



RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022

RTM
AU CŒUR DU MOUVEMENT

ÉDITO

Jamais par le passé, l'activité de la RTM n'aura été aussi intense qu'en 2022.

1. En 2022, les activités de la RTM se sont développées

Qu'il s'agisse de transport ou de services associés, diverses nouvelles missions ont été confiées à la RTM : exploitation du Pôle d'Échanges Multimodal de Saint-Antoine à Marseille et de la billetterie de la gare routière de l'aéroport ; maintenance des équipements billettiques de l'ensemble des réseaux métropolitains ; accroissement de l'activité en interurbain sur l'est de la Métropole.

Ces reprises d'activités par le groupe RTM ont été réalisées sans aucun surcoût pour la collectivité.

Les recettes métropolitaines provenant de la billetterie de la gare routière de l'aéroport se sont élevées à 4.6 M€, en augmentation de 60 % par rapport à 2021 et de 11 % par rapport à 2019.

Au cours du second semestre, le groupe RTM a préparé l'intégration, au 1^{er} janvier suivant, du réseau « Les lignes de l'Agglo » dans son entièreté : outre le tramway, le réseau bus aubagnais, les réseaux interurbain et scolaire ainsi que l'activité de transport à la demande.

2. En 2022, la fréquentation et les recettes de billetterie ont été en nette hausse par rapport à 2021

Sur le réseau marseillais, le nombre de voyages validés en 2022 est de 137,7 millions (+14 % par rapport à 2021).



Hervé Beccaria
Directeur Général RTM

Sur la totalité des réseaux exploités par le groupe RTM, il atteint 144,6 millions (+13 % par rapport à 2021).

Les recettes de billetterie ont été de 81,01 M€ sur le réseau marseillais (+14 % / 2021) et de 90,2 M€ sur l'ensemble des réseaux opérés par le Groupe.

Pour autant, sur notre territoire comme dans toutes les Métropoles, la fréquentation 2022 est restée en retrait de ce qu'elle était en 2019, avant la pandémie (-16,7 % sur le réseau marseillais, -16,5 % sur le total des réseaux du groupe RTM).

Les causes de cette contraction sont multiples.

Nos actions résolues visent à reconquérir les clients perdus, et à inciter ceux qui ne l'ont jamais été à préférer désormais les transports en commun.

3. En 2022, une offre de service toujours plus attractive pour inciter au transfert modal

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

En 2022, sous l'impulsion de la Métropole, la RTM aura pris toute sa part dans la réalisation de cette ambition pour notre territoire.

a. La RTM a relevé le défi environnemental

En 2022, la RTM aura tiré de son expérimentation « brique élémentaire » l'ensemble des enseignements nécessaires pour réussir la bascule au « tout électrique » de l'ensemble de sa flotte d'autobus. Un premier appel d'offres sera lancé au cours du 1^{er} semestre 2023. En 2035, voire dès 2030, la totalité du parc bus sera 100 % électrique. A cette échéance donc, la totalité des déplacements sur le réseau marseillais sera réalisée en électromobilité (bus-métro-tramway).

En 2022 toujours, la consultation pour la reconstruction du dépôt bus de Saint-Pierre s'est terminée (mise en service en 2026) et celle pour la reconstruction du dépôt d'Arenc, au cœur d'Euromed 2, a été préparée (mise en service en 2029). Les travaux d'électrification du dépôt de La Rose se sont poursuivis.

2022 aura été l'année d'une crise énergétique sans précédent. Confrontée à la fois au risque de délestage et à une augmentation considérable des prix d'achat de l'électricité et du gazole, outre les actions de modération de consommation déjà intervenues, la RTM a élaboré un plan de sobriété énergétique. Il comporte 3 volets : la production de service, les bâtiments industriels et tertiaires, l'organisation du travail. Il détermine des engagements concrets ayant conduit, dès 2022, à réduire à nouveau les consommations d'énergie. Les actions menées par la RTM figurent en bonne place dans le plan de sobriété élaboré par la profession, sous l'égide de l'Union des Transports Publics et Ferroviaires, remis au Ministre des Transports.

A l'instar de 400 grands opérateurs et industriels en France, la RTM a signé la charte Ecowatt, avec l'ADEME et RTE.

b. La RTM a relevé le défi territorial

En 2022, la RTM aura activement participé à l'élaboration du futur réseau bus desservant les communes de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes. Il doit voir le jour en 2025. Il vise à mieux mailler le territoire en augmentant la densité de l'offre. Il prévoit une plus grande amplitude horaire d'exploitation, plus de régularité et de fréquence. Autant de paramètres d'attractivité d'un réseau, autant de déterminants du transfert modal.

Pour la mise en œuvre du Plan de Mobilité Métropolitain, dans le cadre de Marseille en Grand, la RTM a acquis les 15 rames de tramway nécessaires à l'exploitation du prolongement de la ligne T3 phase 1 (Gèze - La Gaye). Le marché passé permettra aussi de commander les rames utiles à l'exploitation des autres prolongements, à intervenir d'ici 2030.

La RTM aura aussi continué à préparer l'automatisation du métro avec la finalisation des travaux de l'atelier de remisage et maintenance à La Rose et la poursuite du grand chantier d'agrandissement et de modernisation de la station Saint-Charles.

c. La RTM a relevé le défi social

Pour tenir compte de l'évolution des comportements et des attentes, qui s'est accélérée après la pandémie, la RTM a engagé en 2022 diverses actions tout à fait significatives.

- Renforcer le sentiment de sécurité sur le réseau :

Le Groupe d'Assistance et de Protection (GAP) a été créé. Il est composé de 41 agents intervenant sur l'ensemble des modes du réseau marseillais, aux côtés des personnels d'exploitation et au bénéfice des voyageurs.

Une fonctionnalité « Alerte » a été développée sur l'appli RTM pour permettre à chaque voyageur de signaler en temps réel tout fait méritant une intervention.

- Mieux lutter contre la fraude :

A effectifs inchangés, le nombre de voyageurs contrôlés aura augmenté de 35 % en 2022 par rapport à l'année précédente, et le nombre de PV et d'indemnités forfaitaires perçues aura progressé de 20 %.

Les efforts paient : l'enquête réalisée en toute fin 2022 montre que le taux de fraude commence enfin à fléchir (-3 %).

- Attirer, motiver et fidéliser les talents :

Comme bon nombre de secteurs d'activité et comme l'ensemble de la profession, la RTM est touchée par une pénurie de vocations pour certaines de ses filières métiers.

En 2022, la RTM a renforcé la promotion de sa marque employeur, a démultiplié ses actions de recrutement et ses participations aux forums emplois avec divers partenaires institutionnels et industriels.

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

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

Enfin, pour pouvoir toujours améliorer les conditions de travail, la RTM a lancé son baromètre « Climat » qui permet dans chaque équipe et au global entreprise, de mesurer la qualité de vie au travail perçue et les attentes en regard.

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

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

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

En 2022, la quasi-totalité de nos objectifs ont été atteints :

- le taux de fraude a diminué de 3 % ;
- 86 % de nos clients se sont déclarés satisfaits du service offert (enquête de satisfaction clientèle) et les certifications par l'AFNOR de notre qualité de service dans la gamme « lignes majeures » et du Pôle d'Echange Multimodal de Saint-Charles ont été renouvelées ;
- aucun des projets essentiels portés par la RTM ne connaît de retard significatif ;
- notre niveau d'investissement a atteint un niveau très élevé (92,3 M€) ;
- notre taux d'endettement est inférieur à 4 ans ;
- notre coût au km (8,61 €), hors évolution du coût de l'énergie, est meilleur que le niveau que nous nous étions fixés (8,63 €), en ligne avec notre objectif 2025 (8,40 €).

Ces résultats démontrent que les objectifs de notre Projet d'Entreprise PACTE sont parfaitement atteignables, dans l'intérêt de chacun, dans l'intérêt de tous.

La RTM est assurément sur le bon chemin.

Hervé Beccaria
Directeur Général RTM





SOMMAIRE

1. DONNÉES GÉNÉRALES	9	5. DONNÉES COMMERCIALES	75
1.1. Modèle d'affaires Groupe RTM	10	5.1. Fréquentation et chiffre d'affaires	76
1.2. Parties prenantes	12	5.2. Relation client	82
1.3. Faits marquants 2022	14	5.3. Les études et planification	90
1.4. Activités d'exploitation	18	5.4. La qualité de service	97
1.5. Principaux investissements 2022	32	5.5. L'innovation	100
		5.6. L'accessibilité	100
2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE	35	6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS	102
2.1. Le contexte	36	6.1. Organisation et moyens de la Direction Sûreté	105
2.2. L'ambition	37	6.2. Lutte contre la fraude	108
2.3. Le projet d'entreprise PACTE, comme moyen de notre ambition	37	6.3. Sécurisation de l'ensemble du réseau	110
2.4. Les grandes réalisations de 2022	39		
2.5. Les Ateliers du PACTE	41	7. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE	113
2.6. Déploiement des corners	42	7.1. L'objectif	114
2.7. Le tableau de bord 2022	42	7.2. Des engagements concrets	115
		7.3. La feuille de route	116
3. DONNÉES SOCIALES	45	7.4. Les actions dans la durée	117
3.1. Les Effectifs RTM (EPIC hors filiales)	46	7.5. Retrospective 2022 : synthèse des principales actions réalisées et suivi des actions annoncées en 2021	118
3.2. Politique RH	47	7.6. Indicateurs de performances clés	125
4. DONNÉES TECHNIQUES	52		
4.1. Gestion du parc	54		
4.2. Les moyennes des vitesses commerciales par mode	58		
4.3. Les évolutions de l'offre de transport	58		
4.4. Les projets techniques et d'infrastructure	61		

1. DONNÉES GÉNÉRALES



1.1. Modèle d'affaires Groupe RTM

3 DÉFIS : **ENVIRONNEMENTAL** | **TERRITORIAL** | **SOCIAL**

NOS RESSOURCES

ENVIRONNEMENTALES

9 GWh de gaz consommé
68 GWh d'électricité consommée
12 000 m³ de gasoil consommé
65 547 m³ d'eau consommée

ORGANISATIONNELLES

1 groupe / **4** filiales
6 activités ⁽¹⁾

FINANCIÈRES ⁽²⁾

3,8 ans de ratio d'endettement ⁽⁵⁾
9,7 M€ de subventions d'investissements

INDUSTRIELLES

2 lignes de métro, **29** stations, **35** rames
4 lignes de tramway, **41** stations, **32** rames
150 lignes de bus, **650** bus standards dont **79** à motorisation hybride, **18** électriques, **25** lignes scolaires
50 cars scolaires dont **11** GNV
3500 arrêts, **10** services TAD
21 Pôles d'Echanges Multimodaux
10 navires, **5** lignes maritimes
5 427 caméras de vidéoprotection
122 escaliers mécaniques sur le réseau métro
39 ascenseurs

RESSOURCES HUMAINES

4 100 salariés, **50** métiers
+ de **80 000** heures d'actions de développement des compétences/formation

UNE AMBITION : **DEVENIR LEADER DES MOBILITÉS METROPOLITAINES**

NOTRE CRÉATION DE VALEUR

POUR LA PLANÈTE

- **-71%** d'émission de Co₂ en transports en commun vs voiture ⁽³⁾
- **53%** des voyages en énergie électrique ⁽²⁾
- Lancement BEGES (Bilan d'Emissions Gaz à Effet de Serre) yc scope 3
- Plan de sobriété piloté par notre CODIR / Charte Écowatt
- **22,4%** de valorisation des déchets dans les stations de métro
- **76%** de valorisation des déchets industriels ⁽²⁾
- Lancement du projet expérimental BE2M (Brique Electrique Élémentaire de Marseille)

POUR NOTRE AUTORITÉ ORGANISATRICE

90,2 M€ de recettes billetterie

POUR NOS CLIENTS

- **930 000** voyages/jour
- **86%** de clients satisfaits sur le réseau ⁽¹⁾
- **76%** des voyages bénéficient d'une information dynamique
- **93%** des Marseillais ont actuellement un accès de proximité aux transports en commun ⁽³⁾
- **+ de 20 000** connexions/jour sur le site
- **+ de 30 000** connexions/jour sur l'appli mobile

POUR NOTRE TERRITOIRE ⁽²⁾

Sécurité et prévention :

- Réduction des faits graves (2022 vs 2021) : **-10%** de faits générateurs d'incivilité ; (agressions, vols avec violences, pickpockets, rixes entre voyageurs)
- Cellule prévention mobilisée sur **385** actions partenariales

Accessibilité :

- **100%** des bus équipés de rampes d'accès PMR
- Lancement du projet Rénov'Stations : chantiers de rénovation des stations : **3** stations lancées en 2022
- **851** arrêts de bus, **100%** des arrêts de tramway et **6** stations de métro accessibles aux UFR

POUR NOS SALARIÉS

- **195** recrutements
- Index égalité H/F : **89/100**
15% de femmes salariées
- **45%** de salariés ont bénéficié d'une action de formation en 2022
- **4** accords sociaux signés

PARTAGE DE LA VALEUR ÉCONOMIQUE



FOURNISSEURS
Achats
122,2 M€



TERRITOIRE
Impôts et Taxes
5,8 M€



INVESTISSEMENTS
92,3 M€ dont **34 M€** au seul titre du projet Neomma (40 %)



COLLABORATEURS
Frais de personnel
213,5 M€

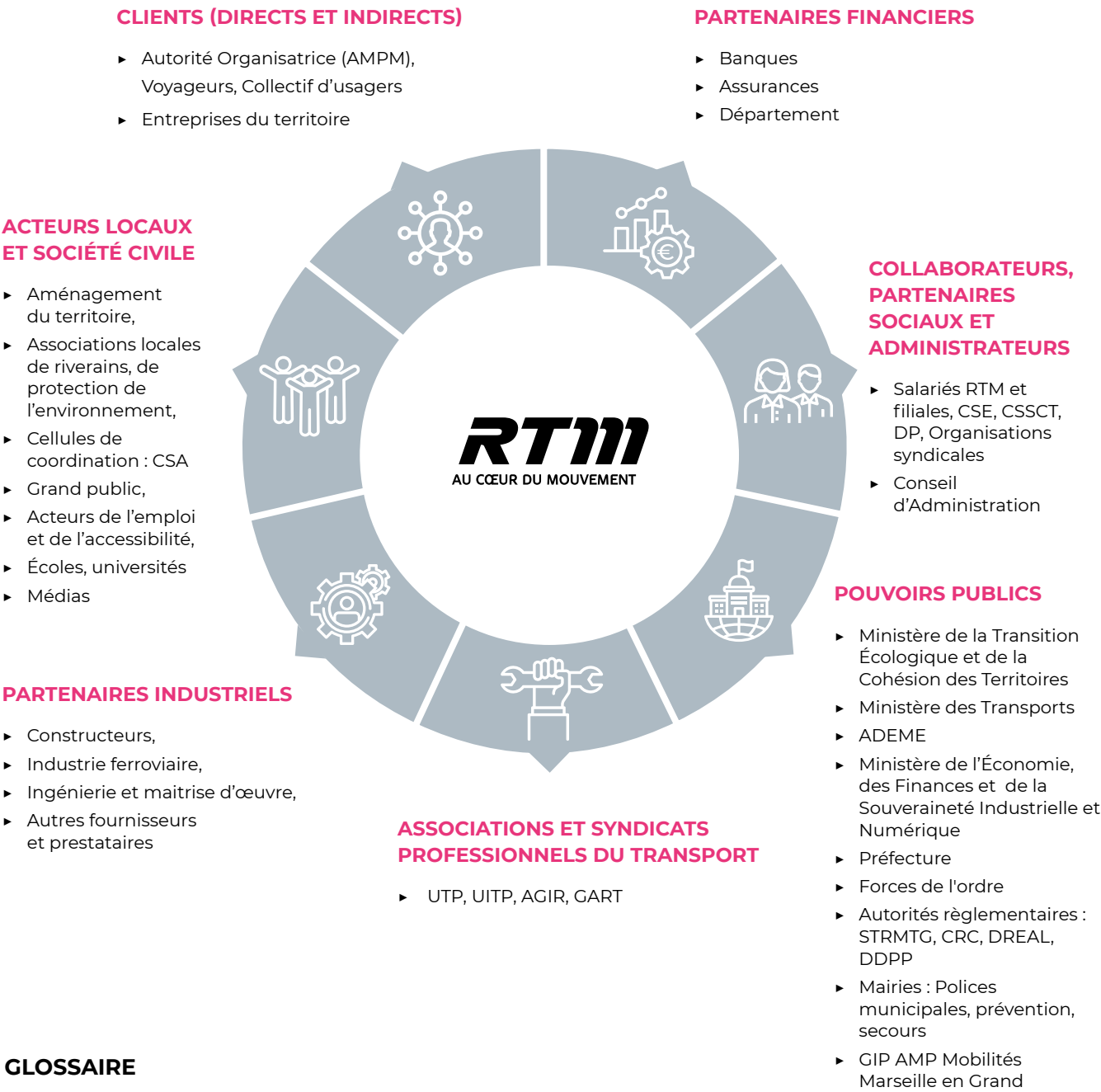
(1) Bus, Métro, Tramway, Maritime, interurbain, PMR
(2) RTM hors filiales

(3) Source Etude Avril 2021 revue Scientifique Transport Research

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

(5) Dette sur capacité d'auto-financement

1.2. Parties prenantes



1.3. Faits marquants 2022



JANVIER

Lancement de la brique élémentaire BE2M

En signant l'Accord de Paris sur le climat, la France a pris des engagements forts afin de réduire ses émissions de gaz à effet de serre. La RTM, s'inscrivant pleinement dans le cadre de cette politique de transition énergétique, aura basculé l'ensemble de sa flotte de bus à l'électrique à horizon 2035 (650 bus au total, à raison de 60 bus en moyenne

par an). Lancé en 2022, le projet d'expérimentation BE2M (Brique Élémentaire Electrique de Marseille) associant divers constructeurs de bus (Heuliez, Irizar, Mercedes, Volvo) et de chargeurs (Alphée, ABB, Jema), avait pour objectif d'identifier les conditions à réunir pour garantir, dans la durée, l'interopérabilité et éviter les situations captives.

Aussi et tout au long de l'année, de nombreux tests ont été conduits en exploitation réelle, sur les lignes 42 et 81, afin de pouvoir en extraire un maximum de paramètres et conclusions techniques. Les résultats du projet BE2M permettront de lancer en 2023 les futurs marchés d'acquisition de bus selon les meilleures modalités.

AVRIL

Ateliers du PACTE

Sous l'impulsion du groupe de travail « Change », au sein du CODIR, une série de rencontres entre le Directeur Général et les collaborateurs RTM se sont tenues du 15 avril au 13 mai 2022. Ces réunions, réalisées sous un format collaboratif, avaient pour objectif de partager la vision d'entreprise ainsi qu'un point d'avancement sur le projet PACTE mais également de

susciter la mise en action de chacun, facteur clé de réussite de la politique de changement engagée. Au total, 13 ateliers se sont déroulés sur l'ensemble des sites de la RTM et ont rassemblé plus de 400 collaborateurs issus de toutes les directions. Un plan de communication off et online dédié a été déployé en support de ces rencontres itinérantes.



MAI

Création du GAP

Composé de 41 vérificateurs sélectionnés, le GAP (Groupe d'Assistance et de Protection) a été lancé le 02 mai 2022 avec pour mission de porter assistance sur l'ensemble du réseau RTM aux clients mais également aux conducteurs et aux vérificateurs sur des situations dégradées ou conflictuelles.

Avec cette nouvelle organisation, la Direction Sûreté peut désormais mener son action de lutte contre la fraude avec les équipes de vérificateurs, tout en renforçant, avec les équipes du GAP, la sécurisation du réseau RTM, en bénéficiant d'une autonomie de 1^{er} niveau d'assistance pour faire face à des situations sensibles.



JUIN

Exploitation de la billetterie de la gare routière aéroport Marseille Provence

Faisant suite à la signature de l'avenant 17 du contrat OSP, la RTM a repris l'exploitation commerciale de la billetterie « La Métropole Mobilité » de la gare routière de l'Aéroport Marseille-Provence. Cette activité nouvelle est depuis opérée au moyen de la filiale Transcool.

13 lignes de cars relient l'aéroport aux principales villes de la métropole et de toute la Région Sud, et environ 1,6 million de voyageurs rejoignent ou partent de l'aéroport tous les ans en transports en commun. La billetterie est ouverte 7/7j toute l'année. 2 DAT sont également à disposition des clients pour l'achat de billets des lignes partant de l'Aéroport – L40 à destination d'Aix-en-Provence, et la L91 à destination de Marseille Saint-Charles.

JUIN

Avenant 17 du contrat OSP*

Par cet avenant, la Métropole a souhaité confier à la RTM deux nouvelles activités, l'exploitation commerciale de la billetterie de la Gare Routière de l'Aéroport Marseille-Provence à compter de juin 2022 et l'exploitation du nouveau Pôle d'Echanges Multimodal de Marseille Saint-Antoine.

*Obligation de Service Public

JUILLET

Dispositif bus des plages

Afin d'événementialiser le renfort estival de la desserte du littoral (navettes maritimes, lignes 19, 20, 35 et 83), la RTM a mis en place un dispositif de communication et d'information voyageurs, dit « Bus des plages », à compter du 21 juin. Durant l'été, les TGB de la ligne 19 ont ainsi vu leur livrée changer et la station de métro Rond-Point du Prado, rebaptisée « Les Plages », a également été habillée aux couleurs de l'évènement durant tout l'été.



AOÛT

Prise en charge de la maintenance des équipements billettiques des réseaux métropolitains

Au 1^{er} août 2022, la Métropole a décidé de confier à la RTM la maintenance de l'ensemble des équipements billettiques des réseaux métropolitains. Cette activité, curative et préventive sur les distributeurs, les terminaux de vente, les valideurs et les machines de vente des revendeurs, qui était déjà opérée par la RTM sur son réseau historique, s'étend désormais à l'intégralité du territoire de la Métropole.

AOÛT ET OCTOBRE

Travaux de la station Saint-Charles : nouvelle étape franchie

Débutés en 2020, les travaux de rénovation et d'extension de la station Saint-Charles se déroulent selon le planning prévu. En 2022, la création des « oreilles », phase majeure du projet, a été achevée et les nouveaux quais

de la ligne 2 ont été livrés au public respectivement en août et octobre. Depuis lors, les clients peuvent accéder aux nouveaux escaliers mécaniques et fixes dans un environnement spacieux et lumineux. La démolition des édicules sur les quais a largement amélioré le confort et les conditions d'attente des clients.



SEPTEMBRE

Acquisition de 15 nouvelles rames de tramway

Dans le cadre de la mise en œuvre du Plan Marseille en Grand et à la suite de la consultation lancée en 2021, la RTM a confié à l'industriel CAF le marché d'acquisition des rames de tramway nécessaires dans un

premier temps à l'exploitation de la phase 1 d'extension du tramway T3 (extension Nord/Sud – Gèze/La Gaye).

Ce contrat, passé pour une durée de 8 ans, a ainsi donné lieu en septembre 2022 à une première commande de 15 rames pour un montant de 57 M€.



DÉCEMBRE

Lancement du projet du nouveau réseau de bus 2025

Dans le cadre du Plan de Mobilité adopté fin 2021, la Métropole et la RTM ont travaillé en étroite collaboration sur le projet du nouveau réseau de bus à horizon 2025

des communes de Marseille, Allauch, Plan-de-Cuques et Septèmes-les-Vallons.

Une concertation publique a été lancée à cet effet le 15 décembre 2022 par la Métropole. A son issue, un bilan sera dressé permettant d'identifier les

DÉCEMBRE

Avenant 18 du contrat OSP*

L'Article 2.3.3 du Contrat d'Obligation de Service Public pour l'exploitation de services de transport public urbain signé le 21 décembre 2010 prévoit qu'un avenant soit réalisé à la fin de chaque année. L'offre de référence des différents réseaux et activités exploités est ainsi mise à jour au 1^{er} janvier, ainsi que le Plan Prévisionnel d'Investissements et l'objectif de recettes.

Par l'avenant 18, la Métropole a souhaité confier à la RTM, à compter de janvier 2023 l'intégralité de l'exploitation du Réseau de Transport « Lignes de l'Agglo » du Pays d'Aubagne et de l'Etoile, qui était, depuis Août 2017 assurée par un contrat OSP spécifique conclu entre la Métropole et les membres d'un groupe-ment conjoint constitué par la Société Publique locale « Façonéo » et la RTM.

*Obligation de Service Public

évolutions attendues du projet et d'alimenter les études complémentaires. Une seconde phase de travail permettra ensuite d'intégrer les retours des usagers pour aboutir à une version définitive du réseau, à la rentrée 2023.

1.4. Activités d'exploitation

1.4.1. Le réseau bus

a. Marseille

LIGNES BUS DE MARSEILLE

La fréquentation enregistrée sur le mode bus atteint **51,5 millions de validations en 2022, soit +5,4 millions de validations vs 2021 (+ 12 %)**.

Elle reste en revanche toujours en deçà de 2019, année de référence avant crise sanitaire : **-12,7 millions de validations vs 2019 (-20 %)**.

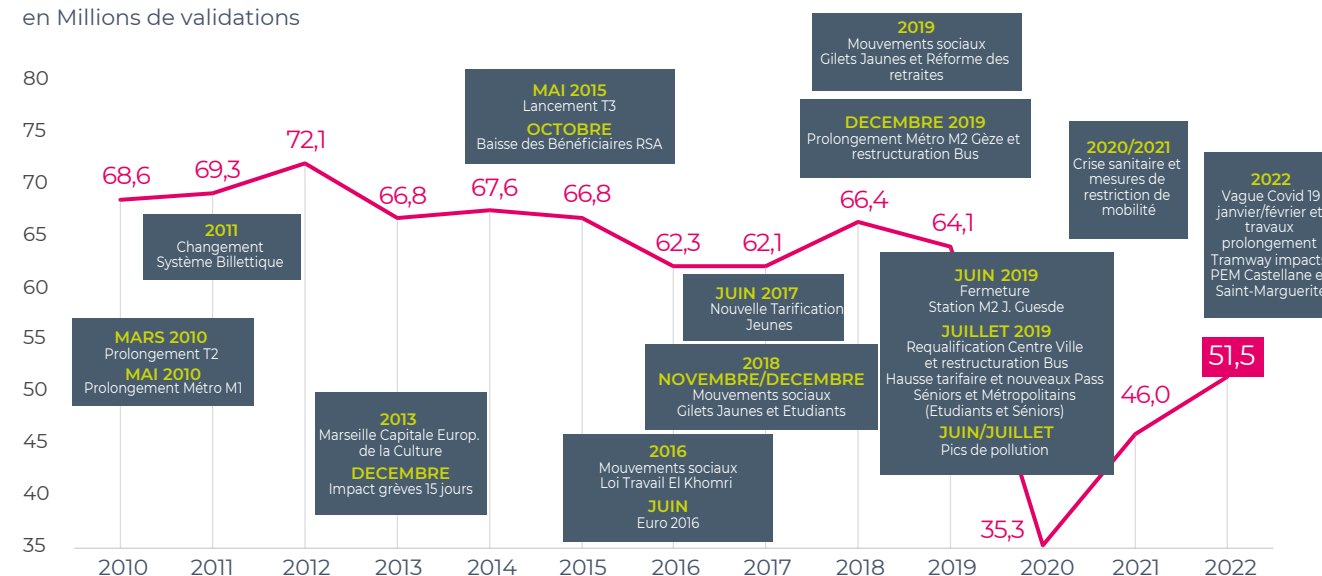
Les deux premiers mois de 2022 ont en effet encore été impactés par la crise sanitaire avec une nouvelle vague Covid-19 et des mesures de restriction de mobilité (Télétravail obligatoire, jauge dans les établissements recevant du public, etc.).

Même en neutralisant l'effet de cette période particulière de 2022, la fréquentation bus ne retrouve pas son niveau de 2019 et reste en deçà d'environ 15 %. Les explications sont multiples :

- Structurelles avec une baisse de mobilité clients en lien avec la crise sanitaire (télétravail, achats en ligne, bascule sur voiture personnelle ou mobilités alternatives type vélos, trottinettes)
- Conjoncturelles avec des difficultés d'exploitation (nombreux travaux dans la ville : prolongements tramway notamment), non-validation en lien avec de mauvaises pratiques adoptées par certains pendant la crise Covid-19, manifestations, grèves.

Fréquentation du Bus depuis 2010

en Millions de validations



LIGNES SCOLAIRES DE MARSEILLE ET ALLAUCH

La RTM a confié à sa filiale Transcool13 l'exploitation des lignes scolaires S1 à S8 ainsi que BC4 et BC5 depuis la rentrée 2021 sur le territoire des villes de Marseille, Allauch et Plan-de-Cuques. Cette exploitation est assurée par des cars RTM. Les lignes étant bien adaptées à la desserte des

établissements scolaires, l'entreprise a connu en 2022 **une évolution importante du nombre d'élèves** à transporter et a dû adapter l'organisation en créant une nouvelle ligne (BC6) et en renforçant tous les services lors de la rentrée de septembre.

b. Autres réseaux

BUS DES COLLINES

Le bus des collines est composé de 3 lignes (BC1, BC2, BC3) assurant le transport régulier et le TAD sur la commune d'Allauch et des lignes C6 et C7 qui desservent Ensues-la-Redonne et le Rove.

CIOTABUS ET BUS DES CIGALES

Ces 2 réseaux sont exploités au travers de la filiale RTM Est Métropole, SASU détenue à 100 % par la RTM. La RTM est locataire d'un dépôt qu'elle met à la disposition de sa filiale situé à la ZI Athélia V, 398 Avenue du Mistral (terrain d'une superficie de 16 000 m²).

Il est constitué de :

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

Personnel :

Le réseau compte 38 conducteurs, 5 agents d'accueil à la Ciotat (3 à la boutique de la gare routière et 2 au parking P+R depuis le 1^{er} octobre 2022) et 9 personnes en charge de : l'exploitation / le commercial / l'administratif / le contrôle.

Activité :

Réseau Ciotabus : **526 000 voyageurs** (2022) / 765 000 kms

Réseau Bus des Cigales : **17 000 voyageurs** (2022) / 33 500 kms

Autres contrats :

- Marché de transport par autocars avec chauffeurs d'enfants, d'adolescents, d'adultes, de personnes retraitées avec accompagnateurs. Lot 1 ET 3-Mairie de La Ciotat
- Accompagnement des élèves de la commune de Ceyreste dans leurs sorties (piscine, voile...)
- Réservations écoles primaires / collèges / lycées dans le cadre de leurs déplacements
- Navettes pour le Salon Nautique 2023 (client La Provence) – La Ciotat
- Exploitation des transports sur le Circuit du Castellet pendant le Grand Prix de France 2022

Ciotabus :

Ce réseau (Ceyreste, La Ciotat) est exploité par la RTM depuis 2014.

- 32 autobus,
- 3 autocars, 1 bus à impériale (en été sur ligne 40) 15 lignes
- 1 service de TAD Zone d'activité Athélia-Bus Pro
- 1 boutique (accueil, renseignements, ventes de titres)

Fin 2020 RTM Est Métropole s'est vu confié par la RTM l'exploitation du P+R La Ciotat / Ceyreste, parking en silo de 250 places sur 3 niveaux situé à côté de la gare SNCF de La Ciotat.

La surface totale est de 7 731 m².

Le pôle d'échanges est accessible de 6h30 à 21h du lundi au samedi.

Depuis le 12 décembre 2022, le parking est payant.

2 nouveaux agents sont en postes depuis le mois d'octobre 2022 pour accompagner les clients dans le rechargement de leur abonnement.

Ce service remporte un franc succès.

Bus des Cigales :

Ce réseau (Gémenos) est exploité par la RTM depuis 2015.

- 2 lignes urbaines
- 1 service à la demande

Nombre de voyages / an	2022	2021	2020	2019	Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
					En volume	En %	volume	En %
Ciotabus	526 259	515 364	429 738	731 987	-205 728	-28%	10 895	2,1%
TAD	9 283							
Bus des cigales	16 701	17 531	16 131	25 678	-8 977	-35%	-830	-4,7%
Total	542 960	532 895	445 869	757 665	-214 705	-28,3%	10 065	1,9%

RÉSEAU ULYSVSE

Le réseau Ulysse (Martigues, Saint-Mitre-les-Remparts, Port de Bouc) est opéré par RTM Ouest Métropole (SASU de la RTM). Il est composé de 12 lignes régulières et d'1 ligne de Transport à la Demande, soit 61 véhicules.

