

---

RAPPORT  
RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE DE  
L'ENTREPRISE

---

# 2021

---

**RTM**  
ATELIER LA ROSE



**RTM**  
AU CŒUR DU MOUVEMENT



## EDITO

**E**n lien avec son projet d'entreprise PACTE et son ADN historique d'accélérateur de mobilité durable sur le territoire d'Aix-Marseille-Provence Métropole, **le Groupe RTM publie cette année, dans une démarche volontariste, son premier rapport présentant les modalités de mise en œuvre de sa Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).**

Avec ce document, nous sommes fiers de pouvoir matérialiser ce qu'est d'ores et déjà notre engagement responsable sur les plans économique, environnemental et social.

Notre contribution au développement durable de ce territoire, en appui de notre Autorité Organisatrice, mérite en effet désormais un coup de projecteur régulier détaillant nos actions et nos résultats, en toute transparence, à destination de nos parties prenantes internes et externes.

Assurant chaque jour plus de 930 000 voyages, le groupe RTM est le cœur battant de la Métropole Mobilité (80% de la fréquentation et des recettes du transport public sur le territoire).

Les transports publics, en favorisant une mobilité durable, font assurément partie de la réponse à apporter aux grands défis sociétaux.

**Le défi environnemental tout d'abord.** La bascule de l'ensemble des moyens de transport du groupe RTM vers des solutions "zéro émission", notamment d'électromobilité, illustre l'engagement que nous prenons de réduire notre empreinte environnementale pour le développement durable de notre territoire.

C'est une attente forte des citoyens métropolitains, notamment celle des nouvelles générations.

Nous nous mobilisons pour accroître l'utilité des transports en commun en créant un réseau multimodal performant toujours plus respectueux de notre patrimoine environnemental commun.

**Le défi territorial ensuite.** Les transports publics doivent unir, doivent relier tous les territoires, tous les quartiers, même les plus enclavés, en toute sécurité.

Le système de transport métropolitain en construction auquel nous contribuons, sera un puissant moteur de cohésion et de développement économique. Notre mission d'intérêt général gagnera en intensité, nos offres gagneront en attractivité.

**Enfin, le défi social.** Dans une société qui semble se fragmenter, le transport public est facteur d'intégration.

Le groupe RTM, l'un des principaux employeurs du territoire avec près de 4 000 salariés, est pleinement conscient de sa responsabilité sociétale, il gagnera à mieux le faire valoir.

Tel est l'objectif de ce rapport, le premier du genre, un témoignage clair de ce que sont nos actions en la matière.

**Hervé Beccaria**  
Directeur Général RTM







# SOMMAIRE

<b>1. DEFI ENVIRONNEMENTAL</b> .....	6	<b>3. DEFI SOCIAL</b> .....	35
1.1. Permettre une mobilité durable .....	8	3.1. Garantir l'éthique, la loyauté de nos pratiques et des achats responsables.....	36
1.1.1. La réduction progressive des émissions de nos modes de transport .....	8	3.1.1. Le respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD).....	36
1.1.2. La sécurisation et la modernisation de notre outil d'exploitation au travers d'investissements .....	11	3.1.2. La lutte anticorruption et la conformité à la Loi Sapin II.....	38
1.1.3. La transition énergétique de la flotte de bus.....	12	3.1.3. Le déploiement d'une politique d'achats responsables.....	38
1.2. Adapter les infrastructures .....	14	3.2. Être engagés aux côtés de ses salariés .....	39
1.3. Porter attention aux économies d'énergie, aux ressources et à la qualité de l'air.....	16	3.2.1. La santé et la sécurité des salariés .....	39
1.3.1. L'éco-conduite .....	16	3.2.2. La Qualité de Vie au Travail .....	41
1.3.2. La gestion des déchets solides, liquides et des effluents.....	16	3.2.3. Le recrutement, le développement des compétences et les formations .....	41
1.3.3. L'éclairage .....	18	3.2.4. Diversité et inclusion .....	42
1.3.4. Le nettoyage .....	18	<b>CAP VERS 2025</b> .....	43
1.3.5. La surveillance de la qualité de l'air.....	18		
<b>2. DEFI TERRITORIAL</b> .....	20		
2.1. Être engagés aux côtés des clients.....	22		
2.1.1. L'écoute permanente de nos clients et non-clients.....	22		
2.1.2. L'amélioration régulière de l'offre de transport.....	23		
2.1.3. La mobilisation de tous les instants pendant la crise sanitaire.....	25		
2.1.4. L'information voyageurs au cœur de nos préoccupations.....	26		
2.1.5. La tarification comme levier d'attractivité .....	27		
2.1.6. L'accessibilité à tous comme objectif.....	28		
2.1.7. L'amélioration continue de la qualité de notre offre de transport et de services.....	30		
2.2. Contribuer au dynamisme du territoire.....	31		
2.2.1. L'ancrage local.....	31		
2.2.2. Au cœur des enjeux de société .....	31		



# 1. DEFI ENVIRONNEMENTAL









# 1. DEFI ENVIRONNEMENTAL

## 1.1. Permettre une mobilité durable

### 1.1.1. La réduction progressive des émissions de nos modes de transport

Conscient des enjeux environnementaux liés à son secteur d'activité, le groupe RTM s'engage à **réduire son impact et à contribuer au développement durable de son territoire**. Il intègre dans ses actions la transition énergétique par une bascule vers des solutions d'électromobilité, plus propres et plus écologiques.

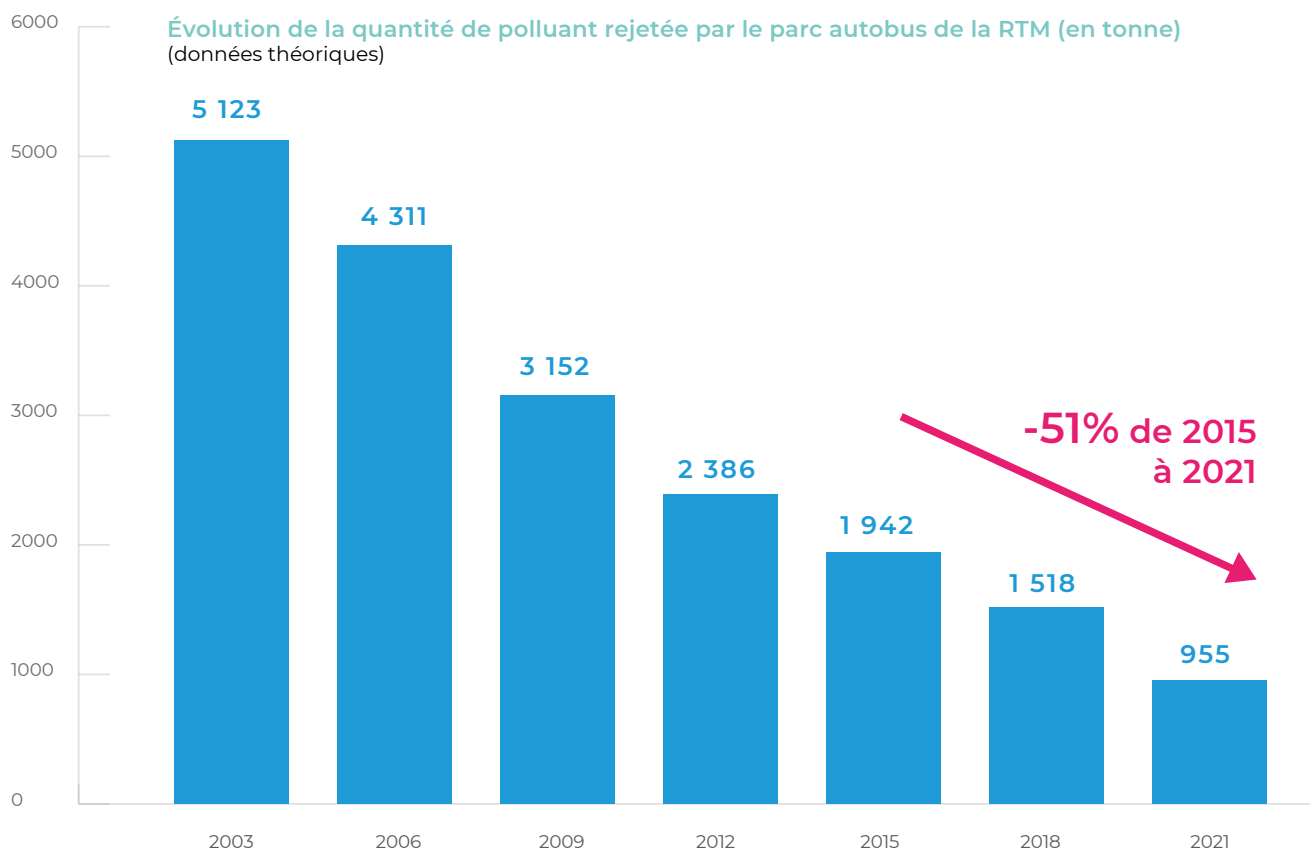
Le groupe RTM agit déjà au quotidien en limitant à son échelle les émissions de Gaz à Effet de Serre :

- Avec des modes lourds tramways et métros fonctionnant intégralement en énergie électrique mais aussi ses premiers autobus électriques engagés sur la ligne 82 exploitée depuis 2016 en "zéro émission" (la RTM devenant ainsi à cette date le premier réseau d'Europe à exploiter une ligne 100% électrique)
- Avec son parc autobus récent et moins polluant – près de 7 bus sur 10 du parc en Crit'Air 0 à 2 – parc intégrant également depuis 2020, une nouvelle génération de 79 bus hybrides Euro 6

### RÉSULTATS 2021

- Le réseau a assuré **53% des voyages quotidiens de ses clients en énergie électrique**, soit près de 470 000 voyages !
- Le parc bus RTM émet **51% de polluants\* en moins** qu'en 2015 (\*HC (Hydrocarbures), Oxydes d'azote (Nox), Particules et CO (Oxyde de carbone))





### Le saviez-vous ?

- Les 79 bus hydrides permettent une réduction annuelle d'émission de 400 tonnes de CO<sub>2</sub>, une baisse de 8% de la consommation de gasoil (120 m<sup>3</sup> par an) et une réduction de 66% de particules.
- La 1<sup>ère</sup> draisine électrique en France est exploitée par la RTM sur son réseau métro. La draisine permet d'effectuer des opérations de travaux en tunnel sans émission de particules et polluant\* liées aux moteurs diesel.

