



LE DIRECTEUR GÉNÉRAL

Réf. DG/LR/19.36

Monsieur Dominin RAUSCHER
Directeur Général des Services
Métropole Aix – Marseille Provence
Les Docks-Atrium 10.7
La Tour la Marseillaise
2 bis, boulevard Euromed Quai d'Arenc
13567 MARSEILLE CEDEX 02

Marseille, le 04/06/2019

Objet : Rapport Annuel 2018

Monsieur le Directeur Général,

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint, le Rapport Annuel 2018 conformément au chapitre II de l'Annexe 6.1.1 du contrat d'Obligation de Service Public pour l'exploitation de services de transport public urbain de la Métropole Aix- Marseille Provence.

Vous en souhaitant bonne réception, je vous prie de croire, Monsieur le Directeur Général, à l'assurance de ma considération distinguée.

Pierre REBOUD
Directeur Général

LE RAPPORT ANNUEL 2018

ANNEXE 6.1.1 du contrat OSP 2011-2025

1-FAITS MARQUANTS

Établissement Public à caractère Industriel et Commercial, la RTM exploite, sur la base du Contrat d'Obligation de Service Public qui la lie à la Métropole Aix Marseille Provence, le réseau de transport en commun de la ville de Marseille, ainsi que les liaisons bus à destination d'Allauch, Plan de Cuques et Septèmes les Vallons.

Depuis mi 2014, la RTM exploite également le réseau de Transport urbain Ciotabus de La Ciotat et Ceyreste et le réseau de Gémenos depuis mi 2015, à travers sa filiale RTM Est Métropole.

La RTM exploite depuis le 1^{er} septembre 2017 :

- Le réseau Ulysse de Martigues, au travers de sa filiale RTM Ouest Métropole
- Le réseau du Bus des Collines

S'agissant du réseau d'Aubagne, la RTM exploite depuis le 27 Août 2017 le Tramway. Cette exploitation est opérée, pour la première fois, en groupement avec un autre exploitant, la SPL Façonéo. L'exploitation du Tramway d'Aubagne est assurée par la filiale Transports du Pays de l'Etoile.

Enfin la RTM exploite également :

- Divers transports de personnes handicapées : sur le territoire de l'ex Communauté Urbaine depuis 2011, sur le territoire du Pays d'Aubagne depuis fin 2018 et, pour le compte du Conseil Départemental le transport des élèves handicapés des 6^{ème} et 8^{ème} arrondissements de Marseille depuis la rentrée 2016.
- Les navettes maritimes vers la Pointe Rouge et les Goudes et vers l'Estaque.
- La gare routière de Marseille Saint Charles.

CONFORMEMENT A SES ENGAGEMENTS LA RTM REALISE DES INVESTISSEMENTS A DES NIVEAUX SANS PRECEDENTS

A la suite de la signature de l'avenant n° 9 au contrat OSP fin 2016, la RTM s'est vue confier par la Métropole, dans un contexte de rareté des ressources publiques, la réalisation et le financement des investissements nécessaires au développement des transports en commun qui relevaient au préalable, de l'Autorité Organisatrice. Il s'agit en particulier des investissements liés au renouvellement des rames de métro (portes palières, station Saint Charles et adaptation du site de La Rose, atelier et parking P+R La Rose) mais aussi à la préparation de la transition énergétique avec l'acquisition de bus propres et l'adaptation nécessaire des dépôts, et enfin l'acquisition des

The logo of the Régie Tissot Marseille (RTM) is displayed in a bold, black, stylized font. It consists of the letters 'RTM' with a distinctive design where the 'T' and 'M' are connected and have a unique shape.

rames pour le prolongement de T3.

Ce programme sans précédent pour la RTM, s'ajoutant aux investissements qui lui sont traditionnellement confiés, relatifs au maintien en condition opérationnelle du réseau, la conduit en 2018 à un niveau d'investissement jamais atteint (90,7M€) qui s'intensifiera encore en 2019 (98,5 M€) et au cours des années suivantes. Ces engagements majeurs pris vis-à-vis de l'Autorité Organisatrice impactent de manière significative les objectifs budgétaires et les résultats financiers de l'entreprise, qui doit disposer d'une capacité d'autofinancement élevée afin de maintenir un niveau d'endettement supportable.

Trois objectifs principaux guident notre engagement : la modernisation des équipements et infrastructures de l'Entreprise indispensable à sa performance et à la qualité de son service quotidien, la contribution au développement du transport public métropolitain et l'amélioration des conditions de travail du personnel par la mise à niveau des locaux trop souvent vétustes qui les accueillent.

RTM laboratoire de la mobilité

Dans le cadre de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, la RTM s'est engagée dans une démarche d'expérimentation de motorisations alternatives aux moteurs thermiques.

Une expérimentation dite « brique élémentaire » (acquisition de 15 autobus 100% électriques de 3 à 5 constructeurs différents, conception et réalisation d'une infrastructure de recharge dans un dépôt RTM, analyse des différents modes de charge, système de supervision et d'administration du réseau de distribution électrique) est actée, et la consultation pour la passation de marchés est en cours.

La convention de financement par le Département des Bouches-du-Rhône de cette « brique élémentaire » a été approuvée à hauteur de 50% du coût de l'opération, estimé à 12M€, soit 6M€.

Futur parking relais la Rose

La construction du parking relais la Rose était nécessaire compte tenu de sa vétusté, et pour rendre possible les opérations de renouvellement des rames de métro, le dépôt étant contigu.

Une convention tripartite entre le Département, la Métropole et la RTM, définissant les modalités de participation financière du Département à l'opération, a été approuvée pour l'aménagement du Parking Relais La Rose.

Une superstructure sur 4 niveaux offrira 1 000 places de stationnement. 800 places seront dédiées aux clients RTM au lieu des 400 actuelles, permettant d'optimiser le rabattement sur le métro pour les automobilistes en provenance du 13e arrondissement de Marseille, de Plan-de-Cuques et d'Allauch. 200 places de stationnement seront réservées aux salariés RTM.

Le coût prévisionnel est estimé à 16,5M€ pour un achèvement mi-2021.

La participation du Département s'élèvera à 30% du coût de l'opération, soit une subvention prévisionnelle de 4,95M€.



