restants à venir d'ici fin 2024). Objectif : 1/3 de la flotte RTM PMR en électrique • Le parc d'autobus se renouvelle également dans les filiales (Aubagne, Martigues, La Ciotat)

<b>Les économies d'énergies</b>	<b>Poursuivre les engagements de sobriété énergétique</b>	<b>Poursuite du plan de sobriété énergétique établi en 2022</b>
		<p><b>Signature de la Charte Ecowatt 2023-2024</b>  sous l'égide de l'État et portée par le Réseau de Transport d'Électricité (RTE) et par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) : renouvellement des engagements pour une démarche structurelle d'économie d'énergie (réduction du chauffage et de la climatisation des bâtiments, développement de l'éclairage LED, extinction/automatisation des escaliers mécaniques, sensibilisation des salariés, etc.)</p>
	<b>Développer la production d'énergie renouvelable</b>	<p>Les parcs de panneaux photovoltaïques couvrent aujourd'hui une superficie de plus de 2000 m<sup>2</sup> (équivalent à plus de 2 stades de foot).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 300m<sup>2</sup> de toiture photovoltaïque sur le site technique Mikado</li> <li>• Expérimentation sur les traverses des voies aériennes du métro et ombrières des stations aériennes, ainsi que la toiture du nouveau Centre bus de Saint-Pierre.</li> </ul>
	<b>Agir sur l'éclairage en station :</b>  Équiper les stations d'ampoules LED pour -50% de consommation électrique	<b>18 stations équipées</b> avec changement éclairage en LED
	<b>Encourager l'ecoconduite :</b> former les conducteurs pour diminuer la consommation de gasoil du parc	Encourager l'ecoconduite : former les conducteurs pour diminuer la consommation de gasoil du parc
	<b>Gestion plus durable des bâtiments</b>	<p>Bâtiment Mikado (site technique RTM) :</p> <p><b>300 m<sup>2</sup> de toiture photovoltaïque en production/revente</b></p> <p>Optimisation des dépenses énergétiques au moyen d'une gestion technique du bâtiment</p> <p>Bâtiment labellisé "Bâtiment durable Méditerranéen" et lauréat « Equerre d'Argent »</p>
	<b>Définir et piloter la trajectoire carbone</b>	<p>Réalisation du <b>bilan de gaz à effet de serre (BEGES)</b> sur les données 2022, établi en mars 2023 par l'entreprise Kisio Consulting</p> <p>53 % des 900 000 voyages quotidiens sur le réseau Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes réalisés en 0 émission, avec le métro, le tramway, et les 21 bus électriques du parc.</p>

<b>La gestion et la valorisation de nos déchets</b>	<b>Gestion des déchets industriels</b>	<b>Une collecte totale de 391,9 tonnes de déchets industriels en 2023, dont 67 % ont été valorisés.</b>  La traçabilité des déchets a été fiabilisée grâce à l'utilisation du nouveau référentiel "Track Déchets" (TD) intégré à la gestion des déchets RTM depuis l'été 2022.
	<b>Gestion des déchets tertiaires</b>	<b>Une collecte totale de 11,7 tonnes de déchets tertiaires en 2023</b>  -37 % par rapport à 2022 : diminution des flux papier (dématerrialisation), gobelets et canettes notamment.  100 % de valorisation
	<b>Gestion des déchets ERP (Établissements Recevant du Public)</b>	<b>Une collecte totale de 81,3 tonnes de déchets dans les 29 stations de métro en 2023.</b>  Sur le volume de déchets théoriquement valorisables, <b>le taux de valorisation atteint presque 60 %</b> , ce qui reflète le bon geste de tri des usagers.
	<b>Collecte et recyclage des mégots</b>	<b>Poursuite du marché avec l'entreprise Cy-Clope</b> (renouvellement pour 3 ans), spécialisée dans le recyclage des mégots et la gestion de zones fumeurs.  <b>36 cendriers "cyclopeurs"</b> sur le réseau (13 stations de métro + gare routière Saint-Charles)  <b>Une collecte totale de 155,57 kg de mégots</b> , ce qui a permis de produire 233,4 kWh d'énergie grâce à leur valorisation.
	<b>Collecte et traitement des déchets liquides et effluents</b>	204,3 tonnes de déchets liquides et effluents ont été traitées en 2023. La hausse par rapport à 2022 s'explique par le changement de référentiel (TD). <b>Le taux de valorisation est de 90 %.</b>
<b>L'économie de la ressource en eau</b>	<b>Installation de systèmes d'économie/traitement d'eau</b>	Atelier La Rose Surface : <b>Mise en place d'une filière de recyclage des eaux de lavage</b> (taux de recyclage de 90 % des eaux de lavage) (donnée théorique)  54 % d'eau recyclée utilisée pour le lavage des bus grâce à la filière de recyclage des eaux mise en place à l'Atelier La Rose surface.
<b>La surveillance de la qualité de l'air dans le métro</b>	<b>Amélioration de la ventilation</b> <b>Diminution des émissions en tunnel</b>	Réalisation de prélèvements clients avec le partenaire Atmosud (analyses en cours).

## Bilan d'Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES)

En 2023, la RTM a réalisé un Bilan d'Émissions de Gaz à Effet de Serre (BEGES) sur l'année de reporting 2022\* prenant en compte les émissions significatives du scope 3 (autres émissions indirectes) et l'extension de l'offre de mobilité.