\*HC (Hydrocarbures), Oxydes d'azote (Nox), Particules et CO (Oxyde de carbone)

Le groupe RTM travaille également à réduire son empreinte carbone sur ses autres activités et sur ses réseaux hors Marseille. Des études de bascule au GNV et / ou en électrique sont en cours. Elles permettront d'anticiper et de respecter les attendus de la loi de transition énergétique.

### Sur le territoire d'Aubagne et du Pays de l'étoile, via sa filiale TPE :

- Avec le tramway d'Aubagne, exploité en 100% électrique avec ses 8 rames et une fréquentation de plus de 8 700 voyages chaque jour

### Sur l'interurbain à partir de La Ciotat :

- Avec la ligne 72 de sa filiale Transcool 13, assurée par 10 autocars au GNV depuis février 2020

### Sur le pôle maritime :

- Avec un "Ferry Boat" exploité en énergie électro solaire entre le quai du Port et le quai Rive-Neuve assurant une fréquentation de 1 400 voyages par jour

### Sur les services aux Personnes à Mobilité Réduite :

- Avec un parc de véhicules Mobi Métropole moins polluants, complètement renouvelé en 2017, assurant près de 150 000 voyages par an et en cours de renouvellement partiel en "zéro émission"

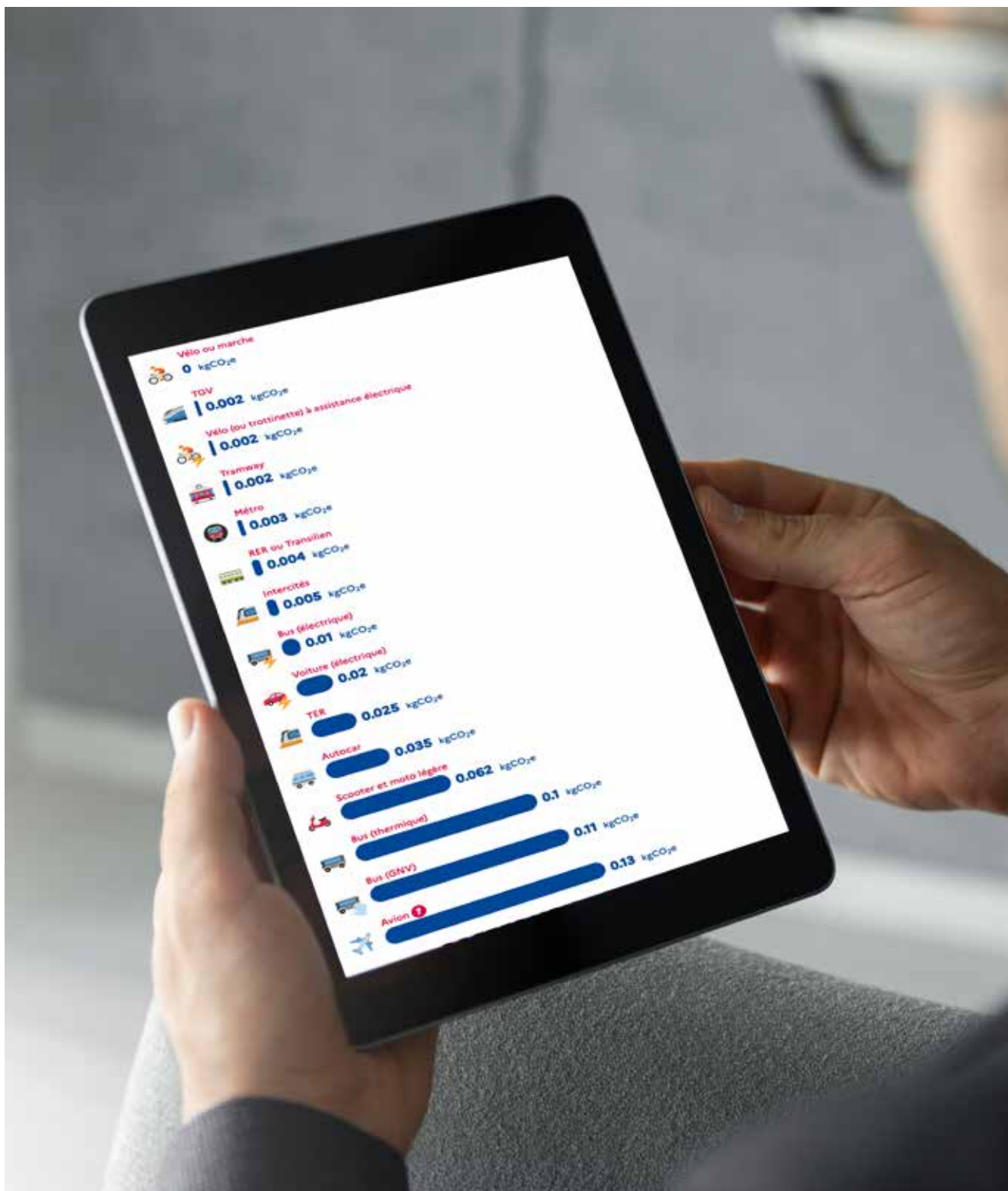
En apportant une attention particulière à ses flottes de véhicules et matériels roulants, la RTM agit !

1 client qui voyage en tramway ou métro émet 100 fois moins de CO<sub>2</sub> eq. qu'en prenant sa voiture.

1 client qui voyage en bus électrique, 20 fois moins.

### Quantité de CO<sub>2</sub> émise pour une distance d'1 kilomètre (par personne)

Source ADEME écart d'émissions pour 1km  
<https://monimpacttransport.fr>





### 1.1.2. La sécurisation et la modernisation de notre outil d'exploitation au travers d'investissements

Avec son Autorité Organisatrice Aix-Marseille-Provence Métropole, la RTM poursuit son objectif de réduction d'émissions en investissant massivement :

- Sur ses modes lourds électriques pour les moderniser et améliorer leur performance environnementale
- Sur la transition énergétique de la flotte de bus (100% électrique en 2035), en adaptant ses dépôts pour le rechargement, la maintenance et le remisage

#### a. NEOMMA : renouvellement des rames de métro et automatisation des lignes



Le métro marseillais a été mis en service en 1977 pour la ligne M1 et en 1983 pour la M2. L'obsolescence de ses rames entraîne un besoin de renouvellement. **Ce projet ambitieux estimé à plus de 580 millions d'euros et d'une durée de 10 ans va permettre l'automatisation du métro marseillais.** Pour le mener à bien, une équipe dédiée est mobilisée par l'Autorité Organisatrice. En complément un partenariat a été développé entre l'Autorité Organisatrice et les équipes techniques de la RTM.

Ce renouvellement est un évènement majeur pour la vie du réseau et pour la RTM qui y participe activement y compris financièrement. La livraison des rames est prévue entre 2024 et 2027.

**Qualité de service, sécurité et accessibilité** sont les trois éléments clés qui vont notablement changer avec l'arrivée du nouveau métro. La RTM aura la possibilité d'injecter plus de rames quand cela sera nécessaire, permettant ainsi une réactivité en temps réel par rapport à l'évolution de la demande de transport. Le nombre de passages sur la ligne pourra ainsi doubler si nécessaire.

De plus, le renouvellement des rames de métro par **un matériel récent à freinage électrique diminuera sensiblement la consommation électrique ainsi que les émissions de particules dans les tunnels et stations.**

#### RÉSULTAT ATTENDU

Respectueuses de l'environnement, **les nouvelles rames de métro consommeront 25% d'énergie en moins** que les rames actuellement en service, grâce, notamment, au freinage électrique, à l'éclairage LED et à d'autres optimisations.

#### b. Prolongement du tramway Nord Sud

Des investissements d'un montant de 576 millions d'euros (infrastructures) seront effectués en plusieurs étapes d'ici 2030 pour le prolongement des lignes de tramway du nord au sud de Marseille. Des travaux pour la première tranche entre Capitaine Gèze et La Gaye ont débuté courant juillet 2021 et se poursuivront dans les années à venir pour mise en exploitation dès 2025.

**Ces extensions de lignes s'accompagnent de l'achat de nouvelles rames et de la construction d'un nouveau dépôt sur Sainte-Marguerite Dromel.** Le choix du matériel roulant est en cours et prendra en compte des **critères de performance environnementale** : réduction des émissions de gaz à effet de serre, performance énergétique, recyclabilité et valorisation en fin de vie.

### 1.1.3. La transition énergétique de la flotte de bus

La RTM prépare la bascule de son réseau bus en 100% électrique d'ici 2035 avec son **projet de brique élémentaire** (BE2M : Brique Élémentaire Électrique de Marseille). Ce projet intervient en réponse à la Loi sur la transition énergétique.



4 constructeurs (15 bus) et des industriels électriciens sont réunis dans cette expérimentation, en conditions réelles. Pour la RTM, cette démarche vise à définir sa stratégie d'achat (technique et commerciale) des prochains bus électriques et infrastructures associées, de manière optimisée, en y intégrant l'interopérabilité et l'évolutivité des technologies.

Cette expérimentation permettra d'ici 2023 l'écriture du marché public **permettant de réaliser les premières acquisitions en quantité (+54 bus électriques en 2024).**

La bascule à l'électromobilité du parc bus nécessite d'adapter l'ensemble des infrastructures afin qu'elles puissent garantir la **disponibilité de toute la flotte en électrique** : dépôts bus, stations de charge de nuit, stations de charge d'opportunité, sous-stations.

Le coût d'adaptation des dépôts est de l'ordre de 200M€.

L'année 2021 a été marquée par la mise en place des espaces de charge dédiés à l'expérimentation BE2M sur le dépôt de bus de La Rose et par **l'arrivée du 1<sup>er</sup> bus des 15 bus attendus d'ici juin 2022**. Ces bus sont testés dans un 1<sup>er</sup> temps sur la ligne 42 et basculeront sur la ligne 81 qui deviendra à cette échéance une ligne 100% électrique transportant près de 10 000 voyageurs par jour.

#### RÉSULTATS

Le passage à l'électrique de la ligne 81 générera **une division par 4 de ses émissions CO<sub>2</sub> eq, soit 350 tonnes de CO<sub>2</sub> eq. évitées chaque année.**







## 1.2. Adapter les infrastructures

La RTM doit adapter ses infrastructures pour accompagner sa transition énergétique et moderniser son outil de travail en intégrant pleinement les enjeux de Responsabilité Sociétale et Environnementale.

