

**AVENANT N°1 AU CONTRAT
AVEC LA REGIE DES TRANSPORTS DE MARSEILLE
A CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE POUR L'EXPLOITATION DES SERVICES DE
TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE MPM (METRO/BUS)**

Entre les soussignées :

La Communauté Urbaine de Marseille Provence Métropole

Représentée par son Président, Monsieur Jean-Claude GAUDIN, dûment habilité du Conseil Communautaire en date du

D'une part,

Et :

La Régie des Transports de Marseille (RTM), établissement public à caractère industriel et commercial dont le siège social est situé 10-12 avenue Clot Bey 13008 Marseille représentée par sa Directrice Générale Josiane BEAUD dûment autorisée par le Conseil d'Administration.

D'autre part,

Vu le Code Général des Collectivités territoriales,

Vu l'arrêté Préfectoral en date du 7 juillet 2000 créant la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole,

Vu la délibération n° FAG 5/1033/CC du conseil du 18/12/06 et le contrat à contribution financière forfaitaire y afférent n° 06/1316

Considérant

Qu'il convient :

- d'une part, de préciser et de mettre en cohérence le Contrat Métro/Bus et certaines de ses annexes ;
- d'autre part, de déterminer comme prévu par le contrat Métro/Bus en ses préambule et article 28.3 :
 - le montant de la contribution financière forfaitaire prévisionnelle pour la période 2008 à 2010,
 - les droits et obligations concernant les immobilisations et plus précisément les biens affectés,
 - le programme d'investissement actualisé sur la période 2008/2010 et son plan de financement et l'actualisation des dotations annuelles aux amortissements et de leur financement

Il a été convenu et arrêté ce qui suit :

ARTICLE 1 : accompagnement de la modernisation

Le paragraphe 6 de l'article 9.2.2 est modifié comme suit :

« Cette prestation globale d'aide à la modernisation et au développement qui apparaît comme une composante essentielle et non détachable de la mission de gestion du réseau d'autobus et du métro, fait l'objet d'un programme et d'un compte rendu d'activité établis chaque année dans les conditions de l'annexe 6 »

(1) ARTICLE 2 : politique commerciale et marketing

L'article 21.2 est modifié comme suit :

« Sur la base des propositions de la RTM, un projet cadre de plan de marketing a été défini et figure en annexe 1 au présent contrat. Le programme annuel et le budget des actions à mettre en œuvre, en conformité avec le projet cadre, doit être transmis avant le 31 octobre de chaque année par la RTM à MPM qui doit donner son avis sous un mois. La RTM transmet aussi pour information à MPM la définition des projets de campagne qu'elle envisage de réaliser, au moins un mois avant leur mise en œuvre »

(2) ARTICLE 3 : biens affectés

L'annexe 17 « biens affectés » sera complétée par avenant au cours du premier semestre 2008.

(3)

(4) ARTICLE 4 : plan prévisionnel des investissements

L'annexe 2 « Plan prévisionnel des investissements » jointe en **annexe 1** du présent avenant complète et remplace celle annexée au contrat d'origine.

(5) ARTICLE 5 : démarche qualité de service

L'annexe 7 « démarche qualité de service » jointe en **annexe 2** remplace celle annexée au contrat d'origine.

ARTICLE 6 : parkings relais

La liste des parkings relais jointe en **annexe 3** est ajoutée à l'annexe 16 « description des services ».

(6)

(7) ARTICLE 7 : recettes liées aux abonnements et tarifs sociaux

L'article 26-2 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Conformément aux dispositions de l'article 30 ci-dessous sur les tarifs, il existe des conventions entre la RTM, MPM et d'autres collectivités concernant les recettes liées à des mesures sociales de gratuité ou de compensation de réductions tarifaires (cf détails en annexe 8 actualisée et complétée en **annexe 4** du présent avenant).

En particulier, les réductions accordées sur les abonnements et tarifs destinés aux jeunes, qui relèvent des sujétions de service public, font l'objet de compensations financières à la **RTM** de la part de **MPM**.

Ces compensations sont calculées par référence au tarif commercial correspondant. Les compensations versées à la **RTM** sont calculées titre par titre et facturées selon les modalités prévues aux conventions en vigueur. D'une manière générale elles correspondent à la différence entre le tarif commercial et le tarif social appliqué ».

(8) ARTICLE 8 : détermination de la contribution financière forfaitaire et des autres contributions financières

L'article 28-2 est remplacé par les dispositions ci-après :

« Le montant de la **contribution financière forfaitaire (Cfn)** à verser, chaque année, par **MPM** à la **RTM** correspond à la différence entre les coûts de production forfaitisés des services (Dfn) sur lesquels la **RTM** s'engage pour les quatre années du présent contrat, tels que définis à l'article 27 et les recettes de référence (Rfn) composées des recettes de trafic et des recettes liées aux mesures sociales et compensations tarifaires (Rtn) et des recettes complémentaires (Rcn) sur lesquelles la **RTM** s'engage pour les quatre années du présent contrat.

Pour la durée du présent contrat, l'évolution des termes Rfon, Dfon et Cfon est la suivante, en € et en valeur de janvier 2007 pour l'année 2007 et en valeur de janvier 2008 pour les années 2008 et suivantes :

| Année | Dfon HT | Rton HT | Rcon HT | Rfon HT = Rton+ Rcon | Cfon HT = Dfon – Rfon | Cfon TTC |
|----------------|-------------|-------------|------------|-------------------------|-----------------------------|-------------|
| 2007 | 214 700 000 | 97 800 000 | 19 800 000 | 117 600 000 | 97 100 000 | 102 500 000 |
| 2008(*) | 222 904 000 | 101 097 000 | 21 407 000 | 122 504 000 | 100 400 000 | 105 922 000 |
| 2009(*) | 222 904 000 | 101 097 000 | 21 407 000 | 122 504 000 | 100 400 000 | 105 922 000 |
| 2010(*) | 222 904 000 | 101 097 000 | 21 407 000 | 122 504 000 | 100 400 000 | 105 922 000 |

(*) valeurs janvier 2008

Dfon correspond à l'engagement de la **RTM** pour chacune des quatre années du présent contrat sur la base du réseau tel que défini à la date de signature de celui-ci dont les caractéristiques sont décrites dans le cahier des charges qui lui est annexé. Pour tenir compte de l'évolution des coûts, Dfon est actualisé et ajusté selon la formule décrite à l'article 29.1 ci-dessous.

Rfon correspond à un engagement de la **RTM** sur la base des tarifs en vigueur à la date de signature du présent contrat pour chacune des quatre années. Pour tenir compte des incidences de l'évolution réelle des tarifs en cours de contrat, Rfon est actualisé selon les modalités décrites à l'article 29.2 ci-dessous.

L'article 28.3 est remplacé par les dispositions suivantes :

« Les **compensations tarifaires** sont calculées et facturées sur la base de la convention n° 01/1047 du 19 septembre 2001 et de ses avenants et concernent l'intégralité du réseau de transport (bus - métro- tramway), la quote-part affectable au contrat métro- bus étant faite annuellement au prorata des validations sur la base d'une compensation moyenne par voyage (Cmv) cf modalités en Annexes 8 et 10 ».

