

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2025

Régie des Transports Métropolitains



GROUPE
RTM

ÉDITO

2025 marque un tournant

2025 a été une année dense, exigeante, parfois contrainte.

Elle a surtout été une année de résultats, d'accélération et de transformations concrètes, confirmant une trajectoire désormais pleinement assumée.

À la croisée du bilan et de la projection, elle acte un changement d'échelle pour le Groupe RTM et lui ouvre de nouvelles perspectives.

La signature, en décembre 2025, du nouveau Contrat d'Obligation de Service Public, conclu pour une durée de huit ans avec la Métropole Aix-Marseille-Provence, en constitue une étape décisive. Aboutissement d'années d'engagement, elle sanctuarise le champ d'intervention actuel du groupe et permet de nouveaux développements.

Avec plus de 50 millions de kilomètres parcourus, 240 millions de voyages réalisés, plus de 119 millions d'euros de recettes commerciales et plus de 121 millions d'euros investis, le Groupe RTM confirme en 2025 sa place centrale dans le système de mobilités de la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Ces résultats traduisent une dynamique positive : le réseau se développe, les usages évoluent et le transport public s'impose comme une réponse alternative, durable et fiable. Ils consacrent également le positionnement du Groupe RTM à l'échelle métropolitaine et nationale. En 2025, la RTM est devenue le premier opérateur urbain de France en volume de trafic – hors RATP.



Hervé Beccaria
Directeur Général
Président du Comité de Groupe RTM

Mais au-delà des chiffres, c'est une force collective qui s'exprime.

Les 5 187 collaborateurs du Groupe RTM – les tramots – en sont le cœur battant.

Présents chaque jour sur le terrain, au contact des voyageurs, ils sont la RTM.

Cette force collective ne relève pas de l'évidence. Elle se construit dans la durée, se renforce au quotidien. Attirer, former et fidéliser les compétences et les talents constitue une condition essentielle pour garantir durablement la qualité du service rendu.

En 2025, le Groupe RTM a recruté plus de 1 000 collaborateurs – un niveau inédit – témoignant de l'ampleur et de la dynamique des transformations engagées.

Un rapport d'activité ne saurait d'évidence éluder les difficultés traversées.

En 2025, l'intensité de la production et du développement de l'offre, un niveau d'absentéisme toujours supérieur à l'avant Covid et des retards de livraison d'autobus neufs ont, par moments, pesé sur la qualité du service délivré.

Certaines situations ont exigé des réponses rapides, parfois dans l'urgence.

Dans ces contextes exigeants, les équipes ont démontré une forte capacité d'adaptation, le service au public chevillé au corps, faisant preuve de réactivité, d'agilité et d'un sens aigu de la coopération pour sécuriser l'exploitation et apporter des solutions concrètes.

La propreté dans le métro, un temps très insatisfaisante, a notamment nécessité des actions fortes, avec une amélioration notable perceptible en fin d'année. La cessation de l'exploitation du dépôt de Châteaurenard, imposée pour des raisons juridiques, a constitué un épisode marquant pour les équipes, appelant des réorganisations opérationnelles d'envergure gérées sans incidence pour les voyageurs.

Ces difficultés nourrissent l'analyse, renforcent les apprentissages et orientent les priorités d'action de demain, au service d'un réseau toujours plus fiable et plus attractif.

Face aux défis environnementaux, territoriaux et sociétaux, le transport public s'impose comme un levier central pour répondre aux enjeux de transformation du territoire.

Il s'agit d'organiser les flux, de structurer les territoires et de construire les mobilités de demain, tout en répondant à des attentes du quotidien toujours plus exigeantes en matière de qualité de service, de régularité et d'information.

Ces évolutions imposent une adaptation continue de nos modèles, de nos outils et de nos organisations.

Le défi environnemental

Décarboner les mobilités et transformer durablement l'outil industriel

En 2025, la transition énergétique du Groupe RTM a changé d'échelle.

Atteindre un parc de bus 100 % zéro émission à l'horizon 2030 n'est plus un objectif : c'est une réalité en déploiement.

Malgré un contexte industriel européen contraint et parfois à la peine pour faire face à la demande, la trajectoire a été tenue.

82 bus électriques étaient en circulation fin 2025, 89 dès le début de l'année 2026. Un marché portant sur l'acquisition de 200 autobus articulés 100 % électriques a été attribué à l'été.

Sur le périmètre historique de la RTM – Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Val-lons – qui concentre 910 000 voyages par jour, près de 60 % des déplacements s'effectuent aujourd'hui grâce à des modes de transport zéro émission. Hors Marseille, en 2025, la RTM a procédé à la réception du premier autobus électrique articulé dans le cadre d'une commande de cinq véhicules destinés à la ligne L'Aixpress, ligne à haut niveau de service aixoise totalisant près de 22 000 voyages quotidiens.

Cette décarbonation dépasse le seul renouvellement du matériel roulant.

Elle engage une transformation en profondeur de l'outil industriel : modernisation des dépôts, adaptation des centres bus aux contraintes de l'électromobilité, développement de solutions nouvelles de production d'énergie, transformation des organisations

Elle suppose des investissements conséquents, une planification rigoureuse et une capacité d'adaptation continue.

Elle marque une transformation durable du modèle d'exploitation.

Au-delà du transport de voyageurs, la RTM explore de nouvelles voies pour accélérer la décarbonation du transport de marchandises, en affirmant le rail comme une alternative crédible au tout routier.

En 2025, la reprise du transport ferroviaire de bois destiné à l'approvisionnement de la centrale GazelEnergie de Gardanne constitue une première étape structurante, qui ouvre des perspectives pour le développement d'un Service de Proximité de Fret Ferroviaire à l'échelle du territoire.

Le défi territorial

Connecter les bassins de vie et développer les usages

Le Plan de Déplacements Métropolitain prévoit une augmentation de 50 % de la part modale des transports collectifs à l'horizon 2030, par rapport à 2020. Cette ambition implique de faciliter les évolutions de comportement, de renforcer l'attractivité du transport public et de l'inscrire durablement comme une alternative à l'usage de la voiture individuelle.

En 2025, le développement de l'offre s'est considérablement intensifié sur l'ensemble des territoires opérés par la RTM. À Marseille, Allauch et Plan-de-Cuques cette dynamique s'est traduite par la concrétisation de projets structurants majeurs : prolongement du tramway T3, reconfiguration en profondeur du réseau de bus avec la création de huit nouvelles lignes et le renforcement de 28 lignes existantes, ouverture du nouveau P+R de Sainte-Marguerite Dromel. Hors Marseille, l'année a été marquée par la refonte complète du réseau de La Ciotat et Ceyreste ainsi que par la mise en service du Chronobus à Aubagne.

Sur plusieurs territoires, les effets sont immédiats.

La fréquentation du réseau de La Ciotat et Ceyreste progresse par exemple de 53 %, pour une augmentation de l'offre de 30 %. Sur le réseau interurbain, l'arrivée de nouveaux véhicules accompagne une fréquentation en hausse et améliore les conditions de voyage. À Marseille enfin, les premiers mois d'exploitation de la ligne de tramway T3 prolongée enregistrent une fréquentation en hausse de 50 %.

Dans le même temps, la sûreté du réseau et la lutte contre la fraude ont été significativement renforcées. L'évolution du GAP (Groupe d'Assistance et de Protection) au statut de Service Interne de Sécurité (SIS), conjuguée à une présence accrue des équipes sur le terrain, ont largement renforcé la sûreté du réseau et le sentiment de sécurité des usagers. L'intensification des contrôles a permis de faire encore reculer la fraude, avec une baisse d'un point du taux constaté par rapport à 2024.

Au-delà de ces indicateurs, c'est une vision d'ensemble qui se construit.

Une mobilité pensée comme un système : articulant les modes, organisant leur complémentarité et facilitant les parcours des usagers. Cette dynamique participe d'un objectif plus large : mieux relier les territoires, réduire les inégalités d'accès à la mobilité et soutenir le développement économique local.

Le transport public devient un levier toujours plus efficient au service d'une Métropole plus inclusive et plus durable.

Le défi sociétal

Garantir un réseau accessible à tous et assumer pleinement sa responsabilité sociétale

Répondre au défi sociétal, c'est garantir une mobilité accessible à toutes et à tous, tout en assumant pleinement son rôle d'acteur social et d'employeur de premier plan sur le territoire.

L'accessibilité du réseau est notre ambition première.

Les travaux de mise en accessibilité, le développement du transport à la demande et l'accompagnement des publics qui en ont besoin traduisent une volonté : garantir la mobilité pour chacun.

S'agissant du métro, les travaux menés en 2025 par la Métropole dans deux stations permettront, courant 2026, d'augmenter le nombre de stations accessibles (38 % du parc total de stations).

Le réseau tramway et le parc de bus intégralement équipé de rampes, permettent d'ores et déjà l'accès aux personnes à mobilité réduite, l'aménagement des arrêts se poursuivant sous l'égide de la Métropole.

Répondre au défi sociétal, c'est aussi prendre pleinement en compte les enjeux de sécurité et de respect dans l'espace public.

Les violences et le harcèlement sexiste et sexuel dans les transports constituent une préoccupation majeure pour la RTM, pour les usagers et, plus largement, pour toute la société.

Si le réseau RTM figure parmi les plus sûrs de France selon les données du ministère de l'Intérieur, cette réalité n'atténue en rien le niveau d'exigence que nous nous fixons. Garantir un environnement de transport sûr, apaisé et respectueux demeure une condition essentielle pour permettre à chacune et à chacun de se déplacer librement et en confiance.

Enfin, le défi sociétal engage pleinement la RTM dans sa responsabilité d'employeur.

Le projet d'entreprise PACTE cloturé fin 2025 a placé les femmes et les hommes du Groupe au cœur de sa stratégie de performance. Et la signature d'un nouveau Contrat d'Obligation de Service Public avec la Métropole, a confirmé la pertinence d'une telle approche.

L'année 2025 a été marquée par une politique de ressources humaines extrêmement dynamique : en plus des 1000 recrutements déjà évoqués, 100 emplois repères ont été cartographiés, plus de 210 000 heures de formation ont été dispensées et de nouveaux accords relatifs à la qualité de vie au travail et à l'égalité professionnelle ont été signés.

Consolider la trajectoire et préparer l'avenir

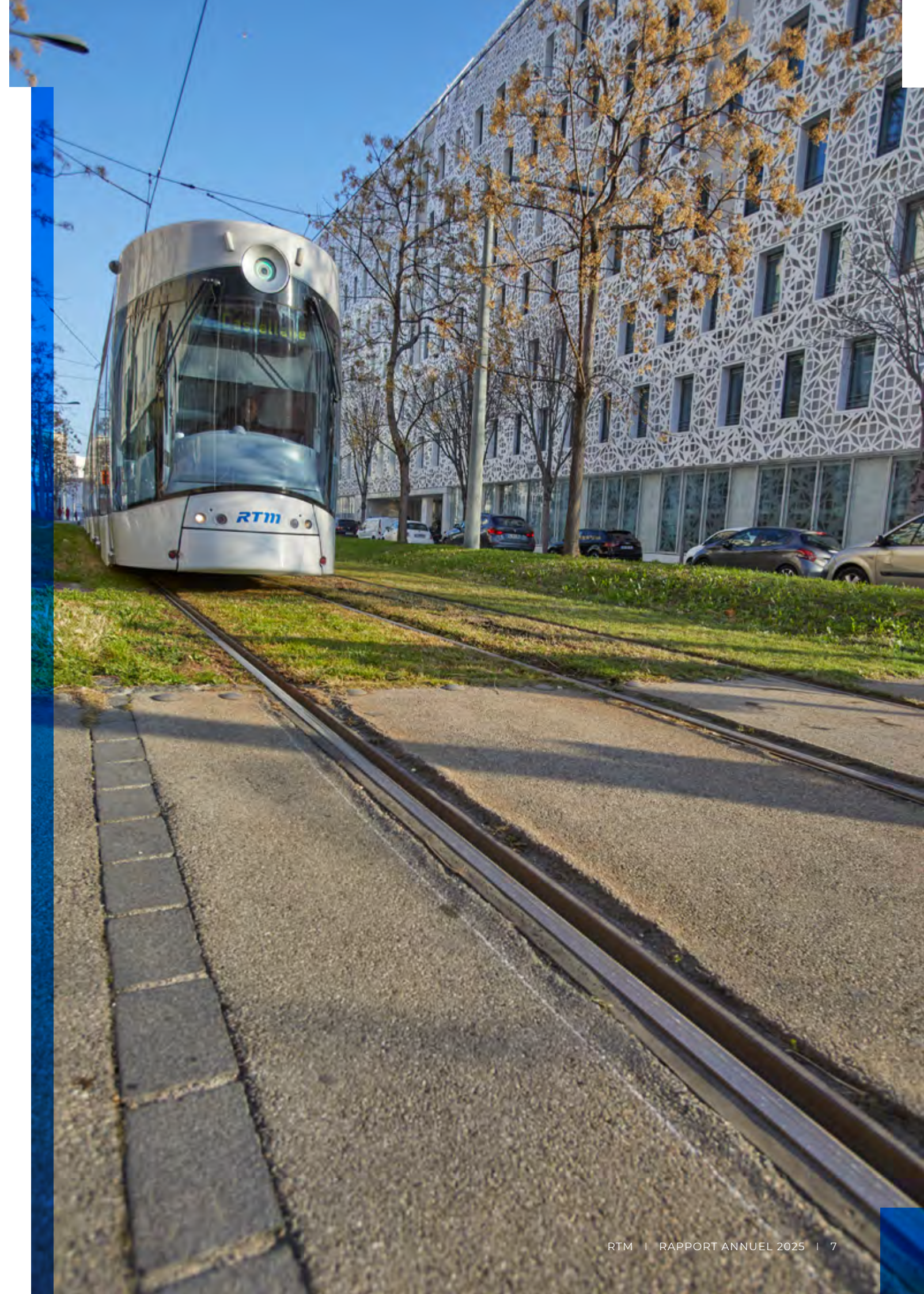
Les projets engagés – développement de l'offre et de nouvelles solutions de mobilité, poursuite de la transition énergétique, modernisation des infrastructures, transformation des systèmes d'information – dessinent un modèle plus durable, plus robuste et plus résilient. Un modèle à la hauteur des enjeux du territoire.

Plus qu'un changement d'échelle, c'est une transformation profonde qui est à l'œuvre au sein du Groupe RTM. Une transformation qui touche à la fois nos outils, nos organisations et notre manière de penser la mobilité. Les années à venir appelleront constance, rigueur et capacité d'adaptation. Elles nécessiteront de tenir le cap dans un environnement en mutation, tout en restant pleinement à l'écoute des attentes des usagers et des collaborateurs. C'est à cette aune que se jugera notre action.

Le Groupe RTM poursuit sa trajectoire avec exigence, responsabilité et sens du service public, porté par une ambition claire : proposer une mobilité plus fiable, plus accessible et plus durable, au service de tous les habitants du territoire.

Un Groupe toujours plus utile au présent, résolument tourné vers l'avenir.

Hervé Beccaria
Directeur général RTM



SOMMAIRE

1. DONNÉES GÉNÉRALES11

1.1. BUSINESS MODEL12

1.2. PARTIES PRENANTES 202514

1.3. ORGANISATION DES ACTIVITÉS15

1.4. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION
DU GROUPE RTM16

1.5. FAITS MARQUANTS18

1.6. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION
URBAINE.....24

1.6.1. Les réseaux bus24

1.6.2. Le réseau métro30

1.6.3. Le réseau tramway30

1.7. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION
INTERURBAINE32

1.7.1. Les lignes interurbaines régulières32

1.7.2. Les activités interurbaines hors contrat33

1.8. ACTIVITÉS DE TRANSPORT À LA
DEMANDE ET DE TRANSPORT DE
PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE34

1.8.1. Le Transport À la Demande (TAD)34

1.8.2. Le transport des Personnes à Mobilité
Réduite (PMR)38

1.9. ACTIVITÉS DE TRANSPORT
SCOLAIRE40

1.9.1. Le transport scolaire sur le territoire
métropolitain40

1.9.2. Le transport scolaire hors métropole.....41

1.10. ACTIVITÉS MARITIMES42

1.10.1. Le bateau42

1.10.2. La navette42

1.10.3. Le ferry-boat43

1.11. ACTIVITÉS DE MOBILITÉ DOUCE
LEVÉLO+44

1.12. PÔLES D'ÉCHANGES MULTIMODAUX
(PEM) ET GARES ROUTIÈRES45

1.12.1. Le PEM Marseille Saint-Charles45

1.12.2. Le PEM Martigues et la boutique45

1.12.3. Le PEM La Ciotat et la boutique46

1.12.4. Le PEM Saint-Antoine46

1.12.5. La billetterie de la gare routière
de l'aéroport Marseille-Provence46

1.12.6. Les boutiques métropolitaines Arenç,
Castellane et Aubagne47

1.13. PARKINGS-RELAIS (P+R)48

1.13.1. Les faits marquants des P+R49

1.13.2. Les perspectives des P+R49

1.14. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION
FERROVIAIRE50

1.14.1. L'exploitation des centres de transfert de
déchets ménagers.....50

1.14.2. Les tractions ferroviaires de déchets
ménagers.....51

1.14.3. L'entretien des voies du Centre
de Transfert Nord52

1.14.4. L'entretien des passages à niveau52

1.14.5. Les missions de gestionnaire
d'infrastructures ferroviaires.....52

1.14.6. Les missions d'exploitation
et de maintenance des matériels53

1.14.7. Les activités ferroviaires pour
des clients autres que la Métropole54

2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE57

2.1. GENÈSE DU PROJET58

2.2. UNE AMBITION AFFIRMÉE60

2.3. UNE DÉMARCHE INNOVANTE
ET MOBILISATRICE60

2.4. RÉSULTATS ET PRINCIPALES
RÉALISATIONS61

2.5. OUVERTURE VERS UN NOUVEAU
PROJET D'ENTREPRISE62

3. DONNÉES SOCIALES65

3.1. ATTIRER, FORMER, FIDÉLISER
LES TALENTS66

3.1.1. Tableau des effectifs du groupe RTM
au 31/12/202566

3.1.2. Turn-over et ancienneté du groupe RTM67

3.1.3. Taux d'absentéisme des entités
du groupe RTM67

3.2. POLITIQUE DES RESSOURCES
HUMAINES DU GROUPE RTM.....68

3.2.1. Plan de recrutement68

3.2.2. Développement des compétences70

3.2.3. Dialogue social72

3.2.4. Qualité de Vie au Travail (QVT)74

4. DONNÉES TECHNIQUES77

4.1. GESTION DU PARC VÉHICULES DÉDIÉ
AU TRANSPORT DE VOYAGEURS78

4.1.1. Parc bus et cars – établissement Urbain.....78

4.1.2. Parc bus et cars
établissement Interurbain82

4.1.3. Métro84

4.1.4. Tramway84

4.1.5. Levélo+.....85

4.2. GESTION DU PARC DE MATÉRIEL
ROULANT FERROVIAIRE87

4.2.1. Engins moteurs87

4.2.2. Wagons88

4.2.3. Caissons88

4.3. MOYENNES DE VITESSES
COMMERCIALES PAR MODE89

4.4. ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE
DE TRANSPORT DU GROUPE RTM90

4.4.1. Principales évolutions du réseau
mises en œuvre en 202590

4.4.2. Études d'offre et d'aménagement menées
en 202592

4.5. PROJETS TECHNIQUES
ET D'INFRASTRUCTURE94

4.5.1. Principales opérations d'investissement.....94

4.5.2. Projets d'infrastructure94

4.5.3. Projets techniques d'installations fixes
et systèmes100

5. DONNÉES COMMERCIALES111

5.1. RECETTES DU GROUPE RTM112

5.2. FRÉQUENTATION ET RECETTES
RÉSEAU URBAIN (BASSIN MARSEILLAIS)113

5.2.1. Analyse du chiffre d'affaires113

5.2.2. Analyse des abonnements,
libre circulation et gratuité116

5.2.3. Analyse des déplacements occasionnels
vendus120

5.2.4. Analyse des déplacements
par typologie121

5.3. FRÉQUENTATION - RÉSEAU URBAIN
(BASSIN AIXOIS)128

5.3.1. Fréquentation du BHNS Aixpress128

5.4. FRÉQUENTATION - RÉSEAU
INTERURBAIN129

5.4.1. Fréquentation des lignes interurbaines129

5.4.2. Fréquentation des lignes de transport
scolaire132

5.5. FRÉQUENTATION ET RECETTES
MOBILITÉ DOUCE LEVÉLO+135

5.5.1. Utilisation et performance du service
de location de vélos135

5.5.2. Profil des utilisateurs136

5.5.3. Recettes du service Levélo+136

5.6. SERVICES AUX VOYAGEURS138

5.6.1. L'information voyageur.....138

5.6.2. Les services digitaux.....139

5.6.3. La distribution et la commercialisation142

5.6.4. L'offre multimodale143

5.7. RELATION CLIENT ET
DYNAMIQUE COMMERCIALE144

5.7.1. L'accueil téléphonique
(certifié NF Service)144

5.7.2. Les réclamations clients et demandes
d'information (certifiées NF Service)144

5.7.3. Les campagnes CRM
(Customer Relationship Management)145

5.7.4. L'animation commerciale146

5.7.5. L'administration clients146

5.8. ÉTUDES ET PLANIFICATIONS148

5.8.1. Les enquêtes de satisfaction clientèle.....148

5.8.2. Les enquêtes Origine/Destination (O/D)
et charge.....149

5.9. QUALITÉ DE SERVICE150

5.9.1. Les périmètres de certification NF Service.....150

5.9.2. La démarche qualité.....151

5.10. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES155

5.10.1. Le bus155

5.10.2. Le tramway.....155

5.10.3. Le métro.....155

5.10.4. Le car.....156

5.10.5. Le pôle maritime.....156

5.10.6. Le réseau Lignes de l'agglo à Aubagne
(et autres communes)156

5.10.7. Le réseau La Ciotat / Ceyreste157

5.10.8. Le réseau Ulysse à Martigues
(et autres communes)157

5.10.9. Les services de transport spécifiques157

5.10.10. L'information voyageur pour
les personnes à mobilité réduite158

6. DONNÉES SÛRETÉ161

6.1. ÉQUIPES162

6.1.1. Les vérificateurs162

6.1.2. Les agents du GAP163

6.1.3. Le marché de prestation
de sécurité privée163

6.2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE165

6.2.1. La synthèse des effectifs166

6.2.2. Les indicateurs de lutte contre
la fraude (réseau Marseille).....166

6.2.3. Les opérations de contrôle en civil
contrôles de nuit166

6.3. ACTIONS DE SÉCURISATION167

6.3.1. La verbalisation des stationnements
génant l'exploitation167

6.3.2. La sécurisation du réseau167

6.3.3. La sécurisation des sites et personnels169

6.3.4. La prévention de la radicalisation
et le partenariat institutionnel169

6.4. PROJETS171

7. DONNÉES RSE175

7.1. DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ
SOCIALE DE L'ENTREPRISE176

7.1.1. Les trois grands défis176

7.1.2. Les engagements du groupe RTM177

7.2. FEUILLE DE ROUTE179

7.3. RÉTROSPECTIVE 2025 : SYNTHÈSE
ET SUIVI DES PRINCIPALES ACTIONS180

7.3.1. Défi environnemental.....181

7.3.2. Défi territorial.....184

7.3.3. Défi social.....190

7.4. INDICATEURS
DE PERFORMANCE CLÉS194

8. EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS
CONTRACTUELS199

8.1. AVENANT 23 AU COSP200

8.2. ÉLABORATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR
DU NOUVEAU COSP
AU 1^{ER} JANVIER 2026200

8.3. ENGAGEMENT QUALITÉ - RÉSEAU
URBAIN MARSEILLE201

8.4. OBJECTIF DE RECETTES
(RÉSEAU URBAIN MARSEILLE)202

8.5. PRODUCTION KILOMÉTRIQUE202

8.5.1. Réseau Urbain Marseille202

8.5.2. Activité Interurbaine202

8.5.3. Autres réseaux203

8.5.4. Activité Ferroviaire203



1. DONNÉES GÉNÉRALES

1.1. BUSINESS MODEL

3 DÉFIS : ENVIRONNEMENTAL | TERRITORIAL | SOCIAL

NOS RESSOURCES

ENVIRONNEMENTALES

23 GWh de gaz consommé⁽²⁾
68 GWh d'électricité consommée⁽¹⁾
15 096 m³ de gasoil consommé⁽²⁾
91 000 m³ d'eau consommée⁽²⁾
4 MKWh d'énergie traction tramway⁽¹⁾
33,8 MKWh d'énergie traction métro⁽¹⁾

ORGANISATIONNELLES

1 groupe, **4** filiales
3 établissements

FINANCIÈRES⁽¹⁾

4,8 ans de ratio d'endettement⁽³⁾
16 K€ de subventions d'investissements

INDUSTRIELLES⁽¹⁾

35 rames de métro
32 rames de tramway
673 bus standards dont **79** à motorisation hybride, **82** électriques
209 cars dont **39** GNV et **41** cars double étage
7 locomotives de ligne RFN
110 wagons et **400** caissons
10 navires
5 939 caméras de vidéoprotection
127 escaliers mécaniques sur le réseau métro
53 ascenseurs

RESSOURCES HUMAINES⁽²⁾

5 187 salariés (filiales incluses), **65** métiers
+ de **210 000** heures d'actions de développement des compétences/formation

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

POUR LA PLANÈTE⁽¹⁾

► **58%** des voyages en énergie électrique
► **100%** de valorisation de déchets tertiaires
► **86%** de valorisation des déchets industriels
► **100%** du parc bus électrique d'ici 2030

POUR NOTRE AUTORITÉ ORGANISATRICE⁽¹⁾

119,5 M€ de recettes billetterie

POUR NOS CLIENTS⁽¹⁾

► **909 360** voyages/jour
► **86%** de clients satisfaits sur le réseau
► **80%** des voyages bénéficient d'une information dynamique
► **21 500** connexions/jour sur le site
► **106 000** connexions/jour sur l'appli mobile

POUR NOTRE TERRITOIRE⁽¹⁾

Sécurité et prévention :
► Plus de **13M** de contrôles dissuasifs et répressifs
► **9 053** interventions du G.A.P.
► **6 948** missions d'assistance
Accessibilité :
► **100%** des bus et cars équipés de rampes d'accès PMR
► **827** arrêts de bus, **100%** des arrêts de tramway et **9** stations de métro accessibles aux UFR

POUR NOS SALARIÉS⁽²⁾

► **1 024** recrutements dont **288** en CDI
► Index égalité H/F : **94/100**
► **60%** de salariés ont bénéficié d'une action de formation
► **17** accords sociaux signés

PARTAGE DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE



FOURNISSEURS
Achats
178,5 M€



TERRITOIRE
Impôts et Taxes
12,6 M€

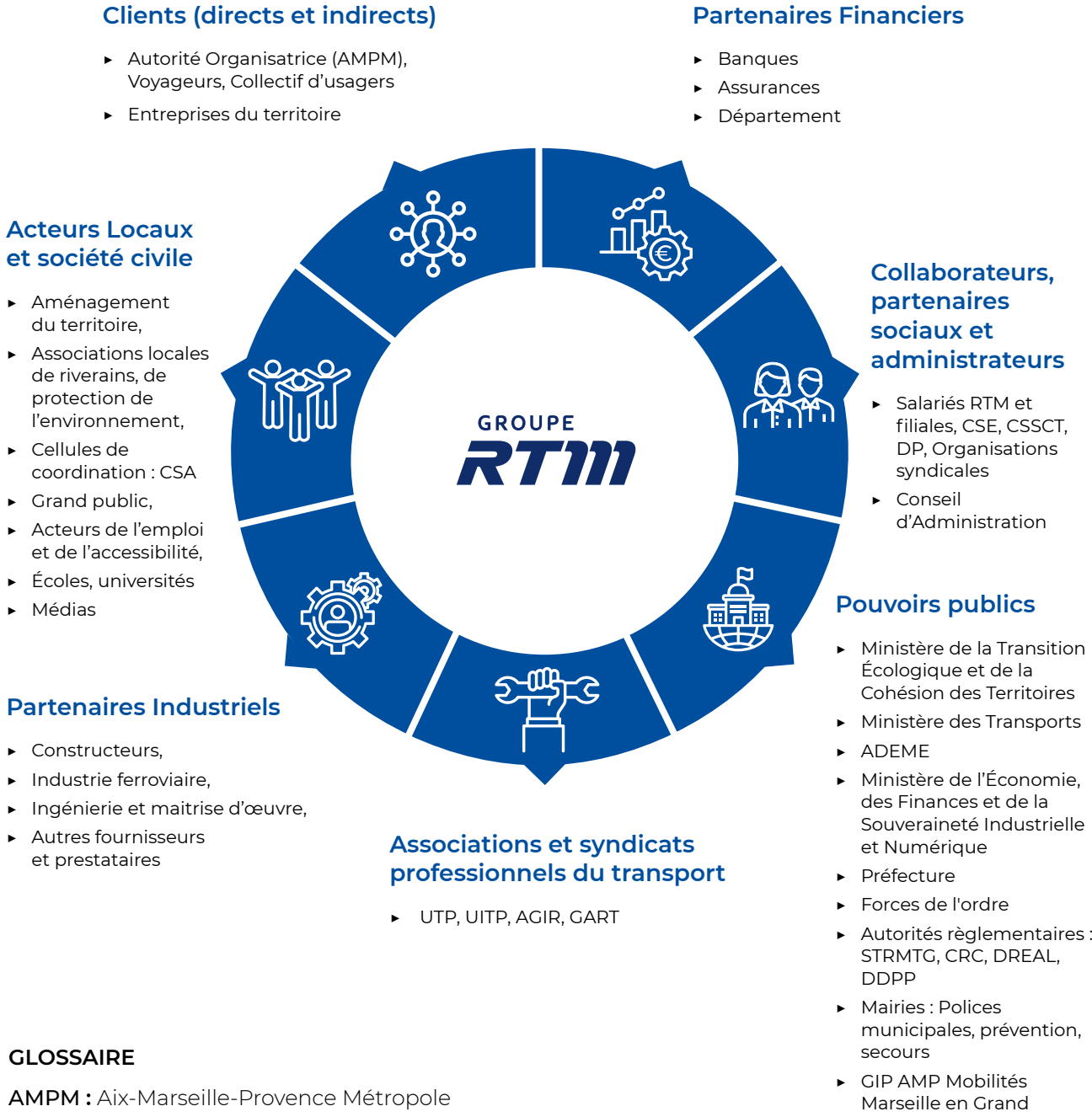


INVESTISSEMENTS
121,4 M€
dont **38,6 M€** au profit du métro (Rénov'Stations, Neomma...) et **24 M€** au profit de la transition énergétique



COLLABORATEURS
Frais de personnel⁽⁴⁾
290,2 M€

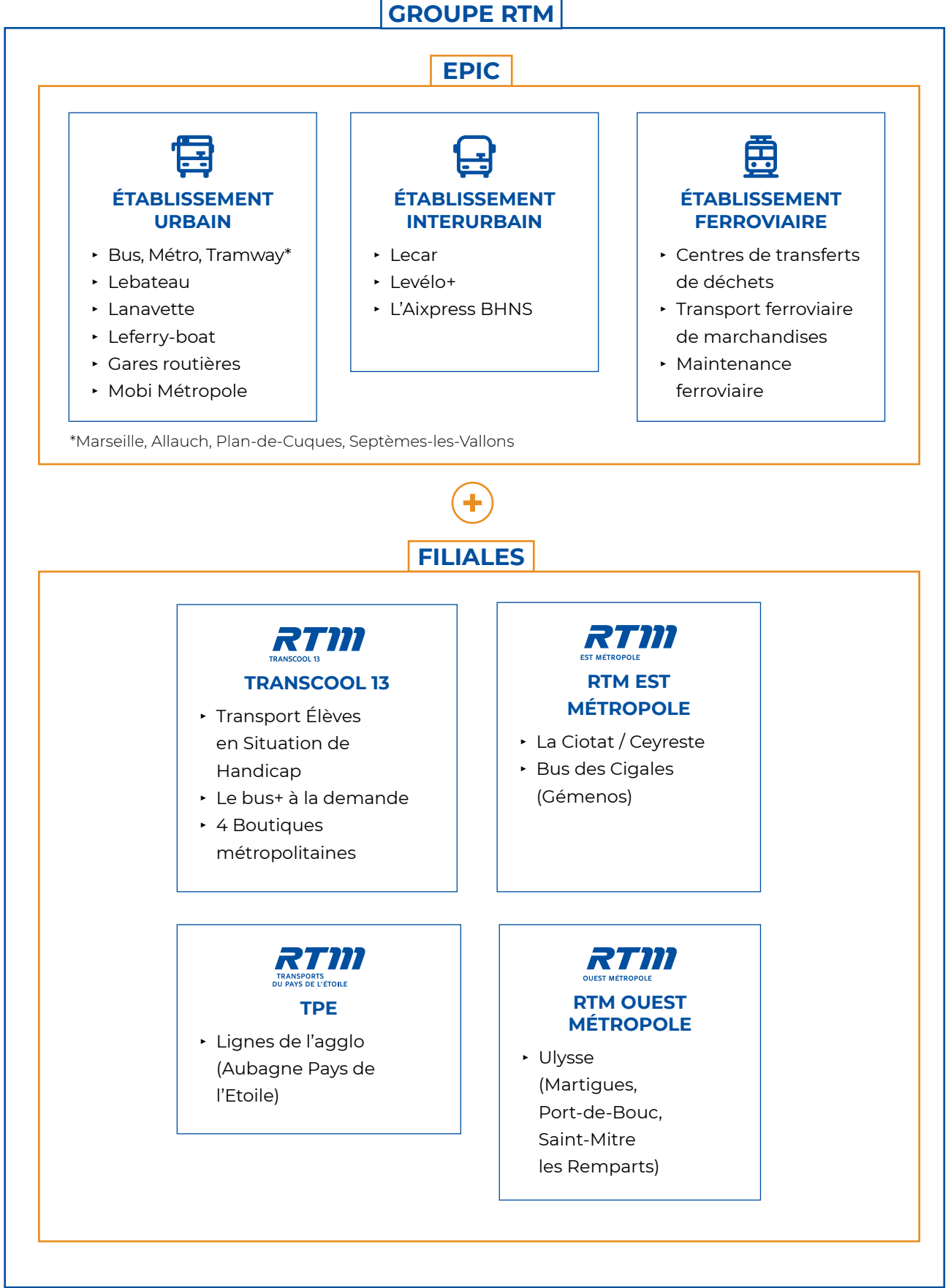
1.2. PARTIES PRENANTES 2025



GLOSSAIRE

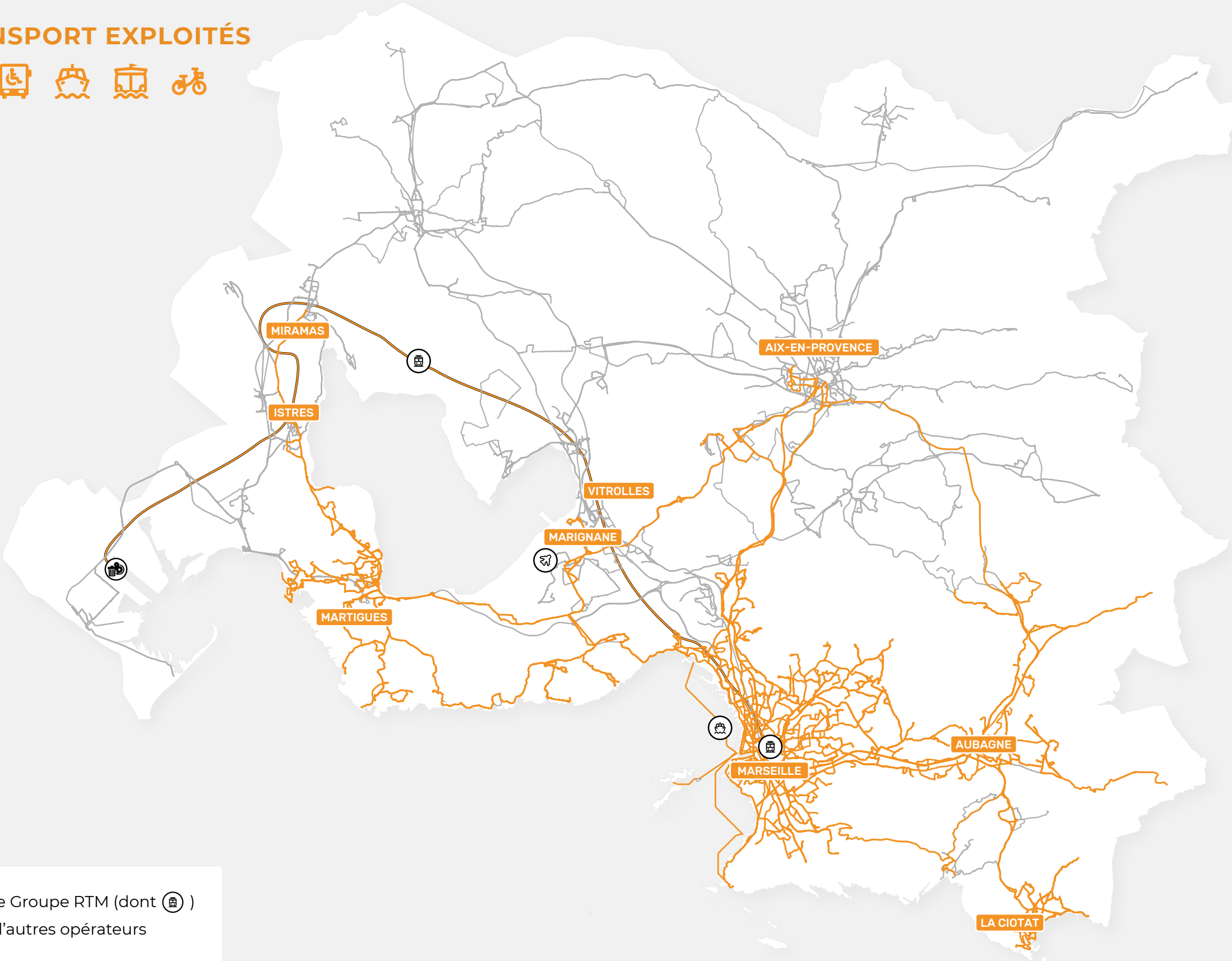
AMPM : Aix-Marseille-Provence Métropole
GIP AMP : Groupement Intérêt Public Aix-Marseille-Provence
STRMTG : Service Technique des Remontées Mécaniques et Transports Guidés
CRC : Chambre Régionale des Comptes
DREAL : Direction Régionale de l'environnement, de l'Aménagement et du Logement
DDPP : Directions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

1.3. ORGANISATION DES ACTIVITÉS



1.4. PÉRIMÈTRE D'INTERVENTION
DU GROUPE RTM

LES MODES DE TRANSPORT EXPLOITÉS



- Lignes exploitées par le Groupe RTM (dont )
- Lignes exploitées par d'autres opérateurs

1.5. FAITS MARQUANTS



MARS Réception de nouveaux cars à double étage

27 nouveaux véhicules double étage FDD2 du constructeur VDL ont été livrés tout au long de l'année 2025, avec un pic de livraisons au mois de mars. D'une capacité de 90 places, ils ont été affectés aux lignes 50 et 53 : 14 remplacent les anciens modèles de la ligne 50 reliant Aix à Marseille par autoroute et 11 ont été déployés sur la ligne 53 reliant la zone de l'Arbois et le Pôle d'activités d'Aix-en-Provence à Marseille Saint-Charles.



AVRIL Rénov'Stations Estrangin : début des travaux

Dans le cadre de Renov'Stations, programme de modernisation des stations de métro, un important chantier a débuté en avril 2025 à la station Estrangin. Les aménagements prévus mettent l'accent sur l'identité du lieu : au niveau mezzanine & quais, 3 fresques murales en trompe l'œil illustrent les bâtiments extérieurs de la place Estrangin ; dans le couloir, une anamorphose avec deux points de vue représente la place sous laquelle la station se situe ; dans le tube d'entrée, des traits lumineux indiquent « Estrangin Préfecture » en morse. Le projet prévoit aussi de nouveaux portillons anti-fraude, une main courante en braille ainsi qu'une réserve pour un futur ascenseur qui sera réalisé dans le cadre des opérations d'accessibilité pilotées par la Métropole Aix-Marseille-Provence.

AVRIL Fret ferroviaire : acheminement du 1^{er} train de bois pour l'approvisionnement de la centrale thermique de Gardanne

L'arrivée du premier convoi de bois à la centrale de GazelEnergie à Gardanne en avril 2025 a marqué une nouvelle étape pour l'activité ferroviaire du groupe RTM. Ce transport, composé de bois brûlé ou scolyté, relance un trafic interrompu depuis 2023 et accompagne la conversion de la centrale du charbon vers la biomasse. Opéré par l'établissement Ferroviaire, il préfigure le futur Service de Proximité de Fret Ferroviaire, soutenu par une subvention de la Banque Européenne d'Investissement et de la Commission

Européenne pour les projets de transport durable. Depuis le mois de mai 2025, 2 allers-retours par mois assurent un approvisionnement régulier, contribuant au report modal, à la décarbonation du territoire et au développement économique durable.



JUIN Renforcement des équipes du Groupe d'Assistance et de Protection (GAP) et création d'un Service Interne de Sécurité (SIS)

Le renforcement des équipes du GAP s'est poursuivi en 2025 avec un effectif passant de 78 à 99 agents. En parallèle, le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS) a autorisé la création du Service Interne de Sécurité (SIS) ; la RTM est ainsi devenue le premier opérateur de transport urbain de voyageurs (hors Paris) à bénéficier de ce statut. Le SIS donne un cadre juridique plus protecteur aux équipes du GAP. À l'issue de leurs formations (plus de 200 heures), les agents recevront une autorisation de port d'arme de catégorie D (gazeuse et matraque télescopique).



JUIN 75 ans de la RTM

Le 24 juin 1950, la RATVM voyait le jour. Pour célébrer ce 75^e anniversaire, le groupe RTM a proposé, tout au long du mois de juin 2025, près d'une vingtaine d'événements gratuits répartis sur l'ensemble des réseaux. Pensée comme une fête populaire, la programmation a réuni toutes les générations autour d'animations variées : bus tour à bord d'un véhicule historique, spectacles de danse et d'art urbain, démonstration de BMX freestyle, DJ set... Un mois d'expériences conviviales et créatives qui ont offert aux métropolitains des moments inoubliables pour célébrer le réseau et son histoire.



JUILLET

Des + dans les bus : nouveau réseau Allauch Plan-de-Cuques

Le nouveau réseau Allauch – Plan-de-Cuques a été lancé le 7 juillet 2025. Cette évolution majeure s'est traduite par une augmentation de plus de 50 % de l'offre de transport et par une extension significative de l'amplitude horaire, notamment la ligne 144 prolongée jusqu'à 1h du matin. Le réseau

propose désormais une meilleure desserte des secteurs clés d'Allauch et de Plan-de-Cuques, permettant ainsi une meilleure connexion avec Marseille, et introduit un nouveau service de bus à la demande. Cette modernisation offre un réseau unifié, plus simple, plus lisible et mieux connecté.



JUILLET

NEOTRAM – Livraison de la première rame CAF

Dans la nuit du 3 au 4 juillet 2025, la première rame de tramway nouvelle génération a été réceptionnée à Marseille et remise sur le nouveau Site de Maintenance et Remisage de Sainte-Marguerite Dromel. Tête de série d'une commande de 15 rames acquises par la RTM pour le compte de la Métropole

pour un montant de 57 M€, elle marque une étape clé dans la modernisation du réseau et l'arrivée des extensions de la ligne T3. Huit rames ont été livrées au second semestre 2025. À l'issue des phases d'essais techniques, la ligne T3 entre Gèze et La Gaye a été mise en service le 7 janvier 2026.



JUILLET

Refonte du réseau de La Ciotat – Ceyreste

Le nouveau réseau de bus de La Ciotat – Ceyreste est entré en service le 7 juillet 2025. Il propose une augmentation de 30 % de l'offre, un service en continu toute la journée et une meilleure desserte des quartiers, de la gare, du littoral, d'Athélia, des chantiers navals et des établissements scolaires. Sept lignes, 351 à 357, offrent des trajets plus lisibles et plus fréquents, et la ligne principale 351 assure désormais une desserte en soirée le week-end et l'été. Elles sont complétées par deux bus à la demande 365 (zone d'activités Athélia) et 367 (Ceyreste). Les arrêts ont également été modernisés et l'information voyageurs améliorée.

JUILLET

Commande de 200 bus articulés 100 % électriques

La RTM a attribué en juillet le marché pour l'acquisition de 200 autobus articulés 100 % électriques à Daimler Buses France. Le modèle retenu est le Mercedes-Benz eCitaro G, configuré en version quatre portes et équipé de batteries NMC4 de dernière génération. Les premières livraisons sont prévues à partir de septembre 2026, avec une montée en charge progressive. Cette commande s'inscrit dans la stratégie de la RTM visant à disposer d'un parc totalement électrique d'ici 2030.



SEPTEMBRE

Ouverture du P+R Sainte-Marguerite Dromel

Quatre ans après sa fermeture, le parking-relais Sainte-Marguerite Dromel a rouvert au public le 1^{er} septembre 2025. Pensé pour accompagner l'extension du tramway T3 et désormais situé en étages au-dessus du Site de Maintenance et Remisage de Sainte-Marguerite Dromel, il offre plus de 600 places de

SEPTEMBRE

Lancement de la gratuité des transports pour les – de 11 ans et les 65 ans et +

Adoptée à l'unanimité par le Conseil Métropolitain, la gratuité des transports en commun pour les enfants de moins de 11 ans et les personnes de 65 ans et plus est entrée en vigueur le 1^{er} septembre 2025. Pour accompagner cette évolution majeure, la RTM a déployé un module en ligne 100 % dématérialisé permettant la

demande de gratuité à distance via un parcours simple et guidé. Ce service a été étendu à l'ensemble des ayants droit et a intégré la création et le renouvellement dématérialisés des cartes de mobilité. Fin décembre, 193 000 personnes bénéficiaient de la gratuité sur l'ensemble du territoire Métropolitain.



SEPTEMBRE

Des + dans les bus : lancement des nouvelles lignes B4, B5 et évolution de 15 lignes

La rentrée 2025 marque une étape clé pour le réseau de bus marseillais avec la mise en service de deux lignes BHNS : B4 et B5. La B4 relie Gèze à La Fourragère en 27 minutes grâce à 8 km de tracé dont 4,4 km en site propre. La ligne B5 assure la liaison entre l'est et le sud via la L2 et le Boulevard Urbain Sud avec 11 arrêts,

une fréquence renforcée et des correspondances clés avec M1, T3 et les cars interurbains. D'autre part, plusieurs lignes ont été réorganisées : fusion des B3A/B3B, prolongement des 16, 17, 72, 83, 88 et 535, renfort sur les 84 et 86, simplification de la 55, suppression des 16S et 82, et exploitation de la 38 en bus standard.

OCTOBRE

Levélo+ : réception des nouveaux vélos de location longue durée

Lancé en septembre 2020 par la Métropole et opéré par la RTM, le service levélo+ offre aux habitants des 92 communes la possibilité de louer un vélo à assistance électrique pour une durée d'un ou deux ans, à partir de 39 € par mois. Pour répondre à une demande en forte croissance sur l'ensemble de la Métropole, la flotte a été renforcée. 1 000 nouveaux modèles « Charlie », plus puissants, plus confortables et plus sûrs, ont été commandés pour renforcer le parc. Fin 2025, 500 nouveaux vélos ont déjà été réceptionnés et rendus disponibles à la location longue durée. Au total, la flotte à disposition est de 1 831 vélos tous modèles.



DÉCEMBRE**Extension T3 : derniers essais Gèze – La Gaye avant mise en service**

Dès la réception de la première rame de tramway et jusqu'en fin d'année 2025, la RTM et le constructeur CAF ont mené de nombreux essais techniques pour préparer la mise en service des extensions du T3 et

des nouvelles rames. Les tests ont d'abord vérifié le gabarit, les croisements et les lacunes quai-véhicule, puis le comportement des rames et la résistance de l'alimentation électrique. Ont suivi les contrôles de voie

et des systèmes. La marche à blanc a scellé la fin des essais en décembre avec des circulations sans voyageurs qui ont permis de valider l'exploitation, la signalisation, les communications et la sécurité.

**DÉCEMBRE****Martigues : réception de nouveaux bus à gabarit réduit**

Fin 2025, six nouveaux véhicules Otokar à gabarit réduit sont venus renforcer les lignes de Martigues, première étape d'un renouvellement complet. Plus modernes et plus sûrs, ils offrent une capacité supérieure tout en restant plus compacts, facilitant la conduite en zones

urbaines denses. Dotés de caméras de recul et de rétrovision, ils améliorent le confort des conducteurs et l'expérience client. Déployés sur cinq lignes, ces véhicules préfigurent l'arrivée progressive de 13 unités qui remplaceront définitivement les anciens Sprinter.

**DÉCEMBRE****L'Aixpress : réception du 1^{er} nouveau TGB électrique**

Le premier Très Grand Bus électrique de 18 mètres, un GX 437 Elec, a été réceptionné au dépôt RTM d'Aix-en-Provence en décembre 2025. Des tests de roulage ont ensuite été effectués pour vérifier les girations et la compatibilité du gabarit avec l'itinéraire avant sa mise en service en janvier 2026. Quatre autres véhicules de ce gabarit ont été commandés par la Métropole (livraison prévue en 2026) afin de renforcer la ligne l'Aixpress, dont la fréquentation est en constante hausse depuis son lancement en 2019. Le GX 437 Elec offre une capacité d'emport 50 % supérieure à celle des véhicules standard.

**DÉCEMBRE****Val'Tram : lancement des essais gabarit entre la gare d'Aubagne et Napollon**

En décembre, le Val'Tram a franchi une étape majeure avec les essais gabarit entre Aubagne et Napollon. Encadrées par les équipes RTM et en coordination avec Alstom et les acteurs du chantier, ces vérifications ont confirmé la bonne insertion de la rame sur

l'ensemble du tracé et l'accessibilité des quais. Cette étape ouvre la voie aux essais dynamiques, prévus début janvier 2026, menés en circulation continue pour tester le fonctionnement global de la ligne avant la marche à blanc et la future mise en service.

**DÉCEMBRE****Approbation en Conseil métropolitain de la phase de création du Service de Proximité de Fret Ferroviaire**

Par délibération en décembre 2025, la Métropole a confié à la RTM la création d'un Service de Proximité de Fret Ferroviaire (SPFF), un nouveau service destiné à proposer une alternative ferroviaire au transport routier

de marchandises sur courtes distances. Objectif : réduire l'empreinte carbone et fluidifier la logistique locale en s'appuyant sur les voies existantes. Le lancement opérationnel est prévu à partir de 2027.

**DÉCEMBRE****Réception de 63 nouveaux bus électriques sur le réseau Marseille**

Tout au long de 2025, dans le cadre de la transition énergétique du réseau de bus visant un parc 100 % électrique à l'horizon 2030, la RTM a réceptionné 63 nouveaux véhicules GX e 337 du constructeur Iveco. Fin 2025, le parc comptait ainsi 82 bus électriques. Au total, 75 bus standard auront été commandés, renforçant une flotte en pleine mutation vers une mobilité plus propre.

DÉCEMBRE**Nouveau COSP : la Métropole renouvelle sa confiance à la RTM**

Le 15 décembre 2025, le Conseil Métropolitain a approuvé le renouvellement du Contrat d'Obligation de Service Public (COSP) avec la RTM pour une durée de 8 ans. Le 17 décembre, ce nouveau contrat a également été approuvé par le Conseil d'Administration de la RTM, pour une prise d'effet au 1^{er} janvier 2026.

1.6. ACTIVITÉS D’EXPLOITATION URBAINE

1.6.1. LES RÉSEAUX BUS

En 2025, les projets de la Métropole en matière de mobilité ont avancé à un rythme soutenu. La RTM s’est pleinement mobilisée pour accompagner les évolutions d’offre de transport, lançant notamment avec succès les refontes des réseaux de La Ciotat / Ceyreste (+ 30 % d’offre à compter de juillet), d’Allauch / Plan-de-Cuques (+ 50 % d’offre à compter de juillet), de Marseille (restructuration du réseau dès septembre). La mise en adéquation du réseau bus associée à l’extension du tramway T3 vers Gèze et La Gaye sera mise en place début 2026.

Au total ce sont **8 lignes de bus entièrement nouvelles** qui ont été mises en exploitation à Marseille, dont les 2 lignes BHNS B4 et B5, mais

aussi 28 lignes de bus qui ont été améliorées sur le plan des itinéraires ou des niveaux de service.

À noter également la création de **2 lignes de Transport À la Demande** (TAD) sur Allauch et Plan-de-Cuques.

a. Marseille

La fréquentation du bus est en hausse et atteint **64 millions de validations en 2025 (+ 5 % vs 2024)**. Elle retrouve les niveaux de 2019, avant la crise sanitaire du Covid.

Ces très bons résultats s’expliquent principalement par les nouvelles offres et les améliorations d’offres, ainsi que par une conquête clients réussie (effet gratuité des moins de 11 ans et des 65 ans et plus, campagne d’abonnements, promotion de l’Open Payment...).

Nombre de validations (en millions) / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Bus	64,0	60,9	64,1	- 0,1	- 0,2 %	+ 3,1	+ 5,1 %

b. Les réseaux hors Marseille (lignes régulières)

Réseau Allauch / Plan-de-Cuques

L’établissement Urbain de la RTM exploitait 6 lignes régulières (7T, 142, 142 JET, 143, 144, 144 JET) ainsi qu’une ligne de soirée (145) desservant les communes d’Allauch et Plan-de-Cuques. La filiale RTM Est Métropole quant à elle, a exploité le réseau « Le Bus des Collines » composé de 3 lignes régulières (BC1, BC2, BC3) et d’un service de transport à la demande sur les communes d’Allauch et de Plan-de-Cuques jusqu’au 6 juillet 2025. Les moyens humains et matériels affectés en heures de pointe sur les lignes régulières BC1, BC2 et BC3 étaient mutualisés et réutilisés sur le TAD en heures creuses jusqu’à cette date.

Le 7 juillet 2025, le réseau d’Allauch / Plan-de-Cuques a fait l’objet d’une restructuration significative, et est désormais exploité en totalité par l’établissement Urbain du groupe RTM et intégré au Bassin Marseillais. Les 6 lignes régulières exploitées sont : 62/63/64/107/142/144.

- + 50 % d’offre.
- Fonctionnement des lignes en continu toute la journée.
- Ligne 144 étendue jusqu’à 1h du matin.
- Davantage de bus le week-end et pendant les vacances.
- Nouveaux poteaux d’arrêts métropolitains sur une centaine d’arrêts.
- Nouvelles liaisons vers Marseille (Gare de la Barrasse, La Valentine, Métro La Fourragère, Technopole Château-Gombert).

Cette nouvelle offre du territoire d’Allauch et de Plan-de-Cuques remporte un beau succès avec une progression de fréquentation de 1 400 voyages par jour en semaine, soit + 15 % sur un périmètre équivalent.

Réseau La Ciotat / Ceyreste

Filiale/établissement	RTM Est Métropole
Réseau	Ciotabus
Périmètre géographique	La Ciotat, Ceyreste
Date d’exploitation	2014
Nombre de lignes régulières	7 lignes
Nombre de lignes à la demande	2
Nombre de voyageurs en 2025	725 812
Nombre de kilomètres en 2025	895 042
Infrastructures	Gare Routière P+R
Services	Boutique



La filiale RTM Est Métropole exploite la desserte des communes de La Ciotat et Ceyreste.

Depuis le 7 juillet 2025, **le réseau a bénéficié d'une importante restructuration** pour proposer désormais un nouveau réseau « Ciotat-Ceyreste » aux habitants.

- + 30 % d'offre.
- Fonctionnement des lignes en continu toute la journée.
- Ligne 351 étendue en soirée jusqu'à 23h le samedi et en été.
- Davantage de bus le week-end et pendant les vacances.

- Nouvelles dessertes et renforts (gare ferroviaire, le littoral, Pôle Deruy, Ceyreste, Athélia, Chantiers Navals, Mugel...).
- Mise aux normes d'une cinquantaine d'arrêts et équipement de nouveaux poteaux d'arrêts métropolitains sur une centaine d'arrêts.