Scope 1 : 44%

Scope 2 : 3%

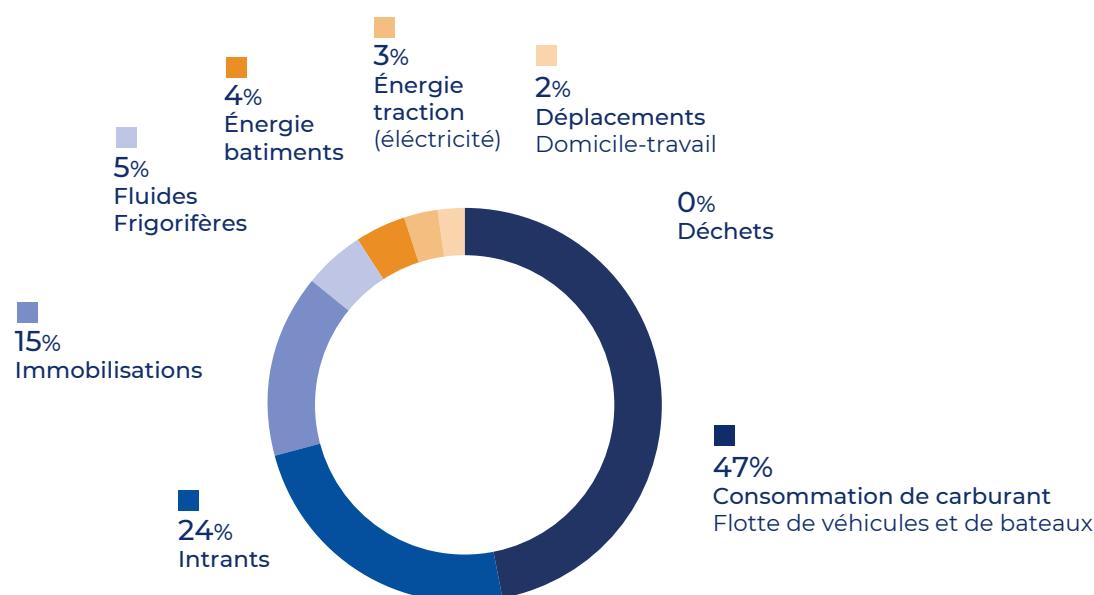
Scope 3 : 53%

\*Se conformer à l'exigence de la loi portant Engagement National pour l'Environnement du 12 juillet 2010 posant le d'une généralisation des BGES pour les établissements publics de plus de 250 salariés.

## Principaux résultats :

- Les émissions totales d'émissions de gaz à effet de serre sont de 86 546 tCO2e.
- C'est la consommation de carburant de la flotte de véhicules qui représente la part la plus importante des émissions de gaz à effet de serre (47 %) de l'entreprise.
- Le 2<sup>e</sup> poste d'émission concerne les intrants (25 %) - l'achats de biens et de services, notamment extérieurs (15 725 tCO2).
- Le 3<sup>e</sup> poste d'émission concerne les immobilisations (14 %) - principalement les bâtiments, et la flotte de véhicules, matériel roulant.
- Diminution de 5 % des émissions liées à l'énergie de traction (électricité) par rapport à 2019 (seul poste en baisse).

Répartition des émissions de Co<sub>2</sub> par poste d'émission (en %)



## Actions associées :

- 100 % de la flotte de bus en électrique à horizon 2030, ce qui engendrerait une réduction de 80 % des émissions par rapport à 2022 (trajectoire carbone à horizon 2030), et une réduction de 29 525 tCO2e, soit 34 % du bilan.
- Chantier achats responsables pour affiner et améliorer le poste « achats de service ». La part achat devrait représenter 40 % du bilan carbone.
- Intégration progressive des filiales pour une trajectoire carbone groupe consolidée.

## 7.4.2. DÉFI TERRITORIAL

Augmenter la part modale des TC, densifier le maillage des réseaux urbains, renforcer les liaisons entre les villes ainsi qu'entre les villes et les bassins d'emplois.

	ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2023
2 %	<b>L'écoute permanente des citoyens</b>	<b>Baromètre de satisfaction clients</b> avec des analyses précises permettant d'alimenter les plans d'actions (attentes sur la fréquence de passage, le respect des horaires, le sentiment de sécurité, l'information voyageurs)	7 000 clients interrogés <b>84 % se disent satisfaits du réseau RTM</b> Stable pour le tramway, baisse pour le bus et le métro (climatisation des véhicules/fortes chaleurs au moment des fortes affluences / médiatisation de la présence de nuisibles/grève de la société Laser, sous-traitant RTM et SNCF pour la gestion des déchets entre mi-juin et mi-août /fermeture du métro le soir)
		<b>Autres enquêtes et dispositifs d'écoute des clients</b> <ul style="list-style-type: none"><li>· Enquête Origine/Destination</li><li>· Enquête de charge réseau Ulysse</li><li>· Opérations ciblées de lutte contre la fraude</li><li>· Enquête État et propreté</li><li>· Atelier co-construction sur l'Open Payment</li><li>· Projets de rénovation des stations en co-construction avec les clients</li></ul>	Ces enquêtes sont réalisées afin de mieux connaître la manière dont les clients de la RTM consomment les services. Objectif : optimiser l'offre et les services. Panel de 30 clients occasionnels voire très occasionnels/ Très largement séduits / Marche à blanc en juillet 2023 avec un panel de 500 clients. Travail avec un panel de voyageuses et de voyageurs pour identifier les zones et équipements potentiellement anxiogènes
6	<b>L'amélioration régulière de l'offre de transport</b>	<b>Améliorer la couverture et la desserte du territoire métropolitain</b>	<b>L'offre</b> de transport du Groupe RTM aura, en 2023, d'ores et déjà augmenté de 3 000 000 km (vs 2022) en lien avec <b>l'intégration des lignes du réseau de l'agglo d'Aubagne</b> en janvier 2023. <b>Travaux du tramway</b> pour exploiter le premier des prolongements à intervenir à Marseille, le Valtram d'Aubagne à la Bouilladisse, le Chronobus du centre-ville d'Aubagne aux Paluds et le nouveau réseau bus de La Ciotat et de Cereyeste Mise en service d'un <b>TAD dynamique à Ensueès-la-Redonne et au Rove</b> . Création d'une <b>ligne 97JET</b> directe Hôpital Nord/Canebière Bourse. <b>Refonte de l'offre des lignes 19 et 83</b> en période estivale, avec de plus de bus articulés.
	<b>Perfectionner et moderniser le système de transport</b>	<b>Neomma</b> - Intégration de l'interopérabilité et l'évolutivité des technologies. Projet qui permettra d'injecter plus de rames. Réactivité en temps réel. Près de 100 M€ d'investissements portés par la RTM pour la modernisation et le développement du système de transport	
	<b>Développer de nouveaux services au sein de notre offre</b>	<b>Déploiement de l'Open Payment</b> à l'été 2023 pour fluidifier les accès, notamment aux lignes de péage du métro (50 % des titres unitaires pendant la Coupe du Monde) Déploiement de la <b>4G dans le métro</b> Déploiement de l' <b>Alerte Sécurité</b> sur application RTM <b>Réouverture du parking-relais de la Fourragère</b> étendu à 800 places.	