Un article 28.4 est introduit:

28.4.1 Régularisation du stock de créance sur AO

Le stock de créance sur autorité organisatrice constaté fin 2006 dans les comptes de la RTM et complété de la créance 2007 inscrite au budget prévisionnel s'élève à 119.743.742,88 euros. Ce montant sera régularisé après clôture de l'exercice 2007 au moyen d'opérations d'ordre concernant les dotations aux amortissements et les réserves.

- Régularisation des amortissements

Depuis l'origine des biens (1982-1993 selon les lignes de métro), le creusement des tunnels et des stations a été amorti malgré l'absence de perspective de renouvellement de ces biens. RTM effectuera une reprise globale des amortissements pratiqués à ce titre. Le montant de cette reprise (à effectuer à partir du 01/01/2008) s'élève à 51.425.200,79 euros. Il sera à inscrire au crédit de la créance sur autorité organisatrice.

- Régularisation par l'affectation des réserves

Le compte Réserves (1068) de la RTM est constitué d'opérations d'ordre réalisées sur les exercices antérieurs. Il sera inscrit au crédit de la créance sur autorité organisatrice la somme de 68.318.542,09 euros correspondant notamment au reliquat de la subvention qui avait fait l'objet d'une reprise exceptionnelle au compte de résultat en 2000 mais qui n'avait pas été imputée en diminution de la créance sur autorité organisatrice.

28.4.2 – Remboursement annuel par la RTM de la dette affectée

Par convention en date du 17 décembre 2007 ayant pour objet le remboursement de la quote-part de la dette transférée de la Ville de Marseille correspondant au financement d'investissements liés à l'exercice de la compétence transport de voyageurs, MPM a affecté à la RTM une quote-part de dette conventionnelle au titre de sa compétence transport de voyageurs à effet du 1^{er} janvier 2008. A ce titre RTM remboursera chaque année à MPM les annuités correspondantes conformément au tableau d'amortissement de l'encours figurant en annexe 1 de ladite convention.

Un article 28.5 est introduit:

En vertu de l'article 17 du règlement intérieur de la RTM et conformément à l'article 7 de la loi de 1982, il est prévu, pour la période 2008 à 2010 du contrat, le versement d'une contribution d'investissement (non assujettie à la TVA) au titre des remboursements des emprunts (part capital). MPM participe ainsi au financement et à la reconstitution des investissements affectés à la RTM. Le total de la dotation aux amortissements prévu pour 2008 s'élève à **27 700 000 euros**. Le mécanisme de Créance sur Autorité Organisatrice est supprimé.

(9) ARTICLE 9 : Indexation des dépenses

La formule d'indexation des dépenses est définie à l'article **29.1.1**.

« Pour les années 2008 à 2010, les dépenses de référence ont été calculées au 1er janvier 2008. Il faut donc substituer 2008 à 2007 comme année de référence des indices.

Par ailleurs, la définition du coefficient c est modifiée comme suit :

« C= **0,02** part des charges d'exploitation de la **RTM** pour l'année 2008 liée aux frais financiers ».

ARTICLE 10 : Tarifs

L'article 30.1.5 est modifié comme suit :

« Un état des ayants droit éventuels à la gratuité du transport du fait de la **RTM** est fourni en annexe n°8 (modifiée et complétée en **annexe 4** du présent avenant) au présent contrat. Cet état fait l'objet d'une réactualisation en tant que de besoin. **MPM** se réserve le droit de disposer de cartes de libre circulation pour faire voyager ses personnels ou d'autres personnes dûment mandatées par elle, dans le cadre de l'exercice de ses prérogatives quant au contrôle de la bonne exécution du service tel que prévu à l'article 5 ci-dessus. **MPM** fournit elle aussi un état des ayants droit qui doit figurer dans la même annexe »

ARTICLE 11 : Mise en place des doublages

L'article 32.3 est modifié comme suit :

« Dans tous les autres cas de services supplémentaires, il est fait application de l'article 29.1.2 ci-dessus ».

ARTICLE 12 : Modalités des sommes dues par MPM

L'article 34.1.1 Estimation prévisionnelle (deuxième alinéa) est complété comme suit :

« Il conviendra de rajouter à la **Cfn** prévisionnelle, **les sommes prévues au titre des Compensations Tarifaires et de la Contribution à l'Investissement cf articles 28.3 et 28.5** ».

L'article 34.1.2.1 est modifié comme suit

« Le règlement de la contribution financière forfaitaire et des sommes prévues aux articles 28.3 et 28.5 par **MPM** donnent lieu au versement à la **RTM** d'avances trimestrielles. **MPM** verse à la **RTM** les contributions financières annuelles définies à l'article 34.1.1 par quart pour le 25 du premier mois de chaque trimestre en cours ».

ARTICLE 13 : Synthèse Financière

Le tableau présenté en annexe 18 est remplacé par le tableau présenté en **annexe 5** du présent avenant, dûment complété pour les années 2007 à 2010.

Les autres articles restent inchangés.

Le présent avenant prendra effet à compter de sa notification au titulaire par la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole.

Fait à Marseille,
Le

Lu et approuvé

Lu et approuvé

le Président de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole
ou son représentant

ANNEXES A L'AVENANT 1

- Annexe 1 : Annexe 2 – « Plan prévisionnel des investissements » modifiée par avenant 1
- Annexe 2 : Annexe 7 – « Démarche qualité de service » modifiée par avenant 1
- Annexe 3 : Annexe 16 – « Description des services » modifiée par avenant 1
- Annexe 4 : Annexe 8 – « Tarifs, compensations, mesures sociales et gratuité » modifiée par avenant 1
- Annexe 5 : Annexe 18 – « Synthèse financière » modifiée par avenant 1

MPM

**ANNEXE 1 A L'AVENANT 1
AU CONTRAT AVEC LA REGIE DES TRANSPORTS
DE MARSEILLE A CONTRIBUTION FORFAITAIRE
POUR L'EXPLOITATION DE SERVICES DE
TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE MPM
(METRO ET AUTOBUS)**

(i) ANNEXE 2 : Plan prévisionnel des investissements

PLAN D'INVESTISSEMENT 2007-2010

Crédits de paiement en millions d'Euros courants

| | CP 2007 <i>estimés</i> | CP 2008 | CP 2009 | CP 2010 |
|--|---------------------------|--------------|--------------|--------------|
| OPERATIONS PLURIANNUELLES COURANTES (estimation annuelle) | 0,29 | 0,36 | 0,35 | 0,35 |
| RENOUVELLEMENT AUTOBUS | 10,44 | 10,23 | 10,15 | 10,56 |
| OPERATIONS TECHNIQUES DE CONSERVATION DU PATRIMOINE | 5,24 | 6,30 | 6,06 | 3,85 |
| <i>Dont bureautique (renouvellement)</i> | 0,08 | 0,05 | 0,05 | 0,05 |
| <i>Renouvellement métro (hors projets)</i> | 1,92 | 2,97 | 3,70 | 1,88 |
| <i>Autres immobilisations (hors projets)</i> | 3,31 | 3,33 | 2,36 | 1,97 |
| PROJETS | 19,35 | 24,59 | 26,07 | 27,84 |
| <i>Renouvellement métro</i> | 14,40 | 15,77 | 17,35 | 19,32 |
| <i>Sécurité & mise aux normes</i> | 1,20 | 3,95 | 3,59 | 3,39 |
| <i>Productivité, Qualité-service à la clientèle</i> | 1,90 | 2,89 | 0,41 | 0,76 |
| <i>Générés par le prolongement métro</i> | 1,84 | 0,50 | 0,0 | 0,40 |
| <i>Générés par la Billétique CUMPM</i> | 0,02 | 1,40 | 2,93 | 0,0 |
| <i>Re- ingénierie des sites</i> | 0,0 | 0,09 | 1,79 | 3,98 |
| TOTAL CONTRAT METRO/BUS | 35,31 | 41,48 | 42,62 | 42,60 |