L'analyse de l'évolution de la fréquentation 2024/2025 à + 37 % est principalement liée à l'évolution du réseau.

Nous constatons une **augmentation de fréquentation de près de 50 % sur les premiers mois de mise en service par rapport aux mois similaires en 2024.**

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Total Ciotat Ceyreste dont TAD	725 812	532 833	731 987	- 6 175	- 0,84 %	+ 192 979	+ 36,22 %

Réseau des Cigales Gémenos

Filiale/établissement	RTM Est Métropole
Réseau	Bus des Cigales dont TAD L301 + L302
Périmètre géographique	Gémenos
Date d'exploitation	2015
Nombre de lignes	2
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de voyageurs en 2025	11 442
Nombre de kilomètres en 2025	34 712

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

En 2025, le réseau enregistre une baisse par rapport à 2024, expliquée principalement par des dysfonctionnements billettiques. Dans les faits, **la fréquentation est restée stable.**

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Total Bus des Cigales Gémenos dont TAD	11 442	16 133	25 678	- 14 236	- 55,44 %	- 4 691	- 29,08 %



Réseau Ulysse Martigues

Filiale/établissement	RTM Est Métropole
Réseau	Ulysse dont TAD
Périmètre géographique	Martigues, Port-de-Bouc, Saint-Mitre-les-Remparts
Date d'exploitation	2017
Nombre de lignes	2
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de voyageurs en 2025	1 498 639
Nombre de kilomètres en 2025	2 706 946
Infrastructures	1 dépôt Bus/bureaux Encaissement PV 1 PEM Danielle Casanova à Martigues 1 Point de vente à Port-de-Bouc
Services	2 Boutiques 1 P+R sur le PEM de Martigues

Le réseau de transport urbain Ulysse sur les communes de Martigues, Saint-Mitre-les-Remparts et Port-de-Bouc est composé de **12 lignes régulières et d'un service de Transport À la Demande (TAD)**. Le réseau a bénéficié d'un renouvellement du parc avec 13 nouveaux Minibus Otokar, en remplacement des Sprinter. Le système billettique est désormais opérationnel, de même que le SAE métropolitain.

En 2025, le réseau enregistre une baisse par rapport à 2024 de 13 %. Les équipes de lutte contre la fraude ont été déployées 3 fois par semaine à la rentrée 2025 pour enrayer cette baisse de fréquentation. **Les résultats positifs, visibles dès la fin de l'année, devraient se confirmer en 2026.**

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Réseau Ulysse dont TAD	1 498 639	1 726 958	3 000 317	- 1 501 678	- 50,05 %	- 228 319	- 13,22 %

Lignes de l'agglo à Aubagne

Filiale/établissement	RTM TPE
Réseau	Les Lignes de l'agglo
Périmètre géographique	Aubagne, Gémenos, Auriol, St-Zacharie, Roquevaire, Bel-codène, Cadolive, Peypin, Cuges-les-Pins, La Penne-sur-Huveaune, La Bouilladisse, La Destrousse
Date d'exploitation	2023
Nombre de lignes	Tramway : 1 Lignes régulières : 18 Lignes scolaires : 18
Nombre de lignes à la demande	Zones TAD : 4
Nombre de voyageurs en 2025	6 859 268
Nombre de kilomètres en 2025	2 907 789

Les différentes activités du réseau Lignes de l'agglo sont exploitées par la filiale RTM Transports du Pays de l'Étoile (TPE). L'année 2025 a été marquée par **le lancement en août du BHNS d'Aubagne sur la ligne 1. En termes de fréquentation, l'année 2025 affiche une légère baisse par rapport à 2024**, principalement en raison des impacts des travaux du BHNS, du Val'Tram et des opérations de maintenance sur le tramway actuel (6,9 M de voyages soit - 1,58 % par rapport à 2024 mais + 5,04 % par rapport à 2019).

Nombre de voyageurs / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Réseau Lignes de l'agglo dont TAD	6 859 268	6 969 370	6 530 308	+ 328 960	+ 5,04 %	- 110 102	- 1,58 %

Lignes 121 /122 vers Septèmes-les-Vallons

Filiale/établissement	RTM établissement Interurbain
Réseau	L121/122
Périmètre géographique	Septèmes-les-Vallons
Date d'exploitation	2020
Nombre de lignes	2
Nombre de voyageurs en 2025	8 240
Nombre de kilomètres en 2025	144 928

Exploitées par la RTM, les lignes 121/122 relient l'hôpital Nord de Marseille à Septèmes-les-Vallons avec 2 minibus. La desserte permet d'assurer 34 trajets du lundi au vendredi et 8 trajets le samedi entre l'hôpital Nord et la ville de Septèmes-les-Vallons.

Nombre de voyages / an	2025	2024	2020	Écart 2025 vs 2020		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
L121/122 urbain RTM	8 240	8 220	4 755	+ 3 485	+ 73 %	+ 20	+ 0,2 %

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

Filiale/établissement	RTM établissement Interurbain
Réseau	L'Aixpress
Périmètre géographique	Aix-en-Provence
Date d'exploitation	2019
Nombre de lignes	1
Nombre de voyageurs en 2025	5 021 361
Nombre de kilomètres en 2025	585 189

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

En 2025, plus de 5 millions de voyageurs ont été comptabilisés, soit une baisse de - 3,7 %

par rapport à 2024. La baisse de fréquentation est due en partie à des difficultés concernant la disponibilité du parc. **La ligne reste extrêmement chargée avec des pics de fréquentation à plus de 20 000 voyageurs par jour.** L'acquisition de bus électriques articulés de 18 mètres (plus grande capacité) dont le premier a été réceptionné en 2025 (mise en exploitation début 2026) permettra de fiabiliser le parc et de faire face aux pics de fréquentation.

Nombre de voyages / an	2025	2024	2020	Écart 2025 vs 2020		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
L'Aixpress	5 021 361	5 206 937	1 815 930	+ 3 205 431	+ 176,52 %	- 185 576	- 3,7 %



1.6.2. LE RÉSEAU MÉTRO

La fréquentation du métro est en léger recul d'une année sur l'autre (- 0,7 %) avec 76 millions de validations enregistrées en 2025. Cette tendance s'explique principalement par l'impact touristique des Jeux Olympiques en 2024 et celui des travaux Neomma en 2025 (fermeture partielle de 4 stations de la ligne M2 durant 10 jours, Gèze / Bougainville / National / Désirée Clary). Les travaux d'amélioration du métro se sont poursuivis.

- Rénovation de Noailles et démarrage des travaux sur les stations Estrangin et Castellane.
- Installations de nouvelles lignes de péage pour une sécurité renforcée sur les stations de Noailles, Timone, Jules Guesde et Malpassé.
- Travaux d'automatisation du métro sur les 2 lignes avec fermeture en soirée du lundi au jeudi et mise en place de bus gratuits de substitution (toujours en cours).
- Mise en accessibilité des stations de métro avec l'installation d'ascenseurs sur les stations de Timone en 2025 et de Jules Guesde en 2026. 38 % des stations sont désormais équipées d'ascenseurs reliant les quais à la surface.

Nombre de validations (en millions) / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Métro	76,2	76,8	76,6	- 0,4	- 0,5 %	- 0,6	- 0,7 %

1.6.3. LE RÉSEAU TRAMWAY

a. Marseille

La fréquentation du tramway est en progression en 2025 avec 23 millions de validations (+ 2 millions supplémentaires : + 9 % par rapport à 2024, dont le niveau de service avait fortement été impacté par l'incendie du parking de la rue de la République en janvier 2024 pénalisant la desserte des lignes T2/T3 entre les stations Bel-sunce et Arenc Le Silo sur une durée de 3 mois). Ce niveau de fréquentation 2025 reste toutefois en deçà de celui de 2019 (- 7 %) en raison de la finalisation des travaux d'extension Nord-Sud de la ligne T3 du tramway.

- De février à avril : fermeture totale de la ligne T3.
- D'avril à mi-juin : réouverture partielle de la ligne T3 entre les stations Arenc Le Silo et Rome Dragon (terminus « Castellane » non desservi).
- 14 juin : ouverture de la nouvelle station Castellane sur l'avenue Cantini et non plus sur la rue de Rome, comme exploitée précédemment.

Nombre de validations (en millions) / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Tramway	22,7	20,9	24,5	- 1,8	- 7,2 %	+ 1,8	+ 8,8 %

b. Aubagne

Le tramway d'Aubagne est exploité par la filiale TPE du groupe RTM depuis le 27 août 2017. Il assure la liaison entre Le Charrel et la gare d'Aubagne du lundi au samedi de 5h45 à 21h avec une fréquence de 10 minutes. Sur l'année 2025, plus de 150 000 kilomètres ont été réalisés avec plus de 2,2 millions de voyages effectués,

soit une baisse de l'ordre de 3,5 % par rapport à 2024. Cette baisse du nombre de voyageurs décomptés s'explique par des actions de maintenance effectuées sur les rames dans le cadre de la mise à jour du SAE et des installations liées au Val'Tram (périodes sans remontée des données du système de comptage voyageur).

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Tramway Lignes de l'agglo	2 229 078	2 309 376	2 429 965	- 200 887	- 8,27 %	- 80 298	- 3,48 %



1.7. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION INTERURBAINE

L'établissement Interurbain du groupe RTM assure une couverture étendue sur tout le territoire métropolitain, avec des services qui relient efficacement les pôles urbains majeurs : Marseille, Aix-en-Provence, La Ciotat, Aubagne, Vitrolles, Marignane...

La RTM a cessé ses activités interurbaines hors Métropole à l'été 2025 et n'exploite donc plus les lignes régulières et scolaires pour le

compte de Terre de Provence, la Région Sud et le Conseil Départemental 13 depuis le dépôt de Chateaurenard.

L'établissement s'appuie désormais sur 3 dépôts situés à Aix-en-Provence, Châteauneuf-les-Martigues, et Gémenos. Chaque jour, ce sont 24 lignes scolaires et 16 lignes régulières qui sont exploitées.

1.7.1. LES LIGNES INTERURBAINES RÉGULIÈRES

a. Les lignes régulières Lecar

Filiale/établissement	RTM établissement Interurbain
Réseau	Lecar
Périmètre géographique	Métropole
Nombre de lignes	16
Nombre de voyageurs en 2025	8 431 375
Nombre de kilomètres en 2025	10 590 380

En 2025, 16 lignes régulières interurbaines ont parcouru plus de 10 millions de kilomètres et transporté 8,4 millions de passagers, soit une augmentation de 1 % de la fréquentation par rapport à 2024.

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Lecar	8 431 375	8 348 380	8 054 867	+ 371 560	+ 4,61 %	+ 78 047	+ 0,99 %

b. Les lignes régionales Zou

Filiale/établissement	RTM établissement Interurbain
Réseau	ZOU !
Périmètre géographique	Cavaillon, Arles, Tarascon
Nombre de lignes	3
Nombre de voyageurs en 2025	42 431
Nombre de kilomètres en 2025	175 994



Jusqu'en juillet 2025, l'établissement Interurbain a exploité pour le compte de la Région Sud et du réseau de transport ZOU ! 3 lignes régulières depuis le dépôt de Châteaurenard : L54 (Cavaillon-Arles), L56 (Tarascon-Avignon)

et L58 (Orgon-Avignon). Par arrêt de la convention de délégation entre la Métropole Aix-Marseille-Provence et la Région Sud, ces lignes ne sont plus exploitées par la RTM depuis août 2025.

1.7.2. LES ACTIVITÉS INTERURBAINES HORS CONTRAT

L'établissement Interurbain exploite 7 cars Podium pour le compte du Département des Bouches-du-Rhône. Ces véhicules sont adaptés pour assurer la sonorisation et la représentation de l'institution lors d'évènements.

L'établissement Interurbain met à disposition les conducteurs et entretient les véhicules (maintenance de premier niveau). Initialement exploitée depuis le dépôt de Châteaurenard, cette activité a été relocalisée sur le dépôt d'Aix-en-Provence en 2025.

1.8. ACTIVITÉS DE TRANSPORT À LA DEMANDE ET DE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

1.8.1. LE TRANSPORT À LA DEMANDE (TAD)

a. TAD Ciotat Ceyreste - L365 et L367

Filiale/établissement	RTM Est Métropole
Réseau	TAD Ciotat Ceyreste L365 + L367
Périmètre géographique	La Ciotat Ceyreste
Date d'exploitation	2021
Nombre de lignes à la demande	2
Nombre de voyageurs en 2025	9 836
Nombre de kilomètres en 2025	44 081
Services	Réservations sur appli mobile

Les 2 lignes de TAD fonctionnent en continu de 6h45 à 19h (du lundi au vendredi pour la L365 ; du lundi au samedi pour la L367).

Nombre de voyages / an	2025	2024	Écart 2025 vs 2024	
			En volume	En %
Total TAD La Ciotat Ceyreste L365 + L367	9 836	9 817	+ 19	+ 0,19 %

b. TAD Bus des Cigales - Gémenos

Filiale/établissement	RTM Est Métropole
Réseau	TAD Bus des Cigales L310
Périmètre géographique	Gémenos
Date d'exploitation	2015
Nombre de lignes à la demande	2
Nombre de voyageurs en 2025	1 156
Nombre de kilomètres en 2025	2 781

Le bus à la demande du réseau Bus des Cigales a été emprunté par 1 156 personnes, **soit une baisse des validations de 17,61 % par rapport à 2024** en raison de problèmes billettiques.

Cette baisse de la fréquentation s'explique en partie par une panne des valideurs sur les lignes 302 et 310 traitée par les services techniques de la RTM et de la Métropole.

c. TAD Allauch - Ligne 65

Filiale/établissement	RTM Est Métropole
Réseau	TAD 65
Périmètre géographique	Allauch, Plan-de-Cuques
Date d'exploitation	2025
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de voyageurs en 2025	1 667
Nombre de kilomètres en 2025	7 081

Depuis le 7 juillet 2025, dans le cadre de la restructuration du réseau de ce territoire, **le bus à la demande a fait l'objet d'une nouvelle offre avec la mise en place d'une application smartphone et d'un site Internet de réservation**. Il vient en complément du réseau restructuré et transporte environ 20 passagers quotidiennement.

d. TAD Lignes de l'agglo - Aubagne

Filiale/établissement	RTM Transports Pays de l'Étoile
Réseau	TAD Lignes de l'agglo
Périmètre géographique	Aubagne, Gémenos, Auriol, Saint-Zacharie, Roquevaire, Belcodène, Cadolive, Peypin, Cuges-les-Pins, La Penne-sur-Huveaune, La Bouilladisse, La Destrousse
Date d'exploitation	2023
Nombre de lignes à la demande	4 zones
Nombre de voyageurs en 2025	82 787
Nombre de kilomètres en 2025	262 840
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 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.
- 5 minibus dotés de rampes PMR.

- Réservations possibles :
 - 1h à l'avance, via la centrale téléphonique du réseau des Lignes de l'agglo ;
 - 4h à l'avance via l'application dédiée au bus à la demande et le site Internet du réseau ;
 - fonctionnement du lundi au samedi avec des horaires selon les zones, entre 6h et 20h.

La fréquentation du bus à la demande des Lignes de l'agglo est stable sur l'ensemble des 4 zones.

- Fréquentation : 82 787 voyageurs, soit une quasi-stabilité par rapport à 2024.
- Kilométrage : 262 840 km, soit une légère hausse de près de 1 % par rapport à 2024.

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
TAD Lignes de l'agglo	82 787	82 806	82 992	- 205	- 0,25 %	- 19	- 0,02 %

e. TAD Ulysse - Martigues

Filiale/établissement	RTM Ouest Métropole
Réseau	TAD + TPMR Ulysse
Périmètre géographique	Martigues, Port-de-Bouc, Saint-Mitre-les-Remparts
Date d'exploitation	2017
Nombre de véhicules	3
Nombre de voyageurs en 2025	2 240
Nombre de kilomètres en 2025	40 543

Dans le cadre de l'exploitation du réseau Ulysse sur les communes de Martigues, Port-de-Bouc et Saint-Mitre-les-Remparts, la filiale RTM Ouest Métropole exploite le bus à la demande TAD au moyen de 3 véhicules mutualisés avec le TAD TPMR.

Le bus à la demande et le bus+ à la demande du réseau Ulysse sur les communes de Martigues, Port-de-Bouc et Saint-Mitre-les-Remparts affichent une baisse globale de 18,48 %. Pour contrer cette diminution de la fréquentation, la RTM a mis en place des contrôles sur l'ensemble du réseau Ulysse pour limiter la fraude. Ce dispositif a porté ses fruits dès la fin 2025.

Nombre de réservations / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Total Annuel TAD Ulysse	2 240	2 748	2 667	- 427	- 16 %	- 508	- 18,48 %

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

Filiale	Réseau	Périmètre géographique	Date d'exploitation	Nombre de lignes à la demande	Nombre de voyageurs en 2025	Nombre de kilomètres en 2025	Services
RTM Est Métropole	TAD C6 Cumul	Ensues-la-Redonne / Le Rove	2023	1	19 703	53 560	Réservation via une application
RTM Est Métropole	TAD C7 Cumul	Ensues-la-Redonne / Le Rove	2023	1	7 737	68 687	
RTM Est Métropole	TAD C6 + C7 Cumul	Ensues-la-Redonne / Le Rove	2023	2	27 440	122 247	

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

Une extension de l'amplitude du bus à la demande C6 pour améliorer des correspondances avec le TER a été mise en place en janvier 2025.

L'ensemble de ces 2 bus à la demande C6 + C7 affichent une hausse globale de fréquentation de + 15,85 % par rapport à 2024.

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Total C6 + C7	27 440	23 686	12 365	+ 15 075	+ 121,92 %	3 754	+ 15,85 %

g. TAD Bus de soirée – Marseille ligne 59

Filiale/établissement	RTM établissement Urbain
Réseau	RTM Marseille L59 Réseau de Soirée
Périmètre géographique	Marseille Vieux Port - La Colline
Date d'exploitation	2024
Nombre de lignes à la demande	1
Nombre de véhicules	2
Nombre de voyageurs en 2025	20 724
Nombre de kilomètres en 2025	21 463

La ligne 59 permet aux voyageurs de se rendre sur une cinquantaine d'arrêts situés sur la Colline de la Garde entre 21h et 1h du matin depuis l'arrêt Vieux-Port Ballard. Les départs sont proposés toutes les 30 minutes, tous les jours de l'année.

Ce TAD divergent est novateur sur le territoire.

- Les voyageurs se rendent à l'arrêt Vieux-Port Ballard.
- Les voyageurs indiquent au conducteur leur arrêt de descente.
- Le conducteur lance l'optimisation du trajet sur son pupitre en temps réel afin de desservir les arrêts souhaités.
- Un départ est effectué à horaire fixe toutes les 30 minutes.

Nombre de voyages / an	2025	2024	Écart 2025 vs 2024	
			En volume	En %
RTM Marseille - TAD L59 - Bus de soirée Vieux-Port Ballard -La Colline	20 724	12 431	+ 8 293	+ 66,71 %

Au total sur l'année 2025, 20 700 voyageurs ont été transportés sur la ligne 59, avec un pic de fréquentation lors de la période estivale :

- en moyenne 57 passagers par soir, et jusqu'à 120 en été ;
- hausse de 9 % par rapport à 2024 sur les 7 mois d'activité comparables (de juin à décembre).

1.8.2. LE TRANSPORT DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE (PMR)

a. Mobi Métropole - PMR Bassin Marseillais Côte Bleue La Ciotat

Le périmètre de cette activité, opérée par la RTM, couvre le bassin marseillais, la Côte bleue et La Ciotat (soit 15 communes). L'année 2025 est marquée par **une nouvelle augmentation du nombre de voyages. La hausse est de près de 6 % par rapport à 2024.** Par rapport à l'année 2019, le nombre de voyages a augmenté de 20,05 %.

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Mobi Métropole	197 021	185 984	164 117	+ 32 904	+ 20,05 %	+ 11 037	+ 5,93 %

La production de kilomètres de Mobi Métropole est également en progression en 2025. Cette dernière a augmenté de 6,09 % entre 2024 et 2025. Par rapport à l'année 2019, la production de kilomètres a augmenté de 27,59 %.

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

Cette activité, assurée par la RTM, est exploitée par la filiale Transcool 13. Le périmètre desservi comprend 18 communes : la zone d'Aubagne et la zone Est de Marseille. **En 2025, le nombre de voyages a augmenté de près de 63 % par rapport à 2019**, l'année de référence.

Nombre de voyages / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
PMR Aubagne	15 494	13 054	9 514	+2 440	+ 18,69 %	+ 5 980	+ 62,85 %

c. Le Transport des Élèves en Situation de Handicap (TESH)

TESH Marseille

En 2020, le Département des Bouches-du-Rhône a délégué l'organisation du service de Transport des Élèves et étudiants en Situation de Handicap (TESH) résidant à Marseille à la Métropole. Cette dernière l'a confié à la RTM, qui l'organise via la filiale Transcool 13.

En 2025, le nombre de voyages a baissé de 0,91 % par rapport à 2021, l'année de référence (première année de gestion par la RTM post-Covid), et de 10,40 % par rapport à 2024. Fin 2025, le nombre d'enfants transportés par jour est inférieur à celui de 2024, à savoir en moyenne 431 enfants. Il était de 483 en 2024, 515 en 2023 et 2022, et 461 en 2021.

Nombre de voyages / an	2025	2024	2021	Écart 2025 vs 2021		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
TESH	88 665	98 961	89 478	- 813	- 0,91 %	- 10 296	- 10,40 %

TESH hors métropole

Pour le compte du Département des Bouches-du-Rhône, l'établissement Interurbain a transporté quotidiennement 20 élèves en situation de handicap à l'aide de 20 VL sur les établissements scolaires du nord du département. Cette activité terminée en fin d'année scolaire (2024/2025) n'a pas été poursuivie à la suite de l'arrêt des activités hors Métropole depuis le dépôt de Châteaurenard.



1.9. ACTIVITÉS DE TRANSPORT SCOLAIRE

1.9.1. LE TRANSPORT SCOLAIRE SUR LE TERRITOIRE MÉTROPOLITAIN

Filiale/établissement	RTM établissement Interurbain
Réseau	Scolaire MAMP
Périmètre géographique	Métropole
Nombre de lignes	24
Nombre de voyageurs en 2025	3 800
Nombre de kilomètres en 2025	359 846

Ce sont 24 circuits scolaires sur l'ensemble du territoire métropolitain.

- 10 circuits scolaires au départ du dépôt de Châteauneuf-les-Martigues desservent les établissements scolaires de Martigues, Port-de-Bouc, Marignane (collèges et lycées) et Sausset-les-Pins (collège Matraja).
- 1 circuit scolaire est effectué au départ du dépôt d'Aix-en-Provence pour les collégiens et lycéens de Sausset-les-Pins, Gignac, Vitrolles venant sur Aix.
- 4 circuits scolaires sont effectués depuis le dépôt de Gémenos et desservent les établissements scolaires de La Ciotat, Cassis, Aix-en-Provence et Marseille.
- 9 circuits scolaires desservent les établissements de Marseille.

La RTM assure les circuits scolaires pour les établissements suivants sur Marseille : lycée Monté Christo, Nelson Mandela, Marseillevyre, les collèges Vallons-des-Pins, Jean Giono, Malraux.

Ce sont donc près de 3 800 élèves transportés quotidiennement dont 1 400 pour les circuits de Marseille. La légère baisse de fréquentation constatée peut être expliquée par l'utilisation à la rentrée 2025 d'autocars scolaires ne bénéficiant pas de la billettique entre septembre et octobre. En effet, ces véhicules provenaient du dépôt de Chateaurénard et utilisaient préalablement un autre système (celui de la région Sud PACA).

Nombre d'élèves / an	2025	2024	2019	Écart 2024 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Scolaires métropole (hors circuits Marseille)	330 648	340 273	342 563	- 16 941	- 4,9 %	- 14 651	- 2,8 %

1.9.2. LE TRANSPORT SCOLAIRE HORS MÉTROPOLE

Plusieurs activités de transport scolaire ont été effectuées depuis le dépôt de Châteaurénard par l'établissement Interurbain du groupe RTM pour le compte de la Région Sud et de Terre de Provence, hors métropole.

De janvier à août 2025, la RTM a transporté au total 291 461 élèves au moyen de 14 circuits scolaires.

Ces transports scolaires ne sont plus effectués par la RTM depuis la rentrée 2025, suite à l'arrêt de la convention de délégation entre la Métropole Aix-Marseille-Provence, Terre de Provence et la Région Sud.



1.10. ACTIVITÉS MARITIMES

Le pôle maritime (Lebateau et Lanavette) accueille à l'année **992 728 passagers** avec une moyenne de **3 094 passagers par jour pour le bateau et 3 724 passagers par jour pour la navette en pleine saison** (juillet et août).

- Lebateau Frioul If : **564 623 passagers en 2025.**
- Lanavette : **428 105 passagers en 2025.**

Nombre de passagers / an	2025	2024	2019	Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Lebateau	564 623	567 207	487 580	+ 77 043	+ 16 %	- 2 584	- 0,46 %
Lanavette Pointe-Rouge	212 902	167 419	192 490	+ 20 412	+ 11 %	+ 45 483	+ 27,17 %
Lanavette Estaque	167 115	158 132	155 321	+ 11 794	+ 8 %	+ 8 983	+ 5,68 %
Lanavette Goudes	48 088	38 287	40 997	+ 7 091	+ 17 %	+ 9 801	+ 25,60 %
Total	992 728	1 201 204	1 257 415				

1.10.1. LE BATEAU

Confiée à la RTM depuis le 1^{er} janvier 2019, une liaison maritime régulière assure quotidiennement la traversée vers l'archipel If et Frioul au départ du Vieux-Port.

En 2025, le bateau a transporté **564 623 passagers**, effectuant **6 532 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 <> Île du Frioul (15 minutes) – 1 mile nautique (1,85 km).

L'exploitation, confiée par la RTM à un prestataire, est assurée par **3 navires** (*Edmond Dantès, Chevalier Paul et Henri-Jacques Espérandieu*) d'une **capacité de 196 personnes**.

1.10.2. LA NAVETTE

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

- **Vieux Port <> L'Estaque** (35 min) – 5,5 miles nautiques (10,19 km) – durant 5 mois (du dernier week-end d'avril à septembre) avec 2 navettes : Ratonneau et San Antonio X.
 - Saison basse : du samedi 26 avril au vendredi 27 juin et du lundi 1^{er} septembre au dimanche 28 septembre 2025.
 - Saison haute : du samedi 28 juin au dimanche 31 août 2025.



- **Vieux Port <> Pointe Rouge** (35 min) – 4,32 miles nautiques (8 km) – durant 5 mois (du dernier week-end d'avril à septembre) avec 2 navettes : Pomègues et Planier.
 - Saison basse : du samedi 26 avril au vendredi 27 juin et du lundi 1^{er} septembre au dimanche 28 septembre 2025.
 - Saison haute : du samedi 28 juin au dimanche 31 août 2025.
- **Pointe Rouge <> Les Goudes** (15 min) – 2,6 miles nautiques (4,82 km) – durant 3 mois de fin mai à août avec 1 navette : Thalassa 7.
 - Saison : du jeudi 29 mai au dimanche 31 août 2025.

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

En 2025, 428 105 passagers ont été transportés sur la navette maritime, soit une hausse de 17,66 % par rapport à 2024. Cette progression doit toutefois être relativisée : lors des Jeux Olympiques de 2024, la navette à destination de la Pointe Rouge avait été interrompue pendant 15 jours, ce qui avait mécaniquement diminué la fréquentation cette année-là.

- Pointe-Rouge : **212 902 passagers** pour 4 197 traversées.
- Estaque : **167 115 passagers** pour 4 130 traversées.
- Goudes : **48 088 passagers** pour 2 026 traversées.

Pour autant, la fréquentation de la navette en 2025 est en augmentation sur les 3 lignes par rapport à 2023.

1.10.3. LE FERRY-BOAT

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

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

Les 2 navires :

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

- **En 2025, 297 581 passagers ont été transportés, soit une moyenne de 815 par jour. La fréquentation augmente par rapport à 2024, avec une hausse de 10,15 %.**

1.11. ACTIVITÉS DE MOBILITÉ DOUCE LEVÉLO+

Lancé en septembre 2020 par la Métropole Aix-Marseille-Provence et opéré par la RTM, le service levélo+ offre aux habitants des 92 communes la possibilité de louer un vélo à assistance électrique pour une durée d'un ou deux ans, proposée à partir de 39 € par mois.

Pour répondre à une demande en forte croissance sur l'ensemble de la Métropole, la flotte du service de location de vélos en longue durée levélo+ s'est agrandie. 1 000 nouveaux modèles « Charlie », plus puissants, plus confortables et plus sûrs, commandés par la Métropole, arrivent progressivement dans le parc. **500 nouveaux vélos ont déjà été réceptionnés à fin 2025. Le parc de vélos électriques en gestion s'établit fin 2025 à 1 831.** Une politique de renouvellement du

parc est en cours avec le déclassement des vélos anciens datant pour certains de 2020.

Au niveau de l'activité, 3 988 interventions ont été effectuées sur le territoire pour distribuer et récupérer les vélos, soit une augmentation de 28 % en 2025. **Les recettes des locations augmentent également avec une hausse de 12 % (807 k€).**

Début 2026, la Métropole Aix-Marseille-Provence et la RTM ont ouvert **la première boutique levélo+ à Aix-en-Provence** ; une étape structurante dans le déploiement du service de location longue durée de vélos à assistance électrique sur le territoire, déjà plébiscité par plus de 6 000 utilisateurs depuis son lancement en 2020.

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

1.12.1. LE PEM MARSEILLE SAINT-CHARLES

En 2025, **235 439 mouvements d'autocars ont été réalisés en gare routière, soit une hausse de 4 % par rapport à 2024**, hausse principalement due aux mouvements de la ligne 48 Marseille-Aix Mauriat (Malacrida) comptabilisée sur l'année complète 2025 :

- 9 952 mouvements sur une année pleine, soit 6 466 mouvements supplémentaires par rapport à l'année 2024 (3 486 mouvements de septembre à décembre 2024).

Le montant total de la billetterie pour l'année 2025 est de 9,79 M€ dont près de 2,4M€ millions collectés sur les 4 DAT (Distributeurs Automatiques de Titres).

Les nouveautés

- Mars 2025 : lancement Open Payment sur toutes les lignes LeCar.
- Août 2025 : nouvelle appellation pour la navette aéroport qui passe de L91 à A1.

La gare routière Saint-Charles a été renouvelée de sa certification AFNOR Gamme Pôle d'Échanges Multimodal pour l'année 2025.

Nombre de mouvements / an	2025	2024	2020	Écart 2025 vs 2020		Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %	En volume	En %
Gare routière Marseille Saint-Charles	235 439	225 865	156 450	+ 78 989	+ 50 %	+ 9 574	+ 4 %

1.12.2. LE PEM MARTIGUES ET LA BOUTIQUE

Le Pôle d'Échanges Multimodal Danielle Casanova de Martigues, exploité par la filiale RTM Ouest Métropole du groupe RTM, propose aux voyageurs et exploitants métropolitains :

- une ouverture du lundi au samedi de 7h à 19h ;
- 10 quais attribués aux bus urbains, 5 pour l'interurbain et 2 quais de régulation ;
- 6 places de parking pour les véhicules de relève et 1 local pour les conducteurs ;
- 1 quai TPMR/TAD ;
- 1 Parking P+R ;
- 1 boutique métropolitaine « Laboutique » ;
- La « maison du vélo » et 1 local vélo sécurisé ;
- 1 espace taxi ;
- 1 dépose-minute ;
- des sanisettes publiques ;

Une antenne du PEM est également installée depuis 2024 à Port-de-Bouc, avec une boutique ouverte du lundi au samedi de 8h à 12h et de 13h30 à 17h30.



L'année 2025 est plutôt stable au niveau de l'activité du PEM Danielle Casanova.

- Parking P+R : 1 541 véhicules sur l'année 2025 (vs 1 427 en 2024).
- Boutique : 152 276 clients pour l'année 2025, soit 506 par jour (contre 176 681 en 2024).
- Gare routière :
 - Interurbain : 67 319 mouvements en 2025 (contre 67 833 en 2024) ;
 - Urbain : 147 155 mouvements en 2025 (contre 148 877 en 2024).

1.12.3. LE PEM LA CIOTAT ET LA BOUTIQUE

La filiale RTM Est Métropole du groupe RTM exploite le Pôle d'Échanges de La Ciotat et la boutique métropolitaine « Laboutique ».

Le Pôle d'Échanges est desservi par les lignes urbaines du réseau Ciotat Ceyreste et les lignes Lecar, du lundi au samedi (6h-20h). La boutique est ouverte du lundi au vendredi (6h45-12h30 et 14h-19h) et le samedi (8h45-12h30 et 14h30-18h) avec en moyenne 2 500 clients/mois.

1.12.4. LE PEM SAINT-ANTOINE

En 2025, le Pôle d'Échanges Multimodal a connu 7 085 mouvements pour la ligne 1 (Les Pennes Mirabeau – PEM Saint-Antoine) et 1 873 pour les lignes Nationales et Internationales, essentiellement exploitées par la Société Flixbus.

En octobre 2025, les deux bâtiments attenants au PEM de Saint-Antoine ont été démolis. Cette étape prépare la transformation du site prévue en 2026, avec :

- la construction d'un nouveau bâtiment pour accueillir les conducteurs dans de meilleures conditions ;
- la création de deux nouveaux quais, afin d'améliorer l'exploitation et la fluidité des circulations.

Le chantier marque une modernisation importante du PEM au service des équipes et des usagers.

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

La billetterie, située en gare routière de l'aéroport a réalisé pour l'année 2025 un chiffre d'affaires de 4 975 420 €, en incluant les recettes du Distributeur Automatique des Titres de transport (DAT). La baisse constatée de 7,81 % par rapport à 2024 est due à l'absence d'événement majeur, ainsi qu'à la montée en puissance de l'Open Payment et de la multi-validation. La gratuité des 65 ans et plus et des moins de 11 ans depuis le 1^{er} septembre participe également à la diminution des recettes aux guichets, ainsi qu'aux DAT.

1.12.6. LES BOUTIQUES MÉTROPOLITAINES ARENC, CASTELLANE ET AUBAGNE

La Métropole a confié la gestion des boutiques « Laboutique » Arenc, Castellane et Aubagne à la RTM depuis le 1^{er} avril 2024. Elles sont ouvertes du lundi au vendredi, ainsi que le samedi matin pour Castellane et Aubagne.

Les chiffres d'affaires 2025 pour ces 3 boutiques sont de :

- 421 535 € de recettes pour Castellane, soit une évolution positive de 19,57 % par rapport à l'année 2024.
- 578 530 € de recettes pour Aubagne, affichant ainsi une progression notable de 18,20 % par rapport à l'année 2024.
- 113 841,40 € de recettes pour Arenc, traduisant une hausse significative de 37,36 % par rapport à l'année 2024.

Les boutiques d'Aubagne et Castellane dans une moindre mesure, ont été impactées par la mise en place de la gratuité pour les personnes de plus de 65 ans et les enfants de moins de 11 ans, ce qui s'est traduit par une diminution des recettes sur le dernier trimestre 2025. Les bons résultats de recettes ci-dessus devraient donc être en baisse en 2026.



1.13. PARKINGS-RELAIS (P+R)

Parkings	Nombre de places	Jours d'ouverture	Horaires d'entrée
Zone NORD			
Gèze	614	Lundi au dimanche	4h30-20h
Bougainville	184	Lundi au dimanche	4h30-20h
Zone NORD-EST			
La Rose	800	Lundi au dimanche	4h30-20h
Frais Vallon	70/128* *128 places depuis juin 2025	Lundi au dimanche	4h30-20h
Einstein	250	Lundi au dimanche	4h30-20h
Saint-Jérôme	88	Lundi au dimanche	4h30-20h
Zone CENTRE-EST			
Fourragère	794	Lundi au dimanche	4h30-20h
Louis Armand	91	Lundi au dimanche	4h30-20h
Saint-Just	257	Lundi au dimanche	4h30-20h
Zone SUD			
Rond-Point Prado	338	Lundi au vendredi	6h30-20h
Dromel* *Ouverture depuis sept. 2025	622	Lundi au dimanche	4h30-20h
Teisseire-Dromel	110	Lundi au dimanche	4h30-20h
TOTAL MARSEILLE	4 276	De Jan à Juin : 3 596 places De Juin à Sept : 3 654 places De Sept à Déc : 4 276 places	
HORS MARSEILLE			
La Ciotat	249	Lundi au dimanche	6h30-21h
Martigues	72	Lundi au samedi	7h-19h
TOTAL HORS MARSEILLE	321		
CONVENTIONNÉS MARSEILLE			
Blancarde	200	Lundi au dimanche	6h30-20h
Parc Chanot* *P+R temporaire durant travaux P+R Dromel. Fermeture depuis sept. 2025	140	Lundi au vendredi	6h-19h
Timone* *Fin de la convention depuis nov. 2025	350	Lundi au dimanche	6h30-21h (8h-21h le dim.)
Vallier	150	Lundi au dimanche	6h30-20h
TOTAL* *Blancarde + Vallier	350	De Jan à Sept : 840 places De Sept à Nov : 700 places De Nov à Déc : 350 places	



1.13.1. LES FAITS MARQUANTS DES P+R

Au terme de l'année 2025, la RTM exploite un **total de 12 parkings-relais à Marseille**, avec notamment **l'ouverture du P+R Dromel en septembre**. L'offre a ainsi évolué progressivement au cours de l'année, portant la capacité totale de **3 596 places en début d'année à 4 276 places** à compter de septembre.

Hors Marseille, la RTM assure également l'exploitation de **deux parkings-relais sur le périmètre métropolitain**, situés à **La Ciotat et Martigues**, renforçant ainsi la couverture territoriale du dispositif.

Dans le cadre de **conventions sur Marseille**, plusieurs parkings, notamment **La Blancarde, La Timone et Vallier**, viennent compléter l'offre globale de stationnement en lien avec le réseau RTM.

À noter :

- en septembre 2025, la **fermeture du parking du Parc Chanot**, consécutif à l'ouverture du nouveau P+R Dromel ;
- en novembre 2025, la **fin de la convention du parking Timone**, entraînant la réduction du nombre de places conventionnées en fin d'année.

1.13.2. LES PERSPECTIVES DES P+R

L'exploitation des P+R est confiée à la RTM par la Métropole Aix-Marseille-Provence, autorité organisatrice qui poursuit un fort développement de ces infrastructures sur l'ensemble du territoire métropolitain, notamment à Marseille avec l'arrivée prochaine des **P+R Boiseraie et La Gaye**.

1.14. ACTIVITÉS D'EXPLOITATION FERROVIAIRE

1.14.1. L'EXPLOITATION DES CENTRES DE TRANSFERT DE DÉCHETS MÉNAGERS

En 2025, l'établissement Ferroviaire de la RTM a assuré l'exploitation de quatre centres de transfert des déchets ménagers et assimilés de la Métropole. Il s'agit des sites suivants :

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

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

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

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

Tonnage transporté en mode routier / an	2025	2024	2023 (RDT 13)	Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %
Au départ du Centre de Transfert d'Ensues	31 945,91	29 619,53	29 964,10	+ 2 326	+ 7.9 %
Au départ du Centre de Transfert de La Ciotat	21 413,96	19 764,36	21 35,61	+ 1 650	+ 8.3 %
En substitution ferroviaire (depuis les Centres de Transfert Nord et Sud)	7 056,32	9 708,81	16 067,28	- 2 652	- 27.3 %

Le recours au transport routier dans le cadre de la substitution ferroviaire a une nouvelle fois diminué en 2025. Après une baisse de presque 40 % en 2024, l'année 2025 enregistre en effet

une baisse de 27 % de recours à ce type de transport. Cela s'explique notamment par un recul des annulations de trains toutes causes confondues, ce qui est très positif.

1.14.2. LES TRACTIONS FERROVIAIRES DE DÉCHETS MÉNAGERS

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

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

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

En 2025, 322 312 tonnes d'ordures ménagères ont été expédiées par train (+ 1 % vs 2024).

Nombre de tractions ferroviaires / an	2025	2024	2023	Écart 2025 vs 2024	
				En volume	En %
Tractions ferroviaires réalisées	630	623	535	+ 7	+ 1.1 %
Tractions ferroviaires annulées	39	45	131	- 6	- 13.3 %
Dont cause RTM	2	17	51	- 15	- 88.2 %
Dont hors cause RTM	37	28	80	+ 9	+ 32.1 %

Le nombre d'annulations de rotations ferroviaires a une nouvelle fois diminué en 2025. Après une baisse significative de 66 % en 2024, l'année 2025 enregistre une baisse de 13 % des annulations toutes causes confondues. À noter que les annulations pour cause RTM ont reculé de plus de 88 %, et seules 2 tractions ferroviaires annulées pour cause RTM (panne locomotive) sont à comptabiliser sur l'ensemble de l'année. Les autres annulations hors cause RTM sont

multi causales, liées à des travaux d'infrastructures ou des annulations à la demande du CTM par exemple.

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

1.14.3. L'ENTRETIEN DES VOIES DU CENTRE DE TRANSFERT NORD

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

Les prestations consistent notamment en des tournées de surveillance périodique des infrastructures ferroviaires (voies et appareils de voie), de l'entretien des voies courantes (resserrage d'attaches...) et d'appareils de voie (nettoyage et graissage...) et du débroussaillage du site.

1.14.4. L'ENTRETIEN DES PASSAGES À NIVEAU

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

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

En 2025, 1 accident est à dénombrer. Il s'agit d'une circulation ferroviaire qui a heurté une camionnette sans faire de victime le 22 mai 2025

1.14.5. LES MISSIONS DE GESTIONNAIRE D'INFRASTRUCTURES FERROVIAIRES

La RTM assure pour le compte de la Métropole la qualité de gestionnaire d'infrastructures ferroviaires.

L'année 2025 a été marquée par l'audit par un Organisme Qualifié Accrédité, qui est venu s'assurer de la conformité du Système de Gestion de la Sécurité mis en place pour la ligne de Pas-des-Lanciers à La Mède conformément au décret n°-2017-439. Le rapport ainsi émis a été transmis à la Direction Départementale des Territoires et de la Mer des Bouches-du-Rhône qui en a accusé réception le 22 août 2025.

au passage à niveau n° 21 sur la commune de Marignane. Les installations et équipements du passage à niveau (panneaux à croix de Saint-André et STOP) entretenus par la RTM ne sont pas en cause dans cet évènement.

Au-delà de l'entretien préventif, la RTM a également été amenée à intervenir sur 5 dérangements en 2025 sur des passages à niveau de la ligne de Pas-des-Lanciers à La Mède, soit 29 % de dérangements en moins par rapport à l'année précédente. Ces interventions ont permis de lever les défauts signalés, dont certains étaient en lien avec des problèmes électriques (notamment suite à des intempéries) et des défauts de feux de signalisation R24.

a. Infrastructures ferroviaires

Au-delà des tournées de surveillance périodiques réalisées sur les appareils de voie, de la voie courante et des abords, les principales actions menées en 2025 portaient sur **la correction de défauts de géométrie de voie.**

La RTM a travaillé à la planification des travaux nécessaires à la levée des défauts à hauteur de 2 passages à niveau. Ces travaux initialement planifiés en début d'année n'ont pas pu être réalisés compte tenu de pannes sur le matériel de chantier rail-route. Des solutions pour remédier à la situation ont été étudiées.

b. Passages à niveau

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

- La poursuite du travail initié depuis 2022 relatif à **l'accompagnement des gestionnaires routiers pour la réalisation des diagnostics de sécurité routière aux passages à niveau.** Au total, à la suite de cette démarche, ce sont 91 % des passages à niveau de la ligne de Pas-des-Lanciers à La Mède qui ont été diagnostiqués (soit 41 sur les 45 soumis à diagnostic). À la fin de l'année 2025, 33 étaient validés par l'ensemble des parties prenantes (73 %), 8 en cours de validation (18 %) et 4 en attente de réalisation (9 %).

1.14.6. LES MISSIONS D'EXPLOITATION ET DE MAINTENANCE DES MATÉRIELS

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

a. Locomotives

Le parc de locomotives homologuées à circuler sur le Réseau Ferré National (RFN) n'a pas évolué par rapport à 2024 et se compose toujours de 7 locomotives avec 4 locomotives VOSSLOH de la série G2000, 2 locomotives VOSSLOH de la série DE18 et 1 locomotive VOSSLOH de la série G1206. Au-delà des opérations de maintenance préventives courantes intervenues en 2025, n'ayant pas dépassé les niveaux de maintenance IH4 et réalisées par le personnel de maintenance des ateliers RTM, le service matériel roulant a notamment travaillé sur les points suivants.

- Les opérations nécessaires à la remise en état de deux locomotives arrêtées suite à des sinistres antérieurs (locomotives n° 1802 et n° 2176). Ce travail inclut la préparation des marchés nécessaires à la sous-traitance de

- La finalisation du dossier technique relatif à la suppression de plusieurs passages à niveau dont le trafic est nul ou quasi nul. Après la consultation des collectivités territoriales et gestionnaires routiers concernés au 1^{er} trimestre 2025, sur les 14 passages à niveau dont la fermeture était envisagée, 12 ont reçu un avis favorable. En effet, 2 passages à niveau (PN n° 5 et PN n° 20 de la ligne de Pas-des-Lanciers à La Mède) ont reçu un avis de la commune sollicitant plutôt un changement de catégorie de la 2^e à la 3^e, c'est-à-dire de les changer en passage à niveau à l'usage exclusif de piétons. Le dossier technique a été modifié en conséquence en vue de solliciter le préfet sur la suppression des 12 passages à niveau (PN n° 3, n° 6, n° 7, n° 17, n° 18, n° 28, n° 29, n° 33, n° 34, n° 35, n° 36, n° 46).

certaines opérations (par exemple intervention sur moteur). Consécutivement, les travaux de remise en état ont démarré en 2025 pour la locomotive n° 1802. Les travaux pour la locomotive n° 2176 devraient être réalisés courant 2026.

- La préparation des IH7 prévues en 2026 ; en effet, les locomotives n° 1696 et n° 1551 doivent suivre cette opération de maintenance patrimoniale nécessitant l'immobilisation des engins moteurs pour une durée d'environ 5 mois. Les opérations de maintenance jusqu'au IH4 sont réalisées en interne par la RTM et les opérations supérieures sont sous-traitées. Le travail mené pour la préparation des IH7 inclut la préparation des marchés nécessaires à la sous-traitance.
- La réflexion pour envisager l'internalisation de la prestation IH5 déclenchée tous les 6 ans.

b. Wagons

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

À la fin de l'année 2025, 13 wagons sont indisponibles à l'exploitation, soit 6 wagons de moins qu'en 2024. La fiabilité du parc de wagons s'est donc améliorée, passant d'un taux d'indisponibilité de 17 % en 2024 à 12 % en 2025.

En 2025, les opérations de maintenance préventive G4.2 des 110 wagons ont démarré. Les wagons qui doivent être révisés tous les 6 ans doivent ainsi avoir suivi cette opération de maintenance d'ici le premier semestre 2026.

c. Caissons

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

À la fin de l'année 2025, avec 146 caissons hors service, le parc de caissons présente toujours une forte indisponibilité de 37 %. Malgré les solutions de remise en état déployées en interne, le taux d'indisponibilité reste constant. À noter que la RTM considère que 29 caissons sont trop abîmés et qu'ils ne pourront pas être remis en état.

1.14.7. LES ACTIVITÉS FERROVIAIRES POUR DES CLIENTS AUTRES QUE LA MÉTROPOLE

a. Hexafret (pour le client TotalEnergies)

Sur la ligne de Pas-des-Lanciers, la RTM opère le train dit « des pétroles » (circulant historiquement depuis 1936). Le contrat avec Hexafret relatif au transport ferroviaire d'hydrocarbures entre la plateforme TotalEnergies de La Mède et la gare de Pas-des-Lanciers prévoit une facturation par desserte réalisée.

Avec 94 dessertes réalisées en 2025, la tendance est stable par rapport à 2024, même si le tonnage transporté a été légèrement supérieur à l'année précédente.

Nombre de dessertes / an	2025	2024	2023 (RDT 13)	2022 (RDT 13)	Écart 2025 vs 2024	
					En volume	En %
Hexafret (trafic TOTAL ENERGIES)	94 dessertes (161 688 t)	94 dessertes (154 359 t)	90 dessertes	98 dessertes (185 928 t)	=	=

b. LUTRO (pour le client GazelEnergie)

En avril 2025, la RTM a démarré un nouveau trafic avec du transport de bois visant à desservir la centrale thermique de GazelEnergie à Gardanne. Dans le cadre de la reconversion de la centrale du charbon vers la biomasse, le site industriel se fait alimenter en bois brûlé et scolyté. Ce trafic permet un approvisionnement régulier avec 2 A/R par mois pour un total de 16 circulations. Il a permis l'acheminement de plus de 11 000 tonnes de bois en 2025, contribuant ainsi au report modal, à la décarbonation du territoire et au développement économique durable.

c. CAPTRAIN (pour le client Froidcombi)

La RTM a démarré en septembre 2025 une nouvelle desserte régulière au départ du Port Fluvial d'Arles. La RTM assure les manœuvres et la traction quotidienne entre l'installation terminale embranchée et les voies de services du RFN de la gare d'Arles. Ce train est ensuite repris par CAPTRAIN (filiale du Groupe SNCF) entre Arles et Lille pour le compte du client Froidcombi.

En plus des manœuvres, la RTM réalise des opérations de préparation des trains avant départ en ligne pour CAPTRAIN, incluant la visite de conformité des trains, la vérification des unités de transport intermodales ainsi que les essais de frein complets. Ces prestations sont réalisées 6j/7 du lundi au samedi, de manière régulière et ce toute l'année.

d. Prestations « Spots »

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

e. Voies ferrées portuaires du Grand Port Maritime de Marseille (GPMM)

Le groupement SFERIS, ETF et RTM assure la gestion déléguée des infrastructures et la maintenance des infrastructures ferroviaires des Bassins Ouest (secteur de Port-Saint-Louis du Rhône et Fos-sur-Mer) du Grand Port Maritime de Marseille depuis 2011.

Dans ce groupement d'entreprises, la RTM a la charge de la maintenance des infrastructures des Bassins Ouest. L'année 2025 a été la première année du nouveau marché remporté pour une durée de 4 ans ferme avec une possibilité de 5 années supplémentaires en tranche conditionnelle.

f. Maintenance des matériels roulants ferroviaires

Le Service Matériel Roulant est amené d'une part à mettre en valeur le réseau et les installations de service et, d'autre part, à optimiser les ressources.

Dans ce cadre, les deux ateliers de maintenance ferroviaire d'Arles et de Marignane sont ouverts à d'autres entreprises (exploitants, mainteneurs, loueurs...).

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

En 2025, ce sont 334 locomotives de tiers qui ont été accueillies dans nos ateliers de maintenance et 8 interventions réalisées sur sites externes pour un tiers. Cette activité a concerné près d'une quinzaine de clients.



2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE

2.1. GENÈSE DU PROJET

Conscient des profondes évolutions de son environnement institutionnel, économique et technologique, ainsi que de ses responsabilités en tant qu'opérateur public de mobilité, le groupe RTM a engagé une transformation d'ampleur de son modèle et de son organisation.

C'est dans ce contexte qu'a été lancé, en 2021, le projet d'entreprise PACTE, conçu comme

un cadre stratégique de référence destiné à prioriser les actions, fédérer les équipes et soutenir durablement les objectifs de transformation du groupe.

PACTE s'est articulé autour de cinq axes stratégiques complémentaires, constituant le socle de l'action du groupe.

P

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

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

A

Développer des **APPROCHES INNOVANTES**.

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

C

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

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

T

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

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

R

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.

Ces axes traduisent **une vision équilibrée de la performance**, intégrant à la fois l'excellence opérationnelle, la qualité de service, l'innovation, la responsabilité sociétale et la valorisation du capital humain.

PACTE 
Ensemble, engagés pour demain

2.2. UNE AMBITION AFFIRMÉE

Au travers du projet PACTE, le groupe RTM s'était fixé pour ambition de devenir, à l'horizon 2025, « **l'opérateur leader des mobilités métropolitaines** ». Cette ambition s'est traduite par plusieurs engagements structurants.

- **Atteindre le niveau des meilleures pratiques de la profession** sur les principaux indicateurs de performance, notamment en matière de qualité de service et de maîtrise des coûts de production.
- **Converger vers un coût kilométrique cible de 7,05 € fin 2025**, en référence à des réseaux comparables à dominante ultra-urbaine, tout en incluant l'interurbain.
- **S'affirmer comme l'animateur d'un pôle public intégré**, s'appuyant sur **trois établissements**

ainsi que **quatre filiales** et garantissant la spécificité des différents métiers (urbain, interurbain, ferroviaire).

Dans cette perspective, le groupe RTM, via ce projet d'entreprise, s'est engagé ainsi à :

- **transformer son organisation** afin de gagner en agilité et en performance ;
- **renforcer son attractivité**, notamment par la digitalisation de la relation client et l'excellence de la production ;
- **améliorer le sentiment de sécurité** sur le réseau et réduire significativement la fraude ;
- **développer le sentiment d'appartenance** et accroître durablement l'engagement des collaborateurs.

2.3. UNE DÉMARCHE INNOVANTE ET MOBILISATRICE

Au-delà des résultats attendus, le projet PACTE s'est également distingué par une approche inédite au sein du groupe. Jamais auparavant une démarche de transformation d'une telle ampleur n'avait mobilisé l'ensemble des collaborateurs, à tous les niveaux de l'organisation et sur l'ensemble des métiers.

Cette dynamique s'est appuyée sur **un mode de pilotage transversal et inter-métiers**, rompant avec une logique de silos historiquement présente. Le fonctionnement en mode projet (de 21 à 23 projets en 2024), a favorisé une **dynamique collective**. La démarche s'est également inscrite dans **une logique agile**, avec des ajustements continus des priorités, des méthodes et des livrables, en fonction des retours du terrain, des contraintes opérationnelles et de l'évolution du périmètre d'activité du groupe, notamment lors

de l'intégration des activités interurbaines et ferroviaires (en 2024).

Le projet a également activé de manière structurée **le levier de l'intelligence collective**, notamment à travers des temps dédiés avec les managers, afin de faire vivre, questionner et ajuster les projets. Cette méthodologie nouvelle a contribué à faire évoluer durablement les pratiques managériales et à installer une culture de coopération, d'adaptation et de performance partagée. Dans ce cadre, le projet n° 22, spécifiquement dédié à l'engagement des collaborateurs, a constitué un levier structurant de la démarche PACTE. Il a permis de décliner les ambitions stratégiques du groupe en objectifs concrets, partagés à l'ensemble des niveaux de l'organisation, favorisant ainsi l'appropriation collective du projet d'entreprise.

Enfin, la gouvernance de PACTE a reposé sur **une volonté affirmée de transparence**, incarnée par une communication directe et régulière de la Direction, et ce, dès le lancement sous forme de road show. Cette exigence de lisibilité s'est

poursuivie par **la mise à disposition d'indicateurs de performance partagés via le tableau de bord PACTE**, renforçant le pilotage collectif de la transformation.

2.4. RÉSULTATS ET PRINCIPALES RÉALISATIONS

Le renouvellement du Contrat d'Obligation de Service Public (COSP) fin 2025 avec la Métropole Aix-Marseille-Provence, dans de **bonnes conditions pour le groupe RTM et son écosystème**, a constitué le signal majeur de la réussite du projet PACTE. Il a confirmé la crédibilité de la trajectoire engagée et la capacité de la RTM à tenir ses engagements stratégiques.

Les résultats obtenus se sont traduits sur l'ensemble des axes du projet et peuvent être regroupés selon les thématiques qui suivent.

Vision client (projets 1, 2 et 3)

Les avancées réalisées ont permis une amélioration significative de l'expérience voyageur, notamment grâce :

- au déploiement de l'Open Payment ;
- à l'installation de la 4G dans le métro ;
- à l'installation de girouettes dynamiques ;
- à la dématérialisation de la carte de transport et des justificatifs en ligne ;
- à l'amélioration de l'information voyageur en situation perturbée.