<b>L'information voyageurs au cœur de nos préoccupations</b>	<b>Gestion centralisée des messages de perturbations et d'information de l'ensemble des réseaux</b>	Mise en place d'un <b>outil de Gestion Centralisée Information Voyageurs</b> (GCIV) en 2022, et déploiement d'une version améliorée en 2023.
	<b>Amélioration de l'information voyageurs en temps réel et sur la durée</b>	<p><b>77 % des voyageurs bénéficient d'une information en temps réel à leur point d'arrêt</b>      500 000 personnes ont reçu au moins un e-mail ou SMS en 2023      70 millions de notifications trafic envoyées en 2023 via les applications (baisse expliquée par la purge des numéros de téléphone qui n'ont plus d'activité et par une amélioration du ciblage et de la segmentation pour l'envoi de notification « push »)      1,8 million d'alertes trafics envoyées par mail aux abonnés</p>
	<b>Déploiement des nouveaux écrans d'information voyageurs et les gares d'écrans multilignes.</b>	<p><b>Renouvellement des écrans</b> dans les stations de Gèze, La Rose, Bougainville et début de déploiement sur la station Saint-Charles.  <b>100 % des nouveaux écrans sont compatibles avec les dispositifs d'accessibilité</b> pour les malvoyants de la Métropole      Début de <b>déploiement des bornes visiophones</b> multilingues (Vieux-Port, rond-point du Prado, et Louis Armand)</p>
	<b>Accessibilité de l'information et disponibilité pour nos clients</b>	<p><b>Plus de 20 000 connexions/jour sur le site internet rtm.fr</b>  <b>Plus de 52 000 connexions/jour sur l'application RTM</b>      182 000 appels sur le serveur vocal et les opérateurs      12 990 contacts reçus, 7 900 réclamations et SAV, 5 100 demandes d'informations      Délai de réponse moyen : 2,9 jours</p>
	<b>Qualité du service client</b>	<p><b>Le site web de la RTM respecte les recommandations d'accessibilité</b> publiées par le consortium WAI (Web Accessibility Initiative) du W3C.  <b>L'accueil téléphonique, intégré à la certification Lignes Majeures NF Service</b>, permet notamment aux personnes en situation de fracture numérique d'obtenir des informations.  <b>Les réclamations clients et demandes d'informations sont aussi certifiées NF service</b> et respectent des délais de traitement courts, des réponses adaptées fluides, un meilleur suivi, une expérience et un accompagnement client</p>
<b>La tarification comme levier d'attractivité</b>	<b>Tarification attractive (incitation à utiliser les transports en commun) et solidaire (permettre aux plus démunis de se déplacer)</b>	<p><b>96 % des clients peuvent voyager pour moins de 20€/mois</b> (dont une gamme de tarifs solidaires encore plus attractive : 9,20€ pour les scolaires)      Près de 150 000 abonnés dont 94 000 sur des abonnements fidélisant (Pass Permanent à tacite reconduction)</p>