**ANNEXE 2 A L'AVENANT 1
AU CONTRAT AVEC LA REGIE DES TRANSPORTS
DE MARSEILLE A CONTRIBUTION FORFAITAIRE
POUR L'EXPLOITATION DE SERVICES DE
TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE MPM
(METRO ET AUTOBUS)**

(ii) ANNEXE 7 : Démarche qualité de service

ENGAGEMENT QUALITE METRO

1. Les principes généraux

- L'amélioration de la qualité du service public devrait être un souci commun à tous les acteurs des transports publics. Il est souhaitable que l'AO et le Délégué s'engagent mutuellement dans une démarche qualité faite d'objectifs et d'obligations pour les deux parties. Nous proposons ici des bases simples pour démarrer cette démarche.

-

- Une telle démarche suppose l'adhésion du personnel de l'entreprise puisque de sa participation dépend en grande partie la qualité produite. Cela ne se décrète pas mais nécessite une sensibilisation, voire une formation ad hoc, du personnel, sachant que cette démarche doit être globale et repose sur un état d'esprit différent de celui qui a longtemps prévalu dans les services publics pour que les actions soient orientées systématiquement vers le client.

-

-

2. Modalités d'organisation d'une démarche qualité

Considérant ici seulement la qualité produite, nous proposons de concrétiser une telle démarche sur la base d'un mécanisme d'intéressement de l'entreprise à partir d'un « baromètre qualité » constitué des six critères les plus souvent cités comme représentatifs de la qualité souhaitée par les clients :

-

- disponibilité de l'**information** voyageurs dans les stations et les rames
- **ponctualité** des véhicules
- **propreté** des stations et des rames
- fonctionnement des **escaliers mécaniques**
- **accueil** des clients / amabilité des agents de station et accueil téléphonique
- traitement des **réclamations**

- La méthode permettant de renseigner le « baromètre qualité » pour chacun des critères repose sur le processus suivant :

- une définition du critère
- les indicateurs de mesures
- les modalités d'évaluation
- les objectifs quantifiés
- le barème d'intéressement en fonction des résultats

- il s'agira d'établir un référentiel définissant le niveau de conformité attendu pour chacun des critères de qualité.

- Les mesures d'évaluation qui seront faites, doivent être établies dans des conditions les plus objectives possibles. Une démarche contradictoire entre les représentants de l'AO et ceux du Délégué est souhaitable, avec recours en tant que de besoin à des observateurs extérieurs.

-

- Un intéressement financier du délégué prenant effet au 1 01 08 pour les 3 ans du contrat est prévu sous forme de bonus/malus auquel le personnel sera associé. La pondération entre les différents critères de qualité est la suivante:

-

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| | du délégataire | Bonus/malus |
|--|----------------|---------------|
| disponibilité de l'information voyageurs | 25% | 50 KE |
| ponctualité et fiabilité | 25% | 50 KE |
| propreté des véhicules et des stations | 15% | 30 KE |
| fonctionnement des escaliers mécaniques | 10% | 20 KE |
| accueil des clients / amabilité | 15% | 30 KE |
| traitement des réclamations | 10% | 20 KE |
| Montant de l'enveloppe initiale | 100 % | 200 KE |

Le déclenchement du bonus ou malus autour de l'objectif est calculé dans la limite d'un bonus ou malus maxi indiqué pour chaque critère.

Un **intervalle de confiance** de + ou - 1 % est neutralisé autour de l'objectif, il ne donne lieu à aucun bonus ou malus pour tenir compte de la marge d'erreur.

Ex objectif 80 % bonus maxi 85 % résultat 82 % bonus = ¼ de l'intéressement prévu pour le critère

La RTM s'est engagée en accord avec son Autorité Organisatrice dans une **démarche de certification NF** du service du métro. Pour obtenir cette certification et son renouvellement annuel par l'Afnor, l'entreprise s'engage à atteindre des niveaux d'exigence sur 21 critères (incluant l'ensemble des indicateurs ci-dessus).

Pour tenir compte de l'atteinte de ces engagements ainsi que des efforts d'amélioration permanente liés à une certification NF, un bonus malus supplémentaire sera attribué en cas d'accord / renouvellement ou refus/retrait de la certification .

Son montant est fixé à 20 % de l'enveloppe initiale ci-dessus.

Par ailleurs, une **enquête satisfaction de la clientèle** sera réalisée tous les ans sur la base du modèle de questionnaire joint.

La RTM sera intéressée à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle au travers d'un bonus-malus calculé sur la base d'un indice global de satisfaction pour lequel elle s'engage sur une valeur à atteindre de 75 % de client satisfaits ou très satisfaits

Son montant est fixé à 20 % de l'enveloppe initiale

Un intervalle de confiance de +1/-1 autour de la valeur à atteindre ne donnera lieu à aucun bonus malus. Le bonus maxi est fixé à 80 % et le malus maxi à 70%

(i) 3. mode de contrôle

La définition des critères et du

Le nombre de contrôles, le niveau d'objectif et le montant des bonus-malus, sont à renseigner pour chaque critère par les soumissionnaires.

1. L'INFORMATION DES VOYAGEURS

- **définition du critère**

Présence d'informations dans les véhicules et dans la station :

A l'intérieur des rames :

Les voyageurs disposent au minimum sur chaque plateforme du plan du réseau métro lisible et à jour.

D'autres informations sont également disponibles concernant l'utilisation des portes, le mode d'utilisation du dispositif d'arrêt d'urgence, l'interdiction de fumer et les places réservées.

Dans les stations :

2. Dans chaque station de Métro, la RTM met à disposition des voyageurs les informations suivantes lisibles et à jour :

- Tout au long du parcours, les différentes directions, les sorties et les correspondances sont indiquées par des panneaux signalétiques adaptés
 - Les distributeurs de titres de transport sont aisément identifiables et disposés de telle façon que les voyageurs sont obligés de les apercevoir en cheminant dans la station- Les plans du réseau RTM sont disponibles sur chaque quai du Métro ainsi qu'à proximité des lignes de péage
 - Des plans du quartier sont installés dans les mezzanines
 - A proximité des lignes de péage, le voyageur trouve des informations utiles à l'organisation de son parcours (événements, travaux...), les tarifs, les coordonnées de l'accueil téléphonique et du site RTM, le règlement d'exploitation
 - Les fréquences ou horaires de passage des trains sont affichés au niveau mezzanines et sur les quais
- Le nom de la station est indiqué sur chaque quai par des panneaux, disposés de manière à être visible de toute la longueur de la rame.