RTM

Station St-Charles : accessibilité et augmentation de capacité

Le pôle d'échange multi-modal de la Gare St Charles accueille plus de 10 millions de voyageurs/an et connaît une forte croissance des flux piétonniers vers les quais de la station de métro, que le développement du trafic gare routière et TGV viennent renforcer.

Cette opération vise donc à repenser totalement l'organisation de la station de métro en interface avec les transports urbains, métropolitains, régionaux, nationaux et internationaux. Elle prend en particulier en compte les questions de sécurité au niveau des quais, la reconfiguration de la mezzanine et prévoit, à l'occasion de ces travaux, l'accessibilité aux PMR entre la surface et les quais.

Le montant prévisionnel de ces travaux est estimé à 28 M€ financés à 50% par le Département, le solde étant à la charge de la RTM qui assure la maîtrise d'ouvrage de ce projet complexe.

Principaux investissements de l'année

Alors que la RTM investissait en moyenne 30/35 M€ par an de 2011 à 2016, 90,7M€ ont été consacrés en 2018 à nos investissements pour la modernisation du cadre et outils de travail : flotte de véhicules, rénovation des garages et dépôts, modernisation des stations de métro...

Les investissements pour le réseau de transport sont répartis dans le cadre du plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) entre l'AO et la RTM.

Pour la RTM, au titre de 2018, ce sont 90,7 Millions d'Euros qui auront été investis soit plus du double de l'an passé. Les principales opérations sont les suivantes :

- Rénovation des bâtiments : 14,7 M€ dont 7,3 M€ au titre des dépôts bus et 1 M€ pour parking relais LRM,
- Acquisition de matériels roulant : dont AGR (15,3 M€), autobus standards (9,4 M€), BHNS : 3,5 M€
- Achat du parc BUS de Martigues 6,4 M€ à la Métropole
- Achat à la Métropole du Système d'Aide à l'Exploitation (6,1 M€,) et la Signalisation embarquée (5,2 M€),
- Rénovation des appareils d'exploitation du métro et mise aux normes des équipements : 8,6 M€ dont éclairage des stations (2,2 M€) et leur modernisation (1,2 M€), rénovation électrique des dépôts (2,6 M€), changement de câbles 20 kvolts (2 M€)...

FREQUENTATION DU RESEAU

L'année 2018 enregistre une fréquentation de plus de de 167 millions de voyages qui se répartit à hauteur de 45% sur le métro, 40% sur le bus et 15% sur le tramway. Cela représente une hausse de +4,8% par rapport à 2017. Il convient de noter que le nombre a progressé de 130 000 (équivalent mensuels) fin 2018 (+ 8,0% par rapport à 2017 et + 52% par rapport à 2010) avec une forte croissance des abonnements. Le chiffre d'affaires du réseau est quant à lui en augmentation de +3,7% à 90,5 M€, soit +3,2 M€. Ces recettes sont collectées par la RTM mais reversées à la Métropole.

The logo for RTM (Région Toulonnaise Métropole) is displayed in a bold, black, stylized font. It consists of the letters 'RTM' with a distinctive design where the 'T' and 'M' are connected and have a unique shape.

La Métropole a mis en place deux tarifs annuels, pour les scolaires résidant sur le territoire métropolitain, applicables à partir de l'année scolaire 2018-2019, valables sur toutes les lignes, toute l'année, ceci afin de simplifier une tarification complexe et hétérogène, de la rendre plus équitable, et d'encourager un usage plus large et plus fréquent des transports en commun par les jeunes clients.

INFORMATION VOYAGEURS

L'Année 2018 a été marquée par la préparation du lancement de la RTM sur les réseaux sociaux et une nouvelle signalétique voyageur avec la diversification des méthodes d'informations en stations et aux arrêts.

Une nouvelle charte Autobus et travaux. De plus, la vente à distance est désormais disponible sur Internet.

QUALITE

Les niveaux de satisfaction clientèle restent à un niveau très élevés : 89% des clients sont en effet satisfaits du réseau. Depuis octobre 2016, la norme NF Service a évolué vers une vision plus transverse privilégiant une logique de parcours client.

La RTM a été volontariste et proactive dans l'appropriation de cette nouvelle norme et a adopté l'ensemble des évolutions en 2018 avec un élargissement de son périmètre de certification initial du Métro et du Tramway aux lignes de bus BHNS (B1, B2, B3A, B3B) dans une Gamme lignes majeures et en se lançant dans une certification de la Gamme Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint Charles relevant de la Gamme Pôle d'échanges Multimodal.

MATERIEL D'EXPLOITATION

Nos services techniques ont beaucoup investi sur la sécurité du transport. Leurs efforts ont permis des résultats remarquables. Les certifications ISO, les avis élogieux des services de l'Etat en charge des transports guidés, qui l'étaient beaucoup moins il y a quelques années, marquent un vrai progrès. Le succès des opérations de remplacement des appareils de voie des terminus du métro, un voyage dans l'inconnu 40 ans après leur mise en service, est sujet de fierté pour les techniciens et exploitants concernés comme pour toute l'entreprise.

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 électriques (ces derniers représentant 60% des voyages / an effectués sur le réseau), et à un parc d'autobus qui se renouvelle et propose une nouvelle génération de véhicules propres (norme Euro 6 : réduction de 66% des émissions de particules et de 80% les émissions de Nox par rapport aux bus Euro 5). Ce réseau urbain répond aux attentes d'une population de plus en plus concernée par les problématiques environnementales. Le parc bus RTM présente au global des qualités environnementales (performances de dépollution) largement supérieures à celles du parc bus français.

La RTM a été le premier réseau européen à se doter d'une ligne d'autobus entièrement électrique avec recharge au dépôt.

The logo for RTM (Région de Transport de la Métropole) is displayed in a bold, black, italicized sans-serif font. The letters 'R', 'T', and 'M' are connected, with the 'M' having a distinctive shape. The logo is positioned in the bottom right corner of the page.

BUS ELECTRIQUE

Depuis juin 2017, la RTM exploite entièrement la ligne 82 avec des autobus électriques à recharge au dépôt.