L'année 2022 a été marquée par :

- La poursuite du PTA de janvier aux vacances d'avril 2022 engendrant une perte de 97 316 kms
- La mise en place du Pôle « Vérificateurs de Titres » avec des agents assermentés :
 - pour rappel : fin 2020 et année 2021 marquées par la mise en place des contrôles dissuasifs & répressifs
 - début de verbalisation effective à compter de janvier 2022

- La poursuite des travaux d'agrandissement et de modernisation du dépôt d'exploitation au niveau du bâtiment administratif, et début des travaux au niveau de l'atelier mécanique
- La mise en place du nouveau système de billettique et SAE
- La poursuite de l'étude de restructuration du réseau
- La première année complète de fonctionnement du Pôle d'Échanges Multimodal de Martigues «Danielle Casanova» (ouvert depuis le 30 août 2021 et exploité par RTM Ouest Métropole)

Nombre de voyages / an	2022	2021	2020	2019	Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
					En volume	En %	volume	En %
Réseau Ulysse	2 426 434	2 306 982	2 004 134	3 000 317	-573 883	-19,13%	119 452	5,18%

c. Les TAD

LE BUSPRO ATHÉLIA À LA CIOTAT

Pour sa première année calendaire complète, lebus Pro Athélia (ligne de Transport à la Demande Dynamique créée en remplacement des lignes 51 et 100) a été un beau succès. **Près de 10 000 voyages réalisés** avec une optimisation des courses : 80 % de courses en groupage avec moitié moins de kilomètres produits tout en améliorant la qualité de service. L'expérience clients (réservation via application smartphone ou internet) est plébiscitée par les utilisateurs. Cette solution RTM – PADAM Mobility est un modèle intéressant dans les zones peu denses de façon à ne produire l'offre de transport que lorsqu'elle est nécessaire.

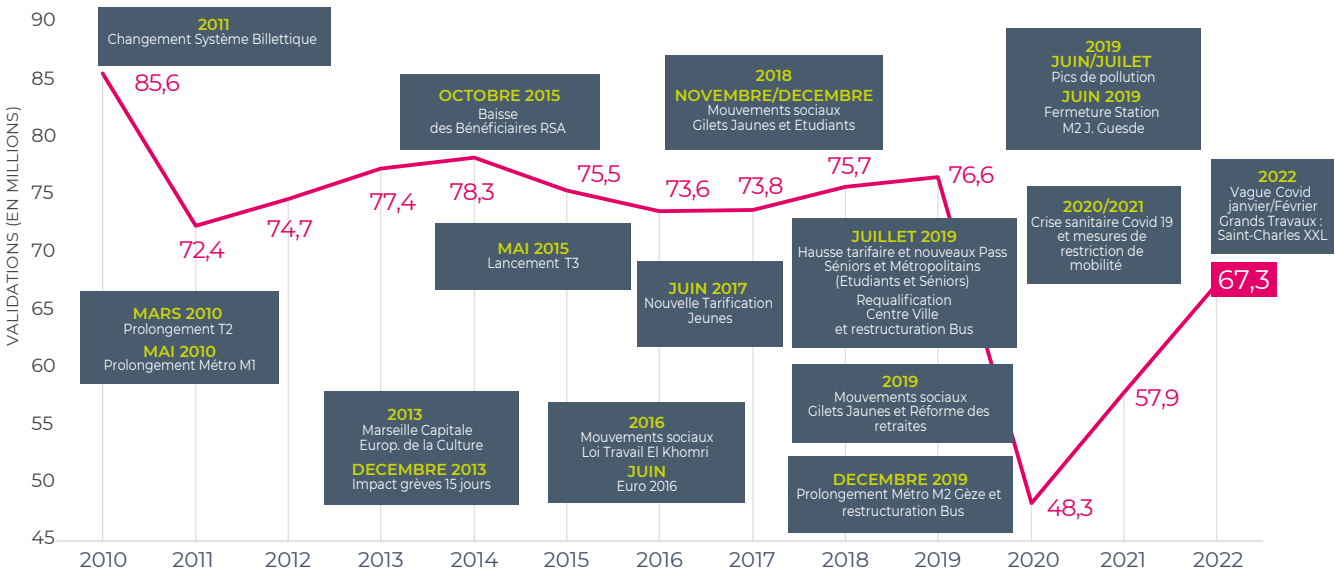
1.4.2. Le réseau métro

Le métro est le mode qui récupère le mieux de la crise sanitaire, et ce malgré des travaux très impactants sur la station Saint-Charles (refonte de la station) et sur les Pôles d'Échanges Castellane et Sainte-Marguerite Dromel (prolongement tramway) : **67,3 millions de validations soit +16 % vs 2021**. Une fréquentation qui reste toutefois en retrait vs 2019, année de référence avant la Covid-19 de -12 %. La fréquentation de la ligne de métro M2 est à -10 % (effet prolongement à Gèze principalement, ouverture le 16 mai 2019) et la ligne M1 à -14 %.

Si la fréquentation de la station Saint-Charles fait plus que résister malgré les travaux en cours (baisse de 12 % vs 2019), les stations de Castellane et Sainte-Marguerite enregistrent de fortes baisses (-18 % pour les deux vs 2019) en lien avec les modifications de terminus bus, la congestion liées aux trames circulatoires travaux et la fermeture du P+R de Sainte-Marguerite. Les stations à proximité profitent d'un effet report malheureusement incomplet (Rond-Point du Prado, Notre-Dame-du-Mont notamment).

A noter une reprise des événements sportifs et culturels au Stade Vélodrome de façon régulière sur 2022 (matchs de l'OM et de rugby, concerts). La RTM et le métro ont su être au rendez-vous pour cette reprise d'activité. A titre d'exemple et de bon augure pour la Coupe du Monde de Rugby 2023, le transport de près de 10 000 supporters lors du match France/Afrique du Sud le 12 novembre 2022 et de 7 000 supporters ou spectateurs en moyenne lors d'un match de l'OM ou d'un concert important (Jul, Soprano, Indochine en 2022 par exemple).

Fréquentation du Métro depuis 2010
en Millions de validations (y/c correspondances M1/M2)



1.4.3. Le réseau tramway

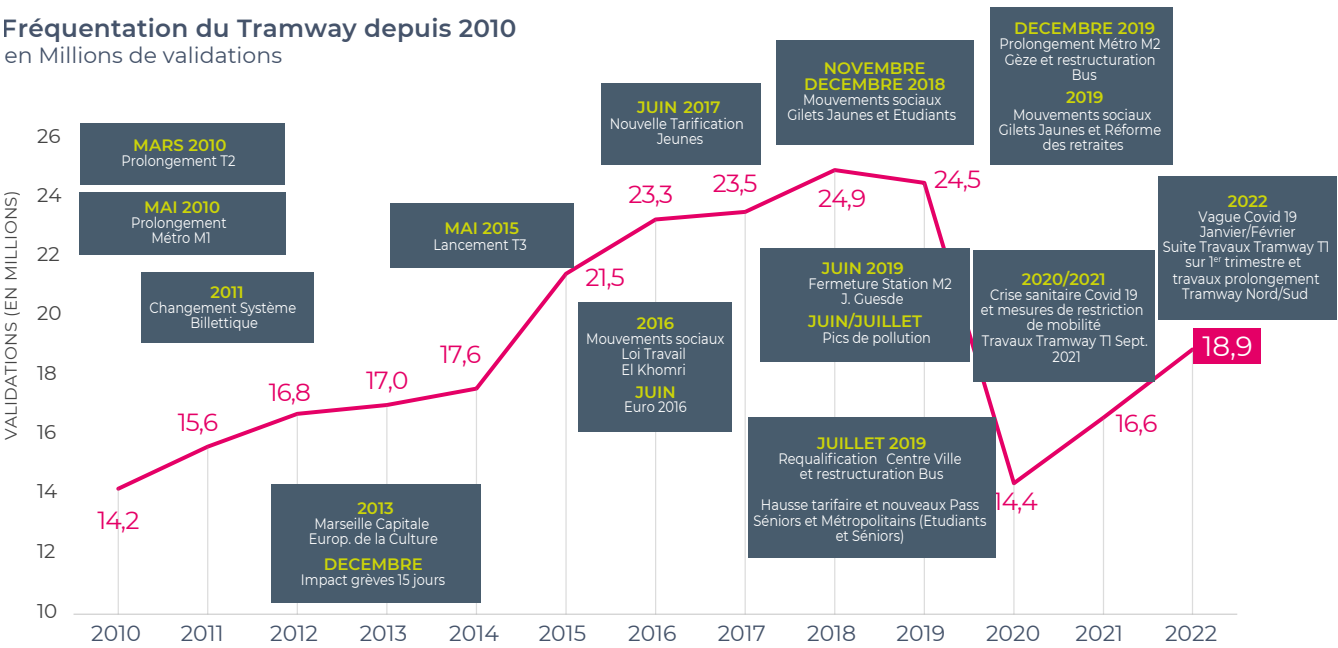
a. Marseille

La fréquentation validée du tramway est en hausse de +14 % vs 2021 mais reste également en retrait vs 2019 de -23 %.

Comme sur le mode bus, cette baisse est liée à de nombreux facteurs structurels (changements d’habitudes en lien avec la crise sanitaire) mais aussi conjoncturels. Le mode tramway a en effet été particulièrement touché par les travaux :

- La ligne T1 a été exploitée partiellement en navette bus pendant les travaux du pont de la Parette entre les stations La Parette et Les Caillols du 20 septembre 2021 au 22 mars 2022
- La ligne T3 à Castellane a rencontré des perturbations de rabattement liées aux travaux du prolongement vers La Gaye

Fréquentation du Tramway depuis 2010 en Millions de validations



b. Aubagne

Le tramway d’Aubagne est exploité par la SASU, Transports du Pays de l’étoile, filiale à 100 % de la RTM, depuis le 27 août 2017 (dans le cadre d’un groupement avec Faconeo).

Le tramway assure la liaison entre Le Charrel et la Gare d’Aubagne du lundi au samedi de 5h45 à 21h avec une fréquence de 10 min. Le parc est de 8 rames dont 3 rames en ligne.

Sur l’année 2022, plus de 154 000 km ont été réalisés avec plus de 2,1 millions de voyageurs transportés, soit une progression de l’ordre de 9 % par rapport à 2021.

Le niveau de 2019 n’est pas encore atteint (-11,52 %) mais la tendance de la fin d’année 2022 laisse espérer une bonne reprise pour l’année 2023.

Nombre de voyages / an	2022	2021	2020	2019	Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
					En volume	En %	volume	En %
Tramway Aubagne	2 149 983	1 971 344	1 700 293	2 429 965	-279 982	-11,52%	178 639	9,06%

1.4.4. L’interurbain

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

Cette activité opérée par la filiale Transcool13 (SASU de la RTM) s’est étoffé depuis la rentrée de septembre 2022 sur l’Est Métropolitainv en collaboration avec la RDT13. Le groupe RTM assure aujourd’hui l’exploitation des lignes suivantes :

- Ligne 68 : Cassis-Aubagne
- Ligne 69 : La Ciotat-Aubagne
- Ligne 72 : Aubagne-Aix-en-Provence.
- Ligne 78 : Marseille-Cassis par la Gineste
- Ligne 79 : Marseille-La Ciotat en express par l’autoroute
- Ligne 102 : Marseille-Aubagne

Cette activité représente en 2022 1 million de kilomètres par an.



1.4.5. Le transport PMR

a. Mobi Métropole

L'activité de l'année 2019 a été dépassée avec 174 387 voyages réalisés en 2022 soit une augmentation de 6,3 % et + 17,4 % par rapport à 2021.

Concernant le parc : acquisition de 18 véhicules neuf de type Peugeot boxer et achat de 14 véhicules électriques en 2023.

Nombre de voyages / an	2022	2021	2020	2019	Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
					En volume	En %	volume	En %
Mobimétropole	174 387	148 580	112 230	164 117	10 270	6,3%	25 807	17,4%

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

Cette activité est assurée par la filiale Transcool13.

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

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

En 2022, l'activité a augmenté de 19,1 % par rapport à 2019 qui était l'année de référence.

Nombre de voyages / an	2022	2021	2020	2019	Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
					En volume	En %	volume	En %
PMR Aubagne	11 331	8 514	6 133	9 514	1 817	19,1%	2 817	33,1%

c. Le transport des élèves en situation de handicap

Le département des Bouches-du-Rhône a souhaité déléguer la réalisation du service de transport des élèves et étudiants en situation de handicap résidant à Marseille à la Métropole, qui l'a confié à la RTM. La RTM a ensuite confié cette activité à sa filiale Transcool13.

et les retours de la part des parents mais aussi de l'autorité organisatrice sont aujourd'hui très positifs.

C'est 560 000 km/an qui sont réalisés pour cette exploitation avec 86 conducteurs.

Fin 2022, 515 enfants ont été transportés par jour en sachant que le chiffre 2021 était de 500. C'est une activité qui donne entière satisfaction

1.4.6. Le pôle maritime

L'ensemble du pôle maritime réalise en pleine saison (juillet-août) en moyenne 11 300 voyages par jour :

- Le Bateau Frioul/If : 6 100 voyageurs par jour sur les mois de juillet et août dans les 2 sens
- La Navette : 3 900 voyageurs par jour
 - Le Ferry-boat : 1 300 voyageurs par jour

Nombre de voyages / an	2022	2021	2020	2019	Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
					En volume	En %	volume	En %
Ferry-Boat	331 232	264 826	200 551	381 027	-49 795	-13,1%	66 406	25,1%
Iebateau	545 122	467 973	357 021	487 580	57 542	11,8%	77 149	16,5%
Ianavette Pointe-Rouge	213 845	180 066	132 599	192 490	21 355	11,1%	33 779	18,8%
Ianavette Estaque	161 297	149 793	104 108	155 321	5 976	3,8%	11 504	7,7%
Ianavette Goudes	47 125	45 680	36 435	40 997	6 128	14,9%	1 445	3,2%
Total	1 298 621	1 108 338	830 714	1 257 415	41 206	3,3%	190 283	17,2%

a. Le Bateau

L'exploitation de la liaison maritime des îles du Frioul et de la Gare maritime, confiées par la Métropole depuis le mardi 1^{er} janvier 2019, viennent compléter le pôle maritime de la RTM, déjà composé de la navette maritime et du ferry-boat.

Quotidiennement et tout au long de l'année une liaison maritime régulière assure la traversée vers l'archipel au départ du Vieux Port.

Il a transporté plus de **de 545 000 passagers en 2022** effectuant 6 460 rotations.

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

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

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

- Edmond DANTES
- Chevalier PAUL
- Henri Jacques ESPERANDIEU



b. La navette

422 000 passagers ont été transportés en 2022 soit 26 % de plus qu'en 2021.

- La Pointe-Rouge : 214 000 Passagers pour 4385 traversées
- L'Estaque : 161 000 Passagers pour 4287 traversées
- Les Goudes : 47 000 Passagers pour 2280 traversées

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

Les lignes en exploitation :

- **Vieux-Port <> L'Estaque** (35 min) 5,5 miles nautiques (10,19 km) durant 5 mois (de mai à septembre).
2 bateaux : RATONNEAU et SAN ANTONIO
- **Vieux-Port <> Pointe-Rouge** (35 min) 4,32 miles nautiques (8 km) durant 5 mois (de mai à septembre).
2 bateaux : POMEQUES et PLANIER

- **Pointe-Rouge <> Les Goudes** (15 min) 2,6 miles nautiques (4,82 km) durant 3 mois de juin à août
1 bateau : THALASSA 7

c. Ferry-Boat

331 000 passagers ont été transportés en 2022, une moyenne de 12 voyageurs par traversée, pour 28 392 traversées.

1 ligne de 0,15 mile nautique soit 283 mètres est exploitée entre le Quai du Port et le Quai de Rive (4 min) en utilisant **2 navires**, exploités en alternance, d'une capacité de 43 personnes.

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



1.4.7. Les Pôles d'Échanges Multimodaux

a. Gestion du Pôle d'Échanges Multimodal de Saint-Charles

En 2022, **203 837 mouvements d'autocars** ont été réalisés en gare routière, soit **une hausse de 0,7 %** par rapport à 2019.

Le montant total de la billetterie en 2022 est de **9,12 M€**, en hausse de 54 % par rapport à 2021. Il est à noter que les recettes totales encaissées

en 2022, sur l'ensemble des billetteries de la gare routière de Saint-Charles représentent le record de recettes sur une année (depuis la reprise de cette activité en 2012, et ce, malgré un premier trimestre encore marqué par les effets et restrictions de la Covid-19).

Nombre de mouvements / an	2022	2021	2020	2019	Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
					En volume	En %	volume	En %
Gare Routière Marseille Saint-Charles	203 837	184 008	156 450	202 444	-1 393	-0,7%	19 829	10,8%

Les nouveautés :

- Mise en place de la sécurité ferroviaire à compter du 1^{er} avril 2022 de 12h à 14h et 17h à 21h du lundi au dimanche, 15 minutes toutes les heures. Conservation du créneau du gardien PSI de 6h à 12h
- Installation d'écrans au-dessus des guichets indiquant diverses informations (ouverture et fermeture, réseaux vendus...)
- Changement des candélabres sur la plateforme routière. Ces nouveaux équipements à LED sont plus économiques et améliorent la visibilité de nuit, donc plus de sécurité pour les usagers, les conducteurs, et les opérateurs de quais
- Renouvellement de la Certification « NF Service », sous la gamme « PEM », pour la 5^e année consécutive, première gare routière en France à avoir eu cette certification
- Début décembre installation de 2 DAT accolés à la billetterie Métropolitaine et Régionale, qui améliorent la gestion des pics d'affluence
- Divers travaux d'amélioration sur la plateforme, remise en peinture des marquages au sol, tourniquet afin de filtrer les entrées et sorties côté rue Gozlan, déploiement de barrière croix de Saint André, afin d'éviter certaines traversées intempestives

b. Gestion du Pôle d’Echanges de Martigues

Le Pôle d’Echanges Multimodal a été inauguré le 30 août 2021.

En 2022, **208 313 mouvements** ont été enregistrés (urbain et interurbain).

Sur le site se trouvent **10 quais attribués aux bus urbains, 5 pour l’interurbain et 2 quais de régulation**, 6 places de parking pour les véhicules de relève, 1 quai TPMR/TAD.

Le parking P+R offre 72 places de voiture, 4 pour motos, 3 bornes électriques dont 2 avec places pour PMR. La capacité d’accueil est de 6 voitures en simultanée pour la recharge.

La boutique est ouverte du lundi au samedi de 7h à 19h non-stop. Un abri vélo sécurisé est également disponible.

Début mai 2022, un nouveau service est également mis à disposition avec l’association La Maison du vélo (réparation et revente de vélos pour les personnes affiliées).

c. Gestion du Pôle d’Echanges de Marseille Saint-Antoine

La gestion du PEM de Saint-Antoine a été confiée à la RTM par la Métropole Aix-Marseille Provence pour un début d’exploitation au 7 novembre 2022. 1 114 mouvements ont été enregistrés entre le 7 novembre et le 31 décembre 2022.

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

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

Pour le moment, **une seule ligne interurbaine (ligne 1 réseau le bus Salon-étang-Côte bleue) circule entre Les Pennes-Mirabeau et Saint-Antoine.**

La structure connaîtra un nouvel aménagement courant 2023.

d. Exploitation de la billetterie de la gare routière de l’aéroport Marseille Provence

La Métropole a confié la gestion de la billetterie de l’aéroport de Marseille Provence à la RTM depuis le 1^{er} juin 2022. La billetterie se compose de trois guichets ouverts 7 jours/ 7 toute l’année.

Le nombre des membres de l’équipe varie selon les saisons ; 6 guichetiers + 1 agent de maîtrise en période haute, c’est-à-dire du 1^{er} mai au 31 octobre avec une amplitude d’ouverture de 7h à 22h, et 3 guichetiers + 1 Agent de Maîtrise en période basse, du 1^{er} novembre au 30 Avril ouverts de 7h à 21h.

En plus des guichets, 2 DAT sont mis à disposition des clients pour la vente des billets pour les navettes des principales lignes partant de l’Aéroport : L40 pour Aix en Provence, et L91 pour Marseille Saint-Charles. Ces machines évitent l’engorgement ou les files d’attente trop longues au moment de grandes affluences devant les guichets ou à la montée dans les navettes.

Plusieurs lignes de cars arrivent et partent du PEM de l’aéroport :

- la L13 reliant Vitrolles à l’aéroport
- la L19 reliant Salon de Provence au PEM
- la L38 de Martigues à l’Aéroport
- la navette L40 de Aix-en-Provence/ Aix-TGV-Aéroport
- la navette L91 de Marseille Saint-Charles à l’Aéroport
- une ligne régionale Zou 66 de Digne à l’Aéroport passant par Manosque jusqu’à l’aéroport
- les lignes comme Blablacar et FlixBus qui assurent des liaisons dans toute la France et vers l’étranger

1.4.8. Les Parking Relais (P+R)

PARKINGS	Nombre de places	Jours d'ouverture	Horaires d'exploitation
Zone NORD			
Gèze	630	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Bougainville	184	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Zone NORD-EST			
La Rose	800	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Frais Vallon	128	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Einstein	260	Lundi au Vendredi	4h30 – 20h00
Saint-Jérôme	88	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Château Gombert (parking de substitution, fermeture définitive au 25 février 2022)	130	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Zone CENTRE-EST			
Fourragère (fermé pour travaux au 3 janvier 2022)	485	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Louis Armand	91	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Saint Just	257	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Zone SUD			
Rond-Point Prado	393	Lundi au Vendredi	6h30 – 20h00
Ste Marguerite-Dromel (fermé pour travaux au 18 octobre 2021)	685	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
Teisseire-Dromel	110	Lundi au Dimanche	4h30 – 20h00
CONVENTIONNÉS			
Blancarde	200	Lundi au Dimanche	6h30 – 20h00
Parc Chanot (parking de substitution)	300	Lundi au Vendredi	6h00 - 19h00
Timone	350	Lundi au Dimanche	6h30 - 21h00 (8h00 - 21h00 le dimanche)
Vallier	150	Lundi au Dimanche	6h30 – 20h00
TOTAL MARSEILLE*	4811		
HORS MARSEILLE			
La Ciotat	250	Lundi au Samedi	6h30 – 21h00
TOTAL HORS MARSEILLE	250		

*Total hors parking de substitution.

Effectifs

- 15 agents équivalents temps plein assurent l'accueil dans les P+R, en local et en télégestion.
- Une équipe de 9 superviseurs au PC Sûreté (CSR La Rose) contrôle les agents terrain ou les supplée en cas d'absence (télégestion).

Évolution générale

L'ensemble des parkings relais sont exploités 7 jours/7 du lundi au dimanche de 4h30 à 20h00 s'agissant des parkings RTM et à partir de 6h30 pour les parkings conventionnés La Blancarde, Vallier jusqu'à 20h00 et La Timone jusqu'à 21h00 (à partir de 8h00 le dimanche). Le parking Einstein demeure exploité du lundi au vendredi.

Le parking Rond-Point du Prado est exploité du lundi au vendredi avec une convention de restitution à OM Opérations lors d'évènements au stade.

En 2022, la fréquentation des P+R a retrouvé un niveau équivalent à l'année de référence 2019.

ZONE NORD

Gèze :

Après une année 2021 consacrée à la mise aux standards RTM du parking (barriérage et portails, information voyageur, ...) le P+R est en régime de croisière. Ceci en attendant les impacts à venir des travaux d'aménagement du quartier par l'EPA Euroméditerranée (notamment l'enfouissement des 2 premiers niveaux).

Néanmoins, d'ici l'achèvement de la requalification complète du quartier, le niveau d'incivilités et de dégradations nécessite des travaux de maintenance plus importants que pour tout autre parking RTM.

Château Gombert :

Comme prévu, le tout début d'année a vu la fermeture du parking Château Gombert. Celui-ci ayant été aménagé à titre temporaire pour être exploité durant la fermeture pour travaux de rénovation complète du parking La Rose.

ZONE NORD-EST

La Rose :

Suite à sa réouverture après rénovation complète en date du 13 septembre 2021, le parking a demandé environ 6 mois avant de retrouver son public. Depuis le 2^{ème} semestre 2022 c'est chose faite avec un remplissage qui atteint 100 % en semaine.

ZONE CENTRE-EST

Fourragère :

Comme prévu, les travaux d'extension de 485 à 800 places par l'ajout de deux étages ont débuté le 1^{er} janvier 2022. Ce qui laisse augurer d'une réouverture du parking pour la rentrée 2023 au plus tard.

Saint Just :

En 2022 le parking Saint Just est celui qui a généré le plus de locations avec 12 mises à disposition, principalement pour des évènements du Conseil Départemental 13.

ZONE SUD

Sainte Marguerite Dromel :

Les travaux de construction du 2^{ème} site de maintenance et remisage tramway nécessaire à l'extension NORD-SUD du tramway battent leur plein. Le planning actuel conduit à une mise en exploitation du nouveau parking relais client, qui est inclus au sein de l'ouvrage en hyperstructure, durant l'année 2025.

Parc Chanot : Convention de mise à disposition de places

À noter que pour compenser les fermetures de Sainte-Marguerite Dromel et La Fourragère, une convention a été passée par la Métropole avec la SAFIM afin de mettre à disposition de la clientèle jusqu'à 300 places de parking au sein du Parc Chanot, en dehors des week-ends et des manifestations de grande ampleur en semaine (Foire Internationale de Marseille...).

La fréquentation mesurée durant l'année a montré que le report de clientèle n'était que très partiel, à hauteur d'une centaine de places occupées environ.

PERSPECTIVES 2023

- Ouverture à mi-année du parking Fourragère et ses 800 places très attendues
- Attribution par la Métropole du marché de construction du parking Boiseraie



1.5. Principaux investissements 2022

Les investissements de la RTM pour tout le groupe sont déterminés dans le cadre du Plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) arrêté avec l'Autorité Organisatrice.

En 2022, le niveau d'investissement de la RTM a atteint un niveau élevé de **92,3 M€** légèrement en dessous des 103 M€ de l'année précédente qui constituait un « record » pour la RTM.

34 M€ (soit près de 40 % du total) ont été investis au seul titre de Neomma (nouvel atelier métro, portes palières et station Saint-Charles).

Au total, les investissements sur les bâtiments auront représenté 39 M€ ; ceux relatifs aux bus sont restés, quant à eux, relativement limités à 15 M€ avant les futures grandes commandes prévues à partir de 2023 pour remplacer le parc actuel par des véhicules 100 % électriques.

Les investissements sur les infrastructures réseaux ferrés métro et tramway restent très significatifs à 28,3 M€ dont près de 6 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 M€).

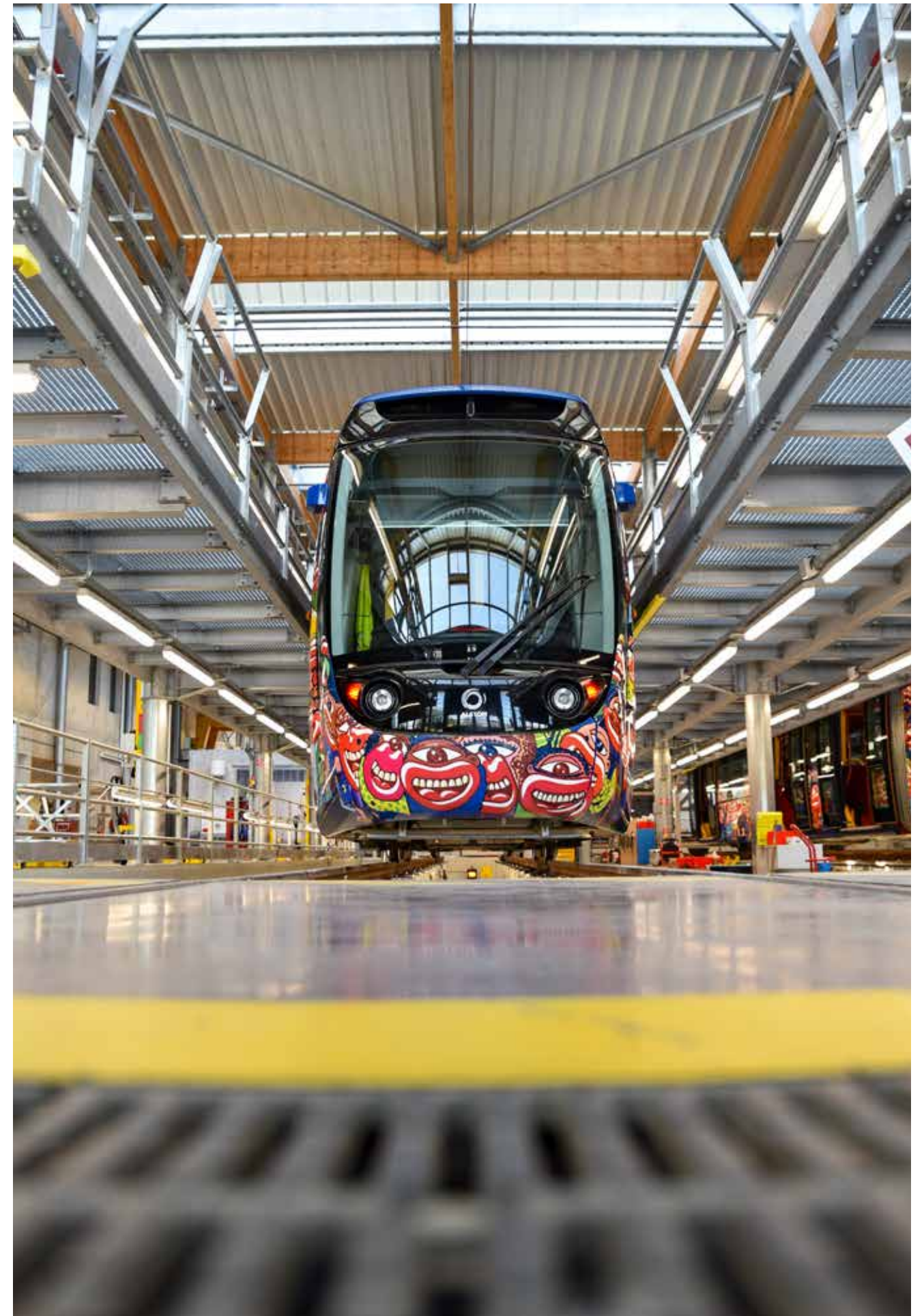
Diverses autres opérations (dont celles au titre de la « satisfaction clients ») représentent 5 M€.

Par ailleurs, 2022 a été l'année de la commande des futures rames de tramway dont les premières échéances interviendront en 2023 (avenant 9).

1.5.1. Principales opérations d'investissement

Les principales opérations sont les suivantes :

- La station Saint-Charles : **17,7 M€**
- L'acquisition des 12 bus électriques et du système brique élémentaire associé : **10,2 M€**
- Les portes palières du futur métro : **9,1 M€**
- La rénovation de l'atelier métro : **6 M€**
- Les travaux sur les sites La Rose Surface et métro (**8,3 M€**) et Martigues (**1,5 M€** dont 700 000 € d'acquisition du terrain)
- Le remplacement des escaliers mécaniques : **4 M€**



A hand is shown holding a yellow sticky note. In the background, there are several other sticky notes, some yellow and some pink, attached to a surface. The background is a blurred outdoor scene with trees and a building.

2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE



2. PROJET D'ENTREPRISE PACTE

2.1. Le contexte

Le contrat d'obligations de service public passé avec la Métropole a pris effet au 1^{er} janvier 2011 et prendra fin dans maintenant moins de 3 ans, au 31 décembre 2025.

Depuis lors, la RTM a :

- diminué ses coûts de production de 16 %,
- investi intégralement ses gains de productivité dans la modernisation et le développement du système de transport (soit 550 M€ d'investissements),
- développé sa démarche qualité clients avec désormais 65 % des voyages s'effectuant sur des réseaux certifiés,
- renforcé la sûreté du réseau,
- modernisé ses espaces et outils de travail,
- développé ses activités au-delà de son réseau historique,
- étoffé la palette de solutions de mobilité et de services associés.

Ces avancées ont positionné la RTM comme **acteur majeur de la politique de transport sur le territoire métropolitain**, non seulement en tant qu'exploitant de différents réseaux

mais aussi en qualité d'investisseur au profit d'une offre de transport qui se modernise et se développe.

Dans les années à venir, le réseau de transport va continuer de se transformer de manière significative par le biais de projets d'envergure, tels que :

- **L'automatisation du métro** (augmentation de la capacité d'emport et diminution des intervalles)
- **La restructuration du réseau bus** (densité, amplitude, régularité, fréquence)
- **Le développement du réseau tramway**
- L'initialisation du projet de **bascule de la flotte bus au 100 % électrique**

L'ensemble de ces transformations va renforcer l'attractivité de l'offre de transport et inciter davantage au transfert modal. A horizon 2035, l'ensemble des déplacements seront intégralement décarbonés, plaçant ainsi la RTM comme acteur clé de la transition énergétique du territoire.

2.2. L'ambition

Devenir l'opérateur leader des mobilités métropolitaines, à la fois transporteur, intégrateur de solutions de mobilité, et acteur du développement du système de transport :

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

Pour cela, la RTM se doit de :

- **Transformer son organisation** pour plus d'agilité et de performance
- **Gagner en attractivité** par la digitalisation de la relation commerciale et une qualité encore accrue de la production
- **Renforcer le sentiment de sécurité** et réduire la fraude
- **Développer le sentiment d'appartenance** en gagnant en engagement des collaborateurs

2.3. Le projet d'entreprise PACTE, comme moyen de notre ambition

Après avoir tiré le bilan des réussites réalisées depuis 2011, analysé les fragilités persistantes, et eu-égard aux échéances et aux enjeux, le projet d'entreprise PACTE a été lancé. Ce dernier a pour objectif d'identifier les projets et actions à mener à bien, d'ici 2025, pour

renouveler le contrat liant la RTM à la Métropole et devenir ainsi l'opérateur leader des mobilités métropolitaines.