ACTIONS MISES EN PLACE	RÉSULTATS
<p><b>Dépôt La Rose Surface (expérimentation BE2M)</b> Zone de matériel de charge électrique en lien avec le projet BE2M :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin des travaux mars 2022</li> <li>• Coût de l'opération : 3,3M€</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Travaux d'aménagement pour la transition énergétique (flotte de bus 100% en 2035)</b></li> <li>– Installation et tests de différents équipements de charge lente et rapide</li> </ul>
<p><b>Nouveau dépôt Martigues</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin de travaux avril 2022</li> <li>• Coût de l'opération : 3,8M€</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Travaux préparatoires à l'accueil de la transition énergétique du parc Bus</b></li> <li>– Création d'un parking pour le personnel avec bornes de recharge électriques</li> <li>– Mise aux normes des bâtiments</li> <li>– Capacité du dépôt accrue avec un potentiel d'évolution de l'offre de transport</li> </ul>
<p><b>Réaménagement des ateliers La Rose surface</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin de travaux décembre 2021</li> <li>• Coût de l'opération : 20M€</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Augmentation de la capacité du dépôt Bus et des ateliers de maintenance en lien avec l'offre de transports</li> <li>– Optimisation des dépenses énergétiques au moyen d'une gestion technique du bâtiment</li> <li>– Rénovation des installations de chauffage et de rafraîchissement par des équipements moins énergivores</li> <li>– <b>Filière de recyclage des eaux de lavage et traitement des eaux de ruissellement chargées en hydrocarbures</b></li> <li>– Remise à neuf de l'ensemble des utilités pour adaptation aux nouvelles normes &amp; standards</li> </ul>
<p><b>Réaménagement des ateliers La Rose Métro pour le projet NEOMMA</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fin des travaux décembre 2023</li> <li>• Coût de l'opération : 20M€</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <b>Optimisation des dépenses énergétiques au moyen d'une gestion technique du bâtiment</b></li> <li>– Rénovation des installations de chauffage et de rafraîchissement par des équipements moins énergivores</li> <li>– Apport de lumière naturelle dans les espaces de travail</li> <li>– Remise à neuf de l'ensemble des utilités pour adaptation aux nouvelles normes et standards</li> <li>– Mise en œuvre de nouveaux équipements de levage</li> </ul>



## ACTIONS MISES EN PLACE

## RÉSULTATS

### Parking Relais la Rose

- Mis en exploitation en septembre 2021
- Coût de l'opération : 20M€

- **752 panneaux photovoltaïques permettant une autoconsommation énergétique du parking**
- Bornes de recharge pour véhicules électriques
- Capacité de stationnement augmentée
- Stationnement réservé au covoiturage
- Parking vélos
- Co-financement du CD13

### Saint-Charles XXL

- Fin de travaux Décembre 2023
- Coût de l'opération : 36M€

- Accompagnement au projet NEOMMA avec AMP
- Remplacement des escaliers mécaniques
- Augmentation de la capacité de la station
- **Mise en accessibilité PMR**

### Bâtiment Mikado (site technique RTM)

- Fin de travaux octobre 2022
- Coût de l'opération : 7,8M€

- Présence de matériaux biosourcés avec une structure en béton et bois
- Façade végétalisée en pignon Nord Est
- **300m<sup>2</sup> de toiture photovoltaïque en production/revente**
- Optimisation des dépenses énergétiques au moyen d'une gestion technique du bâtiment
- Végétation peu gourmande en eau
- Robinetterie hydroéconome

Ce bâtiment est labélisé "**Bâtiment durable Méditerranéen**" selon les items suivant :

- Territoire et site
- Gestion de projet
- Social et économique
- Confort et santé
- Eau
- Energie
- Matériaux



### 1.3. Porter attention aux économies d'énergie, aux ressources et à la qualité de l'air

En complément de la transition énergétique et des efforts menés sur les nouvelles infrastructures, la RTM se mobilise pour limiter ses autres impacts sur l'environnement aux travers de différentes actions.

#### 1.3.1. L'éco-conduite

La RTM accompagne ses conducteurs vers une conduite plus apaisée et responsable, en termes de souplesse, confort de conduite, baisse d'accidentologie et de consommation d'énergie via un dispositif de suivi de l'éco-conduite (1 400 conducteurs de bus impliqués).

#### PERSPECTIVES

En 2022, l'éco-conduite sera intégrée en amont dans le cycle de formation initial des conducteurs.

#### RÉSULTATS

- **Consommation de gasoil du parc RTM : gain (théorique) de 2%**
- **Sinistralité : incidents divisés par 2 entre 2010 et 2019**

#### 1.3.2. La gestion des déchets solides, liquides et des effluents

La RTM dans un souci écologique, souhaite privilégier des solutions durables et limiter la production de déchets.

##### a. Déchets solides

#### Actions au niveau de la maison mère du groupe RTM :

- Partenariat avec la société ELISE, en charge depuis plusieurs années de collecter et recycler les déchets de l'entreprise
- Tri des déchets industriels, dangereux et électroniques liés à son secteur d'activité : tri des déchets "solides" par le prestataire ORTEC et des déchets "liquides" via les pompages et curages assurés par la société BONDIL

- Une collecte des déchets tertiaires organisée directement sur les sites avec des emplacements et des contenants adaptés pour faciliter les gestes de tri

#### RÉSULTATS

#### Concernant les déchets industriels, une collecte totale en 2021 de :

- 172,6 tonnes de Déchets Industriels Banals (DIB) en mélange
- 52,8 tonnes de déchets ultimes
- 43,8 tonnes de batteries
- 39,1 tonnes de ferraille en mélange
- 16,2 tonnes de bois
- 7,6 tonnes de produits souillés
- 6,6 tonnes de liquides souillés
- 6,5 tonnes de Déchets d'Équipements Électriques et Électroniques (DEEE) bureautiques
- 3,6 tonnes de filtres à huile
- 3 tonnes de cartons
- 2,4 tonnes de sabots de freins
- 500 Kg de fûts vides
- 400 Kg de bombes aérosols

#### Un taux de valorisation des déchets industriels de 75%.

#### Concernant les déchets tertiaires, une collecte totale en 2021 de :

- 19,7 tonnes de papier collectés
- 208 Kg de bouteilles collectées
- 123 Kg de gobelets collectés
- 147 Kg de canettes collectées

Soit une économie de :

- 336 arbres
- 454 m<sup>3</sup> d'eau
- 7,7 tonnes de Co<sub>2</sub>
- 105 218 kWh



# LE TRI C'EST AUSSI DANS LE **MÉTRO** !

Les canettes,  
c'est dans la poubelle jaune.



RECYCLER  
**670 CANETTES**  
= 1 VELO

l'aluminium se recycle à l'infini

La RTM organise la chaîne de recyclage avec ses partenaires.

**RTM**  
AU CŒUR DU MOUVEMENT

### Actions au niveau du réseau :

- Mise à disposition des corbeilles bi-flux et de tri sélectif dans ses stations de métro, arrêts de bus et autres locaux tertiaires
- Installation des cendriers Cy-clope à l'entrée de 13 stations de métro (revalorisation)

### RÉSULTATS

78 tonnes de déchets collectés en 2021 dont **29% valorisés** dans les stations de métro via la société ELISE dont :

- 7,7 tonnes de bouteilles
- 7,6 tonnes de papier carton
- 5,5 tonnes de verre
- 2,1 tonnes de cannettes

Soit une économie de :

- 130 arbres
- 176 m<sup>3</sup> d'eau
- 5 tonnes de Co<sub>2</sub>
- 38 530 kWh

### b. Déchets liquides et effluents

**Près de 135 tonnes de liquides traitées en 2021 :**

- 91,26 tonnes d'eaux Hydrocarburées
- 30,86 tonnes d'Huile
- 8,36 tonnes de liquide de refroidissement
- 3,26 tonnes de Bacs à graisse

### PERSPECTIVES

- La poursuite des analyses et des actions en faveur des ajustements des contenants afin d'améliorer le tri
- Des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs travaillant sur les activités les plus génératrices de déchets industriels

### 1.3.3. L'éclairage

Depuis 2020, la RTM renouvelle l'éclairage de ses stations par **des ampoules LED moins énergivores dans un souci d'économie d'énergie**. Aujourd'hui c'est plus de la moitié des stations qui ont été équipées.

### RÉSULTAT

**Réduction de moitié de la consommation électrique des stations équipées d'ampoules LED.**

#### Le saviez-vous ?

- *vLa RTM coupe l'éclairage de ses stations de Métro la nuit.*

### 1.3.4. Le nettoyage

Une attention particulière est portée à la RTM sur la propreté de ses sites et de ses matériels roulants. **Cette sensibilité a été renforcée avec le contexte sanitaire actuel Covid-19.**

**La RTM fait appel à des prestataires de service avec des préoccupations environnementales** pour le nettoyage de ses différents sites et matériels roulants. Les sociétés ONET et Laser Propreté sont chacune engagées dans des démarches de RSE.

Elles agissent en faveur de l'environnement, en utilisant notamment :

- Des produits écologiques et non polluants pour les sols
- Des machines de nettoyage électriques

### 1.3.5. La surveillance de la qualité de l'air

En assurant chaque jour près de 930 000 voyages en transport en commun avec une flotte de véhicules de moins en moins polluante, **le groupe RTM contribue à son échelle à une meilleure qualité de l'air sur la Métropole**, évitant le recours au tout voiture.

En plus de cette contribution majeure inscrite dans son ADN, la RTM a initié une démarche volontariste et des actions fortes depuis plusieurs années en lien avec la qualité de l'air respirée par ses clients et ses salariés :

- Rénovation de la ventilation de 4 espaces services clients avec la mise en place de **Centrales de Traitement d'Air**
- Mise en place de **filtres à particules** sur les trains de travaux et utilisation d'une draine électrique



- Remplacement de matériels thermiques anciens (groupes électrogènes) et bascule sur des **alimentations électriques**
- Rénovation des garages bus avec l'amélioration des ateliers pour **un meilleur système de ventilation** et de **captation des fumées d'échappement**
- **Mesure de la qualité de l'air dans le métro** (rames, stations et tunnels)

#### PERSPECTIVES

- **Nouveaux matériels roulants électriques** : changement de la flotte de bus, métro à freinage électrique équipé de portes palières (effet barrière au déplacement des particules vers le quai)
- **Poursuite des travaux de ventilation** : finalisation des Espaces Services Clients et déploiement du système de désenfumage

#### Le saviez-vous ?

- *Lors des pics de pollution : en lien avec la métropole et la Préfecture, la RTM met en place une offre spéciale pour inciter les citoyens à utiliser les transports en commun lors de leurs déplacements. Tout achat d'un ticket solo 1h est alors valable pour une durée exceptionnelle de 24h*
- *Journée de l'Europe : à l'occasion de la Journée de l'Europe du 9 mai, la Métropole Aix-Marseille-Provence s'associe à la Commission européenne pour habiller le tramway aux couleurs du Pacte Vert européen. Pour chaque QR code flashé, l'Union européenne a planté un nouvel arbre*
- *Congrès nature UICN : pour cet événement, la RTM s'est mobilisée en tant que partenaire sur la mobilité durable et a notamment édité 10 000 flyers ensemençables pour promouvoir l'usage des Transports en commun*





# 2. DEFI TERRITORIAL











## 2. DEFI TERRITORIAL

### 2.1. Être engagés aux côtés des clients

#### 2.1.1. L'écoute permanente de nos clients et non-clients

Le Groupe RTM est à l'écoute de ses clients et plus généralement des citoyens du territoire en permanence de façon à faire évoluer son offre de transport et de services au plus près de leurs attentes.