Plus de 200 000 km ont été réalisés en électrique sur la ligne 82.

Cette expérience permet à la RTM d'avoir une véritable connaissance de l'utilisation des véhicules électriques tant d'un point de vue de l'exploitation, que pour les travaux d'infrastructure et la maintenance. Ce test grandeur nature positionne la RTM dans l'avenir et lui assure des prises de décisions éclairées.

En 2018, la RTM continue d'innover en testant différents véhicules électriques (Volvo, Yutong, Alstom...) pour se préparer à un parc qui, à terme, sera 100% électrique.

RENOUVELLEMENT DU PARC BUS

Dans le cadre de son renouvellement de parc autobus, c'est 25 véhicules standards qui ont rejoint la flotte de la RTM en juin 2018. Et 15 nouveaux Très Grand Bus.

Ils font partie de la nouvelle génération de véhicules propres (Norme Euro 6) et intègrent tous les systèmes embarqués nécessaires à un service de transport de haute qualité (information voyageur dynamique, écrans d'information, comptage passager....).

RENOUVELLEMENT DES RAMES DE METRO

Pour réussir ce projet ambitieux dont le coût est estimé à 500 millions d'Euros et la durée 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 2021 et 2024.

En attendant le renouvellement des rames, la maintenance du parc existant a impliqué la grande révision des 293 boggies, terminée en 2018. Il s'agissait là de la dernière grande révision. Une opération conduite pour le compte d'AMP sur 3 ans qui se termine dans les délais et les budgets annoncés.

RENOUVELLEMENT DES RAMES DE TRAMWAY

En 2018, nous avons entamé la 1^{ère} grande révision des rames et plus particulièrement la première Grande Révision de bogies du tramway. Une opération qui se déroule dans le respect du planning et des budgets et qui permet à la RTM, en partenariat avec les équipes Bombardier d'acquérir le savoir-faire nécessaire à la réalisation de ces opérations tout au long de la vie de ce matériel roulant.

SURETE

La fin de l'année 2018, à partir du samedi 17 novembre, a été marquée de façon récurrente par une multiplication de **troubles à l'ordre public** perturbant notablement l'exploitation du réseau, notamment bus et tramways, et nécessitant l'engagement conséquent d'équipes de vérificateurs en assistance. Ce dispositif a contribué à la préservation des matériels de la RTM puisqu'on ne déplore aucune dégradation majeure liée à ces manifestations.

De manière générale, la **sûreté sur le réseau** s'est améliorée avec une baisse de près de 8% des faits générateurs d'insécurité par rapport à 2017. C'est particulièrement le cas des jets de pierre contre les autobus ou des tags sur les rames de métro en baisse de plus de 16 %.

Les opérations coordonnées de lutte contre la fraude avec l'appui des services de police se sont intensifiées notamment dans les quartiers dits de « reconquête républicaine » : centre-ville, tramway, principales stations métro mais aussi pour les bus 3^{ème} arrondissement par exemple. Ces zones correspondent aux objectifs assignés dans le cadre du plan d'entreprise « **Ensemble contre la Fraude** ».

S'agissant du partenariat institutionnel dans le domaine de la sûreté, 2018 marquera le début de la mise en place d'une stratégie de **pilotage renforcé de la sécurité dans les transports en commun par le préfet de police des Bouches-du-Rhône** devant déboucher très prochainement sur la signature d'un contrat d'objectifs départemental ad hoc tel que prévu dans la loi dite « Savary ».

AUTRES ACTIVITES D'EXPLOITATION

Mobi Métropole

Mobi Métropole réalise plus de 150 000 voyages contre 48 000 il y a 6 ans. Près de 2 millions de km ont été réalisés

Cela traduit l'attente des usagers concernés et un service qui répond de mieux en mieux à leurs besoins croissants. Le taux de refus de transport est en baisse, les mois de novembre et décembre présentant le taux de refus le plus bas à 1,3%.

Le parc de véhicules a été complètement renouvelé et offre aux utilisateurs les dernières avancées en matière de sécurité et de confort. Il reste stable avec 55 véhicules, y compris les véhicules du sous-traitant.

Elèves Handicapés

Le Département des Bouches-du-Rhône a souhaité déléguer l'organisation du service de transport des Personnes à Mobilité Réduites scolarisées sur les établissements d'Aubagne, Aix et Marseille et résidant dans les 6^{ème} et 8^{ème} arrondissements de Marseille à la Métropole, qui l'a confié à la RTM, pour les années scolaires 2016/2017 à 2019/2020.

Cela représente de l'ordre de 30 élèves par mois, pour un total de courses d'environ 8 000 par année scolaire et 32 000km.

Les résultats de cette activité, comme le montre les tableaux de bord transmis au Conseil Départemental, sont exemplaires en matière de fiabilité et qualité du service



RTM

Transport des PMR d'Aubagne et du Pays de l'Etoile (à compter du 01/01/2019)

Il s'agit d'un service de transport à la demande d'adresse à adresse, avec réservation préalable, exclusivement réservé aux personnes handicapées à mobilité réduite. Le service de transport 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 Le périmètre desservi comprend les communes suivantes :

A / la zone d'AUBAGNE sur les 12 communes (Nord-Est)

B / Rajout des 6 communes (plus Aubagne), précédemment assurées par Mobimétropole (Cassis, Gémenos, Carnoux en Provence, Ceyreste La Ciotat et Roquefort la Bédoule).

Cette activité assurée par la RTM, qui a choisi de l'exploiter par sa filiale Transcool 13, SASU dont elle est l'actionnaire unique, à compter du 1^{er} janvier 2019 est estimée à 9 000 voyages/an.

Pôle Maritime

L'exploitation de la liaison maritime des îles du Frioul, confiée par la Métropole à compter du 1^{er} janvier 2019, vient compléter le pôle maritime de la RTM, déjà composé de la navette maritime et du ferry-boat. L'entreprise exploite désormais l'ensemble des lignes maritimes métropolitaines régulières à Marseille *Le bateau** (les îles du Frioul) a transporté 480 000 passagers en 2017 effectuant un Aller-Retour. Il s'agit d'une 1 ligne en rotation avec arrêt ou non au Château d'If. :

- Vieux Port <> Château d'If (20 min) 2,7 milles nautiques (5 km)
 - Château d'If <> Ile du Frioul (15min) 1 mille nautique (1,6 km)
- L'exploitation est assurée par 3 navires d'une capacité de 196 personnes.