Sûreté (projets 4, 10 et 17)

La politique de sûreté du groupe s'est structurée et renforcée autour de plusieurs projets :

- l'adoption d'une politique sûreté groupe ;

- la création et le renforcement du Groupe d'Assistance et de Protection (GAP), passé au statut de Service Interne de Sécurité (SIS) avec armement en 2025 ;
- la mise en place du dispositif RTM Alerte ;
- l'harmonisation des pratiques métiers (tenues, processus d'intervention, chaîne d'alerte, gestion de crise) ;
- le déploiement de nouveaux Portillons Anti-Fraude (PAF) et le développement de la « radio du futur » et de la vidéo en temps réel dans les véhicules.

Offre de transport (projets 5, 9 et 20)

L'évolution de l'offre s'est concrétisée par :

- le prolongement du tramway T3 ;
- la livraison de sept rames Neomma ;
- la mise en service de nouveaux réseaux de bus à Marseille (dont Allauch et Plan-de-Cuques) et à La Ciotat ;
- le développement du transport à la demande, avec l'application Padam et une plateforme téléphonique unifiée.

Maîtrise des coûts (projets 7, 8 et 21)

Les efforts engagés ont permis de :

- baisser continuellement le coût kilométrique sur les 5 années (-12 % depuis 2020) ;
- harmoniser les processus de gestion ;

- mettre en place des rituels de pilotage des objectifs ;
- déployer le tableau de bord PACTE et le projet SI Décisionnel (SID).

Vision collaborateur (projets 13, 16 et 17)

La dynamique interne a été renforcée grâce :

- à la création du Campus RTM ;
- au déploiement d'un nouvel intranet, accessible partout (appli mobile) et pour tous les collaborateurs du groupe ;
- à la mise en place d'un référentiel métier, dit « Job Book » ;
- au développement d'un onboarding collaborateur à l'échelle du groupe ;
- à la mise en place et au suivi du sondage SQVCT « Climat' ».

Performance opérationnelle (projets 11, 12 et 15)

La performance s'est appuyée sur :

- le déploiement d'un nouvel outil de GMAO unifié, dit « Magik » ;
- la mise en place d'outils de performance dans les processus achats, « Qualios » et « Okaveo » ;

- la formalisation de contrats de service inter-directions ;
- la réorganisation de la chaîne logistique.

Vision Groupe (projets 6, 18 et 19)

La structuration du groupe s'est traduite par :

- l'extension du groupe RTM à l'interurbain et au ferroviaire au 1^{er} janvier 2024 ;
- l'adoption d'une politique qualité groupe ;
- la mise en place de processus transverses métiers.

Innovation et transition écologique (projets 14, 22 et 23)

Les travaux ont notamment porté sur :

- la clôture du projet « brique élémentaire » ;
- l'électrification du parc à l'échelle du groupe ;
- la conception des dépôts du futur ;
- le projet de Service de Proximité de Fret Ferroviaire (SPFF) ;
- le développement du parc photovoltaïque dont diverses expérimentations (panneaux solaires sur voies métro...).

En posant les bases de cette nouvelle ambition collective, PACTE a ainsi ouvert la voie à une vision renouvelée du rôle du groupe RTM : **un opérateur public de référence**, capable d'anticiper les mutations, de porter une offre globale

de mobilité et de s'inscrire durablement comme un partenaire stratégique de la Métropole, au service de la performance, de l'intérêt général et de la transition des mobilités.

2.5. OUVERTURE VERS UN NOUVEAU PROJET D'ENTREPRISE

Le séminaire de clôture du projet d'entreprise PACTE organisé à la fin de l'année 2025 a marqué une étape structurante dans la trajectoire de l'après-PACTE. Au-delà du bilan opérationnel, il a permis une lecture stratégique et collective des transformations engagées, d'en apprécier la cohérence, l'efficacité et la profondeur, et de **mesurer la capacité du groupe à conduire des évolutions d'ampleur dans un cadre public exigeant**.

Ce temps fort a mis en lumière **la montée en maturité de l'organisation**, tant sur le plan de la performance globale que sur celui des pratiques managériales, de la culture client et de la

structuration groupe. Il a également ouvert une phase de projection, faisant **apparaître la nécessité de franchir une nouvelle étape à travers l'élaboration d'un nouveau projet d'entreprise**, conçu non comme une rupture, mais comme **un prolongement stratégique de PACTE**.

Ce nouveau projet devra capitaliser sur les **fondamentaux désormais consolidés** – excellence opérationnelle, maîtrise des coûts, engagement des collaborateurs, innovation et responsabilité sociétale – tout **en intégrant les enjeux liés au nouveau COSP**, à l'évolution des mobilités métropolitaines et aux transformations technologiques, environnementales et sociales à venir.



3. DONNÉES SOCIALES

3.1. ATTIRER, FORMER, FIDÉLISER LES TALENTS

3.1.1. TABLEAU DES EFFECTIFS DU GROUPE RTM AU 31/12/2025

a. Établissement urbain

	Filières	Femme	Homme	Total
EXÉCUTION	Mouvement	291	2 303	2 594
	Technique	4	295	299
	Technicien et dessinateur	1	0	1
	Administratif	69	46	115
	TOTAL	365	2 644	3 009
MAÎTRISE	Mouvement	69	448	517
	Technique	29	222	251
	Technicien et dessinateur	1	61	62
	Administratif	134	64	198
	TOTAL	233	795	1 028
CADRE	Cadre	29	59	88
	TOTAL	29	59	88
TOTAL AGENTS		627	3 498	4 125

b. Établissements interurbain et ferroviaire

Interurbain	Femme	Homme	Total	Ferroviaire	Femme	Homme	Total
EXÉCUTION	53	387	440	EXÉCUTION	1	26	27
MAÎTRISE	27	55	82	MAÎTRISE	4	40	44
CADRE	6	8	14	CADRE	1	8	9
TOTAL	86	450	536	TOTAL	6	74	80



c. Total effectifs EPIC RTM (hors filiales)

	Femme	Homme	Total
EXÉCUTION	419	3 057	3 476
MAÎTRISE	264	890	1 154
CADRE	36	75	111
TOTAL	719	4 022	4 741

d. Total effectifs du groupe RTM (EPIC RTM + Filiales)

	Femme	Homme	Total
EXÉCUTION	556	3 303	3 859
MAÎTRISE	275	939	1 214
CADRE	38	76	114
TOTAL	869	4 318	5 187

Dont 2 583 conducteurs de bus, d'autocars et autres conducteurs.

3.1.2. TURN-OVER ET ANCIENNETÉ DU GROUPE RTM

- 288 agents ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2025 au sein du groupe.
- 253 agents en CDI ont quitté le groupe RTM dont 68 départs à la retraite, 89 licenciements (dont 64 pour inaptitude), 62 démissions, 23 fins de période d'essai, 1 rupture conventionnelle, 5 mutations et 5 décès.
- 51 salariés ont été concernés par un transfert d'activité.
- La moyenne d'ancienneté est de 11 ans et 10 mois.

3.1.3. TAUX D'ABSENTÉISME DES ENTITÉS DU GROUPE RTM

Le taux d'absentéisme global de l'EPIC RTM s'élève à 10,34 % cumulé au 31/12/25.

Concernant l'établissement Urbain, le taux d'absentéisme cumulé au 31/12/25 s'élève à 9,83 %, en légère baisse en comparaison avec l'année 2024 (10,24 %).

Plus spécifiquement, les taux d'absentéisme de la Direction de l'Exploitation de l'établissement Urbain sont les suivants :

	2025
Bus	11,80 %
Tramway	7,37 %
Métro	10,20 %

S'agissant des établissements Interurbain et Ferroviaire, les taux d'absentéisme cumulés au 31/12/25 s'élèvent respectivement à 14,64 % et 6,56 %.

Quant aux 4 filiales, Transport du Pays de l'Étoile est à 11,15 %, RTM Est Métropole à 11,65 %, RTM Ouest Métropole à 13,81 % et Transcool13 à 5,22 %.

3.2. POLITIQUE DES RESSOURCES HUMAINES DU GROUPE RTM

En 2025, la politique Ressources Humaines du groupe RTM s'est inscrite dans **une dynamique globale de structuration, d'attractivité et de développement des compétences**, afin d'accompagner durablement les transformations du réseau et des métiers. Cette année a notamment été marquée par la finalisation d'une **classification interne de référence** et la mise à jour des **100 emplois repères**, renforçant ainsi l'équité, la lisibilité et la transparence des parcours professionnels. Parallèlement, la RTM a poursuivi la construction de **référentiels de compétences** et déployé un **outil unifié** pour la conduite des entretiens annuels et professionnels.

En dimension groupe, **le recrutement externe a atteint un niveau exceptionnel, avec plus de 1 000 embauches réalisées sur l'année**, en particulier dans les métiers de la conduite, de la maintenance et de la sûreté. Cet effort massif s'est accompagné d'un investissement soutenu dans **le développement des compétences, représentant près de 210 000 heures de formation**. Celui-ci a notamment porté sur la montée en puissance des dispositifs bus, car, tramway et

sûreté, ainsi que sur le lancement du Parcours de Performance Managériale, destiné à renforcer les compétences managériales et l'efficacité collective.

Par ailleurs, **le dialogue social est demeuré un levier central de la politique RH**. L'année 2025 a été marquée par la conclusion de plusieurs accords structurants, dont **l'accord QVT & égalité professionnelle** et un **accord annuel d'intéressement**. Dans la continuité, la RTM a poursuivi **l'harmonisation sociale des établissements issus de l'ex-RDT 13** (actuels établissements Interurbain et Ferroviaire de l'EPIC), avec la signature de nouveaux accords relatifs à la rémunération, aux parcours de carrière et à la protection sociale.

Enfin, à travers l'ensemble de ces actions, **la RTM a réaffirmé une politique RH ambitieuse et cohérente**, résolument tournée vers l'attractivité, la professionnalisation des équipes et la sécurisation des compétences clés, en lien étroit avec les défis opérationnels et le développement du réseau.

d'identifier et de suivre **les plans d'action RH** associés : besoins en formation, dispositifs de back-up et plans de succession, indispensables à la sécurisation des compétences clés et à la continuité de performance de l'entreprise.

En complément, **une phase de test de construction d'un référentiel de compétences métier** a été réalisée. Cette expérimentation préfigure un déploiement élargi en 2026 sur les postes stratégiques afin de renforcer la fiabilité des parcours d'intégration et de développement des compétences.

Le déploiement d'un outil unifié pour les entretiens annuels et professionnels s'est poursuivi en 2025. Les managers ont été accompagnés

dans sa prise en main, dans la continuité de la démarche de digitalisation engagée en 2024.

Le référentiel des emplois repères et la classification de l'établissement Ferroviaire sont en cours de finalisation ; ceux de l'établissement Interurbain constituent un axe prioritaire pour 2026.

Des actions de renforcement concernant la mobilité interne ont pu être menées, notamment en créant des **parcours d'accompagnement pour des conducteurs** qui souhaiteraient devenir vérificateurs sans expérience en sûreté avec **la mise en place de formations structurantes**, telle que le TP Agent de Médiation Information Service. De nombreux conducteurs se sont vu proposer de venir renforcer les équipes du tramway pour accompagner le développement grâce à la Certification de Qualification Professionnelle (CQP) conducteur de tramway. Ces actions seront encore renforcées en 2026.

La mobilité interne prend désormais une dimension groupe RTM. Les processus de mobilité ont été formalisés et les offres sont publiées sur notre site de mobilité, auquel l'ensemble des salariés du groupe a désormais accès. **Cette ouverture a permis de développer différentes formes de mobilité**. Elle a notamment favorisé des **mobilités horizontales**, par exemple pour des conducteurs souhaitant se rapprocher de leur nouveau domicile ou désireux de découvrir un nouveau contexte de travail. Elle a également rendu possibles des **mobilités verticales**, offrant à des collaborateurs des opportunités d'évolution et de promotion au sein d'un autre établissement du groupe.

b. Le recrutement

Dans la continuité de la progression observée depuis 2022, l'année 2025 a été marquée **par un niveau exceptionnel de recrutements**, en lien avec l'augmentation de l'offre de transport, notamment sur les activités bus et tramway. Cette dynamique a nécessité d'importants efforts de

renouvellement et de renforcement des effectifs, en particulier dans **les métiers de la conduite, de la maintenance et de la sûreté**.

L'année 2025 a également constitué la dernière étape du plan pluriannuel **de constitution des équipes de vérificateurs et agents du Groupe d'Assistance et de Protection (GAP)**, avec l'intégration des effectifs cibles attendus. Les besoins en opérateurs de maintenance ont également généré un volume soutenu d'embauches en CDI et CDD.

Par ailleurs, 2025 a marqué **une avancée significative dans la structuration des synergies entre établissements et filiales du groupe**, afin d'optimiser les moyens et de coordonner les actions. Cette dynamique sera consolidée et amplifiée en 2026.

Plusieurs actions stratégiques ont été conduites.

- **Renforcement du partenariat avec France Travail**
 - Mise en place d'une présence hebdomadaire des équipes de recrutement dans les agences marseillaises.
 - Extension du dispositif à l'ensemble du territoire métropolitain (groupe RTM).
 - Organisation d'une journée portes ouvertes dédiée à un public féminin éloigné de l'emploi, dans une logique de reconversion professionnelle.
- **Participation active aux événements de recrutement et de marque employeur**
 - Forums emploi (France Travail, Cité des Métiers, Journée Départementale de l'Emploi, Forum FOCEEN – Forum Centrale Marseille Entreprises pour étudiants et diplômés ingénieurs).
 - Présence à la « Semaine du transport et de la logistique ».
 - Actions lors du Delta Festival et présence aux WorldSkills métiers du transport.

- **Déploiement d'une campagne de communication d'envergure « RTM Recrute »**

- Campagne mass media 360° : radio (Sky-Rock, Radio Star), plateformes audio (Deezer, Spotify) affichage Médiatransport, covering tramway sur T2/T3...
- Diffusion de publications sponsorisées sur les réseaux sociaux auprès de publics ciblés et géolocalisés.
- Supports embarqués (oriflammes, voussures, TFT, girouettes bus, fonds de rames métro).

La conception-création d'une nouvelle campagne de communication a été engagée en 2025, en vue d'un déploiement à l'échelle métropolitaine en 2026.

- **Renforcement de la visibilité digitale**

- Les réseaux sociaux (Instagram, Facebook, LinkedIn) demeurent un levier majeur dans la génération de candidatures, avec une intensification des campagnes digitales.

- **Réalisation d'études de rémunération**

- Ces analyses ont permis d'assurer la compétitivité salariale du groupe et de faciliter les recrutements, en cohérence avec les pratiques de marché.

Ces actions ont permis :

- plus de 1 000 recrutements externes (CDD ou CDI) au sein du groupe RTM en 2025 ;
- plus de 500 conducteurs de bus/car intégrés ;
- l'intégration de plus de 80 vérificateurs et agents GAP, finalisant la montée en charge des équipes ;
- le renforcement des effectifs de maintenance, avec environ 30 recrutements ;
- le renforcement des équipes de wattmen, en accompagnement de l'extension du réseau tramway ;
- l'intégration d'expertises techniques clés, du niveau opérateur à chef de projet.

Cette dynamique témoigne de l'engagement du groupe RTM pour une gestion prévisionnelle et proactive des recrutements, en adéquation avec ses enjeux opérationnels et stratégiques.

3.2.2. DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

L'année 2025 a été marquée par une mobilisation importante en matière de formation, avec des actions ciblées pour répondre à l'évolution des activités, des matériels et des besoins d'exploitation.

Les formations en conduite bus et car, menées en partenariat avec France Travail, ont poursuivi leur montée en puissance : **228 parcours permis/FIMO/formations internes ont été réalisés, représentant 71 505 heures de formation**, sous convention du Campus RTM.

Le Parcours de Performance Managériale (PPM) a été lancé pour les managers experts, responsables de département et porteurs de la politique du groupe.

- **8 sessions ont été organisées.**
- **64 managers ont été accompagnés.**

- La formation combine modules présentiels (animations externes et experts internes) et contenus digitaux via la plateforme eCampus.

Ce parcours est un investissement important de l'entreprise en faveur de sa ligne managériale afin de préparer et accompagner la mise en œuvre de notre nouveau Contrat d'Obligation de Service Public.

Un plan de mise à jour des connaissances réglementaires a également été déployé, comprenant :

- un parcours RGPD ;
- un module « charte informatique et obligations de sécurité » ;
- un parcours « loi Sapin II » ;
- ainsi que de nouveaux modules prévus sur les achats publics, la non-discrimination et la sécurité informatique.

Les métiers de la sûreté ont connu une progression notable. Les formateurs occasionnels ont délivré leurs premières formations aux agents GAP et DLF. Le déploiement du **Service Interne de Sécurité** a nécessité la construction d'un parcours complet, incluant l'autorisation administrative de port d'arme et le maintien en compétences. En 2025, **24 agents ont validé la formation ASRA D** ; de nouvelles sessions sont programmées sur 2026-2027.

L'extension du réseau tramway a engendré une forte mobilisation du site de formation tramway. Chaque wattman a bénéficié d'une formation complémentaire dédiée aux nouvelles zones de manœuvre et aux nouveaux matériels. **37 formations initiales** ont également été menées, permettant l'obtention du **CQP conducteur de tram**, faisant du Campus RTM l'un des deux premiers centres français à proposer ce dispositif.

L'arrivée de nouveaux autobus électriques a nécessité des formations spécifiques pour les personnels de conduite du dépôt de La Rose. Une expérimentation de module vidéo a été engagée, préfigurant de futurs usages pour accompagner les projets Neomma et Neotram.

L'élargissement de l'agrément FCO à l'établissement Interurbain est désormais pleinement opérationnel. Les formations dispensées par les formateurs du site d'Aix-en-Provence sont produites conformément aux engagements Qualiopi et aux procédures du Campus.

La RTM renforce également **son processus d'optimisation financière** du fonctionnement du Campus en allant chercher systématiquement des fonds mutualisés : convention avec France Travail, OPCA, FSE. En 2025, ce sont **plus de 2 M€ qui ont pu être obtenus pour financer notre plan de formation**.

Bilan : avec près de 210 000 heures de formation dispensées en 2025, la RTM confirme son engagement fort en matière de développement des compétences.

L'année 2026 s'inscrit dans la continuité, avec la poursuite des projets engagés et le renforcement de l'intégration des établissements Urbain et Interurbain dans une politique de formation cohérente et ambitieuse.



3.2.3. DIALOGUE SOCIAL

L'année 2025 a aussi été marquée par la négociation et la conclusion de plusieurs accords d'entreprise et d'établissement.

a. Au niveau de l'entreprise

Deux accords structurants ont été signés par la majorité des Organisations Syndicales :

Accord QVT et égalité professionnelle

À travers cet accord, signé le 20 mai, la RTM a souhaité réaffirmer son engagement en faveur de la mixité, de l'égalité professionnelle et de l'amélioration continue de la Qualité de Vie et des conditions de Travail autour de **quatre axes prioritaires** :

- l'articulation entre **la vie personnelle et la vie professionnelle** pour les salariés ;
- les objectifs et les mesures permettant d'atteindre **l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes**, notamment en matière de suppression des écarts de rémunération. S'agissant d'égalité F/H, **notre note basée sur les données 2025 est de 94/100**.
- l'exercice du **droit d'expression directe et collective** des salariés ;
- les mesures visant à **améliorer la mobilité des salariés** entre leur lieu de résidence habituelle et leur lieu de travail.

Accord intéressement

Le précédent accord d'intéressement devait être renégocié avant la fin du mois de juin 2025, alors que les modalités du futur COSP étaient en cours de négociation avec l'Autorité Organisatrice. Les niveaux d'objectifs post-2025 n'étant pas encore connus, les parties ont convenu de conclure un accord d'intéressement pour une durée d'une année afin de négocier un nouvel accord en 2026, sur la base du nouveau COSP.

Cet accord, signé le 21 juin, est basé sur la réussite de 6 critères relatifs aux activités de l'EPIC, permettant ainsi d'associer l'ensemble des salariés à la marche de l'entreprise et aux résultats qui en découleront.

b. Au niveau des établissements

L'année a été marquée par la **poursuite des négociations du socle social des salariés de l'ex-RDT 13 en priorisant le volet rémunération**.

L'ambition de ces négociations est d'adapter leur socle social aux grands marqueurs de la RTM par des accords « chapeaux » conclus au niveau de l'entreprise (comme l'accord égalité professionnelle et l'accord intéressement), mais également de respecter les spécificités sociales de chaque établissement par la conclusion d'accords d'établissement.

Dans ce cadre, les accords suivants ont été signés les 22 et 26 décembre 2025 par l'ensemble des Organisations Syndicales.

Pour l'établissement Interurbain :

- accord Prime de Non-Accident ;
- accord sur les éléments de rémunération ;
- accord Frais de Santé ;
- accord Déroulement de Carrière ;
- accord sur l'organisation et la Prime Qualité Technique du Matériel Roulant.

Pour l'établissement Ferroviaire :

- accord sur les éléments de rémunération ;
- accord Frais de Santé ;
- accord sur la prévoyance des non-cadres ;
- accord Déroulement de Carrière.

Si certains accords préexistants ont été reconduits, de **nouveaux accords fondateurs ont été mis en place** tel que **le déroulement de carrière**, qui permet de valoriser la performance et l'implication professionnelle.

L'année 2025 ayant été consacrée à la négociation du volet rémunération du socle social, les parties ont convenu, par la signature d'un avenant, le 26 décembre 2025, par l'ensemble des Organisations Syndicales, de maintenir, pour une dernière année, l'application du statut relatif à l'organisation du travail des collaborateurs de l'ex-RDT 13. Ce volet fera l'objet de négociations à conduire au cours de l'année 2026.



Pour l'établissement Urbain :

Après la Direction du Matériel Roulant, l'autre Direction Technique, à savoir la Direction des Installations Fixes et Systèmes, a souhaité valoriser la technicité et l'expertise de ses métiers via un **accord PQT DIFS**. Cet accord, signé le 22 juillet 2025 par l'ensemble des Organisations Syndicales, met en place une prime qualité technique variable pour les salariés des ateliers, basée sur un système de bonus/malus appliqué en fonction de la performance individuelle et collective.

Sur le plan du dialogue social, en dehors des négociations, **34 Demandes de Concertations Immédiates (DCI) ont été déposées**, 11 d'entre elles ont fait l'objet d'un préavis de grève (60 % de moins qu'en 2024), entraînant 1 444 journées perdues sur l'ensemble des établissements (soit une baisse de 48,3 % par rapport à 2024).

3.2.4. QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)

En 2025, la RTM a renforcé sa politique Santé, Sécurité et Qualité de Vie et Conditions de Travail (QVCT) en articulant les démarches de Santé Sécurité avec celles de la QVCT. Cette approche intégrée s'inscrit **dans une vision durable et humaine du travail, où chacun peut évoluer dans un environnement sûr, sain, agréable et performant.**

Dans la continuité de la démarche initiée au sein de l'établissement Urbain en 2023 et étendue au sein des établissements Interurbain et Ferroviaire en 2024, le baromètre QVCT a été déployé en 2025 à l'ensemble du groupe RTM. Ce dispositif offre à chaque collaborateur la possibilité de s'exprimer de manière anonyme sur **22 dimensions de la QVCT**, telles que l'autonomie, l'environnement de travail, le fonctionnement de l'équipe, la qualité du travail ou encore la relation avec les clients. Conçu comme un outil de dialogue et de progrès, ce baromètre favorise des **échanges constructifs entre les managers et les équipes** autour des conditions de travail. Il permet d'identifier les points forts, de faire émerger les axes d'amélioration et de définir des **actions concrètes d'amélioration continue**. Cette dynamique a été confortée par la signature, en 2025, de **l'accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la Qualité de Vie et des Conditions de Travail**, qui prévoit la réalisation annuelle du sondage afin de **suivre l'évolution du bien-être et de l'engagement des salariés.**

Par ailleurs, l'année 2025 a été marquée par **une intensification majeure de la campagne « Tolérance zéro sur les drogues et l'alcool au travail »** au sein de l'établissement Urbain. Cette dynamique a également permis d'amorcer le déploiement progressif de la démarche dans les établissements Interurbain et Ferroviaire. Des opérations de dépistage ont été réalisées de manière régulière sur les postes dits de sécurité, selon des modalités aléatoires et inopinées, conformément aux exigences de prévention et de maîtrise des risques. Cette organisation renforcée a contribué à maintenir un haut niveau de vigilance collective et individuelle face aux risques liés aux consommations de substances psychoactives.

Enfin, l'année 2025 a vu **l'élargissement des catégories de personnels habilités à pratiquer les dépistages**, permettant une plus grande réactivité opérationnelle. Parallèlement, l'organisation générale des campagnes a été simplifiée afin d'optimiser leur mise en œuvre sur l'ensemble des sites. Au total, outre les contrôles aléatoires et inopinés réalisés, **55 campagnes de dépistage ont été conduites en 2025**, couvrant l'ensemble des sites. Ces opérations ont **permis le contrôle de 519 personnes pour l'alcool et de 351 personnes pour les stupéfiants**, renforçant significativement la prévention des risques professionnels et la culture de sécurité au travail.



4. DONNÉES TECHNIQUES

4.1. GESTION DU PARC VÉHICULES DÉDIÉ AU TRANSPORT DE VOYAGEURS

L'année 2025 fut marquée par de nombreux événements.

- Dans le cadre du renouvellement global de la flotte, la réception et la mise en service :
 - des 1^{er} bus électriques standard de la société IVECO ;
 - des minibus de la société Otokar ;
 - du 1^{er} bus articulé de la ligne BHNS Aixpress (réception) ;
 - d'autocars de la société IVECO ;
 - d'autocars double étage de la société VDL.
- La réception des nouvelles rames de tramway du constructeur CAF dans le cadre de l'extension Nord-Sud du tramway et la réalisation des phases d'essais.
- La poursuite des phases d'essais du nouveau métro de Marseille par Alstom.
- La notification du marché de la Grande Révision mi-vie du tramway du constructeur Bombardier.

Au 31 décembre 2025, le parc complet était composé au total de 820 bus et 236 cars répartis comme suit :

- 673 bus à Marseille ;
- 31 bus à La Ciotat ;
- 58 bus à Martigues ;
- 36 bus à Aubagne ;
- 21 bus à Aix-en-Provence (dont 17 sur l'Aixpress) ;
- 1 minibus à Châteauneuf-les-Martigues (navette spéciale dédiée aux salariés de Total) ;
- 18 cars à Marseille ;
- 3 cars à La Ciotat ;
- 11 cars à Aubagne ;
- 67 cars à Gémenos ;
- 93 à Aix-en-Provence ;
- 44 cars à Châteauneuf-les-Martigues.

4.1.1. PARC BUS ET CARS – ETABLISSEMENT URBAIN

a. Parc Marseille

Renouvellement du parc bus

La société IVECO France a remporté, fin 2023, le marché de fourniture d'au plus 195 autobus standard électriques. La livraison et la mise en service du premier GX 337 Elec a été réalisée en décembre 2024. Les autres livraisons et mises en service se sont poursuivies tout au long de l'année 2025. Les livraisons s'étaleront jusqu'en 2027.

En 2025, c'est la société DAIMLER qui a remporté le marché d'acquisition d'autobus articulés électriques. Ce marché conclu pour une durée de 6 ans prévoit la fourniture d'environ 200 véhicules, pour l'ensemble du groupe RTM, dont les premières livraisons sont prévues pour fin 2026.

	2024		2025	
	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 standard (thermiques)	429	8,1	410	9,1
Autobus standard (électriques)	21	4,3	82	1,8
Autobus articulés	93	10,2	91	11,5
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	75	5,5	75	6,5
Minibus (moins de 30 places)	11	9,2	15	0,4
TOTAL	629	8,0	673	8,1
Autocars (scolaires S1 à S8)	19	3,4	18	4,5
PMR	40	2,8	40	3,8

Équipements

- **Équipements de sûreté** : 100 % des bus sont équipés de caméras de vidéoprotection, de portillons anti-agressions et de la localisation par satellite.
- **Priorité aux feux** : 334 véhicules sont équipés du dispositif de priorité aux feux, dont 91 BHNS.
- **Système de comptage** : 100 % des bus sont équipés de systèmes de comptage passagers.
- **Autres équipements** : 100 % des bus sont équipés de climatisation, de rampes d'accès PMR et de bandeaux d'information voyageurs.
- **15 bus électriques issus de la « Brique 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 ;
 - rétro vision caméras ;
 - direction assistée intelligente ;
 - détection piétons.

- **61 bus électriques standard** dotés de tous les équipements liés à la nouvelle norme GSR :
 - détection angles morts ;
 - détection frontale ;
 - surveillance partie arrière ;
 - surveillance pression des pneus ;
 - affichage de la limitation de vitesse ;
 - détection d'alerte et somnolence conducteur ;
 - prédisposition Éthylotest Anti-Démarrage (EAD) ;
 - cybersécurité.

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

Le parc de Mobi Métropole sera complété en 2026 par **7 nouveaux véhicules** dont la configuration permet l'accueil de 3 UFR et 4 places assises.



b. Parc La Ciotat

Le parc de la filiale RTM Est Métropole est affecté au réseau de La Ciotat / Ceyreste.

Le renouvellement du parc de la filiale RTM Est Métropole a commencé en 2025, avec 4 minibus, et continuera avec 5 autobus standards électriques en 2026.

	2024		2025	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autocars standard	3	7,8	3	8,8
Autobus standard	2	15,8	2	16,8
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	25	7,9	25	8,9
Minibus (moins de 30 places)	3	8,7	4	0,1
Bus impérial	1	6,6	0	0
TOTAL	34	9,4	34	8,3
Autobus à gabarit réduit en location	0	0	0	0
TOTAL	34	9,4	34	8,3

Équipements

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

- **Équipements de sûreté** : 100 % des bus sont équipés de caméras de vidéoprotection, de portillons anti-agressions et de la localisation par satellite.

- **Système de validation** : 100% des bus sont équipés de valideurs Open Payment.
- **Autres équipements** : 100 % des bus sont équipés de climatisation, de rampes d'accès PMR manuelles et de bandeaux d'information voyageurs.

c. Parc Martigues

	2024		2025	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autobus standard	5	9,1	5	10,1
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	23	9,1	23	10,1
Minibus (moins de 30 places)	16	9,9	13	11,5
Moyen long (80 places)	17	12,9	17	13,9
TOTAL	61	10,4	58	11,5

Équipements

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

- **Équipements de sûreté** : 100 % des bus sont équipés de caméras de vidéoprotection et de la localisation par satellite.

- **Système de validation** : 100% des bus sont équipés de valideurs Open Payment.
- **Autres équipements** : 100 % des bus sont équipés de climatisation, de rampes d'accès PMR et manuelles et automatiques et de bandeaux d'information voyageurs.

d. Parc Aubagne

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

	2024		2025	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autocars standard	11	4,1	11	5,1
Autobus standard	11	7,7	13	6,9
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	10	5,5	10	6,5
Minibus (moins de 30 places)	13	5	13	6
TOTAL	45	5,6	47	6,1

Équipements

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

- **Équipements de sûreté** : 100 % des cars sont équipés de caméras de vidéoprotection.

- **Système de validation** : 100% des cars sont équipés de valideurs classiques.
- **Autres équipements** : 100 % des cars sont équipés de la climatisation, de rampes d'accès PMR manuelles et de bandeaux d'information voyageurs.

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

	2024		2025	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
PMR	6	4.5	6	5.5
TOTAL	6	4.5	6	5.5



4.1.2. PARC BUS ET CARS - ÉTABLISSEMENT INTERURBAIN

a. Parc Aix-en-Provence

Le parc de véhicules du BHNS Aixpress, dédié au transport en site propre sur le réseau urbain de la ville d'Aix-en-Provence, se compose de 17 autobus, dont 16 modèles électriques IE TRAM de la marque IRIZAR et 1 autobus électrique articulé, renforçant ainsi l'engagement en faveur d'une mobilité durable.

Ce 1^{er} autobus articulé 100 % électrique a été livré fin 2025 afin de permettre à la ligne Aixpress de faire face aux pics de fréquentation. Les 4 autres véhicules prévus seront livrés début 2026.

Le renouvellement de la flotte d'autocars double étage, initié par la livraison et la mise en service de 2 véhicules VDL fin 2024, s'est poursuivi avec la livraison et la mise en service de 25 véhicules supplémentaires en 2025.

L'âge moyen du parc est de 2,13 ans, reflétant un équipement relativement récent, garantissant confort et performance énergétique.

	2025	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Cars double étage	41	3
Autobus articulés	1	0,1
Autocars standard	52	2,9
Autobus standard électriques	16	6,7
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	0	0
Minibus (moins de 30 places)	4	0,1
TOTAL	114	2,13

Équipements embarqués

- 618 caméras de vidéoprotection embarquées, assurant une surveillance renforcée avec une répartition moyenne de 6 caméras par car double étage, 5 caméras par autobus/cars standard et 4 caméras par minibus.
- 274 écrans dynamiques intégrés, offrant une information en temps réel aux voyageurs ayant une réparation moyenne de 3 écrans dynamiques par DD, 2 écrans par autobus/cars standard et 2 écrans par minibus.

Ce parc de véhicules contribue à une offre de transport moderne, sécurisée et respectueuse de l'environnement, en phase avec les objectifs de transition énergétique de la Métropole.

Fin 2025/début 2026, des véhicules électriques rallongés de 18 m (GX Heuliez) permettant l'emport de 135 passagers rentreront en exploitation pour permettre à la ligne l'Aixpress de faire face aux pics de fréquentation.



b. Parc Aubagne

	2025	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autocars standard	67	4,8
TOTAL	67	4,8

Équipements

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

- Équipements de sûreté : 100 % du parc est équipé de caméras de vidéoprotection.

• Système de validation : 100% des cars sont équipés de valideurs classiques.

• Autres équipements : 100 % des cars sont équipés de la climatisation, de rampes d'accès PMR manuelles et de bandeaux d'information voyageurs.

c. Parc Châteauneuf-les-Martigues

	2025	
	Nb véhicules du parc	Âge moyen en années
Autocars standard	41	13
Minicar (moins de 30 places)	3	11,6
Minibus (moins de 30 places)	1	1,7
TOTAL	45	5,3

Équipements

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

- Équipements de sûreté : 100 % des cars sont équipés de caméras de vidéoprotection.

• Système de validation : 100% des cars sont équipés de valideurs classiques.

• Autres équipements : 100 % des cars sont équipés de la climatisation, de rampes d'accès PMR manuelles et de bandeaux d'information voyageurs.

4.1.3. MÉTRO

Renouvellement des rames de métro

Dans le cadre du projet Neomma (renouvellement des rames de métro), 2 rames ont été livrées par Alstom en 2024 et 5 en 2025 ; elles sont toujours en cours de test.

	2024		2025	
	Nb véhicules	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années
Métro (en nombre de rames exploitées)	35	40,1	35	41,1

4.1.4. TRAMWAY

a. Marseille

Augmentation du nombre de rames de tramway

Dans le cadre de l'extension Nord-Sud du tramway, le 2^e semestre 2025 a vu la livraison des 10 premières rames de tramway afin de réaliser les essais permettant une mise en service au 7 janvier 2026. La livraison des dernières rames est prévue sur le 1^{er} trimestre 2026.

En parallèle, le marché permettant de cadrer le projet de Grande Révision mi-vie des rames actuellement en service (Flexity) a été notifié en 2025 afin de commencer les opérations en 2026.

	2024		2025	
	Nb véhicules	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Âge moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames exploitées)	32	15	32	16

b. Aubagne

En 2025, l'équipe de maintenance tramway du réseau des Lignes de l'agglo a continué à mener différentes opérations de préparation en support au projet Val'Tram.

Dans le cadre du projet Val'Tram, visant à prolonger la ligne de tramway existante de la gare d'Aubagne jusqu'à La Bouilladisse, la Métropole a attribué en septembre 2024 un marché public à Alstom pour la conception et la fourniture de quatre nouvelles rames de tramway. La filiale RTM TPE continue d'apporter son avis et son expertise sur différents sous-projets du projet : extension bâtiment, nouveau matériel roulant, matériel existant, signalisation ferroviaire, courant faible (CFA), courant fort (CFO), Ligne Aérienne de Contact (LAC), Gestion Technique Centralisée (GTC)...

Suivi du projet Val'tram

- **Le Centre de Maintenance (CDM)**
Le CDM tramway d'Aubagne fait l'objet d'une extension importante afin d'accueillir 4 nouvelles rames nécessaires à l'exploitation du Val'Tram. Le passage de 8 à 12 rames et leur maintenance nécessite des aménagements spécifiques, dont la création d'une voie additionnelle et la construction d'un bâtiment dédié au tour en fosse.
- **Des rames adaptées au nouveau parcours**
Les huit rames existantes ont été profondément modifiées pour répondre aux contraintes techniques de l'extension : **voie unique et passage en tunnel**.

- **Un Dispositif d'Arrêt Automatique des Trains (DAAT)**
Un DAAT a été installé pour **stopper automatiquement une rame en cas de franchissement d'un signal rouge sur les zones équipées de balises**. D'autres évolutions techniques permettront également de renforcer la sécurité et la fiabilité du matériel (une gaine qui détecte

une forte chaleur est installée dans les coffres en toiture, un nouveau système de détection incendie...).

Ces adaptations visent à assurer **une exploitation sûre et efficace**, parfaitement adaptée aux conditions d'exploitation du futur tracé.

	2024		2025	
	Nb véhicules appartenant à AMPM	Âge moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à AMPM	Âge moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames exploitées)	8	10,9	8	11,9

4.1.5. LEVÉLO+

Lancé avec une flotte initiale de 1 719 vélos (2020/21), le service compte désormais **1 831 vélos à fin décembre 2025**. Cet état de parc tient compte des différents réassorts (dont 500 vélos supplémentaires en 2025) et des vols (2 % de taux de vol en moyenne par an) du parc depuis le lancement du service.

4 types de vélos composent la gamme depuis 2020.

- La flotte est composée essentiellement de **vélos électriques dits classiques** achetés par la Métropole via les centrales d'achats. Le modèle est le Moka : 1 184 exemplaires en 2024. Ce type de vélo a été complété par l'arrivée de nouveaux modèles en 2025 (500 exemplaires supplémentaires), toujours fournis par la société Arcade Cycles. Le modèle « Charlie », un

vélo plus confortable, permettra une montée en gamme et assure plus de confort et d'autonomie. 450 autres exemplaires seront livrés courant 2026.

- Des **vélos pliants**, très utilisés en ville, représentent une part non négligeable de la flotte. En 2025, 114 vélos étaient en circulation en 2025 vs 138 en 2024.
- Une troisième catégorie, qui connaît un grand succès, est le **vélo familial**. Il s'agit d'un vélo de type rallongé permettant d'emmener deux enfants. Deux modèles sont loués et représentent un parc de 53 vélos en 2025 vs 61 en 2024.
- Une dernière catégorie, le **vélo cargo** (marque Babboe), a été expérimentée pour une mise en location en 2024 avec 5 exemplaires.

Type de vélos	2024				2025				
	Quantité initiale	Vols avant 2024	Vols 2024	Nb de vélos	Quantité initiale	Vols avant 2025	Vols 2025	Déclassement	Nb de vélos
Classique Moka	1 419	114	15	1 290	1 419	129	16	51	1 184
Pliant 16	150	37	12	101	150	49	8	1	87
Pliant 20	50	13	0	37	50	13	6	0	27
Familial	50	9	0	41	50	9	1	7	33
LT1	25	4	1	20	25	5	0	0	20
Cargo Babboe	5	0	0	5	5	0	0	0	5
Classique Charlie	20	0	0	20	20	0	5	0	475
TOTAL	1 719	177	28	1 514	1 719	205	36	59	1 831

59 vélos ont été déclassés en 2025 et vendus aux enchères par le site des « domaines ». **Le renouvellement du parc est une priorité afin d'assurer une fiabilité du matériel mis en location**, et de garantir le service et l'image de la Métropole Mobilité. La programmation de ce renouvellement doit être fortement accélérée afin de rajeunir un parc vieillissant avec un taux de panne et un coût de la maintenance qui augmente fortement (ex. : une batterie électrique vélo MOKA : 450 €).

Le dépôt, actuellement basé à Aubagne, arrive en limite de taille pour assurer un stockage et une exploitation corrects. Avec l'arrivée de plusieurs centaines de vélos en 2025 et afin d'assurer le remisage des vélos en déclassement, la Métropole a mis à disposition **un entrepôt avec une capacité de stockage de près de 250 vélos sur Marseille**. Malgré son éloignement, ce site peu sécurisé permet toutefois de libérer de l'espace et de régler temporairement la saturation de notre atelier principal.

4.2. GESTION DU PARC DE MATÉRIEL ROULANT FERROVIAIRE

Le parc de véhicules et équipements de l'établissement Ferroviaire se compose des engins moteurs ferroviaires (locomotives homologuées

ou non à circuler sur le réseau ferré national), de wagons et de caissons nécessaires au transport de marchandises (déchets).

4.2.1. ENGINS MOTEURS

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

a. Locomotives homologuées sur le Réseau Ferré National (RFN)

Le parc de locomotives homologuées sur le Réseau Ferré National n'a pas eu d'évolution en 2025. Les locomotives homologuées disposent d'une Autorisation de Mise sur le Marché (AMM) et sont immatriculées au registre national des véhicules.

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

	2025	
	Nb d'unités	Âge moyen en années
G2000 (Vossloh)	4	16
DE18 (Vossloh)	2	8
G1206 (Vossloh)	1	16

b. Locomotives non homologuées sur le Réseau Ferré National

Les locomotives non homologuées RFN sont des matériels roulants qui sont prévus pour circuler historiquement sur les voies ferrées d'intérêt local. Elles ne sont pas immatriculées au registre national des véhicules. Dans certaines conditions, elles peuvent disposer d'un agrément délivré par SNCF Réseau, en vue de pouvoir réaliser des interpénétrations sur le RFN (circulation de courte distance et à faible vitesse sur le RFN depuis une installation terminale embranchée).

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

	2025	
	Nb d'unités	Âge moyen en années
BB63500 (Brissonneau & Lotz Moyse)	9	61



4.2.2. WAGONS

Les wagons homologués RFN disposent d’une Autorisation de Mise sur le Marché (AMM) et sont immatriculés au registre national des véhicules. Le parc de wagons n’a pas eu d’évolution en 2025.

Le parc comporte 110 wagons du constructeur Tatravagónka Poprad. Environ 20 % du parc de wagons est équipé d’un frein à main. Ces wagons ont été acquis neufs et sont entrés en exploitation en 2020.

	2025	
	Nb d’unités	Âge moyen en années
Wagons plats surbaissés Sgnss 60’ (Tatravagónka Poprad)	110	5,5

4.2.3. CAISSONS

Les caissons sont des Unités de Transport Inter-modales (UTI) de 20 pieds. Le parc de caissons n’a pas eu d’évolution en 2025. Au nombre de 400 unités (dont 1 prototype non utilisé pour l’exploitation), les caissons permettent de transporter les ordures ménagères. Ils disposent d’un capot pour le chargement des ordures ménagères et d’une ouverture latérale pour le déchargement. Ces caissons ont été acquis neufs et sont rentrés en exploitation en 2020.

	2025	
	Nb d’unités	Âge moyen en années
Caissons	400 (dont 1 prototype)	5

4.3. MOYENNES DE VITESSES COMMERCIALES PAR MODE

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

RTM Établissement urbain Marseille

Modes	2025	2024	2023
BUS	17,3	16,9	17,2
BHNS	17,8	18,1	18,8
MÉTRO	31	30,6	31 ,3
TRAMWAY	15,2	15,2	15,2

RTM Établissement Interurbain

Modes	2025
BHNS L’Aixpress	14,52
CAR	38,21

RTM Est Métropole / La Ciotat

Modes	2025
BUS	16,39

TPE / Lignes de l’agglo / Aubagne

Modes	2025
BUS	18,78
CAR	29,45
TRAMWAY	17,49



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

4.4.1. PRINCIPALES ÉVOLUTIONS DU RÉSEAU MISES EN ŒUVRE EN 2025

L'année 2025 a été marquée par de vastes évolutions d'offre, les plus importantes de toute la durée du COSP 2011-2025 :

- la poursuite du déploiement du projet « Des + dans les bus » avec la refonte du réseau d'Allauch / Plan-de-Cuques et de nombreuses évolutions à Marseille ;
- la mise en service des BHNS B4 et d'Aubagne Gémenos ;

- le déploiement du nouveau réseau de bus de La Ciotat / Ceyreste ;
- les perturbations liées aux travaux d'infrastructures : longues interruptions du métro M2 pour le projet Neomma ainsi que des tramways T3 et d'Aubagne pour connecter les prolongements.

Date	Lignes / services	Description de l'évolution d'offre
20 au 31 janv.	M2	Interruption entre Gèze et Joliette du lundi au vendredi pour achever la modernisation du poste de signalisation de Zoccola. Mise en place de 23 bus-relais.
10 févr. - 14 juin	T3	10 févr. : interruption pendant 8 semaines pour procéder au raccordement du prolongement du tramway à Castellane. 7 avr. : rétablissement d'un service partiel d'Arenc Le Silo jusqu'à Rome Dragon pendant 10 semaines. 14 juin : prolongement jusqu'à la nouvelle station Castellane située sur l'avenue Cantini.
5 avr. 2025	60	Renfort de l'offre tous les week-ends de l'année et pendant les vacances scolaires de Noël et d'hiver pour pallier les problèmes de charge.
7 avr. - 1er juin	Aubagne - Tramway	Interruption complète pendant 8 semaines pour procéder au raccordement avec les travaux du Val'Tram au niveau de la gare. Mise en place de 4 bus-relais.
14 avr. - 21 oct.	P+R Blancarde	Fermeture du parking-relais à la suite d'un incendie.
22 avr. 2025	lecar 72	Création d'une liaison directe La Ciotat - Aix avec un aller-retour par jour (6h30 et 18h30).
26 avr. 2025	98	Exploitation de la ligne en bus articulés le samedi pour pallier les problèmes de charge.
14 juin 2025	20	Exploitation de la ligne en AGR toute l'année pour pallier les problèmes de charge.
7 juil. 2025	Nouveau réseau bus Allauch / Plan-de-Cuques	Suppression des lignes 7T-11-142JET-143-144JET et du réseau régulier et à la demande Bus des Collines. Modification des itinéraires et/ou de l'offre des lignes 7-7B-142-144. Création des lignes régulières 62-63-64-107 et à la demande 65.
7 juil. 2025	Nouveau réseau bus Réseau La Ciotat / Ceyreste	Suppression de l'ensemble des lignes régulières et à la demande existantes. Création des lignes régulières 351 à 357 et à la demande 365-367.
7 juil. 2025	Martigues - 30	Renfort en période estivale l'après-midi du lundi au samedi et création d'un service le dimanche après-midi vers les plages de La Couronne et Carro.
15 juil. 2025	lecar 240	Rabatement définitif de la ligne à Eiffel (déjà rabattue depuis février 2024 en raison des travaux au PEM d'Aubagne).
18 juil. 2025	P+R Parc Chanot	Fermeture définitive du parking-relais provisoire en prévision de la réouverture du parking-relais Sainte-Marguerite Dromel.



Date	Lignes / services	Description de l'évolution d'offre
25 août 2025	lecar 72	Prolongement de la ligne à la Gare routière d'Aix Centre.
25 août 2025	lecar 102	Renfort de l'offre aux heures creuses.
1 ^{er} sept. 2025	lecar 2072	Création d'une ligne La Ciotat – Aix-en-Provence (1 aller-retour par jour).
1 ^{er} sept. 2025	Aubagne - BHNS	Mise en service du bus+ d'Aubagne à Gémenos.
1 ^{er} sept. 2025	Nouveau réseau bus Réseau Marseille	B3A-B3B-B3 : fusion des BHNS B3A et B3B en une ligne unique B3 Saint-Jérôme Parking-relais – Technopôle de Château-Gombert. B4 : mise en service du BHNS B4 Métro Gèze – Métro La Fourragère. B5 : création d'une ligne de rocade entre La Fourragère et La Gaye via la rocade L2 (A507) et les bd Wiesel et Blum (BUS). 16 : fusion des lignes 16/16S sur l'itinéraire de la ligne 16S du dimanche et prolongement au Parc des Bruyères 7 j/7. 17 : prolongement aux Caillols via la rue Adrienne Ranc-Sakakini (U430) et service assuré 7 j/7. 38 : modification d'itinéraire (suppression de la boucle des Castors de Servières) et suppression des bus articulés. 55 : modification de l'itinéraire via la rue de la République, renfort de l'offre aux heures de pointe en semaine et optimisation de l'offre le reste du temps. 72-83 : prolongement des 2 lignes principales jusqu'à Arenc et renfort de l'offre. 82 : suppression de la ligne (maintien de la ligne 82S). 88 : prolongements au Métro Désirée Clary et au Métro Cinq Avenues Longchamp, renfort de l'offre et service assurée 6 jours/7. 84-86 : renfort de l'offre et service assuré 6 jours/7. 535 : prolongement à Euroméditerranée Arenc.
1 ^{er} sept. 2025	1100	Création des nouveaux circuits scolaires (1101, 1102, 1103, 1104, 1105) du lycée Monte Cristo.
1 ^{er} sept. 2025	20	Renfort de l'offre et extension en soirée de septembre 2025 à mars 2026 et de septembre 2026 à mars 2027 pendant le chantier de dépollution des Calanques.
1 ^{er} sept. 2025	19	Renfort de l'offre en soirée les vendredis, samedis et dimanches pendant le chantier de dépollution des Calanques.
1 ^{er} sept. 2025	Service réservé école Parc Bellevue	Création d'un service réservé gratuit entre l'école Parc Bellevue fermée pour 3 ans et l'école Jolie Manon.
1 ^{er} sept. 2025	Dépôt tramway	Remise en gestion du nouveau dépôt de tramway de Sainte-Marguerite Dromel.
1 ^{er} sept. 2025	P+R Ste-Marguerite Dromel	Réouverture du parking-relais (réduit à 600 places).
31 oct. 2025	P+R Timone	Fermeture définitive du parking-relais provisoire en prévision de la réouverture du parking-relais Sainte-Marguerite Dromel.



4.4.2. ÉTUDES D'OFFRE ET D'AMÉNAGEMENT MENÉES EN 2025

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

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

- **Offre de transport** : groupe de travail hebdomadaire pour poursuivre la concertation avec les élus et CIQ, poursuivre les études d'adaptation du projet, évaluer leurs coûts et coordonner le déploiement progressif des améliorations.
- **Aménagements de voirie** : groupe de travail hebdomadaire pour étudier la faisabilité et programmer la réalisation des aménagements nécessaires à l'exploitation des nouvelles lignes.
- **Aménagements des arrêts** : définition des topologies des futures lignes et des impacts sur les points d'arrêt existants, réorganisation des pôles d'échanges à chaque échéance, groupe de travail mensuel pour étudier et aménager progressivement les arrêts de bus nécessaires dans le nouveau réseau.
- **Mise en œuvre opérationnelle** : modélisation des impacts sur les moyens humains et matériels nécessaires au nouveau réseau, élaboration des nouvelles offres de transport, organisation d'essais sur les nouveaux itinéraires...

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

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

- **Neomma** : étude de renfort de l'offre du futur métro automatique.
- **Tramway** : étude d'optimisation de l'offre du réseau tramway lors du prolongement de la ligne T3.
- **Évolution des lignes de bus existantes** : études de renfort et d'optimisation de lignes, création d'un service réservé durant les travaux de l'école Parc Bellevue...
- **Refonte du réseau de La Ciotat** : groupe de travail de mise en œuvre et de suivi du nouveau réseau et d'adaptation à la suite du retour d'expérience post-lancement.
- **Refonte du réseau d'Aubagne** : participation aux études de restructuration du réseau à la mise en service du Val'Tram.
- **BHNS d'Aix** : diagnostic complet et étude d'optimisation de l'offre à la suite de la commande passée durant les négociations du nouveau COSP.
- **Réseau de Martigues** : diagnostic des temps de parcours et étude d'optimisation de l'offre à la suite de la commande passée durant les négociations du nouveau COSP.

c. Les études de projets d'infrastructure et de voirie

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

- **Tramway Nord/Sud Phase 1** : coordination des travaux et des impacts sur le réseau de bus existant, réception des infrastructures.
- **Tramway Nord/Sud Phase 2** : participation aux études à l'avant-projet.
- **Tramway 4-Septembre** : participation au projet.

- **BHNS B4** : coordination des travaux et des impacts sur le réseau de bus existant, réception des infrastructures.
- **PEM Frais Vallon** : contribution à l'élaboration du programme.
- **PEM La Rose** : conception de la requalification du pôle bus.
- **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...).
- **Analyse de plusieurs dizaines de projets de voirie** ayant un impact sur le réseau de bus existant.



4.5. PROJETS TECHNIQUES ET D'INFRASTRUCTURE

4.5.1. PRINCIPALES OPÉRATIONS D'INVESTISSEMENT

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

En 2025, l'entreprise a connu **un niveau d'investissements historique avec 121,4 M€ hors conventions de mandat (6,4 M€)**. Ce chiffre peut être comparé à la moyenne annuelle des investissements sur la période 2011-2017, soit 39,8 M€.

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

- **Les investissements sur les bâtiments (yc Neomma) auront représenté 38,6 M€** dont 24 M€ autour de la transition énergétique et 4,3 M€ pour la rénovation des stations de métro.

- **Ceux relatifs aux matériels roulants totalisent 55,4 M€** dont 27 M€ sur les bus propres, 8,5 M€ d'échéance pour l'acquisition des nouvelles rames de tramway et 3 M€ sur les différentes grandes révisions de matériels.
- **Les investissements sur les infrastructures industrielles des réseaux ferrés métro et tramway restent très significatifs, à 15,4 M€** dont 4,7 M€ au titre du maintien de la sécurité des process.
- **Dans le même temps, la RTM poursuit le remplacement de ses grands systèmes d'information (5,9 M€).**
- **Diverses autres opérations représentent 6 M€** (dont celles pour améliorer la qualité du service apporté aux clients).

4.5.2. PROJETS D'INFRASTRUCTURE

a. Le plan de rénovation des stations de métro Renov'Stations

Le plan de rénovation des stations de métro a été mené dans le respect des engagements du groupe RTM. Les stations Joliette et Noailles sont terminées, la station Estrangin est en cours de réalisation avec un objectif de fin de travaux en mai 2026. Les études de la station Désirée Clary ont été terminées en octobre 2025 comme prévu initialement. Le démarrage des travaux est planifié au 3^e trimestre 2026. La prochaine station prévue en étude sera la station Colbert à partir de fin mars 2026.

Les marchés de maîtrise d'œuvre pour la rénovation des stations Vieux-Port, Rond-Point du Prado et Castellane ont été attribués à la mi-2025. Les études de conception débiteront en 2026 et seront menées en coordination avec les architectes ayant participé à la construction des stations dans les années 1980, afin d'assurer une continuité architecturale tout en intégrant les standards contemporains de sécurité, d'accessibilité et de confort des voyageurs.

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

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

Saint-Pierre

Avec l'accord de la Métropole, le premier projet majeur portant sur le site Saint-Pierre a été engagé par le lancement d'un Marché Global de Performance (MGP) début 2021. L'opération a pour objectif de construire un ouvrage de superstructure de **3 niveaux permettant le remisage de**

200 bus électriques, dont 50 BHNS, des véhicules du service Mobi Métropole ainsi que des agents RTM. Cet équipement accueillera l'infrastructure de rechargement électrique nécessaire à l'alimentation de l'ensemble du parc bus et VL.

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

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

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

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

Les diagnostics archéologiques préventifs réalisés par l'INRAP ont mis au jour des vestiges agraires de grand intérêt scientifique datant des VI^e et V^e siècles avant J.-C. et ont conduit à une prescription de fouilles archéologiques en avril 2025. Ces fouilles se sont achevées en décembre 2025 pour laisser place aux travaux de terrassement du futur dépôt, en cours actuellement.

Le planning prévisionnel recalé prévoit – sauf aléas – la livraison et mise en service de cet ouvrage fin 2027.

Arenc

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

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

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

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

Le marché global de performance lancé en 2024 a permis de sélectionner 3 groupements qui travaillent à l'élaboration de ce projet, dans le cadre du dialogue compétitif. Le marché a été attribué tout début 2026.