Au fil des années, de nombreux dispositifs d'écoute clients et de co-construction ont été mis en place.

- **Réalisation d'enquêtes quantitatives ou qualitatives** permettant le renforcement de la connaissance clients et de ses déplacements
- **Echanges et informations Clients "sur mesure"** au travers de nos canaux digitaux : outils CRM, réseaux sociaux (Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn), application smartphone et site internet
- **Ateliers de co-production de nos services** avec les clients et non-clients, les acteurs de la mobilité et les acteurs innovants
- **Parcours Clients pour engager les utilisateurs dans la production** et l'amélioration continue des services

#### a. Un baromètre pour guider nos actions : l'enquête satisfaction

La satisfaction de la clientèle est mesurée tous les ans en octobre sur notre réseau en face-à-face **auprès de plus de 6000 clients depuis 25 ans**. Ce baromètre permet d'identifier le niveau de satisfaction des clients RTM et leur perception détaillée à chaque étape de leur déplacement (préparation du voyage, achat et validation des titres, information voyageurs, confort, etc.).

#### RÉSULTATS

- **89% des clients satisfaits** au global réseau en 2021 (vs 88% en 2020)
- **Bus à 88%** de satisfaction (vs 87% en 2020)
- **Métro à 94%** de satisfaction (vs 93% en 2020)
- **Tramway à 97%** de satisfaction (vs 96% en 2020)
- **Gare routière Saint-Charles à 96%** (vs 96% en 2020)

**Près de 9 clients sur 10 sont satisfaits du réseau RTM** : cela s'explique notamment par une mobilisation de tous les instants des agents qui ont réussi malgré la poursuite de la crise sanitaire à maintenir une offre de transport et de service de qualité.



Les attentes des clients tournent autour de 6 sujets majeurs qui ont guidé nos actions en 2021 :

- Fréquence de passage
- Respect des horaires
- Sécurité
- État et propreté
- Confort lors des déplacements
- Information voyageurs

#### b. Des ateliers de co-construction pour améliorer l'Information Voyageurs

En 2021, plusieurs ateliers avec les utilisateurs ont été menés pour faire évoluer les outils d'informations aux voyageurs : les écrans dynamiques déployés sur notre réseau, les alertes trafic générées par notre outil CRM, notre application mobile.

#### c. Des ateliers de co-construction et des parcours terrain pour améliorer la sécurité sur le réseau

Un atelier spécifique a été organisé avec des clients pour concevoir le nouveau service d'alerte sécurité. Cet atelier a été accompagné d'une étude quantitative on-line auprès de 300 clients au sujet de l'acceptation de l'outil du point de vue de la protection des données personnelles.

Par ailleurs fin 2021, une étude a été menée auprès d'un public 100% féminin sur le **sentiment de sécurité ou d'insécurité**. 25 clientes ont participé à ce dispositif composé de 3 phases : une communauté on-line avec un journal de bord, des marches exploratoires sur le réseau et un forum d'échanges en ligne. Les résultats de cette enquête sont venus conforter nos actions en cours dans le domaine de la sécurité (nouveaux outils, caméras de surveillance, présence terrain, possibilité de descente à la demande sur les horaires de soirée, etc.).

### 2.1.2. L'amélioration régulière de l'offre de transport

Pour répondre au mieux aux attentes de tous ses voyageurs, en lien avec la Métropole, la RTM améliore et renforce progressivement son offre de transport. **L'objectif est de faciliter la mobilité des voyageurs du territoire et d'améliorer l'attractivité du transport public** (maillage, fréquence, respect des horaires).

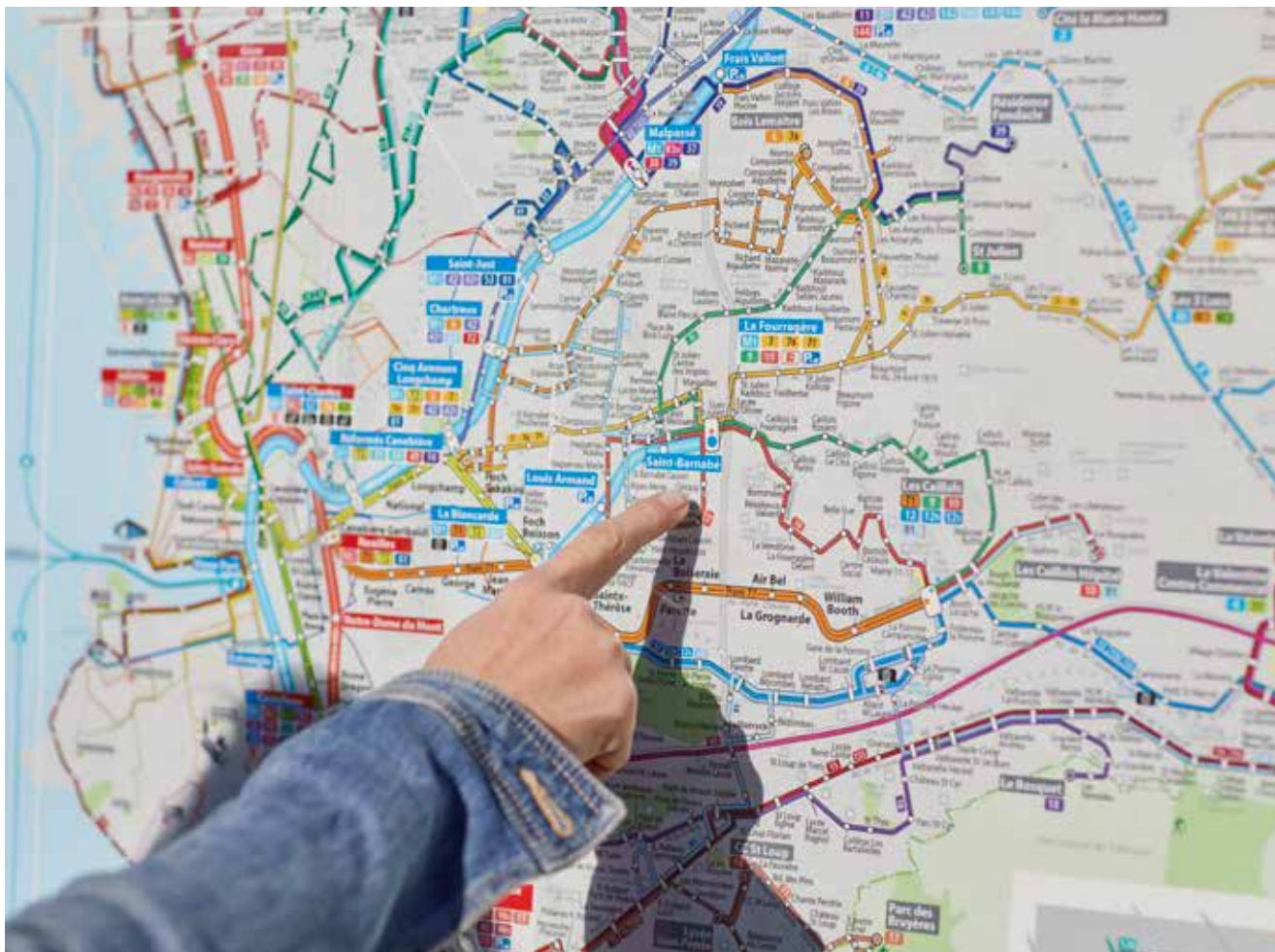
- **Le renforcement de l'offre estivale** de plusieurs lignes, notamment les lignes 19, 20 et 83 afin de répondre à la forte demande sur cette période
- **La refonte de l'offre de transports scolaires à la rentrée 2021** et la création de 10 lignes scolaires spécifiques, opérées en autocars visant à répondre aux besoins spécifiques de dessertes de certains établissements scolaires non couverts par des lignes régulières et en totale adéquation avec la réglementation en vigueur pour le transport scolaire (Loi Orientation Mobilité)
- **L'ouverture en septembre 2021 du Parking Relais La Rose avec une capacité d'accueil doublée, atteignant désormais 800 places** pour favoriser le report modal avec de nombreuses innovations : espaces vélos, deux-roues, covoiturage, panneaux photovoltaïques permettant une autoconsommation énergétique
- **Le lancement d'une expérimentation d'un an de transport à la demande dynamique** "Lebus Pro Athélia" opéré par la filiale RTM Est métropole sur la zone d'activités Athélia. Cette innovation permet aux voyageurs de réserver leur trajet en temps réel via une application smartphone, de réduire leur temps d'attente et d'optimiser leur voyage. Son lancement en novembre a été concluant et le groupe RTM envisage le déploiement de ce type de services sur d'autres territoires nécessitant un maillage spécifique

- **La descente à la demande** généralisée sur l'ensemble des lignes de soirée en décembre 2021. Ce dispositif permet aux voyageurs d'être déposés au plus proche de leur destination et de renforcer le sentiment de sécurité sur les horaires du soir
- **La poursuite de partenariats multimodaux** avec d'autres acteurs de la mobilité du territoire pour répondre à l'ensemble des besoins de déplacement, et rendre les alternatives à l'auto-solisme attractives (autopartage, vélo, trottinettes en libre-service, abri vélo, etc.). Les voyageurs peuvent accéder à ces offres via l'application smartphone et le site internet RTM et bénéficient d'une large palette d'offres mobilité notamment pour effectuer le 1<sup>er</sup> et le dernier kilomètre

## RÉSULTATS

- **93% des Marseillais ont actuellement un accès aux transports en commun** à proximité de chez eux (une station de métro à moins de 500m de chez eux ou une station de tramway à moins de 400m ou encore un arrêt de bus à moins de 300m)
- 29 stations de métro et 2 lignes M1 et M2, 34 stations de tramway avec 3 lignes T1, T2, T3, 2536 points d'arrêts de bus avec 93 lignes à disposition
- Une amplitude horaire de nos transports pouvant aller de 4h15 à 0h38 sur un jour type hiver semaine
- Le groupe RTM c'est 930 000 voyages assurés quotidiennement\*, un nombre en augmentation de +15% depuis 2014 mais aussi **31,6 millions de km réalisés annuellement sur le territoire métropolitain**

\*Année 2019 référence hiver semaine avant crise sanitaire





### Le saviez-vous ?

- *La RTM est le 2<sup>ème</sup> réseau après Rennes à expérimenter des espaces réservés au covoiturage avec comptage par caméra sur son nouveau Parking Relais La Rose mis en service à la rentrée 2021. Afin d'inciter les utilisateurs à covoiturer, la RTM a mis en place un espace de stationnement de 37 places réservées au covoiturage au sein du nouveau P+R la Rose. En entrée du parking, une caméra intelligente détecte le nombre d'occupants dans le véhicule, et actionne l'ouverture des barrières lorsqu'au moins 2 personnes ont été détectées. Ce système a été mis au point avec Pryntec, start-up spécialisée dans les solutions de comptage par vidéo intelligente.*
- *Pour améliorer les temps de parcours, avec son Autorité Organisatrice, la RTM équipe ses matériels roulants de dispositifs de priorité aux feux : fin 2021, ce sont 178 autobus qui sont équipés. Le mode Tramway en bénéficie depuis sa création.*

### 2.1.3. La mobilisation de tous les instants pendant la crise sanitaire

Grâce à la mobilisation de l'ensemble des équipes RTM, l'offre de transport a pu être maintenue toute l'année malgré le contexte Covid-19 (absentéisme accru, conditions de travail difficiles, etc.).