- **indicateurs de mesure**

- affichage des documents conformes au référentiel défini entre l'AO et l'exploitant
- informations à jour, exactes et lisibles
- les grilles de mesures et modalités d'application sont en annexe

- **jugement**

bon / refusé

- **mode de contrôle** : réalisé en binôme par un représentant de l'A.O. et l'auditeur qualité RTM
4 vagues de contrôle par an

A chaque vague :

- au moins **120** contrôles de plateformes répartis sur au moins **40** véhicules
- au moins **24** contrôles répartis sur **24** stations

- **objectifs**

98 % de conformité dans les rames
92 % de conformité dans la station

Les 2 sous critères ayant le même poids l'objectif global est de **95 %**

- **bonus /malus**

Bonus maxi de 50 KE. pour une conformité de 98 %
Malus maxi de 50 KE pour une conformité de 92 %

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

2. LA PONCTUALITE

- **définition du critère**

| | |
|--|---|
| <p>Sur les quais, les voyageurs attendent le métro pendant les temps maximum d'attente suivants :</p> <ul style="list-style-type: none">• En semaine et hors vacances scolaires et été : Heures de pointe matin et soir : 6 minutes Heures creuses en journée : 7 minutes 30 De 6h à 7h et de 19h à 20h : 9 minutes• En semaine de vacances scolaires : Heures de pointes du matin et soir : 7 minutes Heures creuses en journée: 8 minutes <p>Ces temps sont définis en fonction des fréquences et horaires affichés en station :</p> | <ul style="list-style-type: none">• Samedi : Matin : 9 minutes A Midi : 8 minutes• Eté : Heures de pointe matin et soir : 8 minutes Heures creuses : 10 minutes• Dimanches et fêtes : 10 à 14 minutes• Nuit : de 20H à 23H : 13 minutes de 23H à fin de service : 16 minutes |
|--|---|

- **indicateurs de mesure**
Le temps d'attente du voyageur est conforme à l'attente maximale établie par créneau horaire dans notre engagement, hors grève et perturbation externe à RTM (suicide, coupure EDF, plan vigi-pirate).
- **jugement**
clients ayant une attente conforme / clients ayant une attente non conforme
- **mode de contrôle : réalisé** en binôme par un représentant de l'A.O. et l'auditeur qualité RTM
4 vagues de contrôle par an.

A chaque vague, au moins **10** passages contrôlés à Saint-Charles en heures de pointe et en heures creuses sur 4 journées - puis contrôle des 4 journées dans le système de suivi.
- **objectifs**
96,5% des clients bénéficient d'une attente conforme en moyenne en heures creuses (HC) et heures de pointe (HP)
- **bonus /malus**

Bonus maxi de 50 KE. pour une conformité de 99 %
Malus maxi de 50 KE pour une conformité de 94 %

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

3. LA PROPRETE DES VEHICULES ET DES STATIONS

- **définition du critère :**

Les rames

Les rames du métro dans lesquelles le voyageur effectue son voyage sont propres et en bon état

Cette notion est évaluée sur les aspects suivants :

- Odeurs
- Éclairage
- Propreté intérieure et extérieure

- État des équipements

Les stations

Les stations du Métro sont propres et en bon état :
Cette notion est évaluée sur :

- Les odeurs,
- L'éclairage
- La propreté
- Le bon état des lieux

Une station ou une rame est conforme si elle obtient une note au moins égale à 16/20

- **indicateurs de mesure**

Conformité avec un référentiel mis au point entre l'AO et le Délégué concernnant la propreté extérieure et l'état général des carrosseries, la propreté des sièges, des vitres et des planchers
Les grilles de mesures et modalités d'utilisation sont définies en annexe

- **jugement**

conforme / non conforme

- **mode de contrôle** :réalisé en binôme par un représentant de l'A.O. et l'auditeur qualité RTM
4 vagues de contrôle par an

A chaque vague, **50** contrôles et la totalité des stations

- **objectifs**

80 % de conformité

- **bonus /malus :**

Bonus maxi de 30 KE. pour une conformité de 85 %
Malus maxi de 30 KE. pour une conformité de 75 %

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

4. FONCTIONNEMENT DES ESCALIERS MECANIQUES

- **Définition du critère**

Lorsqu'un voyageur se présente devant un escalier mécanique, celui-ci fonctionne (1)

(1) hors chantier de renouvellement de l'équipement ou de restauration de la station

- **jugement**

Conforme / non conforme

- **mode de contrôle**

Réalisé en binôme entre le représentant de l'AO et l'auditeur RTM
A chaque vague 50 contrôles.

4 vagues de contrôle par an

- **objectifs**

90 % de conformité

- **bonus /malus :**

Bonus maxi de 20 KE. pour une conformité de 95%
Malus maxi de 20 KE. pour une conformité de 85%

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

5. AMABILITE / ACCUEIL DES CLIENTS

- **définition du critère**

5.1 Dans les points d'accueil et au point de vente métro :

Les agents présents sont visibles, disponibles, en tenue, courtois et efficaces. L'agent est à l'écoute et conseille les voyageurs sur les itinéraires, la tarification et les titres de transport.

- ◆ Le point d'accueil ou de vente est facilement repérable, correctement éclairé, rangé et propre.
- ◆ L'information est à jour, utile
- ◆ Quand il y a achat par erreur au distributeur ou au point de vente, l'agent permet au voyageur d'obtenir le titre de transport qui lui convient ou le cas échéant lui indique la procédure à suivre
- ◆ Le voyageur obtient sur sa demande un plan du Métro et/ou un dépliant tarifaire

- ◆ **Au point de vente Saint Charles**

Le voyageur obtient le titre de transport dont il a besoin et peut régler en espèces, chèque ou carte bancaire et ne rencontre aucun problème lors de la transaction.

5.2 L'accueil au téléphone :

Mesure du temps d'accès et de la qualité de la réponse, selon grille en annexe.

- La pondération entre les sous-critères est de :

75% pour l'accueil station

25% pour le téléphone

- **indicateurs de mesure**

grille en annexe pour agent station, téléphone,

- **jugement**

satisfaisant / non satisfaisant

- **mode de contrôle**

« client mystère » pour l'accueil des clients en station et le téléphone

- **objectifs**

83 % de conformité

dont 80% en station et 92% en accueil téléphonique

- **bonus /malus**

Bonus maxi de 30 KE pour une conformité de 88 %

Malus maxi de 30 KE. pour une conformité de 78 %

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

6. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

- **définition du critère**

Ce critère concerne le traitement des réclamations écrites adressées par les clients à la RTM, hors période de grève. Le client reçoit une réponse personnalisée, courtoise et appropriée à sa demande écrite dans les 21 jours calendaires à compter de la date de réception dans l'entreprise.

Lorsque le délai de réponse prévu est supérieur, une réponse d'attente est adressée sous 21 jours et la réponse définitive est expédiée dans les 45 jours calendaires.

- **indicateurs de mesure** : le jugement porte à parité sur le délai et la qualité de la réponse

- **jugement**

satisfaisant / non satisfaisant

- **mode de contrôle**
Toutes les lettres de réclamation et les réponses apportées sont recensées dans une base examinée en commun par la RTM et l'AO ou son représentant une fois par trimestre

 - **objectifs**
80 % des réclamations reçoivent une réponse conforme

 - **bonus /malus**
Bonus maxi de 20 KE. pour une conformité de 85%
Malus maxi de 20 KE. pour une conformité de 75%
- Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

a. CLAUSE DE DISCUSSION

Lorsque les résultats annuels des mesures établies par le binôme sont différents des résultats des mesures internes une rencontre est programmée entre le délégataire et l'AO pour décider conjointement des résultats à prendre en compte pour l'application du système de bonus malus annuels (une mesure complémentaire pourra par exemple être demandée) Les échantillons définis dans ce contrat sont en effet faibles et comportent une marge d'erreur.