	<p><b>L'accessibilité à tous comme objectif</b></p>	<p><b>Projet Renov'Stations</b> incluant la mise en accessibilité progressive des stations</p>	<p><b>Saint-Charles XXL livrée fin 2023 :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·élargissement des quais,</li> <li>·mise en accessibilité PMR (Ascenseurs, Téléphones Appel Voyageurs, Escaliers Mécaniques)</li> <li>·ajout d'une issue de secours,</li> </ul> <p><b>Poursuite de la rénovation des stations de métro :</b> travaux finalisés sur la station Joliette, Noailles et Castellane en 2024.</p> <p>Objectif : rénovation de 3 stations par an</p> <p><b>Renouvellement des escaliers mécaniques</b></p> <p><b>Transport des personnes à mobilité réduite (PMR)</b></p>
	<p><b>La qualité de l'offre de transport et de service</b></p>	<p>Maintien de la dynamique d'amélioration continue de la Qualité de service</p>	<p><b>Renouvellement certification NF Gammes Lignes Majeures et Pôle d'Echange Multimodal Saint-Charles.</b></p> <p><b>Projet Extension certification NF Service à la gamme Réseau</b></p> <p>Objectif 2024 (réussi) :</p> <p><b>Certification Gamme Réseau avec intégration de toutes les lignes de bus</b> (nouveau périmètre bus représentant 370 000 voyages/jour supplémentaires soient désormais près de 900 000 voyages/jours bénéficiant d'une qualité NF Service)</p> <p>Certification technique ISO 9001 des processus de maintenance métro et tramway et des autobus ainsi que des Installations fixes et systèmes (Projets et maintenance)</p>
	<p><b>L'ancrage local</b></p>	<p>Adaptation de l'offre afin de rester un partenaire clé des évènements</p>	<p><b>Extension des amplitudes horaires et l'offre lors des évènements majeurs</b> (Fiesta des Suds, Matchs de l'OM, Europa League, concerts, visite du Pape et Coupe du Monde de rugby, Foire internationale de Marseille...)</p> <p>+ 400 000 voyages supplémentaires sur Marseille et presque 5 000 de plus en interurbain</p> <p><b>Mise en place d'annonces sonores à bord des véhicules en provençal pour les noms d'arrêt</b></p> <p>Depuis l'été 2023, les annonces des stations desservies sont faites en provençal, créant ainsi un lien avec le patrimoine culturel local</p>
	<p><b>Au cœur des enjeux de société</b></p>	<p><b>Développement du bassin d'emploi</b></p>	<p>Près de 4 000 employés par le groupe RTM (filiales incluses) en 2023</p> <p>474 recrutements externes en 2023 (dont 244 en CDI)</p> <p>RTM s'engage dans la réinsertion : 8 233 heures consacrées en 2023 à l'insertion professionnelle par la filiale TPE</p> <p><b>Sécurité des Transports</b></p> <p>Selon une analyse publiée en septembre 2023 par le ministère de l'Intérieur, le <b>réseau RTM est le plus sûr des 11 plus grands réseaux français</b>.</p>
		<p><b>Maintenir la dynamique d'amélioration continue des process techniques et la fiabilité des modes de transports</b></p>	<p><b>Renouvellement de la certification ISO 9001 Études, Projets et maintenance des Matériels Roulants Métro et Tramway.</b></p>
		<p><b>Assurer la réactivité des services et de leur collaboration en cas d'accident</b></p>	<p><b>Première certification du périmètre Études, Projets Gestion de la Production et Maintenance des Installations Fixes.</b></p>

<b>Sûreté du Réseau</b>	
<b>Groupe d'assistance et de protection (GAP)</b>	<p><b>Les effectifs de contrôle et du groupe d'assistance et de protection ont augmenté de 28 agents</b>, portant l'effectif total à 333.</p> <p>Augmentation des contrôles (+22%) et des interventions du GAP (2835 en un an)</p>
<b>Maintien des Équipements de surveillance et de protection</b>	<p><b>Renouvellement et modernisation du parc de caméras</b></p> <p>5 500 caméras en 2023</p> <p>Installation des nouveaux Portillons Anti-Fraude (PAF) dans deux stations (Saint-Charles et Joliette), plus rapides à la fermeture et plus difficiles à escalader avec leur ergonomie en pointe-de-diamant.</p> <p>2024 : poursuite du déploiement des nouveaux PAF avec objectif 100 % du réseau couvert d'ici 2027</p>
<b>Dispositif d'assistance et de sécurité "RTM Alerté" qui permet, via une fonctionnalité sur l'application, de signaler un incident</b>	<p><b>Lancement de l'application RTM Alerté</b>, qui peut être utilisée dans le métro depuis l'arrivée de la 4G fin 2023.</p> <p>Recrutement d'agents dédiés, ayant bénéficié d'une formation spécifique (prise en charge des victimes, des situations d'urgence et de stress) positionnés au Centre de Supervision des Réseaux</p> <p><b>137 alertes qualifiées en 2023</b></p> <p>L'application a obtenu la médaille d'or des Trophées de la sécurité (innovation unique en France)</p> <p>Campagne de communication déployée sur le réseau (février-mars 2023) pour faire connaître le dispositif aux voyageurs</p>
<b>Pilotage des manifestations sociales</b>	<p><b>939 incidents-accidents sur les 3 modes de transport gérés par le PCS</b>, dont 54 liés à des incidents fraude</p> <p>221 appels de détresse liés à divers incidents ;</p> <p>215 interventions avec le renfort des forces de l'ordre ;</p> <p>445 dépôts de plainte de la RTM ou de ses agents.</p> <p>+10 % de faits générateurs d'insécurité</p> <p>+45 % de contrôles dissuasifs vs 2021 + 10% vs 2022</p> <p>+43 % de contrôles répressifs vs 2021 + 20% vs 2022</p> <p>Le nombre de voyageurs contrôlés a augmenté de 22 % en un an. Un accompagnement avec la Police Nationale a été mis en œuvre lors d'opérations coordonnées quasi quotidiennes (304 opérations en 2023).</p>
<b>Prévention</b>	<p><b>Formation sur la prévention des radicalisations</b> (avec des fonctionnaires de la police experts des renseignements territoriaux) : 25 référents formés au sein du Groupe RTM</p> <p><b>Intervention en milieu scolaire</b> : action de prévention et de sensibilisation auprès de 500 élèves par la filiale TPE</p>
Sensibilisation des usagers Formation de référents en prévention de la radicalisation Mobilisation de la cellule prévention de la RTM (avec notamment interventions dans les lycées, collèges, écoles, hôpitaux et Bus Info, etc.)  Échanges avec les acteurs du territoire pour faire remonter les difficultés rencontrées sur le réseau et prendre en compte les retours exprimés	