La mise en chantier de cette opération est prévue immédiatement après la mise en service du site de Saint-Pierre, soit fin 2027 pour une livraison envisagée fin 2030. Durant la phase chantier, le maintien d'une partie du parc bus Arenc est envisagé sur un site de remisage provisoire : Sévigné – gare bus Bougainville.

Transition énergétique La Rose Surface

Le projet d'électrification du dépôt de bus de La Rose constitue une opération stratégique pour accompagner la transition énergétique du réseau. Il vise à doter le site d'une infrastructure de recharge robuste, performante et totalement supervisée, permettant d'alimenter jusqu'à 225 bus électriques dans des conditions de sécurité et de disponibilité élevées.

Le dispositif mis en place doit assurer la recharge rapide, la sécurité électrique et une optimisation de l'espace grâce à des chargeurs double prise. Chaque point de charge délivre 100 kW, permettant une recharge complète du parc en moins de 6 heures. **L'infrastructure repose sur une architecture électrique à trois niveaux de redondance, garantissant une disponibilité cible de 96 %.**

Deux postes de livraison de 10 MVA chacun assurent la puissance nécessaire, et le système de supervision est indépendant de tout constructeur pour permettre une maîtrise totale de l'exploitation.

Les études se sont déroulées entre 2021 et 2023, suivies de la procédure d'achat en 2023-2024. Les premières mises en service ont eu lieu fin 2024, avec un poste de livraison et 60 points de charge opérationnels. En novembre 2025, la totalité des équipements HT/BT et des systèmes de supervision électriques et chargeurs étaient en exploitation.

De plus, la RTM a pris la décision de déployer des ombrières photovoltaïques couvrant les espaces de stationnement de bus. Ainsi, **16 600 m² d'ombrières photovoltaïques seront installées au-dessus des zones de remisage.** L'énergie produite sera réinjectée directement dans les besoins électriques du réseau RTM, contribuant à l'auto-consommation d'une production estimée à 5,5 MWh/an.

Les études ont été finalisées en 2025, et les travaux sont programmés pour les années 2026 et 2027.

Transition énergétique des dépôts de La Ciotat et Martigues

Dans le cadre du déploiement des infrastructures de recharge pour bus électriques, une étude a été menée sur le dépôt de La Ciotat afin d'y installer 9 points de charge.

Cette opération a nécessité plusieurs actions préalables structurantes :

- contact avec Enedis afin d'augmenter la puissance d'alimentation du site ;
- création d'un poste de livraison, indispensable pour accueillir cette nouvelle puissance ;
- conception d'une architecture de distribution conforme au référentiel d'électrification validé sur le site de La Rose, garantissant une cohérence technique et une pérennité des installations.

Les travaux d'infrastructure (alimentation, génie civil, réseaux et équipements électriques) sont désormais terminés. L'installation des chargeurs est programmée pour le premier trimestre 2026, conformément au calendrier prévisionnel du projet.

En parallèle, mi-2024 la Métropole a confié à la RTM **la réalisation des études préalables à la transition énergétique des réseaux de La Ciotat et de Martigues** par ordre de service. Elles ont pour objectif de définir le programme et de dimensionner aux plans technique et financier les travaux nécessaires à l'accueil de la future flotte électrique de ces deux réseaux. La première phase de ces études – concernant le volet capacitaire et l'organisation générale des dépôts – s'est achevée fin 2024. Leur présentation à la Métropole a eu lieu mi-2025. À ce jour, l'étude présentée pour le dépôt de Martigues n'a pas donné lieu à un ordre de service pour le lancement de la conception. Par ailleurs, le foncier ciblé dans le cadre du projet de La Ciotat n'a pas pu être acquis. En conséquence, la faisabilité de l'opération est, à ce stade, suspendue.

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

En ce qui concerne le dépôt d'Aix-en-Provence, une augmentation de sa capacité est prévue, dans la perspective de l'acquisition par la Métropole de nouveaux bus électriques articulés de 18 mètres, permettant l'exploitation de la ligne A du réseau urbain d'Aix.

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

- phase 1 : été 2025, les travaux ont été réalisés pour permettre l'accueil de 5 bus articulés de 18 mètres type BHNS livrés et qui doivent remplacer 5 bus électriques de 12 mètres.
- phase 2 : dans le cadre de la prolongation de la ligne actuelle vers le P+R Malacrida, la flotte totale sera exploitée à l'aide de 15 véhicules de 18 mètres en 2028.

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

Dans ce contexte, **la Métropole a confié à la RTM la réalisation des études préalables à cette opération pour un montant de 240 K€.** Une convention de mandat relative aux études préalables a été approuvée au 2^e trimestre 2024, visant à réaliser le programme des travaux nécessaires à l'atteinte des objectifs 2025 et 2028 du projet. Une seconde convention de mandat relative aux travaux a été signée.

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

La mission de mandat de maîtrise d'ouvrage confiée à la RTM en octobre 2024 a pour objet **l'achèvement des travaux d'aménagement des bureaux à usage tertiaire** destinés à accueillir les fonctions de Direction de l'établissement Interurbain, la Direction de l'Exploitation ainsi que les services associés. **Cette opération est estimée à 1,7 M€ HT** ; elle a débuté durant l'été 2025 pour une livraison programmée en mars 2026. Cette opération est un prérequis du projet global d'augmentation de capacité du dépôt.

c. Les opérations de l'établissement Ferroviaire

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

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

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

Parallèlement, **des études de faisabilité ont été menées afin de déterminer la nature et le coût des travaux** permettant la circulation de convois en charge D sur cette voie.

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

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

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

d. Les réaménagements des locaux et bureaux

Reconstruction de la Permanence Locale Bus Timone

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

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

Rénovation du bâtiment PTR à La Rose Métro

Ce bâtiment historique, anciennement lié à l'activité d'exploitation du métro, sera entièrement rénové et réhabilité, incluant la performance énergétique, en vue d'accueillir à compter de fin 2026 les services du Groupe d'Assistance et de Protection et de la Direction de la Sûreté, actuellement présents sur le site du Centre de Supervision du Réseau (CSR) et Arenc. **Son coût d'objectif travaux est de 3,6 M€.**

La montée en puissance des missions de la sûreté de la RTM, le développement de nouvelles compétences ainsi que le regroupement des équipes sur deux sites principaux nécessitent la mise à disposition de locaux adaptés à cette activité essentielle. La phase conception s'est achevée fin 2024, en coordination étroite avec les utilisateurs, afin de répondre à leurs besoins spécifiques. **Les travaux débuteront en février 2026 pour une livraison programmée mi-2027.**

Rénovation du commissariat installé à la lunule Saint-Charles

Dans le cadre de l'amélioration continue des conditions d'accueil et de travail des forces de police présentes sur le réseau, **le commissariat situé dans la lunule de la station de métro Saint-Charles a fait l'objet d'une rénovation complète.**

Les travaux réalisés ont permis de moderniser l'ensemble des espaces fonctionnels du site, notamment :

- la réfection des sols, offrant un revêtement plus durable et adapté aux usages intensifs ;
- la remise en peinture intégrale des locaux, améliorant le confort visuel et la qualité des espaces ;
- la rénovation des vestiaires, désormais plus ergonomiques et mieux équipés ;
- la remise à niveau des douches, conformes aux standards d'hygiène et de praticité ;
- l'aménagement d'une nouvelle salle de repos, pensée pour offrir un environnement calme, confortable et propice à la récupération opérationnelle.

Ces interventions permettent aujourd'hui de disposer d'un outil de travail modernisé, fonctionnel et mieux adapté aux besoins des équipes de police, renforçant leur confort, leur efficacité et la qualité de leur mission au sein du réseau métropolitain.

Rénovation des salles chauffeurs

Dans le cadre de l'amélioration continue des conditions de travail des agents de conduite, la RTM a rénové les salles chauffeurs des sites Cinq Avenues, Réformés et Gèze. Les interventions ont porté sur la modernisation des espaces de pause, le renouvellement des revêtements intérieurs, l'amélioration des équipements et l'optimisation de l'aménagement général. Ces rénovations offrent désormais aux conducteurs des lieux de repos plus confortables, fonctionnels et adaptés à leurs besoins opérationnels.

e. Neomma

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

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

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

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

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

La Métropole et la RTM se sont grandement impliquées pour adapter le planning du projet avec le moins de contraintes possible, et pour gérer la coactivité entre les projets de la RTM, la maintenance et les travaux des entreprises Neomma, de manière à garantir des interventions en sécurité et à répondre aux demandes de l'opération Neomma.

L'année 2025 a vu le démarrage du marché de réalisation des façades de quais, avec en première phase le renforcement des quais en préparation de la pose des façades prévue en 2027.

Le nombre important d'essais de l'entreprise – sur les nouveaux systèmes et le nouveau train – a conduit à adapter un rythme de nuits longues de travail en semaine sur la ligne 2, en prenant en compte les besoins des autres projets et la maintenance réglementaire RTM d'une part, les retards de l'entreprise d'autre part, en coordination avec l'équipe Neomma.

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

Quelques évènements clés

- Le nombre de rames nouvelles livrées s'élève à 7.
- Les systèmes au sol de contrôle-commande du train sont installés et en cours d'essais par l'entreprise.
- Les travaux de renforcement des quais ont démarré sur la ligne 1, en prévision de la pose des façades de quai.



4.5.3. PROJETS TECHNIQUES D'INSTALLATIONS FIXES ET SYSTÈMES

a. Les installations fixes

Sûreté des sites

En 2025, les études se sont poursuivies pour sécuriser le dépôt métro de Zoccola, avec un objectif d'atteindre un niveau équivalent à celui du site de La Rose Métro. Le retour d'expérience du site de La Rose Métro sera intégré aux futurs travaux. En parallèle, les études de sécurisation des dépôts bus situés hors Marseille ont été menées sur les sites suivants :

- La Ciotat ;
- Gémenos ;
- Châteauneuf-les-Martigues ;
- Aix-en-Provence.

Ces études ont permis d'établir un planning pluriannuel de mise à niveau de la sécurisation comprenant :

- la mise à niveau de l'ensemble des clôtures et ouvrants ;
- le remplacement du contrôle d'accès et du système de vidéo afin de les intégrer au système central ;
- l'installation d'une détection d'intrusion sur les parkings pour prévenir les vols et les actes de malveillance.

Les premiers travaux ont porté sur la consolidation urgente des clôtures en 2025, et la sécurisation du site de La Ciotat. Le remplacement des portails non-adaptés débutera en 2026.

Renouvellement des escaliers mécaniques

La RTM a engagé en 2021 un vaste programme de renouvellement d'une partie des escaliers mécaniques du métro, afin d'améliorer la fiabilité, la disponibilité et le confort des déplacements pour les usagers. Dans le cadre de cette première phase, 16 escaliers mécaniques ont été remplacés en 2025. Cette phase se poursuivra jusqu'en 2026, date à laquelle elle sera intégralement achevée.

Parallèlement, la RTM a lancé l'étude de la seconde phase du programme, visant à poursuivre le renouvellement des équipements sur l'ensemble du réseau. La notification du marché de travaux de cette deuxième phase est également intervenue ; elle portera sur le remplacement de 52 appareils supplémentaires.

Machine à laver les rames de métro

Dans le cadre du programme de renouvellement des équipements et en cohérence avec les objectifs portés par le projet Neomma, la RTM poursuit la modernisation de ses stations de lavage afin d'améliorer la performance opérationnelle, la qualité de service et la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie.

Après la mise en service, en 2024, d'une première station de lavage entièrement rénovée et conforme aux nouveaux standards techniques, la RTM a engagé puis finalisé la rénovation complète de la station de lavage du dépôt Zoccola. Cette opération a permis de moderniser les équipements de lavage, d'améliorer les dispositifs de récupération et de recyclage des eaux, d'optimiser les automatismes de pilotage et de renforcer la sécurité des installations pour les équipes d'exploitation.

Ces modernisations s'inscrivent dans une démarche globale visant à homogénéiser les infrastructures de lavage sur l'ensemble du réseau et à réduire l'empreinte environnementale du parc tout en garantissant une qualité de nettoyage optimale pour les véhicules.

L'amélioration de la ventilation du métro

En parallèle du projet Neomma et afin de renforcer la sécurité du réseau métropolitain, la RTM a engagé un vaste programme d'amélioration des performances de ventilation du réseau souterrain du métro.

L'objectif principal est de garantir une gestion optimale des fumées en cas d'incident, assurant ainsi la sécurité des voyageurs et des personnels.

Ce programme se décompose en deux phases distinctes :

1. Phase M2 - Ligne 2 du métro

Les travaux sur la ligne M2 ont été intégralement réalisés et validés par les différentes instances compétentes.

Ces interventions ont permis :

- le renforcement des systèmes d'extraction et d'insufflation ;
- l'optimisation des débits d'air ;
- la modernisation des automatismes de commande ;
- l'amélioration de la résistance des installations aux scénarios incendie.

La ligne M2 est désormais totalement conforme aux nouveaux standards de ventilation définis dans le cadre du projet Neomma.

2.Phase M1 - Ligne 1 du métro

Sur la ligne M1, l'essentiel des travaux a été mené à bien. Il reste toutefois une dernière étape : la mise en conformité de la station Castellane, dont la configuration nécessite des adaptations techniques spécifiques. Cette intervention constitue le dernier jalon avant la clôture complète du programme de modernisation de la ventilation sur l'ensemble du réseau.

Économies d'énergie

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

L'installation d'un site d'expérimentation de panneaux photovoltaïques en zone technique – situé sur la voie de métro en sortie de la machine à laver – a été finalisée. Les premières mesures montrent une production conforme à

nos estimations, soit environ 35 kW/jour. Cette phase expérimentale devra toutefois se poursuivre durant tout le premier semestre 2026, afin de confirmer pleinement les hypothèses établies et de consolider les résultats sur une période d'observation plus longue.

Néanmoins, cette première période d'essais a déjà permis de valider plusieurs points essentiels, notamment :

- la compatibilité technique avec les installations déjà réalisées à la voie et les nouvelles balises mises en place dans le cadre de Neomma ;
- la validation des instances réglementaires (le STRMTG – Service Technique des Remontées Mécaniques et des Transports Guidés) ;
- la compatibilité avec les activités de maintenance.

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

- Arenc et de Gémenos sont équipés.

- Saint-Pierre et Capelette : les études sont finalisées. La livraison est prévue pour le premier trimestre 2026.

Travaux de voie ferrée

- Tramway : rechargement de 986 ml de courbes de rail pour prolonger la durée de vie du rail.
- Réglage des barres de guidage : de nouvelles mesures et de nouveaux réglages ont été effectués sur le réseau métro dans le cadre de la reprise des tolérances attendues dans le projet Neomma.

Les études d'avant-projet se poursuivent pour le renouvellement de l'infrastructure voie du dépôt de La Rose Métro, toujours équipée de ses installations d'origine.

Par ailleurs, à proximité de la station Joliette, une intervention a été réalisée sur un appareil de voie présentant un important niveau de corrosion. Un renforcement ciblé a été mené, comprenant notamment le remplacement de plusieurs profilés afin de rétablir la tenue mécanique de l'ensemble et de garantir la sécurité d'exploitation.

L'évacuation des eaux a également été améliorée pour optimiser le drainage, limitant ainsi les phénomènes de corrosion future. Enfin, les tire-fonds les plus dégradés ont été remplacés. L'ensemble de ces actions permet de prolonger la durée de vie de l'appareil en attendant son renouvellement complet dans le cadre d'un programme ultérieur.

Sur la station Bougainville, le ballast des deux voies a été renouvelé sur environ un cinquième du linéaire total (soit 40 mètres sur une voie). Les travaux devront se poursuivre en 2026 pour finaliser la remise à niveau complète du secteur. L'objectif de ces interventions est de revenir dans les tolérances exigées dans le cadre du projet Neomma. À noter que, lors de ces opérations, un patin spécial de type USP (Under Sleeper Pad) a été installé sous les traverses. Ce dispositif permet d'augmenter la surface de contact entre la traverse et le ballast, d'améliorer la répartition des efforts et de réduire la pression exercée sur le ballast, particulièrement dans les zones où son épaisseur est limitée.

Enfin, concernant le sujet lubrification, un marché a été attribué pour les appareils de friction fixes destinés au réseau tramway. Un premier équipement sera mis en place en 2026 sur une courbe à forte problématique d'usure au niveau de La Blancarde. Cette installation permettra de limiter l'usure prématurée du rail, de réduire les coûts de maintenance associés à cette courbe serrée, et de diminuer les nuisances vibratoires et sonores pour les riverains comme pour les voyageurs.

Signalisation ferroviaire

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

- **Tramway** : intégration de la technologie « compteurs d'essieux », dans le cadre du projet d'extension des lignes Nord/Sud.
 - Intégration d'un nouvel automate programmable de sécurité ferroviaire sur la zone de manœuvre d'Arenc en remplacement du poste de relais NSI.
 - Réception des installations du SMR.

- **Maintenance et sécurisation** : maintenance quinquennale de l'ensemble des motorisations du réseau tramway.
 - Campagne de remplacement des connexions inductives des circuits de voie du réseau métro
- **Modernisation du réseau** : déploiement des équipements liés aux objectifs 2 & 3 du projet Neomma.
- **Étude sur la future campagne de rétrofit des motorisations** du faisceau atelier La Rose.

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

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

- **Optimisation de la supervision du tramway** : opération débutée en 2024 et continuée en 2025. Les caméras de circulation ont été remplacées par des caméras numériques (technologie IP), offrant une meilleure qualité d'image, des capacités avancées de télémétrie et une visualisation optimisée. Cette modernisation renforce la sécurité et l'efficacité du suivi en temps réel des circulations.
- **Amélioration de l'information voyageur** : le réseau BHNS a bénéficié du remplacement des Bornes Information Voyageur (BIV), garantissant une meilleure lisibilité des annonces et une diffusion plus efficace des horaires et perturbations.
- **Modernisation du réseau** : mise en service des futures caméras de portes palières dans le cadre de l'objectif 2 du projet Neomma.
- **Réception des installations du SMR.**

Détection à la place des bus électriques dans les dépôts

En 2025, la RTM a lancé **un marché public de prestations intellectuelles pour la réalisation d'un PoC de détection à la place par technologie Ultra Wide Band (UWB).**

L'expérimentation commencera début mars 2026 avec le titulaire. L'objectif du projet est de valider, en conditions réelles d'exploitation, la capacité de la technologie UWB à identifier automatiquement :

- l'ID du véhicule ;
- l'ID de la place occupée ;
- et l'occupation effective des emplacements en temps quasi réel.

Le site pilote retenu est le dépôt de remisage Nord Saint-Pierre. Le PoC est structuré en trois phases successives conformément au CCTP.

1. Phase 1 : Étude de faisabilité et cadrage

Analyse du site, définition de l'architecture cible, étude d'implantation des équipements et premières réflexions d'intégration future au SI RTM (notamment Hastus).

2. Phase 2 : Déploiement opérationnel du PoC

Installation d'un système autonome (sans infrastructure fixe ni câblage RTM), mise en place des équipements embarqués et stationnaires, et réalisation des tests en conditions réelles sur différentes configurations de stationnement (ligne, épi, multi-niveau).

3. Phase 3 : Analyse et recommandations

Évaluation des performances (fiabilité, réactivité, robustesse radio, absence de faux positifs), production d'un rapport final et définition des conditions techniques et économiques d'un déploiement à l'échelle des dépôts RTM.

Le PoC vise à confirmer la faisabilité technique dans des environnements variés (plein air, ombrières photovoltaïques, dépôts multi-niveaux) et à préparer une solution industrialisable intégrable au système de gestion des dépôts (Hastus), dans une logique de digitalisation et d'optimisation des opérations de remisage.

VMS (Video Management System) - Vidéoprotection Temps réel

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

Dans ce cadre, la RTM a lancé un test avec les équipements déjà installés dans les nouveaux bus électriques. Deux éditeurs de VMS ont proposé des solutions d'interfaçage, et l'une des deux solutions sera déployée courant 2026.

DATI (Dispositif d'Alarme pour Travailleurs Isolés)

La RTM étudie la mise en place d'un dispositif DATI pour sécuriser les agents travaillant seuls dans des zones isolées (métro, parkings, travaux de voie, maintenance). L'objectif est d'identifier les besoins, les fonctionnalités essentielles (localisation, alarme sonore, détection de perte de verticalité) et les contraintes techniques (zones blanches, autonomie). Un état des lieux des besoins au sein des différentes directions est en cours. Les objectifs de ce projet sont nombreux.

- Remplacer le système DATI existant compte tenu de son obsolescence, de la fin du marché et de l'arrêt de la maintenance de la solution par le prestataire.
- Couvrir les agents du périmètre actuel qui ne sont pas couverts en souterrain et en surface, et recenser l'ensemble des besoins DATI et les différentes populations d'utilisateurs impactées du groupe RTM.
- Recentrer les usages sur un seul système et un seul type de matériel, centraliser les remontées d'alertes au PCS.
- Améliorer la détection et la précision de la localisation.

La solution technique envisagée consistera à **mettre en place un système hybride qui capitalisera sur le réseau Bluetooth (en station) et Tetra (en surface)**. Le nombre de balises Bluetooth sera augmenté afin d'élargir la couverture existante. Le souhait est également de favoriser l'intégration d'une fonction DATI sur les radios Tetra existantes afin de ne pas multiplier les outils de travail et de capitaliser sur l'existant. Ces radios embarqueront toutes les fonctionnalités DATI standard : détecteur de verticalité/chute, détecteur d'absence de mouvement prolongée, bouton de détresse et géolocalisation à plus ou moins 5 mètres en cas d'accident. Un réassort de radios sera nécessaire afin de couvrir l'intégralité des agents en situation de travailleur isolé.

b. Systèmes d'information

Domaine cybersécurité

Dans la continuité de la préparation des Jeux Olympiques de 2024 et de la mise en œuvre du nouveau métro Neomma, la RTM a poursuivi ses actions dans de nombreux domaines.

- Finalisation de la démarche d'homologation des Systèmes d'Information sensibles Neomma selon les critères de l'ANSSI (Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information).
- Maintien en l'état « homologués » des systèmes industriels dits « Legacy » dans le périmètre RTM pré-Neomma. Ces actions renforcent l'infrastructure contre les cybermenaces et alignent les pratiques de la RTM sur les standards de sécurité préconisés par l'ANSSI.

- Amélioration du traitement des vulnérabilités par le renforcement des opérations :
 - exploitation des campagnes de tests d'intrusions sur les périmètres IT (SI généraliste) et OT (SI industriel) ;
 - mise en œuvre d'un plan d'action en continu de remédiation des vulnérabilités exposées lors des rapports de scan effectués par l'ANSSI (SILENE pour les URL publiques/ ADS – Active Directory Security) ;
 - mise en œuvre d'un processus interne et temps réel de scan de vulnérabilités des URL, complémentaire de celui fourni par l'ANSSI ;
 - mise en œuvre d'une veille cyber indexée sur les alertes et avis de l'ANSSI, et du plan de traitement de ces alertes et avis.

Le maintien en condition opérationnelle et de sécurité des outils cyber a contribué à la montée en compétences de l'entité Cybersécurité ainsi qu'à la mise en place en interne d'un Centre Opérationnel de Sécurité (SOC) efficient.

Afin d'améliorer le processus en termes d'expertise, de réactivité et de couverture horaire HNO, la RTM envisage de se doter à horizon 2026/2027 d'un SOC hybride partagé avec un Partenaire en Détection d'Incident de Sécurité (PDIS).

De plus, la prise en compte de la directive NIS2 (Network and Information Security 2 : législation européenne en matière de cybersécurité) va demander de durcir les mesures de cybersécurité sur les périmètres des Systèmes d'Information (SI) définis comme sensibles ou critiques.

La mise en place d'un suivi mensuel permet non seulement de garder une vision claire et actualisée de la progression dans la mise en œuvre du schéma directeur IT (Technologies de l'Information) et réseau, mais aussi de s'assurer de la conformité réglementaire de l'ensemble des actions planifiées et réalisées.

Ce dispositif de suivi est essentiel pour l'alignement des équipes et l'atteinte des objectifs de sécurité stratégiques.

Les projets prioritaires de sécurisation identifiés et en cours de réalisation sont :

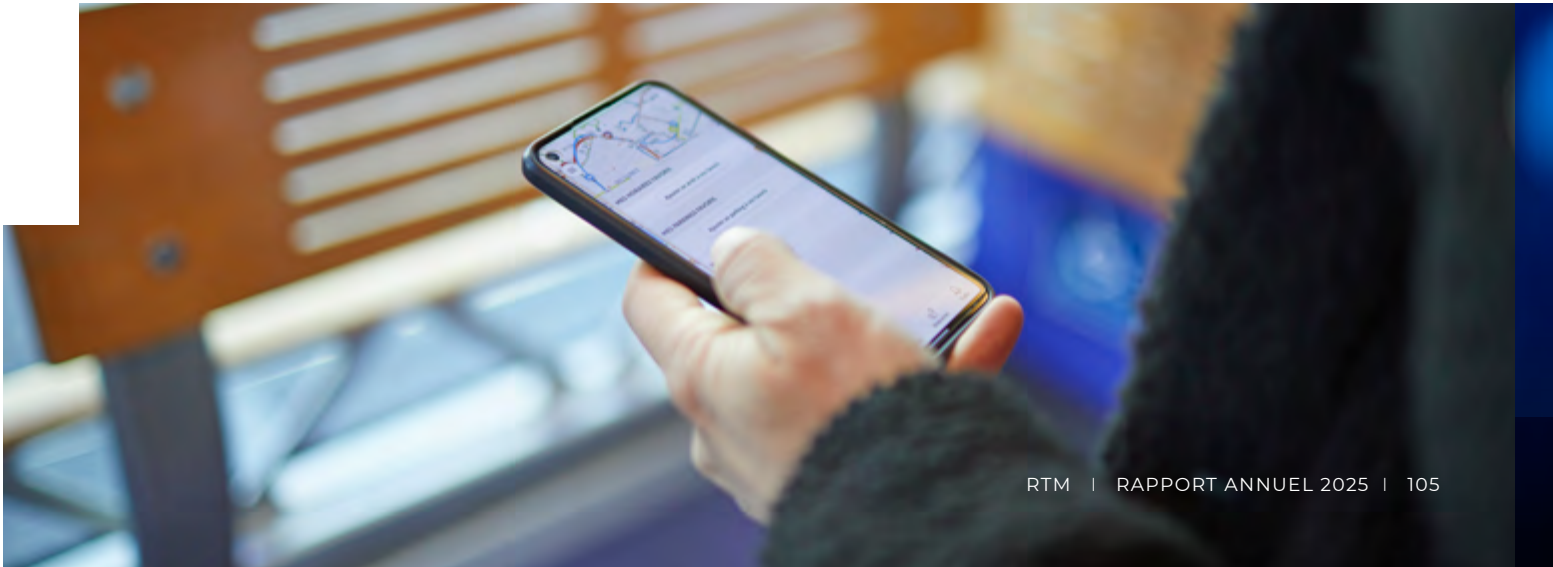
- renforcement des accès réseaux au système d'information de la RTM (NAC) ;
- renforcement de l'authentification des agents au système d'information de la RTM (MFA) ;
- cloisonnement de l'Active Directory par la mise en place du Tiering 0,1,2 (AD/Serveurs/PC) ;
- chiffrage des postes utilisateurs ;
-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

Domaine support et soutien

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

- **SI Ressources Humaines** : mission de Schéma Directeur du SIRH, déploiement du coffre-fort électronique MyPeople Doc pour les agents de l'interurbain gérés dans Sage Paie, déploiement du volet Formathèque de l'application d'évaluation et développement des compétences Foederis à la suite de sa migration en SaaS et de son extension à l'interurbain, mise en place du logiciel de création de contenu dynamique Genially pour alimenter la plateforme d'e-learning 360°.

- **SI Gestion des Temps et Activités** : migration progressive de l'IHM du logiciel de gestion des temps e-Temptation en UX/UI, déploiement de sa version mobile (m-Temptation) et intégration de cette dernière dans l'intranet mobile, pour le rôle collaborateur.
- **Intranet** : mise en place d'un nouvel intranet Bureau virtuel RTMConnect, sur le périmètre groupe RTM, comprenant un déploiement en mobilité, sur téléphones mobiles et sur télévisions pour les directions avec une majorité d'agents terrain (exploitation, maintenance matériel roulant...), synchronisation avec Exchange.
- **SI QHSE** : mise en place pour la Direction de la Sécurité du logiciel de prévention de risques Prévisoft, incluant le module de Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels, ainsi que le module Risque Chimique.
- **SI Finances** : réalisation d'une étude de cadrage SAP/MM (gestion des commandes) pour les filiales et mise en œuvre sur 2025, lancement d'une étude de cadrage migration SAP/4Hana, étude et réalisation de l'interface OKAVEO/SAP pour la création des marchés.
- **GED** : migration technique DOXIS, lancement de la plateforme collaborative Dynedoc/Doxis (BIM), mise en place du processus de dématérialisation de la gestion des prescriptions réglementaires pour le métro, des PJ Pass Permanent, des évolutions sur la Démat KN1 Métro Finalisation des recettes de la Démat des actes de régie, plans de prévention des risques, lancement d'un benchmark pour un changement de la GED DOXIS.



- **GMAO** : études/spécifications du lot d'évolutions à déployer sur 2026 – Étude de Migration V12 (impact, plan d'actions, planning, chiffrage), fin de déploiement des évolutions 2025.
- **IXBUS** : migration technique des environnements de qualification et de production.
- **SI Investissement** : étude et réalisation internalisées d'évolutions fonctionnelles.
- **FMS – Gestion des Fluides** : MCO.
- **SAGE Trespo** : MCO et évolutions fonctionnelles.

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.
- **Renouvellement du Système d'Information de Qualité de Production (SIQP).** En 2025, la RTM s'est dotée du logiciel Qualios pour assurer le suivi de la qualité de service. Cet outil permet de gérer les indicateurs de qualité et de production, de créer des tableaux de bord personnalisés, de piloter l'activité et de mesurer les performances. Les équipes métier ont été formées au logiciel afin de concevoir les portails, les enquêtes et les tableaux de bord. Mise en production de la solution début 2026.
 - **Main courante unifiée.** Des évolutions ont été menées afin de permettre à La Ciotat ainsi qu'à la Direction de la Sûreté d'utiliser l'outil. Par ailleurs, l'outil a également évolué pour être désormais exploitable pour le mode de transport Tramway. Enfin, une interface a été mise en place avec le SI Topologie, permettant d'intégrer dans la Main courante le référentiel topologique.

- **Hastus.** En 2025, plusieurs améliorations ont été apportées au « Self-Service », l'outil Web facilitant l'échange d'informations entre employés de l'Exploitation et de la Planification. Parallèlement, les travaux se sont poursuivis avec AMP pour assurer l'export des données d'Hastus vers Navineo, le Système d'Aide à l'Exploitation AMP utilisé par les filiales et l'établissement Interurbain. Dans le cadre de la feuille de route dédiée à l'électromobilité, un cahier des charges a été élaboré pour le projet de montée de version d'Hastus, passant de la version 2019 à la version 2026. Cette évolution permettra, fin 2026, d'intégrer les fonctionnalités liées à l'électromobilité dans les modules actuels de conception de l'offre et de commande de service. Par ailleurs, cette montée de version constitue un prérequis pour l'acquisition future du module de gestion des dépôts.
- **ABC Mobi Métropole.** Ce logiciel assure déjà la gestion de la commande de service pour les sites d'Aubagne et de La Ciotat. Fin 2025, le projet de déploiement d'ABC pour Mobi Métropole est finalisé et mis en production ; ce logiciel prendra désormais en charge la planification des conducteurs de l'activité PMR. Des interfaces ont été mises en place pour assurer les échanges de données avec les SI RH, notamment l'envoi des éléments variables de paie au logiciel de Gestion des Temps et Activités.
- **TETT Cover.** En 2025, l'application unifiée de contrôle et de paiement a évolué afin de permettre de contrôler les nouveaux titres de transport (tickets). Elle a également été enrichie pour s'adapter à l'Open Payment multi-validation.

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

- **Sites Web et application mobile.** En 2025, une évolution majeure a été développée sur le site web, permettant de faire une demande de carte de transport en ligne (pour un nouvel usager ou pour un renouvellement de carte) et/ou une demande de statut. Cette évolution a également permis de gérer les demandes de gratuité. Afin de simplifier les demandes de statut pour les étudiants, un lien vers une API gouvernementale a été mis en place (plus besoin pour les étudiants de déposer un justificatif). L'application mobile de la RTM a connu plusieurs améliorations.

Domaine pilotage, suivi et reporting

En 2025, la RTM continue de moderniser ses outils de pilotage et reporting via sa plateforme décisionnelle et ses nouveaux outils de Business Intelligence (BI). De nouveaux chantiers ont été livrés cette année (kilomètres, topologie, offre, besoins clients, maintenance). En 2026 seront livrés les sujets liés aux actes de régulations, au nouveau COSP ainsi que les sujets de Base de Données Économiques, Sociales et Environnementales (BDESE).

Systèmes industriels

- Poursuite du déploiement des nouveaux écrans d'information voyageur dans 80 % des stations de métro et pôles d'échanges, pour une finalisation prévue au 1^{er} semestre 2026.
- Décalage de la fin de dépose des caméras analogiques prévue après la fin de l'objectif 2 Neomma.
- Finalisation des travaux de sécurisation périmétrique du dépôt du métro La Rose. Réalisation des études pour les sites Zoccola et Gémenos en 2026.
- Finalisation du DCE pour la vidéo temps réel des rames de tramway Bombardier Flexity. Démarrage en 2026 dans le cadre de la GR Bombardier de la rénovation de la vidéoprotection embarquée.
- Réalisation en 2026 de la sécurisation des accès aux sites de La Ciotat, Gémenos et renforcement et mise à niveau ANSSI de la sécurisation des accès du dépôt Zoccola.

- Poursuite de la finalisation début 2026 du contrôle d'accès du SMR/P+R Dromel.
- Réalisation début 2026 de la sécurisation des accès du site STC/Lunule : sécurisation de l'ascenseur et des escaliers.
- Conception d'un simulateur de formation à la conduite du métro Neomma, pour un déploiement et une mise en service prévus à l'été 2026.
- Poursuite des modifications sur les systèmes industriels et les évolutions SFS/CCTT (remplacement des automates TX17 dans les stations de métro, évolution du système GTI – Gestion des Installations – et SFS pour le projet Accès PMR).
- Ajout des nouvelles stations déployées en portillons anti-fraude et anti-panique dans l'outil de supervision et de production des statistiques de passage entrées/sorties.
- Poursuite des travaux de conception / mise en œuvre des adaptations SAE en lien avec le projet d'extension du tramway et l'arrivée des nouvelles rames CAF.

Renouvellement des lignes de péage

Initié en 2023, ce projet vise à instaurer un sentiment de sécurité et à réduire la fraude dans les stations de métro, offrant ainsi une meilleure expérience aux voyageurs.

Réalisées de nuit, les étapes essentielles de ces travaux comprennent :

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



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

En 2025, les stations Saint-Charles, Joliette, Vieux-Port, Rond-Point du Prado, Noailles, La Timone, Malpassé, Jules Guesde sont désormais équipées de nouveaux portillons anti-fraude. En 2026, le déploiement de la station Chartreux est en cours d'installation. Le déploiement se poursuivra avec les stations Estrangin, Désirée Clary, La Fourragère, Sainte-Marguerite Dromel, Saint-Barnabé, La Rose.

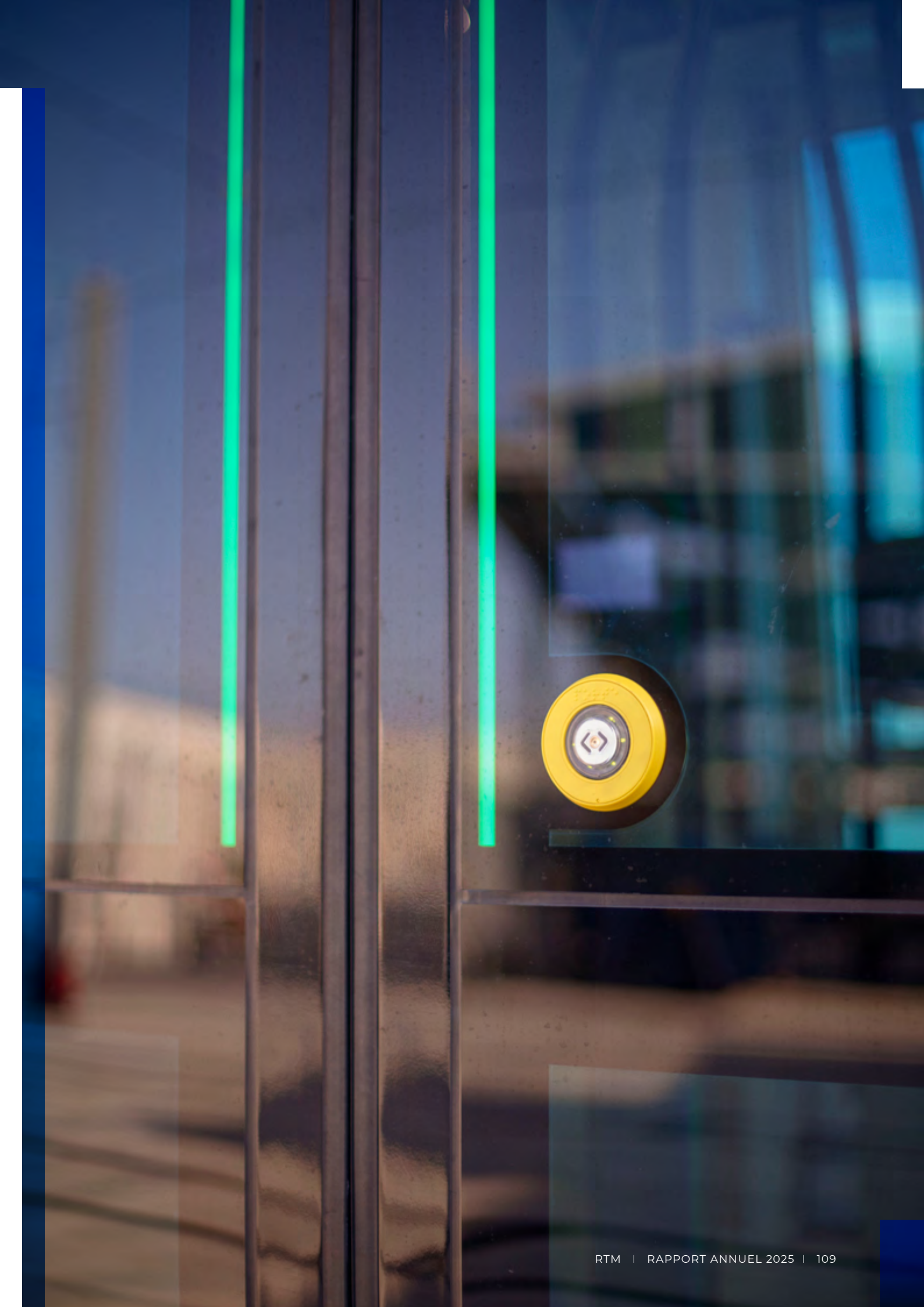
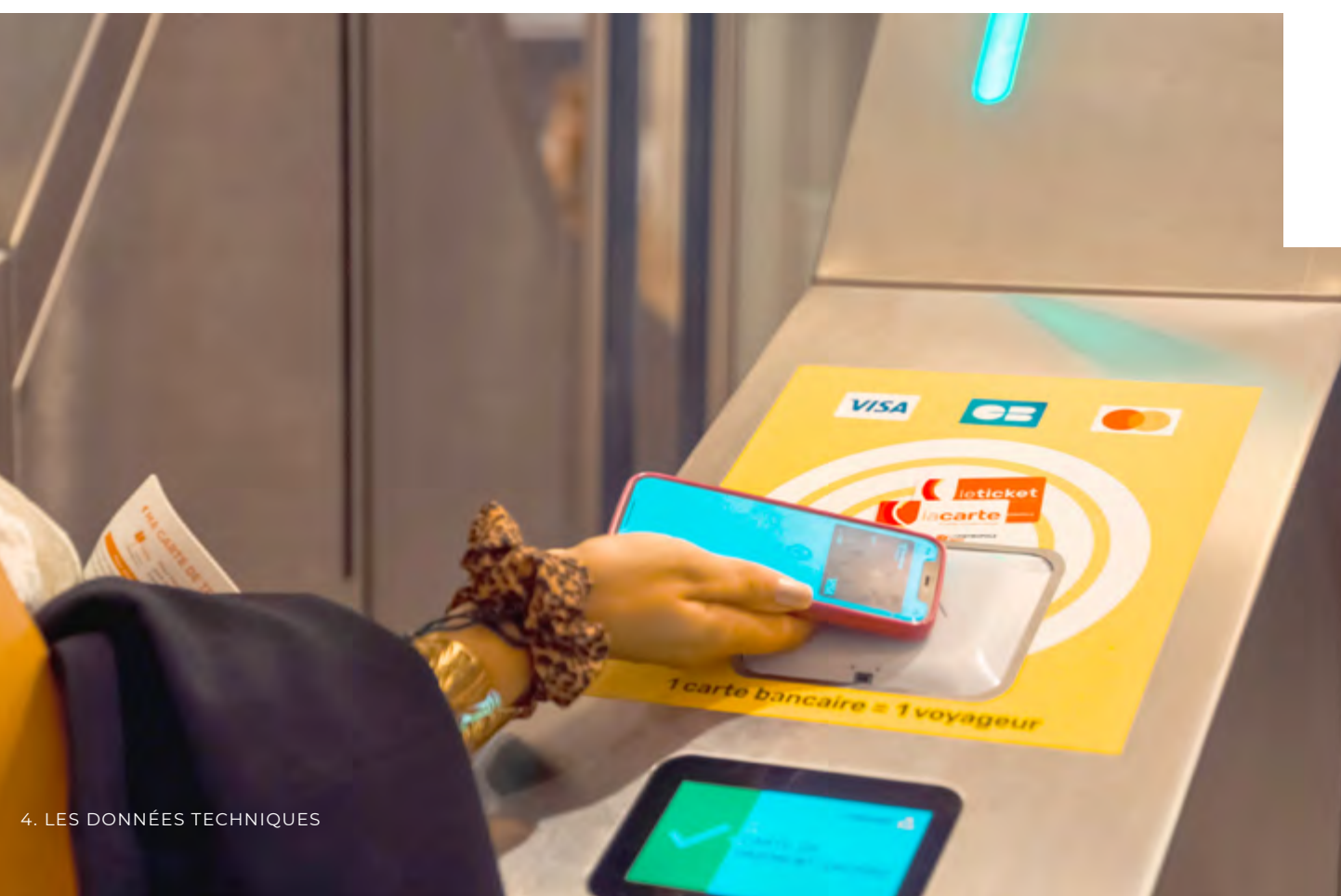
Renouvellement du système de visiophone des stations

L'année 2025 a été marquée par la mise en service des bornes visio et interphones des 29 stations (avec les fonctionnalités gestion du QR-code, édition contremarque, gestions des médias, journal des appels et statistiques métier, passage de 1 poste opérateur à 3 postes simultanés, système d'aide à la maintenance, affichage du temps, partage d'écran par l'opérateur, par exemple pour indiquer un itinéraire...).

La fonctionnalité de traduction simultanée est en cours de spécification et sera finalisée fin 2026.

Billettique et vente

- **Déploiement du projet d'externalisation de la création des cartes de transport.** Développement, internalisé, des webservices d'échange des informations entre le site web et le prestataire en charge de l'encodage des cartes. Mise en place des flux d'échanges. Développement d'un back-office interne permettant la gestion des demandes de cartes et statut (validation, rejet) des demandes, définition des codes rejets. Développement des interfaces avec les API gouvernementales étudiants et CSS.
- **Mise en œuvre de l'Open Payment.** Finalisation du remplacement des valideurs dans les parkings (100 % des parkings équipés). Mise en place de la multi-validation permettant de voyager jusqu'à 5 personnes avec la même carte bancaire. Mise en service de la fonctionnalité de contrôle des cartes bancaires sur les appareils des vérificateurs.

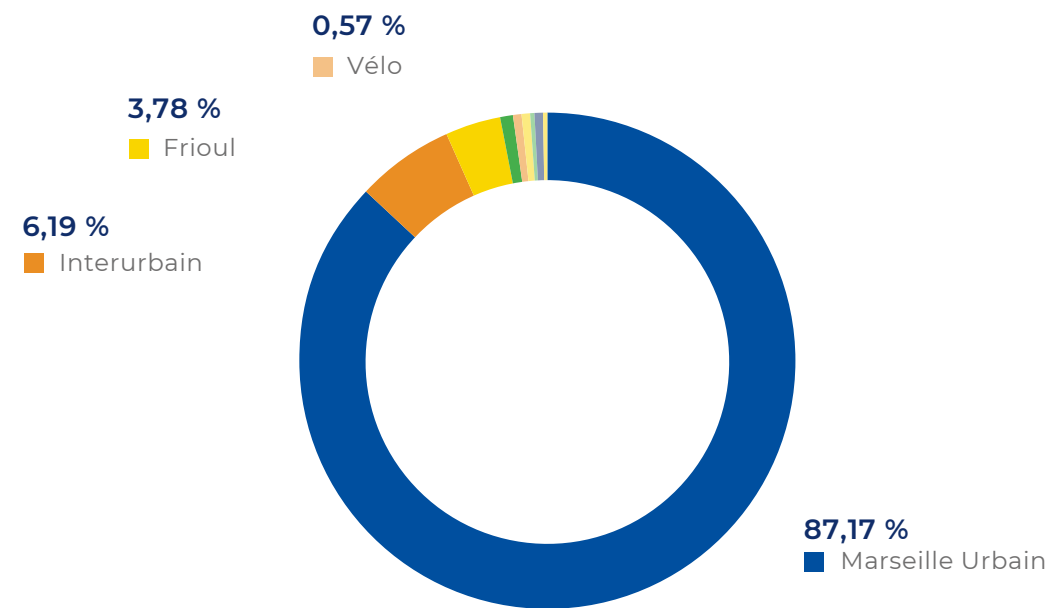


5. DONNÉES COMMERCIALES

5.1. RECETTES DU GROUPE RTM

Les recettes de billetterie collectées pour la Métropole par le groupe s'élèvent à 119,5 M€.

PÉRIMÈTRE	RECETTE HT
Marseille Urbain	104 137 K€
Interurbain	7 399 K€
Frioul	4 516 K€
La Navette	900 K€
Vélo	678 K€
Gares routières	578 K€
La Ciotat	504 K€
Martigues	493 K€
PMR	146 K€
Ferry Boat	100 K€
Transcool 13	12 K€
TOTAL GÉNÉRAL	119 469 K€



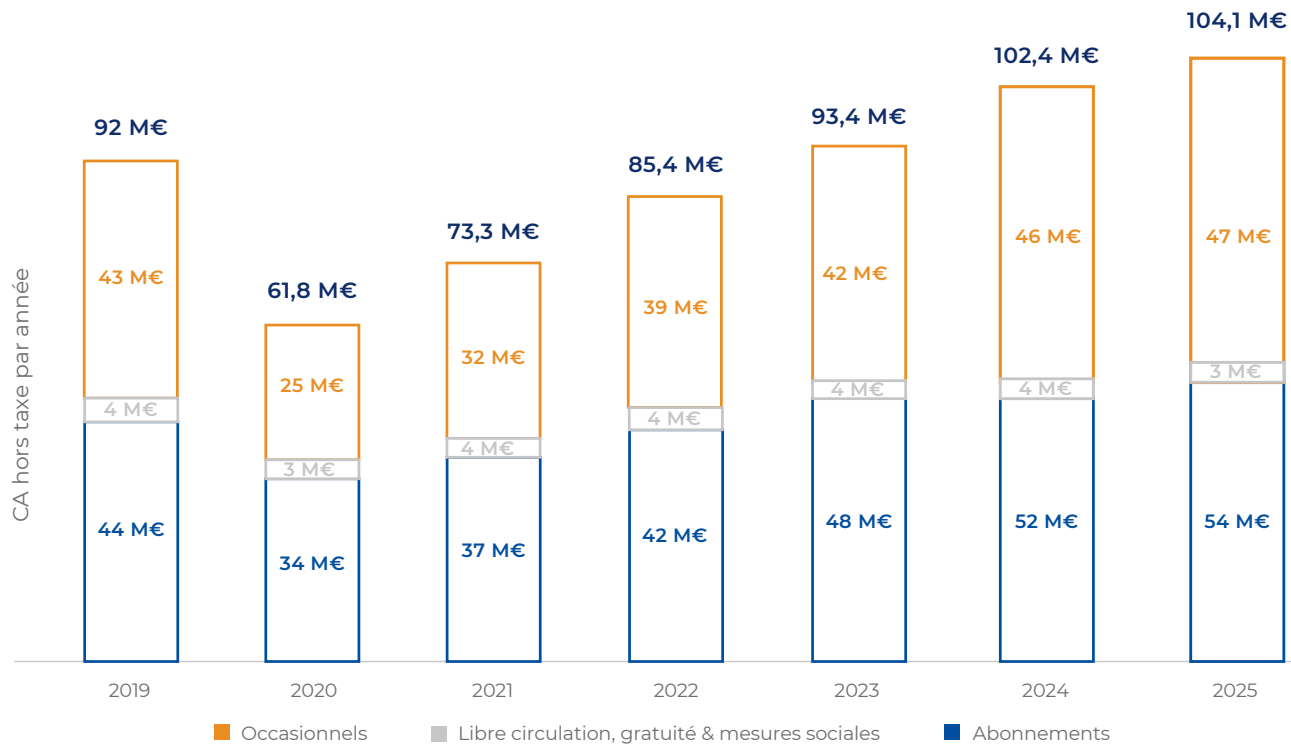
5.2. FRÉQUENTATION ET RECETTES RÉSEAU URBAIN (BASSIN MARSEILLAIS)

5.2.1. ANALYSE DU CHIFFRE D'AFFAIRES

Les recettes 2025 du réseau Marseille Urbain(-bus, tramway, métro) s'élèvent à 104,1 M€*.

Même avec l'arrivée de la gratuité des 65 ans et plus et des moins de 11 ans en septembre 2025, le **CA est en hausse de 1,7 M€ par rapport à 2024 (soit + 2 %)**, notamment grâce à une bonne dynamique commerciale sur les abonnements et l'usage de l'Open Payment.

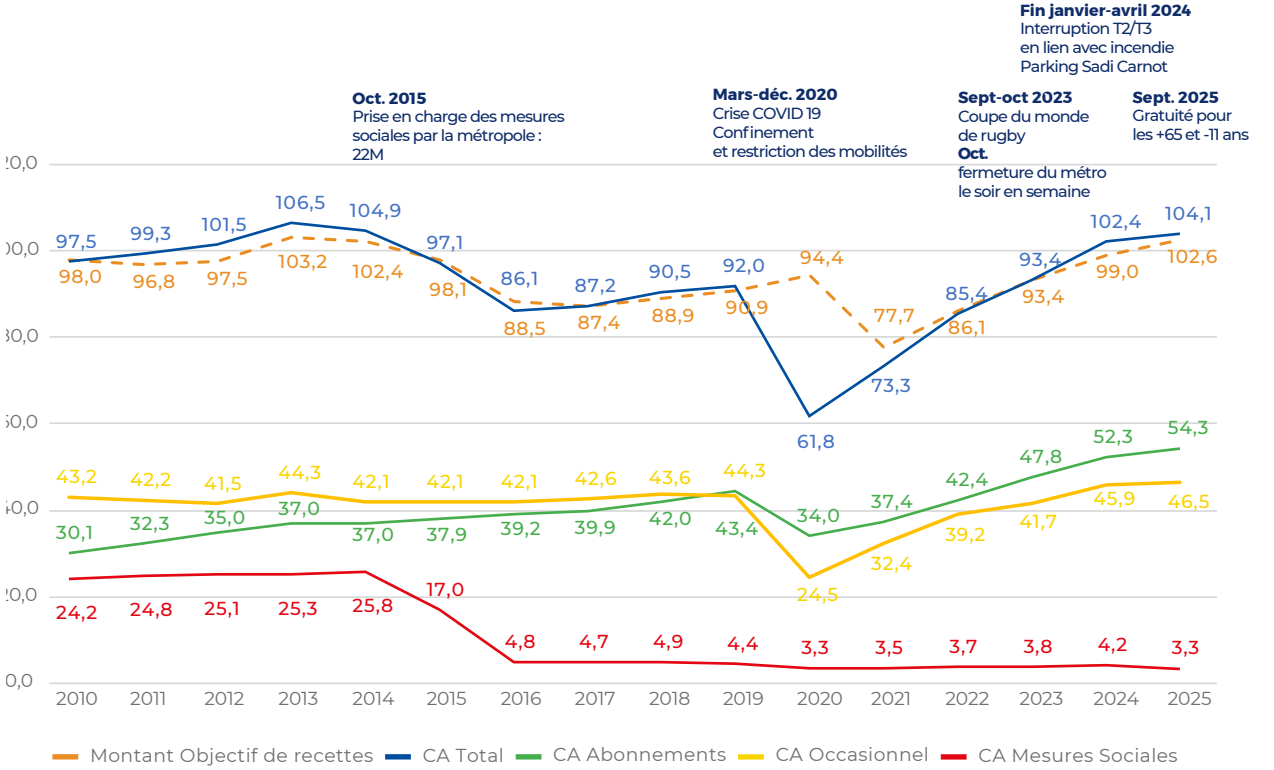
**Chiffre d'affaires des titres de transport qui permettent de se déplacer sur le bassin Urbain marseillais (n'intègre pas les produits Interurbains, Frioul, etc.) sur toutes les forces de ventes (y compris gares routières).*



Ces bons résultats commerciaux s'expliquent grâce à plusieurs points.