La RTM a dû s'adapter et engager de nouvelles dépenses pour répondre à l'urgence sanitaire, protéger ses voyageurs, et son personnel.

#### ACTIONS MISES EN PLACE

- **Nettoyage renforcé et désinfection par nébulisation d'un virucide et bactéricide à effet rémanent** sur l'ensemble du matériel roulant, désinfection des installations et locaux, des stations et autres points de contact
- **Gel hydro alcoolique en libre service** dans toutes les stations de métro
- **Application des mesures sanitaires** gouvernementales avec dispositifs d'affichages, de sono mais aussi d'équipements des véhicules et personnels en moyens de protection (masques, visières, lingettes gel, protection des postes de conduite, etc.)
- **Renforcement des effectifs** sur le terrain pour réguler les flux clients, inciter au respect du port du masque et les mesures de distanciation sociale



### RÉSULTATS :

- **100 % du matériel roulant désinfecté** par nébulisation longue durée pour un coût de près d'1,2M€
- **Une offre de transport quasiment maintenue à 100%** en 2021 grâce aux mesures de protection prises et au recours au télétravail pour les personnels dont le poste le permettait

#### 2.1.4. L'information voyageurs au cœur de nos préoccupations

L'année 2021 a été marquée par des investissements importants en faveur de l'information aux voyageurs, un service associé au transport jugé primordial par nos clients pour son attractivité dans les enquêtes de satisfaction :

- **Installation et mise en service de nouveaux écrans** reliés au système d'information voyageur Temps Réel sur les pôles d'échange de Vieux Port, Ballard et Timone
- **Amélioration continue de la qualité des horaires temps réel** via la mise en place de nouveaux outils de supervision pour les régulateurs ainsi qu'à une campagne interne de sensibilisation aux impacts info voyageurs

- **Adaptation du Site Internet** avec notamment l'intégration du nouveau réseau scolaire, des nouvelles directives de Protection des Données Personnelles, des mises à jour de contenus et des relais de campagnes de communication
- Amélioration de l'**Application mobile et de la carte interactive** : refonte de la page d'accueil à la suite d'une enquête qualitative menée auprès d'un panel de clients, mises en ligne régulières d'améliorations et de nouvelles fonctionnalités, mise à jour du fond de carte interactive et amélioration de la gestion des points d'intérêts (parkings, vendeurs agréés, points d'accueil)

### RÉSULTATS :

- Site Internet : **13 773 utilisateurs/jour**
- Appli mobile : **26 341 utilisateurs/jour**

#### Le saviez-vous ?

- *En 2021, plusieurs ateliers avec les utilisateurs ont été menés pour faire évoluer les outils d'informations aux voyageurs (écrans, alertes trafic, application mobile), mais aussi pour concevoir le nouveau service d'alerte sécurité.*



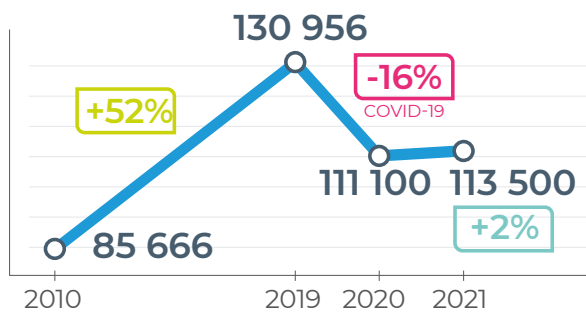
### 2.1.5. La tarification comme levier d'attractivité

Afin de proposer un réseau de transports en commun attractif, Aix-Marseille-Provence Métropole et la RTM travaillent également depuis plusieurs années sur le volet tarifaire. **L'objectif : des prix accessibles, une incitation à basculer sur des abonnements longue durée et une gamme progressivement simplifiée sur l'ensemble du territoire.**

**Pour 20€ maximum par mois, 96% de nos clients peuvent voyager sur notre réseau** (dont une gamme de tarifs solidaires encore plus attractive : 9,20€ pour les scolaires).

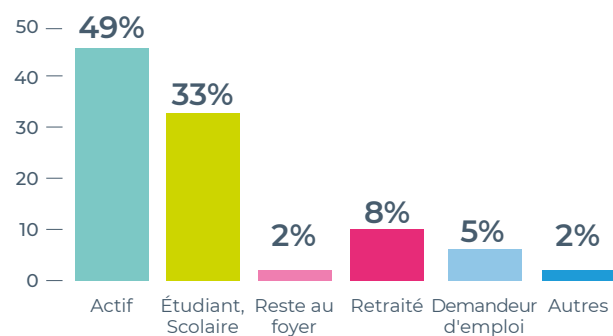
La politique de fidélisation a porté ses fruits : près de 131 000 abonnés en 2019 avant la crise sanitaire en augmentation de +52% depuis 2010.

#### Nombre d'abonnés

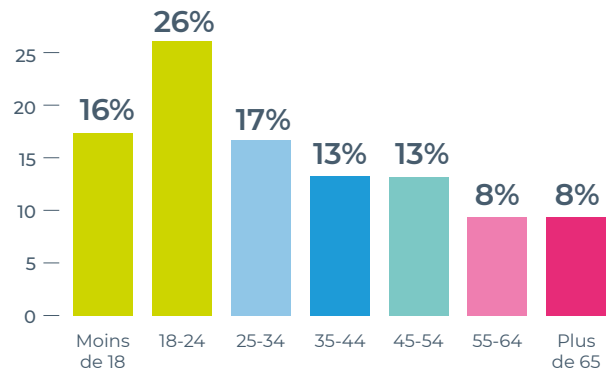


Aujourd'hui, on retrouve ainsi plus d'une quinzaine de catégories différentes bénéficiant de tarifs préférentiels ou de libre circulation (sénior, enfant, scolaire, étudiant, famille nombreuse, demandeur d'emploi, militaire, ...).

#### Clientèle par statut professionnel (%)



#### Clientèle par âge (%)



La crise sanitaire et les restrictions de mobilité associées ont eu un fort impact sur la fréquentation, les recettes et le nombre d'abonnés du réseau. Aussi, **une opération de reconquête clients à la rentrée 2021 (tarifs promotionnels sur les Pass 7 jours, 30 jours et Permanents)** a été lancée. Elle a permis d'enrayer la baisse des abonnés.

#### Un réseau de vente qui s'est amélioré en 2021 malgré le contexte Covid-19 :

- Plus de 200 distributeurs en fonctionnement dans les stations de métro, tramway, de BHNS ainsi que dans les Pôles d'échanges importants. Un déploiement de nouvelles solutions de paiement sans contact sur tous les distributeurs BHNS et tramway effectué en 2021 et prochainement sur les distributeurs du métro
- 158 points de vente externes pour assurer un maillage complet du territoire
- 8 Espaces Services Clients / 2 billetteries cars métropolitains, régionaux, nationaux et internationaux à la Gare routière Saint-Charles



### 2.1.6. L'accessibilité à tous comme objectif

La RTM et son Autorité Organisatrice travaillent ensemble à rendre le réseau accessible à tous les voyageurs, y compris les personnes en fragilité ou à mobilité réduite (PMR). **Ces dernières représentent plus de 15% de la population métropolitaine, soient plus de 300 000 personnes.**

Pour atteindre cet objectif, de nombreux projets ont été lancés et commencent à produire leurs effets. Ils s'attachent à mettre en accessibilité les différentes composantes de la chaîne des déplacements de nos réseaux de transport en commun :

- **Les services associés à nos offres de transport** (préparation au voyage, canaux d'informations, Espaces Services Clients, sensibilisation et formation de nos personnels et notamment de nos conducteurs)
- **Les lieux d'attente et les Pôles d'Échanges** : arrêts de bus, stations de tramway et de métro, embarcadères
- **Les matériels roulants** (bus, tram et métro) **et naviguants** (navettes maritimes, le bateau)

### a. Actions et perspectives sur les services associés

#### • Préparation au voyage :

- Un site internet RTM respectant les recommandations d'accessibilité publiées par le consortium WAI (Web Accessibility Initiative) du W3C (World Wide Web Consortium) et conçu pour 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.
- Une information spécifique temps réel sur nos canaux digitaux relatives à l'état de fonctionnement de nos escaliers mécaniques et ascenseurs dans les stations de métro

#### • Canaux d'Information Voyageurs :

- Présence d'équipements d'annonces visuelles et sonores dans les matériels roulants permettant aux voyageurs de se repérer au cours de leurs trajets
- 130 bornes d'information voyageurs installées sur les principaux arrêts du réseau bus conçues pour une meilleure accessibilité : suppression du texte défilant, des majuscules, lecture audio pour personnes malvoyantes



- **Espaces Services Clients** : des essais de sonorisation par boucle à induction magnétique sont prévus en 2022. Un dispositif fixe (invisible) sera installé afin de permettre aux personnes malentendantes équipées d'un appareil auditif d'envoyer des ondes (signal magnétique) transmettant le son ou la parole à l'appareil auditif directement sans aucun bruit parasite ou bruit de fond. Les futurs sites équipés en 2022 :