## 7.4.3. DÉFI SOCIAL

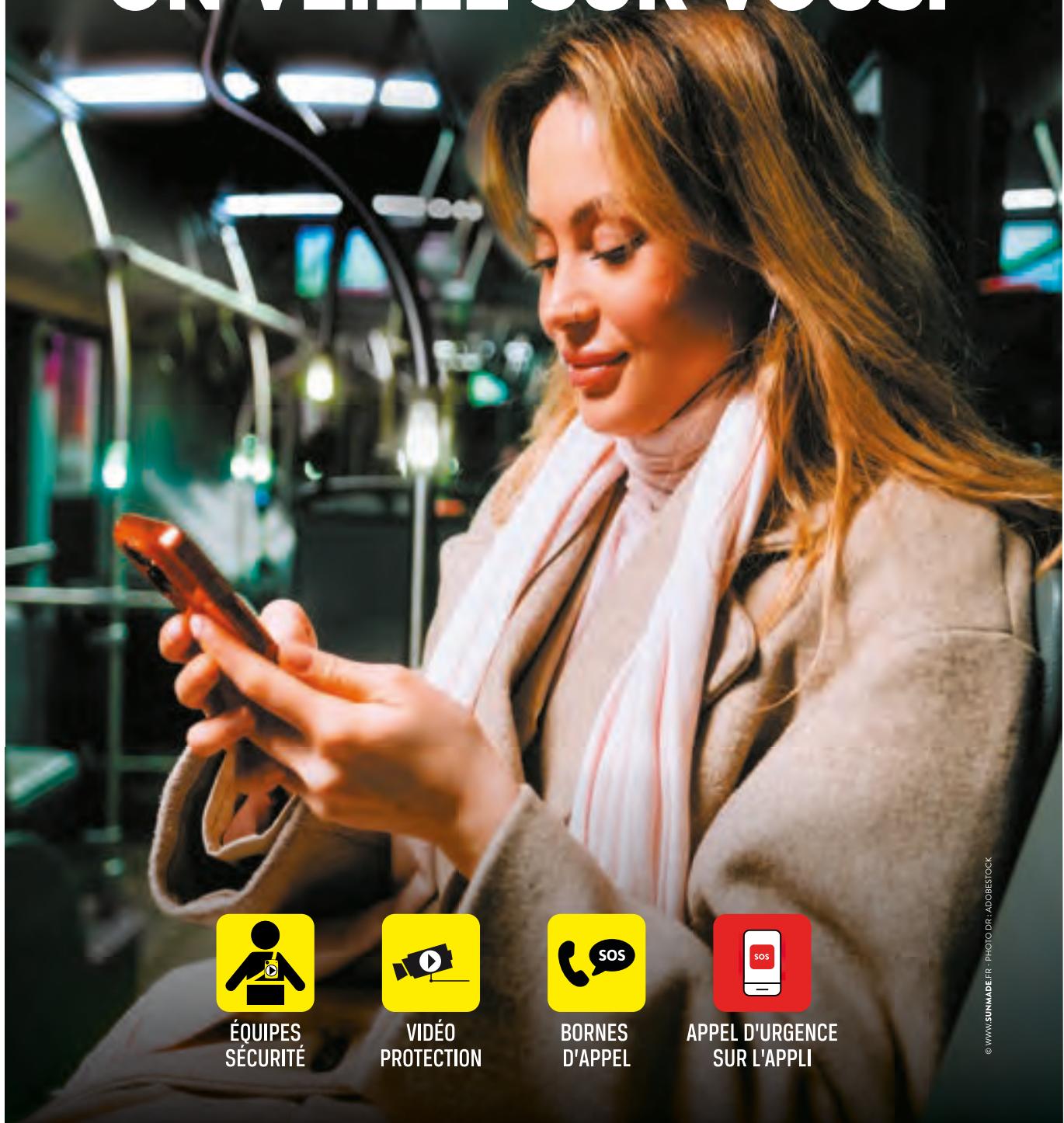
Renforcer la sécurité et le sentiment de sécurité des voyageurs et des personnels, permettre le déplacement de chacun, promouvoir la marque employeur RTM pour attirer, motiver et fidéliser les talents.

ENJEUX	ACTION ou CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS
<b>Le respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)</b>	<p><b>Maintien en Conditions Opérationnelles de la conformité.</b></p> <p>Les procédures établies pour répondre aux obligations du RGPD sont régulièrement appliquées. Le DPO, pleinement associé aux différents projets de l'entreprise, accompagne le respect de la protection des données dès la conception et par défaut.</p> <p>Parmi les actions structurantes en 2023 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Clients : pilotage du test d'intrusion logique par une société externe spécialisée afin de détecter d'éventuelles vulnérabilités et failles de sécurité sur le site internet <a href="http://www.rtm.fr">www.rtm.fr</a></li> <li>· Salariés : Déploiement d'un questionnaire d'évaluation des connaissances RGPD dans l'ensemble des directions</li> </ul> <p><b>Préparation de la reprise des activités de la RDT 13</b> par la sensibilisation des personnels et l'initiation d'un diagnostic de conformité RGPD.</p>	<p><b>Pas de faille de sécurité majeure</b> découverte et plan d'actions correctif du test d'intrusion entièrement mis en oeuvre à fin 2023</p> <p>23 demandes d'exercice des droits traitées (clients et salariés)</p> <p>Une trentaine de projets soumis à analyse de conformité au RGPD et avis du DPO</p> <p>1 Analyse d'Impact sur la Protection des Données réalisée</p> <p>0 contrôle de la CNIL, 0 courrier de plainte reçue</p> <p>Environ 500 personnels sensibilisés</p>
<b>La lutte anti-corruption et la conformité à la Loi Sapin II</b>	<p>Le dispositif en place a fait l'objet d'une revue en lien avec la métropole pour identifier les besoins d'amélioration et prendre en compte les évolutions réglementaires survenues.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Actualisation de l'annexe du Règlement intérieur Code de déontologie et lanceur d'alertes</li> <li>· Aucun signalement au titre de la Loi Sapin II n'a été émis au cours de l'année 2023</li> </ul>
<b>Le déploiement d'une politique d'achats</b>	<p><b>Stabilité des délais de paiement fournisseurs</b></p> <p><b>Investir dans les énergies vertes</b></p> <p><b>Renouvellement de la flotte bus / achat de bus "propres"</b></p>	<p>En 2023, 27,44 jours en moyenne (vs 27,3 en 2022)</p> <p>Optimisation de nos conditions d'achat Contrats d'électricité 100% verts</p> <p>Stratégie définie (technique et commerciale) pour l'achat des prochains bus électriques et infrastructures associées</p> <p><b>Début des achats : premier gros marché d'achat de bus électriques pour acquérir 195 nouveaux bus à partir de 2024</b></p>