L'ensemble du pôle maritime accueillera en pleine saison entre 10 000 et 12 000 passagers par jour

La navette

3 lignes sont exploitées :

- Vieux Port <> L'Estaque (35 min) 5 à 6 milles nautiques (10 km) durant 5 mois de mai à septembre
- Vieux Port <> Pointe Rouge (35 min) 5 à 6 milles nautiques (10 km) durant 5 mois de mai à septembre
- Pointe Rouge <> Les Goudes (15 min) 2,6 milles nautiques (5 km) durant 3 mois de juin à aout. L'exploitation est assurée par 5 navires d'une capacité de 123 personnes

jusqu'à 17H00 le samedi.

En 2018, 371 000 passagers ont été transportés en progression de + 8% (+29 000 passagers environ) par rapport à 2017, soit près de 2 542 en moyenne par jour pour un nombre de traversées en hausse de +1% grâce à un effet calendaire et météo favorable :

- + 6% pour Pointe Rouge Vieux-Port: 185 000 passagers transportés (+10 000 passagers)
- + 9% pour L'Estaque Vieux-Port: 163 000 passagers transportés (+ 13 000 passagers).



RTM

Les résultats sont également en hausse de + 21% sur la navette Pointe-Rouge Les Goudes avec près de 24 000 passagers (20 000 en 2017, 18 000 en 2016 et 16 000 en 2015)

1/4 d'entre eux effectue un trajet Vieux-Port Les Goudes via Pointe-Rouge en utilisant le nouveau titre à 8€ créé en 2016 permettant d'effectuer la correspondance.

L'ajustement de la période Juin à Août au lieu de Juillet à Septembre se révèle favorable.

La clientèle occasionnelle représente près de 44% des passagers et reste relativement stable par rapport à 2017.

Ainsi, c'est donc la part des clients réguliers (Abonnés et Libre Circulation) qui constitue la progression de l'activité

Ferry-Boat

1 ligne de 283 mètres est exploitée entre le Quai du Port et le quai de Rive (4 min) en utilisant 2 navires d'une capacité de 45 personnes :

- Le « Ferry-Boat » prototype électro solaire
- Le César, bateau « historique » à propulsion thermique.

379 000 passagers ont été transportés en 2018, en progression de + 2.8% (+ 10 000 passagers environ) par rapport à 2017, soit près de 14 en moyenne par traversée. Ce ratio est en légère baisse (15 en 2017) pour un nombre de traversées en hausse de + 7% (effet calendaire et météo favorable). En moyenne, 1081 passagers ont été transportés par jour en 2018.

La clientèle occasionnelle représente près de 84% des validations, ce qui est relativement stable par rapport à 2017.

Autres Réseaux

Ciotabus et Gémenos

Le réseau Ciotabus (La Ciotat, Ceyreste) et Bus des Cigales (Gémenos) a réalisé près de de 700 000 voyages en 2018 en produisant près de 800 000 kilomètres. Cela représente 2 500 voyageurs par jour pour 13 lignes pour Ciotabus et 2 lignes régulières et une ligne de transport à la Demande pour Gémenos.

Le programme de renouvellement du matériel roulant s'est poursuivi sur l'année 2018 , ce qui porte l'âge moyen des 20 Autobus à Gabarit Réduit à 2,5ans.

L'ancrage local a été conforté et développé : participation aux évènements majeurs tels que Ruralia, 1720, Nauticales, et partenariats développés avec le Théâtre de la Chaudronnerie et la course de voile Rallye des Iles du Soleil.

Ce réseau est exploité au travers de la filiale RTM Est Métropole, SASU détenue à 100% par la RTM.

Exploitation du Réseau Ulysse de Martigues

Le réseau Ulysse est exploité par RTM Ouest Métropole, SASU détenue à 100% par la RTM, sur les communes de Martigues, St Mitre les remparts, Port de Bouc, est composé de 12 lignes plus une ligne de Transport à la Demande.

2018 constitue la 1ere année pleine d'exploitation. Le réseau représente 2.9 millions de validations et 2,7 millions de km avec un parc de 59 véhicules d'âge moyen de 5,5 ans.

The logo for RTM (Région Toulonnaise Métropole) is displayed in a bold, italicized, black sans-serif font.

Exploitation du Tramway D'Aubagne

Le tramway d'Aubagne est exploité par la SASU, Transports du Pays de l'Etoile, filiale à 100% de la RTM, depuis le 27 Août 2018.

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 10mn. Le parc est de 8 rames.

Sur l'année 2018, plus de 154 000 km ont été réalisés avec plus de 2,3 millions de voyageurs transportés, activité stable par rapport à 2017.

Gestion de la Gare Routière

En 2018 plus de 188 000 mouvements d'autocars ont été réalisés à la Gare Routière soit plus 1,3% par rapport à 2017. AMP nous a confié, à compter du 1^{er} avril 2018, le mandat de vente de la navette Aéroport pour les ventes réalisées aux guichets de la Gare Routière de Marseille. Le montant de la billetterie gérée en 2018 est de 8,6 millions d'euros en augmentation de +5% par rapport à 2017.

RESSOURCES HUMAINES

L'année 2018 a été marquée par les évènements suivants :

- La création du groupe RTM (réunissant la RTM et ses filiales) et d'un comité de groupe composé de 8 représentants désignés par les instances représentatives du personnel du groupe
- Mise à jour du Règlement Intérieur du personnel et distribution à chaque salarié accompagné d'une lettre de notre Directeur Général, Pierre Reboud qui met l'accent sur les principales évolutions de ce document essentiel au bon fonctionnement de notre entreprise
- Fiabilisation de notre système de paie pour réussir la mise en place du prélèvement à la source au 1er janvier 2019 et intégration de la paye des marins du Ferry-Boat
- Dispositif managérial pour développer l'identité managériale des membres du CODIR et la culture de la responsabilisation à travers des valeurs partagées

ENVIRONNEMENT CONTRACTUEL

L'année 2018 est la huitième année d'exécution du contrat d'obligation de service public pour l'exploitation de services de transport public urbain de la Métropole Aix Marseille Provence, signé le 21 décembre 2010 et entré en vigueur le 1^{er} janvier 2011. Le Contrat a connu depuis lors de multiples accroissements de l'offre, et des évolutions notables des activités confiées à la RTM.