- Espace bourse
- Métro Saint-Charles, Vieux-Port, Noailles, Castellane, Sainte-Marguerite Dromel, La Rose, Gèze
- Gare routière Marseille Saint-Charles
- Gare maritime
- Ciotabus
- Martigues, Ciotat, Marignane Aéroport

#### Le saviez-vous ?

*Comment identifier les arrêts accessibles aux Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) et préparer son voyage ?*

- *Sur les plans de lignes : les arrêts de bus accessibles UFR sont représentés par un demi-cercle noir (pour un seul sens) et cercle noir (pour les deux sens).*
- *Aux arrêts de bus : un pictogramme est peint sur le trottoir directement.*
- *Application RTM et site internet : les arrêts sont identifiables grâce au pictogramme.*



## b. Actions et perspectives sur lieux d'attente et Pôles d'Échanges

- Réseau bus :
  - Un guide d'aménagement a été réalisé en 2021, il détaille les aménagements à prévoir pour concevoir un quai de bus sécurisé et confortable pour l'ensemble des usagers de l'espace public notamment les personnes à mobilité réduite (PMR) et usagers en fauteuil roulant (UFR). Ce guide permet **d'accompagner la mise en accessibilité du réseau RTM et d'améliorer la qualité des arrêts de bus** (bande de guidage rainurée pour personnes non ou mal voyantes, hauteur garantissant le déploiement de la rampe UFR, etc.)
  - En 2021, **190 nouveaux arrêts de bus ont été aménagés par la Métropole pour l'accessibilité UFR**. En 2022, un état des lieux des arrêts de bus permettra de prioriser les futurs aménagements

#### RÉSULTATS

**Fin 2021, ce sont 735 arrêts qui sont déclarés accessibles UFR sur les 2 536 arrêts du réseau bus, soit 29% du réseau, dont 100% des lignes BHNS.**

- Métro :
  - **6 stations de métro offrent un accès aux UFR et autres PMR** : La Blancarde, Louis Armand, Saint-Barnabé, La Fourragère, Sainte-Marguerite Dromel et Gèze. 6 nouvelles stations seront mises aux normes d'ici 2025 (2023 : Saint-Charles, 2024 : Vieux-Port, Rond-Point du Prado, La Timone, 2025 : La Rose, Jules Guesde)
  - **122 escaliers mécaniques** facilitent quotidiennement l'accès aux quais du métro. Leur taux de disponibilité en 2021 est de 95.7%. A partir de 2022, ils seront tous progressivement renouvelés afin de garantir un fonctionnement optimal
  - Le renouvellement intégral des rames de métro d'ici 2027 avec le projet NEOMMA s'accompagnera d'une **mise à hauteur des quais** afin de supprimer la lacune entre le quai et la rame et rendre accessible les rames de métro aux UFR

– **Guidage indoor ebeacon : pour faciliter le déplacement des utilisateurs à déficience visuelle**, et par extension de tous les utilisateurs, la RTM développe une application mobile de guidage dans le métro à Marseille. A la manière d'un GPS piéton, l'utilisateur se laisse guider pas à pas dans le métro, grâce à des indications sonores et visuelles. Cela est possible grâce à un réseau de beacons (1000 balises Bluetooth sans fil installées dans le métro fin 2021). Ce service a été mis en test avec l'aide de près de 30 utilisateurs malvoyants et non-voyants. L'ouverture de ce service est prévue mi-2022

- Tramway : **100% des quais sont accessibles** sur les trois lignes T1, T2 et T3 depuis leur création

### c. Actions et perspectives sur les matériels roulants

- Réseau Bus : **100% des bus sont équipés de rampes PMR**
- Métro : **les futures rames de Métro NEOM-MA intègrent la nouvelle réglementation PMR** avec des aménagements spécifiques pour fauteuils roulants, des annonces sonores pour les malvoyants, une information voyageurs et des affichages accessibles
- Tramway : **100% du réseau tramway est accessible** aux PMR depuis sa création en 2007.

En parallèle de cette mise en accessibilité progressive des réseaux, la RTM s'est vue confier les dernières années par son Autorité Organisatrice l'exploitation de différents services de transport en porte-à-porte, dédiées aux personnes à mobilité réduite. Elle s'engage ainsi au quotidien à apporter un service de qualité à cette clientèle au travers de :

- **Mobi Métropole** sur les zones Centre et Ouest du territoire Marseille Provence avec près de 150 000 voyages réalisés en 2021. La flotte de véhicules utilisée pour ce service est entièrement adaptée aux transports PMR : rampe permettant un accès facilité des fauteuils, fixation sur rail avec verrouillage des fauteuils

- **lebus+** à la demande sur la zone Est Métropole avec près de 10 000 voyages et 142 000 kms réalisés en 2021. Son parc de véhicules a été entièrement renouvelé fin 2020, avec l'arrivée de 6 minibus Peugeot Boxer
- **Transcool 13** pour le transport des élèves en situation de handicap scolarisés dans les établissements de Marseille avec près de 500 élèves pris en charge chaque jour en 2021

### 2.1.7. L'amélioration continue de la qualité de notre offre de transport et de services

Pour vérifier que nos prestations correspondent aux attentes de nos clients, des démarches Qualité sont ancrées dans notre fonctionnement quotidien, aussi bien sur les processus support que sur ceux liés à l'exploitation. Elles nous permettent d'**assurer une surveillance et une amélioration continue de nos process** et de nos résultats avec comme juge de paix la satisfaction Clients.

En 2021, la RTM a renouvelé :

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

### RÉSULTATS

- **6 voyages sur 10 certifiés**
- **soit 514 000 voyages/jour**



TRANSPORTS URBAINS DE VOYAGEURS  
Gamme Lignes Majeures  
Métro M1, M2  
Tramway T1, T2, T3  
BHNS B1, B2, B3A/B3B  
Gamme Pôle d'Échanges Multimodal  
Gare Routière Marseille Saint-Charles  
www.marque-nf.com



Maintenance du matériel roulant ferré Métro et Tramway

## 2.2. Contribuer au dynamisme du territoire

### 2.2.1. L'ancrage local

Le groupe RTM est l'un des principaux employeurs du territoire avec près de 4 000 salariés et plus de 50 métiers différents. **Il contribue ainsi fortement au développement économique et social du territoire.** Ses activités permettent non seulement une mobilité durable en toute sécurité indispensable à la vie économique mais induisent aussi plusieurs centaines d'emplois locaux au travers de prestations sous-traitées : gardiennage, opérations de nettoyage, etc. Plusieurs de ces marchés en cours ont été passés avec des entreprises inscrites dans une démarche vertueuse de RSE : ONET, Laser Propreté, PSI, ORTEC.

#### RÉSULTATS

- **Près de 4 000 salariés et plusieurs centaines d'emplois induits localement**
- **137 agents recrutés en CDI** au cours de l'année 2021

#### Le saviez-vous ?

- *Avec près de 4 000 salariés, le groupe RTM est l'un des premiers employeurs du bassin Métropolitain et fait partie des 25 meilleures entreprises de la Région Sud (Classement Magazine Capital selon plusieurs critères tels que : la formation, le cadre de rémunération, la part de CDI, la qualité de vie au travail, etc.).*
- *La RTM participe à la vie locale en partenariat avec le Ministère de la Culture en tant qu'acteur majeur des Journées Européennes du Patrimoine. Un levier pour faire connaître ses activités et ses différents sites.*

### 2.2.2. Au cœur des enjeux de société

#### a. Sécurité des transports

La sécurité des transports est au cœur des actions quotidiennes de la RTM. Les véhicules et installations font l'objet d'une maintenance et d'une surveillance performante. Les services techniques sont fortement mobilisés et leurs efforts ont permis des résultats probants. La certification ISO 9001 sur la maintenance ferrée et les avis rendus par les services de l'État en charge des transports guidés ou encore les affaires maritimes pour les navettes, attestent de **la robustesse des process techniques et de la fiabilité des modes de transport.**

#### b. Sûreté du réseau

**La sécurité des voyageurs et leur sentiment de sécurité sont également une priorité absolue pour la RTM.** De nombreux dispositifs ont été mis en place pour éviter ou limiter les faits générateurs d'insécurité mais aussi agir sur l'ambiance dans nos transports. La RTM travaille dans ce cadre en partenariat avec les services du Ministère de l'Intérieur (Préfecture de Police, DDSP) et de la Police Municipale de Marseille.





### Actions préventives aux faits générateurs d'insécurité :

- Une écoute permanente de nos clients au travers notamment d'une **enquête barométrique réalisée régulièrement auprès de 400 clients** sur leur perception de la sécurité, les facteurs contributifs, les leviers d'amélioration, la vidéo protection
- Une vidéosurveillance efficace avec une large couverture de tout notre réseau. **Près de 4 985 caméras sont déployées sur l'ensemble du réseau RTM** : caméras fixes au sein des infrastructures (quais, couloirs) et caméras embarquées à l'intérieur des véhicules. **100% des bus sont équipés de vidéosurveillance**
- **Des campagnes de communication régulières** sur l'ensemble du réseau pour rassurer les clients et dissuader d'éventuels fauteurs de trouble
- **Des campagnes de sensibilisation et de formation de notre personnel** avec la mise à disposition de nouveaux équipements tels que des caméras piétons pour l'ensemble de nos contrôleurs vérificateurs



### Le saviez-vous ?

- *En juin 2021, la RTM s'est mobilisée en faveur de la prévention en partenariat avec la Police Nationale et des associations de quartiers (centres sociaux, commerçants, association Mère Enfants). La Cellule Prévention et information de la Direction de la Sûreté est allée à la rencontre des habitants de différents quartiers afin de les sensibiliser sur la notion de respect envers le personnel et le matériel RTM. Des initiatives fortement appréciées par la population et qui témoigne de l'engagement de la RTM pour la prévention et la lutte contre la fraude. Plus de 1 000 personnes sensibilisées.*
- *Le représentant RTM au sein des Conseils de Sécurité d'Arrondissement (CSA) a participé à 215 réunions sur les 16 commissariats d'arrondissement de la ville. Ces participations ont permis de faire remonter les difficultés rencontrées par l'entreprise sur son réseau, mais aussi de prendre en compte les doléances diverses exprimées par les différents acteurs de ces CSA (police, CIQ, Education Nationale, Ville de Marseille, Métropole, etc.).*

### Actions d'intervention immédiate en cas de faits générateurs d'insécurité :

- **Des systèmes d'alerte immédiate** améliorés, renforcés et rendus plus visibles de la clientèle
- **Un numéro de téléphone gratuit de signalement** (0800 710 567) accessible 7j/7 et 24h/24 permettant la prise en charge des situations de harcèlement sur le réseau directement par le PC Sûreté de la RTM
- **Des bornes d'appel à disposition sur les quais et les couloirs** du métro permettant aux voyageurs de donner l'alerte facilement et rapidement
- **Un dispositif radio, au sein de chaque bus**, permettant de mettre immédiatement en relation le conducteur avec les forces de l'ordre

### Le saviez-vous ?

- Depuis 2005, le Service Interdépartemental de Sécurisation des Transports en Commun (SISTC) de la Police Nationale est installé sous la gare Saint-Charles, au sein même des locaux RTM. Cette proximité assure une collaboration renforcée et permet de mener des actions coordonnées et efficaces.