<b>La santé et la sécurité des salariés</b>	<b>Déploiement d'actions de promotion de l'hygiène de vie et de prévention des usages à risque</b>	Programme « Transportez-Vous Bien » : possibilité pour les salariés de réaliser gratuitement des actions de prévention (nutrition, gestes et postures, stress, etc.) en lien avec les enjeux de leur métier.
	<b>Prévention des situations de travail à risque</b>	Campagne de communication auprès des agents lors des fortes chaleurs et des canicules
	<b>Accompagnement des salariés sur les problématiques du quotidien</b>	Renforcement des actions de l'équipe Santé et Qualité de Vie au Travail en lien avec la médecine du travail pour la prise en charge des salariés
	<b>Déploiement d'actions inopinées pour la tolérance 0 sur les drogues et l'alcool au travail</b>	Campagne de communication et déploiement de contrôles drogues et alcool
<b>La Qualité de Vie au Travail</b>	<b>Satisfaction des salariés</b>	<b>Premier déploiement en interne de l'outil Klimat</b> (baromètre social basé sur 13 indicateurs de QVT)  Outil déployé auprès de 3 329 collaborateurs avec un taux de participation de 45 %  4 <sup>e</sup> place au classement des entreprises préférées des salariés du secteur du transport (classement Capital, février 2023)
	<b>Mise en place d'un Plan de mobilité interne</b>	Constitution du groupe projet interne pour mise en œuvre d'un plan de mobilité en 2024
<b>Le recrutement, le développement des compétences et les formations</b>	<b>Recrutement</b>	L'activité recrutement a plus que doublé (+135 %) en 2 ans
	<b>Mobilisation plus spécifique à travers des partenariats autour de l'emploi et de l'insertion</b>	Poursuite du partenariat avec Pole Emploi, participation à 3 événements spécifiques autour du métier de la Conduite de transport  Premier partenariat avec Nes&Cités, et présence à 3 forums emplois à destination des personnes éloignées de l'emploi
	<b>Poursuite des actions de communication sur la marque employeur</b>	<b>Une campagne de communication Marque Employeur d'envergure</b> (spot radio, campagne d'affiches multi-métiers sur le réseau et les abris bus, habillage tramway, girouettes bus) et deux journées « Bus Tour »  Des actions sur les réseaux sociaux pour communiquer sur nos besoins en conducteurs bus, opérateurs métro futurs wattmen
	<b>Poursuite de la Gestion prévisionnelle des emplois et des parcours (GPEP)</b>	<b>Présence dans les salonsforums emploi :</b> reconduction du Summer festival, Journée départementale de l'emploi, Forums pôle-emploi ; et pour la première année au Salon Focéen ainsi qu'au Forum Polytech.
<b>Développement des compétences</b>		
	<b>Professionnalisation de la lutte contre la Fraude/ sécurisation du réseau et renfort des effectifs</b>	<b>Mise en place du chantier de cartographie des emplois et des compétences, et formalisation du "job book"</b> , référentiel des métiers et des passerelles pour construire sa carrière à la RTM.

	<b>Structuration du projet CAMPUS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Accompagner et développer la formation initiale</li><li>• Développer la formation interne</li><li>• Donner de la visibilité aux collaborateurs sur l'offre de formation interne</li><li>• Développer la performance managériale</li></ul>	Maintien Accord Poly compétent Neomma  <b>Accompagnement au repositionnement des conducteurs dans le cadre de l'automatisation des rames Neomma</b> : un programme pour soutenir les besoins de l'exploitation métro a été mis en place avec l'embauche, en CDI, de 24 opérateurs de rames qui basculeront Wattmen après Neomma. Cette opération sera réitérée en 2024.  Modalités de recrutement (profils, parcours et montée en compétences) structurées et mises en œuvre  <b>82 agents supplémentaires prévus d'ici 2025 :</b> recrutement effectif déjà réalisé de 28 agents en 2023  <b>100 000 heures d'actions de développement</b> (y compris contrat de professionnalisation et CPF de transition professionnelle)
	<b>Stabilisation des évolutions des salaires dans un contexte économique incertain</b>	Maintien de l'accord NAO
	<b>Valorisation de la performance collective</b> : changement des modalités d'attribution : un même intérressement pour tous	Maintien de l'accord d'intéressement 2022-2024
<b>Diversité et inclusion</b>	<b>Veiller au principe d'égalité de rémunération et d'avancement entre les hommes et les femmes</b>	L'index de l'égalité femmes-hommes se compose de 4 indicateurs qui sont :  l'écart de rémunération femmes-hommes : 39/40 points ;  l'écart de taux d'augmentations individuelles entre les femmes et les hommes : 35/35 points ;  le nombre de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité : 15/15 points ;  la parité parmi les 10 plus hautes rémunérations 0/10 points  soit une note globale de 89/100.
	<b>Lutte contre les violences sexistes et sexuelles dans les TC</b>	<b>La mise en place du bouton d'alerte</b> qui s'inscrit dans les 12 engagements proposés dans le Plan gouvernemental de lutte contre les violences sexistes dans les transports en commun  <b>Une campagne anti-harcèlement</b> (affichage embarqué et permanent aux arrêts) dans les bus des lignes de l'agglo (Aubagne)  <b>La descente à la demande</b> dans les bus nocturnes de Marseille et BHNS d'Aix-en-Provence, pour apporter une réponse efficace au sentiment d'insécurité éprouvé, principalement par les femmes, la nuit, dans l'espace public  <b>La sensibilisation et la formation des personnels</b> : 60 agents formés. Une journée entière de formation prodiguée par le CDIFS (association spécialisée et agréée par l'État)  <b>Le lancement de la démarche « Parcours de femmes »</b> pour travailler en co-construction avec des usagères sur l'amélioration de l'expérience des usagères dans les transports en commun