La mécanique contractuelle mise en place s'est avérée efficace, robuste et adaptée à toutes ces évolutions, comme le souligne le rapport de gestion de la Chambre Régionale des Comptes de décembre 2014, rendu public le 17 avril 2015. Il met en évidence que la bonne exécution du Contrat et les diverses actions d'amélioration menées sur la période ont contribué d'une part à l'amélioration du service public, et d'autre part à des gains notables de productivité profitables à la Régie et à son Autorité Organisatrice. Le même rapport de gestion insiste sur l'intérêt de poursuivre dans cette voie et de consacrer les gains de productivité au service public de transport.

1 Avenant a été signé en cours d'Année 2018 :

Signature en décembre 2018 de l'Avenant 13 au contrat OSP

The logo of the RTM (Régie Tissot Marseille Provence) is displayed in a bold, italicized, black sans-serif font.

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 pour récapituler les évolutions apportées au réseau et aux autres missions d'exploitation confiées à la Régie par ordre de service lors de l'année en cours.

L'offre de référence du réseau est ainsi mise à jour au 1^{er} janvier 2019. Elle sera complétée de la mise en service de l'extension du métro à Gèze en cours d'année.

Concernant les missions complémentaires d'exploitation, AMP et RTM ont décidé :

- De Définir l'objectif du nombre de voyages du transport des personnes à mobilité réduite à 160 000 en 2019
- D'exploiter en 2019 le service de navettes maritimes Vieux Port-Pointe Rouge et Vieux Port-Estaque sur 5 mois à compter du 26 avril jusqu'au 29 septembre 2019 et de reconduire l'expérimentation de la desserte entre la Pointe Rouge et les Goudes sur 3 mois à compter du 1 juin jusqu'au 1 septembre 2019.

Les offres de référence des réseaux Ciotabus et Bus des Cigales (réseau de Gémenos), Ulysse (Réseau de Martigues) et Bus des collines (Réseau d'Allauch, Ensues et le Rove) sont mises à jour au 1^{er} janvier 2019.

L'Exploitation de 4 nouvelles missions ont été confiées à la RTM à compter du 1^{er} janvier 2019 :

- L'exploitation du service maritime de transport Vieux Port - Archipel du Frioul
- L'exploitation du service de transport des PMR sur le territoire d'Aubagne et du Pays de l'Étoile, en complément de l'activité de Mobi métropole, les transports de PMR sur l'est marseillais sont donc désormais sous responsabilité de la RTM
- L'entretien et l'exploitation commerciale de la galerie marchande de la station de métro La Rose
- La remise en état et la maintenance de deux ascenseurs Urbains.

Signature de l'Avenant 2 au Contrat OSP pour l'Exploitation du réseau d'Aubagne

L'Exploitation du Réseau d'Aubagne fait l'objet d'un second contrat d'Obligation de Service Public pour l'exploitation et la gestion du réseau de transports publics de voyageurs du Pays d'Aubagne et de l'Étoile. Son périmètre correspond aux douze communes du territoire ainsi que les communes limitrophes, Gémenos et Marseille La Treille, desservies par « Les lignes de l'Agglo ». Sa durée est du 27 Août 2017 au 31 décembre 2021.

Ce contrat est conclu entre l'Autorité Organisatrice et « l'Opérateur Interne » qui est constitué d'un groupement conjoint de 2 opérateurs publics, la Société Publique Locale du Pays d'Aubagne et de l'Étoile, Façonéo, et la RTM.

La SPL Façonéo est le mandataire du groupement et représente « l'Opérateur Interne » auprès de l'Autorité Organisatrice.

Un **avenant 2** a été signé début 2019 afin d'acter l'ensemble des modifications apportées à l'offre transport, de modifier en conséquence l'engagement sur dépenses et donc la Contribution Financière

The logo for RTM (Régie de Transport de Marseille) is displayed in a bold, black, italicized sans-serif font.

Forfaitaire. Par ailleurs, des précisions ont été apportés sur le calcul de la prime qualité et le plan pluriannuel d'investissement de l'opérateur interne prévu dans le contrat initial a été modifié afin de renouveler le parc Bus de manière anticipée.

QUELQUES DONNÉES CLÉS

Réseau Bus-Metro-Tramway	Km Produits (milliers de km)	Voyages Réalisés (milliers de validations)
2017	27 156	159 335
2018	27 256	167 009
Variation brute en %	+ 0,4%	+ 4,8%

2 – LES DONNEES COMPTABLES ET FINANCIERES

2.1 Les charges afférentes à l'exploitation du Réseau

Voir Annexe 1

2.2 Les Recettes d'Exploitation du Réseau

Voir Annexe 2

2.3 La Grille de décomposition des coûts d'exploitation

Voir Annexe 3

2.4 Méthodes comptables

Voir Annexe 4 : Annexe aux comptes annuels

2.5 Réalisation du Plan Pluri annuel d'Investissement

Voir Annexe 5



RTM

2.6 État actualisé de l'inventaire des biens

Voir Annexe 6

2.7 Inventaire annuel des biens réformés

Voir Annexe 7

3 - Les données sociales

Effectif au 31/12/2018 (en nombre)

Effectifs inscrits	Tous les contrats	F	H	TOTAL
EXECUTION	MOUVEMENT	230	1969	2199
	TECHNIQUE	2	286	288
	TECHNICIEN ET DESSINATEUR	1		1
	ADMINISTRATIF	55	66	121
EXECUTION	Total:	288	2321	2609

MAITRISE	MOUVEMENT	42	401	443
	TECHNIQUE	18	206	224
	TECHNICIEN ET DESSINATEUR	1	65	66
	ADMINISTRATIF	106	64	170
MAITRISE	Total:	167	736	903

CADRE	CADRE	24	59	83
CADRE	Total:	24	59	83
TOTAL		479	3116	3595

Turn over et Ancienneté

- 230 agents ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2018,
- 138 agents en CDI ont quitté la RTM dont 74 départs à la retraite, 16 ruptures conventionnelles, 25 licenciements, 15 démissions, 6 fins de période d'essai et 2 décès.