### PERSPECTIVES 2022

- Le déploiement d'un **système RTM Alerte**, nouveau service digital permettant à ses clients d'émettre des signalements de détresse en cas de situation de danger (attaque terroriste, malaise voyageur, agressions...) pour lesquelles ils sont témoins ou victimes. Ces signalements seront directement transmis auprès des services de Sûreté de la RTM pour permettre une intervention rapide des agents. Les usagers grâce à l'appel ou le sms SOS vont être enregistrés et géolocalisés. **Ce service sera intégré directement sur l'application mobile RTM.** Il est issu d'une co-construction avec la clientèle et la tenue d'ateliers en 2021
- Une nouvelle organisation de la Direction de la Sûreté avec comme objectif **une réduction forte de la fraude et une amélioration du sentiment de sécurité** et d'assistance :
  - **Création du Groupe d'assistance et de Protection (GAP)** doté de 41 agents formés aux interventions terrain, en charge de la sécurisation du réseau et de l'assistance à l'exploitation
  - **Concentration des équipes de contrôleurs vérificateurs**, 264 agents sur le seul objectif de lutte contre la fraude avec une augmentation des contrôles "répressifs" et de couverture géographique
  - **Renfort du partenariat avec la Police Nationale et Municipale** pour développer les opérations combinées terrain
  - **Refonte du dispositif de gardiennage en stations de Métro** en le faisant évoluer d'une posture statique à une mobilité par équipe planifiée et organisée, dans les rames et au sein de toutes les stations de métro







# 3. DEFI SOCIAL

The background of the page is a blurred photograph. It shows a person's shoulder and arm in a light blue shirt in the bottom left corner. The rest of the image is a soft-focus view through a window, showing a bright green landscape under a clear sky. The overall tone is bright and positive.



## 3. DEFI SOCIAL

Le Groupe RTM, avec le statut d'Établissement Public à Caractère Industriel et Commercial de sa maison mère, intègre pleinement sa mission d'intérêt public : **l'éthique, la loyauté de ses pratiques, ses achats responsables et son engagement auprès de ses salariés sont des objectifs prioritaires.**

### 3.1. Garantir l'éthique, la loyauté de nos pratiques et des achats responsables

#### 3.1.1. Le respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)

Dès 2015, la RTM procédait à un audit Informatique et Libertés pour préparer l'entrée en application du Règlement européen de protection des données personnelles le 25 mai 2018. La RTM anticipe et se dote d'un Data Protection Officer (DPO) en 2017 qu'elle désigne officiellement auprès de la CNIL en avril 2018.

Soucieuse de la protection des données personnelles de ses clients et de ses salariés, la RTM a lancé en 2018 un programme autour du RGPD composé d'une quinzaine de chantiers organisés.

#### ACTIONS

- **Une gouvernance interne de protection des données personnelles** désormais ancrée dans le fonctionnement quotidien de la RTM. Elle s'articule efficacement autour de plusieurs instances de suivi à différents niveaux, dont principalement :
  - **Un Comité de pilotage**, animé par le DPO depuis mai 2018, et constitué des Référents RGPD désignés dans l'ensemble des directions opérationnelles de la RTM
  - **Un Comité de Veille Juridique** pour anticiper l'impact opérationnel des évolutions réglementaires et des nouvelles directives de la CNIL, des reportings réguliers du DPO à la Direction Générale avec la production d'un bilan d'activité

Ces instances sont utilement complétées par des bilatérales régulières du DPO avec les responsables de départements pour le suivi opérationnel des sujets. Un socle de procédures d'entreprise, signées du Directeur Général pour la plupart, instaure les règles et consignes applicables aux personnels pour assurer le respect des obligations du RGPD incombant à la RTM (gestion des violations de données personnelles, dispositif de traitement des

demandes d'exercice des droits, méthodologie de réalisation des AIPDs, Plan de formation pluriannuel des personnels, etc.).

- **La diffusion continue de la culture de protection des données** : des actions de sensibilisation des personnels, tant en termes de cybersécurité que de protection des données personnelles, sont menées depuis début 2018 auprès des directions de la RTM. Un plan de formation pluriannuel a été formalisé courant 2019 afin d'assurer le renouvellement périodique des formations des personnels en poste et la prise en charge systématique des nouveaux entrants
- **Une cartographie des traitements de données personnelles et la supervision des traitements sensibles** : la RTM est entrée en phase de maintien en conditions opérationnelles de son Registre des traitements de données établi entre 2018 et 2019. Celui-ci fait désormais l'objet de revue périodique en complément de sa mise à jour au fil de l'eau
- **Une démarche "RGPD dans les projets"** a été élaborée et progressivement systématisée pour assurer l'implémentation de l'approche de protection des données dès la conception et par défaut ; lorsqu'elles sont nécessaires (traitements sensibles), les Analyses d'Impact sur la Protection des données sont ainsi identifiées en amont et leur réalisation s'intègrent naturellement dans le calendrier du projet
- **La transparence et l'information de nos clients et salariés concernant le traitement de leurs données personnelles** : la priorité a été accordée à fournir à nos collaborateurs et nos clients toute l'information nécessaire concernant les modalités de traitement de leurs données personnelles. La documentation contractuelle de référence a été actualisée pour intégrer les mentions d'information requises par le RGPD (Règlement intérieur, Contrat de travail, CGU, CGV, mentions légales du site, etc.). La Charte informatique a été réécrite et redistribuée à l'ensemble des collaborateurs en 2018
- **L'encadrement de nos sous-traitants** : s'appuyant sur le formalisme de la commande publique, la RTM a intégré dans ses processus internes de gestion des marchés publics les mesures d'encadrement nécessaires de ses sous-traitants tant au niveau technique que contractuel (clausier RGPD). Lorsque le périmètre l'exige, le DPO est saisi en amont de toute prestation d'externalisation pour avis

## RÉSULTATS

- **185 traitements de données personnelles recensés**
- **43 demandes d'exercice des droits traitées**
- **Plus de 60 projets soumis à analyse RGPD et visés par le DPO**
- **20 mentions d'information RGPD mise en conformité**
- **48 sessions de sensibilisation menées, 835 salariés sensibilisés à fin 2021**
- **16 procédures d'entreprises établies pour décliner l'application du RGPD**
- **0 contrôle de la CNIL, 0 courrier de plainte reçue**



### 3.1.2. La lutte anticorruption et la conformité à la Loi Sapin II

En 2018, la RTM décide de confier à son DPO désigné la fonction de Référent Signalement en charge de la coordination de la démarche de mise en conformité à la Loi Sapin II :

- **L'adoption d'un Code de déontologie et Lanceurs d'Alerte.** Le code de conduite de la RTM a été élaboré et formalisé au sein d'une nouvelle Annexe V du Règlement Intérieur du Personnel de la RTM diffusé en version papier en mars 2019 à l'ensemble des personnels. Il est remis à l'embauche de tout nouvel entrant et est accessible en version électronique sur l'Intranet
- **La cartographie des risques de corruption à la RTM.** En s'appuyant sur la méthodologie préconisée par l'AFA (Agence Française Anti-corruption), l'analyse des risques d'exposition de la RTM à la corruption a été présentée en Comité de Direction en avril 2019. Elle s'est attachée à vérifier la couverture satisfaisante des risques existants par des procédures et des contrôles adéquats
- **La mise à disposition d'un dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements.** Les alertes en cas de manquements au code de déontologie peuvent être déposées auprès du Référent Signalement via un canal dédié avant d'être prises en charge par un collège de déontologie pour traitement
- **La formation des fonctions les plus exposées.** La sensibilisation aux risques de corruption et de trafic d'influence, ainsi qu'aux règles de bonne conduite associées, a été pleinement intégrée au dispositif de formation interne de la RTM aux procédures d'Achats et Marchés Publics. Le code de Déontologie est présenté et explicité à cette occasion. En complément, une intervention extérieure conduite en mars 2019 par un cabinet spécialisé a permis la sensibilisation de l'ensemble des cadres à la Loi Sapin II, ses enjeux et ses obligations ainsi qu'à la présentation du dispositif mis en place à la RTM

### RÉSULTATS

- **Des procédures d'Achats et Marchés Publics parfaitement encadrées**
- **Aucun manquement au code de déontologie signalé**

### 3.1.3. Le déploiement d'une politique d'achats responsables

Dans le cadre de son projet d'entreprise PACTE 2025, la RTM travaille sur l'optimisation de ses achats pour qu'ils contribuent plus encore à la performance globale de l'entreprise (fonctionnement et investissements). Le groupe porte ainsi une attention particulière à la réalisation d'achats performants économiquement et durables, que ce soit en phase de passation ou de suivi d'exécution.

**La RTM veille à la transparence des relations commerciales et à l'égalité de traitement de ses fournisseurs et prestataires.** De par son statut juridique, la RTM est soumise aux obligations des marchés publics.

Conformément aux exigences légales, la RTM intègre systématiquement dans ses marchés, **une clause de respect des règles de l'Organisation Internationale du Travail.**

#### Le saviez-vous ?

- *La RTM respecte ses fournisseurs en leur garantissant des délais de paiement moyens inférieurs à 30 jours.*

## 3.2. Être engagés aux côtés de ses salariés

La RTM met tout en œuvre pour faire du dialogue social un levier de progrès et d'attractivité pour l'entreprise. Plusieurs accords ont été signés :

- **Un accord 2020-2023 sur l'égalité professionnelle et la Qualité de Vie au Travail (QVT)** (financement CESU, refonte des visuels de recrutement, formations "mieux gérer ses tensions au travail", dispositifs QVT mis en place dans l'entreprise, etc.)
- **Un accord sur la mise en place pérenne du télétravail** (définition des conditions et du cadre de mise en place du télétravail)
- **Un accord relatif aux Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) 2020-2021** (valeur du point, tickets restaurant, ancienneté de départ à la retraite, etc.)

La RTM attache également une priorité absolue à la sécurité de ses salariés et à leurs conditions de travail.