ENGAGEMENTS QUALITE BUS

1. Les principes généraux

- L'amélioration de la qualité du service public devrait être un souci commun à tous les acteurs des transports publics. Il est souhaitable que l'AO et le Délégué s'engagent mutuellement dans une démarche qualité faite d'objectifs et d'obligations pour les deux parties. Nous proposons ici des bases simples pour démarrer cette démarche.

- Une telle démarche suppose l'adhésion du personnel de l'entreprise puisque de sa participation dépend en grande partie **la qualité produite**. Cela ne se décrète pas mais nécessite une sensibilisation, voire une formation ad hoc, du personnel, sachant que cette démarche doit être globale et repose sur un état d'esprit différent de celui qui a longtemps prévalu dans les services publics pour que les actions soient orientées systématiquement vers le client.

2. Modalités d'organisation d'une démarche qualité

Considérant ici seulement la qualité produite, nous proposons de concrétiser une telle démarche sur la base d'un mécanisme d'intéressement de l'entreprise à partir d'un « baromètre qualité » constitué des six critères les plus souvent cités comme représentatifs de la qualité souhaitée par les clients :

- disponibilité de l'**information** voyageurs
 - **punctualité** des véhicules
 - **propreté** des bus
 - **confort** des clients dans le véhicule
 - **accueil** des clients / amabilité
 - traitement des **réclamations**
- La méthode permettant de renseigner le « baromètre qualité » pour chacun des critères repose sur le processus suivant :

- une définition du critère
 - les indicateurs de mesures
 - les modalités d'évaluation
 - les objectifs quantifiés
 - le barème d'intéressement en fonction des résultats
- Il s'agira d'établir un référentiel définissant le niveau de conformité attendu pour chacun des critères de qualité, sur la base d'une situation de référence établie pour chacun des critères au cours de l'année 2007.
- Les mesures d'évaluation qui seront faites, doivent être réalisées dans des conditions les plus objectives possibles. Une démarche contradictoire entre les représentants de l'AO et ceux du Délégué est souhaitable, avec recours en tant que de besoin à des observateurs extérieurs.
- Un intéressement financier du délégué prenant effet au 1 01 08 pour les 3 ans du contrat est prévu sous forme de bonus/malus auquel le personnel sera associé.
- La pondération entre les différents critères de qualité est la suivante:

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

| | du délégataire | Bonus/Malus |
|--|----------------|---------------|
| disponibilité de l'information voyageurs | 25% | 50 KE |
| ponctualité et fiabilité | 25% | 50KE |
| propreté des véhicules | 15% | 30 KE |
| confort des clients dans les véhicules | 10% | 20 KE |
| accueil des clients / amabilité | 15% | 30 KE |
| traitement des réclamations | 10% | 20 KE |
| Montant de l'enveloppe initiale | 100% | 200 KE |

Le déclenchement du bonus ou malus autour de l'objectif est calculé dans la limite d'un bonus ou malus maxi indiqué pour chaque critère.

Un intervalle de confiance de + ou - 1 % est neutralisé autour de l'objectif, il ne donne lieu à aucun bonus ou malus pour tenir compte de la marge d'erreur.

Ex objectif 80 % bonus maxi 85 % résultat 82 % bonus = ¼ de l'intéressement prévu pour le critère

Par ailleurs, une **enquête satisfaction de la clientèle** sera réalisée tous les ans sur la base du modèle de questionnaire joint.

La RTM sera intéressée à l'amélioration de la satisfaction de la clientèle au travers d'un bonus malus calculé sur la base d'un indice global de satisfaction pour lequel elle s'engage sur une valeur à atteindre. de 75 % de client satisfaits ou très satisfaits

Le montant de ce bonus/malus est fixé à 20 % de l'enveloppe totale d'intéressement

Un intervalle de confiance de +1/-1 autour de la valeur à atteindre ne donnera lieu à aucun bonus malus. Le bonus maxi est fixé à 80 % et le malus maxi à 70%

La RTM s'engage actuellement dans une démarche de **certification d'une ligne de bus par secteur**. Pour tenir compte des efforts réalisés en cas d'atteinte de ces certifications, un bonus/malus supplémentaire de 10 % de l'enveloppe initiale par ligne sera attribué à partir de la 1^e obtention.

(i) 3. mode de contrôle

La définition des critères et du

Le nombre de contrôles, le niveau d'objectif et le montant des bonus-malus, sont à renseigner pour chaque critère par les soumissionnaires.

1. L'INFORMATION DES VOYAGEURS

- **définition du critère**

VU Information au point d'arrêt

- VU** Identification de l'arrêt
- VU** Horaires ou fréquences en vigueur
- VU** Schéma de ou des ligne(s)
- VU** Principaux tarifs (si l'espace disponible est suffisant)

VU Information permanente sur le bus

Le voyageur dispose au minimum, de façon lisible et à jour, de l'affichage de toutes les informations suivantes relatives à la ligne :

- à l'extérieur du bus :

VU Destination

VU Indice de ligne avant arrière

- **indicateurs de mesure**

- affichage des documents conformes au référentiel défini entre l'AO et l'exploitant
- informations à jour, exactes et lisibles

La grille de mesure et ses modalités d'utilisation en annexe fixe le poids accordé aux différents éléments (référentiel des documents, ainsi qu'à leur état (présents, lisibles...))

- **jugement**

bon / refusé selon modalités de la grille

- **mode de contrôle**

4 vagues de contrôle par an - par contrôle en binôme, (représentant de l'A.O.et du délégataire).

A chaque vague, au moins **50** véhicules

et au moins **50** arrêts

- **objectif:**

90 % de conformité (chaque sous critère ayant le même poids)

85 % de conformité pour les arrêts

95 % de conformité pour les véhicules

- **bonus /malus**

Bonus maxi de 50 KE atteint pour 94 % de conformité

Malus maxi de 50 KE atteint pour 86 % de conformité

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

2. LA PONCTUALITE

- **définition du critère**

bus respectant l'horaire de départ des 2 terminus de sa ligne

- **indicateurs de mesure**

pas de bus en avance (de plus de 59 secondes) pas plus de 3 minutes de retard par rapport à l'horaire affiché

- **jugement**

bus conforme à l'horaire / non-conforme

- **mode de contrôle**
4 vagues de contrôle par an
A chaque vague, des contrôles réalisés au terminus par le binôme A.O. plus auditeur RTM permettent de contrôler la fiabilité de l'outil de suivi SAE, base de calcul de l'indicateur.
- **objectifs**
88 % de conformité moyenne entre les heures creuses (HC) et les heures de pointe (HP)
- **bonus /malus :**

Bonus maxi de 50 KE atteint pour 93 % de conformité

Malus maxi de 50 KE atteint pour 83 % de conformité

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

3. LA PROPRETE DES VEHICULES

- **définition du critère**
Véhicule propre à l'intérieur et à l'extérieur en sortie de dépôt.
- **indicateurs de mesure**
conformité avec un référentiel mis au point entre l'AO et le Délégué concernnant la propreté extérieure , la propreté des sièges, des vitres et des planchers
- **jugement**
conforme / non conforme
- **mode de contrôle**
4 vagues de contrôle par an
à chaque vague, au moins **40** contrôles
- **objectifs**
80 % de conformité
- **bonus /malus**
Bonus maxi de 30 KE. atteint pour 85 % de conformité