PACTE adresse 5 axes indissociables et nécessaires à la réussite de la RTM :



21 projets s’inscrivent dans les 5 axes stratégiques de PACTE et matérialisent ainsi le projet d’entreprise. Chacun des projets, dans leur ensemble et dans le respect du cadre social, prévoit des réalisations très concrètes et rythmées tout au long des 3 prochaines années.

N°	NOM DU PROJET
1	Relation client de proximité
2	Digitalisation de la relation client
3	Information voyageur
4	Sécurité des voyageurs et lutte contre la fraude
5	Optimisation et refonte de l’offre de transport
6	Certification du réseau BUS
7	Système de pilotage d’entreprise par les objectifs
8	Gouvernance des investissements
9	Optimisation de l’activité métro
10	Transformation de la sûreté
11	Amélioration de la gestion des opérations de maintenance
12	Optimisation de la performance achat
13	Transformation de la fonction RH et des processus RH
14	Campus RTM
15	Modernisation de la GED
16	Expérience collaborateur : le bon outil informatique pour chacun
17	Harmonisation des procédures et règles communes au sein du Groupe RTM : sûreté et lutte contre la fraude
18	Réinterroger le rôle des activités d’expertise et de support Siège vs filiales
19	Développement du sentiment d’appartenance « Groupe RTM »
20	Le Pôle Public, un outil puissant pour la Métropole

21 Réduction des coûts

2.4. Les grandes réalisations de 2022

2.4.1. L’avancement des projets

Lancés depuis 2021, les 21 projets de PACTE suivent un retroplanning dédié. L’année 2022 a déjà été l’occasion de constater les avancées et les premiers résultats.

LA VISION CLIENT

- **Projet 1 : relation client de proximité**
 - Déploiement du paiement sans contact sur DAS et de la télédistribution des statuts avec notification des clients
 - Travail préparatoire à la redéfinition des métiers de la relation client en perspective de Neomma
- **Projet 2 : digitalisation de la relation client**
 - Télédistribution du Pass Permanent (traitement complet du Pass Permanent à distance de l’achat à la récupération)
 - Alerte sécurité (application), Guidage Indoor et Outdoor
 - Nouveau marché d’évolutions du site internet
 - Développement acté d’un Chatbot, assistant personnel virtuel,
 - Mise en place des outils nécessaires (CRM, campagnes marketing)
- **Projet 3 : information voyageurs**
 - Gestion centralisée de l’information voyageur opérationnelle en V2, permettant le lien avec les réseaux sociaux, la gestion plus rapide des situations perturbées via une alerte immédiate suite aux manœuvres de régulation
 - Déploiement des panneaux IV dans les centres de régulation et les PEM

LA SÛRETÉ

- **Projet 4 : sécurité des voyageurs et lutte contre la fraude**
 - Partenariat renforcé avec les services de police - opérations conjointes
 - Stratégie de lutte contre la fraude adaptée en fonction des résultats des enquêtes fraude + campagne de communication
 - Appareils de contrôle et de verbalisation avec connexion wifi dans les stations / 4G dans le métro en 2023
 - Notification du marché pour les nouvelles lignes de péage
- **Projet 10 : transformation de la sureté**
 - Refonte de l’organisation de la sûreté : mise en place effective du GAP depuis mai 2022 et réorganisation du dispositif de gardiennage privé
 - Caméras piéton
- **Projet 17 (projet cloturé) : harmonisation des procédures et règles communes au sein du groupe RTM – Sûreté et lutte contre la fraude**
 - Pour donner suite à une phase de diagnostic, les plans de sureté et de contrôle ont été revus et définis pour Est Métropole et Ouest Métropole en cohérence avec la politique groupe RTM
 - le pilotage de l’activité au niveau du groupe est désormais assuré par la Direction de la Sûreté RTM

LA QUALITÉ DE L’OFFRE

- **Projet 5 : optimisation et refonte de l’offre de transport**
 - Officialisation du projet de nouveau réseau bus en 2025 et démarrage de la concertation (élus, interne, grand public)
 - Déploiement de nouveaux outils (Maho, Hastus, Athena) nécessaires à la modélisation de l’offre
 - Création d’un département tramway et initialisation de la réflexion sur le nouveau design de l’organisation DTA/Bus (pôle MEQ, centre bus sud)
 - Test brique élémentaire sur les lignes 42 et 81

- **Projet 6 : certification du réseau bus**

- Analyse des critères de certification pour extension à l'ensemble du périmètre BUS en 2023
- Audit « point zéro » fin d'année, audit fin 2023

- **Projet 9 : optimisation de l'activité métro**

- Sélection et affectation des agents terrain
- Démarrage de la cellule de réorientation
- Planification de la préparation en cohérence avec le planning technique de Neomma
- Intégration de la partie formation et développement des compétences (knowledge management) dans le projet Campus (projet n°14)
- Validation du plan de renforcement des équipes (exemple : recrutement 2 OP signalisation dès 2023)

MAÎTRISE DES COÛTS

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

- Tableau de bord PACTE dans sa première version, 1ère revue réalisée sur indicateurs de juin 2022, production trimestrielle
- Déclinaison dans les directions en cours et intégration des objectifs dans les budgets 2023

- **Projet 8 : gouvernance des investissements**

- Le premier comité d'engagement s'est tenu tout début octobre avec une vingtaine de nouvelles opérations permettant un portage partagé entre demandeurs et chargés de réalisation
- Stratégies d'investissement déterminées en amont pour analyser l'impact sur le fonctionnement et le retour sur investissement

- **Projet 21 : réduction des coûts**

- Mise en place d'un plan de sobriété énergétique

AMÉLIORATION DE LA PERFORMANCE

- **Projet 11 : amélioration de la gestion des opérations de maintenance**

- Lancement MAGIK, outil permettant l'optimisation des plans de maintenance, des périodicités et une planification géographique des activités – note d'harmonisation de l'utilisation
- Digitalisation avec des tablettes en essai
- Clarification des contrats de service DMR-DIFS dans le but d'optimiser les délais de traitement des demandes et des interventions (en cours)
- Animation de tableaux de bord et indicateurs auprès des équipes de maintenance (périmètre ISO)

- **Projet 12 : optimisation de la performance achat**

- Refonte des processus achats (de la définition du besoin au retour d'expérience utilisateur) afin de définir les leviers de performance économique
- Approche « coût global » à intégrer dans l'outil MAGIK

- **Projet 15 : modernisation de la GED**

- Signature des contrats de travail : dématérialisation du processus pour tous les signataires (dont BGP)
- métro : ordre du jour et compte-rendu des Copil sécu via la GED depuis septembre
- Processus achats en cours d'intégration (dématérialisation des marchés)

LE COLLABORATEUR

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

- Diagnostic des 6 processus majeurs en groupes de travail transverses
- Plusieurs « quick wins » grâce aux échanges en GT : clarification des responsabilités central/local

- **Projet 14 : CAMPUS**

- Validation de l'organisation et lancement officiel à venir en janvier 2023

- **Projet 16 : expérience collaborateur**

- Audit d'identification de la meilleure ergonomie du poste de travail pour répondre au besoin de chaque utilisateur (sur un panel d'utilisateurs)
- Guide d'accueil du nouvel arrivant en cours par DRHRS

LA VISION GROUPE

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

- Entretiens avec l'ensemble des directions en vue du diagnostic (politiques métiers)
- Processus clarifiés dans le cadre de la remise de la réponse pour Aubagne (1ère application)

- **Projet 19 : développement du sentiment d'appartenance**

- Présentation des filiales dans les RCI des directions
- Rencontres et visites d'échange entre les directions et les filiales et création de réseaux métiers (exemple : sécurité) en opportunité

- **Projet 20 : Pôle Public**

- Reprise du réseau d'Aubagne au 1er janvier 2023

2.5. Les Ateliers du PACTE

Sous l'impulsion du groupe de travail « Change » au sein du CODIR, le format « Atelier du PACTE » donnant lieu à **une série de rencontres entre le Directeur Général et les collaborateurs RTM** a été conçu et mis en place. Ces réunions avaient pour objectif de communiquer la vision, de partager l'état d'avancement du projet d'entreprise PACTE mais également, et surtout, de susciter la mise en action de chacun pour garantir la réussite du projet.

Le format : un créneau de 3 heures mêlant partage d'informations autour de PACTE et travail collaboratif afin de favoriser les échanges directs et de rendre le projet d'entreprise concret aux yeux de chaque collaborateur.

Au total, **13 sessions se sont déroulées du 15 avril au 13 mai 2022 sur l'ensemble des sites de la RTM**. Ces réunions ont rassemblé plus de 400 collaborateurs, réunis sous forme de sous-groupes de 30 personnes issues de l'ensemble des directions.



2.6. Déploiement des corners

Pour répondre au besoin d'information exprimé lors des « Ateliers du PACTE », des lieux d'échanges ont été déployés sous forme de stands, dits « Corner », sur l'ensemble des sites de la RTM. A la mi-décembre 2022, **12 Corners ont été déployés sur chacun des sites de la RTM**. A compter de janvier 2023, une version allégée du mobilier a été réalisée afin de pouvoir être déployée au sein d'espaces plus exigus.

Les espaces ainsi aménagés proposent deux zones d'expression distinctes :

- une zone dédiée à la présentation et à l'avancée des projets,
- une zone permettant le libre-échange, le recueil des contributions de chacun et la co-construction.

Les Corners PACTE sont destinés à tous les collaborateurs qui souhaitent les consulter à titre individuel ainsi qu'aux équipes qui veulent agir et réfléchir en intelligence collective.

2.7. Le tableau de bord 2022

Un tableau de bord, fixant les objectifs majeurs annuels et adressant les 3 dimensions essentielles que sont le « Clients », les « Equipes », et « l'Economie », permet de **suivre la progression des actions menées**.

NOTRE ÉCONOMIE

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS IN- TERMÉDIAIRES 2022	OBJECTIFS INTER- MEDIAIRES 2023	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D'ACTIONS
Coût au km produit	€/km	8,4	8,63	8,55	8,61*	*Hors énergie
Endettement	ans	Inférieur à 7 ans	Inférieur à 7 ans	Inférieur à 7 ans	3,8	
Investissements (cumulés depuis 2018)	K€	850 000	476 000	640 000	444 800	Rachat des rames actuelles non réalisées cette année / Décalage de quelques opérations sur 2023

NOS ÉQUIPES

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS IN- TERMÉDIAIRES 2022	OBJECTIFS INTER- MEDIAIRES 2023	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D'ACTIONS
Engagement des salariés	% « aux attentes et + »	90%	90%	90%	NC	Bons résultats 2021 : 84%
Satisfaction des salariés	x/5	4 sur 5	3,5 sur 5	3,5 sur 5	NC	Baromètre QVT sur 1 ^{er} trimestre 2023
Absentéisme	%	6%	9%	6,64%	10,71%	
Attractivité	Nombre de candidats par poste	25	22	23	19	Variable selon les postes / Diminution forte sur quelques postes
Mobilité interne	%	70%	70%	70%	79	Mobilité interne forte avec recrutements DSUR faits en interne

NOS CLIENTS

INDICATEURS	UNITÉ	VALEURS CIBLES FIN 2025	OBJECTIFS IN- TERMÉDIAIRES 2022	OBJECTIFS INTER- MEDIAIRES 2023	RÉSULTATS DE LA PÉRIODE	COMMENTAIRES ET PROPOSITIONS D'ACTIONS
Satisfaction	BUS	80%	80%	80%	85%	Sur l'ensemble du réseau, 86% des clients sont satisfaits
	METRO	92%	92%	92%	92%	
	TRAMWAY	95%	95%	95%	95%	
Validations (base intéressement)	Mval	185	127	151	137,7	Supérieur de 8,4% aux objectifs PACTE 2022
Chiffre d'affaires (base budget)	M€	100	86,3	90,9	79,7	Inférieur de 7% à l'objectif / Bonne dynamique et proche du résultat 2019
Production kilométrique	km	31 millions	28 millions	28 millions	27 405 000	Perte de 2,1% de kilomètres sur le réseau historique
Offre faibles émissions	%	55%	53%	53%	53	
Fraude		15%	25%	18,5%	25,7	Augmentation de 40% de l'activité de lutte contre la fraude : 11,5 millions de contrôles réalisés en 2022
	BUS Nb/10 000Km	0,64	0,66	0,66	0,71	Plan d'actions spécifique initié via COPIL Sécu Bus
	METRO Nb/10 000Km	0,45	0,47	0,46	0,49	Bons résultats
Sécurité	TRAMWAY Nb/10 000Km	0,55	0,6	0,58	0,61	Résultats en amélioration depuis l'été

3. DONNÉES SOCIALES



3. DONNÉES SOCIALES

3.1. Les Effectifs RTM (EPIC hors filiales)

3.1.1. Tableau des effectifs au 31/12/2022

	Tous les contrats	Femme	Homme	Total
EXÉCUTION	Mouvement	277	1960	2237
	Technique	5	269	274
	Technicien et dessinateur	1		1
	Administratif	61	36	97
	Total	344	2 265	2 609
MAÎTRISE	Mouvement	46	399	445
	Technique	25	213	238
	Technicien et dessinateur	0	55	55
	Administratif	106	62	168
	Total	177	729	906
CADRE	Cadre	21	50	71
	Total	21	50	71
	TOTAL AGENTS	542	3 044	3 586

3.1.2. Turn-over et ancienneté

- **195** agents ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2022.
- **200** agents en CDI ont quitté la RTM, dont 93 départs à la retraite, 63 licenciements (dont 33 pour inaptitude), 20 démissions, 8 ruptures conventionnelles, 9 fins de période d'essai, 1 transfert vers une filiale et 6 décès.
- L'ancienneté moyenne est de **14 ans et 6 mois**.

3.1.3. Taux d'absentéisme

Le taux d'absentéisme global de l'entreprise est resté stable : **10,71 % cumulé au 31/12/2022** pour un taux de 10,73 % cumulé au 31/12/2021.

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

	2022	2021
DTA	12.37%	12.39%
MÉTRO	9.66%	8.37%

3.2. Politique RH

3.2.1. Plan de recrutement

L'activité recrutement en 2022 a connu une **augmentation de 71 % vs 2021** (incluant les recrutements externes et la mobilité interne).

Les efforts ont été décuplés dans un contexte de marché de l'emploi français et régional en tension. Les relations avec OPCO Mobilité et Pôle Emploi se sont d'autant plus renforcées.

Une convention de partenariat signée en décembre 2022 avec Pôle Emploi permet de mobiliser plus spécifiquement leurs équipes et les financements associés.

La RTM a poursuivi et renforcé ses actions de communication Marque Employeur avec, notamment des campagnes sur les réseaux sociaux, une présence au Summer Festival, au Salon de l'emploi au stade Orange Vélodrome de Marseille où les principaux employeurs régionaux étaient présents ainsi qu'une première

édition du « Tour de l'Emploi » pour promouvoir les métiers et en particulier celui de la conduite. À noter : 130 conducteurs de bus ont été recrutés en 2022.

Enfin, tous les efforts ont permis d'accompagner les recrutements dans les métiers de la Sûreté : création du GAP, recrutement de 36 agents en CDI et de 32 vérificateurs en CDI.

Sur du plus long terme, des partenariats ont été noués avec des écoles afin de continuer à former de nouveaux conducteurs de bus, de nouveaux mainteneurs ou de futurs diplômés en transport de voyageurs. Les effets de ces actions seront perceptibles en 2023/2024.

Par ailleurs, la RTM poursuit ses grands projets en termes de **Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Parcours** (GPEP) :

- **Neomma** (automatisation des rames de métro) : avec la disparition du métier de conducteur de rames à l'horizon 2026, la RTM a créé une cellule de réorientation pour accompagner leur repositionnement et un nouveau modèle de recrutement polycompétent a été mis en place. La formation aux nouveaux outils a démarré également.
- **Professionnalisation de la lutte contre la fraude / sécurisation du réseau** : dans le cadre de la création d'une nouvelle unité d'intervention GAP, les modalités de recrutements (profils, parcours et montée en compétences : parcours de formation comprenant divers modules de professionnalisation allant du cadre légal à la gestion des conflits) ont été structurées et mises en œuvre.

Concernant la gestion des parcours internes, un « book » des emplois a commencé à être assemblé afin de permettre aux collaborateurs de l'entreprise d'avoir plus de visibilité sur les mobilités internes et les modalités d'accès aux différents emplois. Ce travail se poursuit et sera diffusé en 2023.

3.2.2. Développement des compétences

Le projet de Campus Groupe RTM a été structuré en 2022 permettant son lancement dès début 2023.

Les objectifs du Campus sont :

- **Accompagner et développer la formation initiale** sur les métiers pénuriques / sensibles
- **Développer la formation interne** notamment sur des besoins de transmission de gestes opérationnels / métiers spécifiques RTM ou sur des besoins en formation nécessaires à l'accompagnement de nos grands projets (électrification, tramway, réseau 2025...)
- Donner de la visibilité aux collaborateurs sur **l'offre de formation**
- Construire et mettre en œuvre un nouveau parcours permettant de **développer la performance managériale**

Dès 2023, de nouvelles actions de développement des compétences pourront ainsi voir le jour.

Le nombre d'heures de formation au Plan de Développement des Compétences 2022 est de 79 000 heures (y compris les Contrats de Professionnalisation et de Transition Professionnelle).

Ce chiffre est inférieur à celui de l'année 2021 qui s'expliquait par le fort rattrapage des formations obligatoires non effectuées en 2020 suite à la crise Covid-19.

3.2.3. Qualité de vie au travail

Après deux années marquées par la Covid-19 et par des relations en distanciel, l'année 2022 est celle de la reprise des actions sur le terrain.

La DRHRS a déployé des actions de promotion de l'hygiène de vie et de prévention des usages à risque. Ces actions ont intéressé de nombreux salariés. Dans une démarche attractive et de proximité, le « Tour de la Santé », plateforme d'information itinérante sur les questions de santé et qualité au travail, a permis d'aborder les sujets tels que l'hygiène de vie, le tabac, les drogues, l'alcool, le bien vivre ensemble et la sécurité.

L'atelier « budget familial », organisé avec notre partenaire KLESIA, a permis d'apporter une information concrète et attractive sur des sujets de vie quotidienne par le biais d'une animation autour d'une exposition.

A l'occasion de l'atelier « prendre soin de son corps pour prendre soin de son esprit », organisé avec notre partenaire SOLIMUT, les participants ont eu l'occasion d'apprendre des outils rapides et efficaces de gestion des tensions.

3.2.4. Dialogue social

L'année 2022 a été marquée par la négociation et la conclusion de plusieurs accords d'entreprise.

NAO 2022-2023 :

Dans un contexte économique incertain, un accord a été conclu pour déterminer pour 2 années l'évolution des salaires dans l'entreprise. Plusieurs réunions plénières de négociation avec les 4 Organisations Syndicales représentatives (CFDT, CGT, CFE-CGC, FO) se sont tenues et un accord au titre des années 2022 et 2023 a été signé le 30 mars par la majorité des Organisations Syndicales.

Cet accord fait évoluer de +5 % en 2 ans la valeur du point, selon les étapes suivantes :

- +1 % au 1^{er} avril 2022, portant la valeur du point à 10.24 €
- +1 % au 1^{er} septembre 2022, portant la valeur du point à 10.34 €
- +1 % au 1^{er} décembre 2022, portant la valeur du point à 10.45 €
- +2 % au 1^{er} septembre 2023, portant la valeur du point à 10.66 €



AVENANT À L'ACCORD POLY COMPÉTENT NEOMMA

Lors de la signature de l'accord de méthode Neomma le 1^{er} décembre 2017, il était prévu que le métier d'opérateur métro disparaisse en 2025. La cellule de réorientation a été mise en place dès 2020 et des départs de conducteurs ont été autorisés. Ces départs, accentués par le besoin de conducteurs pour les essais, la formation sur le nouveau métro et l'absentéisme ont fait apparaître un besoin temporaire d'effectifs d'opérateurs métro que le dispositif actuel de poly-compétence, mis en place par l'accord du 27 février 2018, ne parvenait plus à combler. Dans ce cadre, **un avenant à l'accord « poly-compétences Neomma » du 27 février 2018 a été signé par l'ensemble des Organisations Syndicales** le 10 juin 2022 pour affecter des salariés à temps plein comme opérateur métro jusqu'à la fin du projet, ils retrouveront ensuite leur métier d'origine au sein de la RTM.

ACCORD INTÉRESSEMENT 2022-2024

L'accord d'intéressement étant arrivé à son terme le 31 décembre 2021, la Direction a souhaité maintenir un dispositif d'intéressement pour la période 2022 à 2024 (durée maximale de 3 ans possible) avec un mode de calcul plus simple donc plus lisible.

Le mode de calcul par équipe a été supprimé, favorisant ainsi la mobilisation collective de tous les collaborateurs à la réalisation des objectifs de performance et de qualité : **un même intéressement pour tous**.

L'accord signé le 27 juin 2022 prévoit un calcul de l'intéressement sur 5 critères de performance globale de l'entreprise :

- Le coût kilométrique
- L'absentéisme
- Le taux de fraude
- Le nombre de validations
- La qualité mesurée selon les termes du COSP

La prime d'intéressement qui en découle pouvant atteindre jusqu'à 1 960 € en fonction du niveau de performance de la RTM sur la base des critères retenus.

ACCORD TÉLÉTRAVAIL

Le précédent accord ayant mis en place le télétravail dans l'entreprise avait été conclu pour une durée de 2 ans et arrivait à son terme le 31 décembre 2022. Dans le cadre du précédent accord, les collaborateurs de la RTM avaient pu expérimenter le télétravail comme mode d'organisation pérenne, hors période de crise, ce qui avait permis aux salariés comme à la Direction de confirmer que le télétravail peut être une forme d'organisation durable, apportant des éléments positifs en matière de qualité de vie, de responsabilisation et d'autonomie dans l'exercice des missions professionnelles, sous réserve que l'emploi exercé s'y prête.

Le nouvel accord, signé par l'ensemble des Organisations Syndicales le 16 décembre 2022, a développé le recours au télétravail en prévoyant 4 modes :

- **Le télétravail régulier** (2 jours maximum par semaine)
- **Le télétravail occasionnel** (salariés ne pouvant pas télétravailler régulièrement mais pouvant justifier d'un besoin ponctuel de s'isoler)
- **Le télétravail thérapeutique** (limité à 1 mois en cas de justification par un médecin traitant de l'impossibilité physique de se déplacer)
- **Le télétravail de crise**, décidée par la direction en cas d'évènements extérieurs (grève, pandémie...)

NÉGOCIATION DE L'ACCORD GEPP (gestion des emplois et des parcours professionnels)

La négociation GEPP est une négociation légale obligatoire qui doit avoir lieu tous les 3 ans. Le précédent accord arrivant à son échéance le 31 décembre 2021, un nouvel accord devait être négocié.

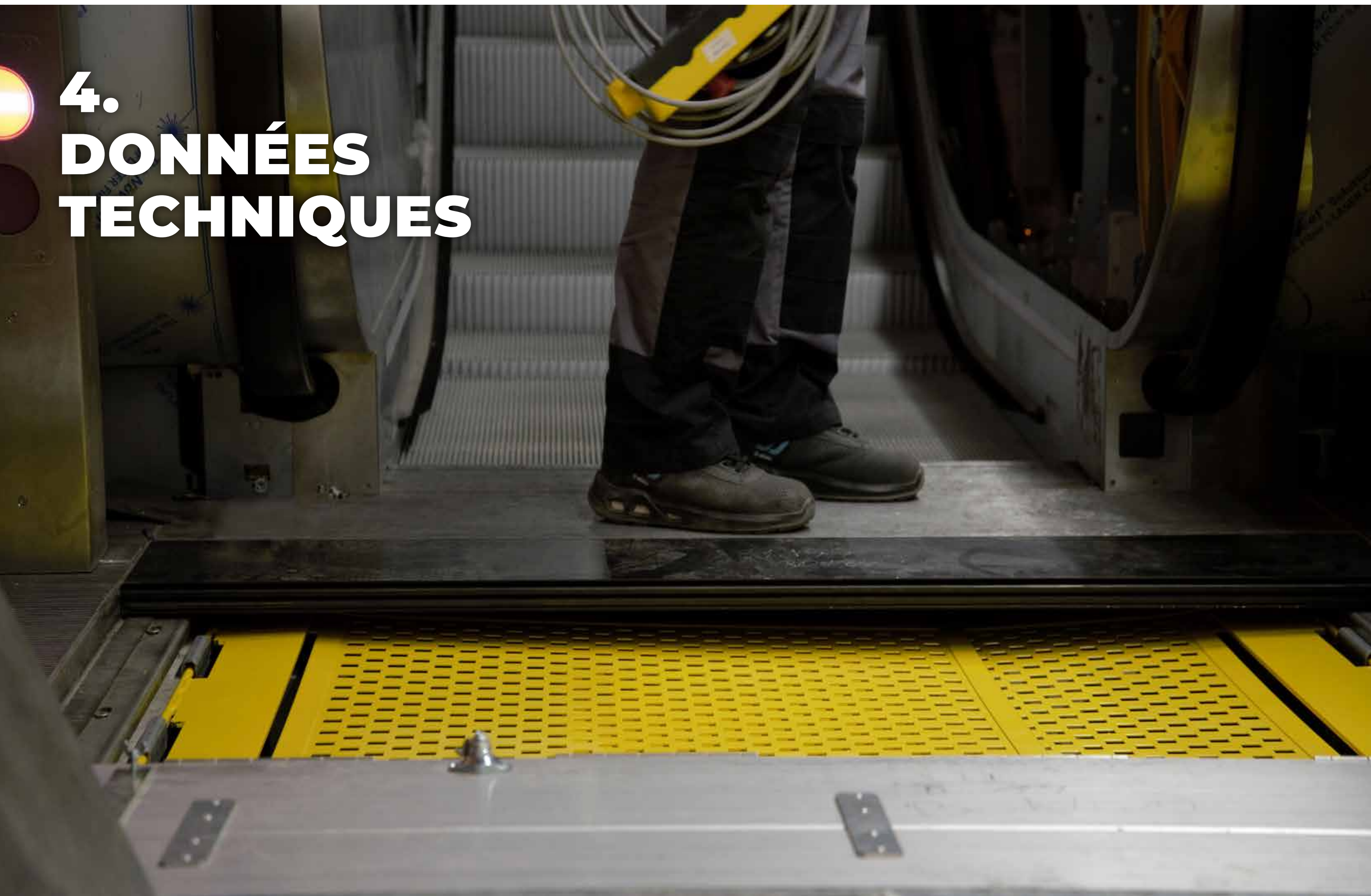
L'objectif de cet accord était de permettre aux directions et aux organisations syndicales, collectivement, d'adapter les effectifs, les emplois et les compétences aux objectifs de l'entreprise et à son environnement extérieur (comme les mutations technologiques), et de définir les outils nécessaires aux salariés pour construire leurs parcours professionnels.

Plusieurs réunions de négociations se sont tenues tout au long de l'année 2022 et seules 2 Organisations Syndicales ont signé l'accord ce qui était insuffisant pour qu'il soit valablement conclu.

Sur le plan du dialogue social, en dehors des négociations, 49 DCI (Demandes de Concertations Immédiates) ont été déposées (vs 50 en 2019 et 70 en 2021). 18 d'entre elles ont fait l'objet d'un préavis de grève, entraînant 2 985 journées perdues (vs 3 108 en 2019 et 870 en 2021).



4. DONNÉES TECHNIQUES





4. DONNÉES TECHNIQUES

4.1. Gestion du parc

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

Acteur essentiel du développement durable, le réseau contribue notablement à limiter, à son échelle, les effets du changement climatique grâce à un tramway et un métro électrique (ces derniers représentant 53 % des voyages / an effectués sur le réseau), et à un parc d'autobus qui se renouvelle et propose une nouvelle génération de véhicules hybrides propres (norme Euro 6 : réduction de 66 % des émissions de particules et de 80 % des émissions de Nox par rapport aux bus Euro 5). Les 79 autobus hybrides génèrent une baisse de 8 % de la consommation gasoil (120 m³/an) et évitent l'émission de 400 tonnes de CO₂. Ce réseau urbain répond aux attentes d'une population de plus en plus concernée par les problématiques environnementales.

En 2022, le parc bus RTM a émis 51 % de polluants en moins qu'en 2015. Les émissions polluantes de 2022 représentent moins de 20 % des émissions de 2003 (en moins de 20 ans le volume des rejets a été divisé par 5).

4.1.1. Parc Bus a. Marseille

RENOUVELLEMENT DU PARC BUS

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

Dans le cadre du projet BE2M brique élémentaire, **ce sont 12 véhicules électriques qui ont rejoint la flotte de la RTM en 2022.**

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

	2021		2022	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Autocars				
Autobus standards thermiques (dont 79 hybrides)	438	5,7	428	6,1
Autobus standards (électriques)	6	5,71	18	2,82
Autobus articulés	93	7,2	93	8,2
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	75	2,5	75	3,5
Minibus (moins de 30 places)	11	6,2	11	7,2
TOTAL	623	5,1	625	5,6
PMR	33	5,11	33	5,6

ÉQUIPEMENTS

- **Système de comptage** : 553 bus et 10 tramways, sont équipés de systèmes de comptage passagers.
- **Autres équipements** : 100 % des bus sont équipés de climatisation, de rampes d'accès PMR et de bandeaux d'information voyageurs.

b. Allauch et Plan-de-Cuques

Pour 2021 et 2022, les lignes 142, 142J, 143, 143J, 144, 145 étaient exploitées par le groupe Transdev pour le compte de la RTM, au moyen de 17 autobus dont la moyenne d'âge était de 6 ans.

- **Équipements de sûreté** : 100 % des bus sont équipés de caméras de vidéosurveillance, de portillons anti-agressions et de localisation par satellite.
- **Priorité aux feux** : 178 véhicules sont équipés du dispositif de priorité aux feux dont 93 BHNS.

D'autre part, sur ce même secteur, sont exploitées les lignes BC1, BC2, BC3 et TAD (Transport à la demande) confiées par la RTM à sa filiale RTM Est Métropole qui dispose de 4 mini cars (33 places). L'âge moyen de ces véhicules est de 4 ans.

c. La Ciotat et Gémenos

	31/12/2021		31/12/2022	
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicule du parc	Age moyen en années
Autocars standards	3	8,65	3	5,85
Autobus standards	2	12,84	2	13,84
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	25	4,94	25	5,94
Minibus (moins de 30 places)	3	5,71	3	6,71
Bus impérial	1	3,6	1	4,6
TOTAL	34	7,15	34	7,39
Autobus à gabarit réduit en location	0	0	0	0
TOTAL	34	7,15	34	7,38

d. Martigues

	31/12/2021		31/12/2022	
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicules du parc	Age moyen en années
Autobus standards	5	6	5	7
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	23	5,4	23	6,4
Minibus (moins de 30 places)	13	7	13	8
Moyen long (80 places)	17	9,3	17	10,3
TOTAL	58	6,9	58	7,5

4.1.2. Métro

RENOUVELLEMENT DES RAMES DE MÉTRO

Pour réussir le projet ambitieux du renouvellement des rames de métro, dont le coût est estimé à **580 M€** et la durée du projet à **10 ans**, une équipe dédiée est mobilisée par l'Autorité Organisatrice ; en complément un partenariat a été développé entre l'Autorité Organisatrice et les équipes techniques de la RTM.

Ce renouvellement est un évènement majeur pour la vie du réseau et pour la RTM qui y participe activement y compris financièrement. **La livraison des rames est prévue entre 2024 et 2027.** En attendant leur renouvellement, la maintenance préventive et curative des rames actuelles se poursuit.

	2021		2022	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Métro (en nombre de rames)	35	37,1	35	38,1

4.1.3. Tramway

a. Marseille

En 2022, la grande révision (GR) des bogies s'est déroulée de façon satisfaisante et la GR Freins a été finalisée.

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

	2021		2022	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames)	32	12,3	32	13,3

b. Aubagne

La maintenance des rames d'Aubagne est à jour, donc aucun retard n'est à déplorer, la révision des 120 mois sera faite en 2024.