# FAITES VOTRE VIE, ON VEILLE SUR VOUS.



ÉQUIPES  
SÉCURITÉ



VIDÉO  
PROTECTION



BORNES  
D'APPEL



APPEL D'URGENCE  
SUR L'APPLI

© WWW.SUNMADE.FR - PHOTO DR - ADOBESTOCK



# **8. EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS**

L'année 2023 est la treizième 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 1er janvier 2011. Le Contrat a connu depuis lors de multiples accroissements de l'offre, et des évolutions notables des activités confiées à la RTM.

## 8.1. SIGNATURE DE L'AVENANT 19 AU CONTRAT OSP LE 20 JUILLET 2023

Dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte et l'obligation pour les Autorités Organisatrices de la Mobilité, de convertir leur flotte de véhicules de transport collectif en véhicules propres, la RTM s'est d'ores et déjà engagée au côté de la Métropole Aix-Marseille Provence dans le déploiement d'un réseau de bus électriques.

Depuis 2016, elle exploite la 1<sup>ère</sup> ligne 100% électrique de France. **Le renouvellement progressif de la flotte est, quant à lui, planifié d'ici 2030.**

Cette mutation implique, outre le renouvellement des véhicules, l'adaptation des infrastructures existantes et le développement des solutions de distribution de l'électricité et de recharge des batteries.

A ce titre, la Métropole Aix-Marseille Provence et son opérateur RTM doivent prendre en compte l'adaptation des dépôts à la transition énergétique mais aussi l'augmentation de leur capacité d'accueil.

Elle vise par ailleurs à répondre aux problématiques diverses des structures actuelles, à savoir :

- L'augmentation des capacités d'accueil du personnel de conduite et de service,
- La mise en conformité des infrastructures conformément aux réglementations,
- L'intégration architecturale sur la commune.

Le site actuel du dépôt de bus de Saint-Pierre ne pouvant en l'état, recevoir la nouvelle flotte de bus électriques tant en termes fonctionnel que technique, il est apparu nécessaire de réaliser un parking en superstructure dit « nouveau dépôt Saint-Pierre », sis au 435 rue Saint-Pierre à Marseille (5<sup>ème</sup> arrondissement). Ce nouveau bâtiment permettra de répondre aux enjeux liés à la transition énergétique, à l'augmentation des besoins de remisage des véhicules ainsi qu'à l'accueil des agents RTM.

Pour ce faire, ce nouveau dépôt prendra en compte les exigences techniques de l'électrification du parc bus, l'augmentation de la capacité totale de remisage du site à 225 bus équivalents standard, l'accueil des BHNS mis en service sur les lignes à forte charge ainsi que l'augmentation de la capacité de remisage des véhicules de Mobi Métropole.

En application du Contrat d'Obligation du Service Public n°10/1380 relatif à l'exploitation des services de transport public urbain de la Métropole Aix-Marseille Provence approuvé par la délibération DTUP 001-2440/10/CC du 10 décembre 2010, les ouvrages d'infrastructure du métro et dépôts bus nécessaires à l'exploitation du réseau sont des biens de catégorie A conformément à l'article 3.3 dudit contrat.

En revanche, les biens définis comme des bien de catégorie B selon l'article 3.4 du COSP n°10/1380 sont inscrits au patrimoine de la RTM qui en assure le financement, l'amortissement et le renouvellement. La RTM intervient sur ces biens en qualité de maître d'ouvrage.

Ainsi, compte tenu :

- de la compétence technique acquise par la RTM dans ce domaine et en particulier concernant les opérations de transition énergétique, expertise acquise en particulier à l'occasion du projet de Brique Elémentaire Electrique de Marseille (B2EM),
- de la nécessité du maintien de l'exploitation commerciale du dépôt pendant toutes les phases de conception et de travaux générant ainsi des contraintes supplémentaires dans la réalisation,
- de l'impact de ces travaux d'infrastructures sur la performance des conditions d'exploitation du réseau bus dont les conséquences doivent être maîtrisées par la RTM,

**La Métropole Aix-Marseille-Provence et la RTM conviennent que la construction du nouveau Dépôt Saint Pierre sera confiée à la RTM qui en assurera la maîtrise d'ouvrage et le financement.**

A cet effet, la RTM a inscrit les montants nécessaires dans son budget, a affecté les capacités d'autofinancement et contracté les emprunts bancaires indispensables à leur financement. Elle inscrira également dans son budget le remboursement des annuités des emprunts souscrits à ce titre.

Cet investissement est à rattacher aux biens de catégorie (B), tels que définis à l'article 3.4 du contrat n°10/1380.