Malus maxi de 30 KE atteint pour 75 % de conformité

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

4. CONFORT DES CLIENTS DANS LE VEHICULE

- **définition du critère**

- confort de conduite défini en fonction de la grille en annexe
- charge : objectif de 70 voyageurs maxi pour un bus standard

- **indicateurs de mesure :**

Pour la conduite: vitesse adaptée et souplesse de conduite vérifiée par client mystère

- **jugement**

conforme / non conforme

- **mode de contrôle**

- la charge est mesurée en période de pointe

4 vagues de contrôle par an, à chaque vague, au moins **10** contrôles

- **objectifs**

80 % de conformité pour chaque objectif (chacun ayant le même poids dans le calcul)

- **bonus /malus :**

Bonus maxi de 20.KE atteint pour 85 % de conformité

Malus maxi de 20 KE atteint pour 75 % de conformité

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

5. AMABILITE / ACCUEIL DES CLIENTS

- **définition du critère**

Amabilité et accueil de la clientèle par les chauffeurs et le personnel de l'accueil téléphonique

- **indicateurs de mesure**

: cf. grille accueil chauffeur et accueil téléphonique en annexe

- **jugement**

satisfaisant / non satisfaisant

- **mode de contrôle**

- appel téléphonique centre d'appels RTM par « client mystère »
- « client mystère » pour l'accueil des clients à bord des véhicules

Les réponses font l'objet d'une évaluation contradictoire entre l'AO ou son représentant et le délégataire ?

- **objectifs**

80 % de conformité

dont **77** % pour l'accueil chauffeurs
et **92** % pour l'accueil téléphonique
Le poids de l'accueil chauffeurs représentant **75** % du total

- **bonus /malus**

Bonus maxi de 30 KE .atteint pour 85 % de conformité

Malus maxi de 30 KE atteint pour 75 % de conformité

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

6. LE TRAITEMENT DES RECLAMATIONS

- **définition du critère**

Ce critère concerne le traitement des réclamations écrites adressées par les clients à la RTM, hors période de grève. Le client reçoit une réponse personnalisée, courtoise et appropriée à sa demande écrite dans les 21 jours calendaires à compter de la date de réception dans l'entreprise.

Lorsque le délai de réponse prévu est supérieur une réponse d'attente est envoyée sous 21 jours et la réponse définitive est expédiée au plus tard dans les 45 jours calendaires

- **indicateurs de mesure** : le jugement porte sur le délai et la qualité de la réponse

- **jugement**

satisfaisant / non satisfaisant

- **mode de contrôle**

Toutes les lettres de réclamation et les réponses apportées sont recensées dans une base examinée en commun par la RTM et l'AO ou son représentant une fois par trimestre

- **objectifs**

80 % des réclamations reçoivent une réponse conforme

- **Bonus /malus**

Bonus maxi de 20 KE. pour une conformité de **85** %

Malus maxi de 20 KE pour une conformité de **75** %

Calcul au prorata lorsque le résultat se trouve entre l'objectif et la borne

▪ **CLAUSE DE DISCUSSION**

Lorsque les résultats annuels des mesures établies par le binôme sont différents des résultats des mesures internes, une rencontre est programmée entre le délégataire et l'AO pour décider conjointement des résultats à prendre en compte pour l'application du système de bonus malus annuels (une mesure complémentaire pourra par exemple être demandée) Les échantillons définis dans ce contrat sont en effet faibles et comportent une marge d'erreur importante.

MPM

**ANNEXE 3 A L'AVENANT 1
AU CONTRAT AVEC LA REGIE DES TRANSPORTS
DE MARSEILLE A CONTRIBUTION FORFAITAIRE
POUR L'EXPLOITATION DE SERVICES DE
TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE MPM
(METRO ET AUTOBUS)**

(ii) ANNEXE 16 : Description des services

Liste des parkings

| | Adresse | Nombre de place | Jours de gardiennage | Horaires de gardiennage |
|--|---|-----------------|----------------------|-------------------------|
| 1, Parkings-Relais gérés par RTM | | | | |
| Metro La Rose | Boulevard du Metro 13013 Marseille | 415 | du lundi au vendredi | de 6h30 à 20h |
| Metro Frais Vallon | Avenue de Frais Vallon 13013 Marseille | 175 | du lundi au vendredi | de 6h30 à 20h |
| Metro St Just | Boulevard Verd 13013 Marseille | 330 | du lundi au vendredi | de 6h30 à 20h |
| Metro Bougainville | Boulevard Sévigné 13015 Marseille | 203 | du lundi au vendredi | de 6h30 à 20h |
| Metro Rond Point du Prado | Allée Ray Grassi 13008 Marseille | 345 | du lundi au vendredi | de 6h30 à 20h |
| 2, Parking-Relais non géré par RTM (tarification adaptée pour les clients RTM) | | | | |
| Metro La Timone | Rue St Pierre 13005 Marseille | | du lundi au vendredi | de 7H à 21h30 |

MPM

**ANNEXE 4 A L'AVENANT 1
AU CONTRAT AVEC LA REGIE DES TRANSPORTS
DE MARSEILLE A CONTRIBUTION FORFAITAIRE
POUR L'EXPLOITATION DE SERVICES DE
TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE MPM
(METRO ET AUTOBUS)**

(iii)
tarifaires

ANNEXE 8 : Tarifs et compensations

(iv)

Etat des gratuités

(i)

(ii)

(iii)

(iv) TARIFS AU 1^{er} janvier 2008

| TITRES DE TRANSPORT | URBAIN | DEUX ZONES Marseille / Aubagne | DEPARTEMENTALES La Penne/Aubagne |
|--|--------|--------------------------------------|-------------------------------------|
| TARIFS A LA VALIDATION | | | |
| Tarif normal | 1,20 | 1,70 | 0,50 |
| Tarif - 20 % | 0,96 | 1,36 | 0,40 |
| Tarif - 50 % | 0,60 | 0,85 | 0,25 |
| TITRES | | | |
| Solo | 1,70 | 2,40 | 1,00 |
| Double Solo | 3,40 | - | - |
| Carte journée | 4,50 | - | - |
| Carte 3 jours | 10,00 | - | - |
| Carte Libertés 6,00 | 6,00 | - | - |
| Carte Libertés 12,00 | 12,00 | - | - |
| Groupe 4 personnes | 4,30 | - | - |
| Groupe 5 personnes | 4,90 | - | - |
| Groupe 6 personnes | 5,50 | - | - |
| Groupe 7 personnes | 6,10 | - | - |
| Groupe 8 personnes | 6,70 | - | - |
| Groupe 9 personnes | 7,30 | - | - |
| Groupe 10 personnes | 7,90 | - | - |
| Groupe 11 personnes | 8,50 | - | - |
| Groupe 12 personnes | 9,10 | - | - |
| Bon frais de dossier (les cartes personnelles passent à 26 mois) | 7,50 | - | - |
| ABONNEMENTS | | | |
| Hebdo | 10,60 | 13,00 | 4,20 |
| Hebdo Penne/Aubagne | - | - | 4,20 |
| Abonnement 7 jours | 10,60 | 13,00 | 4,20 |
| Abonnement 30 jours | 41,00 | 52,00 | 16,40 |
| Abonnement – 26 ans | 38,00 | 52,00 | 15,20 |
| Abonnement 30 jours Boursiers | 31,00 | - | - |
| Abonnement 30 jours Contrat | 20,50 | - | - |
| Abonnement GO ! Boursier (au 1 ^{er} août) | 190,00 | - | - |
| Abonnement GO ! – 26 ans (au 1 ^{er} août) | 240,00 | 336,00 | - |
| Abonnement GO ! + 26 ans | 400,00 | 560,00 | - |