	2021			2022		
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Nb véhicules appartenant à AMPM	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames)	0	8	7	0	8	8



4.2. Les moyennes des vitesses commerciales par mode

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

	2021	2022
Bus	17,0 km/h	17,2 km/h
BHNS	18,6 km/h	18,5 km/h
Métro	31,2 km/h	31,3 km/h
Tramway	15,4 km/h	15,2 km/h

4.3. Les évolutions de l'offre de transport

4.3.1. Principales évolutions du réseau mises en œuvre en 2022

L'année 2022 a été marquée par plusieurs évolutions d'offre importantes :

- Le **renfort des lignes 98** (ligne express par autoroute reliant Saint-Antoine à Gèze et **88** (ligne locale desservant la butte de Saint-Mauront)

- La **suppression de la ligne 24T** en cohérence avec la restructuration du réseau lecar dans l'est du territoire métropolitain
- La mise en exploitation de **bus électriques sur la ligne 81**, ayant nécessité son transfert au dépôt de la Rose
- L'achèvement des **travaux de réparation de l'ouvrage d'art de la Parette** (réouverture du tramway T1) et d'**agrandissement des quais du métro M2 à Saint-Charles**
- La fermeture du P+R de la Fourragère** afin de procéder à son extension de 500 à 800 places

A noter également sur le réseau de Ciotabus, le **prolongement de la ligne 20** pour desservir le nouveau quartier de Garoutier.

Date	Lignes/services	Description de l'évolution d'offre
3 janv. 2022	B1-18-19-50-54-73	Modification des itinéraires et déplacement des terminus en raison de travaux de déviation d'un réseau
3 janv. 2022	P+R La Fourragère	Fermeture du parking pendant un an et demi pour la construction de 2 niveaux aériens supplémentaires
5 janv. 2022	27-32-33-34-533	Modification par le nouveau couloir de bus axial sur l'avenue Prosper Mérimée et des arrêts CC Le Merlan
10 janv. 2022	70-526-535	Déviation des lignes par le bd Lesseps et le bd de Briançon en raison des travaux du tramway
24 janv. 2022	15-15S-91-S5	Modification par le nouveau couloir de bus à contresens du bd Romain Rolland jusqu'à la place de l'Octroi
7 févr. 2022	35-35T-36	Modification du sens aller par le nouveau couloir de bus à contresens desservant les portes 3 et 4
14 févr. 2022	15-15S-91	Modification du sens retour par le bd Romain Rolland (plus de desserte de l'arrêt Pont-de-Vivaux Sidolle)
14 févr. 2022	33-34-56	Déviation des lignes en raison de la fermeture du tunnel National dans le sens Sud/Nord pendant 10 mois

Date	Lignes/services	Description de l'évolution d'offre
21 févr. 2022	88	Renfort de la ligne toute l'année avec injection d'un 2e minibus (fréquence de 15 min au lieu de 30 min)
25 févr. 2022	P+R Tech. de Ch.-Gombert	Fermeture définitive du parking provisoire mis en œuvre en juillet 2019
22 mars 2022	T1	Rétablissement de la circulation entre Saint-Pierre et Les Caillols après 6 mois de travaux
2 avr. 2022	35T	Remise en service de la ligne interrompue depuis mars 2020 en raison de la reprise de l'activité croisières
11 avr. 2022	Ciotabus 20	Modification du terminus de la ligne pour desservir le nouveau quartier du Garoutier
25 avr. 2022	98	Renfort de la ligne en Hiver Semaine avec injection d'un 3e bus (fréquence de 20 min au lieu de 30 min)
26 avr. 2022	72-73	Modification des sens retour suite à la mise en place d'une trame circulaire provisoire dans le secteur de la place Ferrié
16 mai 2022	6	Rétablissement d'une desserte permanente du Petit Séminaire
6 juin 2022	15S	Régularisation dans l'offre théorique du service de la ligne 15S les dimanches d'ouverture du CC La Valentine
7 juin 2022	81	Nouveaux horaires plus lisibles, à l'occasion du transfert de la ligne au dépôt de la Rose pour son électrification
7 juin 2022	23	Nouveaux horaires entre 7h et 9h (toutes les 10 min) régularisant l'offre provisoire en service depuis septembre 2020
14 juin 2022	50	Modification définitive des itinéraires et du terminus à Castellane, préalablement aux travaux du tramway Avenue Cantini
4 juil. 2022	18-73-518	Modification définitive des itinéraires et terminus de la ligne 18 à Castellane, préalablement aux travaux du tramway Avenue Cantini
8 juil. 2022	49-55-60-82-82S-83	Modification des lignes suite à la piétonnisation du Quai du Port jusqu'au 28/08
29 août 2022	70	Renfort des moyens en HSEM pour assurer une fréquence à 10 min toute la journée malgré les travaux du tramway
1 sept. 2022	Lignes scolaires	Adaptation des horaires de la ligne S1, de l'itinéraire de la ligne S7 et modification des lignes BC4-BC5 avec création d'une ligne BC6
1 sept. 2022	M2	Mise en service du quai Saint-Charles et des nouveaux couloirs d'accès en direction de Sainte-Marguerite Dromel
8 sept. 2022	B2-25-70-98-535	Modification des itinéraires dans le secteur Cap Pinède/Lyon/Gèze en raison de travaux, sans impact pour les clients
24 oct. 2022	24-24B-24T-46-46S-47-48-48T-73-518	Déplacement des terminus (et arrêt pour la ligne 518) sur le bd de l'Huveaune en raison des travaux du tramway pendant environ 2 mois
24 oct. 2022	46-46S-47-48-48T-73	Régularisation dans l'offre théorique des déviations déjà en cours via le bd de la Pugette à l'aller et via le bd de Ste Marguerite au retour
27 oct. 2022	33-34-56	Rétablissement des itinéraires suite à la fin des travaux dans le tunnel National (réouverture dans le sens Sud/Nord)
7 nov. 2022	M2	Mise en service du quai Saint-Charles et des nouveaux couloirs d'accès en direction de Gèze
7 nov. 2022	24T	Suppression de la ligne desservant Vaufrèges suite à la création de la ligne interurbaine 78 (Castellane/Cassis) assurant désormais le cabotage
7 nov. 2022	48	Augmentation de l'amplitude de la ligne le matin (premier départ à 5h15 au lieu de 6h20 aujourd'hui)
21 nov. 2022	30-530	Modification définitive du terminus La Savine suite à la fin des travaux de requalification des espaces publics
14 déc. 2022	46-46S-47-48-48T-73	Déviation à l'aller par la rue Aubert (ancien itinéraire) pour environ 5 mois

4.3.2. Études d'offre et d'aménagement menées en 2022

a. L'étude du nouveau réseau bus RTM

Depuis 2020, le Pôle Etudes de la RTM collabore étroitement avec la Métropole au travers d'une équipe projet RTM / AMP dédiée à la restructuration complète du réseau RTM à l'horizon 2025.

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

- **Offre de transport** : groupe de travail hebdomadaire pour finaliser la première version du réseau et préparer les éléments de concertation
- **Aménagements de voirie** : définition par la RTM des 100 aménagements nécessaires au nouveau réseau, groupe de travail hebdomadaire sur les 60 études de faisabilité menées par la Métropole
- **Aménagements des arrêts** : définition par la RTM des topologies des 80 futures lignes et des impacts sur les points d'arrêts existants, réalisation de 700 fiches de préconisation d'aménagements pour les nouveaux arrêts du futur réseau

- **Concertation / Communication** : groupe de travail hebdomadaire pour définir la stratégie puis préparer les supports de communication, participation à la vingtaine de réunions de concertation avec les Maires, mise en œuvre par la RTM de la carte interactive du nouveau réseau, participation active à la concertation publique en soutien de la Métropole
- **Mise en œuvre opérationnelle** : mise en place d'un pilotage interne du projet, première modélisation des impacts sur les moyens humains et matériels nécessaires au nouveau réseau

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 :

- **Evolutions des lignes existantes** : prolongement de la ligne 25 au PEM Saint-Antoine, optimisation de l'offre des lignes 24, 35 et 81
- **Bus relais métro** : étude en vue de la création de lignes régulières de bus relais durant les travaux NEOMMA en soirée
- **Refonte du réseau Ciotabus** : participation de la RTM aux études de restructuration des lignes de La Ciotat et Ceyreste



c. Les études de projets d'infrastructure

La RTM participe aux études de conception des futures infrastructures, menées par la Métropole pour construire les transports de demain, en apportant son expertise et ses ressources sur les aménagements et plans. Voici les différentes études auxquelles la RTM a contribué en 2022 :

- **Tramway Nord / Sud Phase 1** : contribution à la fin des études de conception et de phasage et coordination des travaux
- **Tramway Nord / Sud Phase 2** : participation à l'étude de faisabilité complémentaire.
- **Tramway 4 septembre** : contribution aux études préliminaires
- **BHNS B4** : participation à la finalisation du projet
- **Lignes Structurantes** : participation aux études opérationnelles des lignes 15/18/31/32, adaptation de la ligne 83 pour une exploitation en bus articulés
- **Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM)** : contribution aux études de faisabilité des PEM de Frais Vallon et d'Arenc

d. Les études de projets aménagements urbains

- **Projets Euroméditerranée** : poursuite de la participation aux études préliminaires et à la conception des espaces publics d'Euro-méditerranée 2 (axe Cap Pinède-Gèze, Les Fabriques, secteur Vintimille-Cazemajou, secteur Crottes-Zoccola, mail piéton vers le PEM Gèze, traverse du Bachas, etc.)
- **ZAC (Zone d'Aménagement Concerté)** : participation aux études et analyse des projets de voirie (Vallon Regny, Château Gombert, La Capelette, etc.)
- Analyse de plusieurs dizaines de **projets de voirie** ayant un impact pour les bus RTM



4.4. Les projets techniques et d'infrastructure

4.4.1. Les projets d'infrastructure

Le projet de renouvellement des rames de métro (Neomma) porté par la Métropole mobilise très largement depuis 4 ans déjà toutes les équipes de la RTM.

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

- La fin de la réalisation de travaux d'éclairage dans les stations
- L'adaptation de l'atelier métro (cf. Avenant 9)
- L'amélioration de la ventilation des stations de métro
- La réalisation d'une série d'opérations spécifiques et mises à niveau des systèmes en amont de l'intervention des industriels (mise à niveau du SFS, cabine traction, etc.)

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

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

L'année 2022 aura vu une participation active de la RTM en appui de la Métropole dans la phase d'analyse et d'avis des études d'exécution du marché principal rames / systèmes (attribué à Alstom), ainsi que du marché façade de quai.

Par ailleurs, les travaux d'installation dans les locaux techniques (baies informatiques) et dans les tunnels (déroulage de câbles) ont démarré progressivement. L'entreprise s'est organisée pour gérer la coactivité fine entre les projets de la RTM, la maintenance et les travaux des entreprises Neomma, de manière à permettre à la fois de garantir des interventions en sécurité et de répondre aux demandes de l'opération Neomma.

LES NOUVELLES MISSIONS DE MAÎTRISE D'OUVRAGE DE LA RTM (AVENANT 9)

Dans le cadre de l'avenant 9 au contrat d'OSP, la RTM s'est engagée à porter un ambitieux programme d'investissements accompagnant la politique Mobilité de la Métropole. Dans ce contexte, la RTM s'est vu attribuer la maîtrise d'ouvrage de trois opérations d'envergure. Si la crise Covid-19 et le confinement de 2020 ont perturbé les mises en chantier, l'investissement des entreprises n'aura pas eu d'impact majeur sur nos opérations tant en termes de planning que de finances.

• Augmentation de capacité et mise en accessibilité PMR de la station de métro Saint-Charles en prévision de la réalisation de la nouvelle gare sous-terrainne

L'opération est en cours et se déroule selon le planning prévu. La création des « oreilles » s'est achevée en 2022. Les nouveaux quais de la ligne 2 ont été livrés et ouverts au public respectivement en août et octobre. Depuis lors, les clients peuvent accéder aux nouveaux escaliers mécaniques et fixes dans un environnement spacieux et lumineux. La démolition des édicules sur ces quais a largement amélioré le confort et conditions d'attente de nos clients. Les volumes et percements de planchers permettant d'installer ultérieurement les 4 ascenseurs permettant une accessibilité totale de la station de métro ont été également réalisés. Afin de limiter l'impact pour les clients, la RTM a mis en œuvre un important dispositif d'accompagnement associant présence humaine renforcée et plan de communication

afin de les orienter dans leur parcours. La rénovation de cette zone permet de prendre la mesure du parti architectural général favorisant la luminosité par la mise en œuvre de coloris clairs. La dernière phase de travaux impactant les clients concerne le renouvellement des escaliers mécaniques entre le niveau SNCF et la mezzanine. Elle se déroulera durant tout le premier semestre 2023. Ces nouveaux équipements seront plus longs que les précédents afin d'amener les usagers au niveau altimétrique de la mezzanine ce qui permettra la suppression des deux volées de marches existantes. Durant cette phase, la liaison SNCF / RTM intérieure ne pourra être effectuée que par le boulevard Bourdet. Une navette gratuite dotée de deux véhicules est à disposition des clients pour les aider dans ce déplacement. L'ensemble des travaux d'augmentation de capacité, mise en accessibilité et rénovation de la station Saint-Charles sera achevé en septembre 2023 pour la Coupe du Monde de Rugby.

• Adaptation de l'atelier de métro La Rose dans le cadre de Neomma

Le chantier est pleinement opérationnel et très actif. Ainsi, les nouvelles voies de maintenance E7 et E8 (dont E7 destinée à l'industriel Alstom) ont été achevées et réceptionnées. Les travaux se poursuivent à un rythme soutenu sur les parties historiques de l'atelier et voies de maintenance existantes. Le nouveau magasin de pièces détachées a été livré et est pleinement opérationnel. Les derniers travaux portent désormais sur les voies E1 à E3. Les voies E4 à E6 sont achevées et restituées au mainteneur. Deux nouveaux équipements majeurs ont été réalisés en 2022 :

- **La voie E9 équipée d'un élévateur** permettant de soulever un train entier afin de procéder à la dépose de l'ensemble des boggies
- **Un pont tournant** qui permettra de recevoir les modules des nouvelles rames qui seront insérées sur le faisceau de voie grâce à cet équipement



Le planning des travaux est conforme aux engagements pris vis-à-vis de la Métropole pour accompagner l'opération Neomma. La livraison du nouvel atelier avec toutes ses fonctionnalités est prévue pour le mois d'avril 2023 et pourra accueillir la nouvelle rame dont la livraison est prévue en juillet prochain.

- **Opération de réparation d'un ouvrage d'art mixte voie – plateforme tramway (ouvrage d'art Saint Pierre).**

Le marché de conception-réalisation a été attribué fin 2020. Les études et travaux ont été conduits conformément au programme et dans le respect du planning. Ainsi, la phase opérationnelle a débuté mi-septembre 2021 pour une durée de 6 mois avec la fermeture de l'ensemble de l'ouvrage à la circulation tant en ce qui concerne la voie tramway que pour la circulation générale. Le plan de déviation de la circulation générale a été mis en œuvre après avis des services concernés de la Métropole et concertation avec la Mairie

de secteur. Des services de bus de substitutions ont été mis en place permettant le rabattement sur la station Saint-Pierre des clients en provenance du segment des Caillols. Le nouvel ouvrage, qui a nécessité la dépose de la totalité de la voie ainsi que des lignes aériennes de contact afin de conforter les talus, a été réceptionné fin mars 2022 et remis à l'exploitant sans un jour de retard. De la même façon, la circulation générale a été rétablie dans les délais annoncés lors du démarrage des travaux. La RTM a parfaitement respecté ses engagements en matière de délai et de coût global pour cette opération hors norme.

Le service de substitution mis en place a parfaitement répondu aux besoins des clients qui ont compris les enjeux de l'opération. Une importante opération de communication a accompagné toute la phase travaux en informant les clients de modifications de l'offre de service.



LE SCHÉMA DIRECTEUR D'AMÉNAGEMENT DES SITES

Marseille

L'année 2018 a vu la mise en chantier et le développement des opérations du Schéma d'Aménagement des Sites. La validation du SDAS en 2016 et la mise en place de moyens contractuels réactifs (accord cadre d'achat) a permis un développement rapide et optimisé.

L'année 2022 aura vu la livraison du nouveau bâtiment destiné aux équipes de la Direction des Installations Fixes et des Systèmes sur le Site du CSR. A noter que cette opération de 5000 m² aura reçu le niveau Argent du label Bâtiment Durable Méditerranéen. Doté d'une structure bois (poutres / planchers) sur un socle en béton, ce nouveau bâtiment mixte (magasin / tertiaire) d'une grande sobriété est neutre sur le plan énergétique. En effet, sa couverture photovoltaïque permet de produire autant d'électricité qu'il en consomme. Abritant des équipements systèmes sensibles nécessitant une alimentation stable, la RTM a pris le parti de revendre l'électricité produite à ENEDIS.

Martigues

L'opération de reconstruction et extension du dépôt bus est achevée et le bâtiment d'exploitation ainsi que l'atelier ont été livrés à l'exploitant. Parallèlement, les études relatives à la transition énergétique ont été engagées. Les études préalables sont en cours avec le lancement d'un marché global de performance permettant la réalisation d'une station de charge GNV (charge rapide). Cet équipement devrait pouvoir être livré début 2024.

La Ciotat

Les études de faisabilité relatives à la transition énergétique ont débuté et les études préalables ont été réalisées. Parallèlement, la Métropole s'est saisie d'une opportunité foncière très intéressante à l'entrée de la Ciotat dans la zone d'activité Athelia et engagé un processus de préemption d'une vaste emprise foncière permettant de construire un nouveau dépôt à son bénéfice. Les négociations avec les propriétaires sont en cours et de ce fait, le projet d'adaptation du site actuellement loué par la RTM est suspendu.

DÉPÔTS DU FUTUR ET TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La réflexion sur les dépôts permettant d'accueillir les bus électriques dans le cadre de la transition énergétique a permis de stabiliser les hypothèses techniques, en vue de permettre :

- Leur adaptation et mise aux normes dans le cadre de la transition énergétique
- Leur augmentation de capacité afin de répondre à l'évolution de l'offre



Saint-Pierre

Avec l'accord de la Métropole, le premier projet majeur portant sur le site Saint-Pierre a été engagé par le lancement d'un Marché Global de Performance lancé début 2021. Cette nouvelle opération a pour objectif de construire un ouvrage de superstructure d'à minima 3 niveaux permettant le remisage de 200 bus électriques dont 50 BHNS, des véhicules du service Mobimétropole 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.

Afin de libérer le site durant la phase chantier, une opération tiroir sera réalisée sur le terrain des Pharmacies militaires qui sera mis à disposition de la RTM par la Métropole. Ce site accueillera le parc bus, des locaux provisoires destinés à la prise de service des conducteurs ainsi qu'un atelier léger provisoire pour la maintenance rapide. De ce fait, l'impact de l'opération sur les activités d'exploitation et de maintenance sera contenu.

Plus de 12 mois ont été consacrés au dialogue compétitif avec les 3 équipes retenues afin d'aboutir à des solutions opérationnelles répondant aux besoins de la RTM tant en ce qui concerne le volet fonctionnel de l'ouvrage que la pertinence de l'architecture électrique. Conçus sur 4 niveaux de remisage, le nouvel équipement sera également doté d'installations photovoltaïques au dernier niveau.

A la suite de ce long travail d'adéquation des projets, les trois équipes candidates ont remis leur dernière offre début 2023. Ainsi, le calendrier prévisionnel de cette opération - dont la notification au lauréat interviendra fin mars 2023 - désormais stabilisé prévoit une mise en chantier de l'opération fin 2023 pour une mise en service au second semestre 2026.

Arenc

Des discussions sont en cours avec Euroméditerranée dans le cadre du projet de démolition/reconstruction du dépôt sur place. De même qu'à Saint-Pierre, il accueillera à terme 200 bus électriques. Cette vaste opération respectera les attendus urbanistiques et architecturaux définis, en accord avec l'aménageur et le nouveau propriétaire du site voisin de La Provence (COGEDIM). Les études urbaines engagées avec l'ensemble des parties prenantes, laissent imaginer la possibilité de disposer d'une assiette foncière modifiée afin de répondre au mieux aux besoins d'un projet de cette envergure. Ce futur dépôt en superstructure disposerait de deux accès bus sur le boulevard Sévigné, un parking VL et trois niveaux de remisage au-dessus du futur atelier. La mise en chantier de cette opération est prévue immédiatement après la livraison du site de Saint-Pierre, soit début 2026 pour une livraison envisagée fin 2029.

La préprogrammation de l'ensemble des opérations liées à la transition énergétique, leurs plannings prévisionnels ainsi que leurs phases de conception ont été partagées avec la Métropole.

La Rose Surface

Le projet d'électrification du site La Rose Surface a été engagé en 2022 avec le lancement d'un marché de Maîtrise d'œuvre pour les opérations de génie civil et VRD nécessaires. Cette première phase sera achevée en 2024.

Les études de faisabilité ont montré la faiblesse structurale de la halle de remisage actuelle et la quasi-impossibilité de la mettre en conformité au regard de la réglementation de sécurité incendie des bâtiments accueillant des installations de charge électrique. De ce fait, cette structure sera démolie et remplacée par des ombrières dotées d'une couverture photovoltaïque au cours d'une seconde phase de travaux qui pourrait débuter en 2025.

4.4.2. Les projets techniques et installations fixes

Des comités de pilotage des Schémas Directeurs des installations fixes ont été mis en place dans les domaines stratégiques de la RTM :

SÛRETÉ DES SITES

Un audit général de sécurisation des sites a été réalisé, une feuille de route sera établie pour améliorer la protection actuelle.

Avant-projet vidéoprotection temps réel

Il concerne la faisabilité d'intégrer un système de vidéo protection embarquée dans le matériel roulant existant (bus et tramway).

A partir d'un déclenchement de l'alerte par le chauffeur l'objectif est de pouvoir visualiser l'évènement en temps réel sur le poste de sûreté au CSR.

RÉNOV STATION

Les stations présentent actuellement des retards esthétiques, en contradiction avec l'arrivée de nouveaux projets, notamment l'arrivée des nouveaux trains du projet Neomma, synonyme de modernité. Dans ce contexte, il est nécessaire d'engager une opération globale de rénovation ayant pour vocation d'apporter un sentiment de sécurité accru par un éclaircissement important et un gain de volume des stations.

Pour cela, la RTM a mis en place le projet de rénovation « RENOV STATION » incluant la rénovation des lots du second œuvre.

La station Joliette sera traitée en 2023 et suivra la station Noailles début 2024.

SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE

Le contexte économique et environnemental engage la RTM davantage à identifier des gisements d'économie dans sa consommation électrique.

Les principales études engagées concernent la récupération d'énergie tramway, l'optimisation des factures d'électricité, de l'éclairage des infrastructures (métro, parking), des moyens de chauffage gaz des ateliers et la production électrique à partir de panneaux photovoltaïques.

INFRASTRUCTURE ÉLECTRIQUE

- Lancement du projet de renouvellement de 52 escaliers mécaniques sur le réseau métro. L'objectif est de renouveler 13 appareils par an
- Renouvellement des équipements d'alimentation de l'énergie secourue des installations informatique et automatisme du métro
- Renouvellement des installations de distribution de l'énergie traction de la ligne 2 du métro
- Fin du projet de renouvellement de l'éclairage de 17 stations de métro
- Renouvellement de la climatisation des installations techniques des stations de métro

TRAVAUX DE VOIE FERRÉE

Un état des lieux des différents actifs de la voie ferrée du métro et du tramway a été réalisé afin de hiérarchiser les travaux de remise à niveau et de renouvellement qui vont devenir nécessaires sur les prochaines années.

Un avant-projet a été lancé concernant le remplacement de l'infrastructure voie de l'arrière-gare, La Rose Métro et Joliette.

4G MÉTRO

La RTM, en partenariat avec Bouygues Télécoms (dans le cadre d'une convention dite « principale »), a poursuivi le déploiement de l'infrastructure technique (locaux radio, câblages et chaînes antennaires) qui permettra de fournir la connectivité aux réseaux publics de téléphonie mobile 4G dans l'ensemble du métro (stations et tunnels). L'infrastructure déployée permettra la diffusion des signaux radio de tous les opérateurs.

Les conventions dites « secondaires » sont en cours de négociation avec les autres opérateurs (Orange, SFR et Free) afin que ces derniers se raccordent à l'infrastructure déployée.

La mise en service est prévue pour la rentrée 2023.

SYSTÈMES D'INFORMATION

En 2022, la modernisation des systèmes d'information a concerné quasiment tous les domaines fonctionnels ci-dessous, avec plus particulièrement les projets ci-après, démarrés ou délivrés durant l'année.

Domaine Ressources informatiques

L'infrastructure IT de la RTM assure en 2022 la gestion d'environ 640 serveurs (dont 590 virtualisés), l'administration d'environ 900 bases de données et la sécurisation de plus de 4 Po (pétaoctets) au travers des plans de sauvegarde.

- **Mise en service du protocole BGP** afin d'augmenter la résilience des accès Internet de l'entreprise
- **Mise en service de serveurs NTP** permettant de synchroniser de manière très précise les horloges internes de l'ensemble des équipements de la RTM, de manière sécurisée
- **Rationalisation des processus de gestion des changements** et de mise à jour des systèmes d'exploitation et autres middleware applicatifs

- **Préparation, déploiement et mise sous surveillance des infrastructures techniques** nécessaires aux projets comportant des exigences particulières en ressources informatiques.

Principalement en 2022 :

- **Infrastructure technique pour Hastus** (projet Margot / gestion de l'offre de transport)
- **Infrastructure technique pour le SI décisionnel** (se poursuit en 2023)
- **Création de nouveaux clusters de bases de données** et de serveurs de fichiers pour remplacer des serveurs obsolètes (débuté en 2022, se poursuit en 2023)

Domaine Services communs

Logiciels et matériels transverses à l'entreprise et de maîtrise du patrimoine SI équipant un parc d'environ 800 utilisateurs et 1500 postes et sécurité informatique associée.

- **Déploiement d'un système de supervision unifié**, utilisé par plusieurs équipes SI, pour la supervision des équipements et applicatifs (basé sur le système open-source Zabbix)
- **Mise en service d'une forge logicielle basée sur le logiciel open-source Gitlab** permettant de centraliser et versionner les sources des applicatifs développés par la RTM ou par ses prestataires, et de mettre en œuvre des chaînes automatisées d'intégration et de déploiement continues (« CI/CD »)
- **Mise en œuvre d'un outil de gestion des portefeuilles de projets**

Domaine Support et Soutien

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

- **SI ressources humaines** (évolutions majeures 2022) : centralisation du réglementaire pour les populations exploitation dans l'outil de GTA (compteurs de congés, repos, éléments variables de paie) et mise en place des interfaces avec l'outil Hastus, montée de version sur Foederis pour la mise en place d'une nouvelle charte graphique et le suivi des habilitations et des formations au sein de la RTM, construction de tableaux de bord sur le logiciel de pilotage de la masse salariale Eliot pour les profils experts contrôle de gestion et finance et Directeurs
- **SI Finances** (activité 2022) : sécurisation de la TMA SAP, renouvellement du marché, notification fin T1 2023. Etudes à réaliser sur 2023 de l'intégration des filiales dans SAP
- **GED, gestion électronique de documents** (en cours en 2022) : mise en place d'un CP MOA au niveau de l'entreprise, mise en service de la dématérialisation des contrats de travail, mise en service de la dématérialisation du CR COPIL sécurité métro, réalisation des demandes d'évolutions sur le processus Metro REX, Rapports de sécurité (déploiement avril 2023), réalisation des demandes d'évolution sur le processus KN1 métro (déploiement Avril 2023), lancement du projet de plateforme collaborative Dynedoc/Doxis (plans BIM), formalisation du processus de dématérialisation procédure marché

- **Intranet RTM** (démarrage en janvier 2020) : communication et partage d'information d'entreprise, à vocation interne. Lancement sur 2020. Poursuite du déploiement des TV dans les directions sur 2022. Travail à partir de fin 2021 sur un projet de refonte de l'intranet actuel vers un portail applicatif avec bureau dédié par métier. Un benchmark des outils du marché et outils utilisés dans les divers réseaux de transport a été réalisé sur le 1^{er} semestre 2022, une démarche de Design Thinking lancée sur les métiers de la maintenance, débouchant sur une proposition de maquette d'un espace métier maintenance. La pertinence de la démarche est à valider début 2023 avec un POC et retour d'expérience avant d'étendre à d'autres métiers
- **MAGIK, gestion de la maintenance assistée par ordinateur et appro achats stocks** (Mise en service début 2022) : refonte de la GMAO CARL (maintenance, achat) intégrant l'assistance en mobilité, le linéaire, les travaux planifiés, des interfaces temps réel avec SAP, En 2021 : paramétrage et mise en œuvre de la solution, recette, accompagnement du changement avec formation des utilisateurs (e-learning notamment). Démarrage de l'outil le 10/01/2022. Réalisation d'évolutions fonctionnelles sur la partie achat et maintenance en 2022. Ouverture au 1^{er} janvier 2023 de la GMAO MAGIK à Aubagne pour le BUS. Etude sur 2023 de l'ouverture de MAGIK à toutes les filiales
- **ePVIF** (Mis en service en 2020) : application unifiée de contrôle et de paiement pour le nouveau portable unifié exploitation. Mise en œuvre de près de 200 terminaux contrôleurs sur le terrain distribués aux agents de la Direction Sûreté. Ouverture aux contrôles sur la Ciotat en 2021 et Martigues sur début 2022

- **MAHO, mesure automatisée des horaires** (lancé sur 2020) : application de mesure de la performance sur la régularité et ponctualité bus et tramway . Mise en œuvre sur 2020 avec des premiers résultats pour l'audit AFNOR de fin 2020. Mise en service complète sur le 1^{er} semestre 2021. Depuis, l'application a été mise à jour pour intégrer la performance des agents et a évolué en 2022 pour intégrer l'analyse fine des lignes (vitesse commerciale)
- **ACTIA, solution d'éco-conduite déployée dans les bus** : évolution de l'application sur 2022 pour l'interfacer avec l'ECB afin de récupérer les informations du SAE et ainsi renforcer la sensibilisation des conducteurs à l'écoconduite

DOMAINE MÉTIER

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

OFFRE ET PRODUCTION

- **Margot** (Mise en service en 2022) : gestion de l'offre de transport, sa production et son exploitation. Notification à l'été 2019 et lancement en septembre. Sur 2022 : validation de la vérification d'aptitude et mise en service échelonnée sur l'année avec le dernier périmètre basculé sur HASTUS en septembre 2022
- **Aubagne : sécurisation des SI d'Aubagne** sur fin 2022 pour récupération de l'activité au 1^{er} janvier 2023. Une harmonisation et portages sur des SI RTM sont à réaliser sur 2023 dans le cadre des travaux sur la convergence des SI des filiales

EXPLOITATION

- **Mise en service de la gestion du pôle d'échanges et de l'information des voyageurs** associées sur Rond-Point du Prado. Décisions et gouvernance des prochains déploiements statuts
- **Poursuite des modifications sur les systèmes industriels** sur sollicitations projets RTM (Getex, GTI, Vidéo, Seal etc...), et les évolutions SFS/CCTT
- **Mise en service de la version SEAL** de contrôle et sécurisation des sites sur une architecture sécurisée ANSSI
- Réalisation des travaux d'**installation des nouveaux rupteurs métro**
- **Poursuite de la sécurisation des sites** au niveau vidéo et contrôle d'accès suivant le programme de la Direction Sûreté et travaux de la Direction Infrastructures (stations métro, restructuration dépôts centre bus Saint-Pierre et tramway, aménagement pôle d'échanges, gare maritime Frioul / Vieux-Port...). Avec une finalisation du déploiement métro 1^{er} semestre 2024
- Déploiement de **caméras portatives piétons** pour les agents de la DSUR
- Notification au 4^{ème} trimestre 2021 **marché rétrofit banc NSI** et mesure de test d'isolement, démarrage des études et livraison 4^{ème} trimestre 2022
- **Homologation ITxPT de l'ECB**, avec une mise en service d'un véhicule pilote 1^{er} trimestre 2022. Renouvellement pluriannuel des équipements en version ITxPT en cohérence avec les besoins de l'électrification des bus

BILLETIQUE ET VENTE

- **Plate-forme ABIL** : plate-forme d'Acquisition des données billettiques (client, contrat, validations) multi-sources. Découplage sources/consommateurs des données. Adaptation et enrichissement pour les besoins du SI Décisionnel
- **Refonte du back-office billettique** (démarrage en 2021) : mise en œuvre internalisée et déploiement d'une première application de gestion du référentiel produit sur 2021. Conception, développement sur 2022 de la seconde des 4 applications prévues. Il s'agit de l'application plateforme d'échanges
- **Gestion de la relation clients (CRM)** (Démarrage en 2019) : référentiel de tous les clients et prospects afin de gérer les campagnes marketing, la communication et traiter les retours (dont SAV). Une première brique du système de gestion de la relation client

(« CRM ») a été déployée. Cette première étape a consisté à définir et alimenter le socle CRM (définition des informations clients nécessaires) et à mettre en place des campagnes marketing pour notamment : avertir les clients de la mise à disposition de leur abonnement, leur carte, les prévenir des échéances de prélèvement à venir, l'expiration de leur statut, de leur carte... Cette première brique a été enrichie, sur 2021, de la gestion des réclamations et du module de communication par mail