### 3.2.1. La santé et la sécurité des salariés

#### a. La poursuite de la gestion de la crise sanitaire entamée en mars 2020

La Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales a continué à accompagner les salariés et les directions pour mettre en place et respecter les consignes sanitaires :

- **Maintien du chômage partiel** pour les personnes vulnérables
- **Télétravail** de crise adapté
- **Suivi des différents arrêts de travail** relevant de régimes dérogatoires (Covid-19, cas contact, garde d'enfants, etc.)
- **Suivi par l'équipe Santé des cas positifs et des cas contacts** en lien direct avec les autorités sanitaires dans le cadre du contact tracing
- Tenue hebdomadaire d'un comité de suivi avec les Organisations Syndicales permettant un dialogue social réactif et continu sur toutes les actualités liées à la **gestion de la crise sanitaire**



- **Participation active aux opérations de dé-pistage** avec le Bataillon des Marins Pom-piers de Marseille sur les sites de la RTM
- **Réalisation de tests antigéniques** lors de la survenue de nouveaux clusters
- **Suivi médical des salariés** adapté avec des délais règlementaires allongés pour la réalisation des visites médicales
- **Ajout d'une annexe spéciale "Covid-19" au Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP)** et mise à jour régulièrement selon les évolutions des préconisations sanitaires

#### RÉSULTATS

- **1 245 personnes dont 683 cas positifs ont été suivies par les infirmières de la RTM**
- **Le nombre de jours d'absence par agent de conduite en 2021 par rapport à 2020 a diminué de 22,40% pour le bus, 39,40% pour le tramway, 16,60% pour le métro. Le taux d'absentéisme global de l'entreprise est de 10,73% en 2021 pour un taux de 13,29% en 2020**
- **Une offre de transport quasiment maintenue en 2021 grâce aux mesures de protection prises et au recours au télétravail pour les personnels dont le poste le permettait**

#### b. Politique de sécurité

La RTM est mobilisée autour d'un objectif visant à **garantir la santé physique et morale de ses collaborateurs** et de meilleures conditions de travail. La RTM est attachée également à atteindre l'objectif du "zéro accident". Cette ambition est formalisée par la **politique sécurité** depuis le mois d'août 2021 signée par le directeur général. La sécurité pour ses voyageurs, collaborateurs, prestataires et partenaires constitue un socle pour l'entreprise à laquelle la politique s'applique à tous et sans réserve.

Par ailleurs, la RTM propose à ses salariés un accompagnement psychologique via la plateforme de l'Institut d'accompagnement Psychologique et de Ressources (IAPR) et son équipe de psychologues. Un numéro vert et gratuit est à disposition : 0 800 08 91 07. Ce service est anonyme et confidentiel et permet de parler d'une difficulté professionnelle ou personnelle, des difficultés potentiellement exacerbées par la crise sanitaire que nous traversons.

#### c. Conditions de travail

Au sein des différentes infrastructures, **la RTM est attachée à la santé, à la sécurité et au bien-être de ses salariés**. En effet, Le mieux-être au travail des salariés contribue à la performance globale de l'entreprise :

- **Apport de lumière naturelle** dans les espaces et travail sur l'orientation de certains bureaux pour le confort thermique
- **Amélioration du confort technique et acoustique** des postes de travail par le remplacement des façades et toitures existantes
- **Mise en place de système de rafraîchissement** pour l'optimisation des conditions de travail en période estivale
- Mis en œuvre de **nouveaux équipements de levage** pour faciliter le travail des opérateurs
- Juxtaposition des postes de travail des ateliers et accès facilité aux pièces détachées pour **éviter les Troubles Musculo-Squelettiques**
- Suppression des situations accidentogènes par le **comblement de fosses de travail** et l'installation d'outils de levage spécifiques pour charges lourdes



### 3.2.2. La Qualité de Vie au Travail

- **La mise en place d'un baromètre de Qualité de Vie au travail "Klimat"** : le projet lancé au cours du second semestre 2020 a été poursuivi en 2021. Il permet de suivre la Qualité de Vie au Travail des salariés au fil de l'eau via des questionnaires réguliers comportant une quinzaine de questions. A la suite des tests effectués à la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales, à la Direction du Matériel Roulant ainsi qu'à la Direction des Installations Fixes et des Systèmes, représentant à eux trois près de 560 collaborateurs, un bilan qualitatif a été réalisé en 2021. Ce dispositif devrait être étendu prochainement à toute l'entreprise
- **La signature d'un accord télétravail** : pour la première fois à la RTM, un accord relatif à la mise en place d'un télétravail régulier a été signé en décembre 2020, pour les postes dont les missions le permettent. La crise sanitaire ayant conduit la RTM au télétravail de crise plusieurs jours par semaine, cet accord de télétravail régulier s'est appliqué pour la première fois, en septembre 2021
- **L'édition d'une charte du bien vivre ensemble** regroupant les comportements à éviter et les bonnes pratiques

### Le saviez-vous ?

- *En plus de la mise à disposition de son réseau de transport pour les trajets domicile-travail de ses salariés, la RTM a mis en place depuis Juin 2020 un service de covoiturage (en interne ou en externe) via l'application Karos. Depuis le lancement, près de 2 500 trajets en covoiturage ont été effectués par les salariés RTM.*

### 3.2.3. Le recrutement, le développement des compétences et les formations

- **La professionnalisation du recrutement** : la RTM développe sa Marque Employeur afin de développer une nouvelle image orientée sur l'innovation et le dynamisme de tous ses projets. Un nouveau site recrutement a été mis en ligne fin 2021. Sobre et moderne il met en valeur les métiers, les projets, les innovations ainsi que la diversité des métiers en les incarnant avec les collaborateurs. Alors que le marché de l'emploi est très tendu et que les réseaux ont eu particulièrement du mal à pourvoir ses recrutements, la RTM a réussi à pourvoir à ses recrutements par des actions de communication renforcées et des partenariats durables avec Pôle Emploi ou l'OPCO Mobilité

**RTM RECRUTE**

**Vous aussi,  
devenez conductrice  
de bus.**

Rejoignez-nous  
[WWW.TALENTS.RTM.FR](http://WWW.TALENTS.RTM.FR)

Frédérique,  
conductrice de bus  
à la RTM depuis 2015

Credit photo: Benoit/arty

VOS TALENTS  
AU SERVICE  
DU MOUVEMENT / **RTM**

- **Le développement des talents et la mobilité interne** : l'entreprise travaille actuellement sur une politique complète de Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences. Dans certains de ses projets, notamment le projet NEOMMA et l'automatisation du métro, une vision anticipée des impacts à venir a déjà donné lieu à un plan d'actions partagé. Le métier de conducteur de Métro va en effet progressivement disparaître. Un nouveau métier verra le jour sous la forme d'agents terrain affectés chacun sur plusieurs stations. Ils seront formés à réagir sur les pannes des façades de quai, des autres équipements terrain et des nouveaux trains. Ils seront en capacité - le cas échéant - de les reprendre en conduite manuelle sur les pannes les plus bloquantes. Ils renforceront la présence terrain de la RTM dans le métro en étant à l'écoute de la clientèle et en fournissant les renseignements et toute l'assistance commerciale aux clients. La Direction Métro et la Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales travaillent sur ce sujet depuis 2015. Deux accords ont été signés avec les partenaires sociaux :

- Un accord de méthode sur le principe de concertation périodique
- Un accord de poly-compétences, afin de ne plus recruter de conducteurs "purement métro" pour remplacer les départs (retraites et mobilité externe ou interne)

**Dans le cadre du projet NEOMMA, l'évolution des métiers au sein de l'exploitation du métro a été prise en compte** avec la mise en place de projections d'organisation et le lancement de la cellule de réorientation pour les conducteurs de rame.

- **Le centre de formation interne labellisé Qualiopi** : le centre de formation des métiers de la RTM a obtenu le label Qualiopi en 2021 pour l'ensemble des actions de formation qu'il dispense. Cette reconnaissance des méthodes appliquées par les équipes de formateurs, chacune experte dans son domaine,

est un gage de qualité pour les stagiaires RTM. C'est aussi pour chaque collaborateur la perspective de développer ses compétences, son savoir-faire dans un cadre pédagogique désormais labellisé. La certification Qualiopi est accordée par l'AFNOR au terme d'un audit de conformité qui évalue la qualité des organismes de formation grâce à un référentiel national. Pour la RTM, l'ensemble des sites de formation a été labellisé : celui du Centre Bus de La Rose pour les formations Bus et Sûreté, le Centre Bus de St Pierre pour ce qui concerne le Tramway et le site de La Rose Métro (côté CSR) pour les formations Métro et celle de Sauveteur Secouriste du Travail.



#### 3.2.4. Diversité et inclusion

- **Égalité F/H** : la RTM veille au principe d'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes, conformément à la loi du 5 septembre 2018 pour la liberté de choisir son avenir professionnel, qui vise une "obligation de résultat" pour les employeurs.

#### RESULTAT

**Pour l'année 2021, cet index atteint 89/100.** Ce score met en avant le travail de la RTM en faveur de l'égalité professionnelle femme-homme. Il prend en compte plusieurs critères concernant la rémunération et l'avancement.



## CAP VERS 2025

La RTM a souhaité intégrer totalement dans son projet d'entreprise PACTE ses engagements en matière de RSE d'ici 2025. Elle affiche dans chaque domaine clefs des objectifs

volontaristes et s'est dotée d'une gouvernance projet qui lui permettra de piloter ses plans d'actions au plus près.

ÉCONOMIE	CLIENTS	ÉQUIPES
Coût au km produit <b>8,40 €/km</b>	Satisfaction Bus : <b>80%</b> Métro : <b>92%</b> Tram : <b>95%</b>	Engagement des salariés <b>90%</b>
Endettement (Ratio dette/CAF en années) <b>Inférieur à 7 ans</b>	Validations <b>185 000 000</b>	Satisfaction des salariés (Baromètre Klimat) <b>4/5</b>
Investissements (Budget PPI 2018 - 2025) <b>850 000 000</b>	Chiffre d'affaires <b>100 000 000</b>	Absentéisme <b>6%</b>
	Production kilométrique <b>31 000 000</b>	Attractivité (Nbe de candidatures externes pour un poste à pourvoir) <b>25</b>
	Offre faibles émissions <b>55%</b>	Mobilité interne (Nbe de recrutements internes sur nombre total de postes à pourvoir en CDI) <b>70%</b>
	Fraude dure <b>15%</b>	
	Sécurité (Nbe d'événements pour 10 000 km) Bus : <b>0,64</b> Métro : <b>0,45</b> Tram : <b>0,55</b>	

















**RTM**

Régie des Transports Métropolitains

79, bd de Dunkerque | 13002 Marseille

Tél : 04 91 10 55 55