L'ancienneté moyenne est de 14,12 ans.

Taux d'absentéisme

Le nombre de jours d'absence par agent de conduite en 2018 par rapport à 2017 :

- a diminué de 1.12% pour le Bus



- a diminué de 26.53% pour le Tramway
- a augmenté de 23.33% pour le Métro

Nouveaux accords d'entreprise

Les nouveaux accords d'entreprise signés en 2018 ayant un impact sur les rémunérations sont les suivants :

- Accord du 12 janvier sur la création d'une prime de technicité pour les salariés exécutions et maîtrise de la Direction du Matériel Roulant, instaurant un système de bonus/malus basé sur la performance individuelle et collective.
- Avenant du 19 septembre à l'accord relatif à la gestion des cadres qui instaure le principe d'une cartographie des emplois cadres avec la fourchette de rémunération associée, applique le calcul de la prime d'ancienneté uniquement sur les coefficients et non sur les compléments individuels de rémunération, et met en place une nouvelle grille d'ancienneté pour les nouveaux embauchés

Compte rendu des programmes de formation et de développement

La formation dans l'entreprise est un des leviers essentiels pour :

- assurer l'adaptation aux postes de travail des collaborateurs,
- développer les compétences des salariés amenés à évoluer,
- accompagner les projets et assurer leur réussite,
- préparer l'avenir en s'inscrivant dans une démarche GPEC.

En 2018, l'entreprise a poursuivi l'effort de développement des compétences de son personnel en lien avec le contrat signé avec l'autorité organisatrice, tout en s'attachant à respecter son objectif de maîtrise du budget formation pour le tenir à **4,04 %** de la masse salariale.

Les actions de formation réalisées en 2018 ont visé :

La qualité de service client sur les 3 modes transports avec des actions de formation pour accompagner la certification par :

- Perfectionnement de la gestion de la relation Clients au téléphone pour le centre d'appel de la Direction Marketing et Commerciale (formations renouvelées en fonction des besoins)

La sécurisation du personnel :

- Formations visant à une gestion améliorée des relations avec la clientèle pour les Agents d'accueil de la Gare Routière



- Formation initiale spécifique aux Vérificateurs et formation spécifique sur la gestion de la relation Clients en situation de contrôle (programme pluriannuel).
- Gestion de la relation Clients et des conflits pour les Conducteurs Receveurs (programme pluriannuel).

L'amélioration des pratiques managériales et du dialogue social par la formation et l'accompagnement des managers :

- Poursuite des actions de coaching d'équipe et individuel pour renforcer l'efficacité des managers en situation professionnelle, dans des contextes à forts enjeux pour l'entreprise (prise de poste, nouveau projet, réorganisation,...)
- Organisation des parcours pour accompagner l'intégration de tout nouveau manager
- Des actions pour renforcer les compétences des salariés en situation de management transverse
- Le perfectionnement des managers par des ateliers de co-développement permettant des échanges sur les bonnes pratiques
- Organisation d'ateliers opérationnels ciblés sur divers domaines RH (entretiens de recrutement, accompagnement des salariés en difficulté, ...) dont certains directement intégrés en intersession au Parcours Initial Manager

La professionnalisation des métiers de l'exploitation :

- La formation de nos Conducteurs Receveurs à la conduite spécifique des Très Grands Bus (programme pluriannuel)
- Une formation dédiée à l'Eco conduite pour tous les Conducteurs Receveurs (programme pluriannuel)
- Des formations métiers pour les Encadrants Recette de la Direction Sécurité
- Des stages de Récupération de points du permis de conduite permettant d'assurer la continuité du service.
- Perfectionnement des Conducteurs Receveurs à la conduite des bus articulés à haut niveau de service

La professionnalisation des métiers techniques et fonctionnels :

- Les formations aux permis D, C et EC pour les techniciens des garages.
- Les formations sur la maintenance des nouveaux autobus.
- L'actualisation des connaissances et le développement des compétences dans les domaines bureautique, informatique, juridique, financier, commercial, comptable, achats et ressources humaines.

RTM

Le respect des obligations légales et réglementaires liées à nos métiers :

- Formations Continues Obligatoires pour les conducteurs receveurs animées en interne par le Centre de Formation Bus
- Formations pour assurer la gestion du poste central de sécurité incendie et avoir sur le terrain des personnes qualifiées sur les interventions incendie (SSIAP1 et 2) en Période de Professionnalisation
- Formations obligatoires dans le domaine de l'Hygiène et Sécurité s'inscrivant dans les priorités de l'Entreprise et dans le respect des normes en cours.

En 2018, les dispositifs de la réforme de la formation professionnelle ont été intégrés tout en maintenant l'effort d'optimisation du budget formation :

- Récupération de financements auprès de l'OPCA Transports, du Fongécif et du Pôle Emploi.
- Contrats de professionnalisation et d'apprentissage dans les domaines technique, informatique, comptable et ressources humain

La synthèse 2018 par axe de formation est la suivante :

Axe de Formation	Nombre d'agents	Nombre de journées/Stagiaires
1. SECURITE DU PROCESS TRANSPORT ET FORMATIONS OBLIGATOIRES	579	714
2. QUALITE SERVICE CLIENTS	253	490
3. SECURISATION DU PERSONNEL	98	438
4. PROFESSIONNALISATION DU MANAGEMENT	211	384
5. QUALITE CONDUITE/CONSOLIDATION DE L'EXPERTISE METIERS	1592	7598
6. DEVELOPPEMENT PERSONNEL	73	2521
TOTAL	2 806	12 145

NB : Un même agent peut avoir suivi plusieurs formations.

ORGANIGRAMME

Voir Annexe 11

4 - Les données techniques

4.1 Fiches de ligne mises à jour au 31 décembre 2018

Les fiches de lignes ont été actualisées par l'Annexe 2.1.3 de l'avenant 13.