| TITRES DE TRANSPORT | URBAIN |
|---------------------------------|--------|
| TARIFS GRANDS COMPTES | |
| Ticket SOLO collectivité | 1,20 |
| Ticket SOLO collectivité réduit | 0,96 |
| Carte 7 voyages | 8,40 |

| | |
|--------------------------------|---------------|
| Carte entreprise | 800,00 |
| Frais de livraison | 12,00 |
| Forfait 7 jours | 14,00 |
| Forfait 3 jours | 10,00 |
| Forfait 1 jour | 4,50 |
| TARIF OFFRE COMMERCIALE | |
| Promo 7 jours | 5,00 |

TARIFS SERVICES RESERVES (H.T)

Mise en application au 1^{er} septembre 2006

| PRODUITS | Montants au 01/09/06 |
|-----------------------------------|----------------------|
| • Prise en charge | 97,04 |
| • Prise en charge aller | 97,04 |
| • Prise en charge retour | 79,06 |
| • Durée de service (taux horaire) | 79,06 |
| • Supplément | 21,56 |

Tarifs des parkings RTM au 01/05/06

| Tarif de base en €€ | La Rose, St Just, Bougainville, Rond Point du Prado (uniquement abonnement) | | Rond Point du Prado (Carte libertés, hebdo, perso) | | La Timone | |
|----------------------------------|---|----------------------------|--|---|------------------|----------------------------|
| | Tarif de base | avec chaînage urbain | Tarif de base | avec chaînage urbain sur CL, Carte Hebdo, Carte Perso | Tarif de base | avec chaînage urbain |
| 0 à 10 minutes de stationnement | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 1,80 | 0,00 |
| 11 à 59 minutes de stationnement | 1,80 | 0,00 | 1,80 | 0,00 | 1,80 | 0,00 |
| 1 à 1h59 de stationnement | 3,40 | 0,00 | 3,40 | 0,00 | 3,40 | 0,00 |
| 2 à 2h59 de stationnement | 5,10 | 0,00 | 5,10 | 0,00 | 5,10 | 0,00 |
| 3 à 3h59 de stationnement | 6,80 | 0,00 | 6,80 | 1,70 | 6,80 | 1,70 |
| 4 à 4h59 de stationnement | 8,20 | 0,00 | 8,20 | 1,70 | 8,20 | 1,70 |
| 5 à 5h59 de stationnement | 9,20 | 0,00 | 9,20 | 1,70 | 9,20 | 1,70 |
| 6 à 6h59 de stationnement | 9,60 | 0,00 | 9,60 | 1,70 | 9,60 | 1,70 |
| 7 à 11h59 de stationnement | 9,90 | 0,00 | 9,90 | 1,70 | 9,90 | 1,70 |
| 12 à 23h59 de stationnement | 9,90 | 0,00 | 9,90 | 3,40 | 9,90 | 3,40 |
| Au delà de 24h de stationnement | 16,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 | 16,00 |
| Montant infraction | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 | 80,00 |

(v)

Conditions d'application des tarifs réduits :

| | TARIFS au 1 ^{er} mai 06 | CONDITIONS | Dates et/ou N° convention |
|--|--|---|---|
| Enfants de moins de 6 ans | Gratuité sur l'ensemble du réseau sans validation | Etre accompagné d'un parent et ne pas être en groupe (centres aérés) | Compensations par l'AO N0 01/1047 du 19/09/01 pour la CUM/RTM |
| Jeunes entre 6 et 25 ans inclus | * réduction de 20 % sur l'ensemble du réseau (consommation de la réserve d'argent à 0,96 € au lieu de 1,20 €) * abonnement 30 jours à 38 € et abonnement annuel à 240 € | | |
| Parents de familles nombreuses | Réduction de 20 % sur le TN (consommation de la réserve d'argent à 0,96 € au lieu de 1,20 €) | * parents d'une famille d'au moins 3 enfants dont le + jeune a moins de 18 ans, * parents d'une famille d'au moins 5 enfants à vie. | |
| Militaires jusqu'au grade de sous-officier | Réduction de 20 % sur le TN (consommation de la réserve d'argent à 0,96 € au lieu de 1,20 €). | | |
| Elèves boursiers | * Réduction de 20 % sur le TN (consommation de la réserve d'argent à 0,96 € au lieu de 1,20 €) * Abonnements mensuels à 31 € et annuels à 190 € | Collégiens et lycéens de moins de 18 ans au 1 ^{er} septembre de l'année scolaire en cours, titulaires d'une bourse. | |
| Elèves boursiers des ZEP | * Réduction de 20 % sur le TN (consommation de la réserve d'argent à 0,96 € au lieu de 1,20 €), * Abonnement 30 jours à 20,50 € et à 190 € | Collégiens et lycéens de moins de 18 ans au 1 ^{er} septembre de l'année scolaire en cours, titulaires d'une bourse et scolarisés dans un établissement en Zone d' Education Prioritaire. | |
| Bénéficiaires de la CMU C | * Réduction de 50% sur tarif de l'abonnement 30 jours (20,50 € au lieu de 41€€ €) | Bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire domiciliés sur le territoire de la Communauté Urbaine. | |