Le montant de cette opération pour les phases de conception et de réalisation est évalué à un montant de 53,3M€ (valeur M0 du marché notifié).



## **8.2. SIGNATURE FIN 2023 DE L'AVENANT 20 AU CONTRAT OSP**

L'article 2.3.3 du Contrat d'Obligation de Service Public pour l'exploitation de services de transport public urbain prévoit qu'un avenant soit réalisé à la fin de chaque année pour récapituler les évolutions apportées par ordre de service au réseau et aux autres missions d'exploitation confiées à la Régie.

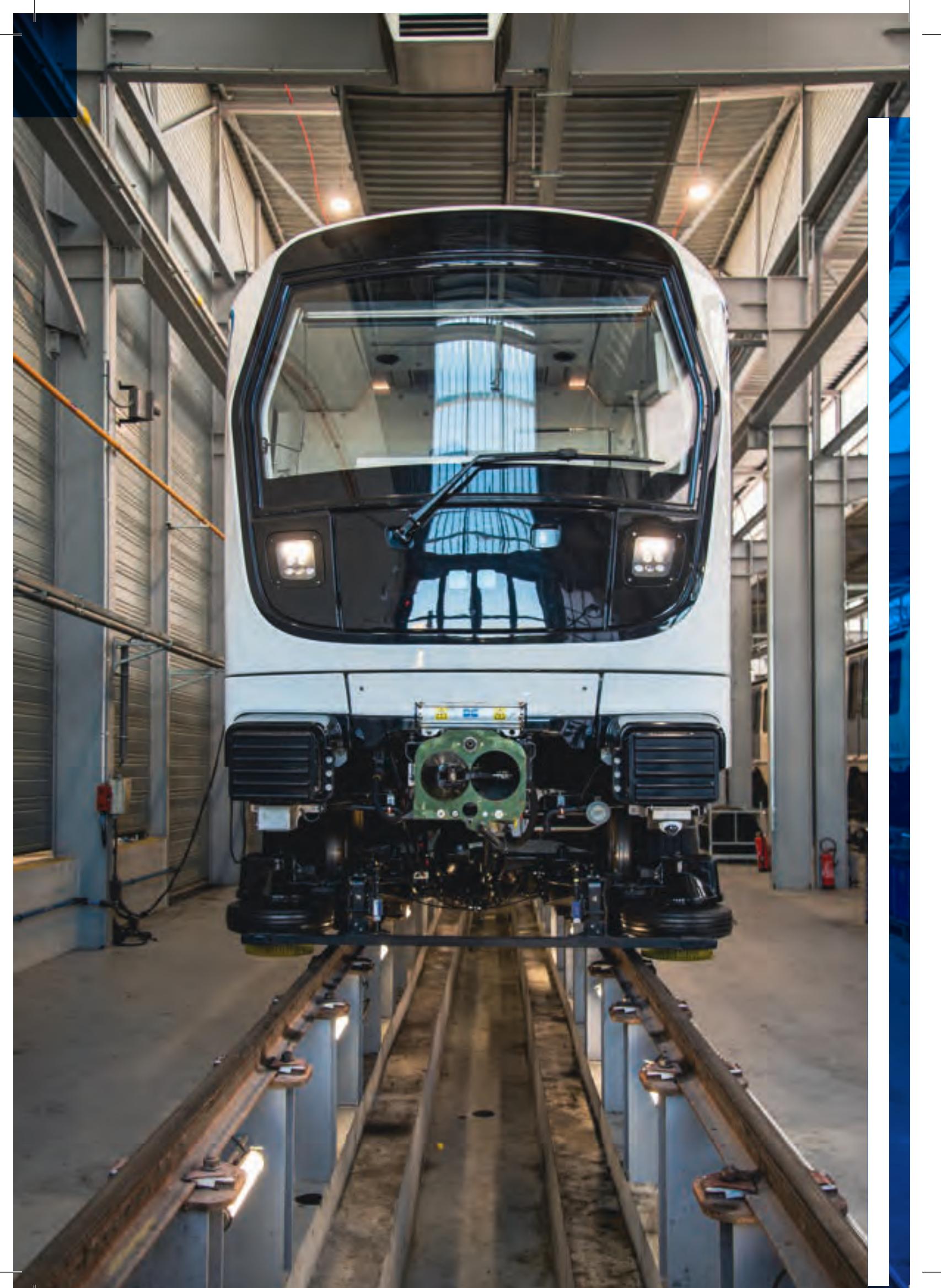
L'offre de référence du réseau est mise à jour au 1<sup>er</sup> janvier 2024. Elle sera néanmoins complétée par ordre de service début 2024.

L'avenant 20 en définit les conditions d'exploitation et vise pour l'année 2024 à :

- confier à la RTM, à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2024, l'exploitation des activités terrestres et ferroviaires de la RDT 13 dont le contrat arrive à échéance le 31 décembre 2023,
- fixer l'objectif du nombre de voyages du transport des PMR à 200 000 voyages,
- définir le service d'exploitation des Navettes Maritimes,
- fixer l'objectif du nombre de voyages du transport des PMR d'Aubagne à 12 000 voyages,
- fixer le calendrier d'exploitation des guichets de la Gare Routière de l'Aéroport Marseille Provence.

**Pour l'année 2024, le nouvel objectif de recette est défini dans cet Avenant à hauteur de 94 876 000 € HT.**





RTM DCOM 05/2024 - Crédits photos : Brandparty, RTM.  
Photos non contractuelles - Document imprimé sur papier issu de forêts durablement gérées.



**RTM**

Régie des Transports Métropolitains

79, bd de Dunkerque | 13002 Marseille  
Tél : 04 91 10 55 55 | [www.rtm.fr](http://www.rtm.fr)