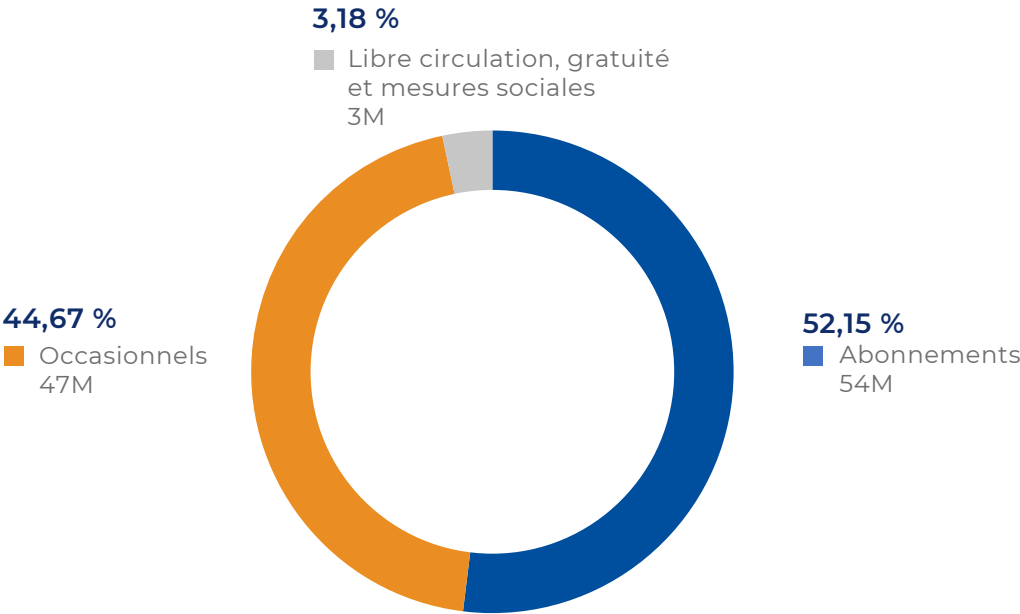
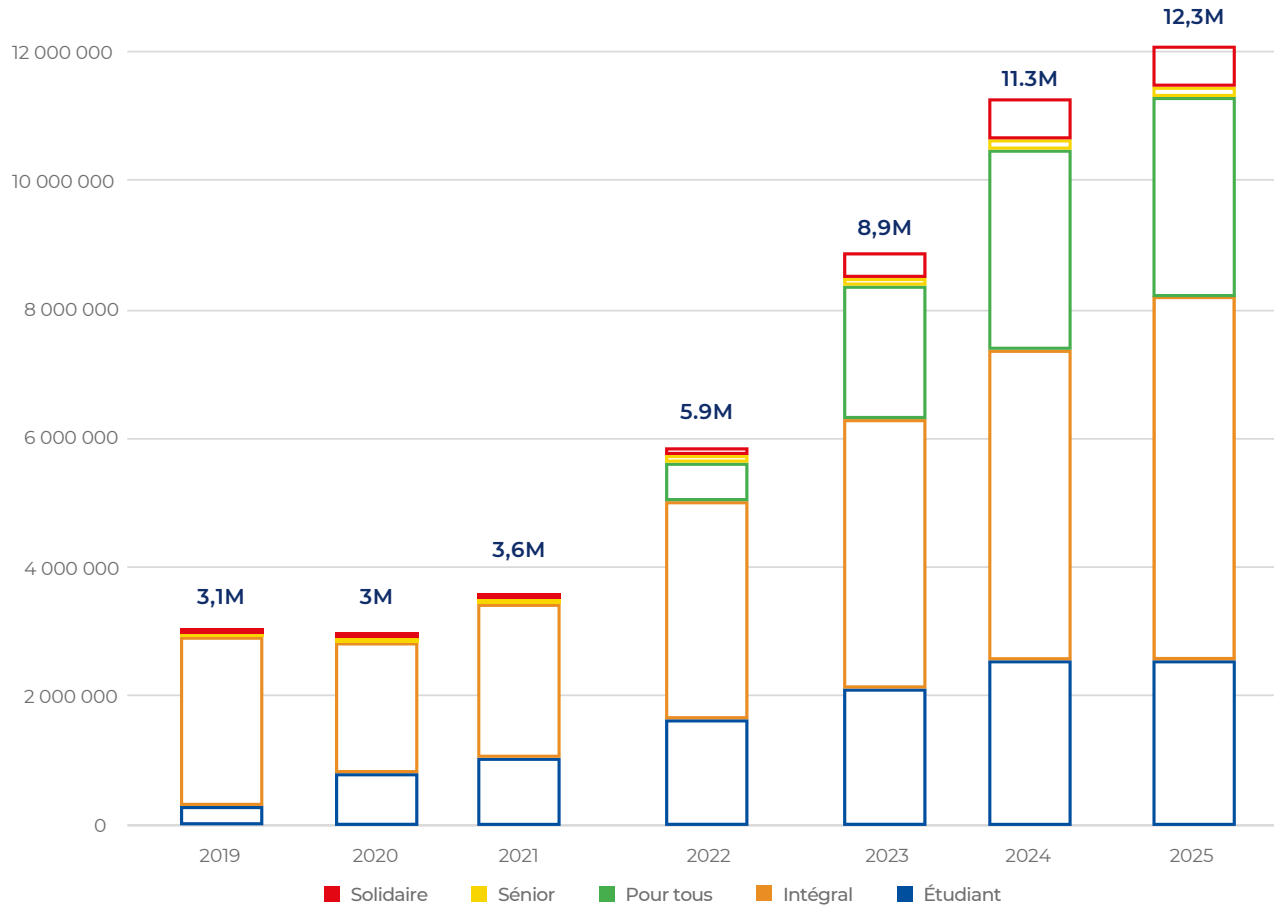
- Les ventes sur les abonnements toujours en hausse : + 2 M€ par rapport à 2024, soit + 3,9 %, malgré l'arrêt de 5 000 abonnements payants du fait de la gratuité. La politique commerciale de fidélisation de la clientèle continue de porter ses fruits et le nombre d'abonnés payants se maintient au niveau de 2024 malgré l'impact de la gratuité : toujours 170 000 abonnés payants équivalents mensuels en 2025 !
- Les ventes de titres occasionnels suivent aussi une légère hausse : + 0,6 M€ par rapport à 2024, soit + 1,3 %, notamment grâce au succès de l'Open Payment qui totalise plus de 15 M€ de recettes (+ 50 % par rapport à 2024).

ABONNEMENTS	54 311 557 €	3,9 %
30 jours	15 758 543 €	0,7 %
7 jours	1 370 152 €	0,8 %
Annuel	6 722 574 €	0,0 %
Autres (frais dossiers, support, vente à distance)	698 689 €	- 4,3 %
Permanent	29 761 599 €	7,0 %
OCCASIONNELS	46 517 086 €	1,3 %
Sur ticket	24 027 261 €	- 11,8 %
Événementiel	155 583 €	2,2 %
Groupes et Tourisme	2 841 474 €	- 4,2 %
Solo	14 527 309 €	- 11,1 %
Voyages	6 502 895 €	- 16,5 %
Open Payment	15 180 200 €	50,0 %
Sur carte nominative	7 309 625 €	- 14,5 %
LIBRE CIRCULATION, GRATUITÉ & MESURES SOCIALES	3 309 174 €	- 21,8 %
TOTAL GÉNÉRAL	104 137 817 €	1,7 %



a. Abonnements Métropolitain et Intégral

Depuis leur lancement, les recettes réalisées sur les abonnements Métropolitain (voyages possibles sur tous les réseaux de transport public de la Métropole Mobilité) et Intégral (voyages sur tous les réseaux métropolitains y compris TER SNCF) sont en très forte augmentation. Ils représentent aujourd’hui 23 % du CA lié aux abonnements et 11 % du CA total.

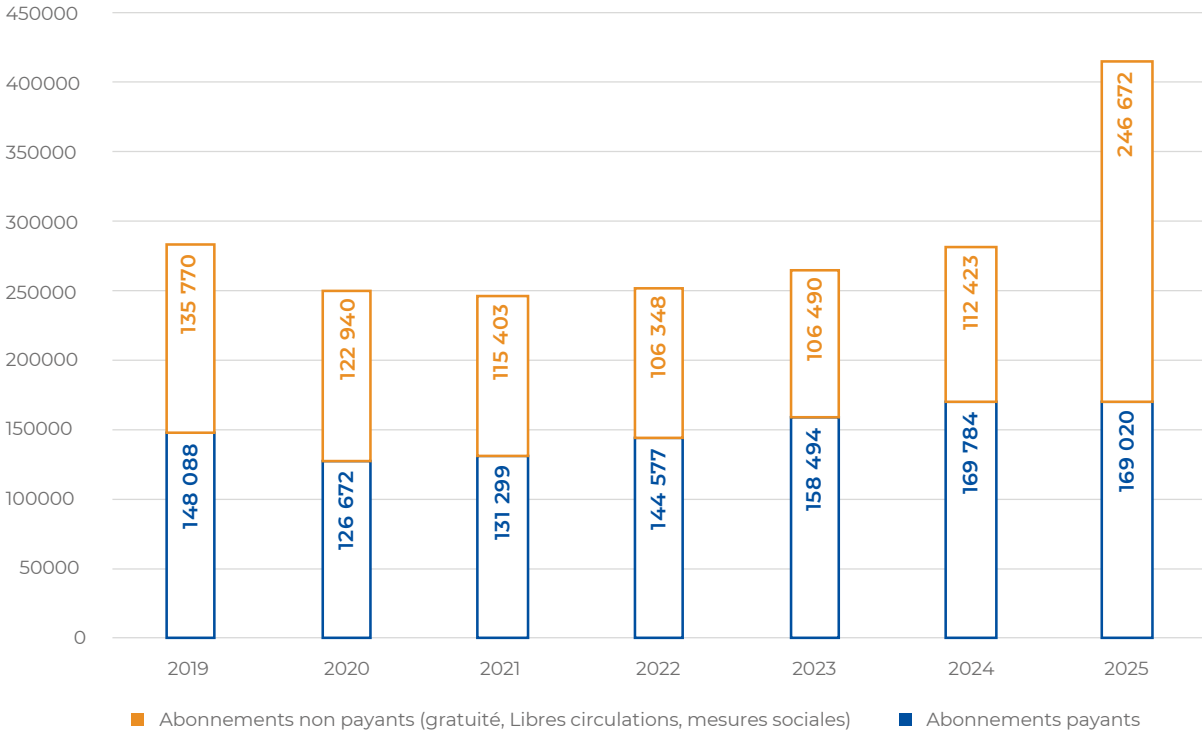


5.2.2. ANALYSE DES ABONNEMENTS, LIBRE CIRCULATION ET GRATUITÉ

Sur le territoire de la Métropole, environ 420 000 personnes disposent, à la fin de l'année 2025, d'un abonnement RTM.

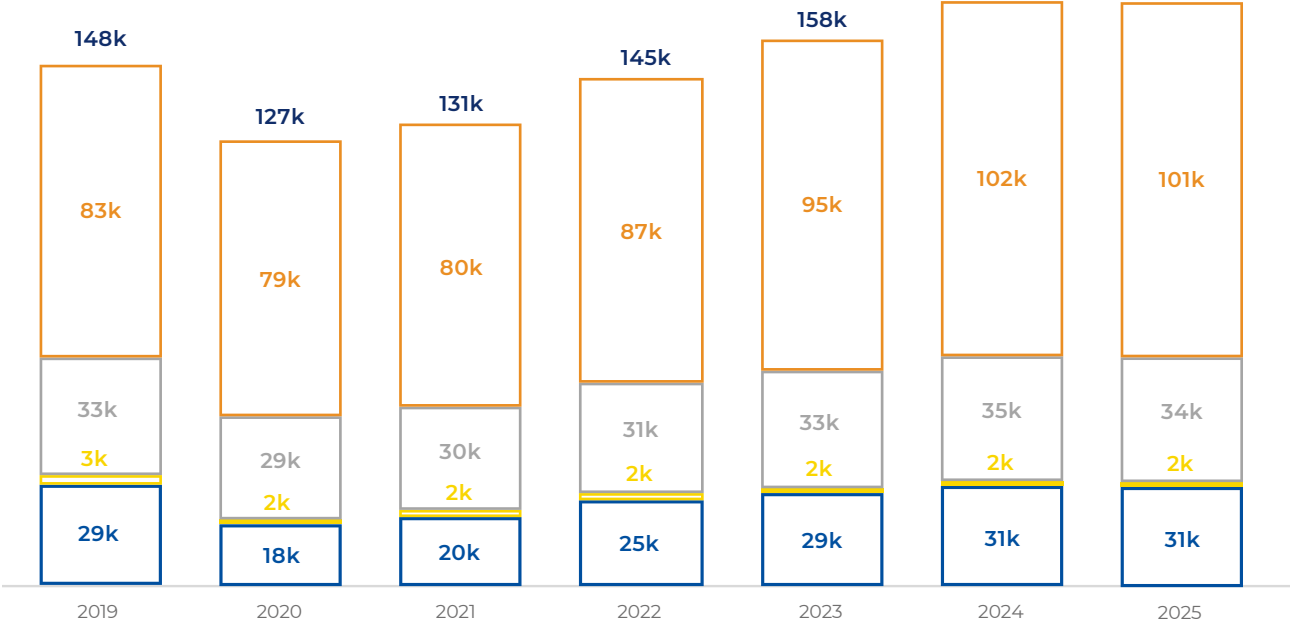
- **Près de 170 000 abonnés payants** (équivalents mensuels RTM Urbain, Métropolitain et In-tégral) : stables par rapport à 2024 malgré la fermeture de 5 000 abonnements senior qui ont basculé sur la gratuité, les souscriptions des autres abonnements ayant continué à augmenter.

- **57 000 libre circulations** (mesures sociales & libre circulation), soit - 53 % par rapport à 2024, en lien avec :
 - le lancement de la gratuité : une partie des mesures sociales ont basculé sur le produit gratuité ;
 - le durcissement des conditions d'obtention du RSA, soit - 4 000 libre circulation RSA (- 50 %).
- **193 000 gratuits pour les 65 ans et plus et les moins de 11 ans.**



a. Abonnements payants

Nombre d'abonnements payants (en équivalent mensuel) à fin décembre



	2024	2025	Variations
30 JOURS	31 406	31 496	0 %
30J Intégral	2 575	2 726	6 %
30J Pour Tous	16 359	15 925	- 3 %
30J Solidarité	5 924	6 275	6 %
30J Jeunes	1 906	1 560	- 18 %
Pass 30J Étudiant Métropolitain	532	540	2 %
Pass 30J Métropolitain	3 074	3 260	6 %
Pass 30J Senior Métropolitain	68	62	- 9 %
Pass 30J Solidaire Métropolitain	968	1 148	19 %
7 JOURS	1 823	1 761	- 3 %
Pass 7J	1 823	1 761	- 3 %
ANNUEL	34 947	34 406	- 2 %
Pass Annuel Étudiant Métropolitain	1 150	1 076	- 6 %
Pass Annuel Famille Nombreuse	2 795	2 660	- 5 %
Pass Annuel Intégral	194	262	35 %
Pass Annuel Jeune Solidarité	5 662	5 224	- 8 %
Pass Annuel Jeunes	8 123	8 475	4 %
Pass Annuel Pour Tous	14 348	14 305	0 %
Pass Annuel Sénior	733	273	- 63 %
Pass Annuel Sénior Métropolitain	35	12	- 66 %
Pass Annuel Solidarité	380	449	18 %
Pass Annuel Métropolitain	378	412	9 %
Pass Annuel Solidaire Métropolitain	1 149	1 258	9 %
PERMANENT	101 608	101 357	0 %
Pass Permanent Étudiant Métropolitain	6 546	6 729	3 %
Pass Permanent Sénior Métropolitain	414	-	- 100 %
Pass Permanent Famille Nombreuse	10 854	10 996	1 %
Pass Permanent Intégral	3 961	4 488	13 %
Pass Permanent Jeune Solidarité	17 750	17 438	- 2 %
Pass Permanent Jeunes	20 533	20 965	2 %
Pass Permanent Pour Tous	32 188	34 525	7 %
Pass Permanent Sénior	4 096	-	- 100 %
Pass Permanent Solidarité	3 596	4 141	15 %
Pass Permanent Pour Tous Métropolitain	1 129	1 418	26 %
Pass Permanent Solidarité Métropolitain	541	654	21 %
TOTAL GÉNÉRAL	169 784	169 020	0 %

À noter, une montée en puissance des abonnements Métropolitain et Intégral, qui représentent désormais plus de 22 000 abonnés, dont 8 000 étudiants métropolitains.

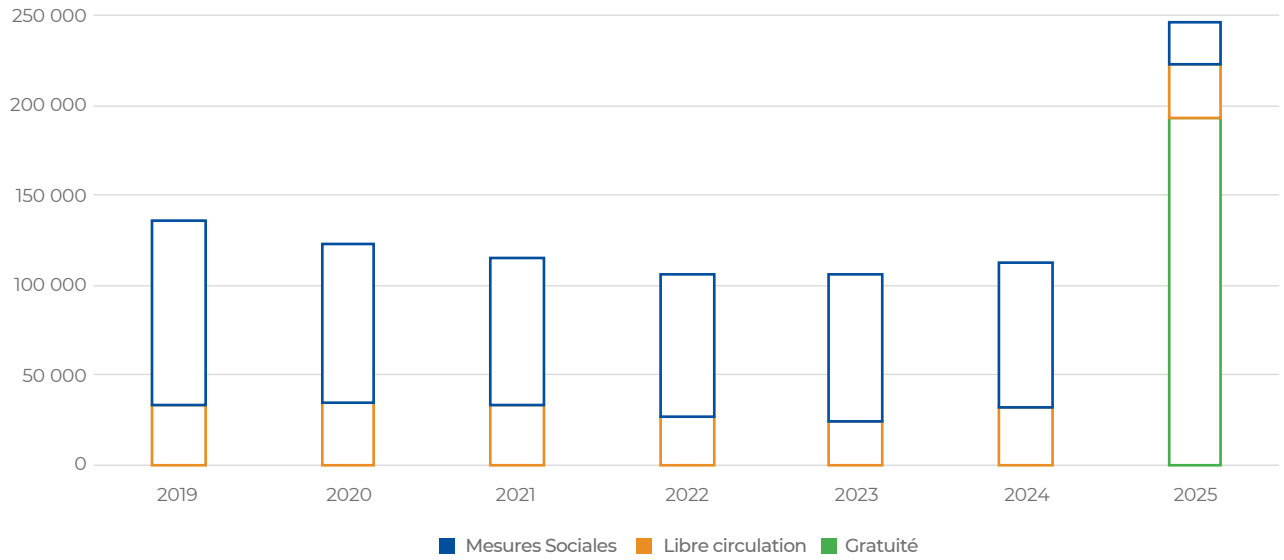
Par ailleurs, la politique de fidélisation sur l'abonnement « Pass Permanent » continue de porter ses fruits : plus de 100 000 abonnés sur ce produit, soit près de deux tiers des abonnés payants.

b. Libre circulation et gratuité

À fin décembre 2025 :

- plus de 50 000 clients bénéficiaient d'une libre circulation (24 000 Mesures Sociales – MS, et 30 000 Libre Circulation – LC) permettant de circuler sur le réseau marseillais ;

- près de 200 000 clients (à l'échelle de la Métropole) bénéficiaient d'une gratuité, mesure lancée au 1^{er} septembre 2025 (85 % de gratuité pour les 65 ans et plus, et 15 % pour les moins de 11 ans) :
 - plus de la moitié des clients en ont bénéficié automatiquement car ils avaient déjà justifié leur âge et/ou domicile ; les autres ont fait la démarche auprès du module digital du site Internet rtm.fr ou se sont rendus en boutique point d'accueil ;
 - en l'espace de 4 mois, plus de 11 M de validations ont été réalisées avec les produits gratuité sur la Métropole, dont 85 % sur Marseille.



	2024	2025
GRATUITÉ		192 506
Gratuité + 65 ans		165 280
Gratuité - 11 ans		27 226
LIBRE CIRCULATION	31 898	30 222
Forces de l'ordre / Pompiers	3 383	3 597
Personnel administrations	27 387	25 636
Sous-traitants	1 128	989
MESURES SOCIALES	80 525	23 944
Demandeurs d'emploi	10 798	9 288
Invalidité	11	
Personnes âgées (+ 65 sans IR)	58 934	10 277
RSA	7 967	4 152
Anciens combattants / mutilés	2 815	227
TOTAL GÉNÉRAL	112 423	246 672

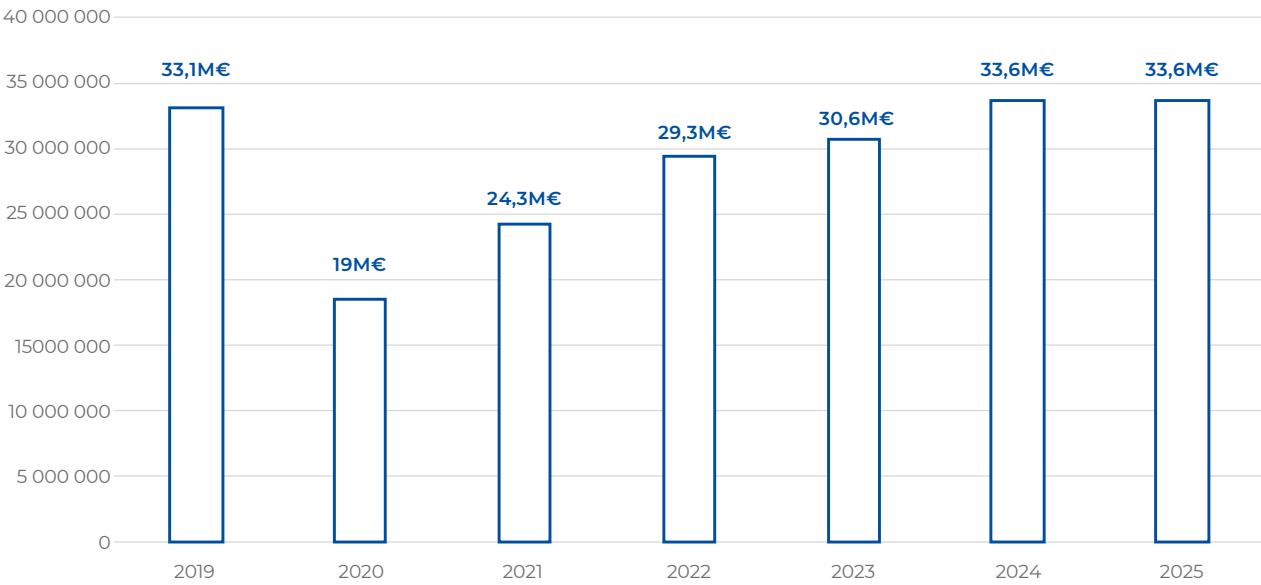
5.2.3. ANALYSE DES DÉPLACEMENTS OCCASIONNELS VENDUS

Le nombre de déplacements occasionnels vendus en 2025 est stable par rapport à 2024 avec 33,6 M, avec un CA en hausse de 0,6M€ traduisant ainsi un prix au voyage qui augmente légèrement en lien avec l'Open Payment.

- un ralentissement du nombre de déplacements occasionnels vendus, en lien avec l'arrivée de la gratuité en septembre 2025 (transfert de consommation de PMT, solo, carnet voyages, etc. vers le Pass Gratuité).

À noter :

- une année 2024 atypique sur l'occasionnel grâce au contexte Jeux Olympiques durant l'été ;

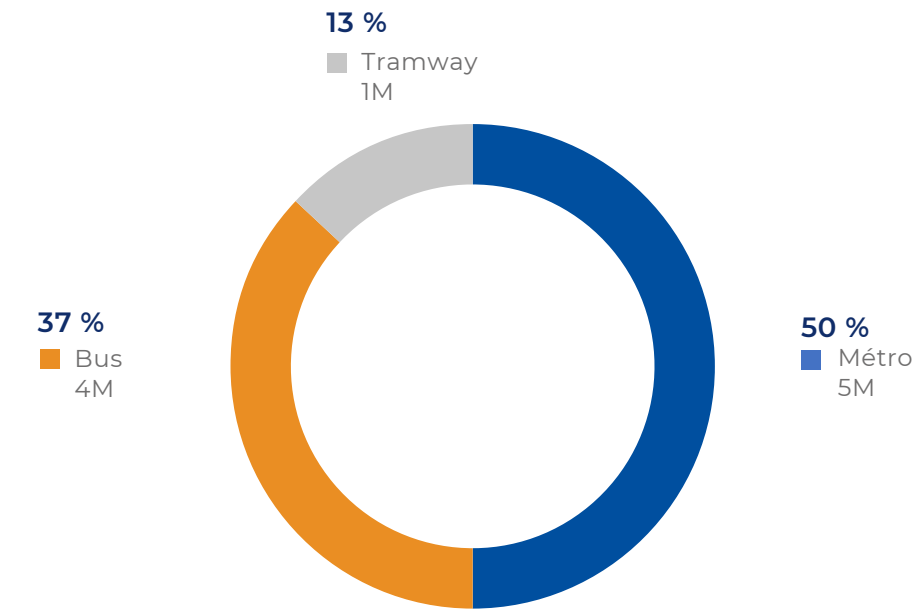


Type de produit	2024	2025	Variation
Événementiel	111 023	130 853	18 %
Groupes et Tourisme	2 966 604	2 902 868	- 2 %
Open Payment	6 546 946	9 855 980	51 %
PMT	8 182 493	6 995 312	- 15 %
Solo	10 039 447	8 931 699	- 11 %
Voyages	5 749 255	4 772 937	- 17 %
TOTAL GÉNÉRAL	33 595 767	33 589 649	0 %

Zoom sur l'Open Payment

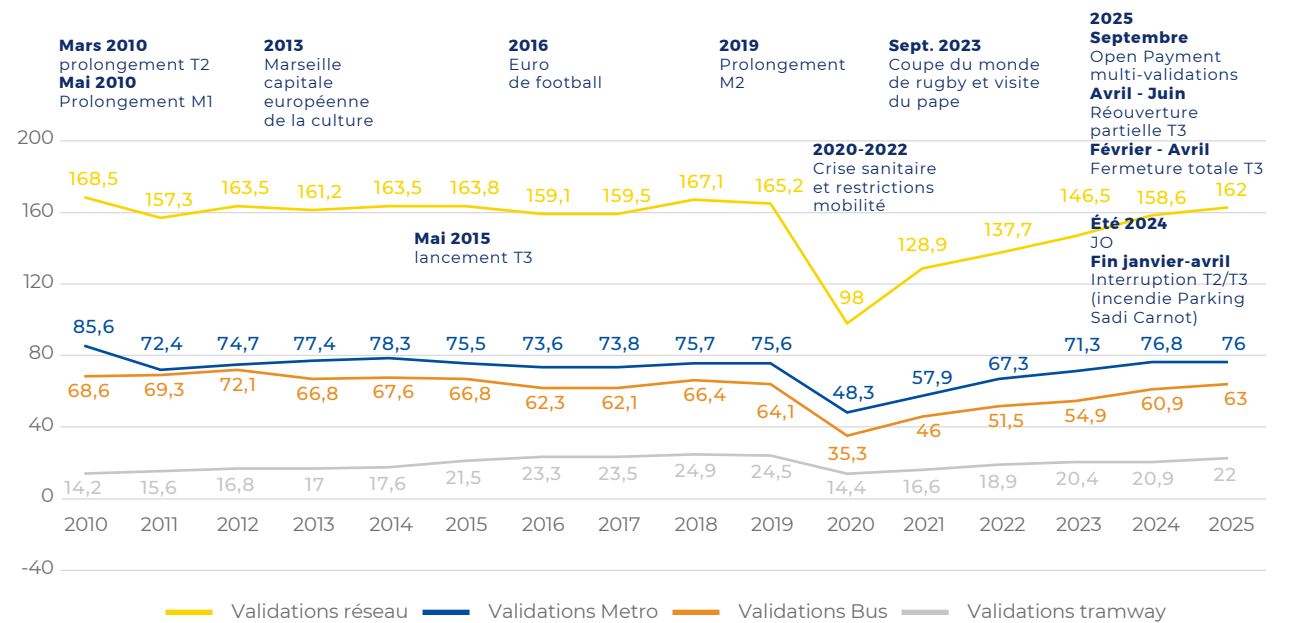
L'Open Payment poursuit sa progression en 2025 avec près de 10 M de primo-validations, et plus de 15 M€ de chiffre d'affaires HT, soit 15 % du CA global (en 2024, il représentait 10 % du CA global).

Le mode où il rencontre le plus gros taux de pénétration est le bus, qui représente actuellement plus de 40 % des primo-validations en Open Payment (y compris PMT), suivi par le mode tramway avec 38 % des primo-validations, et enfin le mode métro avec 33 %. Il a également permis de diminuer les ventes à bord de tickets solo secours de 25 % en deux ans, favorisant ainsi la vitesse commerciale et fluidifiant les échanges voyageurs.



5.2.4. ANALYSE DES DÉPLACEMENTS PAR TYPOLOGIE

a. Analyse des déplacements par mode



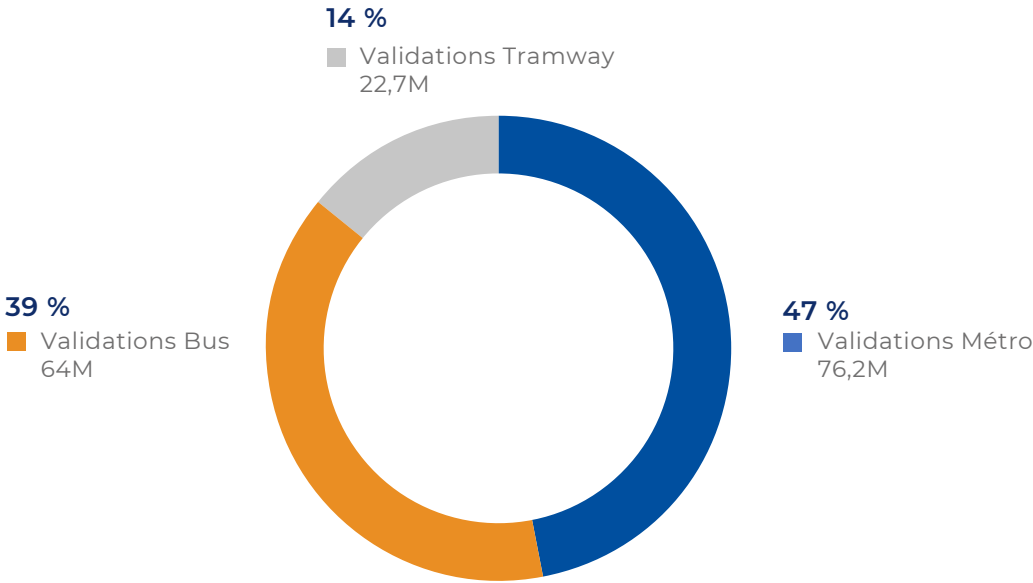
Bilan des Validations par Mode	2025		2024		2019		Écart 2025 vs 2019		Écart 2025 vs 2024	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume (en millions)	En %	En volume (en millions)	En %
BUS	64,0	39,3 %	60,9	38 %	64,2	38,8 %	-0,2	-03 %	3,1	5,0 %
MÉTRO	76,2	46,8 %	76,8	49 %	76,6	46,3 %	-0,3	-0,4 %	-0,6	-0,8 %
TRAMWAY	22,7	13,9 %	20,9	13 %	24,5	14,8 %	-1,8	-7,3 %	1,9	9,0 %
TOTAL RÉSEAU	163,0		158,6		165,3		-2,4	-1,4 %	4,4	2,7 %

Une fréquentation du réseau de 163 M de validations cumulées 2025.

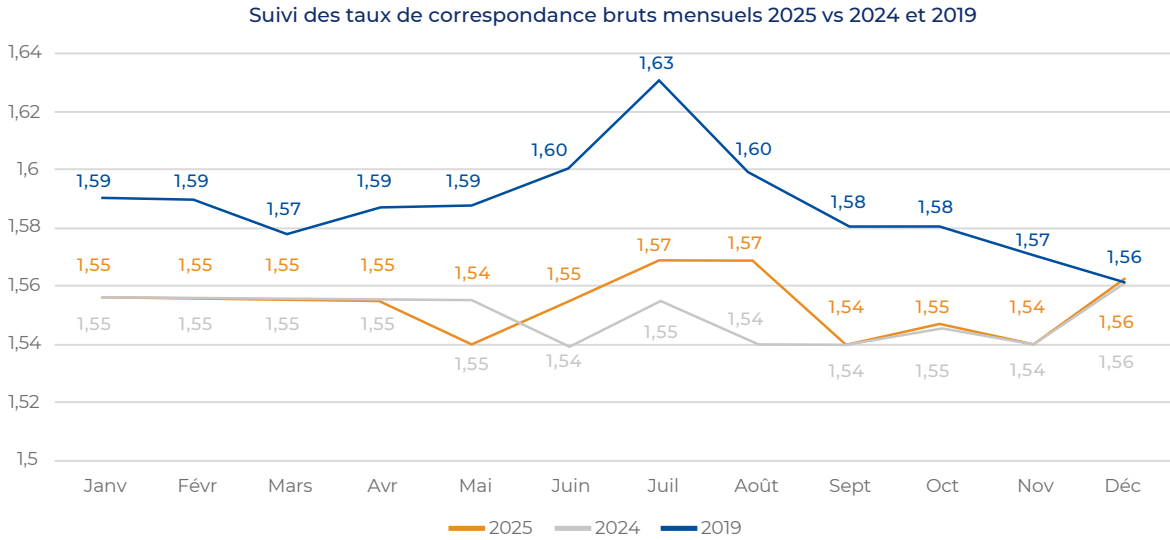
- Ce résultat est en progression de 3 % (+ 4,4 M par rapport à 2024) malgré un impact calendaire défavorable à 2025 (2024 bissextile / jours fériés et ponts de mai) et le pic touristique lié aux JO de 2024 – la tendance corrigée de ces impacts serait de + 5 %.
- Des hausses de 5 % sur le bus et de 9 % sur le tramway en lien avec l'impact de l'incendie du parking de la rue de la République pénalisant les lignes T2 et T3 sur le 1^{er} trimestre 2024. Le mode métro reste stable par rapport au niveau de 2024 avec - 0,5 % de validations, malgré l'effet touristique des Jeux Olympiques pendant la période estivale de 2024.

La fréquentation se situe à un niveau proche de celui de 2019, avec une baisse de 1 % des validations, principalement liée aux travaux sur le réseau (essais Neomma, fermeture puis exploitation partielle de la ligne T3, etc.). Toutefois, l'analyse des validations corrigées des effets des grèves et du calendrier fait apparaître une évolution positive de + 0,4 %, portant ainsi la fréquentation à un niveau quasiment équivalent à celui observé avant la crise sanitaire.

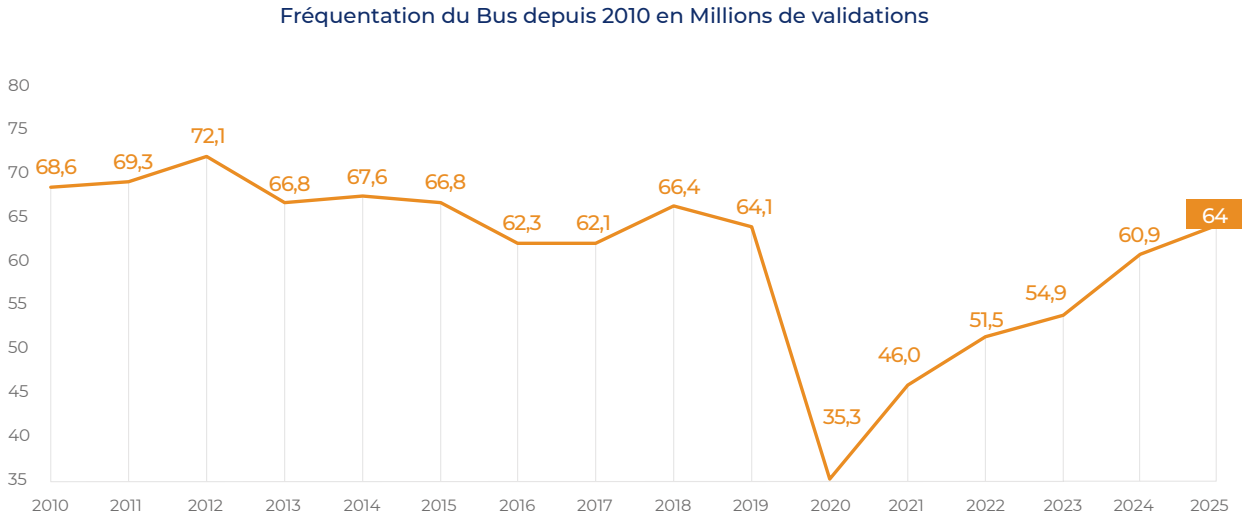
La structure des validations 2025 par mode reste relativement stable pour le métro et le bus (respectivement 47 % et 38 %) et recule d'un point sur le tramway (14 %) par rapport à 2019, notamment compte tenu du contexte des lourds travaux du prolongement de la ligne T3 Nord/Sud



Le taux de correspondance de 2025 (1,552) reste stable par rapport à 2024.



Bus

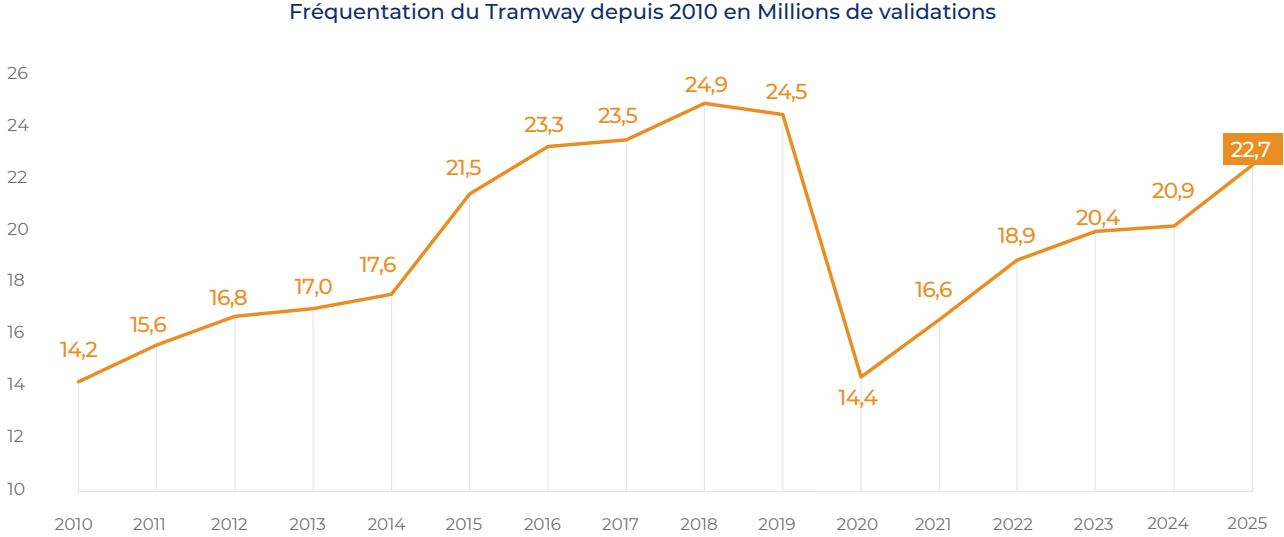


Les validations du bus augmentent de 3 millions en l'espace d'une année (+ 5 % sur 2025 vs 2024) malgré des difficultés d'exploitation rencontrées sur une partie de l'année (impact du manque de matériel en lien avec des retards de livraison des nouveaux bus électriques).

Les évolutions de l'offre de bus sur le bassin Marseillais affichent des résultats encourageants. Le nouveau réseau Allauch / Plan-de-Cuques

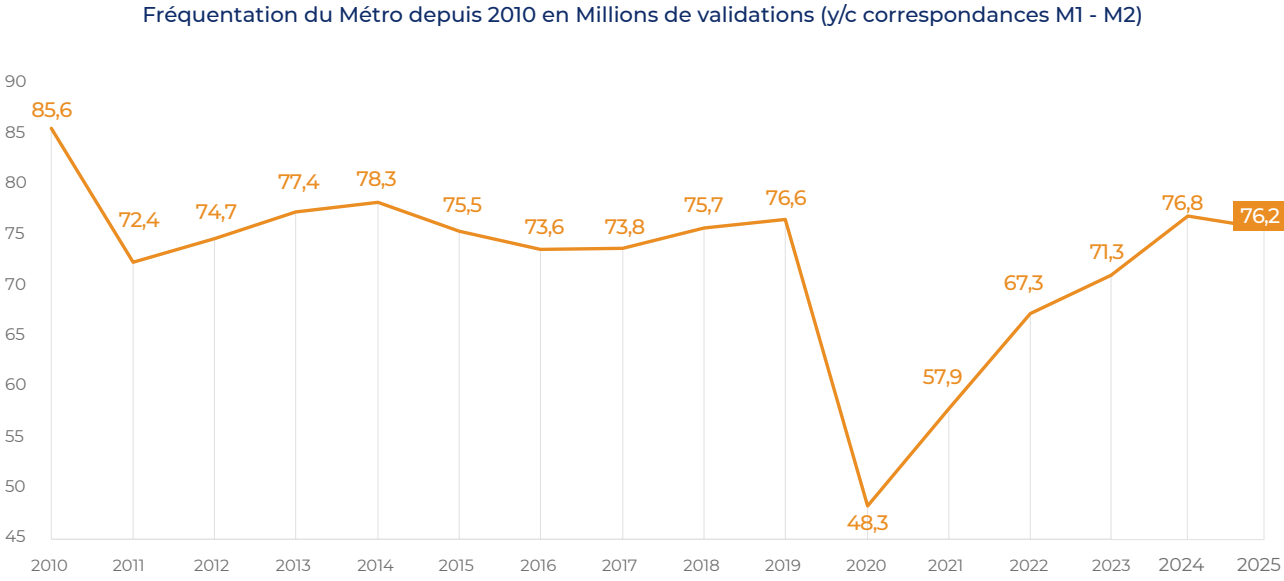
enregistre, après quelques mois de mise en service, plus de 1 400 voyages par jour en semaine, soit une hausse de 15 %. Par ailleurs, la refonte du réseau de bus à Marseille montre des performances significatives : les lignes nouvellement créées totalisent 9 500 voyages quotidiens en semaine pour la ligne B4 et 1 300 pour la ligne B5, tandis que les lignes modifiées génèrent un gain global de 2 000 voyages par jour en semaine.

Tramway



Malgré un 1^{er} semestre 2025 fortement impacté par les travaux relatifs au prolongement Nord/Sud de la ligne T3, **les validations enregistrées sur l'ensemble du mode progressent de 9 %** (+ 1,9 M en 2025 par rapport à 2024, en lien notamment avec les fortes perturbations subies par les lignes T2 et T3 au 1^{er} semestre 2024 à la suite de l'incendie du parking Sadi Carnot impactant la circulation de la rue de la République).

Métro

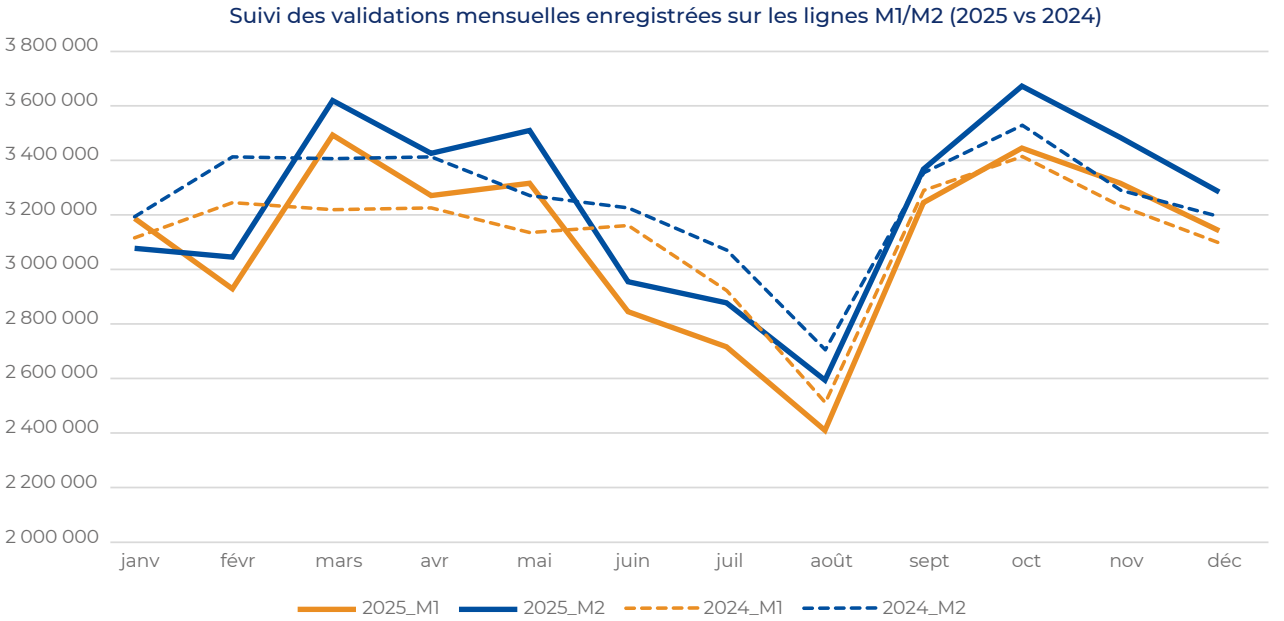


La fréquentation du métro reste relativement stable par rapport à 2024, malgré :

- un impact calendaire défavorable en 2025 (2024 bissextile / jours fériés et ponts de mai) ;
- le moindre attrait touristique par rapport à une année 2024 qui a fortement bénéficié de l'accueil des Jeux Olympiques entre mai et août (arrivée de la Flamme sur le Vieux-Port et parcours dans la ville + 10 épreuves de football au stade Orange Vélodrome et 10 autres épreuves de voile à la Marina du Roucas Blanc) ;
- les travaux Neomma.

La tendance du mode métro corrigée de ces impacts serait de + 2 %.

Zoom sur l'évolution des validations mensuelles sur les lignes M1/M2 (2025 vs 2024)



	TRIM 1	TRIM 2	TRIM 3	TRIM 4
Ligne M1	- 0,3 %	- 0,9 %	- 4,0 %	1,6 %
Ligne M2	- 2,7 %	- 0,2 %	- 3,2 %	4,3 %

L'année 2025 a été pénalisée par de lourds travaux au niveau du métro en vue d'améliorer prochainement l'offre, l'accueil et l'accessibilité aux stations :

- la poursuite des travaux d'automatisation du métro avec la **fermeture en soirée du lundi au jeudi** (bus gratuits de substitution) ;
- la poursuite du programme Renov'Stations avec des travaux menés sur les stations Noailles, Timone, Estrangin, Jules Guesde et Malpassé (à venir Castellane et Désirée Clary sur 2026) ;
- la poursuite des travaux d'installation d'**ascenseurs** aux stations Timone et Jules Guesde (travaux venant à la suite des aménagements des stations Saint-Charles, Vieux-Port et Rond-Point du Prado).

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

Un dispositif exceptionnel pour accompagner les travaux Neomma

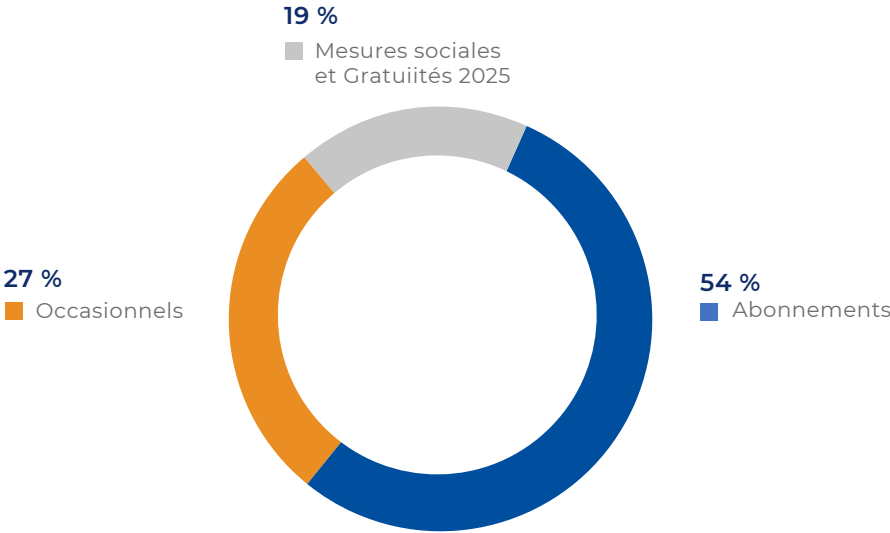
Dans le cadre du projet Neomma, les stations de métro entre Gèze et Désirée Clary ont été fermées du 20 au 24 janvier puis du 27 au 31 janvier 2025 pour mener de jour des modifications de signalisation nécessaires en vue de l'automatisation du métro. Ces travaux de jour ont permis un gain de temps considérable : 10 jours au lieu de 4 mois !

Pour limiter l'impact sur les 60 000 voyageurs quotidiens, la RTM a déployé un dispositif humain et matériel exceptionnel. Un service de **bus relais BM2** a été mis en place entre les stations Gèze et Joliette, avec une fréquence de passage de 3 à 5 minutes. 23 bus articulés ont été mis à disposition, et des aménagements temporaires, tels que la création de voies de bus et l'adaptation du quai au terminus Joliette, ont été nécessaires. Au total, 129 agents étaient mobilisés pour accompagner la clientèle et répondre aux enjeux

posés par un tel dispositif. Une communication multicanale a également permis de diffuser les informations nécessaires aux voyageurs via affichages, annonces sonores, newsletters...

L'impact de la fermeture partielle de 4 stations de la ligne M2 (Gèze / Bougainville / National / Désirée Clary) est évalué à une perte d'environ 300 000 validations.

b. Analyse des déplacements par famille de produits



Bilan des Validations par famille de produits	2025		2024		2019		Ecart 2025 vs 2019		Ecart 2025 vs 2024	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume (en millions)	En %	En volume	En %
ABONNEMENTS	87,4	53,6 %	86,3	54,4 %	86,7	52,4 %	-0,5	-0,5 %	7,2	9,1 %
OCCASIONNELS	44,4	27,2 %	44,2	27,9 %	45,4	27,5 %	-1,2	-2,7 %	3,9	9,6 %
MESURES SOCIALES & GRATUITÉS 2025	31,2	19,2 %	28,1	17,7 %	33,2	20,1 %	-5,1	-18,2 %	1,7	6,4 %
Total	163,0		158,6		165,4		-6,8		12,8	

L'augmentation de 4,4 M de validations (+ 3 %) entre 2024 et 2025 est liée à plusieurs facteurs.

- + 11 % sur les « mesures sociales et gratuités 2025 », avec un effet gratuité des moins de 11 ans et des 65 ans et plus ;
- + 1,3 % sur les abonnements dus à la politique de fidélisation des clients, qui a porté ses fruits, les abonnements représentant plus d'une validation sur deux ;
- + 0,3 % sur les titres occasionnels qui se maintiennent malgré le contexte (travaux, gratuité, période estivale moins attractive...), notamment grâce à un effet Open Payment.

Depuis septembre 2025, la gratuité pour les seniors de 65 ans et plus et les enfants de moins de 11 ans résidant sur la Métropole Aix-Marseille-Provence a été mise en place sur tous les réseaux métropolitains : bus, car, tramway, métro, parking-relais, bus à la demande, navettes maritimes (Estaque, Pointe-Rouge, Les Goudes), ferry-boat, lignes aéroport A1 et A2. Ce dispositif de gratuité représente 9 M de validations sur quasiment 3 mois et demi. Au 31 décembre 2025, 193 000 clients métropolitains avaient leur droit à gratuité chargé sur leur carte, ce qui correspond à plus de 11 M de validations (dont 85 % à Marseille) au total.

Les autres « mesures sociales » enregistrent quant à elles 6,3 M de validations (recul de 22 % en lien avec des politiques sociales plus restrictives, notamment sur le RSA).

Le succès de l'Open Payment se poursuit en 2025 avec 12,5 M de validations sur l'année (contre 8,3 M en 2024 avec une mise en place en cours d'année), le « Porte-Monnaie Transport »

reculant de -1,8 M et les « Solo » de -1,6 M (effet cumulé Open Payment et Gratuité). Un nouveau service de multi-validation Open Payment permettant de faire voyager jusqu'à 5 personnes avec une carte bancaire (ou objet connecté) a été mis en place à l'été 2025 et renforce encore l'attractivité de ce service.



5.3. FRÉQUENTATION – RÉSEAU URBAIN (BASSIN AIXOIS)

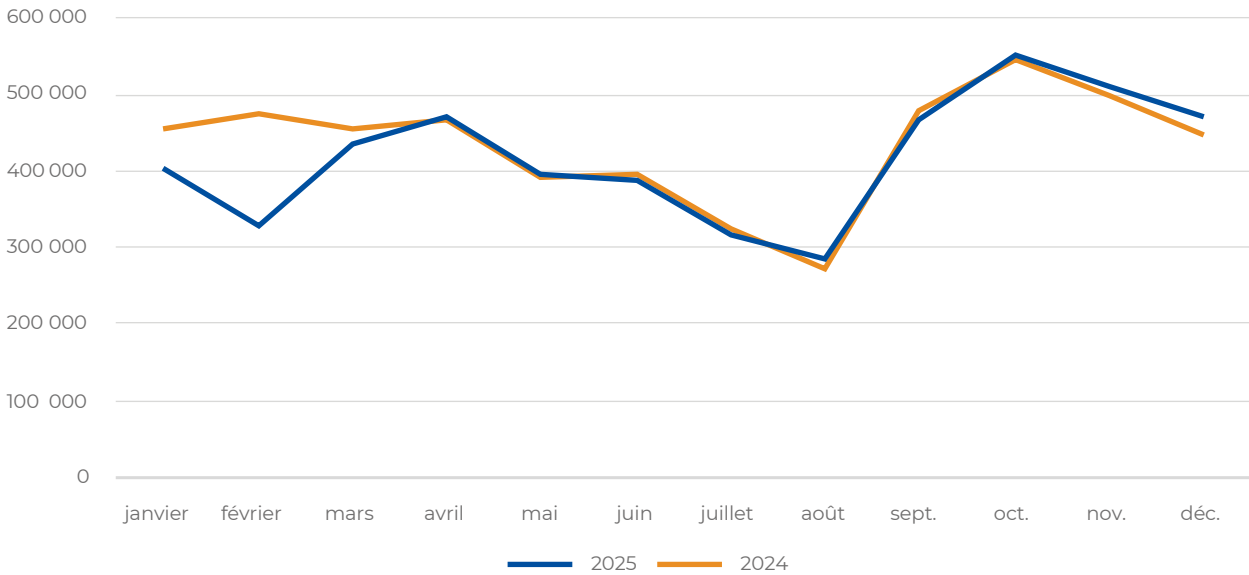
5.3.1. FRÉQUENTATION DU BHNS AIXPRESS

L'établissement Interurbain exploite pour le compte de la Métropole la première ligne BHNS 100 % électrique sur l'agglomération aixoise, l'Aixpress. **Cette ligne phare du réseau compte en moyenne 20 000 validations par jour.** Le taux d'évolution de la fréquentation totale du BHNS l'Aixpress en 2025 est de - 3,7 % avec 5 021 361 voyageurs (contre 5 206 937 voyageurs en 2024).

La baisse constatée est due en partie aux données de fréquentation rendues incomplètes à cause des cellules compteuses inopérantes

depuis le mois de mars 2025, mais également aux courses non-assurées (2 568 courses non-assurées) causées par la défaillance du parc de véhicules affecté à cette ligne.

La fréquentation demeure toutefois très élevée aux heures de pointe. **La commande de cinq autobus articulés de 18 m, dont le premier a été livré à la fin de l'année 2025 et offrant une capacité de 135 voyageurs, permettra de fiabiliser la ligne et de limiter les situations de surcharge.**



5.4. FRÉQUENTATION – RÉSEAU INTERURBAIN

5.4.1. FRÉQUENTATION DES LIGNES INTERURBAINES

L'établissement Interurbain exploite 16 lignes interurbaines régulières Lecar pour le compte de la Métropole.

La fréquentation 2025 de ces lignes (hors 3 lignes régionales ZOU ! exploitées pour le compte de la Région Sud et Terre de Provence) a connu **une hausse de 1 % par rapport à 2024.**

- **Total des voyageurs en 2025 : 8 431 375.**
- Total des voyageurs en 2024 : 8 348 380.

Les 16 lignes interurbaines Lecar exploitées par l'établissement Interurbain et leur fréquentation :

Lignes LeCar	Fréquentation	Évolution %
L038 Martigues – Aéroport	220 681	- 4,7 %
LA2 (ex L40) Aix centre – TGV – aéroport	599 971	2,1 %
L048 Aix Est Malacrida – Marseille Saint-Charles	188 157	297,0 %
L049 Aix Ouest Saint-Mitre – Marseille Euromed Arenc	171 979	19,5 %
L050 Aix -Marseille Saint-Charles par autoroute	3 286 062	- 0,6 %
L051 Aix – Marseille Saint-Charles par RN8	1 085 000	3,8 %
L053 Marseille – Pôle d'activités Aix-en-Provence Arbois	418 300	- 5,8 %
L055 Martigues – Cignac	102 422	1,7 %
L068 Cassis – Aubagne	151 085	- 0,9 %
L069 La Ciotat – Aubagne	251 857	0,1 %
L072 Aubagne – Aix-en-Provence	274 139	4,4 %
L078 Cassis – Marseille Castellane	214 795	- 5,6 %
L079 La Ciotat – Marseille	217 916	6,7 %
L100 Aubagne - Marseille	438 625	- 6,5 %
L102 ZI Les Paluds – Marseille	158 724	4,5 %
L240 Aubagne – Marseille La Fourragère par RN8	651 662	- 9,7 %
TOTAL	8 431 375	1,0 %

a. Dépôt d'Aix-en-Provence

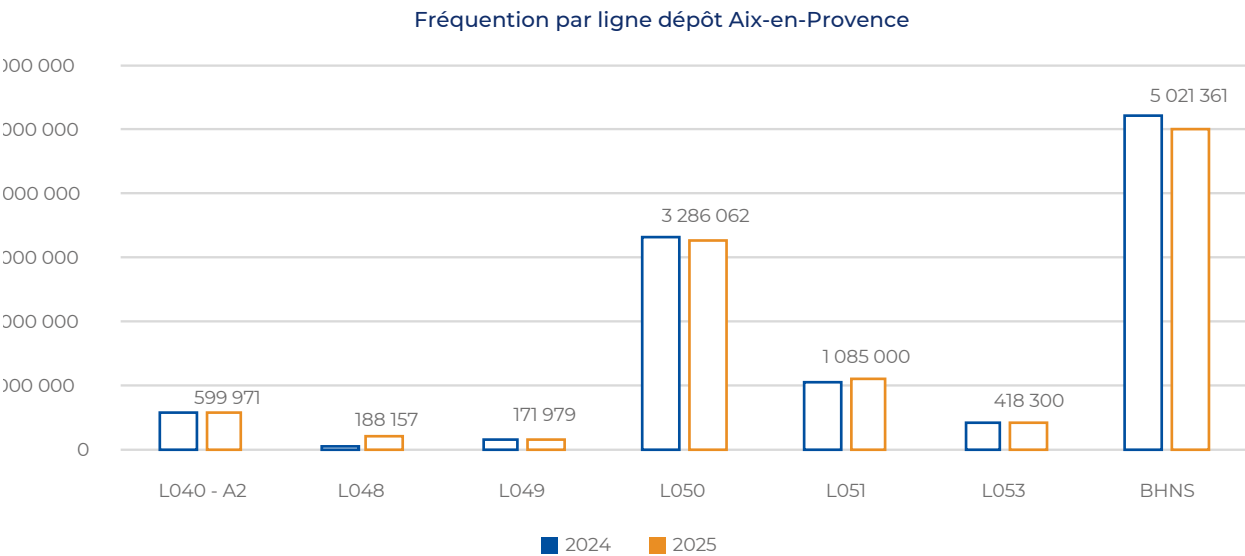
En 2025, les lignes interurbaines exploitées depuis le dépôt d'Aix-en-Provence enregistrent un gain de 174 075 voyageurs, soit une fréquentation en hausse de 3,12 %.