Les réductions compensées par des tiers

| | TARIFS | CONDITIONS | Dates et/ou N° conventions |
|---|--|--|--|
| Personnes de + de 65 ans, imposables sur le revenu, domiciliées à Marseille, Allauch ou Plan de Cuques | Réduction de 50 % sur le TN (consommation de la réserve d'argent à 0,60 € au lieu de 1,20 €) | Compensations par les collectivités concernées. | * N° 97/206 du 14/03/97 Ville/RTM |
| Personnes de + de 65 ans non soumises à l'IR et habitant Marseille, | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | * validation obligatoire * facturation à la collectivité | * N° 98/064 du 11/02/98 |
| Personnes de + de 65 ans percevant le FNS et habitant Allauch | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | * validation obligatoire * facturation à la collectivité | Du 16/05/79 Convention 01885 |
| Personnes de + de 65 ans percevant l'allocation DDASS et habitant Plan de Cuques | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | * validation obligatoire * facturation à la collectivité | Signée le 17/08/88 et Pref le 03/02/89 |
| Chômeurs, non soumis à l'IR, indemnisés par les Assedic et habitant Marseille | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | Financement Ville de Marseille. Validation obligatoire | N° 98/064 |
| Bénéficiaires du RMI titulaire d'un contrat d'insertion, habitant Marseille, Allauch, Plan de Cuques | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | Financement CG13 - MPM Validation obligatoire | N° 01/1047 du 10/09/01 |
| Mutilés de guerre ou hors guerre dont le taux d'invalidité est \geq à 50 % et habitant Marseille, Allauch, Plan de Cuques | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | Financement par les collectivités Validation obligatoire | Marseille n° 98/064 du 11/02/98 |
| Mutilés du travail percevant une rente AT \geq 50 % et habitant Marseille, Allauch, Plan de Cuques | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | Financement par les collectivités Validation obligatoire | Marseille n° 98/064 du 11/02/98 |
| Anciens combattants de plus de 75 ans, habitant Marseille, Allauch, Plan de Cuques, Aubagne, la Penne/Huveaune | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | Financement par les collectivités Validation obligatoire | Marseille n° 98/064 Aubagne : datée du 18/09/87 Allauch : 16/05/79 PdC : 17/08/88 |
| Personnes de + de 65 ans non soumises à l'IR et habitant Septèmes | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | * validation obligatoire * facturation à la collectivité | Septèmes convention du 05/12/2005 |
| | TARIFS | CONDITIONS | Dates et/ou N° conventions |
| Aveugles civils, titulaires d'une carte cécité « étoile verte », non imposable sur l'IR, âgés de 18 à 65 ans et habitant Marseille. | Libre circulation sur l'ensemble du réseau marseillais | Financement par la Ville de Marseille. Validation obligatoire | N° 98/064 du 11/02/98 |
| Enfants ou conjoints RTM | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | * Validation obligatoire, * Enfants jusqu'à | |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | | 16 ans ou poursuivant des études, * concubin déclaré depuis + de 2 ans | |
| Retraités RTM ayant au moins 15 ans d'ancienneté à son départ (+ conjoints) | Libre circulation sur l'ensemble du réseau | Validation obligatoire | |

Tarifs intermodaux

| | TARIFS | CONDITIONS |
|---------------------------------|---|--|
| Clients des cars du CG13 | Correspondance gratuite sur le réseau urbain par les abonnés hebdomadaire du réseau CG13 | Compensation - 20 % CUM N° 01/1047 - 80 % CG13 billetterie du 01/09/05 |
| Clients du TER | abonnement combiné TER + RTM à tarif préférentiel : 18 € pour 30 jours et 180 € pour 365 jours. | Compensation CUM 01/1047 et convention Région/MPM/SNCF du 30/01/03 |
| Clients de la navette du Frioul | Correspondance gratuite sur le réseau urbain pour les abonnés mensuels de la navette du Frioul | Compensation CUM 01/1047 |

Pour mémoire, voir aussi conditions d'utilisation du réseau 2 zones pour les usagers de la ligne 40 qui est reprise par un marché entre R.T.M. et le CG13 du 2 décembre 1999.

Etat des gratuités accordées par la RTM au 31/12/2007

| CATEGORIES | NOMBRE DE CARTES |
|---|------------------|
| RETRAITE RTM et ENFANTS HANDICAPES RETRAITES (11) | 3590 |
| ENFANTS RETRAITES RTM | 73 |
| STE GTM | 8 |
| STE INEO | 7 |
| SOCIETE CNIM ESCALIER MECANIQUE | 8 |
| STE PRITREX | 3 |
| SOCIETE SCHLINDER | 8 |
| SOCIETE SOGIMA | 4 |
| SOCIETE SELECTA | 3 |
| SMM SEMALY | 5 |
| SOCIETE EURO SECURITE PRIVEE | 100 |
| SOCIETE NETTOYAGE LASER | 70 |
| SOCIETE METROBUS | 7 |
| AFFICHAGE PUB | 7 |
| INSPECTION DU TRAVAIL | 9 |
| PERSONNEL SMM | 5 |
| DIRECTION REGIONALE EQUIPEMENT | 3 |
| DRIRE/SERVICE DES MINES | 5 |
| HARMONIE DES TRAMWAYS | 21 |
| ADMINISTRATEURS | 11 |
| DEPOSITAIRES | 276 |
| DISTRIBUTION JOURNAUX | 24 |
| ANIMATIONS METRO | 40 |
| OPERATION COMMERCIALE | 5 |
| INVITES ET VISITEURS RTM | 4 |
| STAGIAIRES RTM | 5 |
| SNCF | 3 |
| INTERVENANTS SCES TECHNIQUES | 127 |
| VIGIPRATE ARMEE | 29 |
| EMPLOI JEUNES ALL/PDC | 2 |
| AGENTS RTM EN ACTIVITE | 3 242 |
| AYANTS DROITS RTM EN ACTIVITE | 2 646 |
| AGENTS TRAMWAY EN ACTIVITE | 4 |
| TOTAL | 10 354 |

MPM

**ANNEXE 5 A L'AVENANT 1
AU CONTRAT AVEC LA REGIE DES TRANSPORTS
DE MARSEILLE A CONTRIBUTION FORFAITAIRE
POUR L'EXPLOITATION DE SERVICES DE
TRANSPORT PUBLIC URBAIN DE MPM
(METRO ET AUTOBUS)**

(vi) ANNEXE 18 : Synthèse Financière

COMPTE D'EXPLOITATION, présentation ventilée

en milliers d'euros HT

| | 2007 | 2008 | 2009 | 2010 |
|--|----------------|-------------------------|----------------|----------------|
| Achats et Services Extérieurs | 45 985 | 48 540 | 48 540 | 48 540 |
| Achats et Services Extérieurs (pour PI et PS) | 5 747 | 5 265 | 5 265 | 5 265 |
| Taxe Professionnelle | 10 000 | 7 400 | 7 400 | 7 400 |
| Autres Impôts et Taxes | 3 757 | 3 521 | 3 521 | 3 521 |
| Salaires et charges sociales | 142 802 | 147 361 | 147 361 | 147 361 |
| Autres charges | 103 | 102 | 102 | 102 |
| Dotations aux amortissements | 30 000 | 27 700 | 27 700 | 27 700 |
| Charges financières | 4 634 | 8 692 | 8 692 | 8 692 |
| Charges exceptionnelles | 2 072 | 2 025 | 2 025 | 2 025 |
| TOTAL CHARGES | 245 100 | 250 604 | 250 604 | 250 604 |
| Recettes directes de trafic | 62 304 | 65 925 | 65 925 | 65 925 |
| Mesures sociales(hors AO) | 18 990 | 18 708 | 18 708 | 18 708 |
| Compensations tarifaires de l'AO | 16 517 | 16 464 | 16 464 | 16 464 |
| Affrètement | 2 310 | 2 463 | 2 463 | 2 463 |
| Autres recettes et transferts de charges | 7 819 | 8 502 | 8 502 | 8 502 |
| Production d'immos et de stocks | 8 908 | 9 042 | 9 042 | 9 042 |
| Produits exceptionnels et divers | 1 152 | 1 400 | 1 400 | 1 400 |
| Contribution de fonctionnement | 97 100 | 100 400 | 100 400 | 100 400 |
| Contribution d'investissement | 30 000 | 27 700 | 27 700 | 27 700 |
| TOTAL RECETTES | 245 100 | 250 604 | 250 604 | 250 604 |
| | valeur 1/01/07 | valeur 1er janvier 2008 | | |

Les valeurs sont exprimées en milliers d'euros 2008 pour la période 2008-2010. Elles seront indexées conformément à l'article 29 du contrat.