4.2 Récapitulatif des modifications apportées à l'offre de transport

a. Évolutions du réseau mises en œuvre en 2018

Une visibilité pour plus de 50 000 clients Bus chaque jour (1) notamment sur le lancement de la ligne B1 et le passage en Très Grand Bus de la ligne 70.

- Modification des lignes 15/15S, 91 et 518, en sens Aller par le bd de l'Octroi en raison des travaux du B.U.S., le 26 avril 2018
- Modification de la ligne 36/36B par le bd de la Méditerranée en raison des travaux de la rue Allar, le 14 mai 2018



➤ Création de la ligne B1, 15 400 voyages/jour¹ (Castellane/Campus de Luminy) en remplacement de la ligne 21 suite à la fin des travaux entre Obélisque et Luminy, le 3 septembre 2018

➤ Prolongement des lignes 21jet et 24 (respectivement 2 000 et 5 400 voyages/jour¹) à l'intérieur du campus de Luminy suite à la création du site propre BHNS, le 3 septembre 2018

-
- Prolongement de la ligne 3 jusqu'aux Hauts de Ste Marthe pour desservir ce nouveau quartier, le 3 septembre 2018
- Prolongement de la ligne 33 jusqu'à St Jérôme Parking-relais pour mettre en sécurité le terminus, le 3 septembre 2018
- Modification de la ligne 48/48T au niveau du Vallon du Redon en raison des travaux de l'Hôpital Clairval et de la nouvelle trame circulaire, le 10 septembre 2018
- Rétablissement de la ligne 38 (16 200 voyages/jour¹) par la rue Queillau dans les 2 sens (modifiés depuis le 3 novembre 2016) suite à la fin des travaux de la rocade L2, le 23 octobre 2018
- Modification de la ligne 36/36B par le bd Oddo et de la ligne 70 par le bd de la Méditerranée en raison de la mise en exploitation de bus articulés sur cette ligne, le 5 novembre 2018 (13 500 voyages/jour¹)

BUS 70 Canebière Bourse ↔ Lycée Saint-Exupéry
Dès le 5 novembre 2018
le **Très Grand Bus**
arrive dans votre quartier



¹ Source : dernière enquête effectuée Origine Destination de(s) ligne(s)

b. Études menées en 2018

■ Evolutions de l'offre de transport



Une préparation réussie du projet de piétonisation du Centre-Ville dans des délais serrés

➤ Restructuration du réseau de bus pour la piétonisation du centre-ville : **13 lignes de bus** et plus de **12 000 clients** impactés

- **Améliorations** de la desserte de la Belle-de-Mai en lien avec le projet urbain Quartiers Libres et la réhabilitation de la caserne du Muy
- Renforcement de l'offre sur la ligne 83 au printemps et à l'automne pour prendre en compte la hausse de la fréquentation touristique de la ligne
- Adaptation des lignes 52, 54 et 91 à la requalification du Jarret suite à la modification de la géométrie des carrefours
- Amélioration de la desserte du Parc National des Calanques à la porte d'accès des Goudes/Callelongue
- Desserte nocturne du centre-ville en lien avec la requalification de la Place Jean Jaurès menée par la SOLEAM (desserte nocturne des parkings du centre-ville)

■ Projets d'infrastructures de transport



Bientôt un P+R La Rose de 800 places avec de nouveaux services !

- Parkings-relais : avant-projet et projet du P+R La Rose, programme du P+R La Fourragère
- Métro St Loup : participation à l'élaboration du programme de maîtrise d'œuvre
- Tramway Nord/Sud : participation à l'élaboration de l'avant-projet
- Tramway du 4 septembre : participation à l'étude de faisabilité
- BHNS B1 : suivi des travaux et préparation de la mise en œuvre opérationnelle
- BHNS B4 : participation aux études préliminaires
- Projet Lignes Structurantes - Priobus : participation aux études préliminaires 31/32
- Pôles d'échanges : conception des pôles Timone, Castellane, Sainte-Marguerite Dromel, Canebière Bourse, Vieux Port Ballard, Saint-Antoine

■ Projets d'aménagement urbain



RTM

- Rocade du Jarret : analyse du projet

- Piétonisation du centre-ville : participation à l'avant-projet et au projet



- Cours Lieutaud : analyse au projet

- Boulevard Urbain Sud : suivi des travaux
- Quartiers libres : participation à l'étude mobilité
- Projet urbain des Caillols : participation à l'étude urbain de la U400
- Terminal Cap Janet : analyse de l'avant-projet et du projet
- Projets Euroméditerranée : participation aux projets des espaces publics d'Arenc et de la rue Allar, et de l'avant-projet des Fabriques
- ZAC : participation aux études et analyse des projets de voirie (Hauts de Ste Marthe, Vallon Regny...)
- Programmes de Rénovation Urbaine : participation aux études et analyse des projets de voirie (Hauts de Mazargues, Picon-Busserine, La Savine, Vallon de Malpassé, Saint-Mauront, La Castellane, Frais Vallon-La Rose, Air Bel...)
- Analyse de plusieurs dizaines de projets de voirie ayant un impact pour les bus RTM

c. Enquête Origine/ Destination (OD)

Un quart du réseau Bus enquêté :
une progression de trafic sur ces lignes de +6 800 voyageurs/jour

Cette enquête fournit l'origine et la destination du déplacement sur le réseau RTM, la chaîne modale, les motifs origine et destination, 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.

Environ un quart des lignes de bus a été enquêté au cours de l'année 2018 auprès de 101 096 clients : les lignes 2, 3, 17, 19, 23, 24, 25, 33, 34, 37, 39, 42, 44, 45, 50, 57, 61, 74, 80, 88, 142, 143, 142 jet, 144, 144 jet.

RTM

En moyenne, le trafic de ces lignes a progressé de +7% (+6 800 voyageurs/jour) depuis leur précédente enquête OD réalisées entre 2012 et 2014.