Mise en œuvre de l'Open Payment validation par carte bancaire (démarrage 2^{ème} semestre 2022 pour une mise en service en 2023) : mettre en place l'open payment sur les valideurs billettique (bus, métro, tramway) antérieurement aux grands événements sur Marseille à venir (Coupe du Monde de Rugby puis les JO)



SERVICES AU CLIENT, INFORMATION VOYAGEUR ET FRONT-OFFICE APPLICATION MOBILE

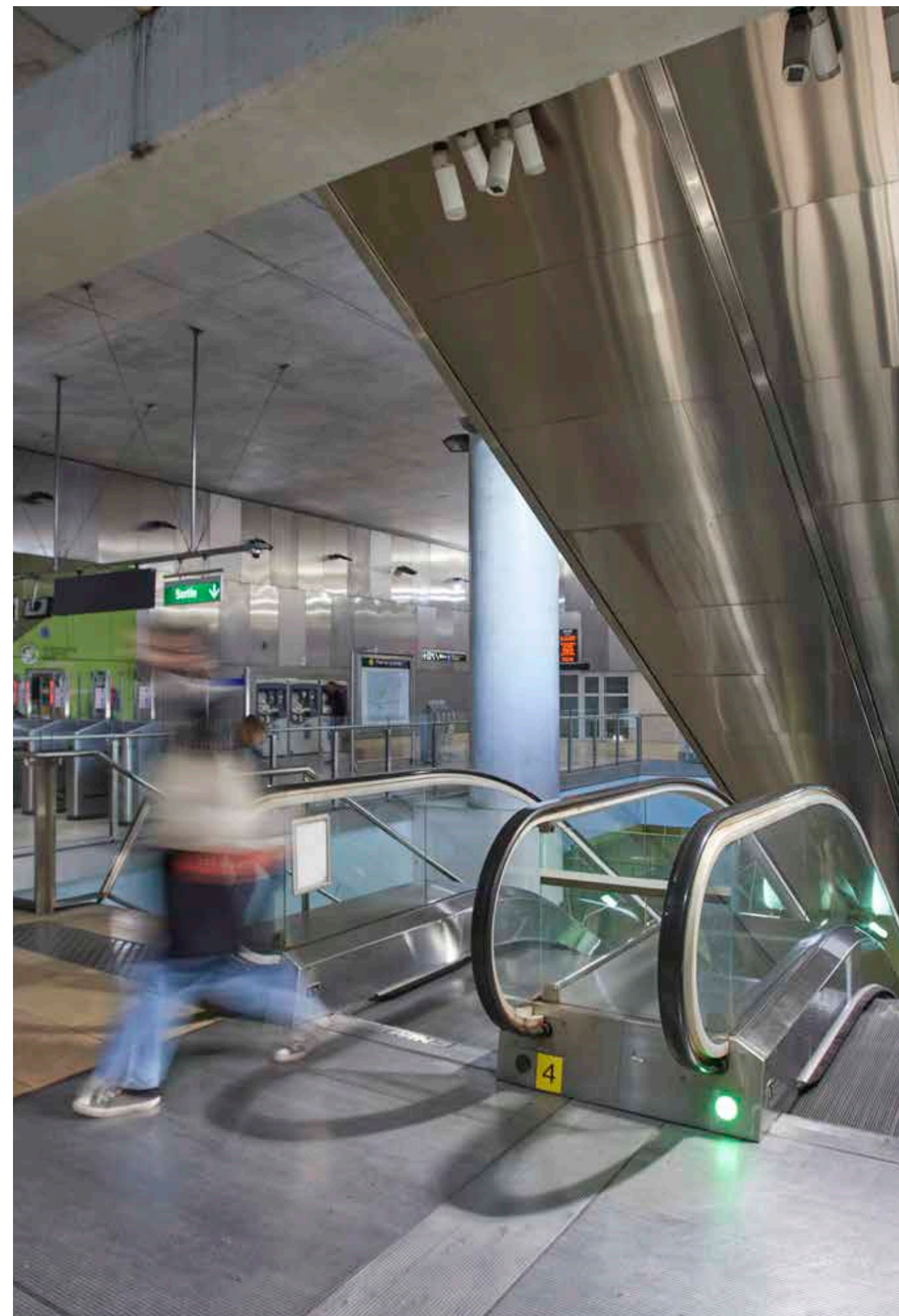
- **Sites WEB** (mise en service sur 2020, principales évolutions 2022) :
 - La totalité du temps (théorique et réel) est désormais récupéré du HUB
 - Suppression de Google Analytics et mise en place de Matomo
 - Mapping du site RTM.fr avec API Billetti-que ABIL
 - Préparation nouvelle TMA Sites Web
- **Application mobile RTM** (principales évolutions 2022) :
 - Intégration de la fonctionnalité d'alerte sécurité dans l'application mobile
 - Mise en place du bandeau cookies
 - Ajout d'une fonctionnalité pour voir le numéro de course
 - Ajout de tous les types de transports dans les parkings
- **Alerte Sécurité** : application mobile d'alerte pour améliorer le sentiment de sécurité des clients dans les transports. Intégration dans l'application mobile RTM sur 2022. Mise en production sur janvier 2023 du service d'incivilité avec des consoles de supervision déployées au CSR

- **Guidage indoor** (Lancement du projet sur 2019) : système de guidage voyageur au sein du métro pour usagers déficients visuels. Développement et tests en cours durant l'année 2020. Fiabilisation du dispositif sur 2021 avec diverses recettes avec un panel d'utilisateurs et d'associations pour un lancement effectif de l'application réalisé sur 2^{ème} trimestre 2022 en publiant sur les stores l'application de guidage dans le métro pour les malvoyants

DOMAINE PILOTAGE, SUIVI ET REPORTING

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

- **Refonte de l'infocentre, création d'une plateforme transverse de données dédiées au pilotage (SI Décisionnel)**, utilisation de nouveaux outils de Business Intelligence (BI). Commission d'appel d'offres du marché en 2020 pour une notification / démarrage en février 2021. Démarrage du projet avec lancement d'un pilote sur la fraude. Livraison pour recette fin 2021. Mise en service début 2022 du pilote et mise en œuvre des autres périmètres pour le suivi du budget, des validations, et des RH
- **Poursuite des développements au travers de l'outil PowerBI** de différents indicateurs et de briques de BI dans le domaine de la maintenance (Qualité) et de l'Exploitation (Gestion des prévisionnelles des activités et des effectifs), SOS sinistralité pour la DTA, ainsi que d'extracteurs permettant de visualiser les données de nos SI (marchés, budget, ticketing...)



5. DONNÉES COMMERCIALES



5. DONNEES COMMERCIALES

5.1. Fréquentation et chiffre d'affaires

5.1.1. Analyse des recettes

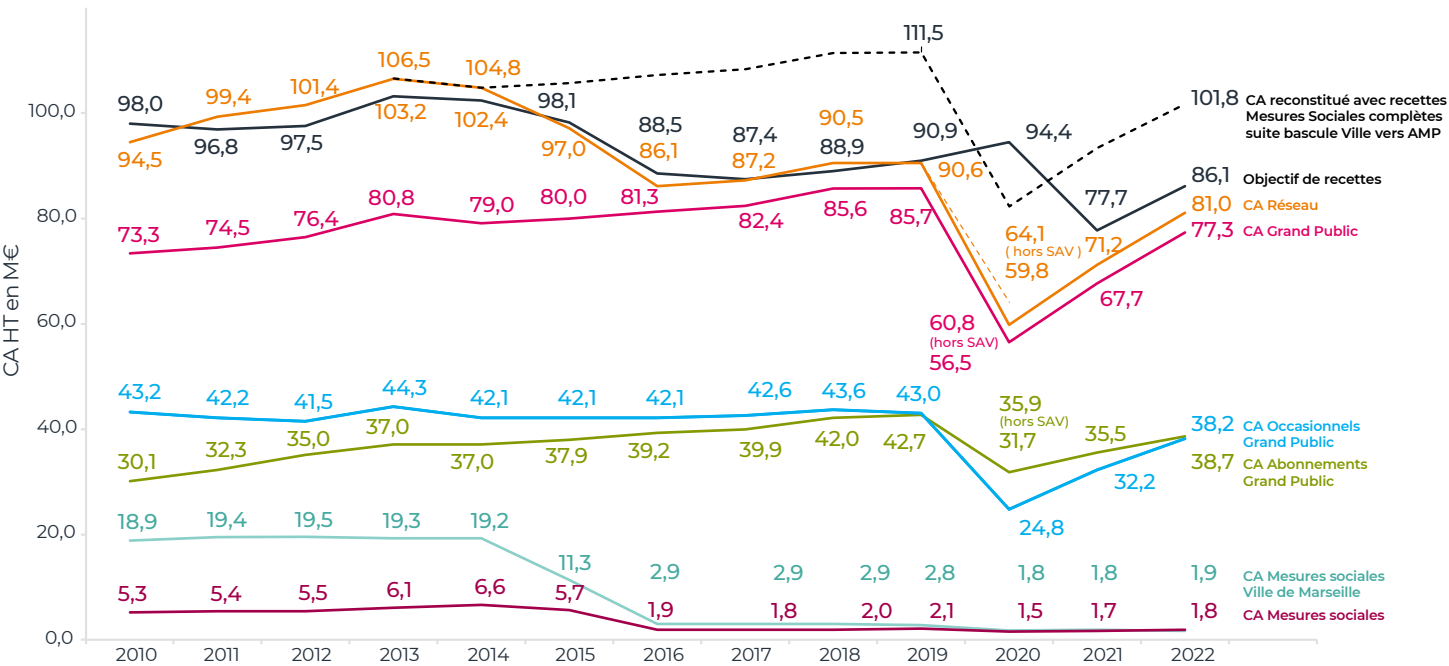
Le chiffre d'affaires du réseau s'élève à 81 M€. Il est en hausse de près de +9,8 M€ par rapport à 2021 (+14 %) mais reste significativement en retrait par rapport à l'année 2019, année « normale » avant Covid-19 avec un écart vs 2019 de -9,6 M€ (-11 %).

Les recettes liées aux titres occasionnels contribuent fortement à cette hausse avec

+6 M€ (+19 % vs 2021). Les restrictions moins fortes en termes de mobilité en 2022 ont joué.

Les recettes liées aux abonnements sont en hausse de +3,7 M€ (+11 %).

La politique commerciale de fidélisation de la clientèle a permis de sécuriser des recettes pendant la crise sanitaire.



5.1.2. Analyse des abonnements

Plus de 133 000 abonnés (équivalent mensuels RTM urbain, métropolitain et Intégral) sont présents à fin 2022 sur le réseau.

Leur nombre est nettement à la hausse par rapport à 2021 malgré la nouvelle donne post Covid-19 peu propice à un engagement régulier dans le temps (télétravail, changements d'habitudes de déplacements et craintes sanitaires) : **+11 850 abonnés soit +10 % vs 2021**. Leur niveau se rapproche de l'année de référence 2019 d'avant Covid-19 mais reste en retrait de 5 %. A noter une montée en puissance des abonnements métropolitains et Integral,

qui représentent désormais près de 10 000 abonnés, dont plus de 5 000 sur le Pass Etudiant Métropolitain.

Pour rappel, la baisse des abonnés pendant la crise sanitaire avait réussi à être contenue grâce aux mesures de service après-vente prises par la Métropole et mises en œuvre rapidement et de façon dématérialisée par la RTM ainsi que des opérations promotionnelles de reconquête lancées à la rentrée 2021.

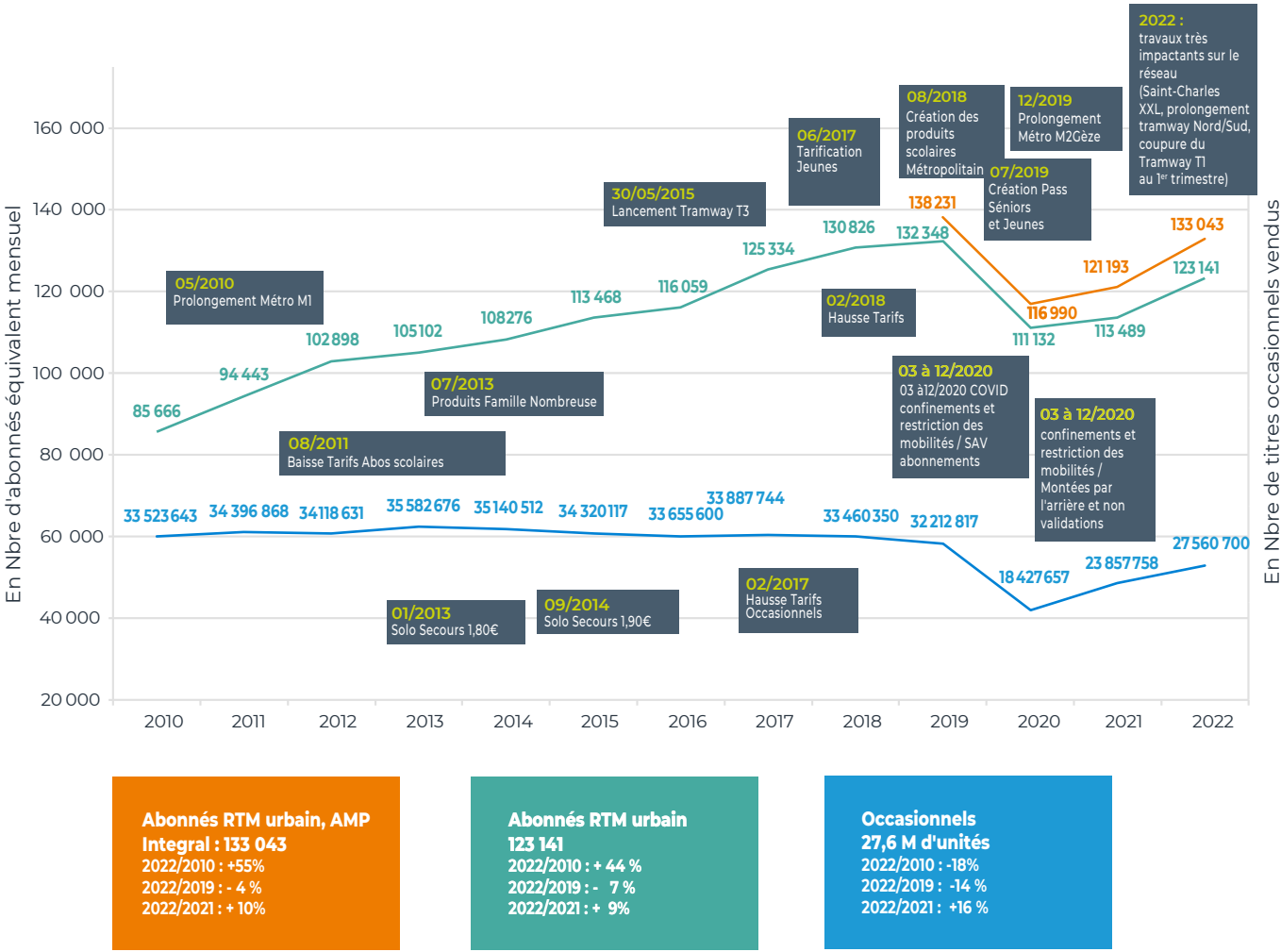
La politique de fidélisation sur l'abonnement Pass Permanent, le plus engageant, porte ses fruits avec un record atteint en 2022 : plus de 86 000 abonnés sur ce produit soient +5 800 abonnés vs 2021 et +3 200 vs 2019 !

En nb d'abonnés équivalents mensuels	2022	2021	2019	Ecart 2022/2019	Ecart en % 2022/2019	Ecart 2022/2021	Ecart en % 2022/2021
Pass 7 jours	1 897	1 826	2 814	-918	-33%	71	4%
Pass 30 jours	21 099	17 725	26 165	-5 066	-19%	3 374	19%
Pass Annuel	21 700	19 646	24 374	-2 674	-11%	2 054	10%
Pass Annuel Pour Tous	18 910	8 352	9 784	-1 825	-19%	-393	-5%
Pass Annuel Jeunes	17 177	5 988	7 199	-913	-13%	298	5%
Pass Annuel Jeune Solidarité	4 294	3 885	3 898	401	10%	409	11%
Pass Annuel Famille Nombreuse	2 480	1 005	2 959	-479	-16%	1 475	147%
Pass Annuel Solidarité	287	240	307	-20	-7%	47	20%
Pass Annuel Senior	394	176	227	182	86%	218	124%
Pass Permanent	78 445	74 292	78 995	-530	-1%	4 153	6%
Pass Permanent Pour Tous	26 049	24 294	26 009	40	0%	1 755	7%
Pass Permanent Jeunes	18 910	17 906	20 282	-1 372	-7%	1 004	6%
Pass Permanent Jeune Solidarité	17 177	17 030	18 222	-1 045	-6%	147	1%
Pass Permanent Famille Nombreuse	10 262	9 802	9 955	307	3%	460	5%
Pass Permanent Solidarité	3 029	2 741	2 720	309	11%	288	11%
Pass Permanent Senior	3 018	2 519	1 807	1 231	69%	499	20%
Total Abonnés RTM Périmètre urbain	123 141	113 489	132 348	-9 207	-7%	9 652	9%
Pass Etudiant Métropolitain	5 354	4 118	2 455	2 899	118%	1 236	30%
Pass Annuel Etudiant Métropolitain	580	440	338	242	72%	140	32%
Pass Permanent Etudiant Métropolitain	4 774	3 678	2 117	2 657	126%	1 096	30%
Pass Senior Métropolitain	311	246	172	139	81%	65	26%
Pass Annuel Senior Métropolitain	23	28	22	1	5%	-5	-18%
Pass Permanent Senior Métropolitain	288	218	150	138	92%	70	32%
Pass Integral	4 237	3 340	3 256	981	30%	897	27%
Pass 30 jours Integral	1 565	1 162	1 533	32	2%	403	35%
Pass Annuel Integral	64	61	58	6	10%	3	5%
Pass Permanent Integral	2 608	2 117	1 665	943	57%	491	23%
Total Abonnés RTM Périmètre Métropolitain Integral	9 902	7 704	5 883	4 019	68%	2 198	29%
Total Abonnés RTM Urbain, Métropolitain Integral	133 043	121 193	138 231	-5 188	-4%	11 851	10%
dont total des Abonnés Pass Permanent	86 115	80 305	82 927	3 188	4%	5 810	7%

5.1.3. Analyse des déplacements occasionnels vendus

Le nombre de voyages occasionnels vendus en 2022 est en nette augmentation par rapport à 2021 : 27,6 millions d'unités (une hausse de +3,7 millions d'unités, soit +16 %) Cependant, il reste en retrait de 4,7 millions d'unités par rapport à 2019.

L'augmentation est relativement homogène sur l'ensemble des titres occasionnels sauf sur le Porte-Monnaie Transport qui ne connaît une progression que de 6 %.



5.1.4. Analyse des déplacements

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

Le nombre de déplacements en 2022 est en forte hausse du fait de la fin des restrictions de mobilité très fortes imposées en 2020 et 2021 en lien avec la crise sanitaire : +12 millions de déplacements supplémentaires vs 2021 soit une hausse de +16 %. En 2022, seul le mois de janvier a été encore impacté par des mesures restrictives (télétravail de crise notamment).

Cependant leur niveau reste très en deçà de 2019 : -15,6 millions de déplacements soit une baisse de -15 %.

La mobilité des clients ne retrouve donc toujours pas les niveaux d'avant Covid-19. Plusieurs facteurs ont impacté durablement la mobilité : une baisse des motifs de déplacements (développement du télétravail, du commerce en ligne, des téléconsultations médicales...), un changement de mode de déplacement pendant la crise qui perdure parfois (reprise de la

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

La hausse des déplacements par rapport à 2021 est tirée par les modes métro et tramway qui enregistrent une progression de leurs déplacements de près de 17 %.

L'analyse des déplacements par famille de produit confirme que les produits occasionnels poursuivent leur regain avec une hausse de plus de 19 % vs 2021 et retrouvent des niveaux de progression similaires à ceux des abonnements.

Les mesures sociales connaissent en revanche une progression moins forte (hausse de moins de 5 % vs 2021). Les mesures sociales les plus

concernées sont les « libre circulation » RSA, demandeurs d'emploi non imposables et personnes âgées de plus de 65 ans non imposables. Là encore les explications sont multiples : baisse du nombre de bénéficiaires (conditions plus strictes pour le RSA, l'indemnisation des chômeurs, reprise du marché de l'emploi), phénomène de « non-validation » notamment. Cette tendance sera à suivre dans le temps.

À noter le maintien d'une part forte des déplacements effectués avec des abonnements interurbains (Pass Intégral et Métropolitains) : ils représentent en 2022 près de 3 % des déplacements effectués sur notre réseau. Les Pass Etudiants et Séniors Métropolitains continuent leur montée en puissance puisque malgré l'impact de la crise, ils voient leur nombre de déplacements multipliés par 6 depuis 2019 (plus de 1 million de déplacements pour le Pass Etudiant Métropolitain et plus de 65 000 pour le Pass Senior Métropolitain).

Bilan des Déplacements par Mode (consos ou primo-validations)	2022		2021		20120		Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume	En %	En volume	En %
Bus	33,3	38%	29,4	38%	40,8	39%	-7,6	-18,5%	3,9	13,1%
Métro	42,8	48%	36,4	48%	47,4	45%	-4,6	-9,7%	6,3	17,4%
Tramway	12,5	14%	10,7	14%	15,9	15%	-3,4	-21,5%	1,8	16,7%
Total Réseau	88,6		76,5		104,1		-15,6	-14,9%	12,0	15,7%

Bilan des Déplacements par Produits (consos ou primo-validations)	2021		2020		2019		Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume	En %	En volume	En %
Abonnements	45,7	51,6%	38,7	50,6%	53,3	51,3%	-7,6	-14,3%	7,0	18,0%
Occasionnels	26,8	30,2%	22,4	29,3%	30,8	29,6%	-4,0	-13,0%	4,4	19,4%
Mesures sociales	16,1	18,2%	15,4	20,1%	20,0	19,2%	-3,9	-19,4%	0,7	4,6%
Total	88,6		76,5		104,1		-15,6	-14,9%	12,0	15,7%

5.1.5. Analyse de la fréquentation

La fréquentation 2022 est en progression par rapport à 2021 mais reste en net retrait par rapport à 2019, année normale de référence avant crise sanitaire (+17 millions de validations environ vs 2021, -27 millions de validations vs 2019).

L'année 2022 se décompose en deux grandes séquences avec un début d'année encore très touché par les mesures de restriction de mobilité (nouvelle vague Covid-19, recours au télétravail de crise) et un reste de l'année plus favorable mais ne permettant pas de retrouver des niveaux de 2019 (-17 % vs 2019).

La structure par mode reste quasi-identique à 2021 avec par rapport à 2019 une **montée en puissance du mode métro** (+3 %) au détriment du bus (-2 %) et du tramway (-1 %).

Le **taux de correspondance effectué sur le réseau** reste ainsi en deçà de celui de 2019 (passage de 1,59 en moyenne sur 2019 à 1,55 en 2020). Cela explique notamment un écart d'évolution entre les déplacements et la fréquentation de près d'1,5 point en faveur des déplacements.

Cette baisse des correspondances en lien avec les changements d'habitude de trajets et la non-validation en correspondance notamment, représente près de 3 millions de validations en moins sur 2022.

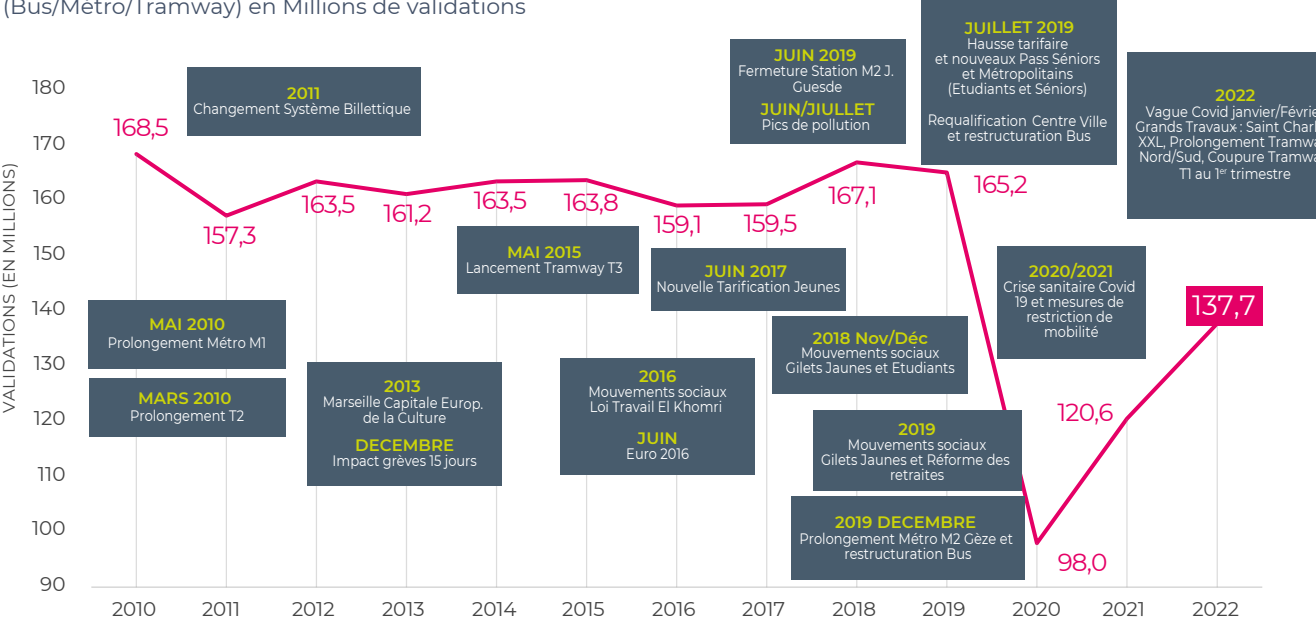
Bilan des Validations	2022		2021		20120		Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume	En %	En volume	VE n %
Bus	51,5	37%	46,1	38%	64,2	39%	-12,7	-19,8%	5,4	11,7%
Métro	67,3	49%	57,9	48%	76,6	46%	-9,3	-12,2%	9,4	16,2%
Tramway	18,9	14%	16,6	14%	24,5	15%	-5,6	-22,8%	2,3	13,8%
Total Réseau	137,7		120,6		165,3		-27,6	-16,7%	17,1	14,1%

Abonnements	2022		2021		20120		Ecart 2022 vs 2019		Ecart 2022 vs 2021	
	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En Millions de validations	Ventilation en %	En volume	En %	En volume	VE n %
Occasionnels	73,2	53%	62,8	52%	86,7	52%	-13,5	-15,5%	10,4	16,6%
Mesures sociales	38,2	28%	32,4	27%	45,4	27%	-7,2	-15,9%	5,8	17,7%
Total	26,3	19%	25,3	21%	33,2	20%	-6,9	-20,9%	0,9	3,7%
Total Réseau	137,7		120,6		165,3		-27,6	-16,7%	17,1	14,1%

En pourcentage, la hausse des validations vs 2021 par famille de produits est proportionnelle à celle observée sur les déplacements mais reste en deçà du fait de la baisse des taux de correspondance, très marquées sur les occasionnels et les mesures sociales. Seuls les abonnements gardent un taux de correspondance relativement proche de celui de 2019.

En volume, les hausses vs 2021 sont tirées par les abonnements (+10,4 millions de validations) et les occasionnels (+5,8 millions de validations) et enfin les mesures sociales (+0,9 million de validations).

Fréquentation du Réseau RTM depuis 2010
(Bus/Métro/Tramway) en Millions de validations



5.2. Relation client

La communication auprès des clients

a. Les campagnes Grand Public

Tout au long de l'année, la RTM met en place des campagnes de communication afin d'améliorer son image de marque, d'accroître sa notoriété et de développer le trafic sur son réseau. Ces campagnes, diffusées via des canaux de communication off et online, valorisent l'action de la RTM et le développement des services en réponse aux attentes clients.

Le début de l'année 2022 a été marquée par le lancement de la nouvelle identité marque employeur de la RTM. Projet porté conjointement par les directions Ressources Humaines et Communication depuis 2020, il propose un angle de communication moderne qui met en avant les « talents au service du mouvement ». En janvier, le nouveau site de recrutement est mis en ligne (talents.rtm.fr) accompagné de la diffusion d'une campagne média dédiée.

Puis, en lien avec les exigences de transversalité et de parcours clients préconisés par la norme NF Services, la RTM a axé sa communication Grand Public autour des thématiques suivantes :

- **La sécurité du réseau :**
La lutte contre la fraude, sensibilisation au « trainsurfing » et lutte contre les incivilités ont fait l'objet d'opérations dédiées.
- **Les services digitaux :**
L'application mobile RTM (offrant des fonctionnalités de temps réel, d'alertes trafic, de calcul d'itinéraire, etc.) a également fait l'objet d'une campagne média.
- **L'incitation à l'utilisation des transports en commun :**
Cette thématique d'incitation a été travaillée au moyen d'une campagne de promotion des mobilités durables et d'une campagne de promotion commerciale de l'abonnement Pass Permanent. À l'été, un dispositif de communication événementielle 360° « Bus des Plages ».

A noter également : la création et diffusion d'une campagne 100 % digitale en mars 2022, au lendemain du franchissement de la barre symbolique du prix de l'essence à 2€.

b. Les événements Grand Public

A l'instar des années précédentes, la RTM a participé en 2022 à la 39ème édition des Journées Européennes du Patrimoine. Les 17 et 18 septembre, les portes du site de la Rose Surface ont été ouvertes au public avec, au programme : présentation de l'ensemble du parc bus, des activités de maintenance, de la prise et du retour de service, etc. Le projet d'expérimentation de bascule à l'électromobilité, dit « Brique Élémentaire », a fait l'objet d'une mise en avant spécifique. Au total, l'évènement RTM a accueilli près de 500 personnes.

La Foire de Marseille est l'autre évènement Grand Public majeur sur lequel la RTM se positionne chaque année. En 2022, du 23 septembre au 03 octobre, la Foire a accueilli 260 000 visiteurs. Côté RTM, le thème des mobilités durables a été retenu pour la conception du stand. Le projet « Brique Élémentaire » a ici aussi été mis à l'honneur avec, en prime, l'exposition d'un des 15 bus de l'expérimentation. Pendant 11 jours, les équipes de la RTM ont renseigné les visiteurs sur toutes les questions de tarification, projets, réseau etc. La carte des grands projets de développement, portés par la Métropole à horizon 2035, a également rencontré un vif engouement auprès du public.

c. Les réseaux sociaux

Lancés en 2018 à la RTM, Facebook, Instagram, Twitter et LinkedIn permettent, grâce à leurs audiences et leurs complémentarités de toucher quotidiennement un large public de prospects et de clients ainsi que des professionnels du secteur des transports publics. L'année 2022 marque une nette accélération dans le développement de cette activité. Au-delà du retravail initié au niveau des lignes éditoriales de chaque réseau, des campagnes d'acquisition ont été menées afin de développer les communautés et la portée des posts.



RTM : **40K**
(+23K vs 2021)
Lebateau : 83K
(+23K vs 2021)



RTM : **5,8K**
(+2.3k vs 2021)
Lebateau : 2,8K
(Lancement en 2022)



RTM : **2,4K**
(+600 vs 2021)
RTM info trafic : 2,1K
(+400 vs 2021)



RTM : **6,1K**
(+1,2K vs 2021)

Abonnement Pass Permanent

Pour 20€ max/mois*
je m'offre + de mobilité

Bus, métro, tramway en illimité !

la carte
A valider à chaque voyage
MÉTROPOLÉ
Marseille

J'AGIS ET JE M'ABONNE **rtm.fr**

*TARIF MAXIMUM POUR LES ÉTUDIANTS, SCOLAIRES, SENIORS ET SALARIÉS (DÉDUCTION FAITE DE LA PARTICIPATION EMPLOYEUR) SUR LE RÉSEAU MARSEILLAIS. INFOS ET CONDITIONS SUR RTM.FR

5.2.1. L'information voyageurs

a. Les systèmes information voyageurs

La RTM entend offrir une expérience globale de mobilité, performante et agréable, à l'ensemble de ses clients, en anticipant leurs souhaits et en les accompagnant à chaque étape de leur parcours. C'est aussi parce que l'information est l'une des premières attentes des voyageurs que la RTM a engagé **un vaste travail de modernisation de l'ensemble des systèmes et fourni de nouveaux services d'information voyageurs.**

L'organisation du l'information transverse des réseaux

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

- Permanence 24/24h, 7/7j, 365 jours par an
- Événements : 1 512 dont 1 092 inopinés et 420 prévus (1 407 événements en 2021)
- 1,3 million d'emails d'alertes trafics envoyés aux abonnés aux lignes (900K en 2021)
- Plus de 110 millions de notifications trafic envoyées en 2022 via ses applications. (102 millions en 2021)



Nouvel Outil Gestion Centralisé Information Voyageur

La RTM s'est doté d'un nouvel outil GCIV fin 2022, système de gestion centralisé des messages de perturbations et d'information de l'ensemble des réseaux. Au travers d'un seul outil, les objectifs sont :

- d'améliorer la qualité et la réactivité dans la diffusion de l'information voyageurs,
- de centraliser et coordonner l'information voyageur dans une vision multi opérateurs, multi réseaux, multi modes de transports et multi médias de diffusion.