La ligne L48 Marseille Saint-Charles – Aix Krypton – Malacrida, créée en 2024, a séduit dès sa première année pleine en 2025 avec 188 157

voyageurs. Étudiants et salariés apprécient la fréquence et la complémentarité de l'offre en bout de ligne (BHNS et P+R sur Aix-en-Provence, Pôle multimodal de Marseille Saint-Charles).

Au total, les lignes Lecar desservant Aix centre-ville vers Marseille (L48, L49, L50) ont transporté en 2025, 3 646 198 voyageurs, contre 3 498 369 en 2024, soit une augmentation de 4,2 %. Ces chiffres traduisent un vrai report de la voiture vers Lecar.

Après une année de forte progression en 2024 (+ 10,2 %), la ligne L53 Marseille – Pôle d’activités Les Milles Arbois voit sa fréquentation baisser (- 5,8 %). Cette baisse est en partie due aux courses non assurées (481 en 2025). **L’utilisation depuis septembre 2025 de cars à double étage permet de fiabiliser la ligne et assure un emport jusqu’à 90 passagers.**



b. Dépôt d’Aubagne

Après une baisse de 3,3 % en 2024, le dépôt d’Aubagne enregistre à nouveau une baisse globale de 3,4 % de sa fréquentation en 2025, avec 2 358 803 voyageurs, contre 2 440 372 en 2024. Cette diminution traduit un recul de certaines lignes structurantes du réseau, bien que d’autres connaissent une dynamique positive.

La ligne 79 (La Ciotat – Marseille) enregistre une augmentation de 6,7 %. Cette progression témoigne d’un attrait croissant des voyageurs, salariés en année pleine et estivants.

La ligne 72, Aubagne – Aix-en-Provence via P+R Krypton, qui dessert désormais le centre-ville en passant par les facultés, a renforcé son attractivité

Après une augmentation de 11,7 % de fréquentation en 2024, la ligne 51 (Aix – Marseille par la RN8) continue sa progression avec + 3,8 % en 2025. L’utilisation de véhicules Low Entry à plancher bas et à plus forte capacité a assuré une fiabilité et une meilleure attractivité de la ligne.

Enfin, la ligne A2, Aix-TGV – Aéroport (anciennement L40), continue sa progression, portée par l’attractivité de l’aéroport (11,3 millions de passagers en 2025) et de la gare TGV, avec près de 600 000 voyageurs supplémentaires en 2025, soit + 2,1 %. La mise en place d’un Distributeur Automatique de Titres (DAT) en gare TGV a permis de fluidifier l’attente et la régularité de la ligne.

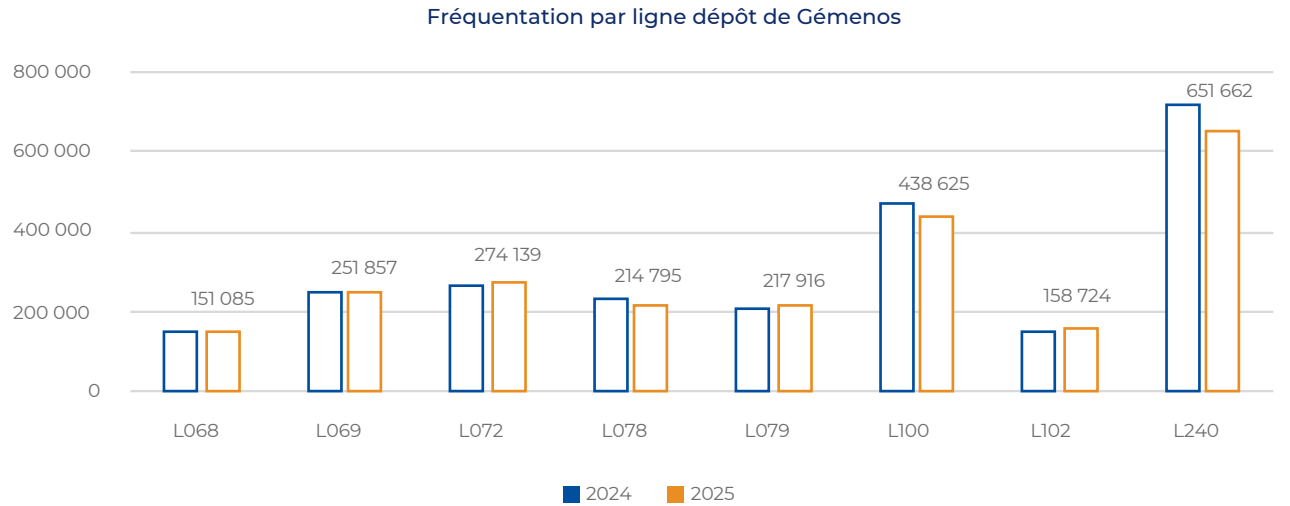
en 2025, avec une fréquentation de 274 139 voyageurs au total, soit une augmentation de 4,4 % par rapport à 2024.

À l’inverse, la ligne 100 (Aubagne – Marseille par autoroute) continue de subir une baisse de sa fréquentation (- 9,2 % en 2024 et - 6,5 % en 2025), principalement due à un report de clientèle vers le TER et à des temps de parcours allongés sur l’axe autoroutier A50, dont la saturation impacte négativement la vitesse commerciale.

La ligne 102, desservant la zone des Paluds, retrouve en 2025 une croissance de + 4,5 % avec 158 724 voyageurs. Avec la fin des travaux au sein de la zone (pour le BHNS), la ligne retrouve enfin un tracé fiabilisé lui permettant de redevenir attractive.

Enfin, la fréquentation de la ligne 240 (Aubagne – Marseille par la RN8) est en net recul (- 9,7 %). Cette baisse est en partie causée par la modification de son terminus à la piscine Alain Bernard (en 2024), générant une rupture de charge, mais également par les courses non assurées en 2025 (au nombre de 1 311 pour cause de défaillances matérielles).

Globalement, les lignes du dépôt d’Aubagne, et plus précisément celles empruntant l’A50 connaissent depuis quelques années une baisse importante de fréquentation causée par la saturation du trafic sur cet axe, la concurrence du TER, et en 2025 par des courses non assurées. La réflexion de la Métropole sur l’ajout de couloirs bus sur l’A50 devrait permettre de renouer avec l’attractivité de ces lignes.



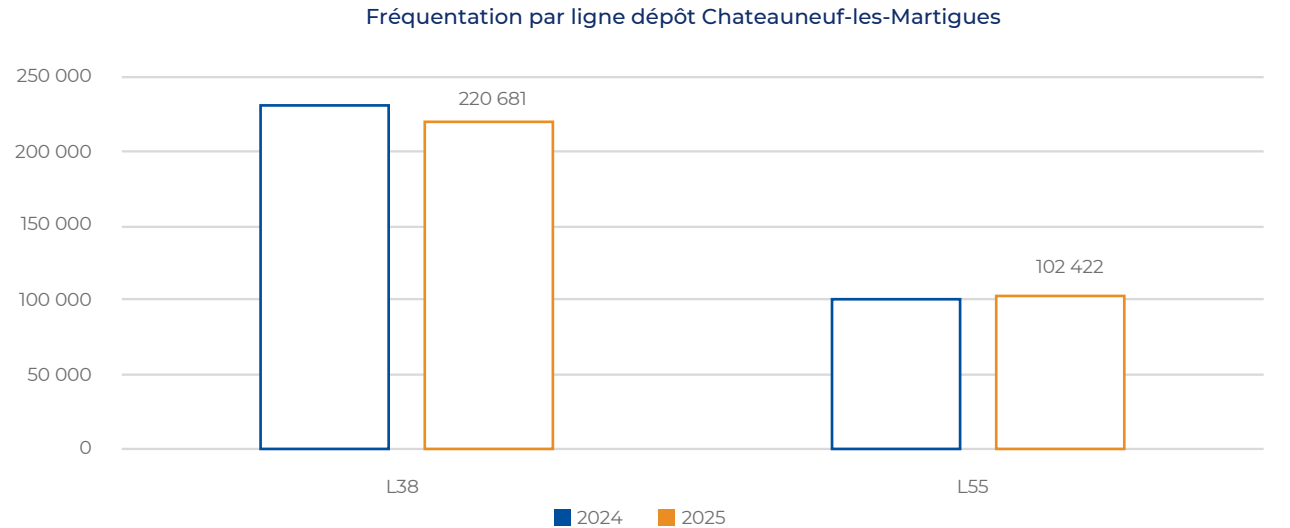
c. Dépôt de Châteauneuf-les-Martigues

En 2025, la fréquentation des lignes du dépôt de Châteauneuf-les-Martigues affiche une légère baisse de 2,8 % par rapport à l’année précédente. Le nombre total de passagers s’élève à 323 103 en 2025, contre 332 254 en 2024.

La ligne 38 Martigues – Aéroport connaît une légère baisse de fréquentation en 2025 (- 4,7 %).

Une liaison directe (en réflexion) entre Martigues et Airbus-Aéroport permettrait de raccourcir le temps de trajet et d’attirer plus de clients.

Après une baisse significative en 2024, principalement due à l’interruption des dessertes de Marnagnan et Gignac pendant plusieurs semaines durant les vacances d’été (il en a été de même en 2025), la fréquentation de la ligne 55 progresse de 1,7 % en 2025.





d. Dépôt de Châteaurenard (hors Métropole)

L'établissement Interurbain a exploité 3 lignes pour le réseau régional ZOU ! jusqu'en août 2025 et le transfert de ses activités. Par conséquent, la fréquentation donnée ne porte que sur 8 mois, de janvier à août 2025.

- L54 : Cavaillon – Arles : 16 182 voyageurs en 2025 (24 563 en 2024).

5.4.2. FRÉQUENTATION DES LIGNES DE TRANSPORT SCOLAIRE

L'offre de transport scolaire sur le territoire métropolitain repose sur 24 lignes dédiées, exploitées par l'établissement Interurbain dont 15 lignes scolaires interurbaines hors Marseille et 9 lignes scolaires desservant les établissements de Marseille. Par ailleurs, 14 lignes scolaires exploitées pour le compte de la Région Sud et de Terre de Provence ont été maintenues jusqu'en juillet 2025.

En 2025, 360 857 km ont été parcourus au total par l'établissement Interurbain pour des circuits scolaires.

- L56 : Avignon – Tarascon : 8 397 voyageurs en 2025 (13 605 en 2024).
 - L58 : Orgon – Avignon : 17 852 voyageurs en 2025 (35 691 en 2024).
- En 2025, la fréquentation cumulée des 3 lignes est de 42 431 voyageurs, contre 73 859 voyageurs en 2024.

a. Circuits scolaires sur le territoire métropolitain

Parmi les 24 lignes scolaires métropolitaines, 15 sont interurbaines hors Marseille. En 2025, les autocars scolaires affectés à ces lignes ont parcouru 279 460 km et transportées 330 648 élèves, soit 2 361 élèves par jour. La légère baisse de fréquentation constatée par rapport à 2024 (- 2,8 %) est due aux pertes de données suite à l'utilisation en septembre 2025 des véhicules issus du dépôt de Châteaurenard et ne bénéficiant pas du même système de validation (retour à la normale fin octobre).

Circuits hors Marseille	Origine/Destination	Fréquentation
C5069	La Ciotat - Aubagne	22 630
C257	Ensuès - Carry - Sausset - Martigues	21 672
C303	Ensuès - Carry - Martigues	13 007
C425	Martigues - Sausset	43 767
C480	Carnoux-en-Provence - Cassis	4 117
C602	Carry - Gignac - Marignane	317
C604	La Penne-sur-Huveaune - Château Forbin	24 273
C612	Châteauneuf-les-Martigues vers Martigues et Port-de-Bouc	72 769
S100	Carry - Collège Matraja	36 080
S103	Châteauneuf-les-Martigues vers lycées M. Genevoix et L. Blério	7 092
S104	Châteauneuf-les-Martigues vers collège Emilie De Mirabeau	2 111
S108	Sausset - Écoles primaires	6 707
S109	Sausset - Collège Matraja	27 130
S110	Le Rove - Marignane	48 976
C2072	La Ciotat - Aix-en-Provence	NC
TOTAL		330 648

Sur Marseille, l'établissement Interurbain exploite 9 circuits scolaires.

En 2025, 81 397 km ont été parcourus. Les validations à la montée insuffisantes ne permettent pas une remontée fiable de la fréquentation. La fréquentation annuelle estimée est de 136 306 élèves transportés.

Circuits Marseille	Origine-Destination
S1	La Solidarité - Collège Vallons des Pins
S2	Batarelle - Collège Jean Giono
S3	La Parade - Collège Malraux
S4	St Julien - Lycée Nelson Mandela
S5	Métro la Fourragère - Lycée Jean Perrin
S6	La Treille - Lycée Monte-Cristo
S7	La Montade - Lycée Monte-Cristo
S8	Madrague-de-Montredon - Lycée Marseilleveyre
1100	Côtes Rôties - La Fève - La Montade - Lycée Monte-Cristo

b. Circuits scolaires hors territoire métropolitain

L'établissement Interurbain a exploité jusqu'en juillet 2025 14 circuits scolaires hors métropole (activité du dépôt de Châteaurenard) pour le compte de Terre de Provence et la Région Sud.

En 2025, 170 702 km ont été parcourus et 291 461 élèves ont été transportés.

Circuits	Origine-Destination
7500	Barbentane - Avignon
7501	Eyragues - Saint-Rémy-de-Provence
7502	Eygalières interne
7503	Mouriès - Tarascon
7504	Saint-Rémy-de-Provence - Tarascon
7505	Rognonas - Tarascon - Rognonas
7506	Châteaurenard - Tarascon - Beaucaire
7507	Maillane - Saint-Rémy-de-Provence
C176	Barbentane - Rognonas - Châteaurenard
C210	Desserte du collège Saint-Joseph et du lycée de Châteaurenard
C237	Noves - Châteaurenard
C457	Cabannes - Verquières - Mollégès - Saint-Andiol
C501	Graveson - Maillane - Rognonas
C510	Desserte interne de Châteaurenard

5.5. FRÉQUENTATION ET RECETTES
MOBILITÉ DOUCE LEVÉLO+

5.5.1. UTILISATION ET PERFORMANCE DU SERVICE
DE LOCATION DE VÉLOS

Le service levélo+ est opéré pour le compte de la Métropole par l'établissement Interurbain du groupe RTM. Une équipe dédiée, basée au dépôt de Gémenos, est mobilisée afin d'assurer les différentes missions telles que la maintenance du parc de vélos, la distribution et la récupération des cycles, le suivi administratif des contrats, la facturation et le contrôle des recettes ainsi que le service après-vente, la relation clients et l'animation du dispositif.

En 2025, le service de location longue durée de vélos à assistance électrique levélo+ confirme sa dynamique positive. Fort d'une **flotte totale de 1 831 vélos**, le service bénéficie d'un engouement constant pour la mobilité douce, se traduisant par **un taux de location de 100 % de la flotte sur l'année**. Depuis son lancement, **plus de 6 000 habitants de la Métropole ont ainsi bénéficié du service, dont 88 % résident à Marseille**. D'ailleurs, dans une logique de proximité et d'accessibilité renforcée, un deuxième site de distribution, opéré par les boutiques mobiles, a été mis en place en 2025 à Sainte-Marguerite Dromel. D'autre part, l'ouverture d'une boutique fixe à Aix-en-Provence, à proximité du P+R Malacrida, est prévue début 2026.

Malgré le succès du service levélo+, deux principaux risques sont identifiés. Le premier concerne **le sous-dimensionnement du parc**, qui génère une sous-capacité sur certains modèles particulièrement prisés, notamment les vélos familiaux. Une augmentation du nombre de vélos apparaît ainsi nécessaire, tant pour remplacer les vélos destinés au déclassement ou victimes de vols que pour accroître la flotte globale. Le second risque porte **sur le vieillissement du parc**. Fin 2025, 70 % des vélos à assistance électrique présentent un âge moyen de 4,5 ans. Cette situation impose d'anticiper un déclassement progressif et la cession d'un volume significatif

de vélos afin de maintenir un niveau de qualité de service satisfaisant. En effet, l'usure des composants (tels que les batteries, dont le coût de remplacement peut atteindre 500 €), désormais hors garantie ou parfois indisponibles, entraîne une augmentation du nombre d'interventions et, par conséquent, des coûts supportés par la Métropole.

La flotte levélo+ se compose actuellement **de quatre grandes familles de vélos** :

- les vélos classiques (modèles Moka et Charlie), représentant **85 % de la flotte** ;
- les vélos familiaux (modèles Twin, LTI et O2Feel) ;
- les vélos pliants (formats 16 et 20 pouces) ;
- les vélos cargo (modèle Babboe).

S'agissant des vols, le service levélo+ demeure relativement peu impacté, avec **un taux moyen de 2 % par an**. Néanmoins, certains modèles sont davantage concernés, en particulier les vélos pliants, qui totalisent 76 vols depuis le lancement du service. Au total, **252 vols ont été recensés en 5 ans**, rapportés à une flotte initiale de 2 179 vélos.

Le déclassement progressif et la cession des vélos constituent un levier stratégique répondant à plusieurs enjeux. Ils permettent d'anticiper le renouvellement de la flotte en coordonnant l'acquisition de nouveaux vélos avec la sortie des vélos usagés, d'assurer une gestion rigoureuse du patrimoine métropolitain et de renforcer le soutien apporté par la Métropole aux associations et aux recycleries. À ce titre, en décembre 2025, 59 vélos levélo+ ont été déclassés et vendus aux enchères via le site des Domaines.

Par ailleurs, l'activité opérationnelle reste soutenue. En 2025, **3 988 interventions ont été réalisées**, incluant la livraison, la réparation et la révision des vélos. Ces actions ont permis de garantir

le maintien optimal de la flotte et un haut niveau de satisfaction client. **Les réparations représentent désormais 42 % des interventions, une part en hausse directement liée au vieillissement du parc.**

Enfin, les équipes levélo+ ont activement

5.5.2. PROFIL DES UTILISATEURS

L'analyse démographique des clients montre un profil homogène, majoritairement composé de professionnels actifs :

- 56,2 % des utilisateurs sont des femmes ;
- 92,7 % ont entre 26 et 60 ans ;
- 93,6 % sont en activité professionnelle.

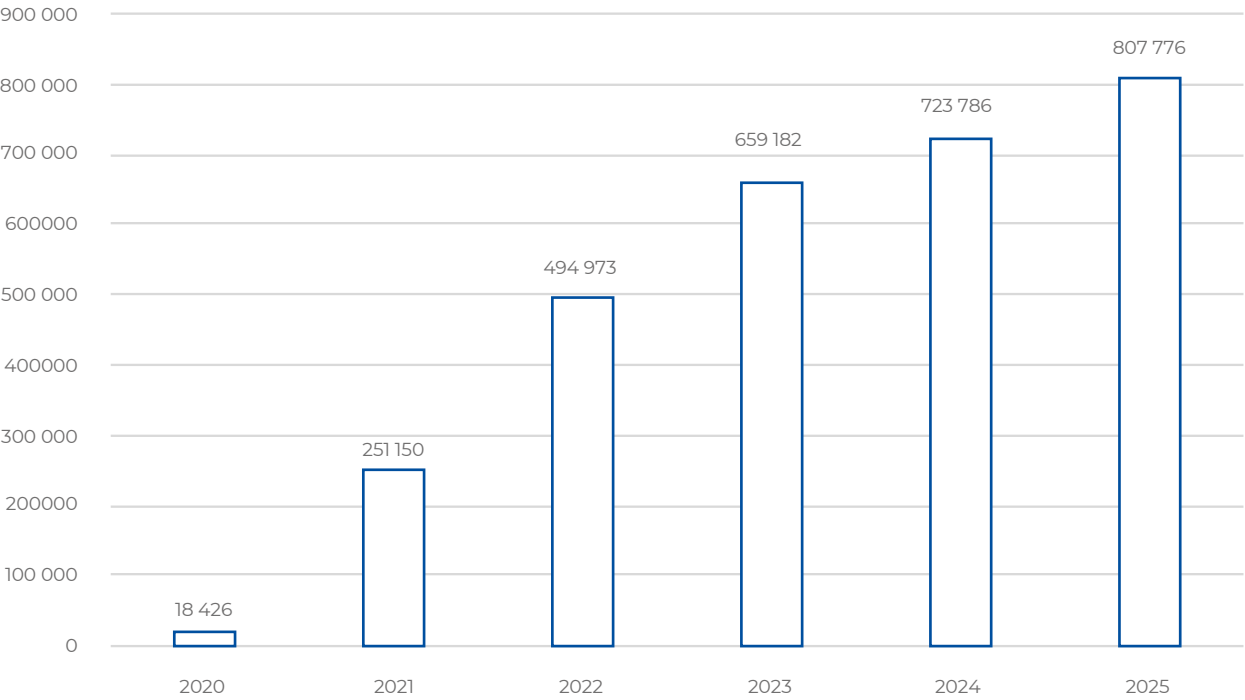
contribué à la **promotion de la mobilité douce en participant à de nombreux événements et animations sur le territoire**, tels que la Fête du vélo à Carry-le-Rouet et à Aix-en-Provence, Athé-lia Entreprendre à La Ciotat, des actions auprès d'Airbus Marignane, à Sénas, ou encore à la Foire de Marseille.

L'usage principal du service reste orienté vers les trajets domicile-travail, avec **87,7 % des utilisateurs qui l'utilisent à cette fin**. De plus, **2 clients sur 3 bénéficient d'une prise en charge partielle ou totale par leur entreprise**, confirmant l'intérêt croissant des employeurs pour des solutions de mobilité durable.

5.5.3. RECETTES DU SERVICE LEVÉLO+

Les recettes continuent d'augmenter avec une hausse de 12 % en 2025 (soit 807 776 €, contre 723 786 en 2024). En 2025, chaque vélo génère une recette moyenne de 441 €/an (abonnement location, frais d'intervention, caution remboursée).

Recettes Levélo+ (€ TTC)



Le service levélo+ connaît depuis son lancement un succès fulgurant, avec **des recettes multipliées par près de 40 en 5 ans** grâce :

- à l'**augmentation du nombre de vélos en location** en lien avec une expansion de la flotte ;
- au **soutien des entreprises**, ce qui peut avoir boosté la demande ;
- à une **tendance générale vers la mobilité douce** avec un contexte réglementaire et écologique qui favorise l'adoption des mobilités alternatives, notamment électriques.

88 % des locations du service levélo+ sont effectuées à Marseille. La Métropole a décidé d'augmenter le parc de vélos avec **1 000 exemplaires supplémentaires** (modèle Charlie et familial) dont **500 premiers modèles ont été livrés en 2025**. Ces vélos additionnels permettront de répondre à la demande et aux clients sur liste d'attente. En 2026, l'ouverture d'une boutique à Aix-en-Provence et la modification des conditions générales d'utilisation et de vente apportant plus de souplesse au service devraient permettre de s'étendre sur le territoire métropolitain.



5.6. SERVICES AUX VOYAGEURS

5.6.1. L'INFORMATION VOYAGEUR

a. L'organisation de l'information temps réel

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

En 2025, **près de 2 300 évènements** (embarras chaussée impliquant déviation, travaux, etc.), ont nécessité l'envoi de messages sur de nombreux supports pour avertir les usagers. **Ces informations ont été diffusées à plus de 500 000 clients** abonnés aux alertes trafic sur l'application ou sur le site RTM. **Au total, 1,6 million d'alertes trafic** ont été adressées par e-mail, et plus de 47 millions de notifications envoyées via les applications.

b. Les nouveaux équipements d'information voyageur

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

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

En 2025, **4 nouvelles stations de métro et Pôles d'Échanges Multimodaux ont été équipées** (Saint-Barnabé, Louis Armand, Blancarde et Saint-Just), permettant ainsi d'envisager un déploiement exhaustif en fin d'année 2026.

Aussi, **la totalité des nouvelles stations de la ligne B4 et de l'extension du tram T3 bénéficient de ces écrans d'information voyageur modernes, soit 116 nouveaux équipements.**

Avec ces nouveaux écrans, qui font suite au déploiement des Bornes d'Information Voyageur autonomes sur 150 arrêts de bus, près de 80 %

des voyageurs du réseau RTM Marseille disposent désormais de l'info temps réel aux arrêts.

c. L'information voyageur physique

Les équipes RTM en charge de la signalétique et de l'information voyageur de tout le réseau urbain et intra-urbain se sont mobilisées pour accompagner et orienter les clients dans leurs déplacements quotidiens en visant toujours plus d'efficacité et de réactivité.

De nombreux supports ont été retravaillés :

- **la signalétique et l'information voyageur** au point d'arrêt et en embarqué ;
- **les fiches horaires** de l'ensemble des lignes de bus, métro et tramway ;
- **les dépliants commerciaux** ;
- **les différents plans des réseaux** et de chaque ligne ;
- **la signalétique** liée à des travaux sur le réseau.

Une mobilisation importante a été nécessaire pour assurer production et déploiement de nombreux supports d'information voyageur et de signalétique en lien avec les grands événements, travaux, lancement de nouvelles offres, et plus particulièrement les interruptions de métro en lien avec les travaux Neomma ainsi que les nouveaux réseaux La Ciotat / Ceyreste, Allauch / Plan-de-Cuques ou les restructurations de septembre sur Marseille et l'extension T3 de début 2026.

Le projet de modernisation de la signalétique statique du réseau métro, avec la déclinaison d'une nouvelle charte, se poursuit en lien avec le projet Renov'Stations. La nouvelle station Noailles a ainsi fait l'objet d'une refonte complète. Au-delà de conférer une ambiance plus harmonisée et moderne à la station, ce projet a pour objectif de renforcer la visibilité et la compréhension de la signalétique. Il facilite l'orientation et offrira un parcours client plus efficace et à la portée de tous.

5.6.2. LES SERVICES DIGITAUX

Dans un contexte où le digital occupe une place centrale dans le quotidien de chacun, les services numériques destinés aux voyageurs constituent aujourd'hui un pilier essentiel d'une offre de mobilité moderne et performante. La RTM s'attache à développer et proposer un ensemble de solutions en ligne afin d'accompagner toutes les clientèles qui maîtrisent les outils numériques et souhaitent gérer leurs déplacements en toute autonomie.

Ainsi, l'écosystème digital de la RTM permet de faciliter chaque étape du parcours voyageur : recherche d'itinéraire, consultation des horaires en temps réel, souscription dématérialisée aux pass permanents, paiement simplifié des PV, formulaires de contact en ligne... Autant de fonctionnalités pensées pour offrir plus de rapidité, de fluidité et de transparence aux usagers.

Consciente de la transformation constante des usages numériques, **la RTM fait évoluer régulièrement ses outils et enrichit son offre de nouveaux services adaptés aux besoins spécifiques des publics connectés.** Parmi les évolutions récentes les plus significatives, figurent notamment **la mise en place du module de demande et de renouvellement des droits à réduction/statuts, ainsi que l'introduction d'un service en ligne dédié à la commande et au renouvellement de la carte de mobilité.** Ces avancées illustrent la volonté de la RTM d'être **un acteur pleinement engagé dans la transformation numérique** du territoire en appui à la Métropole, avec une proposition de services innovants, accessibles et capables de répondre aux attentes d'une société toujours plus connectée.

a. L'application mobile RTM

Performance et rayonnement de l'application mobile RTM

L'application mobile demeure l'outil numérique privilégié par les clients de la RTM. Depuis son lancement fin 2013, elle s'est imposée comme un canal incontournable d'information voyageur. La communauté d'utilisateurs ne cesse de croître

et témoigne d'une fidélité remarquable. **En moyenne chaque jour, plus de 50 000 utilisateurs actifs effectuent deux consultations**, preuve d'une intégration forte de l'application dans les usages. Ce niveau d'engagement s'explique par une interface simple, intuitive et directement alignée sur les besoins opérationnels du terrain.

- **106 000 visites/jour** (contre 88 000 en 2024) ;
- **52 000 visiteurs uniques/jour** (contre 46 000 en 2024).

Optimisations techniques et évolutions fonctionnelles

En 2025, des travaux techniques structurants ont été réalisés afin de garantir la conformité de l'application avec les nouvelles exigences d'Apple et d'Android. Plusieurs montées de version obligatoires ont été effectuées pour assurer sa pleine compatibilité avec les stores. Bien que transparentes pour les usagers, **ces évolutions ont été déterminantes pour maintenir la performance, la sécurité et la disponibilité de l'outil.**

Par ailleurs, des améliorations fonctionnelles mineures mais significatives ont été apportées :

- optimisation des options d'itinéraires ;
- mise à disposition en temps réel des vélos ;
- amélioration de la lisibilité du menu « burger ».

Ces ajustements garantissent une utilisation toujours plus fluide et adaptée aux besoins du public.

Outil local solide et concurrentiel

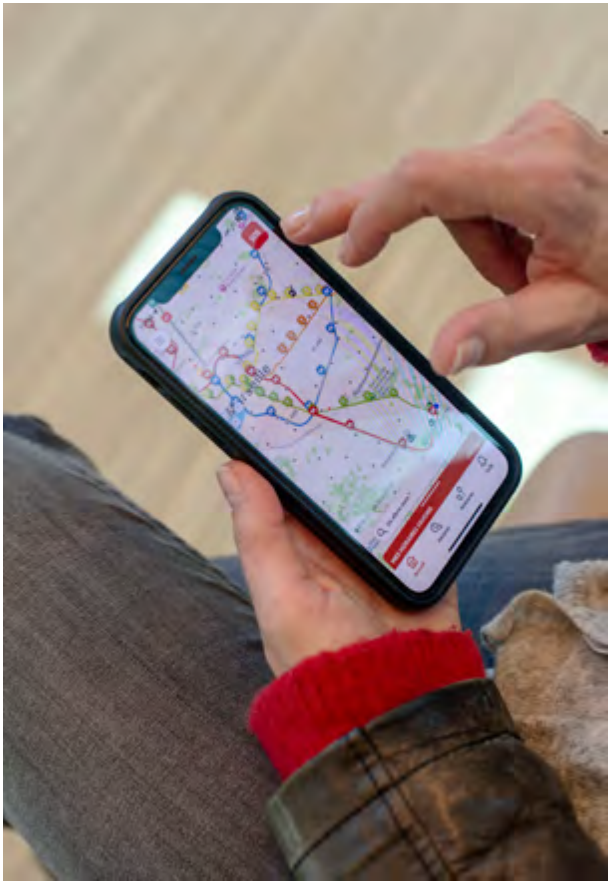
Grâce à son ancrage local et à la précision des données qu'elle propose, l'appli RTM conserve une position forte dans un environnement concurrentiel où opèrent des acteurs majeurs tels que Google Transit, SNCF Connect ou Moovit. **Elle maintient ainsi son attractivité dans un marché numérique en constante évolution.**

b. RTM Alerte – Bouton SOS

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

En 2025, pour sa troisième année, **près de 7 300 alertes ont été émises via le bouton SOS.**

Elles ont permis de répondre à des demandes de mise en sécurité et de déclencher sur le terrain **97 interventions** du Groupe d'Assistance et de Protection (GAP), des agents de sécurisation, de la police ou des secours, pour assurer la protection des voyageuses et voyageurs. **94 % des alertes sont prises en charge en moins de 30 secondes.** 69 % des alertes sont effectuées par message. 71 % des appels ont pour motif un acte d'incivilité agressive.



c. Le site Internet rtm.fr

Une vitrine du groupe et un point d'accès central à l'information

Le site Internet de la RTM demeure un pilier essentiel de la relation client et une vitrine de l'ensemble de l'offre et des activités du groupe. Il constitue un espace de référence pour les clients, en leur permettant :

- d'accéder à l'information voyageur complète, incluant les horaires en temps réel, l'état du trafic, les itinéraires, les tarifs et les modalités d'utilisation des équipements ;
- d'effectuer leurs démarches administratives en ligne, notamment la création ou le renouvellement de la carte de mobilité ou de leur droit à réduction selon profil, la souscription au Pass Permanent et le règlement des PV ;
- de consulter l'offre multimodale de la RTM ainsi que celles de partenaires mobilité (vélos en libre-service, autopartage, trottinettes, etc.) ;
- d'accéder à l'actualité du groupe, ses projets, son actualité institutionnelle et ses engagements.

Au-delà de l'information en temps réel, le site constitue **un relais de communication incontournable.** Il accompagne les campagnes d'affichage, les actions terrain et les dispositifs offline. Les grands chantiers du réseau y sont présentés, détaillés et contextualisés, tandis que les annonces structurantes sont relayées au travers de pages dédiées ou de communiqués de presse. Il assure ainsi un rôle essentiel dans la pédagogie et l'accompagnement des clients.

Déploiement d'un module en ligne dédié à la gratuité

En 2025, dans le cadre de la mise en place par la Métropole de la gratuité pour les moins de 11 ans et les 65 ans et plus, la RTM a été mandatée par la Métropole Aix-Marseille-Provence pour concevoir et déployer un module en ligne complet, permettant aux clients éligibles de réaliser entièrement leur demande à distance et ce pour tous les clients de la Métropole. Ce développement s'est appuyé sur une approche centrée utilisateur, avec une attention particulière portée aux publics seniors, majoritairement concernés par la mesure. L'objectif : proposer un parcours clair, fluide et

guidant, accessible même à des personnes peu familiarisées avec les services numériques.

Ce parcours permet ainsi aux usagers répondant aux conditions d'accès de formuler leur demande de gratuité en ligne en quelques minutes, sans avoir à se déplacer. **Ce développement a été l'occasion d'étendre ce service à l'ensemble des profils d'ayants droit** (étudiants, bénéficiaires CSS ou AME, boursiers, etc.), **renforçant ainsi l'inclusivité et l'accessibilité aux services numériques.**

Ce module a également été enrichi d'une **fonctionnalité de création et de renouvellement de la carte de mobilité**, offrant aux clients une expérience complète : dépôt de justificatifs, demande du profil et réception de la carte directement à domicile sous cinq jours ouvrés. **Cette dématérialisation marque une avancée importante dans la modernisation et la fluidification des parcours clients.**

Grâce à ces dispositifs, plusieurs milliers de clients ont pu bénéficier d'un service rapide, sécurisant et accessible, illustrant la volonté de la RTM et de la Métropole de **simplifier les démarches administratives et de réduire les obstacles à la mobilité, notamment pour les publics les plus vulnérables ou les moins technophiles.**

Bilan chiffré des 1^{ers} mois d'activité du module (de juillet à décembre 2025) :

- **53 000 clients traités** (dont 67 % en lien avec la gratuité) ;
- **46 000 cartes** envoyées à domicile ;
- **17 000 demandes** de droits à réduction /statuts traités.

Stabilisation de la fréquentation

Le site Internet RTM conserve sa forte audience, signe de son rôle central dans l'écosystème digital du groupe :

- **21 500 visites/jour** (contre 21 000 en 2024) ;
- **16 000 visiteurs uniques/jour**, niveau stable par rapport à 2024.

d. La carte interactive

La carte interactive, disponible depuis l'application et le site rtm.fr, constitue toujours un outil

digital stratégique de la RTM. Elle offre une visualisation claire et dynamique des informations terrain : positionnement des bus et horaires en temps réel, localisation des nouveaux arrêts, alertes trafic, état instantané des équipements (ascenseurs, escaliers mécaniques) ou encore disponibilité des places dans les parkings-relais. **Véritable support des nouvelles topologies de lignes, elle permet une compréhension illustrée et précise du réseau.**

Au-delà de l'usage client, avec **en moyenne 3 000 visites par jour dont 2 600 clients uniques**, cette carte est également devenue un outil interne essentiel pour les agents RTM, facilitant le suivi opérationnel et l'analyse en temps réel de l'état du réseau.

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

Depuis 2 ans, le site www.lebateau-frioul-if.fr se modernise (refonte ergonomique UX/UI du site client et refonte complète du module de réservation). Son parcours réinventé, plus simple, plus fluide et plus engageant, améliore considérablement l'expérience utilisateur grâce à des étapes allégées, une navigation clarifiée et un accès plus direct aux informations essentielles.

Ces évolutions ont porté leurs fruits : **le site a pleinement trouvé son public, enregistrant une progression d'environ 20 % de visites sur l'année 2025 par rapport à 2024.** La montée en charge est particulièrement visible en haute saison, avec **un pic à 3 500 visites par jour au mois d'août**, illustrant l'attractivité croissante de la plateforme. La dynamique d'usage reflète également les grands temps forts touristiques et culturels de la région.

- **3 100 visites/jour** (contre 2 300 en 2024) ;
- **1 900 visiteurs uniques/jour** (contre 1 800 en 2024).

En 2025, un nouveau service d'info trafic à destination des passagers occasionnels a été lancé. En s'inscrivant sur le site lebateau-frioul-if.fr, les voyageurs sont alertés par email ou un SMS d'éventuelles perturbations le jour de leur voyage. De septembre à décembre 2025, ce sont plus de 2 000 emails/SMS envoyés.

5.6.3. 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. **Le groupe RTM innove sans cesse pour faciliter l'achat des titres de transport et la mise à jour de ses dossiers clients par ses équipes.**

a. Poursuite du développement de l'Open Payment

Le paiement par carte bancaire a été lancé en septembre 2023 sur l'ensemble du réseau RTM, à l'initiative de la Métropole. Il permet aux voyageurs de payer et valider leur trajet avec leur carte de paiement sans contact, leur smartphone ou encore leur montre connectée. **Ce service a trouvé rapidement sa clientèle avec près de 15 M€ de recettes en 2025** (soit près de 10 M de ventes). Son fonctionnement a été amélioré depuis septembre 2025 : **la multi-validation en Open Payment permet désormais de faire voyager jusqu'à 5 personnes avec un seul support.**

b. 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.

- **238 distributeurs RTM** restent le principal canal de vente pour les clients. En plus de permettre l'achat de titres et abonnements, les distributeurs permettent la télédistribution des statuts (donnant des droits aux tarifs réduits) et des produits.
- **100 dépositaires** (vendeurs agréés) permettent un maillage des points de vente sur l'ensemble du territoire.
- **Des partenaires grands comptes** achètent et distribuent des titres de transport et abonnement : 1 700 entreprises clientes, administrations, établissements scolaires, associations... (dont 550 en convention).

c. Espaces d'accueil

8 espaces d'accueil clients répartis sur le réseau assurent l'accueil de nouveaux clients, la gestion des dossiers clients, l'information aux voyageurs et le service après-vente. **Ces agences assurent en moyenne 3 500 contacts clients par jour.**

En 2025, l'ensemble des agents des espaces d'accueil clients ont été formés à l'accueil et l'orientation des victimes de violences sexistes et sexuelles, afin d'en faire des « lieux refuge » pour toute personne témoin ou victime de ce type de violence lors de ses déplacements.



5.6.4. L'OFFRE MULTIMODALE

a. Les alternatives à l'autosolisme

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

Pour cela, **la RTM conclut régulièrement des partenariats avec les autres fournisseurs de mobilité** (autopartage Citiz, trottinettes en libre-service, abri vélo) et collabore avec la Métropole (pour les services vélo) afin d'intégrer ces offres à son application et mettre en place des offres commerciales pour les abonnés RTM. Ainsi, en 2025, **les abonnés RTM peuvent profiter d'offres commerciales sur les services Levélo, levélo+, le covoiturage, l'autopartage Citiz et les trottinettes VOI.**

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

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

Ce sont des places de stationnement, des abris vélos sécurisés 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 a été le 2^e réseau français, après Rennes, à expérimenter des espaces réservés au covoiturage avec comptage par caméra.



5.7. RELATION CLIENT ET DYNAMIQUE COMMERCIALE

5.7.1. L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE (CERTIFIÉ NF SERVICE)

La RTM assure un service aux clients par téléphone du lundi au vendredi de 7h à 18h30 au 04 91 91 92 10 (certifié NF). En 2025, **82 600 appels ont été traités directement par les opérateurs**.

Les principaux motifs sont de type commercial (lignes et horaires, abonnements, objets trouvés). Les services digitaux (sites RTM, application mobile, alertes trafic) et l'information voyageur sur le réseau permettent la diminution de la part des demandes d'information sur les horaires ou itinéraires.

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

a. Établissement Urbain

15 172 contacts ont été reçus en 2025 (contre 13 770 en 2024), dont 9 274 réclamations/SAV et 5 898 demandes d'information avec un délai moyen de réponse de 3,74 jours.

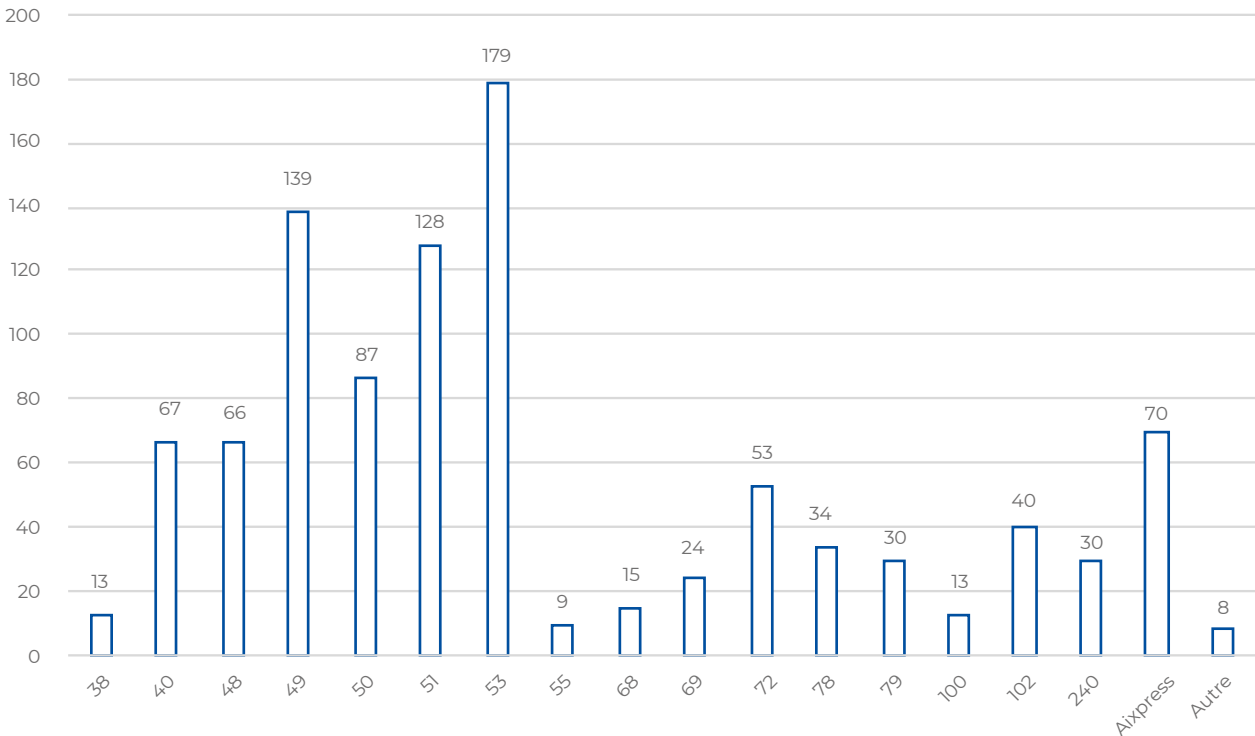
Depuis 2023, la RTM a mis en place un outil intégré 360° optimisant les délais de traitement et la gestion unifiée des requêtes.

b. Établissement interurbain

1 017 réclamations en 2025 (contre 1 162 en 2024), soit un ratio d'une réclamation pour 13 401 voyages. **Une baisse de 12,5 %** par rapport à

l'année précédente. Ce chiffre témoigne d'une bonne qualité de service. Les lignes au départ du dépôt d'Aix-en-Provence (dépôt principal de l'établissement Interurbain qui opère notamment la ligne 50 Aix-Marseille) représentent 72 % des réclamations totales.

Le taux global de réclamations est très bas avec **un taux moyen de 0,01 % par rapport à la fréquentation totale**. Les services non-assurés suivis des insatisfactions posées par la ponctualité (retard/avance) et l'interaction voyageurs représentent **64 % des motifs des réclamations en 2025**.



5.7.3. LES CAMPAGNES CRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

L'outil de gestion de la relation client RTM est un puissant outil de communication qui permet de mieux correspondre avec nos clients, d'anticiper leurs besoins, de les fidéliser et de prospecter. Cet outil est utilisé quotidiennement afin de créer des campagnes ciblées et personnalisées par e-mail et SMS : communications transactionnelles (notification SEPA...), relationnelles (carte retrouvée...) ou commerciales (prospection ou produit plus adapté selon les situations, promotion de nouvelles offres et services...). Ces campagnes sont totalement intégrées au suivi opérationnel métiers, au plus près des parcours clients.

En 2025, ce sont près de 60 campagnes e-mails/SMS (une vingtaine de parcours multicanaux) qui ont été automatisées à destination des clients. Grâce à des logiques de relance et des parcours de contact optimisés, la RTM atteint de

très bonnes performances, avec un **taux d'ouverture de 66 %**.

Plus de 5,3 M d'e-mails et 2,3 M de SMS ont été envoyés, dont 1,7 M d'e-mails marketing (prospection commerciale, newsletter, actualité du réseau...). Cela représente 14 % d'augmentation par rapport à 2024. Près de 700 000 contacts uniques ont été adressés via ces campagnes e-mails et SMS. À noter un très fort appui du CRM pour la mise en place de la gratuité et éviter ainsi des démarches inutiles à près de 100 000 clients de moins de 11 ans et 65 ans et plus, et leur permettre une récupération automatique de leur Pass Gratuité. **Le CRM a également permis de gérer au mieux toutes les restructurations d'offre** (nouveaux réseaux La Ciotat / Ceyreste, Allauch / Plan-de-Cuques, nouvelles offres sur Marseille de septembre 2025 et extension tramway T3).



5.7.4. L'ANIMATION COMMERCIALE

En 2025, la RTM continue de renforcer sa présence sur le terrain afin d'informer les habitants et les voyageurs sur l'évolution de l'offre de transports en commun ainsi que sur les offres d'abonnement adaptées à chaque public. Cette année, elle mène de nombreuses campagnes au travers d'actions 360°.

Participation à des événements

Stands assurant la promotion des offres de transport et de service lors de la Foire de Marseille, du Forum des Seniors, de Studyrama et du Salon l'Étudiant.

Communication abonnement

Dans le cadre de la campagne de promotion du Pass Permanent en septembre 2025, la RTM a déployé une campagne de communication directe d'envergure. Plus de 300 000 supports d'information (liasses de demandes d'abonnement) ont été diffusés dans les zones stratégiques, notamment aux établissements scolaires et universitaires de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons.

Lancement gratuité jeunes et seniors

Communication et accompagnement pour distribuer 200 000 Pass « libre circulation » aux jeunes de moins de 11 ans et aux seniors de 65 ans et plus, et ce en moins de 3 mois grâce à la mise en place d'un dispositif à distance.

Accompagnement client lors des événements

En plus des dispositifs habituels, la RTM a mobilisé près de 70 collaborateurs « gilets rouges » pour accueillir, informer et orienter les visiteurs dans les principales stations de métro. Pour renforcer cet accompagnement, un dispositif externe d'agents « gilets bleus » a été déployé sur le terrain afin d'assurer une assistance supplémentaire aux voyageurs et de garantir une meilleure fluidité des déplacements pendant les événements.

Accompagnement clients lié à l'évolution de l'offre ou à un incident d'exploitation

Participation terrain, information voyageur et communication pour l'ensemble des restructurations majeures :

- interruption du métro entre Gèze et Joliette (11 jours) ;
- interruption du tramway d'Aubagne (8 semaines) ;
- interruption du tramway pour raccordement de Castellane (8 semaines) ;
- fermeture du parking Blancarde (8 semaines) puis fermeture définitive de Timone et ouverture de Sainte-Marguerite Dromel ;
- nouveau réseau de bus sur Allauch / Plan-de-Cuques et La Ciotat / Ceyreste ;
- restructuration de 16 lignes du réseau de Marseille à la rentrée.

5.7.5. L'ADMINISTRATION CLIENTS

Près de 400 000 changements de statuts ont été réalisés au cours de l'année. L'administration clients RTM poursuit l'utilisation de l'API (Application Programming Interface) de la DINUM dédiée aux étudiants. Cette interface a permis la mise à jour automatique de 55 000 dossiers clients en 2025 (contre 50 000 en 2024), sans aucune démarche des usagers. La finalisation de l'interface et les tests de l'API devraient permettre, en 2026, la mise à jour automatique et unitaire des bénéficiaires de la Complémentaire Santé Solidaire (CSS) sans participation financière.

Principaux indicateurs

- 8 800 télédistributions unitaires envoyées manuellement (8 300 en 2024).
- 75 000 attributions libre circulation (volume stable par rapport à 2024).
- 170 000 attributions de pass gratuit Senior et moins de 11 ans.
- 39 000 créations d'abonnements Pass Permanent (40 000 en 2024), dont 60 % réalisés en ligne (cette baisse s'explique par la mise en place du Pass gratuit pour les 65 ans et plus ainsi que pour les moins de 11 ans au 1^{er} septembre 2025).

- 10 700 Pass mensuels et annuels Grands Comptes attribués (12 700 en 2024) (cette baisse s'explique par la mise en place du Pass gratuit pour les 65 ans et plus ainsi que pour les moins de 11 ans au 1^{er} septembre 2025).
- 8 000 abonnés Pass Permanent ayant justifié leur statut via Internet.
- 3 600 statuts « Forces de l'ordre » attribués, dont 3 450 souscriptions au Pass Sûreté Métropole (3 000 en 2024).
- 600 Pass attribués mensuellement aux personnes évacuées (stable par rapport à 2024).
- 950 réclamations traitées concernant les statuts, libre circulation et Pass Permanent (850 en 2024).
- 91 000 statuts attribués manuellement (86 000 en 2024).
- 175 demandes de Pass Permanent PV Pédagogique (année 2025).
- Gestion des opérations liées aux délibérations de la Métropole (publics défavorisés, logements précaires, etc.).



5.8. ÉTUDES ET PLANIFICATIONS

5.8.1. LES ENQUÊTES DE SATISFACTION CLIENTÈLE

a. Enquête de satisfaction réseau

Ce baromètre, renouvelé chaque année en octobre, est administré auprès de 7 000 clients environ, invités à s'exprimer sur leur niveau de satisfaction globale et détaillée concernant leur réseau de transport. Son analyse permet de suivre dans le temps l'évolution de la satisfaction et d'identifier les leviers prioritaires pour améliorer l'expérience des usagers.

- **Réseau RTM : 86 % de satisfaction** (stable, 86 % en 2024).
- **Bus : 77 % de satisfaction** (contre 79 % en 2024).
- **Métro : 87 % de satisfaction** (contre 85 % en 2024).
- **Tramway : 95 % de satisfaction** (contre 96 % en 2024).

Si le niveau global de satisfaction reste élevé, avec près de 9 clients sur 10 satisfaits, les performances diffèrent toutefois selon les modes.

Bus : 77 % de satisfaction

La satisfaction reste stable mais en deçà des autres modes. Ce résultat s'inscrit dans un contexte de restructuration progressive du réseau tout au long de l'année 2025, qui a entraîné des perturbations ponctuelles liées notamment aux travaux autour du tramway, avant une amélioration sensible de l'offre en début d'année 2026. Les critères structurants (temps d'attente, ponctualité, fréquence, état et propreté) restent les principaux leviers d'amélioration attendus par les clients, tandis que les critères les mieux notés (validation, correspondances) ont un impact limité sur la satisfaction globale.

Métro : 87 % de satisfaction

La satisfaction demeure inférieure aux niveaux historiques en raison d'un contexte similaire à 2024, marqué par :

- les travaux d'automatisation impliquant la fermeture du métro le soir ;
- des incidents techniques, interruptions liées aux bagages abandonnés et intrusions en tunnel ;

- la transition entre prestataires de nettoyage, en phase de stabilisation lors de l'enquête.

Dans ce cadre, l'état et la propreté des stations et rames a été le principal irritant en 2025.

Tramway : 95 % de satisfaction

L'enquête a été réalisée pendant les travaux liés à son prolongement. Le tramway conserve des niveaux de satisfaction très élevés. À ces niveaux proches du plafond, les critères sont bien notés et assez peu différenciants. L'enjeu principal reste le maintien des points forts : information via l'application, facilité d'achat ; et l'amélioration des dimensions les plus sensibles : état et propreté des stations et véhicules, sentiment de sécurité, information en situation perturbée.

b. Enquête de satisfaction Billetteries du Pôle d'Échanges Multimodal (PEM) Saint-Charles

Dans le cadre de la certification NF Service du Pôle d'Échanges Multimodal, une enquête de satisfaction spécifique est également menée chaque année à la gare routière Saint-Charles. Dans un contexte de forte dynamique de fréquentation du pôle, la satisfaction reste stable et très élevée, avec 96 % de clients satisfaits des billetteries au global. La billetterie métropolitaine atteint 98 % de satisfaction, tandis que la billetterie régionale se situe à 86 %.

Comme chaque année, les critères les mieux évalués concernent le personnel : disponibilité, amabilité, qualité des renseignements et vente de titres. Les principaux leviers d'amélioration identifiés portent sur le sentiment de sécurité, la présence d'agents de quai, ainsi que le temps d'attente aux guichets de la billetterie nationale et internationale.

À noter que l'irritant propreté, fortement ressorti en 2024 en lien avec des difficultés rencontrées par le gestionnaire de la gare avec son prestataire, ne figure plus parmi les préoccupations prioritaires de la clientèle cette année.

5.8.2. LES ENQUÊTES ORIGINE/DESTINATION (O/D) ET CHARGE

a. Enquêtes O/D Lignes de bus

Cette enquête vise à estimer le nombre de voyages réalisés quotidiennement sur les lignes étudiées. Elle permet de documenter les évolutions de charge du réseau et fournit des informations essentielles sur les origines et destinations des déplacements, les chaînes modales, les motifs de déplacements, la fréquence d'usage, les profils des usagers, ainsi que les matrices O/D et les courbes de charge par tranche horaire.

L'ensemble des lignes de bus du réseau fait l'objet d'un cycle d'enquête sur quatre ans. En 2025, 21 lignes ont été investiguées dans le cadre de la restructuration du réseau de bus marseillais et d'Allauch / Plan-de-Cuques (B3, B4, B5, 7/7B, 16, 17, 20, 38, 55, 62, 63, 64, 72, 83, 84, 86, 107, 142, 144, 1100).

La restructuration du réseau a été rapidement appropriée par les clients.