Moteur de scénarisation puissant, les agents chargés de l'information voyageur s'appuient sur des scénarios adaptables pour une diffusion de messages en temps réel selon l'évolution de l'événement.



Nouveaux équipements d'information voyageurs

Pôles d'Échanges Multimodaux et stations de métro

Les pôles d'échanges tels que la gare routière ou les nouveaux aménagements urbains du centre-ville bénéficient de nouveaux écrans d'information voyageurs sur les points d'arrêts et des écrans multilignes positionnés dans la gare. En 2022, la station de métro et le pôle d'échange de Rond-Point du Prado sont dotés de panneaux dynamiques. De 2023 à 2025, en lien avec les programmes Renov' Stations, l'ensemble des stations de métro et pôles d'échanges seront pourvus d'écrans avec horaires en temps réels et informations trafic.

Depuis janvier 2022, l'information voyageur (Fonctionnement métro et tramway) est présente en bandeau défilant sur BFM Marseille.

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

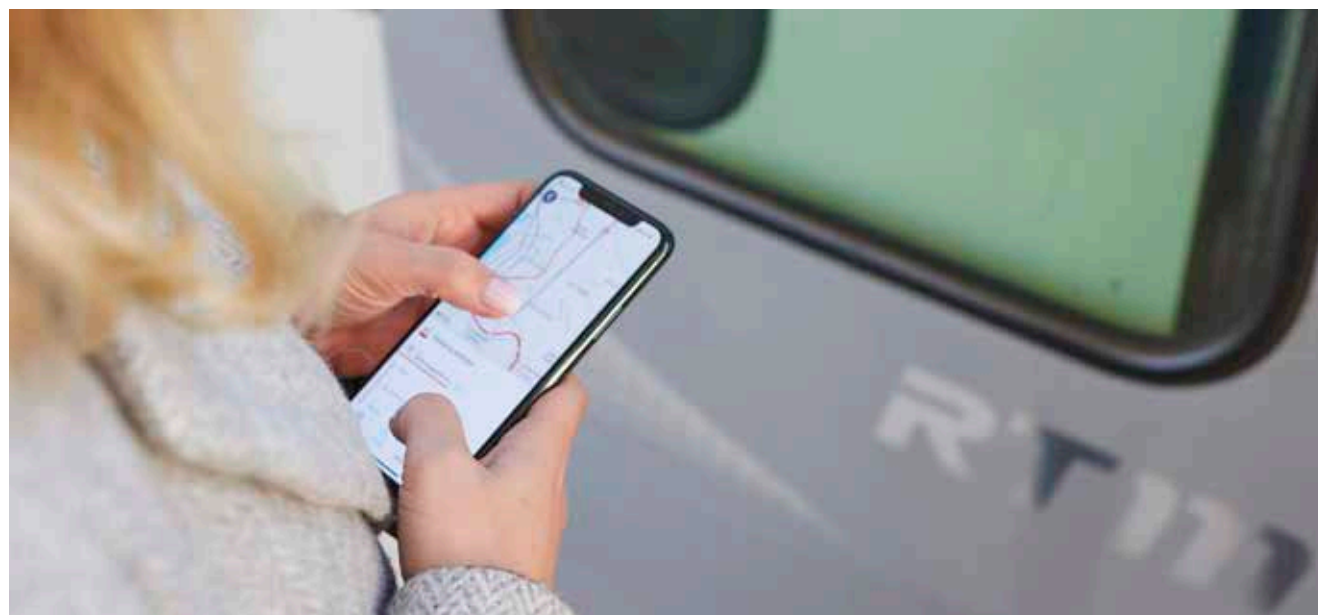
- **165 000 appels** sur le serveur vocal et les opérateurs (156 000 en 2021)

Les principaux motifs sont de type commerciaux, produits abonnements / titres ou SAV au lieu des demandes d'informations sur les horaires ou itinéraires, fournis aujourd'hui par les outils digitaux ou la multiplication des panneaux d'informations sur le réseau.

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

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

- 10 700 contacts reçus (contre 10 900 en 2021), 5 600 réclamations et SAV, 4 300 demandes d'informations
- Délai de réponse moyen : 3,5 jours



b. Les outils digitaux

La digitalisation doit accompagner les nouveaux usages mobilité, il est donc primordial de disposer d'une information claire, à jour et pertinente, afin de pouvoir se déplacer de la manière la plus fluide sur le réseau RTM. Les services digitaux sont primordiaux pour offrir un service de qualité à sa clientèle et contribuer à sa satisfaction. C'est pourquoi la RTM continue de faire évoluer son application et ses sites internet afin de répondre aux exigences de ses clients.

L'application RTM en 2022

Nouveau service : RTM Alerte, une fonctionnalité d'urgence intégrée à l'application qui met en relation un client dans une situation d'urgence en contact avec le centre de sécurité RTM.

Un média fortement plébiscité par la clientèle

- Les clients sont fidèles : ils la consultent plusieurs fois par jour et la paramètrent pour trouver les informations dont ils ont besoin dès la page d'accueil
- Un peu plus de 30 000 connexions/jour en moyenne
- Plus de 60 000 connexions / jour en cas de situations perturbées (même chiffre en 2021)

- Une page d'accueil simple, complète et efficace qui permet d'accéder à ses favoris au premier coup d'œil, les transports autour de vous avec la géolocalisation, l'abonnement aux alertes trafic de vos lignes favorites pour être prévenus des perturbations sur le réseau et un menu burger permettant d'accéder à tous les services disponibles sur l'appli RTM pour ne jamais être perdu !

Le site internet en 2022

Amélioration continue des services, adaptation des nouvelles directives RGPD, mise à jour des contenus et relais des campagnes de communication.

Une vitrine digitale qui répond aux évolutions numériques

- Un peu plus de 20 000 connexions / jour en moyenne
- Jusqu'à 100 000 connexions / jour en cas de situations perturbées
- Un design attrayant et ergonomique. Visibilité améliorée sur les moteurs de recherche. Et toujours de nouvelles expériences de navigation
- En 2022 : notification du nouveau prestataire. Changement d'outil de tracking conforme CNIL

La carte interactive en 2022

Amélioration de la gestion des points d'intérêts (parkings, vendeurs agréés, points d'accueil).

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

Le site Internet lebateau-frioul-if.fr

Changement d'outil de tracking conforme CNIL. Mise en conformité des nouvelles réglementation RGPD. L'année 2023 verra le renouvellement de sa vitrine et de son site marchand.

5.2.2. La commercialisation

La qualité du service offert aux voyageurs passe par l'ensemble des interactions avec la RTM, pendant le voyage, mais aussi avant et après. Pour cette raison, la RTM innove sans cesse pour faciliter l'achat de ses titres de transport ou la mise à jour de ses dossiers clients.

Le réseau de distribution de titres de transport

Les distributeurs RTM sont le principal canal de vente pour nos clients ; **le paiement sans contact** équipe désormais l'ensemble des distributeurs du réseau. Les distributeurs (ainsi que les valideurs métro) télé distribuent depuis la rentrée scolaire 2022 les statuts ouvrant droit à réduction, il n'est plus nécessaire de passer dans les points d'accueil.

- 118 distributeurs dans le métro - 66 sur le tramway et 15 sur le réseau bus en surface
- Près de 150 dépositaires
- Vente Grands Comptes et livraisons : 1 700 entreprises, administrations, établissements scolaires, associations... (dont 600 en convention)

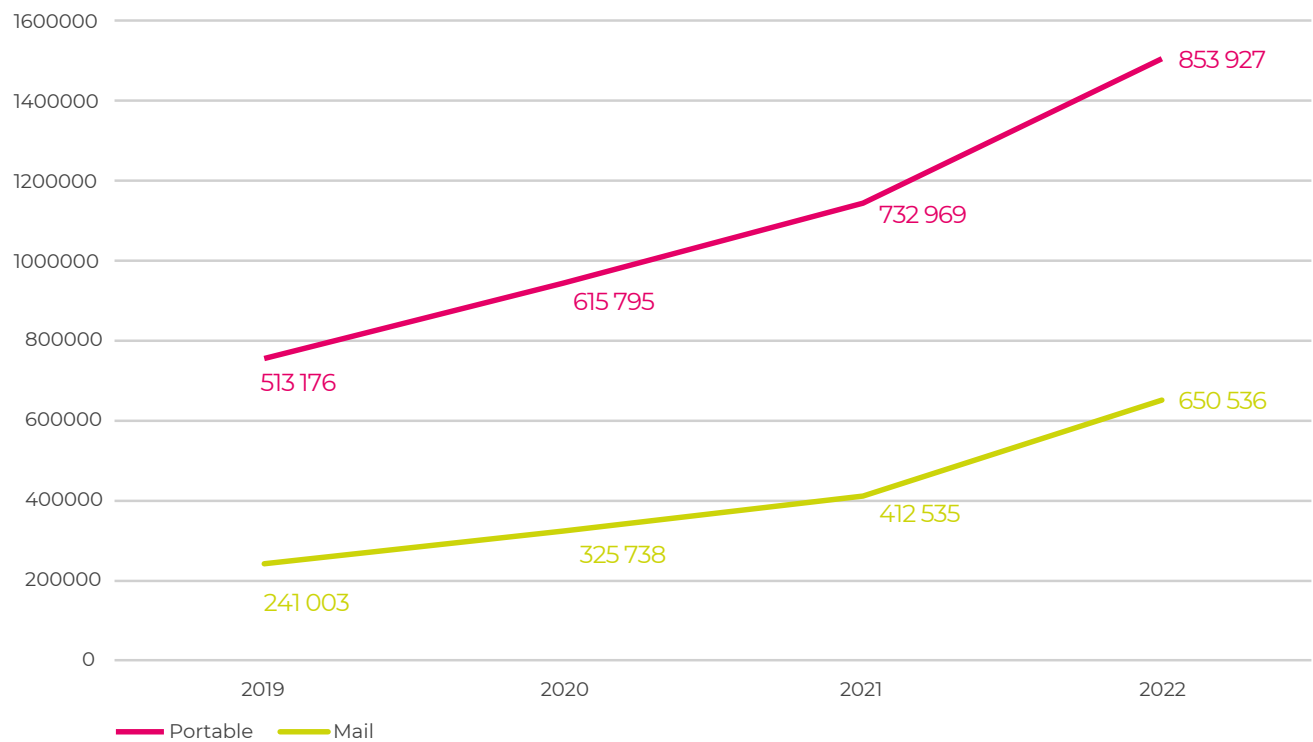
- Un réseau de conseil et de service après-vente : 8 agences sur Marseille pour l'information sur l'offre de transport, création de la carte, mise à jour des statuts, achat Pass Permanent (350 000 contacts annuels, 90 % du service après-vente assuré en temps réel, 150 000 statuts réductions ou gratuits mis à jour)

La prospection et l'information commerciale CRM

- **Campagnes ciblées et personnalisées par email et SMS** : communications transactionnelles (notification SEPA...), relationnelles (carte retrouvée...) ou commerciales (prospection ou produit plus adapté selon les situations...), la dynamique commerciale engagée par la RTM vise à fidéliser les clients, en conquérir de nouveaux, à accroître le trafic et à améliorer la satisfaction grâce à une relation personnalisée. Puissant outil de communication, il permet de mieux correspondre avec nos clients, d'anticiper leurs besoins, de les fidéliser et d'en conquérir de nouveaux. Plus de 2,5 millions d'emails et 2,4 millions de SMS ont été envoyés en 2022 dont près d'1 million d'email en prospection commerciale. Plus de 20 campagnes sont aujourd'hui automatisées à destination de nos clients, avec des logiques de relance et de véritables parcours de contact avec des taux d'ouverture d'excellente facture : Près de 60 % d'ouverture et 10 % de clics. Indicateurs de performance commerciaux Campagnes de prospection et de montée en gamme automatisées ont participé au recueil de plus d'1 million de recettes.

Les bons résultats des informations trafic et campagnes commerciales passent aussi par une meilleure connaissance de nos clients et par la complétude de la base contacts de nos clients / prospects.

Email et SMS en base (en nombre)



La promotion et l'animation terrain :

- Campagnes terrain de promotion par cible tout au long de l'année : Foire de Marseille, Forum des Senior, Studyrama, Salon Etudiants, Congrès (Notaires, Ville Régions, etc.)
- Présence dans les centres commerciaux (Merlan, Terrasses du Port, Valentine, Grand Littoral)
- Animations campus étudiants (Université Aix-Marseille, Kedge, Campus Saint-Charles, Luminy, La Cadenelle, etc.)
- Animations en entreprise et institutions (EDF, Maison de l'emploi, AG2R, Haribo, Unicil, Dreal, etc.)
- Marketing direct : 250 000 liasses abonnements dans les boîtes aux lettres sur zones ciblées, 50 000 liasses abonnements distribuées dans les collèges / lycées (Marseille Allauch, Plan-de-Cuques, Septèmes)
- Animations sur les 8 sites du Crous, communication dans les restaurants universitaires, auprès des prescripteurs, etc.

L'administration clients RTM central en 2022

- Près de 200 000 changements de statuts
- 90 000 attributions libres circulation
- 35 000 créations d'abonnements Pass Permanent (dont la gestion exclusive du Pass Permanent Intégral, Pass Métropolitains pour le compte de la Métropole)
- 13 000 Pass mensuels et annuels grands comptes 10 000 abonnés Pass Permanent justifiés par Internet (préalablement gérés dans les espaces services client). 2 800 statuts « Forces de l'ordre » en cours de validité
- 600 Pass attribués mensuellement aux personnes évacuées

c. L'information voyageurs offline

En 2022, près de 300 dossiers ont été ouverts pour réaliser les supports d'information voyageurs accompagnant et orientant les clients dans leurs déplacements quotidiens sur le réseau RTM. Annuellement, cela représente la création et mise à jour de plusieurs milliers de documents relayant l'offre, son évolution ainsi

que les services disponibles. Ci-après pour illustration les typologies de supports créés, mis à jour et diffusés sur le réseau :

- **La signalétique et l'information voyageur** au point d'arrêt et en embarqué
- **Les fiches horaires** de l'ensemble des lignes de bus, métro et tramway
- **Les 20 dépliants commerciaux**
- **Le plan du réseau** et de chaque ligne
- **La signalétique liée à des travaux** sur le réseau (Saint-Charles XXL, projet de remplacement des escaliers mécaniques, etc.)

En complément de cette activité, **un projet de modernisation, selon une nouvelle charte, de l'ensemble de la signalétique statique du réseau métro est actuellement mené** (projet OSS). Au-delà de conférer une ambiance plus harmonisée et moderne à la station, ce projet a pour objectif de maximiser la visibilité et la compréhension des informations d'orientation afin d'optimiser les déplacements des clients.





5.3. Les études et planification

5.3.1. Enquêtes de satisfaction clientèle

a. Enquête de satisfaction réseau

Cette enquête, actualisée tous les ans en octobre, est réalisée auprès de plus de 6 000 clients qui sont interrogés sur leur satisfaction de l'ensemble du réseau et par mode.

Après 2 années particulières en lien avec la situation sanitaire (maintien d'une offre de transport élevée et de services de qualité, mobilisation des agents, adaptation de la RTM, fréquentation en baisse avec pour conséquence un meilleur confort à bord, ...) et marquées par une forte satisfaction des clients, **les résultats de l'enquête satisfaction 2022 sont en légère baisse mais restent globalement à un très haut niveau avec 86 % de clients satisfaits.**

- **Réseau RTM** : 86 % de satisfaction (vs 84 % en 2019)
- **Bus** : 85 % de satisfaction (vs 76 % en 2019), objectif contrat de 80 %

- **Métro** : 92 % de satisfaction (vs 91 % en 2019), objectif contrat de 92 %
- **Tramway** : 95 % de satisfaction (vs 95 % en 2019), objectif contrat de 95 %

Dans un contexte de reprise post-Covid-19 (fréquentation, travaux, trafic routier, ...), **la satisfaction des clients pour le service fourni par la RTM reste donc forte avec toujours près de 9 clients sur 10 satisfaits.** Les objectifs fixés par l'Autorité Organisatrice sont tous atteints, voire dépassés pour le bus.

Ce niveau est toujours supérieur à celui de l'année 2019, année de référence avant crise sanitaire (84 % de clients satisfaits en 2019), en particulier pour le bus, et malgré des impacts travaux considérables.

L'année 2022 a en effet été marquée par la réalisation de grands chantiers sur le réseau et par une réorganisation de la politique de sécurité et de lutte contre la fraude :

- **Grands chantiers avec forts impacts clients :**
Saint-Charles XXL (perturbations conséquentes à l'été 2022, livraison d'une partie du quai finalisée en septembre 2022)
Coupure du tramway T1 (avec la poursuite des travaux de sécurisation engagés fin 2021 sur La Parette jusqu'en mars 2022 et mise en place d'un service de substitution en bus)
Tramway Nord-Sud (démarrage des travaux au pôle d'échanges Sainte-Marguerite Dromel et autour de Castellane)
- **Sécurité et lutte contre la fraude :**
Réorganisation du dispositif anti-fraude et sentiment de sécurité (création du GAP, descente à la demande réseau de soirée, vidéosurveillance et caméras piétons)

Des actions reconnues par les clients et des points de vigilance, en particulier :

- **Le nombre de contrôles : un critère en hausse sur le bus et le métro.** Les 3 modes obtiennent des notes comparables avec 11,5 à 12/20
- **L'état et la propreté : un critère en baisse sur le métro et le tramway,** en lien avec des difficultés rencontrées par les prestataires actuels (mouvement social, ...) et qui font l'objet d'un dispositif d'écoute clients et de plan d'actions associé

b. Enquête de satisfaction Gare Routière

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

En cette situation de reprise post Covid-19, marquée par un chiffre d'affaires record depuis que la RTM exploite la gare routière, les résultats de l'enquête satisfaction 2022 sont stables à un très haut niveau :

- 96 % des utilisateurs des guichets de la billetterie métropolitaine et régionale sont satisfaits du service
- 94 % des utilisateurs des guichets de la billetterie nationale et internationale sont satisfaits du service

5.3.2. Les autres Enquêtes

a. RTM Alerte

La sécurité et plus globalement le sentiment de sécurité éprouvé par les clients sur le réseau sont des éléments essentiels pour la RTM. Ils ont, à ce titre, été intégrés totalement dans les priorités du projet d'entreprise PACTE 2025.

Dès 2021, un projet d'alerte en cas de problème de sécurité a été initié et construit avec les clients. Plusieurs enquêtes ont alors été menées à ce sujet tout au long de la réalisation de cette fonctionnalité proposée par l'application mobile RTM, de façon, à coller au plus près des attentes clients.

En 2022, la fonctionnalité RTM Alerte a ainsi pu être testée dans sa version bêta quelque temps avant son lancement. Pendant 2 semaines, 12 clients ont été amenés à réaliser des tests « en situation réelle » pendant leur déplacement : ils avaient pour mission d'imaginer une situation d'alerte et d'utiliser la fonctionnalité RTM Alerte pour solliciter et obtenir l'aide d'un agent.

Les résultats ont été très positifs : le service apporte de la réassurance, la présentation est claire et aérée, très intuitive. La fonction message est particulièrement appréciée pour sa discrétion.

Quelques points encore optimisables ont été mis en avant et ont été traités en amont du lancement, notamment une attention spécifique portée par l'agent au moment de la clôture de l'alerte.

b. Les critères d'évaluation des clients sur l'état et la propreté du réseau

L'état et la propreté des infrastructures et du matériel roulant sont des éléments centraux dans le vécu clients de la mobilité, et cet enjeu est au cœur des préoccupations de la RTM. Ces éléments importants sont suivis au travers des outils de mesure de la qualité produite et de l'enquête de satisfaction clients annuelle.

L'étude de satisfaction fait ainsi ressortir que ce sont des critères toujours identifiés comme étant à améliorer ou à surveiller, même si leur perception a progressé pendant la crise sanitaire.

Cette constante insatisfaction déclarée par les clients fait apparaître un besoin de compréhension et de précision de leur perception de l'état et la propreté du réseau.

Un dispositif d'écoute des clients a ainsi été mis en place et se déroule en 2 temps :

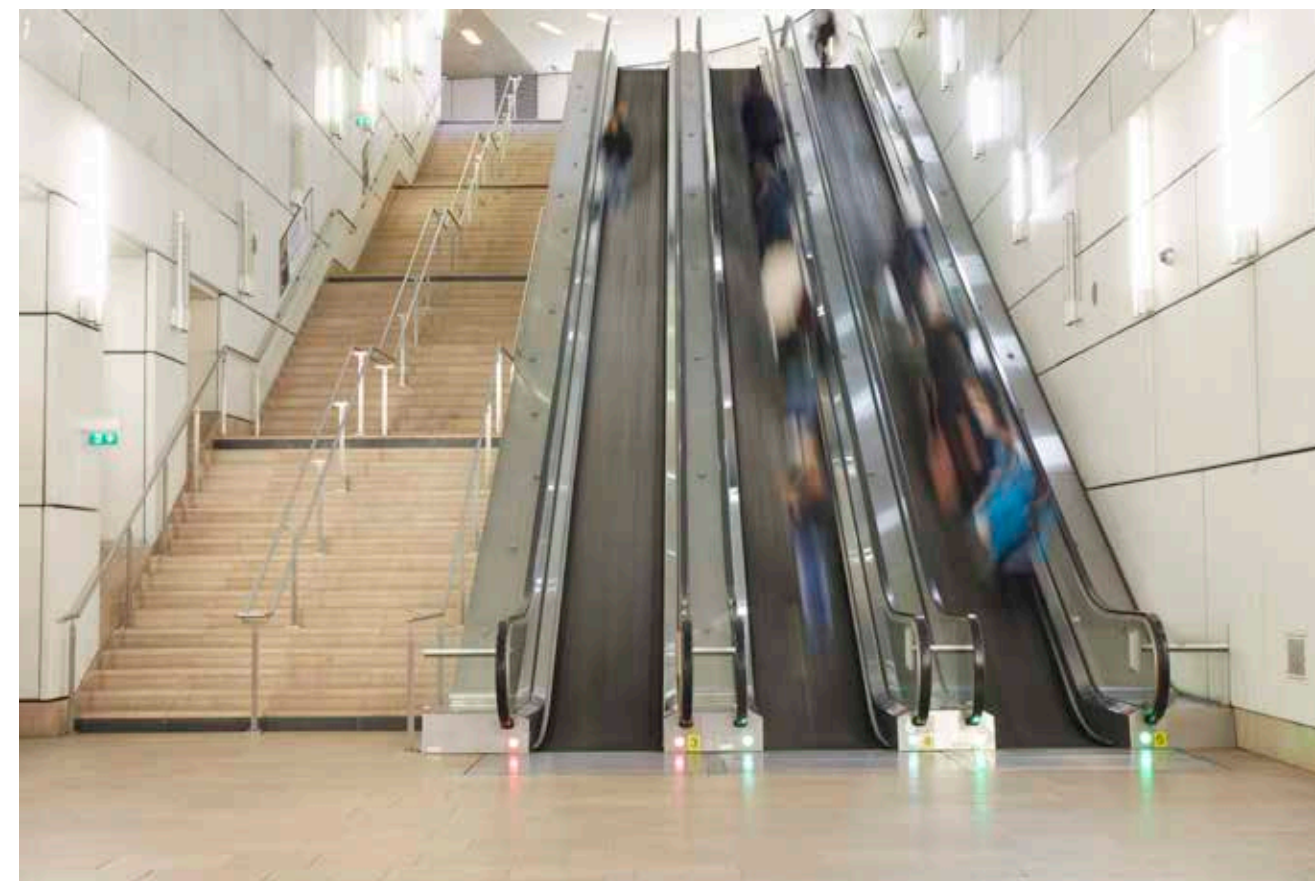
- Une 1^{ère} phase réalisée en 2022, et ayant pour objectif d'améliorer la compréhension du sujet au travers de 10 parcours clients avec prise de photographies et d'une réunion de groupe.
- Une 2^{nde} phase en cours de réalisation, et ayant pour but de permettre d'adapter les grilles de mesure de la qualité produite pour une évaluation cohérente avec les attentes des clients, au travers d'une enquête réalisée auprès de 1 500 clients.

Pour les clients interrogés lors de cette 1^{ère} phase, la **propreté est un sujet complexe** car vécue sur **un mode négatif** (on va plus remarquer la malpropreté d'un lieu que sa propreté), et qui peut sembler en décalage avec les transports en commun en général, a fortiori dans une ville de la taille de Marseille.

Ce sentiment est lié à des éléments qui semblent peu rationnels. Ainsi, lors **d'un déplacement très fluide, sans obstacle**, le client ne prête pas vraiment à attention à l'état d'un lieu. A l'inverse, lors **d'un déplacement moins fluide**, si un élément vient gêner (retard, affluence, manque d'information, bruit, sentiment d'insécurité, ...), la vigilance augmente, et **le client aura tendance à « tout remarquer »**.

Pour les clients, il y a **4 catégories d'éléments impactants**. Ci-dessous leur classement en fonction de leur occurrence (de la plus fréquente à la moins fréquente) et de leur impact (du plus tolérable au plus « dégoûtant »).

1. **Les défaillances dans l'état de l'infrastructure** : La base de la propreté. Un lieu insuffisamment ou mal entretenu va plus facilement être considéré comme peu propre, propice au développement des mauvaises odeurs, bactéries, et permettre la présence de nuisibles, et donner l'impression d'un laisser-aller.
2. **L'entretien et les déchets « ordinaires »** : Nécessité d'un entretien courant et régulier. Il y a une forme d'accessibilité sous réserve que cela soit ponctuel et dans un contexte de lieu bien entretenu.
3. **Les incivilités et le vandalisme** : Un moindre niveau d'acceptabilité et une défaillance qui passe pour du laisser-aller, d'autant que les clients interrogés déplorent un manque de sanction.
4. **La présence de déchets organiques** : Summum de la saleté qui met les usagers dans des situations de défiance / de rejet extrême. Une catégorie de déchet heureusement peu fréquente, mais qui se « suffit à elle-même » pour impacter négativement, et de manière conséquente, la perception de propreté.



c. Construire les services de demain avec les clients

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

Un panel d'environ 1 500 clients volontaires est régulièrement sollicité pour donner son avis sur les projets en cours, et construire les services de demain avec les agents de la RTM.

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

- Le sentiment de sécurité
- L'application mobile et le site internet
- Les services d'information voyageurs du futur métro
- La propreté
- La satisfaction
- Les campagnes de communication

Des ateliers ou entretiens sont régulièrement mis en place pour proposer aux clients d'apporter leur expérience et leurs idées dans la conception des nouveaux services de la RTM.

Depuis 2021, plusieurs ateliers avec les utilisateurs ont été menés pour faire évoluer les outils d'informations aux voyageurs (écrans, alertes trafic, application mobile), information voyageurs Neomma mais aussi pour concevoir le nouveau service d'alerte sécurité. De plus, de nombreux utilisateurs avec déficience visuelle se sont mobilisés pour tester le service de guidage indoor dans le métro et le seront en 2023 sur le futur visiophone dans l'enceinte métro.

d. Les informations délivrées aux voyageurs sur les futurs écrans du projet Neomma

Dans le cadre du projet Neomma et plus particulièrement des futurs écrans qui équiperont les quais et les rames, la RTM a mis en place, pour la Métropole Aix Marseille Provence, un test des informations voyageurs qui y seront diffusées.

10 clients de profils variés ont participé au mois de mai à ce test, lors d'entretiens individuels d'une heure dans une salle équipée d'écrans en respect de leur futur taille et positionnement. Des messages visuels et sonores étaient diffusés en respectant les cadences, et en déclinant les situations nominales et perturbées.

De manière générale, le dispositif a eu un très bon accueil, et plus particulièrement chez les plus jeunes.

Les différents écrans sont complémentaires, offrant une continuité de l'IV sur l'ensemble du déplacement métro. Ils permettent d'anticiper et de se repérer, que ce soit en situation nominale ou en situation perturbée, moment où les besoins en IV sont très importants.

L'exécution est réussie : taille des écrans, visibilité et lisibilité des informations, hiérarchisation des informations, annonces sonores claires et pertinentes etc. Avec toutefois en bémol le placement de l'écran à quai pouvant se retrouver masqué par les autres voyageurs en cas d'affluence.

Beaucoup de bonnes idées ressortent du test. Pour exemple, à quai : la matérialisation des arrêts non desservis, les prochains métros, l'heure d'arrivée aux principales stations, l'indication des perturbations ; et en embarqué : la bonne complémentarité des écrans, l'affichage des prochains arrêts, l'indication des portes de sortie, des perturbations, les annonces sonores.

Quelques leviers d'optimisation ont toutefois été mis en évidence et vont pouvoir être pris en compte avant le lancement (éléments de wording, mise en évidence de la destination, adéquation des messages visuel et sonore du prochain arrêt...).

e. Enquêtes Origine / Destination (O/D)

Cette enquête permet d'estimer le **nombre de voyages effectués quotidiennement** sur les lignes enquêtées. Elle fournit **l'origine et la destination du déplacement** sur le réseau RTM, la chaîne modale, les motifs de déplacement, la fréquence, la catégorie socioprofessionnelle, le titre de transport, le sexe et l'âge du client, les matrices O/D et les courbes de charges par tranche horaire.

Elle permet d'éclairer les évolutions de charge du réseau et montre chaque année les évolutions de la fréquentation.

En 2022, 15 lignes de bus ont fait l'objet d'une enquête OD sur le 1^{er} semestre (1, 5, 12, 15, 16, 20, 40, 49, 52, 55, 60, 84, 91, 121 et 122), et les lignes de métro et de tramway sur le 2nd semestre.

Si le **global des 15 lignes de bus montrent une relative stabilité (+2 % par rapport à la précédente enquête OD)**, les variations par ligne sont en fait assez hétérogènes et sont à l'image d'une année complexe à analyser (nombreux facteurs impactants sur les déplacements).

Pour ne citer que les principales :

- Sur la **ligne 15 : 10 300 voyages** sont réalisés quotidiennement sur cette ligne en 2022, soit un volume stable par rapport à la précédente OD datant de 2017.
- Sur la **ligne 49 : 7 900 voyages** sont réalisés quotidiennement, soit une augmentation de près de 1 900 voyages par rapport à 2015 portée notamment par le prolongement de la ligne vers Vauban.
- Sur la **ligne 12 : 5 955 voyages** sont réalisés quotidiennement, soit une progression de 300 voyages par rapport à 2015 (+7 %).

Les résultats des enquêtes réalisées sur le métro et sur le tramway sont encore en cours d'analyse, mais il est déjà possible de souligner que **le nombre de voyages effectués quotidiennement sur ces modes est relativement stable** :

- Sur le métro : **320 900 voyages sont réalisés quotidiennement en 2022**, soit une progression globale de 2 800 voyages par rapport à 2019 (+1 %) portée par la ligne M2. La création de la station Gèze et la restructuration des lignes de bus autour de ce pôle d'échanges ont permis de générer **7 000 voyages quotidiens supplémentaires sur les stations Gèze et Bougainville**
- Sur le tramway : **141 400 voyages sont réalisés quotidiennement en 2022**, soit une baisse de 3 300 voyages par rapport à 2019 (-2 %)

f. Comptage réseau de soirée

Le réseau des bus de soirée a également fait l'objet d'une enquête Origine / Destination au mois de juin 2022. Cette enquête, réalisée tous les 4 ans, a permis d'actualiser les dernières données datant de 2014.

Ce réseau est **en forte progression** depuis les 8 dernières années. Alors que la RTM dénombrait 3 000 voyages par soir en 2014, la fréquentation est passée à 4 500 voyages en 2018 (+44 %), puis à **5 600 en 2022** (+26 %).





Les 2 tiers des voyages sont réalisés sur 4 des 12 lignes de soirée du réseau :

- **Sur la ligne 530 : 1 000 voyages sont réalisés quotidiennement en 2022**, soit une progression de près de 200 voyages (+21 %)
- **Sur la ligne 583 : 1 000 voyages sont réalisés quotidiennement**, soit une progression de plus de 600 voyages (+164 %). La ligne passe ainsi de la 6^{ème} position, à la 2^{ème} égalisant quasiment la 530
- **Sur la ligne 533 : 900 voyages sont réalisés quotidiennement**, soit une progression de plus de 100 voyages (+14 %)
- **Sur la ligne 526 : 800 voyages sont réalisés quotidiennement**, soit une stabilité du nombre de voyages (+3 %)

g. Comptage des lignes BC1, BC2, BC3, C6 et C7

Un comptage par arrêt de **lignes de la Colline et de la Côte Bleue** a été réalisé au printemps 2022 dans le but de construire **une offre de transport à la demande adaptée aux besoins des clients** de ces lignes.

Un total de près de 140 voyages quotidiens ont ainsi été comptabilisés sur BC1, BC2 et BC3 et de près de 70 voyages quotidiens sur C6 et C7.

h. Espaces Services Clients

Régulièrement, la RTM réalise une enquête **de mesure de l'accueil clients**. Ces mesures ont pour but de disposer de données barométriques sur **les transactions effectuées aux différents points d'accueil** : quantifier, qualifier, les actes, et suivre un certain nombre d'indicateurs sur l'expérience vécue.

Cette étude a été réalisée à l'automne 2022, réactualisant ainsi le précédent point datant de 2018. Les résultats sont encore en cours d'analyse, mais **en cette reprise post Covid-19, le nombre d'actes est en baisse**. A titre d'exemple, 3 850 actes ont été dénombrés en jour fort en 2022, contre 4 560 sur ce même type de jour en 2018 (-16 %).

Cette enquête sera utilisée pour améliorer l'expérience clients dans un souci d'amélioration continue et en lien avec notre démarche de certification NF Service.

5.4. La qualité de service

5.4.1. Les périmètres de certification NF Service

Le périmètre de certification de la Gamme « Lignes Majeures » comprend :

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

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

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

- Les **quais de la gare routière Saint-Charles**
- La **billetterie métropolitaine et régionale**
- La **billetterie nationale et internationale**
- Le **service d'accueil téléphonique** et la prestation des **agents de quai**

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

L'audit de certification AFNOR s'est déroulé **du 9 au 11 janvier 2023**.

Cet audit de suivi (2^{ème} année du cycle de certification) a conforté la certification pour la Gamme Lignes Majeures (métro, tramway, BHNS B1, B2, B3A/B3B) et le Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles (billetteries métropolitaine et régionale, nationale et internationale, plateforme de la gare et accueil téléphonique).

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

2023	Audit point zéro, diagnostic Gamme réseau (bus global, métro, tramway)
2023	Renouvellement des certifications Gamme Lignes Majeures et Pôle d'échanges Multimodal Gare routière Saint-Charles (audits de suivis)
2021	Renouvellement des certifications Gamme Lignes Majeures et Pôle d'Échanges Multimodal Gare Routière Saint-Charles
2018	Obtention de la Certification Gamme Lignes Majeures et Pôle d'Échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles (1 ^{ère} certification au niveau national)
2015	Tramway T3, dès sa mise en exploitation
2014	Agence commerciale de la gare routière billetterie régionale et interurbaine
2010	Certification des 2 lignes de tramway
2007	Certification des 2 lignes de métro

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

En route vers une certification de l'ensemble du réseau métro, tramway, bus global :

En début d'année 2023, un diagnostic bus a eu lieu avec comme objectif de préparer la Certification NF Service sur l'ensemble du réseau bus, métro, tramway à horizon 2024.

Cet objectif s'inscrit dans le projet d'entreprise PACTE 2025 comme un levier de progrès permettant d'obtenir une qualité de service homogène sur l'ensemble de nos modes.

5.4.2. Le contrat qualité avec l'AO

Les objectifs de qualité définis par le contrat sont en cohérence avec les démarches de certification en cours. Les critères de la démarche qualité bus ont en effet été alignés sur la norme NF Service avec une mise en application depuis janvier 2019.

En 2022, les objectifs Qualité ont été atteints.



5.4.3. La certification ISO 9001

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

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

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

En 2022, l'entreprise a renouvelé son certificat sur les activités de **La Direction du Matériel Roulant** pour « les Études, les Projets et la Maintenance du Matériel Roulant Ferré (métro et tramway) ».

Une extension du périmètre au mode bus est planifiée au 2^{ème} trimestre 2023.

La certification du périmètre regroupé en 2018 Maintenance des Infrastructures métro/tramway et Gestion des projets a été suspendue en 2021 en lien avec une réorganisation d'entreprise.

Une nouvelle Direction des Installations Fixes et des Systèmes (DIFS) a en effet été créée.

Elle a brigué de nouveau une certification ISO 9001 au premier trimestre 2023 sur la partie Installations Fixes qu'elle vient d'obtenir !

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

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

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

L'extension des périmètres certifiés au mode bus d'ici 2024 permet d'avancer vers une synergie des démarches engagées dans l'entreprise.

Plus de 6 voyages sur 10 certifiés

Au total 514 000 voyages quotidiens sur ce périmètre :

318 000 MÉTRO

145 000 TRAMWAY

51 000 BHNS

Fréquentation journalière (données décembre 2019)

5.4.4. Les progrès réalisés

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2022 avec **86 % de clients satisfaits** restent à un très haut niveau, supérieur à ceux de l'année 2019 (année de référence avant la crise sanitaire, 84 % de clients satisfaits).

Après deux années marquées par le contexte sanitaire de la pandémie Covid-19, l'année 2022 se caractérise par une reprise d'un mode de fonctionnement nominal dès le printemps.

L'enquête de satisfaction est un baromètre annuel qui constitue une donnée d'entrée dans la démarche qualité afin de hiérarchiser les actions prioritaires à engager et à en mesurer les effets sur la perception de nos clients.

En lien avec les attentes fortes des clients, l'entreprise a mené des actions dans les domaines :

- **De la sûreté :**
 - Création en mai 2022 du GAP (groupe assistance et protection) et réorganisation du dispositif de contrôle répressif
 - Descente à la demande pour le réseau de soirée
 - Vidéosurveillance et caméras piétons
 - Évolution du dispositif des agents de sécurité itinérants dans le métro pour plus de visibilité
 - Création d'une Alerte sécurité dans l'Appli Mobile
- **De l'état et propreté :**
 - Lancement d'un panel client afin de cibler les attentes prioritaires
 - Planification d'un projet de rénovation des stations de métro (dont Saint-Charles XXL) pluriannuel, déploiement des éclairages LED dans les stations
 - Amélioration du confort de déplacement avec le renouvellement des escaliers mécaniques (2021 à 2025)
- **De l'information voyageurs :**
 - Déploiement de nouveaux écrans dans les Pôles d'échanges (Rond-Point du Prado en 2022)
 - Intégration sur le site Internet des dates de renouvellement des escaliers mécaniques pour informer nos clients dans la préparation de leurs parcours

5.5. L'innovation

5.5.1. Promouvoir l'intermodalité pour réduire l'autosolisme

a. La RTM s'associe à tous les acteurs de la mobilité à Marseille

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

Pour cela, la RTM conclut régulièrement des **partenariats** avec les autres fournisseurs de mobilité (autopartage, trottinettes en libre-service, abri vélo..) ou son autorité organisatrice (lancement de la nouvelle offre levelo avec assistance électrique fin 2022), afin **d'intégrer ces offres à son application** et proposer un large choix de solutions de déplacements. Des plus, des **offres commerciales** sont mises en place et proposées aux abonnés RTM, afin de les inciter à découvrir ces services de mobilité complémentaires au transport en commun, et inciter les non-abonnés à s'abonner.

b. Un parking dédié au covoiturage avec caméra de comptage dans le nouveau parking de la Rose.

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 de 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.

La RTM est le 2^{ème} réseau après Rennes à expérimenter des espaces réservés au covoiturage avec comptage par caméra.

c. De solutions de mobilités pour les salariés RTM, alternatives à la voiture individuelle

Afin de permettre à ses salariés de limiter leur empreinte carbone liée aux déplacements en voiture, la RTM a mis en place depuis juin 2020 un **service de covoiturage**. Les salariés peuvent trouver un covoiturage domicile – travail (en interne ou en externe) via l'application Karos : le conducteur est dédommagé, tandis que Karos prend en charge les trajets des passagers.

5.6. L'accessibilité

Afin de répondre aux obligations introduites par la LOM (Loi d'Orientation de Mobilités), la Métropole a maintenu en 2022 ses engagements de développement de mise en accessibilité du réseau de transport pour les personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

5.6.1. Le bus

En 2022, on dénombre 851 points d'arrêts accessibles sur le réseau. Le ratio d'accessibilité en hausse s'établit à 32 % en 2022 (contre 29 % en 2021). 100 % des bus de la RTM sont accessibles, ces derniers étant dotés d'une rampe d'accès rétractable faisant le lien entre le trottoir et le plancher du bus.

5.6.2. Le tramway

100 % des rames et du réseau tramway sont accessibles aux personnes en situation de handicap ou à mobilité réduite.

Dans le cadre de l'extension du tramway T3 Nord-Sud, un groupe de travail a été constitué avec des représentants de toutes les formes de handicaps pour la conception des 15 futures nouvelles rames. Les thématiques abordées portaient sur l'accessibilité des rames, les positions et la circulation des UFR, les commandes d'ouvertures de portes, l'orientation et le confort des sièges PMR, la signalétique, les appuis et maintiens.

5.6.3. Le métro

6 stations de métro sont aujourd'hui accessibles aux UFR à savoir :

- La Blancarde
- Louis Armand
- Saint-Barnabé
- La Fourragère
- Sainte-Marguerite
- Gèze

À Saint-Charles, dans le cadre du projet d'agrandissement et de modernisation de la station initié en 2019 et porté par la RTM pour le compte de la Métropole, les travaux de mise en accessibilité de la station seront réalisés pour une livraison à l'automne 2023.

Ces travaux permettront un accès UFR depuis la gare ainsi qu'entre les deux niveaux sous terrain jusqu'aux quais avec l'installation de 4 ascenseurs.

En 2023, les travaux de mise en accessibilité seront lancés dans les stations Vieux-Port, Timone, Jules Guesde et Rond-point du Prado. La station Vieux-Port sera la première à être aménagée en conséquence avec un démarrage de travaux en janvier 2023 et une mise en service en 2024.

Fin 2024, les premières rames du nouveau métro automatisé seront mises en services et 100% accessibles.

5.6.4. Le lancement du service RTM Guidage

Pour faciliter le déplacement des personnes en situation de déficience visuelle au sein du métro marseillais, la RTM a lancé en mai 2022, une nouvelle application mobile de guidage.

Ainsi, à la manière d'un GPS piéton, l'utilisateur se laisse guider pas à pas dans le métro, grâce à des indications sonores et visuelles. Ce guidage est rendu possible grâce à un réseau de beacons (balises Bluetooth sans fil) installé au sein de l'ensemble des stations de métro.



En déployant cette technologie, la RTM est ainsi devenu le premier réseau de transports en commun en France à proposer un service de guidage indoor sur l'ensemble de ses ligne de métro (des réseaux comme Rennes, Lille ou Paris l'ayant expérimenté sur quelques stations seulement).



6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS

6. DONNÉES SÛRETÉ

Le bilan de l'année 2022 permet de mettre en avant les résultats obtenus dans les divers domaines de la sûreté après une année 2021 marquée par des changements structurels importants. En effet, 2021 a été largement consacrée à réorganiser la Direction Sûreté et développer des stratégies visant à améliorer des résultats de la lutte contre la fraude. A ce titre, ces sujets ont été intégrés dans le projet PACTE 2025, sous la forme de deux projets thématiques (n°4 et n°10), dont celui qui concerne la réorganisation de la sûreté qui, avant même 2025, est en passe d'être soldé. S'agissant de la lutte contre la fraude qui implique plusieurs directions, de nombreux chantiers sont ouverts qui permettront à l'horizon 2025, d'espérer atteindre les objectifs escomptés.

La RTM peut considérer que tous ses objectifs intermédiaires 2022 en matière de lutte contre la fraude ont été atteints et les premiers résultats de l'enquête fraude 2023 sont encourageants.

Ces résultats ont été obtenus à effectif constant de 305 agents, en apportant une précision majeure qu'à partir du mois de mai, 41 postes vérificateurs ont basculé vers le Groupe d'Assistance et Protection (GAP), qui a été opérationnel dès le mois de mai.

Ce sont donc de bons résultats qui permettent dès à présent de répondre à la recommandation de la Chambre Régionale des Comptes, qui demandait le redressement de tous les indicateurs fraude qui étaient au plus bas pendant la période 2016-2021.

À noter une baisse significative des accidents de travail (-48 %), malgré une hausse des incivilités dans un réseau plutôt sécurisé sur lequel il n'y a que très peu de faits notoires relevés.

Ces points sont confirmés par les statistiques du Ministère de l'Intérieur sur les faits constatés dans le réseau de transport marseillais.

Il est bon de relever le fort soutien de la Police nationale qui accompagne régulièrement les équipes de vérificateurs sur le terrain.

S'agissant de la stratégie de lutte contre la fraude, la RTM s'est appuyée sur la dernière enquête publiée en 2021 pour cibler les zones et modes de transport particulièrement impactés par la fraude.

6.1. Organisation et moyens de la Direction Sûreté

6.1.1. Les équipes

a. Mobilisation des équipes de vérificateurs

Afin d'améliorer les résultats, il a été nécessaire de **réorganiser les équipes et au travers d'indicateurs individuels d'activité** de remotiver certains agents qui avaient des résultats trop faibles. Une dynamique a été impulsée pour associer tous les collaborateurs et les conduire tous ensemble à la réussite.

b. Lancement d'un groupe d'assistance et de protection

Ce groupe, dont l'élaboration, la sélection, et l'étude de tous les moyens techniques nécessaires (locaux, véhicules, tenues, formation, matériel divers) s'est faite en 2021, a été lancé le 2 mai 2022. Il s'agit d'une véritable innovation au sein de la RTM. Composé de vérificateurs sélectionnés, le GAP a pour mission de **porter assistance sur l'ensemble du réseau aux conducteurs, vérificateurs et usagers sur des situations dégradées ou conflictuelles. Il permet de disposer d'une certaine autonomie à un 1^{er} niveau d'assistance pour faire face à des situations sensibles.**

De ce fait, il permet d'accroître la présence et la visibilité sur le terrain comme moyen de dissuasion et de prévention des incivilités, afin de renforcer le sentiment de sécurité des usagers.

Composé de **41 agents**, le GAP a été le point d'orgue des nouveautés de l'année 2022 et s'il ne couvre que partiellement la plage horaire d'exploitation (13h19-2h19), les effectifs ont procédé à 1 499 interventions et ont été mobilisés sur **1 609 missions d'assistance sans aucun incident à relever.**

c. Suivi des prestations de gardiennage fixe et itinérant

Après une réorganisation des missions de gardiennage et du déploiement des agents de sécurité sur le réseau que ce soit en fixe ou en itinérant (métro), l'objectif majeur de l'année 2022 a été de contrôler la qualité des prestations liée au marché en cours.

En effet, de nombreux points négatifs remontaient du terrain et laissaient penser que la qualité du gardiennage n'était pas à la hauteur des attentes.

En 2022, il a été mis en place une réunion mensuelle de coordination à laquelle le Directeur de la Sûreté participe systématiquement. Au cours de ces réunions, tous les sujets sensibles sont abordés dans un esprit constructif. Le point majeur de l'année 2022 a été la mise en place du contrôle par pointage (TRACKFORCE) des équipes itinérantes, afin d'assurer que toutes les équipes mobilisées par secteur sur le réseau circulaient bien dans les rames et patrouillaient dans toutes les stations qui leur étaient dédiées. **Il a été défini des taux minima de passage qui ont été intégrés dans les statistiques de qualité de service du métro.**

La RTM a souhaité donner **plus de visibilité à la présence des agents de sécurité** sur leur point de travail, par le port d'une chasuble de couleur vive ce qui a été réalisé par la société PSI en cours d'année.

En marge de cet aspect opérationnel et d'une prestation qui ne donne toujours pas entière satisfaction, il a été procédé à **la rénovation de tous les locaux de pause** des agents de sécurité et au changement du mobilier et de l'électroménager mis à leur disposition.

Cette prestation a fait l'objet de maints contrôles de l'inspection du travail auxquels la RTM a systématiquement répondu afin de l'éclairer sur ses différentes interrogations.

6.1.2. Les moyens et projets

a. Tableaux de bord de l'activité individuelle et collective de lutte contre la fraude

Éléments majeurs du suivi de l'activité, ces derniers ont fait l'objet de mises à jour, permettant **une meilleure visibilité et une meilleure analyse des données.** Les managers sont destinataires de ces indicateurs afin de procéder aux ajustements nécessaires.

b. Programme de travaux sur les sites de Saint-Pierre, La Rose et Bougainville (GAP)

Les travaux de rénovation des locaux fraude du site Saint-Pierre ont été lancés, une livraison est attendue pour 2023.

La Direction Sûreté a pu investir le deuxième étage du bâtiment CSR à la suite du déménagement de la DIFS. Cette opération a permis de donner des **conditions de travail parfaites à tous les agents**, mais aussi **de rapatrier les équipes de gardiennage/prévention/CSA** qui étaient précédemment hébergées dans des modules sur le parking CSR. La cellule vidéo a pu, de ce fait, investir des locaux plus grands et plus adaptés à son travail spécifique. Tous les travaux en cours liés à la nouvelle organisation de la direction seront terminés en 2023.

Le GAP devrait pouvoir s'installer en 2023 dans des locaux situés sur le site de Bougainville et qui seront totalement rénovés.

c. Programme de dotation d'un équipement de protection (gilet pare couteau) pour les agents du GAP (Groupe Assistance Protection)

Afin de protéger tous les collaborateurs, du département sécurisation et lutte contre la fraude (DSLRF), qui œuvrent sur le terrain, **le programme de dotation d'un gilet pare couteau initié en 2022 devrait aboutir fin mars 2023**, par une dotation individuelle à tous les agents du GAP et au cours du deuxième semestre 2023 une dotation à l'ensemble des vérificateurs.

d. Augmentation des effectifs au sein du département sécurisation et lutte contre la fraude

Forts des résultats encourageants obtenus en deux ans, la Métropole Aix-Marseille-Provence et la RTM poursuivent leurs efforts.

82 agents supplémentaires seront affectés sur le réseau d'ici 2025, dont 28 en 2023 (14 en charge de la lutte contre la fraude et 14 au GAP) :

- 41 agents vérificateurs
- 41 agents pour le GAP. Le doublement des effectifs du GAP en 2025 permettra une couverture durant toute la durée de l'exploitation de 4h à 2h du matin (amorce dès 2023 avec la création d'équipes du matin grâce aux 14 agents supplémentaires)

e. Alerte sécurité RTM

Elaborée depuis plusieurs années et finalisée en décembre 2022, l'application sécuritaire a été lancée en janvier 2023. Cette nouvelle fonctionnalité **d'alerte de l'application de transport RTM permet aux personnes qui se déplacent sur le réseau, d'alerter en temps réel, un agent du centre de supervision des réseaux lors d'un incident dont elles pourraient être victimes ou témoins** durant leur déplacement : vol, agression, harcèlement, malaise... Ce service innovant est accessible depuis l'application mobile RTM. Un bouton SOS permet de déclencher une alerte, par appel ou par message pour plus de discrétion.



f. Étape sur la formation de référents en prévention de la radicalisation-criblages

La Direction Sûreté a proposé et élaboré un processus de mise en place d'une cellule de prévention de la radicalisation, afin de créer un **dispositif d'accompagnement à la prévention de la radicalisation**, véritable cellule de veille en la matière pour l'entreprise.

Après une première formation d'une dizaine de référents en 2022, une seconde formation a été dispensée dans le cadre d'un partenariat avec le camp des Milles permettant dès lors de disposer de 20 référents pour la RTM, mais aussi

pour ses filiales. Le programme de suivi et mise à jour des référents est assuré via un partenariat avec la préfecture de police. Ce sont deux journées qui seront consacrées chaque année à une mise à jour des référents en prévention de la radicalisation.

En ce qui concerne les criblages des candidats, pour un mouvement interne ou une embauche sur des postes sensibles, que ce soit pour la RTM ou toutes ses filiales, un agent de la DSUR est mobilisé sur cette mission.



6.2. Lutte contre la fraude

Pour 2022, les résultats sont positifs et les objectifs annuels ont été atteints. Le respect des taux contractuels avec la Métropole, comme la certification AFNOR, est largement respecté. S'agissant des contrôles répressifs (contrôle de titre de transport d'un usager) la hausse est de 34,7 %. Les contrôles dissuasifs sont en

augmentation de 40 %, les procès-verbaux d'infractions de 21 % et le nombre d'indemnités forfaitaires (paiement immédiat d'une infraction) a augmenté de 20 %, ce qui a représenté une recette de 829 435 euros, recette qui a doublée en 2 ans.

a. Synthèse effectifs et activités

Effectifs	2022	Ecart 2022/2021	Projeté 2023
Vérificateurs	264	0	278
Agents Vérificateurs d'assistance et protection (GAP)	41	0	55
Total	305	0	333

b. Lutte contre la fraude 2022

	2021	2022	Ecart 2022/2021
Nombre de contrôles dissuasifs	7 145 894	10 040 065	+ 40 %
Nombre de contrôles répressifs	1 076 150	1 450 461	+ 34,70 %
Nombre de PV	83 834	101 509	+ 21 %
Nombre d'IF	13 704	16 440	+ 20 %
Taux de fraude apparent	9 %	8,1 %	- 10 %
Moyenne contrôle répressif/agent	29,34	53,90	+ 83 %
Taux AO attendu : 7 %	6,86 %	8,20 %	+ 19,50 %
Taux AFNOR attendu : 0,60 %	0,69 %	0,80 %	+ 16 %
Recette PV	426 974	407 047	- 4,60 %
Recette IF	684 905	829 435	+ 21,10 %
Verbalisation de stationnement (PVE)	11 905	13 557	+ 14 %

A noter une opération expérimentale en deux temps de lutte contre la fraude sur la ligne 18, l'une des lignes les plus importantes du réseau :

- Un premier temps fin novembre 2022, avec une opération ciblée de communication pendant une semaine pour sensibiliser la clientèle à voyager en règle. Le message prévenait de contrôles renforcés à venir sur cette ligne (écran TFT, remise de flyers. etc.)
- Un second temps avec des opérations de contrôle régulières sur la ligne et notamment sur les tronçons les plus fraudés (présence de la police nationale sur plusieurs opérations)

Cette expérimentation s'est révélée positive avec une hausse des validations de près de 10 % par rapport à une période similaire.

Ce type d'opérations sera reproduit en 2023 et complètera le dispositif de lutte contre la fraude.

c. Faits générateurs d'insécurité

Dans son ensemble, le réseau RTM est un réseau sûr, même si le sentiment de sécurité reste une préoccupation majeure pour nos clients. Les actions et les efforts apportés à la sécurité depuis 2021 portent leurs fruits avec un nombre de faits signalés au PC Sécurité en baisse de -9,8 % en 2022/2021.

Les faits graves sont très minoritaires et en baisse entre 2022 et 2021 :

- Les agressions ou vols avec violences ne représentent que 0,7 % des faits générateurs d'insécurité en 2022 (-25 % vs 2021)
- Les violences avec arme 1,06 % (-25 % vs 2021)
- Les pickpockets 1,65 % (-41 % vs 2021)
- Les rixes entre voyageurs 10 % (-13 % vs 2021)



En revanche, les faits les plus récurrents, moins graves mais qui contribuent au sentiment d'insécurité restent importants. Il s'agit des incivilités telles que :

- Les violences verbales et insultes (17 % des FGI en 2022 en baisse de -7 % vs 2021)
- Les dégradations des véhicules et des locaux (23 % des FGI en 2022, en hausse de 13 % vs 2021)



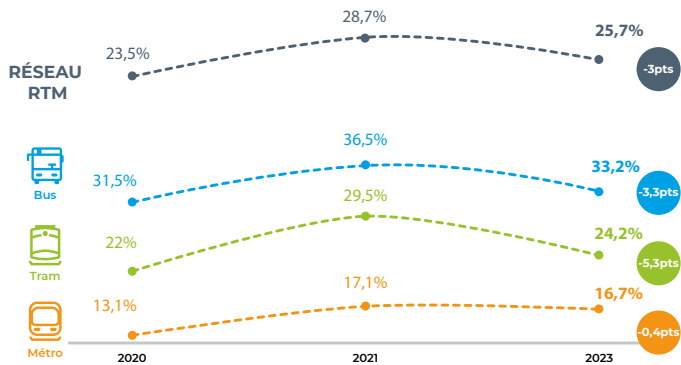
d. 1^{ers} résultats enquête Fraude 2023

Les actions engagées pour lutter contre la fraude (réorganisation des missions, dynamisation des équipes et des dispositifs, création du GAP) commencent à porter leurs fruits.

Les premiers résultats de l'enquête annuelle réalisée en janvier 2023 sont très encourageants : ils montrent une **baisse de 3 points de la fraude dure sur le réseau au global vs 2021**. Le mode tramway enregistre la plus forte baisse avec -5 points. Toute l'entreprise reste mobilisée sur ce sujet majeur. L'objectif 2025 est ambitieux mais reste atteignable : une fraude dure à 15 %.

Le plan de lutte contre la fraude va se poursuivre dans les mois à venir avec de nombreuses actions décidées en étroite collaboration avec AMP : **renforts supplémentaires des équipes de vérificateurs et du GAP, lancement de nouvelles opérations anti-fraude « coup de poing »** ciblées sur certaines lignes très fréquentées à l'image de l'opération menée en 2022 sur la ligne 18, **changement de l'intégralité des lignes de Portillons Anti-Fraude** dans nos 29 stations de métro, **lancement de l'Open Payment** pour faciliter l'achat de titres en septembre prochain...

g. Évolution de la fraude dure



6.3. Sécurisation de l'ensemble du réseau

a. Cellule Prévention

La cellule prévention a été mobilisée sur **385 actions partenariales**, notamment pour des interventions dans les lycées, collèges, écoles, Epide, PJJ, centres sociaux, établissements pour mineurs, ADRIM, hôpitaux et bus Info, accueil de stagiaires collégiens de 3^{ème}.

b. Cellule conseil de sécurité d'arrondissement (CSA)

Le représentant RTM au sein des CSA (Conseil de Sécurité d'Arrondissement) a participé à **199 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.).

c. Analyse des agressions déclarées

33 agressions sur agents de contrôle ont été relevées en 2022, pour 63 en 2021, soit une **baisse de 48 %**. Le nombre de jours d'arrêt de travail relatifs à ces agressions a été de 2 998 jours en 2022, pour 4 910 jours en 2021, soit une baisse de 38 %. La dotation de caméras piéton montre ici toute son efficacité.

Les causes de ces arrêts de travail sont relatives à des bousculades (55 %) viennent ensuite les coups portés (45 %).

d. Poste de Commandement et de Sûreté (PCS)

Le PC Sûreté a piloté 38 manifestations sociales.

388 incidents-accidents sur les 3 modes de transport ont été gérés par le PCS, dont 48 liés à des incidents fraude. Le PCS a géré 186 appels de détresse liés à divers incidents ; 114 interventions ont nécessité le renfort des polices. Ces interventions ont donné lieu à 49 interpellations et 388 dépôts de plainte de la RTM ou de ses agents.

e. Vidéosurveillance

La cellule vidéo surveillance a procédé à **2 800 enquêtes vidéo** en 2022 (+15,65 %), **1681 extractions (-0,18 %) d'images** sur support physique (682 DVD gravés +7,57 %).

Sur la partie technique, le réseau vidéosurveillance de la RTM est constitué de **1 798 caméras fixes** (+25,21 %) ; en 2022, **362 nouvelles caméras** ont été déployées sur l'ensemble du réseau et intégrées dans les systèmes de vidéosurveillance.



7. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE



7. RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

En lien avec son projet d'Entreprise PACTE 2025 et son ADN historique d'accélérateur de mobilité durable sur le territoire d'Aix Marseille Provence Métropole, le Groupe RTM a publié en 2022, dans une démarche volontaire, son premier rapport de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE).

La contribution de la RTM au développement durable de ce territoire, aux côtés de son Autorité Organisatrice, mérite en effet un suivi désormais régulier détaillant la performance extra-financière à destination de ses parties prenantes internes et externes.

7.1. L'objectif

Accompagner le développement des mobilités durables tout en minimisant l'impact des activités sur l'environnement : **une offre de transport décarbonée et dimensionnée pour augmenter la part modale de +50 %¹ à l'horizon 2030.**

L'impact des transports sur le territoire

23 millions de tonnes équivalent CO₂ sur le territoire métropolitain² dont 18 % pour le transport routier

Les actions de la RTM visent à relever les trois grands défis :

Le défi environnemental

La bascule de l'ensemble des moyens de transport du groupe RTM vers des solutions non polluantes, notamment d'électromobilité, illustre l'engagement pris de réduire l'empreinte environnementale pour le développement durable du territoire.

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

La RTM se mobilise pour accroître la part modale des transports en commun en créant un réseau multimodal performant toujours plus respectueux du patrimoine environnemental commun.

La RTM s'est dotée d'un plan de sobriété énergétique adressant l'ensemble de ces activités. Elle intensifie aussi sa production d'électricité verte en développant ses champs de panneaux photovoltaïques.

Le défi territorial

Les transports publics doivent unir et relier tous les territoires, tous les quartiers, même les plus enclavés, en toute sécurité.

Le système de transport métropolitain auquel le groupe contribue sera un puissant moteur de cohésion et de développement. La mission de la RTM d'intérêt général gagnera en intensité, ses offres gagneront en attractivité.

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 plus de 4 000 salariés, est pleinement conscient de sa responsabilité sociétale. Pour les nouvelles générations en effet, l'inclusion et l'utilité sociale sont des éléments déterminants d'appréciation de l'attractivité des métiers et des solutions de mobilité proposées.

7.2. Des engagements concrets

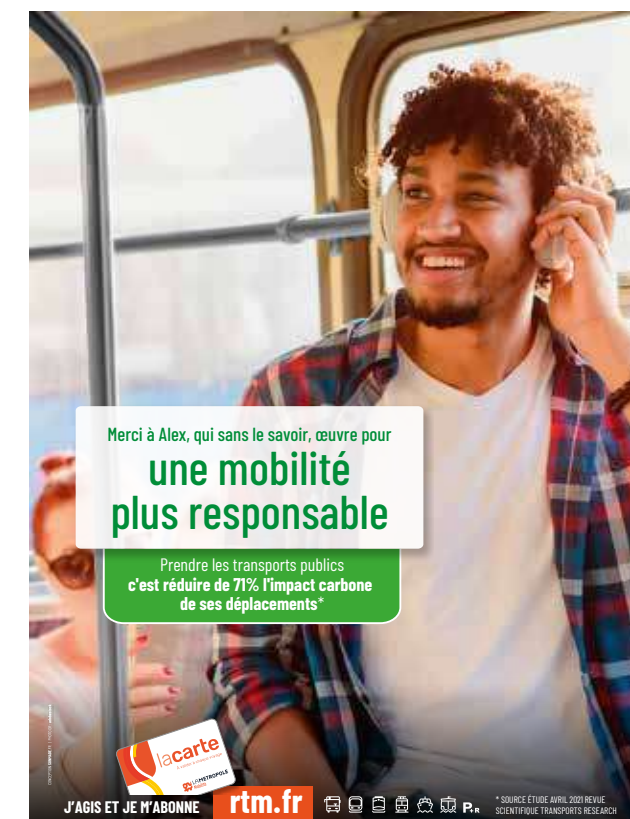
Lancement d'un Bilan Gaz à Effet de Serre en 2022 prenant en compte les émissions significatives du **scope 3 et l'extension de l'offre de mobilité.**

86 546 tonnes équivalent CO₂ émis en 2022 avec la répartition suivante :

- Scope 1 : 44 %
- Scope 2 : 3 %
- Scope 3 : 53 %

Notre engagement

Une diminution de **80 % des émissions liées à notre flotte de bus** soit une **réduction globale de 34 % de notre empreinte Carbone à horizon 2035.**



Le bilan RTM (hors filiales) 2022 a été réalisé sur la base de la Méthodologie Bilan Carbone® de l'ADEME avec KISIO.