Nouveau réseau de bus pour les communes d'Allauch / Plan-de-Cuques le 7 juillet (7/7B, 62, 63, 64, 107, 142, 144, 1100)

On constate une augmentation de la fréquentation des lignes d'Allauch / Plan-de-Cuques de + 1 400 voyages/jour pour atteindre 14 000 voyages jour.

Amélioration du réseau de bus à Marseille le 1^{er} septembre

L'ensemble des lignes créées (B3, B4, B5) et des lignes modifiées (38, 16, 17, 55, 72, 83, 84, 86) réalisent après quelques mois + 12 000 voyages supplémentaires quotidiens par rapport à l'ancien réseau, avec, à noter sur les nouvelles lignes :

- B3 : 10 000 voyages/jour
- B4 : 8 600 voyages/jour
- B5 : 1 100 voyages/jour

b. Enquêtes O/D La Ciotat

Dans le cadre de la restructuration intégrale du réseau de La Ciotat lancée le 7 juillet, une enquête OrigineDestination a été réalisée sur l'ensemble du réseau au mois de novembre 2025. Le nouveau réseau rencontre une progression de fréquentation de 50 % et atteint 4 600 voyages quotidiens.

c. Enquête de charge PEM Saint-Charles

Une enquête de charge menée en octobre 2025 sur le Pôle d'Échanges Multimodal de Saint-Charles met en évidence une forte dynamique de fréquentation. Les quais enregistrent près de 30 000 flux quotidiens (29 657), soit une hausse de 54 % depuis 2018, portée avant tout par Lecar (+ 9 000 flux, dont + 7 000 vers Aix-en-Provence) et par les lignes nationales et internationales (+ 1 000).

Aux guichets, la fréquentation progresse de 7 %, atteignant près de 2 900 clients quotidiens, une évolution constatée principalement aux guichets départementaux et régionaux.

5.9. QUALITÉ DE SERVICE

5.9.1. LES PÉRIMÈTRES DE CERTIFICATION NF SERVICE

La satisfaction des voyageurs est au cœur de la stratégie de la RTM : plus de 900 000 voyages par jour bénéficient désormais d'une certification qualité de service délivrée par l'AFNOR (Association Française de Normalisation). L'obtention de ces certifications exigeantes est le résultat d'une stratégie centrée sur la satisfaction des voyageurs depuis plus d'une dizaine d'années par la RTM.

L'engagement de service client de la RTM se décline en différents critères (information voyageur, régularité, ponctualité, confort, sécurité, propreté...) et présente des objectifs à atteindre définis par un comité tripartite composé de la Métropole Aix-Marseille-Provence, des associations de consommateurs et de la RTM.

Depuis 2007, la RTM est engagée dans le processus de certification qualité de service client. Les 2 lignes de métro, les 3 lignes de tramway, la gare routière de Marseille Saint-Charles et les 3 lignes BHNS ont progressivement été **certifiées NF Service**. Depuis 2013, les directions du Matériel Roulant (DMR) et des Installations Fixes et des Systèmes (DIFS) ont également reçu **les certificats ISO 9001**. En 2021, la Direction des Ressources Humaines de la RTM recevait **la certification QUALIOPI**, référentiel national qualité en matière de formation et de développement des compétences.

Chaque année, un auditeur externe et indépendant mandaté par l'AFNOR vient évaluer le respect des engagements de service définis (audit d'environ 10 jours par an sur l'ensemble des périmètres).

En 2025, la RTM a obtenu le renouvellement de la certification NF Service - Transport de voyageurs réseau sur les trois modes : bus, métro et tramway. La RTM est le premier réseau national à l'avoir obtenue en 2024. La certification NF Service du Pôle d'Échanges Multimodal

Saint-Charles a été renouvelée, ainsi que la certification ISO 9001 pour la Direction du Matériel Roulant et la Direction des Installations Fixes et des Systèmes.

Le rapport d'audit a souligné les bons résultats NF Service sur la gamme réseau et le Pôle d'Échanges Multimodal de la gare routière Saint-Charles, corroborés par l'enquête de satisfaction (86 % de clients satisfaits) et les parcours clients audités dans un contexte difficile (travaux, événementiel...). L'auditeur a souligné un système qualité mature et agile permettant de fiabiliser la planification et de sécuriser les opérations de maintenance.

Les démarches NF Service et ISO 9001 sont des démarches complémentaires et intègrent désormais les 3 modes bus/métro/tramway.

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

L'extension des périmètres certifiés au mode bus a permis d'avancer vers une synergie des démarches engagées dans l'entreprise.

Une certification NF Service est également menée sur le réseau interurbain avec le renouvellement de la certification sur les gammes suivantes :

- la **ligne 50** Aix – Marseille dans la gamme lignes majeures ;
- la **ligne 38** Martigues – Aéroport Marseille Provence et la **ligne 100** Aubagne – Marseille dans la **gamme lignes principales**.

Deux nouvelles lignes ont été intégrées dans le périmètre interurbain :

- la **ligne A2** (ex-ligne 40) Aix-TGV – Aéroport Marseille Provence ;
- la **ligne 51** Aix – Marseille par route nationale.



5.9.2. LA DÉMARCHE QUALITÉ

a. RTM réseau historique

Les objectifs de qualité définis par le contrat liant la RTM à son Autorité Organisatrice, (Métropole Aix-Marseille Provence) sont en **cohérence avec les démarches de certification**. Les critères de la démarche qualité bus ont en effet été alignés sur la norme NF Service avec une mise en application depuis janvier 2019.

En 2025, les objectifs qualité du contrat bus ont généré un bonus annuel de 40 K€.

La démarche qualité globale représente un **bonus de 246 393 €** intégrant la démarche qualité bus, le renouvellement des certifications NF Service Gamme réseau métro/bus/tramway et les enquêtes de satisfaction client.

Indicateurs qualité réseau	Objectif	Taux de conformité 2025
Critères obligatoires		
1.1 - Offre de transport	90 %	89,1 %
1.2 - Information sur site	90 %	95,4 %
1.3 - Information dans le module de transport	80 %	84,6 %
1.4 -Information situation perturbée prévue	80 %	94,1 %
1.5 - Régularité / Ponctualité	85 %	87,0 %
1.6 - Infrastructures	85 %	80,3 %
1.7 - état et propreté du module de transport	85 %	76,8 %
1.8.1 - Disponibilité des équipements embarqués	80 %	99,6 %
1.8.2.1 - Disponibilité des escaliers mécaniques et ascenseurs	92 %	94,6 %
1.8.2.2 - Distributeurs	90 %	96,4 %
1.8.2.3 - Valideurs	95 %	97,6 %
1.8.2.4 - Supports d'information - IDV	80 %	90,7 %
1.8.2.5 - Supports d'informations - Dispositifs sonores	80 %	99,7 %
1.8.2.6 - Supports d'informations - Visiophone	80 %	93,4 %
1.9 - Contrôle des titres de transport	0,60%	0,89 %
1.10 - Identification des agents en contact avec les voyageurs	90 %	97,8 %
1.11 - Accueil et attitude des agents en contact avec les voyageurs	90 %	94,6 %
1.12 - Temps d'attente	80 %	95,0 %
1.13 - Vente du titre par un agent	90 %	98,5 %
1.14 - Demande d'information	90 %	98,9 %
1.15 - Confort de conduite	90 %	99,5 %
Critères spécifiques		
2.1 - Accueil téléphonique	85 %	98,6 %
2.2 - Information digitales (site rtm.fr et appli)	85 %	93,0 %
2.3 - Gestion des réclamations (qualitatif)	80 %	82,0 %
2.3 - Gestion des réclamations (quantitatif)	80 %	92,2 %
2.4 - Gestion des SAV (qualitatif)	85 %	98,0 %
2.4 - Gestion des SAV (quantitatif)	85 %	96,8 %
Critères complémentaires		
3.1 - Prestations des agents de sécurité (métro)	70 %	81,2 %
3.2- Information situation perturbée inopinée réseau	75 %	97,2 %
3.3 - Information en situation perturbée prévue escaliers mécaniques	85 %	100 %

b. Réseau Martigues

Critères	Objectif	Taux de conformité 2025
Respect des horaires	94 %	92,7 %
Accueil à bord des bus	98 %	98,3 %
Propreté des véhicules	95 %	95,9 %
Confort	98 %	97 %
Information voyageur	98 %	99,9 %
Équipement des véhicules	94 %	96 %
Accueil physique et téléphonique agences	99 %	99,8 %

Seuls 2 critères qualité n’atteignent pas l’objectif fixé.

- le respect des horaires : des études de temps de parcours sont en cours d’analyse ;

c. Réseau Lignes de l’agglo à Aubagne

Critères	Objectif	Taux de conformité 2025
Information aux arrêts	95 %	99,19 %
Conformité des véhicules en ligne	90 %	90 %
Respect des horaires	93 %	90,59 %
Comportement des conducteurs	97 %	94,05 %
Centrale téléphonique et Réservation TAD	97 %	97,24 %
Comportement conducteur TAD	97 %	100 %

Soit un taux de conformité global de 94,91 % (contre 85,6 % en 2024) et un malus de 20 000 euros.

Seuls 2 critères qualité n’atteignent pas l’objectif fixé.

- Le respect des horaires
Ceci peut s’expliquer par la difficulté, pour le personnel roulant, de respecter les horaires dans un contexte fortement impacté par les

- le confort : les non-conformités portent en majorité sur les découpes des véhicules. Un renouvellement de parc est en cours afin d’améliorer la qualité du parc.

différentes perturbations de circulation lors des travaux liés au BHNS et au Val Tram. Il est à noter qu’il est toutefois en progression par rapport à 2024 (89,6 %).

- Le comportement des conducteurs
Ce critère affiche malgré tout une nette amélioration par rapport à 2024 (61,4 %), ce qui atteste de l’impact positif des formations et recyclages menés auprès des conducteurs.

d. Réseau Ciotat / Ceyreste

Critères	Objectif	Taux de conformité 2025
Information permanente aux arrêts	85 %	94 %
Information permanente dans les bus	90 %	100 %
Accueil, attitude du conducteur	80 %	99 %
Ponctualité	90 %	80 %
Confort de conduite	80 %	100 %
Propreté	80 %	97 %
Comportement conducteur TAD	97 %	100 %

Soit un taux de conformité global de 94 % (contre 85,6 % en 2024) et un bonus de 36 000 €.

L’objectif maximal du bonus annuel de 72 000 € n’a pas été atteint sur le réseau, qui a été pénalisé par des difficultés de ponctualité durant les 3 premiers trimestres 2025. Une analyse des

temps de parcours et une remise à plat de l’ensemble des grilles horaires ont été faites à l’occasion de la restructuration du réseau le 7 juillet 2025, ce qui explique les bons résultats retrouvés sur le 4^e trimestre 2025 en matière de ponctualité et de régularité.

e. Les lignes interurbaines

L'établissement Interurbain est engagé depuis de nombreuses années dans une **démarche de certification NF services de certaines de ses lignes**. Des contrôles qualité effectués en interne et en externe permettent de contrôler des critères clés comme la propreté, la ponctualité, l'information voyageur et la conduite.

En 2025, l'établissement Interurbain a vu sa certification NF service renouvelée.

Voici les indicateurs mesurant la qualité des critères ci-dessous sur les 5 lignes interurbaines concernées :

N°	Critères	Objectif	L50	L38	LA2	L51	L100
CO1	Offre de transport	95,00 %	97,70 %	98 %	97,50 %	97,70 %	97,70 %
CO2	Information sur site	90,00 %	100,00 %	87 %	100 %	91,10 %	100 %
CO3	Information dans le module de transport	90,00 %	96,60 %	98 %	89,10 %	94,90 %	95,10 %
CO4	Information en situations perturbées prévues	90,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
CO5	Ponctualité et régularité	85,00 %	88,14 %	91 %	94,60 %	85,61 %	92,61 %
CO6	Infrastructures	90,00 %	98,90 %	81 %	95,78 %	83,60 %	95,20 %
CO7	Module de transport	90,00%	86,80 %	98 %	94,30 %	95,80 %	88,30%
CO8	Disponibilité des équipements embarqués	90,00 %	98,90 %	98 %	99,30 %	100 %	99,30 %
CO9	Contrôle des titres de transport	2,50 %	4,34 %	2 %	4,66 %	3,35 %	3,17 %
CO10	Identification de l'agent en contact avec les voyageurs	90,00 %	99,10 %	99 %	99,30 %	98,70 %	97 %
CO11	Accueil et attitude	90,00 %	100 %	100 %	97,80 %	96,40 %	100 %
CO12	Temps d'attente	85,00 %	99,10 %	99 %	99,20 %	99,20 %	99,20 %
CO13	Vente du titre auprès d'un agent	90,00 %	99,30 %	100 %	100 %	98,40 %	100 %
CO14	Demande d'information	90,00 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
CO15	Confort de conduite	95,00 %	99,60 %	99 %	100 %	98,60 %	100 %
CS2	Gestion des réclamations	80,00 %	81,60 %	100 %	81,92 %	94,70 %	94,40 %
CC1	Équipements embarqués	85,00%	98,80 %	100 %	100 %	100 %	99,20 %
CC2	Emport vélo	90,00 %	100 %				

En parallèle de notre démarche de certification NF Service, la métropole réalise elle-même des mesures sur l'ensemble du réseau exploité par l'établissement interurbain.

Le taux de conformité global mesuré par la Métropole en 2025 de 98,13 % sur nos lignes.

5.10. ACCESSIBILITÉ AUX SERVICES

La Métropole et la RTM ont poursuivi en 2025 la mise en accessibilité du réseau de transport pour les Personnes à Mobilité Réduite (PMR).

5.10.1. LE BUS

De nouveaux arrêts de bus ont été mis en accessibilité en juillet 2025. Désormais, **838 points d'arrêt sont accessibles** sur le réseau RTM, soit 32 % des arrêts. Le ratio d'accessibilité est en constante hausse depuis 2017 : de 20 % en 2017 à 32 % en 2025.

5.10.2. LE TRAMWAY

L'ensemble du réseau tramway est accessible aux personnes à mobilité réduite : les stations sont accessibles avec des cheminements d'approche adaptés, l'accès au tramway est simplifié grâce à un plancher bas et des portes larges (130 cm), toutes les rames sont équipées d'emplacements réservés aux UFR. Au sol, des bandes podotactiles sur les quais sécurisent le cheminement vers les rames et des pictogrammes au sol matérialisent ces accès sur les quais. L'information aux voyageurs dans les rames et à quai est diffusée de façon visuelle et sonore.

L'extension du tramway T3 entre Gèze et la Gaye, incluant 12 nouvelles stations et 15 nouvelles rames, est également accessible. Toutes les rames sont équipées de deux emplacements

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 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.

réservés aux Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et chaque emplacement est accessible par 2 accès de chaque côté de la rame pour celles de nouvelle génération (1 seul sur les rames anciennes). Les girouettes latérales sont renforcées et des signaux lumineux et sonores indiquent la fermeture des portes sur les nouvelles rames.

L'aménagement de l'accessibilité de ces nouvelles rames a été co-construit avec un groupe de travail incluant des représentants de toutes les formes de handicaps. Les thématiques abordées portaient sur 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.

5.10.3. LE MÉTRO

a. La mise en accessibilité des stations

La mise en accessibilité aux PMR des stations de métro, conduite par la Métropole et la RTM, s'est poursuivie en 2025. **9 stations de métro sont accessibles aux UFR** : La Blancarde, Louis Armand, Saint-Barnabé, La Fourragère, Sainte-Marguerite Dromel, Gèze, Saint-Charles, Vieux-Port et Rond-Point du Prado, ces 2 dernières ayant été mises en accessibilité en 2024.

Les travaux de mise en accessibilité se poursuivent à La Timone et Jules Guesde, pour une mise en accessibilité en 2026.

La mise en accessibilité des stations de métro inclut la création d'ascenseurs entre la surface et le niveau de contrôle ainsi qu'entre le niveau de contrôle et chacun des quais, l'adaptation des lignes de péage pour intégrer un Portillon Anti-Fraude (PAF) adapté PMR, et la création de zones refuges en cas d'incendie, à proximité immédiate des ascenseurs secourus.

En parallèle, le projet d'automatisation du métro se poursuit : les futures rames du nouveau métro automatisé seront 100 % accessibles aux personnes à mobilité réduite depuis le quai. Les associations de personnes en situation de handicap moteur ou sensoriel ont été associées à leur conception.

5.10.4. LE CAR

Tous les véhicules Lecar sont accessibles aux UFR. La mise en accessibilité des arrêts poursuit sa progression sous la gestion de la Métropole.

Les conducteurs sont sensibilisés à l'utilisation des rampes lors des formations continues obligatoires. L'information voyageur vise à faciliter les déplacements des personnes avec des difficultés visuelles ou auditives :

5.10.5. LE PÔLE MARITIME

L'ensemble des navires est accessible aux UFR : les navettes, les bateaux vers le Frioul et le Ferry-Boat.

5.10.6. LE RÉSEAU LIGNES DE L'AGGLO À AUBAGNE (ET AUTRES COMMUNES)

Sur le réseau des « Lignes de l'agglomération » :

- 100 % des lignes régulières sont accessibles ;
- 100 % du parc de véhicules est accessible sur les lignes régulières ;
- 40 % des arrêts du réseau sont accessibles ;
- 100 % des conducteurs sont formés à la prise en charge de voyageurs en situation de handicap.

La filiale RTM TPE met également à disposition des voyageurs des services pour faciliter les déplacements de tous :

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 2025, ce sont 15 escaliers mécaniques qui ont été renouvelés et mis en service sur les lignes M1 et M2.

- une annonce sonore indique la ligne et la direction lors de l'arrivée du véhicule à l'arrêt ;
- la girouette extérieure indique la ligne et la destination ;
- des annonces sonores et visuelles à l'intérieur des véhicules indiquent le prochain arrêt et la destination (uniquement en visuel).

- annonces vocales à bord des véhicules et aux stations de tramway ;
- affichages dynamiques à bord des véhicules, sur les principaux arrêts de bus et la totalité des stations de tramway ;
- écrans TFT (Thin-Film Transistor) d'information embarquée dans tous les véhicules de lignes régulières ;
- supports d'information adaptés aux déficients visuels (fiches horaires, plan de réseau, site Internet).

5.10.7. LE RÉSEAU LA CIOTAT / CEYRESTE

Le nouveau réseau La Ciotat / Ceyreste mis en place le 7 juillet 2025 a permis une amélioration de l'accessibilité du réseau sur plusieurs points :

- 100 % des lignes sont accessibles ;
- 100 % du parc de véhicules est accessible ;
- 46 % des arrêts du réseau sont accessibles (114 arrêts sur 244) ;
- 100 % des conducteurs sont formés à la prise en charge de voyageurs en situation de handicap.

La filiale RTM Est Métropole met également à disposition des voyageurs des services pour faciliter les déplacements de tous :

- annonces vocales à bord des véhicules ;
- affichages dynamiques à bord des véhicules ;
- écrans TFT (Thin-Film Transistor) d'information embarquée sur les véhicules renouvelés en 2025 ;
- supports d'information adaptés aux déficients visuels (fiches horaires, plan de réseau, site Internet).

5.10.8. LE RÉSEAU ULYSSE À MARTIGUES (ET AUTRES COMMUNES)

Le réseau Ulysse exploité par RTM Ouest Métropole sur le territoire de Martigues, Port-de-Bouc et Saint-Mitre les Remparts bénéficie de moyens accessibles aux personnes en situation de handicap :

- 100 % des lignes sont accessibles ;
- 100 % du parc de véhicules est accessible ;
- 50 % des arrêts du réseau sont accessibles ;
- 100 % des conducteurs sont formés à la prise en charge de voyageurs en situation de handicap.

La filiale RTM Ouest Métropole met également à disposition des voyageurs, des services pour faciliter les déplacements de tous :

- annonces vocales à bord des véhicules ;
- affichages dynamiques à bord des véhicules ;
- écrans TFT (Thin-Film Transistor) d'information embarquée sur les véhicules renouvelés en 2025.

5.10.9. LES SERVICES DE TRANSPORT SPÉCIFIQUES

Parallèlement à cette mise en accessibilité progressive des réseaux, la RTM s'est vu confier ces dernières années par la Métropole 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 le bassin Marseillais, Côte bleue et La Ciotat ;

- Lebus+ à la demande (via Transcool 13) sur le bassin Aubagnais ;
- Lebus+ à la demande (via RTM Ouest Métropole) sur le bassin Sud Etang (Martigues, Port-de-Bouc et Saint-Mitre-les-Remparts) ;
- Transcool 13 pour le transport des élèves en situation de handicap résidant à Marseille et scolarisés dans les établissements du territoire métropolitain.

5.10.10. L'INFORMATION VOYAGEUR POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Chaque année, la RTM investit pour proposer aux voyageurs en situation de handicap un réseau plus accessible, notamment à travers des services adaptés.

a. Les Bornes d'Information Voyageur en temps réel équipées d'un dispositif sonore pour les malvoyants

Toutes les bornes et écrans déployés aux arrêts de bus, tramway et BHNS sont accessibles aux personnes malvoyantes grâce à une télécommande qui déclenche des informations sonores, à l'instar de la signalisation piétonne.

En 2025, 4 nouvelles stations et PEM ont été équipées (Saint-Barnabé, Louis Armand, Blancarde et Saint-Just), permettant ainsi d'envisager un déploiement exhaustif des écrans avec dispositifs de vocalisation pour les malvoyants en fin d'année 2026.

b. L'accessibilité aux services téléphoniques via la solution Acceo

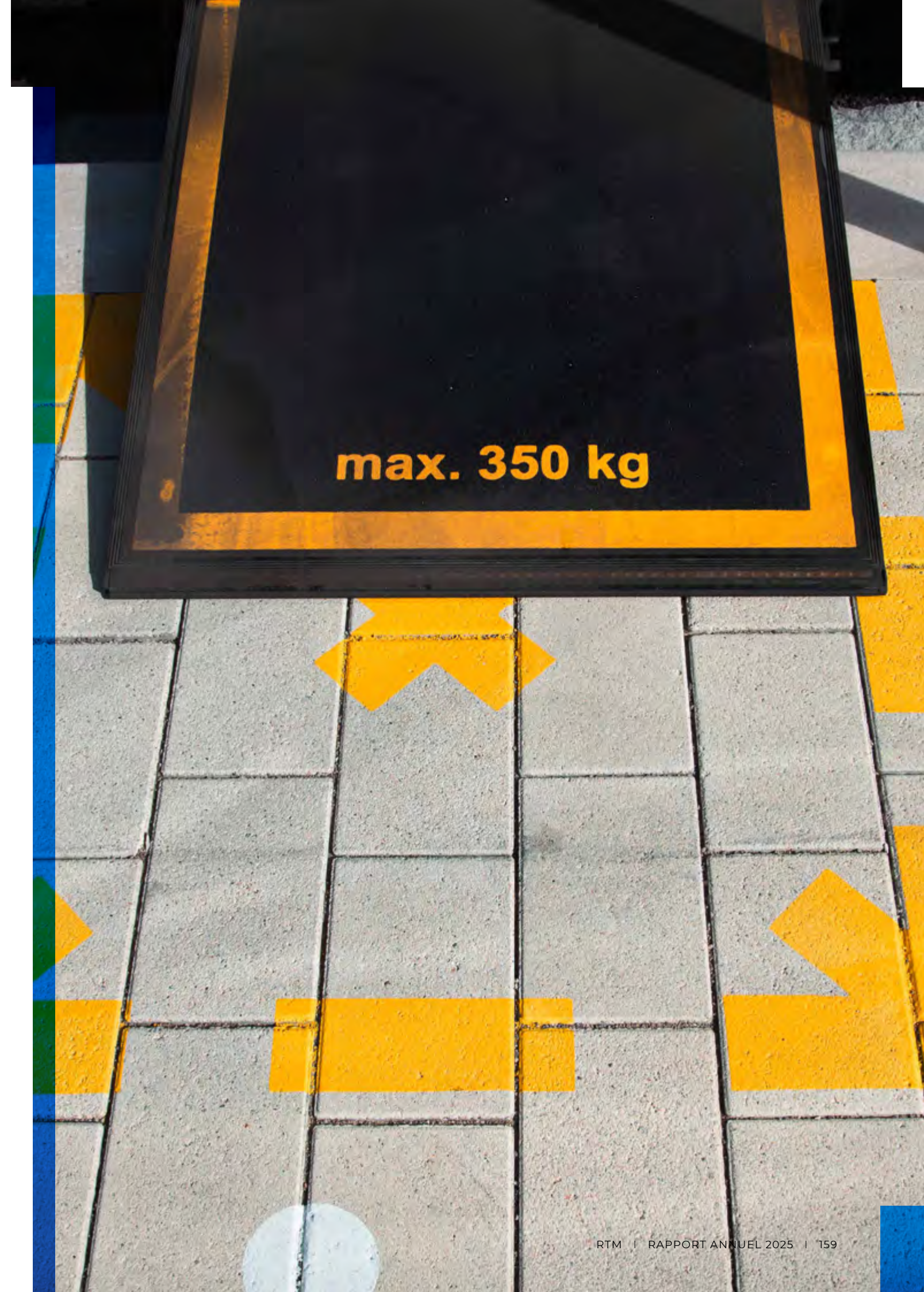
Afin de permettre aux personnes sourdes ou malentendantes d'utiliser les services du centre de relation clients téléphonique, la RTM dispose d'une solution d'accessibilité téléphonique et physique, qui permet notamment la transcription instantanée de la parole et la visio-interprétation en langue des signes française. Le service est accessible depuis le site rtm.fr.

c. Le site rtm.fr : respect des recommandations Web Accessibility Initiative (WAI)

La RTM s'engage à rendre ses sites Internet, intranet, extranet et ses applications mobiles, accessibles conformément à l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005. À cette fin, le site Web de la RTM respecte les recommandations d'accessibilité publiées par le consortium WAI (Web Accessibility Initiative) du W3C. Il a ainsi été conçu afin de permettre au plus grand nombre d'internautes d'accéder à ses contenus sans difficulté, y compris les personnes qui présentent un handicap et qui utilisent des logiciels ou des matériels spécialisés.

d. Visiophone

Une nouvelle génération de visiophones, déployée depuis fin 2024 sur l'ensemble des stations, permet aux voyageurs d'entrer en contact avec un agent à distance, pour des informations commerciales, des informations sur le trajet, des questions de sécurité, ou demander l'ouverture du portillon PMR. Une fonctionnalité de tchat avec l'opérateur permet à ce service d'être accessible aux personnes malentendantes.



6. DONNÉES SÛRETÉ



En 2025, le groupe RTM a poursuivi une dynamique soutenue de renforcement de la sûreté, marquée par plusieurs avancées structurantes tant sur le plan organisationnel qu'humain avec **l'augmentation des effectifs, le renforcement de la protection des agents et l'évolution juridique du Groupe d'Assistance et Protection (GAP)**. Cette année s'inscrit comme une étape importante dans la préparation du Contrat d'Obligation de Service Public (COSP) 2026-2033 avec la Métropole.

Par ailleurs, **la coopération avec la Police nationale a été renforcée, avec 442 opérations conjointes en 2025**, contre 276 l'année précédente, soit une hausse de plus de 60 %. Ce partenariat renouvelé constitue un pilier majeur du dispositif de sûreté de la RTM.

6.1. ÉQUIPES

La Direction de la Sûreté de la RTM a compté pour l'année 2025 **un effectif de 475 ETP (Équivalent Temps Plein)**, dont 98 agents du GAP et 298 vérificateurs.

6.1.1. LES VÉRIFICATEURS

La lutte contre la fraude est au cœur de l'activité de la Direction de la Sûreté du groupe RTM car elle représente la plus grande partie des effectifs que sont les vérificateurs.

Le vérificateur a pour vocation de contrôler les droits d'accès des voyageurs aux véhicules de transport en commun, de faire respecter le règlement public d'exploitation qui fixe les obligations des clients et de porter assistance au réseau en cas de nécessité. Par ses actions de contrôle, il contribue à la bonne santé financière de l'entreprise en minimisant la fraude et en s'assurant du bon paiement des transports. Par son professionnalisme, la maîtrise et l'exemplarité de ses comportements, il garantit la parfaite image de l'entreprise auprès du public et de ses voyageurs.

Enfin, concernant la lutte contre la fraude, **la stratégie de multiplication des opérations de contrôle courtes et géographiquement diversifiées a produit des résultats encourageants**. Si le taux de fraude constaté reste élevé (24 %), il poursuit néanmoins une tendance à la baisse depuis 2021 (il était alors de 28 %), permettant d'aborder les objectifs futurs avec un socle méthodologique renforcé et une productivité en hausse. Concernant les opérations coordonnées à Martigues et La Ciotat, pour une première année de contrôle effectués sur ces deux communes depuis le premier trimestre 2025, il a été réalisé quelques opérations depuis le mois de septembre qui ont vocation à être amplifiées.

Ainsi, l'année 2025 marque pour le groupe RTM un moment clé : à la fois consolidation, innovation et préparation active des enjeux à venir, avec un objectif constant - **garantir un réseau plus sûr pour les voyageurs comme pour les agents**.

Face à une pression croissante sur le terrain – hausse des incivilités, défiance persistante envers les contrôleurs, augmentation d'individus porteurs d'armes blanches –, la RTM a engagé en 2025 des mesures fortes. **L'une des décisions les plus emblématiques a été la dotation, en juin 2025, de l'ensemble des vérificateurs de gilets pare-lames**. La RTM devient ainsi le premier réseau de transport français, hors RATP et SNCF, à doter ses équipes de contrôle de cet équipement de protection individuelle. Dans la foulée de la parution du décret d'application de la loi Tabarot fin 2025, **la RTM a également procédé au rééquipement des vérificateurs en caméras piétonnes**, permettant l'apaisement et la sécurisation des interventions.

6.1.2. LES AGENTS DU GAP

Le Groupe d'Assistance et de Protection poursuit son développement avec une hausse des effectifs et des interventions. **Fin 2025, le GAP comptait 98 agents, un effectif qui atteindra 99 agents en 2026 pour répondre à des besoins croissants**. Malgré des missions sensibles, aucune mise en cause d'agent n'a été signalée et ce groupe a démontré son efficacité tout au long de l'année. Il assiste conducteurs, vérificateurs et usagers en situation dégradée ou conflictuelle, offrant un premier niveau d'assistance et permettant, via une présence et une visibilité accrue sur le terrain, de dissuader les incivilités et de renforcer la sécurité sur le réseau.

Depuis sa création, il a permis aux vérificateurs de se recentrer sur le contrôle des usagers, les déléguant de missions d'assistance. **En 2025, le GAP a réalisé 9 053 interventions sur appel ou initiative contre 6 736 en 2024 – soit une hausse de plus de 34 %** – auxquelles s'ajoutent 6 948 missions quotidiennes programmées. Enfin, une équipe motorisée a été lancée, **équipée de quatre scooters, pour améliorer la rapidité d'intervention dans une ville congestionnée**.

Fait marquant de l'année 2025 : l'accession du GAP au statut de Service Interne de Sécurité.

En 2025, le GAP a franchi une étape structurante avec son accession au statut de Service Interne de Sécurité (SIS), marquant un tournant majeur dans le renforcement de la sûreté du réseau RTM.

6.1.3. LE MARCHÉ DE PRESTATION DE SÉCURITÉ PRIVÉE

a. Un marché encadré et performant

Depuis mars 2025, date d'entrée en vigueur du nouveau marché de gardiennage, la RTM confie désormais les prestations de sécurité privée à **trois prestataires distincts**, répartis selon une organisation par lots :

- **Lot 1 – Zones en exploitation voyageurs** : sécurisation du périmètre métro et des espaces en contact direct avec les usagers.
- **Lot 2 – Zones hors exploitation voyageurs** : sécurisation des dépôts, sites techniques et aires de remisage.

Cette évolution confère au GAP un cadre juridique protecteur, au bénéfice des agents comme des voyageurs, et reconnaît le professionnalisme et la montée en compétence progressive de cette unité dédiée à la sécurité.

Obtenu en juin 2025, le statut de SIS a permis aux agents du GAP, titulaires d'une carte professionnelle délivrée par le Conseil National des Activités Privées de Sécurité (CNAPS), d'exercer de **nouvelles prérogatives légales**, notamment la **palpation de sécurité** et le **contrôle visuel des bagages**, renforçant ainsi la capacité de prévention et d'intervention sur le terrain.

Fin 2025, 10 premiers agents du GAP ont été formés spécifiquement afin de préparer leur dotation, début 2026, en équipements de catégorie D (bombes lacrymogènes et matraques télescopiques). À noter que la création du SIS armé du GAP est une première dans les réseaux de transport métropolitains (hors RATP et SNCF, qui bénéficient d'un statut particulier). **À terme, ce sont les 99 agents du GAP qui seront formés et disposeront de toutes les habilitations et port d'armes**. Au total, en 2025, les agents de la Direction de la Sûreté du groupe RTM ont bénéficié de 10 727 heures de formation, contre 6 849 heures en 2024, soit une hausse de 56,62 %.

- **Lot 3 – Activités événementielles** : dispositifs dédiés aux événements extérieurs, notamment les concerts et rencontres sportives au stade Orange Vélodrome.

Durant la période estivale, un **dispositif spécifique « plan plages »** est déployé. Il mobilise des agents de sécurité affectés à la sécurisation des lignes du littoral, de Marseille à Martigues. Ce dispositif implique un renforcement des effectifs positionnés sur l'emprise RTM ainsi que sur la voie publique, en coordination avec les services

du Département de Sécurisation et Lutte contre la Fraude (DSLFL).

Le nouveau format de marché de gardiennage mis en place donne globalement satisfaction. Il fait l'objet d'un suivi rapproché par le département en charge des prestations de sécurité privée, qui assure un contrôle régulier de la qualité de service. Les trois prestataires présentent chaque année un bilan qui permet d'évaluer la qualité des prestations de chacun.

Ces marchés sont pilotés avec rigueur, expérience et réactivité, permettant de maintenir un niveau de prestation reconnu, notamment illustré par le **renouvellement de la certification AFNOR**. La maîtrise financière constitue également un enjeu central : **le marché représente 8,8 M€ sur l'année 2025**, et chaque demande de sécurisation, émanant des directions du groupe RTM, est étudiée avec attention afin de garantir, simultanément, un haut niveau de sûreté et le respect des engagements budgétaires induit par le nouveau COSP.

Chiffres clés

- **27 agents de sécurité privée** avec un déploiement moyen de **90 personnes par 24h**.
- **314 083 heures** de gardiennage réalisées (321 873 heures en 2024 avec une **baisse de 2,4 %**, qui s'explique par des événements exceptionnels en 2024 tels que l'arrivée de la flamme et les JO).
- **63 intrusions répertoriées** (hors tunnels métro) contre 43 en 2024, soit une **augmentation de 46,5 %** – notamment ciblée sur le site de Zoccola (zone technique métro) avec une recrudescence d'intrusions liées à des tags en fin d'année.

b. Des avancées majeures pour une sécurisation mieux organisée

Le changement et l'allotissement du marché de sécurité privée opéré en 2025 ont entraîné plusieurs évolutions structurantes dans l'organisation et le déploiement des dispositifs de sécurisation au sein de la RTM.

- **Sécurisation H24 de l'ensemble des sites**
La totalité des sites urbains de la RTM a été sécurisée en continu (H24 7/7j) par un agent de sécurité privée. La sécurisation des sites s'étend désormais sur les sites interurbains, avec notamment la mise en place au cours de l'année d'un agent de sécurité H24 sur Aix-en-Provence, siège de l'établissement Interurbain. En ce qui concerne Gémenos, La Ciotat et Martigues, un dispositif adapté vise à sécuriser essentiellement la nuit et les week-ends les sites de remisage et d'exploitation.
- **Réorganisation du dispositif de sécurisation dans le métro**
Une réorganisation complète de la sécurisation du métro a été engagée, fondée sur le

déploiement d'agents de sécurité fixes dans les stations. Ces agents, spécifiquement formés, veillent à la sûreté des espaces, à la continuité d'exploitation et à la surveillance des points rupteurs.

- Le dispositif couvre 10 stations :
- Ligne M1 : La Rose, Saint-Charles, Vieux-Port, Castellane, Timone
 - Ligne M2 : Gèze, Joliette, Noailles, Rond-Point du Prado, Sainte-Marguerite Dromel

Ce dispositif est complété par deux brigades mobiles, chacune affectée à l'une des deux lignes de métro. L'ensemble est encadré et supervisé depuis un poste vidéo dédié, implanté au PCS du CSR de la RTM.

- **Hausse notable du volume événementiel**
Le nombre d'événements pris en charge est en forte croissance en 2025 (+35 événements). Ces manifestations ont nécessité le déploiement de nombreux agents de sécurité privée ce qui a représenté plus de 1000 vacations.

6.2. LUTTE CONTRE LA FRAUDE

La lutte contre la fraude est une priorité pour le groupe RTM qui a mobilisé, en 2025, **un effectif dédié de 305 agents de contrôle, conformément au contrat avec la Métropole, et un renfort de 6 agents pour assurer des contrôles sur les réseaux de Martigues (RTM Ouest Métropole) et La Ciotat (RTM Est Métropole), soit un effectif global de 311 vérificateurs**.

Les résultats sont positifs pour la quatrième année consécutive, avec **une hausse des contrôles de 1,5 % en 2025, et un taux de fraude en baisse de 1 % par rapport à 2024 et 4 % par rapport à 2021**.

Le nouveau COSP entre la RTM et la Métropole, adopté en séance publique en décembre 2025, fixe l'objectif ambitieux d'un taux annuel de contrôle répressif à de 2%, et une baisse du taux de fraude

de 1 % par an pour atteindre 16 % en 2033. La RTM dans son ensemble est pleinement mobilisée pour atteindre ces objectifs.

À noter que la RTM renforce les systèmes de comptage des entrées/sorties sur l'ensemble des modes de transport. Adossé aux validations, ces dispositifs permettent de mesurer la fraude de manière continue et plus précise, contrairement aux enquêtes actuellement menées sur un temps donné et aux projections moins précises.

Par ailleurs, afin de mieux préparer les agents à la conflictualité récurrente générée lors des opérations de contrôle, le programme de formation continue des agents a été en 2025 révisé et confié à un prestataire.

Chiffres clés : Réseau Urbain

- 2 095 224 voyageurs ont été contrôlés **soit + 6,02 %**.
- **Le taux de contrôle a été de 8,48 %** (vs 7 %, taux de contrôle attendu par la Métropole).
- En ce qui concerne la certification AFNOR et l'obligation d'obtenir un taux minimum de 0,6 % (*nombre de voyageurs contrôlés/nombre de validations majoré du dernier taux de fraude*), **le taux a atteint 0,89 %**. Le résultat lié au taux imposé par la certification AFNOR est atteint et même dépassé.
- **Le taux de contrôle répressif (cartes contrôlées/voyages) a été de 1,28 %**.
- **103 505 Procès-Verbaux (PV)** ont été établis, soit une baisse de 3,29 %.
- Le nombre d'Indemnités Forfaitaires (IF) **chute de 24 %**.

Chiffres clés : Réseaux Martigues et La Ciotat*

- 23 640 voyageurs ont été contrôlés.
- **1 691 Procès-Verbaux (PV) et 178 Indemnités Forfaitaires (IF)** ont été établis.

**Activité en année incomplète
Période référence activité de contrôle Martigues : à compter du 2 mai.
Période référence activité de contrôle La Ciotat : à compter du 1^{er} février.*

6.2.1. LA SYNTHÈSE DES EFFECTIFS

Effectifs / ETP	2024	2025	Écart 2024/2025
Vérificateurs	274	298	8,76 %
Agents vérificateurs d'assistance et protection (GAP)	78	98	25,64 %
TOTAL	352	396	12,50 %

6.2.2. LES INDICATEURS DE LUTTE CONTRE LA FRAUDE (RÉSEAU MARSEILLE)

	2024	2025	Écart 2024/2025
Nombre de contrôles dissuasifs	10 992 041	11 654 026	6,02 %
Nombre de contrôles répressifs	1 972 789	2 095 224	6,21 %
Nombre de PV	107 029	103 505	-3,29 %
Nombre d'IF	13 574	10 235	-24,60 %
Taux de fraude apparent	6,03 %	5,40 %	-10,45 %
Moyenne contrôle répressif/agent	64,48	79,2	22,83 %
Taux AO attendu : 7 %	8,17 %	8,48 %	3,79 %
Taux AFNOR attendu : 0,60 %	0,82 %	0,89 %	8,54 %
Recette PV	324 344	284 171	-12,39 %
Recette IF	668 155	511 515	-23,44 %*
Verbalisation de stationnement (PVE) RTM	43 933	31 976	-27,22 %

*la valeur des IF est de 5 ou 50 euros il y a une corrélation limitée entre le nombre d'if et les recettes

6.2.3. LES OPÉRATIONS DE CONTRÔLE EN CIVIL CONTRÔLES DE NUIT

Compte tenu de la modification de l'offre des lignes tramway, un équipage de contrôle des titres en civil a été activé du lundi au vendredi. Cette technique vise à créer une incertitude dans la population des fraudeurs. Elle permet d'espérer une augmentation des validations sur ce mode de transport très fréquenté et relativement fraudé par un usage dit « de cabotage » qui consiste à parcourir un ou deux arrêts et s'affranchir du paiement. Depuis 2025, il est procédé régulièrement à des opérations de contrôles de nuit avec l'assistance du Service Interdépartemental de Sécurisation des Transports en Commun (SISTC) et du GAP.

6.3. ACTIONS DE SÉCURISATION

6.3.1. LA VERBALISATION DES STATIONNEMENTS GÊNANT L'EXPLOITATION

Le stationnement gênant, en particulier sur les voies de bus et de tramway, représente un enjeu majeur pour la circulation des transports en commun. Cette problématique de stationnement gênant étant récurrente, la RTM a affecté 2 agents au Centre de Supervision Urbain (CSU) afin de lutter contre ces infractions qui entravent la circulation des bus et du tramway. Ces agents interviennent également lors des événements majeurs au stade Orange Vélodrome, tels que les rencontres sportives et les concerts.

En 2025, 31 976 PV ont été établis en totalité par les agents de la RTM, 20 182 par les agents de la fraude dont 18 423 au CSU.

6.3.2. LA SÉCURISATION DU RÉSEAU

La sécurité du réseau RTM, évaluée à partir des données transmises par la Préfecture de Police pour la CPN Marseille (Circonscription de Police Nationale de Marseille) et des Faits Constatés (FC), demeure globalement stable. Les FC enregistrés aux arrêts et sur les lignes de tramway en circulation connaissent une baisse de 19,72 % (175 FC). Les FC aux arrêts et sur les lignes de bus restent stables, avec une très légère baisse de 0,07 % (1 394 FC). Dans les stations et rames de

métro, 711 FC ont été relevés, soit une diminution de 8,38 %. À l'inverse, une légère hausse est observée en gare routière, passant de 66 FC en 2024 à 67 FC en 2025, soit +1,52 %.

Pour tous les modes de transport sur la DIPN (département) 4 481 FC ont été répertoriés en 2025 contre 4 522 en 2024, soit une baisse de 0,91 %.

Chiffres clés

- Insécurité voyageurs : les agressions ou vols avec violences, vols simples, rixes, ont enregistré une baisse globale de 6,19 %.
- Les violences verbales, insultes avec ou sans arme sont en baisse de 41,46 %.
- Les jets de pierres ou projectiles sont en hausse de 1,73 %.
- Les dégradations de véhicules ou locaux sont en hausse de 11,61 %.
- Les dégradations par tags ou graffitis sont en hausse de 26,77 %.

À noter : une baisse des paquets suspects, 69 en 2024 contre 53 en 2025 ; soit -23 %.

Au regard de ces résultats, nous pouvons noter que ce sont surtout les atteintes aux biens qui sont en hausse.

a. Poste de Commandement et de Sûreté (PCS)

Le PCS de la RTM mobilise 26 ETP pour exercer des missions :

- de veille et d'alerte au sein du groupe RTM ;
- de gestion des incidents en liaison avec les services de l'État et de la ville de Marseille ;
- de coordination du réseau en situation d'exploitation perturbée.
- La structure d'encadrement a été stabilisée, ses effectifs ont augmenté depuis le début de l'année 2023.

Fin 2024, une étude visant à donner au PCS un rayonnement Groupe avait été réalisée sous l'égide du Directeur Général Adjoint d'Exploitation (DGAE). Cette étude a permis de concrétiser une évolution du PCS sur son rayonnement géographique, mais aussi sur son positionnement au sein de l'entreprise. Le PCS n'est plus le PC de la Direction de la Sûreté mais le PC Sûreté du groupe RTM. C'est à ce niveau que l'évolution des missions et des responsabilités est significative ; ces dernières font l'objet d'un accompagnement

de tous les collaborateurs du PCS, y compris son responsable et son adjoint.

En 2025, le PCS a géré :

- le suivi de 51 manifestations sociales ;
- le suivi de 262 incidents-accidents sur les 3 modes de transport, dont 46 liés à des incidents fraude (+ 15 %) ;
- le traitement de 184 appels de détresse (- 11 %) ;
- 297 interventions ayant nécessité une intervention des services de police ;
- le dépôt de 605 plaintes (+ 26 %) ;
- la rédaction de 1 537 fiches d'information (+ 20%) et 115 fiches événements (- 22 %).

b. Alerte sécurité RTM

La fonctionnalité SOS — l'alerte sécurité intégrée à l'application mobile RTM — est désormais largement connue et davantage utilisée par le grand public. Elle contribue à renforcer le sentiment de sécurité des usagers et permet une intervention rapide grâce à une géolocalisation précise, notamment en cas de situations sensibles ou dégradées.

En 2025, 97 alertes ont nécessité une intervention du GAP ou des services de police, soit une hausse de 18,29 %.

c. Vidéosurveillance

Les personnels de cette cellule (21 ETP dont 1 responsable, 5 opérateurs vidéo et 15 superviseurs) exercent depuis le PC Sûreté des attributions de supervision vidéo « temps réel » et de contrôle d'accès (entreprise et parkings-relais). À partir d'un local vidéo, ils procèdent aussi à de très nombreuses et minutieuses enquêtes, tant en interne que sur réquisition des services de police. Cette dernière activité est très importante en matière de recherche de faits délictuels, voire criminels.

Dès 2026, les superviseurs et opérateurs vidéo intégreront progressivement les formations spécifiques d'opérateur vidéo et seront déclarés au CNAPS.

En 2025, la cellule vidéosurveillance a réalisé ainsi 1 644 extractions vidéo (+ 2,8 %), gravé 443 DVD d'images et traité 692 réquisitions judiciaires déposées par la Police nationale (- 0,1 %).

Sur le plan technique, le réseau de vidéosurveillance du groupe RTM compte 1 890 caméras fixes et 4 049 caméras embarquées, soit 5 939 caméras (+ 7.5% vs 2024).

6.3.3. LA SÉCURISATION DES SITES ET PERSONNELS

a. Étude de sécurisation des sites

Le lancement des travaux de sécurisation des sites du groupe RTM, consécutivement à un audit commandé en 2023, a permis de renforcer très fortement la sécurité d'un des sites sensibles qui faisait l'objet d'intrusions. Avec le déploiement d'un niveau de sécurité renforcé, ce site ne fait pratiquement plus l'objet d'intrusions, les tentatives étant systématiquement identifiées et repoussées.

En effet, il devenait impératif de renforcer la sécurité des sites car la RTM, en tant qu'Opérateur d'Importance Vitale (OIV), a l'obligation de prendre des mesures particulières pour assurer la sécurité de ses Points d'Importance Vitale.

Engagés dès 2024, les travaux se sont poursuivis en 2025 et se prolongeront sur plusieurs années afin de renforcer et sécuriser progressivement l'ensemble des sites du groupe RTM.

b. Programme de travaux sur les sites de Saint-Pierre et La Rose PTR/CSR

Les études préparatoires ont été finalisées en 2025. Les travaux de rénovation d'un bâtiment situé au CSR La Rose devraient débuter au début de l'année 2026, afin de permettre, dès l'automne 2027, le regroupement du GAP et des deux sites fraude d'Arenc et de La Rose sur un même lieu. À terme, cette réorganisation permettra de disposer de deux sites fraude : l'un au nord (La Rose) et l'autre au sud (Saint-Pierre).

6.3.4. LA PRÉVENTION DE LA RADICALISATION ET LE PARTENARIAT INSTITUTIONNEL

a. Prévention de la radicalisation

Face au contexte sécuritaire national, le gouvernement a renforcé les dispositifs de prévention et de lutte contre la radicalisation. Dans ce cadre, et compte tenu de son rôle majeur dans la mobilité quotidienne (plus de 900 000 clients transportés chaque jour et plus de 5 000 collaborateurs), la RTM a poursuivi activement son programme de formation et de mise à niveau sur ce sujet.

Afin de structurer son action, la Direction de la Sûreté du groupe RTM a conçu et déployé un processus complet, reposant sur la mise en place d'une cellule de prévention de la radicalisation. Cette cellule a pour mission d'assurer une veille interne, de détecter les signaux faibles ou forts, et d'accompagner les équipes dans l'analyse des situations sensibles.

Un réseau de 37 référents, issus de différentes directions, a été constitué au niveau du groupe RTM. Formés spécifiquement, ils sont en mesure de recevoir et analyser tout signalement. Leur rôle consiste à effectuer une première évaluation méthodique des faits rapportés, à partir d'indicateurs précis liés aux phénomènes de radicalisation. Les informations collectées peuvent ensuite être discutées en stricte confidentialité au sein de la cellule. Lorsque la situation le nécessite, le coordinateur du groupe de référents radicalisation formalise un signalement à destination de la Préfecture de Police, sous l'autorité du Directeur Général et du Directeur de la Sûreté du groupe RTM. Chaque année, il est procédé à une mise à jour des connaissances des référents par l'intermédiaire des formateurs du Camp des Milles (avec lequel la RTM est en convention), et par l'intervention des agents des renseignements territoriaux ou de la Direction Générale de la Sécurité Intérieure (DGSi).

Le dispositif d'enquêtes administratives menées par le Service National des Enquêtes Administratives de Sécurité (SNEAS) fonctionne aujourd'hui de manière fluide et maîtrisée. Avec le développement du groupe RTM et l'évolution de ses effectifs, le volume des demandes a fortement augmenté.

Les agents sous-traitants et intérimaires amenés à accéder aux zones sensibles de la RTM et nécessitant un badge d'accès nominatif sont systématiquement criblés. Le SNEAS diligente des enquêtes administratives sur la base des listes nominatives qui lui sont transmises. Une note cadre a été diffusée à l'ensemble des directions, détaillant les contours de ces dispositifs ainsi que les obligations de chacun en la matière.

S'agissant du criblage des agents mentionnés par décret et affectés sur des postes sensibles, la RTM a procédé à **927 demandes d'enquête administrative, soit une augmentation de 31 %. 776 criblages relatifs à l'IGI 6600 ont été effectués (+9,44 %) et ont donné lieu à 9 avis d'incompatibilité.**

b. Partenariat institutionnel

La RTM, à travers son représentant dédié, participe activement aux réunions du **Groupe de Partenariat Opérationnel (GPO)**. Ces instances réunissent l'ensemble des acteurs de terrain confrontés à des problématiques de sécurité, afin d'y apporter des réponses coordonnées et opérationnelles.

Rattaché au Directeur de la Sûreté, le chargé du partenariat institutionnel sûreté représente la RTM en tant que partenaire officiel dans la mise en œuvre de la police de sécurité du quotidien sur le territoire du district de Marseille, et plus particulièrement dans le champ des transports publics.

En 2025, il a pris part à **194 réunions partenariales GPO dans les 16 arrondissements de Marseille, contre 150 en 2024, soit une hausse de 29 %**. Pour la première fois, il a également participé aux réunions des GPO de Martigues et de La Ciotat.

Interlocuteur reconnu, tant en interne qu'à l'externe, il assure le relais des difficultés rencontrées par l'exploitation du réseau RTM. Ses interventions ont permis de faire remonter les problématiques identifiées sur le terrain, mais aussi de prendre en considération les attentes et signalements des différents partenaires : Police Nationale, Police Municipale, CIQ, Éducation Nationale, Ville de Marseille, Métropole, etc.

Grâce à la qualité de sa représentation et aux relations de confiance établies avec l'ensemble des acteurs institutionnels, ce représentant a pu contribuer au traitement de nombreuses doléances et répondre efficacement aux demandes formulées par les partenaires du GPO.

6.4. PROJETS

1. Sécurisation des sites

- Audit de sécurisation des sites.
- Étude de sûreté (analyse des risques).
- Émission du besoin aux services techniques.
- Interaction avec les services techniques.
- Validation des études (partie sûreté).
- Suivi des opérations en lien avec les services techniques.
- Recettage et exploitation des nouvelles installations (sas portail, clôtures, vidéo-périmétrie).

Sites concernés RTM urbain (Bilan 2025 - Projet 2026)

- La Rose : finalisé.
- Zoccola : audit périmétrie finalisé, étude de conception-exécution en cours de lancement.
- Saint-Charles : expression des besoins concrétisée – attente travaux 2026.

Sites concernés – RTM interurbain et ferroviaire

- La Ciotat (réseau interurbain) : audit DSUR réalisé – attente étude d'exécution et travaux.
- Gémenos (réseau interurbain) : audit DSUR réalisé – attente étude d'exécution et travaux.
- Aix-en-Provence (réseau interurbain) : audit DSUR réalisé – attente étude d'exécution et travaux.
- Centre de tri Nord (réseau ferroviaire) : projet 2026.

2. Accès visiteur site Centre de Supervision du Réseau (CSR)/La Rose Métro création poste de garde

- Proposition d'un nouveau schéma directeur concernant les visites au site La Rose métro.
- Création d'un poste de garde maçonné avec vision des accès et compartimentages CSR/CSE.
- Mise en place d'un nouveau compartimentage (barrière) au CSE.
- Mise en place d'une nouvelle politique de badge visiteur (protection des sites) au site La Rose métro.

3. Sécurisation de l'exploitation métro

- Audit de sécurisation des sites.
- Étude de sûreté (analyse des risques).
- Émission du besoin aux services techniques.
- Interaction avec les services techniques.
- Validation des études (partie sûreté).
- Suivi des opérations en lien avec les services techniques.
- Recettage et exploitation des nouvelles installations.

Sites concernés :

- Galerie marchande de La Rose : étude DSUR de sécurisation réalisée – attente travaux
- Issues de secours : attente pose de caméras aux issues de secours des stations métro couplées à des radars de détection.

4. Projets de sûreté des infrastructures

- Vidéo et contrôle d'accès dans le cadre de l'opération de mise en accessibilité des stations aux PMR.
- Vidéo et contrôle d'accès dans le cadre de l'opération NOSTRAM – futur Site de Maintenance et Remisage et parking-relais.
- Suivi du projet de transfert du site La Rose au PTR.
- Intégration (2026) du parking La Boiseraie en lien avec la Métropole.

5. Reconfiguration du Poste de Commandement et de Sûreté (PCS)

- Attente de l'étude de réalisation par DIFS.
- Rétroplanning en cours en fonction des fonctionnalités Neomma.
- Poste de commandement (PCS) de redondance réalisé et opérationnel.

6. Rénov' Stations

- Interaction avec les services projets dans le cadre des travaux de rénovation des stations de métro.
- Revue des implantations et champs de vision des caméras sur plan.
- Validation des études de vidéo et contrôle d'accès.
- Émission du besoin d'amélioration vidéo et contrôle d'accès.
- Suivi du déploiement sur les stations.
- Expression des besoins pour les sociétés sous-traitantes (locaux de pause et vestiaires).
- Recettage et essais.

7. Portillons Anti-Fraude (PAF)

- Suivi du déploiement des PAF sur le réseau métro.
- Participation aux recettages et essais.
- Fiabilisation des données de passage en lien avec la Direction des Installations Fixes et des Systèmes (DIFS) et la Direction de l'Offre, de la Promotion et de l'Expérience Client (DOPEX).

8. Vidéo en temps réel

- Suivi du projet de déploiement de la vidéo en temps réel dans le cadre des bus électriques.
- Suivi du projet de déploiement de la vidéo en temps réel dans le cadre de Neotram.
- Suivi du projet de déploiement de la vidéo en temps réel dans le cadre de Neomma.
- Suivi de l'évolution du POC vidéo en temps réel dans un bus en phase test en 2025.
- Validation du cahier des charges et des études.
- Interaction avec la DIFS pour la solution de la captation d'image, l'exploitation jusqu'à l'enregistrement avant fin 2026.