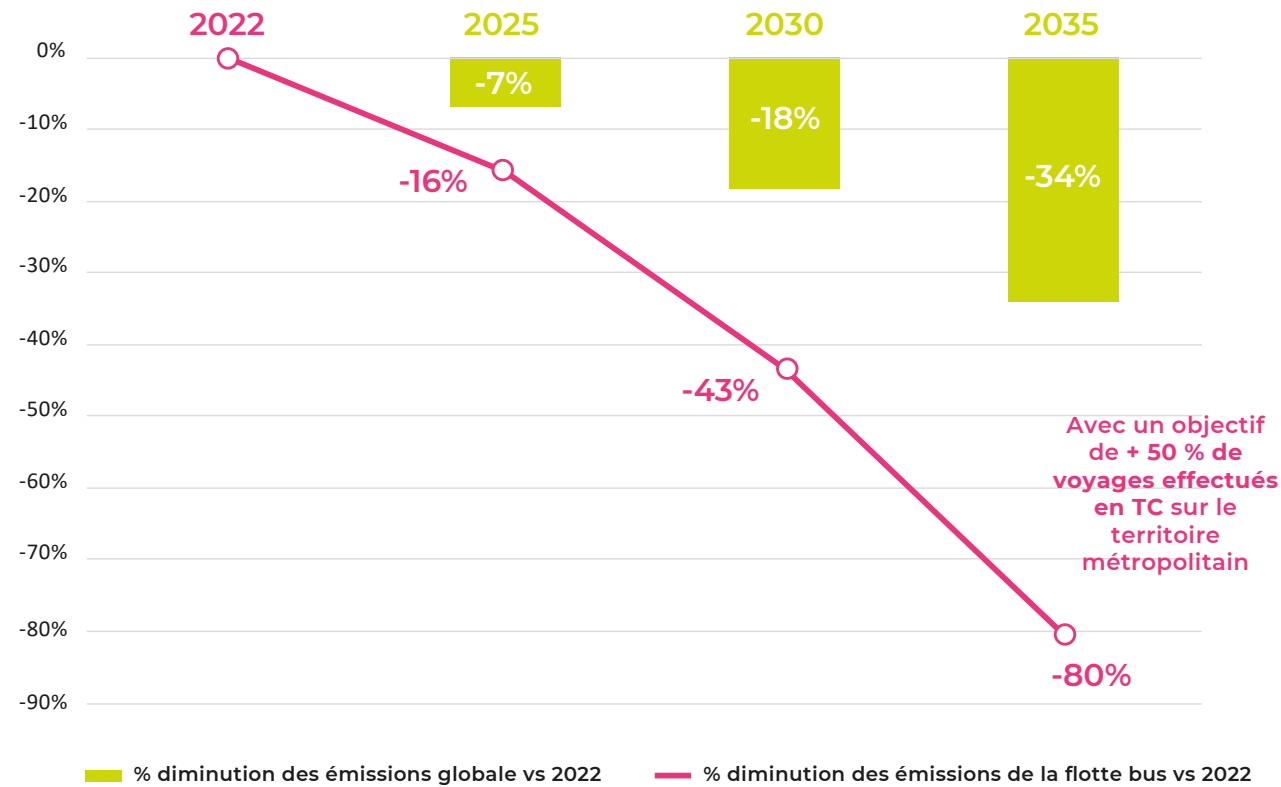
Qu'est-ce que les scopes 1,2 et 3 ?

Scope 1	Emissions directes liées à la consommation de gaz naturel, de gazole, de fluides frigorigènes notamment (pour la climatisation)
Scope 2	Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité pour les bâtiments et la traction de nos matériels
Scope 3	Autres émissions indirectes : déplacements des employés, déchets, achats de marchandises ou de services...

1. Par rapport à 2020

2 Données 2015 : source 2023_Synthèse-PCAEM.pdf (ampmetropole.fr)

Trajectoire carbone RTM



Trajectoire carbone hors filiales avec année de référence 2022

7.3. La feuille de route

Le défi environnemental

- **BASCULE VERS LA DÉCARBONATION DE L'ENSEMBLE DE NOS MODES DE TRANSPORTS**
Cible : **électrification de 100 % du parc bus** d'ici 2035 voire 2030
- **PLAN DE SOBRIÉTÉ ÉNERGÉTIQUE**
Cible : **-10 % de consommation** d'ici 2024

Le défi social

- **RECRUTEMENT, COMPÉTENCES ET QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL (QVT)**
Cible : **Satisfaction des salariés** (Baromètre Climat) : 4/5 en 2025
Mobilité interne : 70% en 2025

Le défi territorial

- **NOUVEAU RÉSEAU 2025**
Cible : **Augmentation de +17 %** de l'offre de transport du réseau BUS 2025

7.4. Les actions dans la durée

- 2016**
 - **1^{er} réseau d'Europe** à exploiter **une ligne 100 % électrique**
 - Mise en place du **Transport à la Demande (TAD)** pour les **Personnes à Mobilité Réduite**
- 2017**
 - Exploitation du **tramway d'Aubagne**
 - Exploitation du **réseau Ulysse** (Martigues) et **bus des Collines** (Allauch)
- 2020**
 - **1^{ère} draine électrique en France** : opérations de travaux en tunnel sans émission de particules et polluants liés aux moteurs diesel
 - Extension Périmètre de **Transport scolaire des élèves en situation de handicap**
- 2021**
 - **Réaménagement de l'atelier de La Rose Surface** pour accueillir les bornes de recharge électrique
 - **79 bus hybrides mis en exploitation** soit une réduction de 400t 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 vélos
 - Mise en place d'un baromètre **Qualité de Vie au Travail** : « Klimat »
 - Lancement du **TAD Dynamique La Ciotat**
- 2022**
 - **Projet BE2M : 18 bus électriques** en exploitation
 - Généralisation de la **descente à la demande** sur les lignes de **bus de nuit**
 - Lancement **Renov'station** préparant la **mise en accessibilité** progressive des stations
 - Création du **GAP**
 - **Signature 4 accords** : NAO, accords télétravail, Poly compétent NEOMA et Intéressement
- 2023**
 - Bascule **100 % gaz et électricité vertes**
 - Réception **1^{ère} Rame métro NEOMMA** : perspective de **-25 % d'économie d'énergie**
 - Lancement **Projet Campus**
 - Intégration **Filiale Aubagne**
 - **Open Payment** : titres de transport Achat de titres facilité (digitalisation de la relation client, M ticket, open payment)
 - **RTM alerte** : dispositif d'alerte lors d'un incident sécuritaire
 - **Installation 4G** dans le métro (accessibilité services digitaux)
 - Ouverture de la nouvelle station **Saint-Charles XXL**
 - **Amélioration signalétique** (rénovation abribus, potelets, SIG Noailles, Vieux-Port)
 - **Nouvelle tarification métropolitaine**
- 2025**
 - Poursuite **électrification flotte bus**
 - Réception **nouvelles rames de tramway Neotram**
 - **Campagne de mise en accessibilité** des arrêts de bus
 - **Remplacement d'installations fixes majeures** (ensemble des lignes de péage du métro d'ici 2028, 50 escaliers mécaniques en 2024)
 - **Evolution de l'offre** :
 - Nouveau **Réseau bus 2025**
 - Prolongement **tramway Nord-Sud**
 - Renforcement **P+R** : + 1 500 places

7.5. Retrospective 2022 : synthèse des principales actions réalisées et suivi des actions annoncées en 2021

7.5.1. Defi environnemental

ENJEUX	ACTIONS 2022		RÉSULTATS OBTENUS / ATTENDUS
PERMETTRE UNE MOBILITÉ DURABLE	La sécurisation et la modernisation de notre outil d'exploitation au travers d'investissements	NEOMMA : renouvellement des rames de métro et automatisation des lignes Prolongement du tramway-Nord Sud <ul style="list-style-type: none">• Consultations achat rames NEOTRAM• Coût de l'opération : 576 millions d'euros (partie infrastructures)	-possibilité d'injecter plus de rames / réactivité en temps réel jusqu'au doublement du nombre de passages -diminution de 25 % des consommations d'énergie Validation de l'achat de nouvelles rames prenant 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 Augmentation de l'offre sur l'axe Nord Sud en mode lourd 100 % électrique
	La transition énergétique de la flotte de bus	Projet BE2M Exploitation de + 15 bus électriques	-Définition de la stratégie d'achat (technique et commerciale) des prochains bus électriques et infrastructures associées, de manière optimisée -Intégration de l'interopérabilité et l'évolutivité des technologies
		Dépôt La Rose Surface (expérimentation BE2M) Zone de matériel de charge électrique en lien avec le projet BE2M : <ul style="list-style-type: none">• Fin des travaux mars 2022• Coût de l'opération : 3,3 M€	-Travaux d'aménagement pour la transition énergétique (flotte de bus 100 % en 2035) -Installation et tests de différents équipements de charge lente et rapide
		Nouveau dépôt Martigues <ul style="list-style-type: none">• Fin de travaux avril 2022• Coût de l'opération : 3,8 M€	-Travaux préparatoires à l'accueil de la transition énergétique du parc bus -Création d'un parking pour le personnel avec bornes de recharge électriques -Mise aux normes des bâtiments -Capacité du dépôt accrue avec un potentiel d'évolution de l'offre de transport
ADAPTER LES INFRASTRUCTURES		Bâtiment Mikado (site technique RTM) <ul style="list-style-type: none">• Fin de travaux octobre 2022• Coût de l'opération : 7,8 M€	-Présence de matériaux biosourcés avec une structure en béton et bois -Façade végétalisée en pignon Nord Est -300m² de toiture photovoltaïque en production/revente -Optimisation des dépenses énergétiques au moyen d'une gestion technique du bâtiment -Végétation peu gourmande en eau -Robinetterie hydro économe Ce bâtiment est labellisé "Bâtiment durable Méditerranéen"
	Les économies d'énergie	Plan de sobriété énergétique Définition des actions sur : <ul style="list-style-type: none">- La production et l'exercice de l'activité,- Les bâtiments,- L'organisation du travail Charte Ecowatt Définition de nos engagements	-10 % d'ici 2024 -Signature de la charte Ecowatt Sous l'égide de l'Etat et portée par Réseau de Transport d'Electricité (RTE) et par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) -Campagne de communication interne : sensibilisation aux éco-gestes -Engagement de diffusion grand public du signal Ecowatt orange ou rouge sur notre réseau

PORTER ATTENTION AUX ÉCONOMIES D'ÉNERGIE, AUX RESSOURCES ET À LA QUALITÉ DE L'AIR

La gestion des déchets solides, liquides et des effluents	L'éclairage en station 18 stations avec changement éclairage en LED zone extérieure	-50 % de la consommation électrique des stations équipées d'ampoules LED
	L'éco-conduite : Modification du programme de formation initiale conducteur BUS CDD/CDI	Ecoconduite intégrée en amont dans le cycle de formation initial des conducteurs -2 % sur la consommation de gasoil du parc RTM (Gain théorique)
	Lancement audits Energie / Carbone Consultation	Intégration du scope 3 dans notre BEGES (Bilan d'Emissions Gaz A Effet de Serres) Définition de notre trajectoire Carbone
	Collecte et traitement des déchets solides	
	Gestion de nos déchets industriels Un système de signalétique a été mis en place pour sensibiliser les collaborateurs aux gestes de tri.	Une collecte totale de 283.81 tonnes déchets industriels en 2022. Un taux de valorisation des déchets industriels de 76 %
	Gestion de nos déchets tertiaires	Une collecte totale de 18.6 tonnes de déchets tertiaires en 2022 Soit une économie de : 310 arbres 422 m³ eau 5465 kg de CO ₂ 91206 39710 kWh 183 Litres de pétrole
	La gestion des déchets de nos Etablissements Recevant du Public (stations de métro)	Une collecte totale de 92.3 tonnes déchets en stations en 2022. Un taux de valorisation des déchets ERP de 22.4 % Soit une économie de : 135 arbres 183 m³ eau 4469 kg de CO ₂ 39710 kWh 6062 Litres de pétrole
	Maintien des 36 cendriers Cyclope à l'entrée de 13 stations de métro dans lesquels	Une collecte totale de 41.2 kg de mégots Ce qui a permis de produire 61.8 kWh d'énergie grâce à leur valorisation. Soit une économie de : 37 kg de déchets chimiques 82390 m³ d'eau 16.5 kg d'énergie fossile
	Collecte et traitement des déchets liquides et effluents	Une collecte totale de 96.3 tonnes de déchets liquides et effluents traitées en 2022
	Sensibilisation au geste de tri sur le territoire	Partenariat avec Citéo (entreprise à mission, acteur français de la REP, Responsabilité Elargie des Producteurs, pour les papiers et les emballages ménagers) : relais de communication interne sur l'Elargissement des Consignes de Tri (ECT) sur le territoire métropolitain : R3FLEXE (Réduire, Réutiliser, Recycler)
L'économie des ressources en eau	Installation de systèmes d'économie / traitement d'eau	Atelier La Rose Surface : Mise en œuvre d'une filière de recyclage des eaux de lavage (taux de recyclage de 90 % des eaux de lavage) (donnée théorique) Réalisation d'un bassin de rétention des eaux de ruissellement avec ouvrage de traitement des eaux hydrocarbonées (Capacité de traitement : 7l/s) et régulateur de débit avant rejet
La surveillance de la qualité de l'air dans le métro	Amélioration de la ventilation Diminution des émissions en tunnel	Travaux de l'Espace Client de la station St Charles réalisés en 2022 Des filtres à particules ont été ajoutés sur tous les trains de travaux en 2022

7.5.2. Defi territorial

ENJEUX	ACTIONS 2022	RÉSULTATS OBTENUS / ATTENDUS	
ÊTRE ENGAGÉS AUX CÔTÉS DES CLIENTS	L'écoute permanente de nos clients et non-clients	<ul style="list-style-type: none">- Baromètre de satisfaction auprès de 6 500 clients avec des analyses précises permettant d'alimenter nos plans d'actions (attentes sur la fréquence de passage, le respect des horaires, le sentiment de sécurité, l'information voyageurs)- Etude spécifique et parcours Clients pour qualifier les attentes issues du baromètre satisfaction en lien avec l'Etat et la Propreté- Atelier de co-construction Clients pour lancer et améliorer le dispositif RTM Alerte (alerte sécurité 7j/7 sur smartphone)- Atelier de co-construction Clients pour affiner les dispositifs d'écrans dynamiques d'informations Voyageurs du projet de métro automatisé Neomma	<ul style="list-style-type: none">• Réseau RTM : 86% de satisfaction (vs 84% en 2019).• Bus : 85% de satisfaction (vs 76% en 2019), objectif AMP de 80%.• métro : 92% de satisfaction (vs 91% en 2019), objectif AMP de 92%.• Tramway : 95% de satisfaction (vs 95% en 2019), objectif AMP de 95%.• Gare routière :<ul style="list-style-type: none">- 96% des utilisateurs des guichets de la billetterie métropolitaine et régionale sont satisfaits du service.- 94% des utilisateurs des guichets de la billetterie nationale et internationale sont satisfaits du service.
	L'amélioration régulière de l'offre de transport	<p>L'année 2022 a été marquée par plusieurs évolutions d'offre importantes :</p> <ul style="list-style-type: none">- Le renfort des lignes 98 (ligne expresse par autoroute reliant Saint-Antoine à Gèze et 88 (ligne locale desservant la butte de Saint-Mauront)- La suppression de la ligne 24T en cohérence avec la restructuration du réseau lecar dans l'est du territoire métropolitain- La mise en exploitation de bus électriques sur la ligne 81, ayant nécessité son transfert au dépôt de la Rose- L'achèvement des travaux de réparation de l'ouvrage d'art de la Parette (réouverture du tramway T1) et d'agrandissement des quais du métro M2 à Saint-Charles- La fermeture du P+R de la Fourragère afin de procéder à son extension de 500 à 800 places <p>A noter également sur le réseau de Ciotabus, le prolongement de la ligne 20 pour desservir le nouveau quartier de Garoutier.</p>	
	La mobilisation de tous les instants pendant la crise sanitaire	Malgré un début d'année 2022 encore impacté par la crise sanitaire avec des mesures d'urgence prises (Télétravail de crise, annulation d'évènements...), un absentéisme des salariés lié à plusieurs pics épidémiques et de multiples aléas de production (travaux, congestion plus forte en lien avec la reprise...), la RTM a su maintenir une offre importante et de qualité	Baisse de 3% des kilomètres produits vs 2021
	L'information voyageurs au cœur de nos préoccupations	<ul style="list-style-type: none">- En 2022 la RTM s'est équipée d'un nouvel outil de Gestion Centralisée Information Voyageur (GCIV). Celui-ci permet une gestion centralisée des messages de perturbations et d'information de l'ensemble des réseaux.	<ul style="list-style-type: none">Plus de 20 000 connexions / jour sur le site internet rtm.frPlus de 30 000 connexions / jour sur l'application rtmPlus de 110 millions de notifications trafic envoyées en 2022 via ses applications. (102 millions en 2021)1,3 million d'emails d'alertes trafics envoyés aux abonnés aux lignes (900K en 2021)

ÊTRE ENGAGÉS AUX CÔTÉS DES CLIENTS		<ul style="list-style-type: none">- Les nouveaux aménagements bénéficient de nouveaux écrans d'information voyageurs et les gares d'écrans multilignes.- L'accueil téléphonique, intégré à la certification Lignes Majeures NF Service, permet notamment aux personnes en situation de fracture numérique d'obtenir des informations.- Les réclamations clients et demandes d'informations sont aussi certifiées NF service et respectent des délais de traitement courts, des réponses adaptées fluides, un meilleur suivi, une expérience et un accompagnement client	165 000 appels sur le serveur vocal et les opérateurs (156 000 en 2021) 10 700 contacts reçus (contre 10 900 en 2021), 5 600 Réclamations et SAV, 4 300 Demandes d'Informations Délai de réponse moyen : 3.5 jours
	La tarification comme levier d'attractivité	<p>Une tarification attractive : 96% des clients peuvent voyager pour moins de 20€/mois (dont une gamme de tarifs solidaires encore plus attractive : 9,20€ pour les scolaires)</p> <p>Un projet d'Aix Marseille Provence Métropole de simplification tarifaire pour améliorer l'accès au transport et favoriser la mobilité sur tout le bassin métropolitain d'ici 2025</p>	Plus de 133 000 abonnés dont 86 000 sur des abonnements fidélisants (Pass Permanent à tacite reconduction)
	L'accessibilité à tous comme objectif	<p>Boucles magnétiques : poursuite projet d'Equipement des Espaces Services Clients des boucles à induction magnétiqu</p> <p>Mise en place du guidage indoor ebeacon : application mobile de guidage dans le métro à Marseille.</p> <p>Ce service a été mis en test avec l'aide de près de 40 utilisateurs malvoyants et non-voyants en 2021</p>	Arbitrage en cours sur l'opportunité de déploiement Généralisation du service à l'ensemble des utilisateurs en 2022
	L'amélioration continue de la qualité de notre offre de transport et de services	<p>Lancement du projet Renov stations : incluant la mise en accessibilité progressive des stations</p> <p>Lancement chantier de renouvellement des Escaliers Mécaniques (EM)</p>	Rénovation de la station Saint-Charles : Mise en accessibilité PMR de la station de métro Saint-Charles en cours (Ascenseurs, Téléphones Appel Voyageurs, Portillons Anti-Fraude, Escaliers Mécaniques, Distributeurs de titre) 8 EM en cours de rénovation (stations Noailles, Vieux Port, Joliette) en 2022
CONTRIBUER AU DYNAMISME DU TERRITOIRE	L'ancrage local	<p>Adaptation de l'offre afin de rester un partenaire clé des évènements</p>	Extension des amplitudes horaires et de notre offre lors des évènements majeurs (Fiesta des Suds), Grand Prix de France de Formule 1, Matches OM/ Champions League, concerts, etc...
		<p>Développement du bassin d'emploi</p>	Près de 4100 employés au niveau du groupe, + 195 recrutements en 2022

Au cœur des enjeux de société	Sécurité des Transports - Maintien de la dynamique d'amélioration continue des process techniques et de la fiabilité des modes de Transports	Renouvellement certification ISO 9001 Etudes, Projets et maintenance des Matériels Roulants métro et tramway Préparation à la certification du périmètre Etudes, Projets Gestion de la Production et Maintenance des Installations Fixes (cible certification 2023)
	- Assurer la réactivité des services et de leur collaboration en cas d'accident	Exercice de simulation « Nombreuses victimes » (NoVi) ¹ organisé par la Préfecture et réalisé avec de SAMU ² , le BMPM ³ , DIRMED ⁴ , Police Nationale, la SRL2 ⁵ , La Croix Rouge.
	Sûreté du Réseau Organisation interne : - Réorganisation de la Direction Sûreté - Redéploiement sectorisé des gardiens en équipes mobiles - Création du Groupe d'Assistance et de Protection (GAP) - Maintien des Equipements de surveillance et de protections : caméra piéton, vidéo surveillance : caméras fixes et embarquées	-10% de Faits générateurs d'Insécurité +40% de contrôles dissuasifs (vs 2021) +35% de contrôles répressifs -3 points de Fraude Dure +362 nouvelles caméras déployées en 2022
	Mise à disposition d'un outil d'alerte sécurité : - RTM Alerte : dispositif d'alerte en temps réel qui permet via une fonctionnalité sur l'application de signaler un incident	Finalisation de l'application fin 2022 (lancement en janvier 2023)
	Pilotage des manifestations sociales	388 incidents-accidents sur les 3 modes de transport gérés par le PCS ⁶ , dont 48 liés à des incidents fraude. 186 appels de détresse liés à divers incidents ; 114 interventions avec le renfort des polices donnant lieu à : - 49 interpellations - 388 dépôts de plainte de la RTM ou de ses agents.
	Prévention : - Sensibilisation de nos usagers	Campagne de communication de lutte contre les incivilités
	- Formation de référents en prévention de la radicalisation - Mobilisation de la cellule prévention de la RTM (avec notamment interventions dans les lycées, collèges, écoles, hôpitaux et bus Info, etc...) - Echanges avec les acteurs du territoire pour faire remonter les difficultés rencontrées sur le réseau et prendre en compte les retours exprimés	10 référents RTM formés en 2022 20 référents formés en 2023 sur le Groupe RTM Mobilisation sur 385 actions partenariales Participation à 199 CSA ⁷ Sur les 16 commissariats de la ville

1. NO Vi : exercice de sécurité civile « Nombreuses victimes »
2. SAMU : Service d'Aide Médicale d'Urgence
3. BMPM : Bataillon de Marins Pompiers de Marseille
4. DIRMED : Direction Interdépartementale des Routes Méditerranée
5. SRL2 : la Société de la Rocade L2
6. PCS : Poste de Commande et de Sûreté RTM
7. CSA : Conseil de Sécurité d'Arrondissement comprenant acteurs comme (Police, CIQ, Education Nationale, Ville de Marseille, Métropole, etc.).

7.6.1. Défi social

ENJEUX	ACTIONS 2022		RÉSULTATS OBTENUS / ATTENDUS
GARANTIR L'ÉTHIQUE, LA LOYAUTÉ DE NOS PRATIQUES ET DES ACHATS RESPONSABLES	Le respect du Règlement Général de la Protection des Données (RGPD)	Maintien en Conditions Opérationnelles de la conformité.	
		- Process : opération de revue du Registre des traitements de données personnelles (directions les plus consommatrices de données personnelles)	-Revue finalisée -Identification des actualisations à réaliser (fiches descriptives des opérations de données)
		- Clients : réalisation d'un test d'intrusion logique par une société externe spécialisée afin de détecter d'éventuelles vulnérabilités et failles de sécurité sur le site internet www.rtm.fr	-Pas de faille majeure identifiée. -Quelques actions correctives à déployer en 2023.
	- Côté salarié : mise à disposition des agents via l'intranet de l'ensemble des procédures RGPD en vigueur		Procédures accessibles à l'ensemble des salariés Résultats globaux 2022 : 190 traitements de données personnelles recensés dans le Registre des traitements de la RTM 24 demandes d'exercice des droits traitées (clients et salariés) Une vingtaine de projets soumis à analyse de conformité au RGPD et avis du DPO 10 mentions d'information RGPD rédigées ou actualisées 1 Analyse d'Impact sur la Protection des Données réalisée 0 contrôle de la CNIL, 0 courrier de plainte reçue
	La lutte anticorruption et la conformité à la Loi Sapin II Cette loi prévoit une série de dispositifs en matière de déontologie, protection des lanceurs d'alerte, prévention des risques de corruption	Actualisation de la cartographie des risques de corruption à la RTM L'analyse des risques d'exposition de la RTM à la corruption a été réalisée en 2018 et formalisée en 2019. Conformément à la réglementation qui impose de régulièrement actualiser cette documentation, la revue de ces risques a été intégrée dans la démarche d'audit de maîtrise des risques initiée en 2022 et qui se poursuivra jusqu'à mi 2023.	Cartographie des risques d'exposition de la RTM à la corruption actualisée
		Réalisation d'un exercice de simulation d'un contrôle de l'AFA (Agence Française Anticorruption) : Réponse « à blanc » (environ 60 points de contrôle).	Evaluation du niveau de maturité du dispositif anti-corruption Identification des axes d'améliorations possibles Résultats globaux 2022 : - Aucun signalement au titre de la Loi Sapin II n'a été émis au cours de l'année 2022 - Mise en application, à l'initiative de la Direction, de mesures idoines suite aux déclarations de risques de conflit d'intérêts dans le cadre de la procédure de passation des marchés publics
	Le déploiement d'une politique d'achats responsables	Préparation des contrats 100% gaz et électricité verts Pilotage des délais de paiements fournisseurs	100% des approvisionnements en gaz et électricité en énergie verte dès 2023 Des fournisseurs réglés en moyenne à 27,3 jours en 2022

ÊTRE ENGAGÉS AUPRÈS DE SES SALARIÉS	La santé et la sécurité des salariés	Déploiement d'actions de promotion de l'hygiène de vie et de prévention des usages à risque	- Mise à disposition d'une plateforme d'information itinérante sur les questions de santé et qualité de vie au travail vient à la rencontre des salariés
		Prévention des situations de travail à risque - aspects communication :	- Campagne de communication auprès des agents lors des fortes chaleurs et canicule réalisée - Mise en place d'une adresse de contact pour les questions des salariés
		-capitalisation des bonnes pratiques	Benchmark réalisé sur les installations et méthodes de sécurité avec le Groupe AGIR Transports
		- analyse des agressions déclarées sur agents	-Baisse de 48% du nombre d'agressions sur agents -Baisse de 38% du nombre de jours d'arrêt de travail relatifs à ces agressions
	La Qualité de Vie au Travail	Accompagnement des salariés sur les problématiques du quotidien	Ateliers « Budget Familial » et « Prendre soin de son corps pour prendre soin de son esprit » réalisés
		Renouvellement du partenariat avec Karos	Solution de covoiturage interne et externe maintenue (trajets domicile-travail)
		Expérimentation de l'outil Klimat (baromètre social)	Validation de la phase tests au sein des Directions pilotes Déploiement entreprise en 2023
	Le recrutement, le développement des compétences et les formations	Recrutement : Mobilisation plus spécifique des équipes Pole Emploi et les financements associés	-Signature d'une convention de partenariat avec Pole Emploi
		Poursuite des actions de communication sur la marque employeur	-Campagne sur les réseaux sociaux réalisée -Mobilisation pour le Summer festival, Salon de l'emploi -1ère Edition du bus pour la promotion des métiers dont celui de la conduite
		Poursuite de la Gestion prévisionnelle des emplois et des parcours (GPEP)	-Accompagnement au repositionnement des conducteurs dans le cadre de l'automatisation des rames (NEOMMA) -Signature avenant Accord Poly compétent NEOMMA
		Développement des compétences : Professionnalisation de la lutte contre la Fraude/ sécurisation du réseau	-Modalités de recrutement (profils, parcours et montée en compétences) structurées et mises en œuvre
		Structuration du projet CAMPUS	-Accompagner et développer la formation initiale -Développer la formation interne -Donner de la visibilité aux collaborateurs sur l'offre de formation interne -Développer la performance managériale Résultats Globaux : 80 000 heures d'actions de développement / formation (RTM Groupe)
	Dialogue social	Stabilisation des évolutions des salaires dans un contexte économique incertain	Signature de l'accord NAO 2022-2023
		Valorisation de la performance collective : changement des modalités d'attribution : un même intéressement pour tous	Signature de l'accord d'intéressement 2022-2024
	Diversité et inclusion	Veiller au principe d'égalité de rémunération et d'avancement entre les hommes et les femmes	Index Egalité Femme -Homme 89/100

7.6. Indicateurs de performances clés

Défi Environnemental

INDICATEUR	UNITÉ	2021	2022	OBJECTIF
Plan de sobriété énergétique	Document	NON	OUI	
Charte Ecowatt	Document	NON	OUI	
Permettre une mobilité durable				
La réduction progressive des émissions de nos modes de transport				
Voyages quotidiens en énergie électrique	%	53	53	
Offre faible émission**	%	55	53	Maintien 55% avec + 17% km (réseau 2025)
La transition énergétique de la flotte de bus				
Nombre total de bus électriques	Nombre	7	18	
Nombre total de bus hybrides	Nombre	79	79	
Porter attention aux économies d'énergie, aux ressources et à la qualité de l'air				
Consommation d'énergie				
Gasoil	m3	11 554	11 834	
Gaz	Gwh	8,5	8,9	
Électricité	Gwh	66,7	67	
Consommation de ressources				
Eau	m3	81 357	62 325	
L'éclairage				
Nombre de stations couvertes en LED	Nombre	10	17	29 (2030)
L'écoconduite				
Nombre de salariés impliqués	Nombre	1 711	1 717	
Gain (théorique) de gasoil	%	2	2	
Gestion des déchets solides, liquides et des effluents				
Déchets industriels	Tonnes	355,3	283,8	
Déchets industriels (taux de valorisation)	%	75	76	
Déchets tertiaires	Tonnes	20,2	18,6	
Déchets des stations de métro	Tonnes	78,8	92,3	
Déchets des stations de métro (taux de valorisation)	%	29,2	22,4	
Déchets liquides	Tonnes	133,7	96,3	

** Indicateurs PACTE

Défi Territorial

INDICATEUR	UNITÉ	2021	2022	OBJECTIF
Être engagés aux côtés des clients				
L'écoute permanente de nos clients				
Clients satisfaits du réseau global	%	89	86	
Bus		88	85	80 (2025)
Métro		94	92	92 (2025)
Tramway		97	95	95 (2025)
PEM Saint-Charles		96	96	
L'amélioration régulière de l'offre de transport				
Accès des Marseillais aux réseau de transport global	%	93	93	
Production kilométrique**	Millions de Km	27,2	27,5	31 (2025)
L'information voyageurs au cœur de nos préoccupations				
Utilisateurs par jour du site internet RTM	Nombre	15 000	20 000	
Utilisateurs par jour de l'application RTM	Nombre	27 000	30 000	
L'accessibilité à tous comme objectif				
Arrêts de bus accessibles UFR	Nombre	851	735	+ 700 nouveaux (2025)
Stations de métro accessibles UFR	Nombre	6	6	12/29 stations (2025)
Escaliers mécaniques	Nombre	122	122	
Taux de disponibilité des escaliers mécaniques	%	95,7	94,4	
Balises Bluetooth sans fil installées dans le métro	Nombre	-	1000	
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	Certification NF Réseau (2024)
Certification NF Pôle d'Échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles	Certification	OUI	OUI	

Contribuer au dynamisme du territoire

L'ancrage Local				
Salariés*	Nombre	4000	4100	
Attractivité (candidatures externes pour un poste à pourvoir)**	Nombre	-	19	22 (2022) 25 (2025)
Au cœur des enjeux de société				
Sécurité des Transports				
Certification ISO 9001 des études, projets et maintenance du matériel roulant ferré (métro et tramway)	Certification	OUI	OUI	Extension de la certification au périmètre bus (2023)
Certification ISO 9001 des études, projets, gestion de la production et maintenance des installations fixes tout mode de transport	Certification	NON	NON	Cible certifica- tion 2023
Sécurité/Nombre d'évènements aux 10 000 km	BUS Nb/10 000Km	-	0,71	0,66 (2022) 0,64 (2025)
	METRO Nb/10 000Km	-	0,49	0,47 (2022) 0,45 (2025)
	TRAMWAY Nb/10 000Km	-	0,61	0,60 (2022) 0,55 (2025)
Sureté des transports				
Validations**	Nombre	120 600 000	137 700 000	185 000 000 (2025)
Taux de fraude	%	28,7	25,7	25 (2022) 18,5 (2023) 15 (2025)
Contrôles répressifs	Nombre	975 000	1 500 000	
Contrôles dissuasifs	Nombre	6 000 000	10 000 000	
* RTM groupe.				
** Indicateurs PACTE.				

Défi Social

INDICATEUR	UNITÉ	2021	2022	OBJECTIF
Charte du bien vivre ensemble	Document	OUI	OUI	
Accord télétravail	Document	OUI	OUI	
Accord NAO	Document	OUI	OUI	
Accord Poly compétent	Document	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)				
Nombre de demandes d'exercice des droits traitées	Nombre	43	24	
Courrier de plainte reçue	Nombre	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	
Cartographie des risques	Document	OUI	OUI	
Manquement au code de déontologie signalé	Nombre	0	0	
Le déploiement d'une politique d'achats responsables				
Délais de paiement des fournisseurs	Jours	30	27,3	
Être engagés aux côtés de ses salariés				
La santé et la sécurité des salariés				
Absentéisme**	%	10,73	10,71	6,64 (2023) 6 (2025)
La Qualité de Vie au Travail				
Mise en place d'un baromètre de Qualité de Vie au travail "Klimat"***	Notation	TEST	TEST	3,5/5 (2023) 4/5 (2025)
Engagement des salariés**	%	84	Campagne en cours	90% (2025)

Le recrutement, le développement des compétences et les formations				
Recrutement				
Recrutement en CDI	Nombre	137	195	
Mobilité interne**	%	-	79	70 (2025)
Développement des compétences / Formation				
Investissement (Plan de développement des compétences)	€	6 000 000	5 600 000	
Heures de formation*	Heures	90 153	80 000	
Salariés formés	%	39	45	
Certification Qualiopi	Certification	OUI	OUI	
Diversité et inclusion				

Index égalité F/H	Index	89/100	89/100
-------------------	-------	--------	--------

* RTM groupe.
** Indicateurs PACTE.







RTM

Régie des Transports Métropolitains

79, bd de Dunkerque | 13002 Marseille

Tél : 04 91 10 55 55 | www.rtm.fr