9. RFID – Radio-Identification

- Suivi du déploiement de la RFID.
- Recettage et essais.
- Mise en exploitation et accompagnement des équipes DSLF.

10. Main courante de crise

- Sourcing des solutions en matière de main courante de crise.
- Établissement du besoin.
- Interaction avec la Direction des Installations Fixes et Systèmes (DIFS) et la Direction de la Sécurité (DSEC).

11. Radio du futur

- Phase test du système radio du futur.
- Accompagnement des opérateurs.
- Fiabilisation de la solution en lien avec la DIFS afin d'envisager l'abandon du système Tetra.

12. Stop Fraude

- Suivi et développement de la solution en lien avec l'Union des Transports Publics et Ferroviaires (UTPF) et les acteurs majeurs du transport public en France.
- Fiabilisation de la solution en lien avec la DIFS. Déploiement réalisé, attente des évolutions de l'application par IN Groupe.

13. Application FAR – nouvelle application de « Feuille Activité Réalisée » du GAP

- Établissement du besoin.
- Rédaction du cahier des charges.
- Interaction avec la DIFS pour le développement de l'application.
- Mise en exploitation et accompagnement auprès des agents du GAP.
- Suivi des résultats et fiabilisation.



7. DONNÉES RSE

lebus
ÉLECTRIQUE

DEMAIN :
100%
DES BUS
ÉLECTRIQUES

7.1. DÉMARCHE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE

Être un opérateur de service public de transport à l'échelle d'un territoire comme la Métropole Aix-Marseille, confère au groupe RTM des responsabilités qui vont au-delà de l'exploitation du service. Les assumer pleinement et volontairement est un choix que fait l'entreprise pour répondre aux besoins actuels de la société, et à ceux des générations futures en matière de développement durable de la mobilité et du territoire métropolitain.

Au cœur de sa démarche RSE se trouve l'ambition d'accompagner le développement des mobilités durables, tout en minimisant l'impact de ses activités sur l'environnement, et de proposer une offre de transport décarbonée et dimensionnée pour augmenter la part modale des transports publics de + 50 %¹ à l'horizon 2030.

L'IMPACT DES TRANSPORTS SUR LE TERRITOIRE

Les émissions de gaz à effet de serre liées à la compétence « mobilité » de la Métropole s'élèvent à 138 027 tCO₂.

À l'usage, les bus, majoritairement équipés de motorisations thermiques, concentrent l'essentiel de ces émissions (87 % des émissions, pour 76 % des distances parcourues). Le métro, le tramway et les bus électriques, alimentés par une électricité largement décarbonée en France, présentent un niveau d'émissions très faible en phase d'exploitation : ils ne génèrent que (1 % des émissions, pour 7 % des distances parcourues).

(Source: BEGES Métropole AMP 2023)

7.1.1. LES TROIS GRANDS DÉFIS

Défi environnemental

Le groupe RTM a un rôle clé à jouer dans la transition énergétique et climatique du territoire, en réponse à une attente forte des métropolitains, et tout particulièrement les nouvelles générations. **L'enjeu majeur est d'accroître la part modale des transports en commun en créant un réseau multimodal performant toujours plus respectueux de l'environnement.** L'engagement de la RTM de réduire l'empreinte carbone de ses activités passe en particulier par la bascule vers des solutions d'électromobilité, notamment de l'ensemble du parc bus, à horizon 2030. A fin 2025, 58 % des voyages quotidiens sont assurés en zéro émission.

Défi territorial

Le système de transports publics auquel la RTM contribue est **un levier puissant de cohésion et de développement territorial, pour unir et relier tous les territoires de la Métropole, et tous les quartiers, même les plus enclavés.** L'entreprise

s'engage à garantir une offre de transport inclusive et accessible, afin d'offrir la liberté de se déplacer à tous les citoyens, même les plus vulnérables, mais également à assurer la sécurité des transports et des voyageurs qui les empruntent au quotidien.

Défi social / sociétal

Dans une société qui se fragmente, le transport public est un vecteur de cohésion et d'inclusion sociale. D'autre part, et étant l'un des principaux employeurs du territoire, le groupe RTM est pleinement conscient de sa responsabilité en termes d'insertion, d'achats durables et de loyauté des pratiques. L'utilité sociale de ses missions est un facteur d'attractivité de ses métiers et des solutions de mobilité proposées aux métropolitains. **L'entreprise agit et se mobilise pour valoriser davantage le volet sociétal de son engagement RSE.**

7.1.2. LES ENGAGEMENTS DU GROUPE RTM

Les engagements du groupe RTM en termes de responsabilité sociétale se déclinent naturellement autour de ces trois grands défis :



DÉFI TERRITORIAL

Assurer la qualité de l'amélioration de l'offre de transport, être à l'écoute des parties prenantes, contribuer au dynamisme du territoire et au bassin de l'emploi, garantir l'accessibilité des transports pour tous, rester ancré localement et au cœur des enjeux de société.



DÉFI SOCIAL / SOCIÉTAL

Favoriser la cohésion sociale et le vivre-ensemble au travail, être à l'écoute et engagé auprès des salariés, garantir l'éthique et la loyauté des pratiques, déployer des pratiques d'achats responsables, agir pour la diversité, l'inclusion et l'égalité.



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.

PRINCIPAUX RÉSULTATS DU DERNIER BILAN CARBONE² (2023, sur l'année de reporting 2022)

- Total des émissions totales de gaz à effet de serre = 86 546 tCO₂e.
- Part la plus importante des émissions de l'entreprise : consommation de carburant de la flotte de véhicules (47 %).

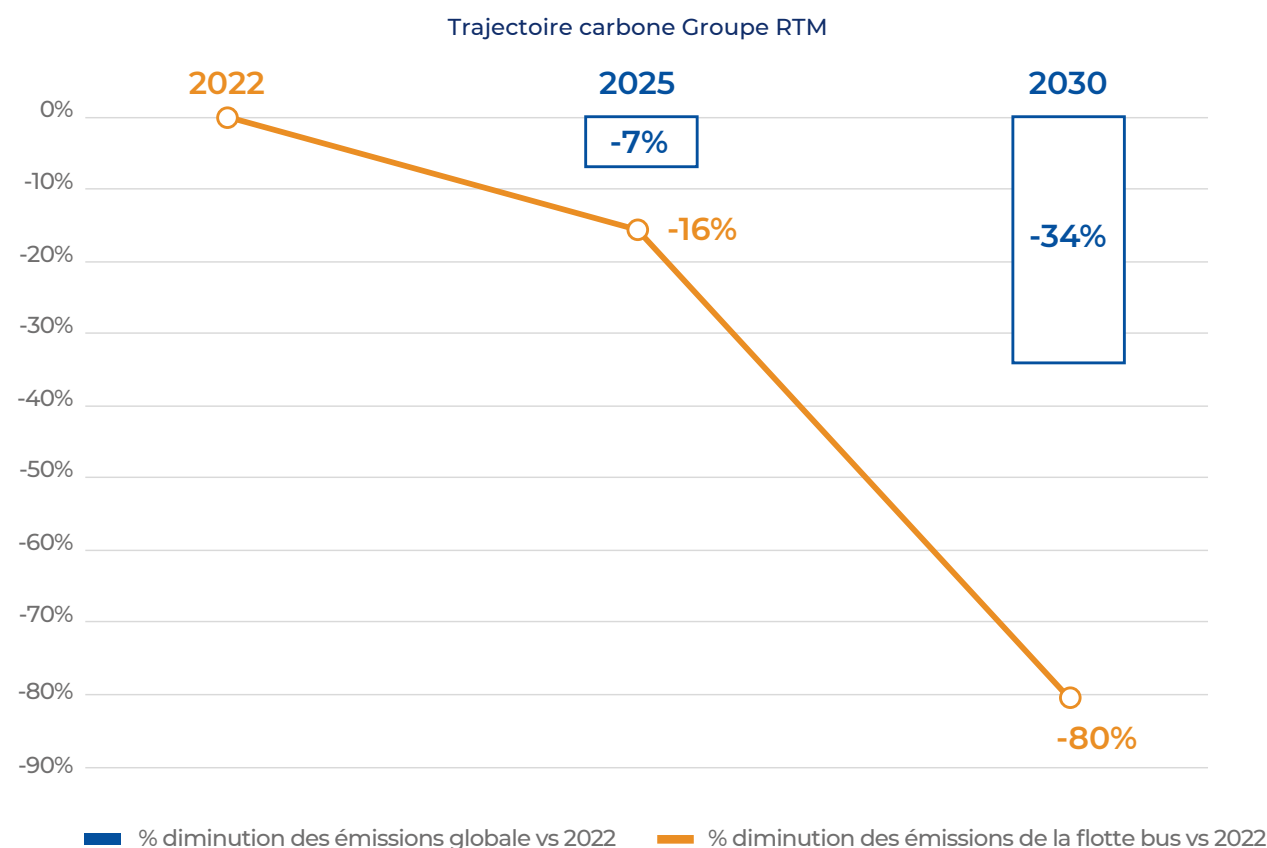
PRINCIPAUX OBJECTIFS ET ACTIONS ASSOCIÉES

- **Transition à l'électromobilité** de la totalité du parc bus visant une réduction de 80 % des émissions par rapport à 2022, et une réduction de 29 525 tCO₂e, soit une diminution globale de 34 % de l'empreinte carbone à l'horizon 2030³ ;
- Élaboration d'une **stratégie d'achats responsables (SPASER)** contenant des objectifs
- Prochain bilan carbone : 2026 (sur les données de l'année 2025).

1. Par rapport à 2020.

2. Conformément à l'exigence de la loi portant engagement national pour l'environnement du 12 juillet 2010 posant le principe d'une généralisation des BEGES pour les établissements publics de plus de 250 salariés.

3. Trajectoire carbone 2030.



7.2. FEUILLE DE ROUTE

2020

- 1^{re} draine électrique en France : opérations de travaux en tunnel sans émission de particules et polluants liés aux moteurs diesel.
- Lancement transport scolaire des élèves en situation de handicap résidant à Marseille.

2021

- Réaménagement de l'atelier de La Rose Surface pour accueillir les bornes de recharge électrique.
- 79 bus hydrides mis en exploitation, soit une réduction de 400 t CO₂ par an et de 66 % des particules.
- Nouveau P+R La Rose :
 - 752 panneaux photovoltaïques ;
 - bornes de recharge pour véhicules électriques ;
 - stationnement covoiturage ;
 - parking vélo.
- Mise en place d'un baromètre QVT (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 Renov'Stations et mise en accessibilité progressive des stations.
- Création du GAP (Groupement d'Assistance et Protection).
- Signature de 4 accords : NAO (Négociation Annuelle Obligatoire), télétravail, poly-compétence Neomma et intéressement.

2023

- Démarche d'achats de gaz et d'électricité verts.
- Réception 1^{re} 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'agglomération d'Aubagne.
- Open Payment : facilitation de l'achat des titres de transport.
- RTM Alerte : dispositif d'alerte lors d'un incident sécuritaire sur l'application RTM.
- Installation 4G dans le métro (accessibilité services digitaux).
- Livraison et mise en accessibilité de la station Saint-Charles.
- Amélioration de la signalétique réseau (renovation des abribus, potelets, signalétique Noailles, Vieux-Port).
- Montée en puissance de la tarification métropolitaine intégrée.

2024

- Intégration des activités de la RDT 13.
- 21 bus électriques en exploitation, et réception du premier bus GX 337-e, issu de la première commande en volume de 75 bus auprès d'IVECO.
- Premier réseau certifié NF Service & ISO 9001 Gamme Réseau sur 3 modes (bus, métro, tramway), renouvellement de la certification sur la ligne interurbaine Lecar L50.
- Livraison de la station Joliette du programme Renov'Stations.
- Réception de 2 nouvelles rames Neomma.
- Lancement des premières évolutions du réseau bus à Marseille « les + dans les bus ».
- Remplacement d'installations fixes majeures (ensemble des lignes de péage du métro d'ici 2027).



- 2025
- Poursuite de l'électrification de la flotte des bus sur le bassin marseillais (82 au parc à fin 2025)
 - Réception de nouvelles rames de tramway Neotram et de métro Neomma.
 - Campagne de mise en accessibilité des arrêts de bus portée par la Métropole.
 - Livraison du nouveau site de remisage tramway à Sainte-Marguerite Dromel.
 - Livraison de la station Noailles du programme Renov'Stations.
 - Mise en service de l'extension tramway T3 Gèze – La Gaye.
 - Mise en accessibilité des stations de métro Timone et Jules Guesde par la Métropole.
 - Lancement des travaux dans 2 nouvelles stations du programme Renov'Stations.
 - 1^{er} autobus électrique articulé sur la ligne BHNS l'Aixpress.
 - Mise en exploitation du nouveau réseau Ciotabus.
 - Fin des travaux d'extension de la future ligne Val'Tram d'Aubagne à La Bouilladisse.
 - Mise en exploitation du Chronobus du centre-ville d'Aubagne à Gémenos et aux Paluds.

- 2030
- 100 % électrification des véhicules d'exploitation RTM Marseille (anticipation de la bascule intégrale initialement prévue en 2035).
 - Développement de l'offre de P+R en périphérie de Marseille.
 - Modernisation du réseau et électrification de l'ensemble des dépôts bus à Marseille.
 - Automatisation complète du nouveau métro Neomma.
 - Finalisation du programme Rénov'Stations.
 - 100 % accessibilité PMR des stations de métro.
 - Nouvelles extensions de l'offre tramway à Marseille (Nord, Sud et Belle-de-Mai).

7.3. RÉTROSPECTIVE 2025 : SYNTHÈSE ET SUIVI DES PRINCIPALES ACTIONS

Sur les plans environnemental, social et territorial, les actions RSE engagées les années précédentes se poursuivent et d'autres ont émergé en 2025, pour atteindre les objectifs fixés.

Les tableaux ci-dessous permettent de dresser une liste non-exhaustive de ces actions, rattachées à chacun des trois défis.

7.3.1. DÉFI ENVIRONNEMENTAL

Consommer moins d'énergie, privilégier une énergie plus propre et diminuer les émissions de gaz à effet de serre.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS en 2025
La transition énergétique de la flotte de bus	Projet BE2M “Brique élémentaire” Identifier des points de vigilance et des actions pour minimiser la consommation énergétique des véhicules	Poursuite des travaux d'aménagement pour la transition énergétique : installation et tests de différents équipements de charge lente et rapide, mise aux normes et électrification. Travaux d'adaptation du centre bus de La Rose terminés : la totalité des équipements et des systèmes de supervision électriques et chargeurs sont en exploitation depuis novembre 2025. Travaux de reconstruction avec extension du remisage et électrification débutés au dépôt Saint-Pierre pour une livraison et mise en service fin 2027. Travaux d'infrastructures (alimentation, génie civil, réseaux et équipements électriques) terminés sur le dépôt de La Ciotat. Sur le dépôt d'Aix-en-Provence, des travaux ont été réalisés à l'été 2025 pour accueillir 5 nouveaux bus électriques BHNS.
	Bascule des parcs bus à l'électrique	Le renouvellement des bus se poursuit pour atteindre désormais 82 bus électriques au parc Marseille. Bascule à l'électrique Martigue et La Ciotat : études en cours pour dimensionner les travaux nécessaires à l'accueil de la future flotte électrique de ces deux réseaux. Le parc de véhicules du BHNS Aixpress se compose de 16 modèles électriques (sur un total de 18 bus) et le 1 ^{er} autobus articulé 100% électrique a été livré fin 2025.
La sobriété énergétique	Définir et piloter notre trajectoire carbone	Poursuite du plan de sobriété énergétique établi en 2022 et élaboration d'une stratégie de décarbonation issue du Bilan Carbone® (scopes 1 à 3) réalisé en 2023. RTM est signataire de la Charte Ecowatt et membre de la communauté des partenaires EcoWatt (porté par la RTE et l'ADEME). 58% des presque 1 million de voyages quotidiens sur le réseau Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes sont réalisés en 0 émission (métro, tramway, et bus électrique).
	Développer la production d'énergie renouvelable	Projet de pose d'ombrières photovoltaïques dans le cadre des travaux d'adaptation du centre bus de La Rose : 7546 panneaux solaires représentant une superficie de 16 600 m², et contribuant à l'autoconsommation d'une production estimée à 5,5 MWh/an (études terminées, travaux programmés sur 2026 et 2027).
	Optimiser la gestion durable des bâtiments	Les investissements sur les bâtiments (yc Neomma) ont représenté 38,6 M€ dont 24 M€ autour de la transition énergétique. Les principales études engagées concernent l'optimisation des factures d'électricité et des moyens de chauffage au gaz des ateliers, et la production électrique en autoconsommation à partir de panneaux photovoltaïques.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS en 2025
La gestion et la valorisation des déchets	Gestion des déchets industriels	Une collecte totale de 551,8 tonnes de déchets industriels en 2025, incluant cette année les activités de l'interurbain et du ferroviaire. 86% de ces déchets ont été valorisés. Une campagne de déploiement de remplacement des contenants et d'une signalétique plus adaptée a été réitérée cette année, afin de continuer à améliorer les pratiques de tri au sein des dépôts.
	Gestion des déchets tertiaires	Une collecte totale de 10,8 tonnes de déchets tertiaires en 2025, valorisés à 100%.
	Gestion des déchets ERP (Établissements Recevant du Public)	Collecte totale de 74 tonnes de déchets dans les 29 stations de métro en 2025, une tendance relativement stable par rapport à 2024. Diminution d'environ 40% des gisements valorisés et augmentation de 15% des DIB, due à la résiliation du marché nettoyage en cours d'exécution en juin 2025, avec arrivée de 3 prestataires nettoyage au profit de 3 entreprises du secteur adapté dès la fin d'année. Mise en place de la collecte des biodéchets dans les stations: Joliette et Noailles (5 équipements triflux), les prochaines stations équipées seront Estrangin et Désirée Clary.
	Collecte et traitement des déchets liquides et effluents	189 tonnes de déchets liquides et effluents ont été traitées en 2025. Un tiers de ces déchets ont pu être valorisés.
Maîtrise des impacts de l'activité sur les milieux	Économie de la ressource en eau	Poursuite de la modernisation des stations de lavage afin d'améliorer la performance opérationnelle, la qualité de service et la maîtrise des consommations d'eau et d'énergie. Finalisation de la rénovation complète de la station de lavage du dépôt Zoccola qui a permis de moderniser les équipements de lavage, et d'améliorer les dispositifs de récupération et de recyclage des eaux.
	Surveillance de la qualité de l'air dans le métro	Les résultats de la campagne 2025 seront présentés au CSSCT en juin 2026. Les analyses de qualité de l'air sont en cours pour la campagne 2027.
	Protection de la biodiversité	Depuis 2022, 6 ruches ont été installées sur site La Rose dans le cadre du label HPE du bâtiment Mikado, en partenariat avec un apiculteur local (Allauch). Cette démarche écologique en faveur des pollinisateurs donne de bons résultats : 80 kilos de miel récoltés en 2025, dont les salariés ont pu bénéficier lors d'une vente organisée sur site en fin d'année.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS en 2025
Adaptation au changement climatique	Transformation des infrastructures et des outils d'exploitation	Réception des 4 ^e et 5 ^e rame Neomma, tous en cours de test. Ces nouvelles rames sont écoconçues et permettront une réduction de 25% de la consommation d'énergie (réinjection de l'énergie de freinage sur la ligne, pour la traction des autres rames en exploitation). Démarrage du marché de réalisation des façades de quais (première phase de renforcement des quais en préparation de la pose des façades prévue en 2027). 15 nouvelles rames de tramway pour exploiter le premier prolongement de T3, de Gèze à la Gaye moins gourmandes en énergie que les rames actuelles.
	Anticipation des événements climatiques extrêmes	Campagnes de communication auprès des agents lors des fortes chaleurs et des canicules. Expérimentation adhésivage des rames de tramway avec des vinyles micro-perforés pour diminuer l'exposition au soleil et réduire la température à bord. En 2025, les réflexions se sont engagées en interne sur le plan stratégique, en vue de mieux anticiper, voire même minimiser l'impact des événements climatiques sur la qualité de service et la performance de nos activités dans le futur.

7.3.2. DÉFI TERRITORIAL

Augmenter la part modale des transports en commun, densifier le maillage des réseaux urbains, renforcer les liaisons entre les villes ainsi qu'entre les villes et les bassins d'emplois.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
L'amélioration régulière de l'offre de transport	Améliorer la couverture et la desserte du territoire métropolitain	51 millions de kilomètres parcourus en 2025, plus de 240 millions de voyageurs transportés, 610 000 tonnes de marchandises acheminées. Les extensions d'offres réalisées en 2025 : • 8 lignes entièrement nouvelles mises en exploitation, dont 2 lignes BHNS (B4 et B5); • 28 lignes améliorées, qu'il s'agisse d'étendre leur parcours ou d'augmenter le niveau de service ; • 2 lignes en TAD créées en desserte de certains quartiers d'Allauch et de Plan-de-Cuques. • Le réseau Interurbain a été doté de 27 cars double étage neufs pour remplacer les véhicules d'ancienne génération • Prolongement du tramway entre Gèze et la Gaye incluant 12 nouvelles stations et 15 nouvelles rames (mise en service en janvier 2026) • Nouveau réseau bus La Ciotat / Ceyreste • Chronobus d'Aubagne à Gemenos et aux Paluds L'ensemble de ces évolutions représente plus de 2 M de kilomètres supplémentaires
	Perfectionner et moderniser le système de transport	Perfectionner et moderniser le système de transport La RTM a réalisé en 2025 près de 130 M€ d'investissements pour la modernisation et le développement du système de transport, notamment la maintenance et le renouvellement des matériels roulants (55,4 M€ dont 27 M€ sur les bus propres), les infrastructures réseaux (15,4 M€), l'acquisition des nouvelles rames de tramway (8,5 M€), l'amélioration de la qualité de service (5,9 M€) et la rénovation des stations de métro (4,3 M€).
	Développer de nouveaux services au sein de notre offre	En 2025, l'Open Payment poursuit sa progression avec près de 10 millions de primo-validations, atteignant plus de 15 M€ de recettes (+50% vs 2024). Lancement de la multivalider en Open Payment en septembre 2025 (permet de voyager jusqu'à 5 personnes avec un seul support). Déploiement d'un module en ligne dédié à la gratuité afin de simplifier les démarches pour les usagers éligibles, pouvant ainsi réaliser leur demande entièrement à distance, avec une attention particulière portée à l'accessibilité et à la lisibilité du parcours (notamment pour les publics seniors majoritairement concernés par la mesure). Près de 200 000 clients ont pu récupérer leur gratuité à la maille de la métropole (9M de validations sur les 4 premiers mois). Intégration d'un service de création/renouvellement de carte de mobilité en ligne (46 000 demandes de cartes traitées sur les 6 premiers mois de mise en service), permettant également la transmission de justificatif de tarifs réduits (17 000 demandes de statuts traitées en 6 mois) Simplification des démarches de justification de profil pour les étudiants et les bénéficiaires de la CSS : accès automatique aux données justifiant le profil de ces utilisateurs grâce à l'utilisation de l'API des services de l'État).

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
L'information voyageur	Amélioration de l'information voyageur en temps réel et sur la durée	500 000 clients abonnés aux alertes trafic sur l'application ou sur le site RTM 2 227 évènements ont nécessité l'envoi de messages visant à avertir les usagers. 1,6 million d'alertes trafics adressées par email et plus de 47 millions de notifications envoyées via les applications. Près de 60 campagnes e-mails/SMS automatisées à destination des clients (+ 14% par rapport à 2024) Lancement d'un nouveau service d'info trafic à destination des passagers occasionnels (plus de 2 000 emails/SMS envoyés entre septembre et décembre). Près de 80% des voyageurs du réseau RTM disposent désormais de l'info temps réel aux arrêts.
	Déploiement des nouveaux écrans d'information voyageurs et les gares d'écrans multilignes.	En 2025, 4 nouvelles stations Métro et Pôles d'Echanges Multimodaux ont été équipés : Saint-Barnabé, Louis Armand, Blancarde et Saint-Just, soit 23 stations au total (fin du déploiement prévu en fin 2026). La totalité des nouvelles stations de la ligne B4 et de l'extension du tram T3 bénéficient de ces écrans d'information voyageur modernes, soit 116 nouveaux équipements. L'ensemble de ces dispositifs bénéficie de la sonorisation de l'information voyageurs déclenchable par télécommande. 100% des stations sont équipées de bornes visiophones permettant une mise en relation avec un agent pour des demandes d'information, question billettique, demande accès PMR, signalement sécurité, etc. 38 000 appels ont été effectués via ces bornes en 2025.
	Accessibilité de l'information et disponibilité pour nos clients	En 2025 sur le site Internet RTM : 21 500 visites/jour (contre 21 000 en 2024) Et sur l'appli RTM : 106 000 visites /jour (contre 88 000 en 2024) 15 172 contacts reçus, 9 274 réclamations, 5 898 demandes d'informations 185 800 appels (- 35 % par rapport à 2024) Délai de réponse moyen en 2025 : 3,74 jours
	Qualité du service client	Le site web de la RTM respecte les recommandations d'accessibilités publiées par le consortium WAI (Web Accessibility Initiative) du W3C. L'accueil téléphonique, les réclamations clients et demandes d'information, sont certifiés NF Service : adaptés aux personnes en situation de fracture numérique, respect de délais de traitement courts, fluidité des réponses, meilleur suivi, etc.
La tarification comme levier d'attractivité	Tarification attractive et solidaire	En 2025, le nombre d'abonnements aux transports en commun sur Marseille n'aura jamais été aussi important : près de 420 000 abonnements équivalent mensuel, dont près de 170 000 abonnements fidélisant. 193 000 personnes (+65 ans et -11ans) ont bénéficié de la gratuité à partir du 1 ^{er} septembre; ces gratuits représentaient déjà 9M de validations sur les 4 premiers mois.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
L'accessibilité pour tous	Accessibilité du réseau de transports	100 % des bus de la RTM sont accessibles aux UFR (dotés d'une rampe d'accès rétractable). 838 points d'arrêt de bus accessibles (32 % des arrêts). L'ensemble du réseau tramway est accessible aux personnes à mobilité réduite. L'ensemble des navires est accessible aux UFR : les navettes, les bateaux vers le Frioul et le Ferry-Boat.
	Mise en accessibilité des stations de métro	9 stations de métro accessibles UFR : La Blancarde, Louis Armand, Saint-Barnabé, La Fourragère, Sainte-Marguerite, Gèze, Saint-Charles, Vieux-Port et Rond-Point du Prado. Les travaux sont en cours à La Timone et Jules Guesde pour une mise en accessibilité en 2026. Poursuite du projet Renov'Stations incluant la mise en accessibilité progressive des stations de métro : livraison de la station Noailles à l'automne, début des travaux à la station Estrangin en fin d'année (livraison mai 2026). En 2025, 16 escaliers mécaniques renouvelés et mis en service sur les lignes M1 et M2, et mise à l'étude d'une seconde phase du programme visant à poursuivre le renouvellement des équipements sur l'ensemble du réseau. 38 % du parc stations de métro est équipé d'ascenseurs.
	Transport des personnes à mobilité réduite (PMR)	Les équipes en charge du transport des personnes à mobilité réduite auront réalisé plus de 300 000 voyages en 2025, dont 197 021 assurés par Mobimétropole (hausse + 6 % par rapport à 2024). 431 élèves marseillais en situation de handicap ont été véhiculés quotidiennement dans leurs établissements scolaires pour le compte du Conseil Départemental.
Qualité de l'offre de transport et de service	Maintien de la dynamique d'amélioration continue de la Qualité de service	Renouvellement de la certification NF Service du pôle d'échanges multimodal Saint-Charles, ainsi que la certification ISO 9001 pour la Direction du Matériel Roulant et la Direction des Installations fixes et des Systèmes.
	Extension de le certification NF Service à la gamme Réseau	Renouvellement de la certification NF Service Transport de Voyageurs réseau sur les trois modes (bus, métro et tramway) après avoir été le 1 ^{er} réseau national à l'obtenir en 2024. Ce sont près de 900 000 voyages/jour qui bénéficient d'une certification qualité de service délivrée par l'AFNOR.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
Ancrage local	Rester un partenaire clé des évènements	Forums emploi : France Travail, Cité des Métiers, Journée Départementale de l'Emploi, Forum FOCEEN, Forum Centrale Marseille Entreprises pour étudiants et diplômés ingénieurs. Autres évènements à rayonnement local et national : actions lors du Delta Festival, présence à la Foire de Marseille, au Salon de l'Etudiant, aux Journées Européennes du Patrimoine, aux Journées Usine Ouverte, au Salon des séniors.
	Développement du bassin d'emploi	Le Groupe RTM compte désormais 5 187 collaborateurs. 1 024 collaborateurs recrutés en 2025 au sein du Groupe (dont 288 en CDI).
	Baromètre de satisfaction clients	Le niveau global de satisfaction reste élevé, avec près de 9 clients sur 10 satisfaits. Le taux de satisfaction du réseau Marseille reste stable en 2025 (86 %).
		Enquête Origine/Destination menée sur 21 lignes de bus du réseau marseillais : près de 438 000 voyages quotidiens en 2025, soit une progression de 3 % par rapport à 2024. Une enquête a également été réalisée cette année sur l'ensemble du réseau La Ciotat (exploitation des résultats est en cours). Enquête de charge au Point d'Echange Multimodal de Saint-Charles a été menée en octobre 2025 : forte dynamique de fréquentation avec près de 30 000 flux quotidiens sur les quais, notamment avec Le Car (+ 9 000 flux, dont + 7 000 vers Aix), et près de 2900 clients quotidiens aux guichets.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
Sécurité des Transports et Sûreté du réseau	Maintenir la dynamique d'amélioration continue des process techniques et la fiabilité des modes de transports	Renouvellement de la certification ISO 9001 Etudes, Projets et maintenance des Matériels Roulants Métro et Tramway et de la certification du périmètre Études, Projets Gestion de la Production et Maintenance des Installations Fixes.
	Lutte contre la fraude	Poursuite du déploiement des nouveaux portillons anti-fraude (PAF) dans les stations de métro en remplacement des tourniquets et portillons d'ancienne génération. Ces nouveaux PAF atteignent les objectifs attendus : meilleure résistance aux chocs, et meilleure dissuasion de la fraude. Pérénisation du dispositif du PV pédagogique (après une expérimentation de 6 mois). Le taux de fraude poursuit une tendance à la baisse depuis 2021 (28 %).
	Contrôle, assistance et protection	Les effectifs de contrôle et du Groupe d'Assistance et de Protection (GAP) ont encore augmenté pour atteindre désormais 397 agents au total (dont 98 agents du GAP). L'ensemble de ces effectifs ont été dotés de gilet pare lames et de caméras piétonnes fin 2025. En 2025, le nombre de voyageurs contrôlés a augmenté de 6 % (soit 2 millions en répressif et 12 millions en dissuasif). En 2025 le GAP a procédé à 9 053 interventions (+ 34% d'interventions par rapport à 2024). Création d'un Service Interne de Sécurité: nouvelles prérogatives pour les agents du GAP (palpations, contrôles visuels des bagages, et port d'armes de catégorie D).
	Maintien des équipements de surveillance et de protections	Poursuite du déploiement des nouveaux portillons anti-fraude (PAF) dans les stations de métro en remplacement des tourniquets et portillons d'ancienne génération. Ces nouveaux PAF atteignent les objectifs attendus: meilleure résistance aux chocs, et meilleure dissuasion de la fraude. Le réseau de vidéosurveillance du groupe RTM compte 1 890 caméras fixes et 4 049 caméras embarquées, soit 5 939 caméras (+ 7,5 % par rapport à 2024).
	Dispositif d'assistance et de sécurité "RTM Alerte"	En 2025, pour sa troisième année, près de 7 300 alertes ont été émises via le bouton SOS, dont 69 % par message. 94 % des alertes sont prises en charge en moins de 30 secondes. Le dispositif a permis plus de 90 intervention du GAP ou des services de police (hausse de 18,29 %) en protection des voyageurs et des voyageuses. Déploiement d'une communication clients pour améliorer la connaissance du service (stickers à proximité des tirettes alarme, mise en valeur sur le site et l'application RTM).

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
Sécurité des Transports et Sûreté du réseau	Pilotage des manifestations sociales	262 incidents-accidents sur les 3 modes de transport gérés par le PCS : 184 appels de détresse liées à divers incidents (- 11 %). 297 interventions avec le renfort des forces de l'ordre. 605 dépôts de plainte de la RTM ou ses agents (+ 26 %). Reforcement de la coopération avec la Police Nationale : 442 opérations conjointes en 2025, contre 276 l'année précédente, soit une hausse de plus de 60 %. Mars 2025 : opération « Tolérance zéro dans les transports » à la station Réformés en partenariat avec la préfecture de police (près de 1 200 contrôles en 1h).
	Prévention et sensibilisation des usagers	Formation sur la prévention des radicalisations (avec des fonctionnaires de la police experts des renseignements territoriaux) : 37 référents formés au sein du Groupe RTM. Intervention en milieu scolaire : action de prévention et de sensibilisation auprès de 60 classes de CM2 sur Marseille, et 7 écoles primaires (ce qui représente 13 classes et un total de 375 élèves) sur Aubagne. Une campagne de lutte contre les agressions faites aux agents a été déployée au printemps 2025 .
	Lutte contre les violences sexistes et sexuelles (VSS) dans les TC	En 2025, 260 agents en contact avec le public ont été formés à l'accueil et la prise en charge des victimes de VSS : il s'agit principalement des agents des points d'accueil RTM et de la gare routière Saint-Charles, des agents du GAP, des managers des équipes de vérificateur, et de l'ensemble des agents du PCS intervenant sur RTM Alerte. Le « bouton SOS » accessible dans l'application RTM, permet d'alerter instantanément les agents du PCS en cas de harcèlement ou toute autre situation impliquant des faits de violences sexistes et sexuelles. La descente à la demande entre deux arrêts est toujours possible à partir de 22h sur l'ensemble du réseau de bus.

7.3.3. DÉFI SOCIAL

Renforcer la sécurité et le sentiment de sécurité des voyageurs et des personnels, permettre le déplacement de chacun, promouvoir la marque employeur pour attirer, motiver et fidéliser les talents.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
Respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)	Maintien en Conditions Opérationnelles de la conformité.	Les dispositifs en place pour assurer la conformité au RGPD (clauses RGPD dans les marchés, traitement des demandes d'exercice de droits, gestion des violations de données, accompagnement des projets, conseil aux métiers, sensibilisation des agents, mises à jour des registres réglementaires...) n'ont pas subi d'évolution majeure au cours de l'année 2025.
	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.	Les chantiers de mise en conformité des 4 filiales de la RTM et des 2 nouveaux établissements de l'Interurbain et du Ferroviaire se sont poursuivis. 144 demandes reçues par des personnes souhaitant exercer leurs droits sur leurs données personnelles, traitées dans le respect du délai légal de réponse. Environ 40 projets examinés par la Data Protection Officer pour prendre en compte les exigences de protection des données dès la conception des nouveaux produits, services et dispositifs mis en place. 6 sessions de sensibilisation réalisées (e-learning et présentielles) pour 78 agents formés. 2 signalements traités relatifs à la survenance de violation de données personnelles. 31 notices d'information distribuées aux personnes concernées (clients, salariés...) pour les informer du traitement de leurs données personnelles. 27 demandes de communication de données personnelles et Réquisitions reçues par la DPO de la part d'organismes externes à la RTM. Aucune plainte connue reçue de l'autorité de contrôle (CNIL).
Lutte anticorruption et la conformité à la Loi Sapin II	Le dispositif en place a fait l'objet d'une revue pour identifier les besoins d'amélioration et prendre en compte les évolutions réglementaires survenues.	Annexe du Règlement intérieur « Code de déontologie et lanceur d'alertes » uniforme pour l'EPIC et ses filiales. Passage aux CSE concernés. Une session de formation e-learning portant sur le dispositif anticorruption et la loi Sapin 2 à destination des cadres et des personnels les plus exposés. Cette formation se compose d'une présentation générale, d'un serious game conçu par l'Agence Française Anticorruption, et d'un quiz de fin de formation. Les formations internes relatives aux marchés publics comportent un rappel des exigences de la Loi Sapin II lors de la passation et l'exécution des marchés publics. Aucun signalement au titre de la loi Sapin II n'a été émis au cours de l'année 2025.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
Déploiement d'une politique d'achats responsables	Stabilité des délais de paiements fournisseurs	27,05 jours en moyenne en 2025 (vs 26,6 en 2024).
	Mise en place d'une stratégie Achats responsables (SPASER)	L'élaboration d'un Schéma de promotion des achats publics socialement et écologique responsables (SPASER) est en cours, pour une mise en œuvre courant 2026.
	Renouvellement de la flotte bus / achat de bus « propres »	Les livraisons et mises en services des bus standards électriques se sont poursuivies tout au long de l'année. En 2025, 27 M€ d'investissement sur les bus propres. Un nouveau marché d'acquisition d'autobus articulés électriques a été conclu pour une durée de 6 ans, pour la fourniture d'environ 200 véhicules, pour l'ensemble du groupe RTM, dont les premières livraisons sont prévues pour fin 2026.
Santé et sécurité des salariés	Prévention des situations de travail à risque	Conception et déploiement d'un AOC Santé et Sécurité dans le cadre du parcours de performance managériale. Création et mise en œuvre d'un module d'accueil sécurité destiné aux personnels administratifs. Actualisation de la base de données métrologiques concernant la qualité de l'air en milieu professionnel et les niveaux de bruit. Intensification de la campagne « Tolérance zéro sur les drogues et l'alcool au travail » au sein de l'établissement urbain, et déploiement progressif de la démarche dans les établissements interurbain et ferroviaire.
	Accompagnement des salariés sur les problématiques du quotidien	Poursuite du renforcement des actions de l'équipe Santé et Qualité de Vie au Travail, en collaboration avec la médecine du travail, pour améliorer la prise en charge des salariés et développer le partenariat autour du maintien en emploi. Diffusion de l'ensemble des informations relatives à la santé, la sécurité et la QVCT pour l'ensemble des salariés sur RTM Connect.
Qualité de Vie et conditions de Travail	Satisfaction des salariés	Baromètre Qualité de Vie et Conditions de Travail « Klimat » déployé en 2025 à l'ensemble du groupe RTM, soit auprès de 4 233 collaborateurs.
	Conditions de travail	2 accords structurants ont été signés au niveau de l'entreprise : • Accord QVT et égalité professionnelle • Accord intéressement Pour l'établissement interurbain : • Accord Prime de Non-Accident • Accord sur les éléments de rémunération • Accord Frais de Santé • Accord Déroulement de Carrière • Accord sur l'organisation et la Prime Qualité Technique du Matériel Roulant Pour l'établissement ferroviaire : • Accord sur les éléments de rémunération • Accord Frais de Santé • Accord sur la prévoyance des non-cadres • Accord Déroulement de Carrière
	Mise en place d'un Plan de mobilité Entreprise (PDME)	Le sujet de la mobilité des salariés entre leur lieu de résidence et leur lieu de travail est traité au niveau de l'EPIC dans l'accord portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la qualité de vie et des conditions de travail.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
Recrutement, développement des compétences et formations	Recrutement	Le Groupe RTM aura recruté plus de 1 000 collaborateurs en 2025.
	Mobilisation plus spécifique à travers des partenariats autour de l'emploi et de l'insertion	Renforcement du partenariat avec France Travail et extension du dispositif à l'ensemble du territoire métropolitain (groupe RTM). Les formations en conduite bus et car ont poursuivi leur montée en puissance : 228 parcours permis/FIMO/formations internes réalisés (soit 71 505 heures de formation, sous convention du Campus RTM.) Organisation d'une journée portes ouvertes dédiée à un public féminin éloigné de l'emploi, dans une logique de reconversion professionnelle.
	Poursuite des actions de communication sur la Marque Employeur	Participation active aux événements de recrutement et de marque employeur : Forums emploi (France Travail, Cité des Métiers, Journée Départementale de l'Emploi, Forum FOCEEN, Forum Centrale Marseille Entreprises pour étudiants et diplômés ingénieurs), Delta Festival. Présence à la « Semaine du transport et de la logistique ». Participation aux WorldSkills métiers du transport : médaille d'or en conduite urbaine et interurbaine, et médaille de bronze en maintenance ferroviaire.
		Déploiement d'une campagne de communication d'envergure « RTM Recrute » : campagne mass media 360° (radios, plateformes audio, affichage Médiatranport, covering tramway, ...), diffusion de publications sponsorisées sur les réseaux sociaux, supports embarqués (oriflammes, voussures, TFT, fonds de rames métro).
	Poursuite de la Gestion prévisionnelle des emplois et des parcours (GPEP)	Lancement du Parcours de Performance Managériale (PPM) pour préparer et accompagner la mise en œuvre du nouveau Contrat d'Obligation de Service Publics (8 sessions, 64 managers accompagnés). Construction d'un parcours complet dans le cadre du déploiement du Service Interne de Sécurité, incluant l'autorisation administrative de port d'arme et le maintien en compétences (24 agents formés). Formation complémentaire dédiée aux nouvelles zones de manœuvre et aux nouveaux matériels pour les wattmens dans le cadre de l'extension du réseau tramway. Formations spécifiques à l'électromobilité pour les personnels de conduite du dépôt de la Rose en vue d'accompagner les projets Neomma et Neotram (expérimentation de modules vidéo).
	Développement des compétences	En 2025, près de 210 000 heures de formation dispensées au sein du Groupe RTM. Plus de 2 M€ d'investissement du plan de formation et de développement des compétences.
	Professionalisation de la lutte contre la Fraude sécurisation du réseau et renfort des effectifs	Objectif cible atteint au démarrage du nouveau contrat : 305 ETP vérificateurs fin 2025 et un renfort de 6 ETP dédiés à la lutte contre la fraude sur les réseaux de Martigues et La Ciotat. Remise à niveau du pogramme de formation pour la gestion de la conflictualité à destination de ces agents au contact des usagers.

ENJEUX	ACTIONS OU CHANTIER	RÉSULTATS OBTENUS EN 2025
Recrutement, développement des compétences et formations	Structuration du projet CAMPUS Accompagner et développer la formation interne	En 2025 14 207 jours / 99 455 heures de formation ont été réalisées dans le Campus interne : cela représente la moitié du Plan de Développement des Compétences (29 211 journées). Le Campus RTM est l'un des deux premiers centres français à proposer le dispositif de formations initiales permettant l'obtention du CQP conducteur de tramway.
	Dialogue social	Stabilisation des évolutions des salaires dans un contexte économique incertain Valorisation de la performance collective : un même intéressement pour tous Poursuite des négociations du socle social des salariés de l'ex RDT13 en priorisant le volet rémunération, avec des accords « chapeaux » conclus au niveau de l'entreprise (comme l'accord égalité professionnelle et l'accord intéressement) tout en respectant les spécificités sociales de chaque établissement par la conclusion d'accords d'établissement. Nouvel accord intéressement signé le 21 juin, basé sur la réussite de 6 critères relatifs aux activités de l'EPIC, permettant ainsi d'associer l'ensemble des salariés aux résultats de l'entreprise. Valorisation de la technicité et de l'expertise des métiers dans les directions techniques via un accord PQT qui met place une prime qualité technique variable pour les salariés des ateliers, basée sur un système de bonus/malus appliqué en fonction de la performance individuelle et collective.
Diversité et inclusion	Veiller au principe d'égalité de rémunération et d'avancement entre les hommes et les femmes	Pour l'année 2025, l'index d'égalité entre les femmes et les hommes atteint la note de 94/100. Cette hausse de 5 points est liée à l'amélioration du taux de promotions (note 15/15 vs. 10/15 en 2024). Nos filiales ont également de très bons scores pour cet index : 87/100 pour RTM Est Métropole, 81/100 pour RTM Ouest Métropole, 87/100 pour TRANSCOOL13 et TPE. Le nouvel Accord QVT et égalité professionnelle intègre des objectifs et des mesures permettant d'atteindre l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, notamment en matière de suppression des écarts de rémunération.
	Manager la diversité, promouvoir l'inclusion et l'équité au sein de l'entreprise	Accord QVT et égalité professionnelle signé le 20 mai, en faveur de la mixité, de l'égalité professionnelle et de l'amélioration continue de la qualité de vie et des conditions de travail. Organisation d'une journée portes ouvertes dédiée à un public féminin éloigné de l'emploi, dans une logique de reconversion professionnelle.

7.4. INDICATEURS DE PERFORMANCE CLÉS

DÉFI ENVIRONNEMENTAL						
INDICATEUR	UNITÉ	2021	2022	2023	2024	2025
Plan de sobriété énergétique	Document	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
Charte Ecowatt	Document	NON	OUI	OUI	OUI	OUI
PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE						
La réduction progressive des émissions de nos modes de transport						
Voyages quotidiens en énergie électrique	%	53	53	54	55	58
La transition énergétique de la flotte de bus						
Nombre total de bus électriques	Nombre	7	18	21	21	82
PORTER ATTENTION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE, AUX RESSOURCES ET À LA QUALITÉ DE L'AIR						
Consommation des ressources						
Gasoil*	m3	11	11	11	12	15 093
Gaz*	Gwh	8,5	8,9	6	6	23,5
Électricité	Gwh	66,7	67	72,8	69, 6	68,1
Eau*	m3	81 357	62 325	51 788	67 809	91 000
Gestion des déchets solides, liquides et des effluents						
Déchets industriels*	Tonnes	355,3	283,8	391,9	283,9	551,8
Déchets industriels (taux de valorisation)	%	75	76	67	76	86
Déchets tertiaires	Tonnes	20,2	18,6	11,7	12,1	10,8
Déchets des stations de métro	Tonnes	78,8	92,3	81,3	73,2	74
Déchets des stations de métro (taux de valorisation)	%	29,2	22,4	31,5	27,3	17
Déchets liquides*	Tonnes	133,7	96,3	204,3	207,6	189

* RTM groupe.

DÉFI TERRITORIAL						
INDICATEUR	UNITÉ	2021	2022	2023	2024	2025
Être engagés aux côtés des clients						
L'écoute permanente de nos clients						
Clients satisfaits du réseau global	%	89	86	84	86	86
Bus		88	85	78	79	77
Métro		94	92	87	85	87
Tramway		97	95	95	96	95
PEM Saint-Charles		96	96	94	96	96
L'amélioration régulière de l'offre de transport		2021	2022	2023	2024	2025
Accès des Marseillais au réseau de transport global	%	93	93	93	93	93
Production kilométrique**	Millions de Km	27,2	27,5	27,3	28	x
L'information voyageurs au cœur de nos préoccupations						
Utilisateurs par jour du site internet RTM	Nombre	15 000	20 000	20 000	21 000	21 500
Utilisateurs par jour de l'application RTM	Nombre	27 000	30 000	52 000	88 000	106 000
L'accessibilité à tous comme objectif		2021	2022	2023	2024	2025
Arrêts de bus accessibles UFR	Nombre	851	735	761	782	838
Stations de métro accessibles UFR	Nombre	6	6	7	9	9
Taux de disponibilité des escaliers mécaniques	%	95,7	94,4	92	93,3	94,6
L'amélioration continue de la qualité de notre offre de transport et de services						
Certification NF Service de la Gamme Lignes Majeures (Métro, Tramway, Bus à Haut Niveau de Service (BHNS) B1, B2, B3A, B3B)	Certification	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Certification NF Pôle d'Échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles	Certification	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

Contribuer au dynamisme du territoire

L'ancrage Local

Salariés*	Nombre	4 000	4 100	4 200	5 015	5 187
Attractivité (candidatures externes pour un poste à pourvoir)**	Nombre	-	19	22	23	x

Au cœur des enjeux de société		2021	2022	2023	2024	2025
-------------------------------	--	------	------	------	------	------

Sécurité des Transports

Certification ISO 9001 des études, projets et maintenance du matériel roulant (métro, tramway, bus)	Certification	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Certification ISO 9001 des études, projets, gestion de la production et maintenance des installations fixes tout mode de transport	Certification	NON	NON	OUI	OUI	OUI

DÉFI TERRITORIAL

Sécurité/Nombre d'événements aux 10 000 km	BUS Nb/10 000Km	-	0,71	0,79	0,76	0,76
	METRO Nb/10 000Km	-	0,49	0,63	0,77	0,88
	TRAMWAY Marseille Nb/10 000Km		0,61	0,52	0,57	0,66
	TRAMWAY Aubagne Nb/10 000Km	-	Non évalué	Non évalué	0,46	0,51

Sûreté des transports

Validations**	Nombre	120 600 000	137 700 000	146 500 000	158 600 000	162 900 000
Taux de fraude	%	28,7	25,7		24,7	24,7
Contrôles répressifs	Nombre	975 000	1 500 000	1 722 008	1 972 789	2 095 224
Contrôles dissuasifs	Nombre	6 000 000	10 000 000	10 973 667	10 982 106	11 654 026

* RTM groupe. ** Indicateurs PACTE.

DÉFI SOCIAL

INDICATEUR	UNITÉ	2021	2022	2023	2024	2025
Charte du bien vivre ensemble	Document	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Accord télétravail	Document	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Accord NAO	Document	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Accord Poly compétent	Document	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI

GARANTIR L'ÉTHIQUE, LA LOYAUTÉ DE NOS PRATIQUES ET DES ACHATS RESPONSABLES

Le respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)		2021	2022	2023	2024	2025
---	--	------	------	------	------	------

Nombre de demandes d'exercice des droits traitées*	Nombre	43	24	23	54	144
Courrier de plainte reçue*	Nombre	0	0	0	0	0

La lutte anticorruption et la conformité à la Loi Sapin II

Adoption d'un Code de déontologie et Lanceurs d'Alerte	Document	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Cartographie des risques	Document	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Manquement au code de déontologie signalé	Nombre	0	0	0	0	0

Le déploiement d'une politique d'achats responsables

Délais de paiement des fournisseurs	Jours	30	27,3	27,4	26,6	27,05
-------------------------------------	-------	----	------	------	------	-------

ÊTRE ENGAGÉS AUX CÔTÉS DE SES SALARIÉS

La santé et la sécurité des salariés

Absentéisme**	%	10,73	10,71	10,37	10,24	10,34
---------------	---	-------	-------	-------	-------	-------

La Qualité de Vie au Travail		2021	2022	2023	2024	2025
------------------------------	--	------	------	------	------	------

Baromètre de Qualité de Vie au travail "Klimat"***	Notation	TEST	TEST	65,2/100	69/100	71/100
Engagement des salariés**	%	84	Campagne en cours	84	87,4	88

Le recrutement, le développement des compétences et les formations

Recrutement

Recrutement en CDI	Nombre	137	195	244	357	288
Mobilité interne**	%	-	79	54	70	60

Développement des compétences /Formation

Investissement (Plan de développement des compétences)	Euros	60 00 000	5 600 000	6 4100 00	7 418 851	9 353 753
Heures de formation*	Heures	90 153	80 000	100 000	159 000	210 000
Salariés formés*	%	39	45	54	53	62
Certification Qualiopi	Certification	OUI	OUI	OUI	OUI	OUI
Diversité et inclusion						
Index égalité F/H	Index	89/100	89/100	89/100	89/100	94/100

* RTM groupe. ** Indicateurs PACTE.



8. EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

L'année 2025, dernière année d'exécution du Contrat d'Obligation de Service Public (COSP) conclu en 2011, a été marquée par des modifications significatives en termes d'offre de service et par les travaux d'élaboration du nouveau COSP qui est entré en vigueur au 1^{er} janvier 2026 pour une durée de 8 ans.

8.1. AVENANT 23 AU COSP

L'avenant 23 a été délibéré au Conseil Métropolitain du 15 décembre 2025.

Il intègre notamment :

- la révision de l'objectif de recettes 2025 porté à 105 899 000 € HT, hors incidence des ordres de service 2025 et des impacts de la mise en œuvre de la gratuité des moins de 11 ans et des 65 ans et plus au 1^{er} septembre 2025, qui seront traités dans la facture définitive 2025 ;

Un protocole de fin de contrat qui sera en cours d'élaboration en 2026 viendra clôturer le COSP 2011-2025 sur ses aspects patrimoniaux.

- la délégation à la Métropole de la réalisation de l'inventaire de l'état des biens dédiés au réseau prévu à l'article 7.4.3.2 du Titre 7 du COSP ;
- les évolutions d'offre apportées aux réseaux et aux autres missions d'exploitation confiées à la Régie par ordre de service lors de l'année en cours (notamment le nouveau réseau de bus à Marseille, le nouveau réseau de bus à La Ciotat, l'ouverture du parking relais-Sainte-Marguerite Dromel...).

8.2. ÉLABORATION ET ENTRÉE EN VIGUEUR DU NOUVEAU COSP AU 1^{ER} JANVIER 2026

Le 7 février 2025, la Métropole adressait à la RTM le dossier de consultation du futur COSP avec l'ambition de construire à échéance du 1^{er} janvier 2026 un contrat unique pour l'ensemble des activités confiées à son opérateur à la suite du contrat s'achevant au 31 décembre 2025.

Le travail conduit tout au long de l'année 2025, dans un calendrier serré, marqué par diverses étapes de remise d'offres à l'Autorité Organisatrice et par des ateliers de négociation, aura permis d'aboutir dans les délais à ce contrat majeur au service de la politique de mobilité métropolitaine voté par le Conseil Métropolitain le 15 décembre dernier.

Ce nouveau contrat en vigueur pour 8 ans, soit pour une durée identique à la durée initiale du précédent contrat, confirme le périmètre d'activités du groupe et exprime une exigence renforcée et responsabilisante en matière de qualité de service, d'engagement de fréquentation et de lutte contre la fraude. Ainsi, la Métropole et la RTM disposent depuis le 1^{er} janvier 2026 de ce nouveau cadre d'exécution des services.

8.3. ENGAGEMENT QUALITÉ – RÉSEAU URBAIN MARSEILLE

Modes bonus	Enveloppe annuelle	Résultat à décembre 2025	Commentaires
Bus	240 000 €	40 000 €	T1 : 20 000 €, T2 : 20 000 €, T3 : 20 000 €, T4 : -20 000 €
Certification NF Gamme Lignes Majeures	250 000 €	250 000 €	Certification renouvelée
Enquête satisfaction clients	60 000 €	- 43 607 €	Voir résultats ci-dessous
TOUS MODES	550 000 €	246 393 €	

Enquête satisfaction clients	Résultat 2025	Objectifs 2025
Bus	77 %	80 %
Métro	87 %	92 %
Tram	95 %	95 %



8.4. OBJECTIF DE RECETTES (RÉSEAU URBAIN MARSEILLE)

	K€ HT
Recettes réalisées en 2025	104 138

8.5. PRODUCTION KILOMÉTRIQUE

8.5.1. RÉSEAU URBAIN MARSEILLE

En milliers de km	Contrat	Réalisé	Écart
	Fin décembre	Fin décembre	
Bus*	24 708	24 453	- 1.0 %
Métro	3 026	2 805	- 7.3 %
Tramway	1 549	1 554	+ 0,3 %
TOTAL**	29 283	28 812	- 1,6 %

*Yc les lignes scolaires de Marseille exploitées par l'établissement Interurbain
**Avec prise en compte de l'incidence des ordres de services signés en 2025.

8.5.2. ACTIVITÉ INTERURBAINE

En milliers de km (hors HLP)	Fin décembre
Lignes régulières	11 216
Lignes scolaires	450
Transport des élèves en situation de handicap	53
TOTAL	11 719

8.5.3. AUTRES RÉSEAUX

En milliers de km	Fin décembre
Mobi Métropole – Bassin marseillais	2 739
Lebus+ à la demande – Bassin aubagnais	223
Transport des Élèves en Situation de Handicap – Métropole (Hors HLP)	564
Ciotabus – La Ciotat et Ceyreste	895
Bus des Cigales – Gémenos	35
Ulysse – Bassin Sud étang	2 707
Lignes de l'agglo – Pays d'Aubagne et de l'Étoile	2 908
Bus des Collines – Allauch	108
TOTAL	10 179

8.5.4. ACTIVITÉ FERROVIAIRE

Réalisé à fin 2025	2025
Tractions réalisées	630
Tonnages transportés par camions	60 416









GROUPE
RTM

79, bd de Dunkerque | 13002 Marseille
Tél : 04 91 10 55 55 | www.rtm.fr

f @ in