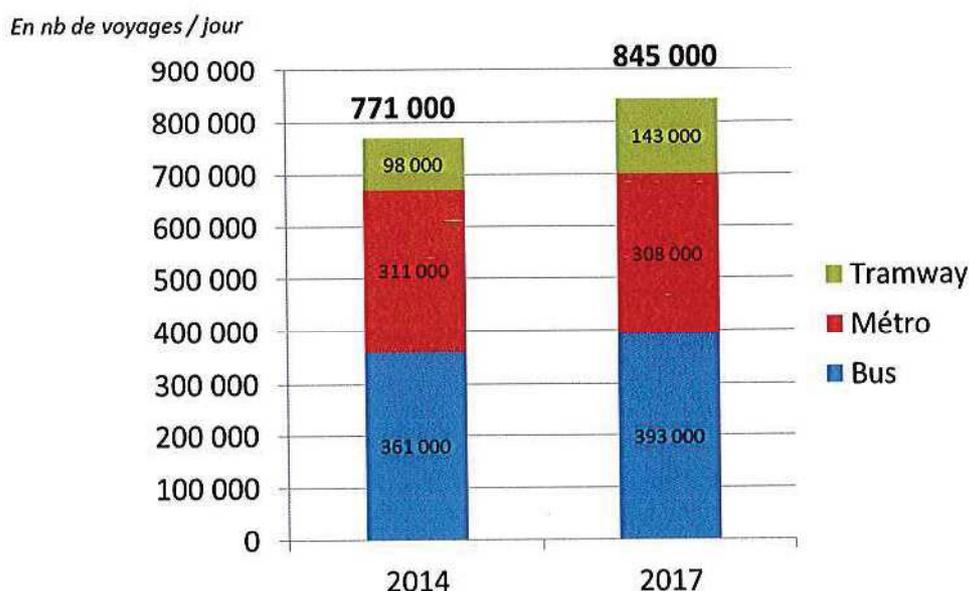
Les plus fortes progressions étant portées par les lignes :

- 25 (+18% ; +2 200 voyageurs/jour vs 2013)
- 24 (+20% ; +1 100 voyageurs/jour vs 2014)
- 33 (+18% ; +1 100 voyageurs/jour vs 2012)
- 34 (+23% ; +1 000 voyageurs/jour vs 2012)
- 45 (+15% ; +800 voyageurs/jour vs 2013)

Des petites lignes, comme la 88 et la 142J, ont vu également leur trafic fortement augmenter (88 : +209% vs 2014 ; 142J : +132% vs 2013).

845 000 voyages par jour sur notre réseau au global soit +10% depuis 2014

(chiffres 2017 / une actualisation de la charge est prévue en 2019 en lien avec les enquêtes Origine Destination Métro et Tramway qui sont réalisées tous les deux ans)



Source : enquêtes de charge jour hiver semaine

d. Enquête Origine/ Destination des Bus de nuit

Une enquête Origine / Destination auprès des voyageurs des lignes du réseau Bus de nuit a été réalisée en juin 2018 afin d'actualiser les données issues de la précédente vague datant de 2014.

Près de 4 500 voyageurs ont été dénombrés, dont 55% sur les lignes 530, 533 et 526.

Cela représente une augmentation de +44% du trafic en 4 ans, répartie sur 7 des 12 lignes de bus de soirée.

e. Enquête charge Gare Routière

Une enquête charge à la Gare Routière de St Charles été réalisée en juin 2018 afin d'actualiser les données issues de la précédente vague datant de 2015.

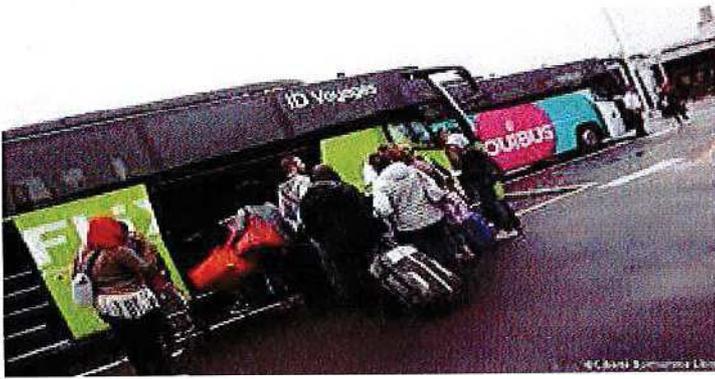
Les comptages ont eu lieu à la fois sur les quais et aux guichets.

Les flux sur les quais ont progressé de 4% (19 292 en 2018 vs 18 632 en 2015).

La fréquentation des guichets a plus que doublé le matin (1 529 personnes avant 13h30 vs 687 en 2015, soit + 123%).

Au niveau de la journée complète, l'augmentation s'élève à +36% (2 698 personnes).

A noter que cette augmentation est portée par les guichets départementaux/régionaux.



4.3 L'activité des services sous-traités (conformément à l'article 3.8.2)

Annexe 14

4.4 Les travaux d'entretien, de maintenance de renouvellement ou de modernisation effectués pendant l'exercice

(Tableau de bord conformément article 3.5.4.5)

Annexe 9 : Tableau de Bord de maintenance des biens

Annexe 12 : Programme Annuel de Maintenance des Biens Dédiés au Réseau

RTM

4.5. La Gestion du Parc

	2017		2018	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Véhicules appartenant à l'entreprise				
Autocars				
Autobus standards	453	8,7	452	9,0
Autobus standards (Electrique)	6	1,7	6	3,2
Autobus articulés	78	4,2	94	4,7
Autobus articulés (Hybrides)	2	4,3	2	5,6
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	72	8,9	71	10,1
Minibus (moins de 30 places)	9	3,9	9	4,2
TOTAL	620	7,6	634	8,4
PMR	33	1,3	33	2,21
	Nb véhicules appartenant à l'AO	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Véhicules appartenant à l'AO				
Tramways (en nombre de rames)	32	8,3	32	9,3
Métros (en nombre de RAMES)	36	33,1	36	34,1

25 Autobus Standards et 14 Autobus Articulés ont été mis en service en 2018

Equipements

Équipements de sûreté : 100% des bus sont équipés de caméras de vidéosurveillance, de portillons anti-agression, de localisation par satellite, et de climatisation, de rampes d'accès PMR et de Bandeaux d'information voyageurs

187 véhicules sont équipés du dispositif de **priorité aux feux**.

Parc La Ciotat et Gémenos

	31/12/2017		31/12/2018	
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicules du parc	Age moyen en années
Autocars standards	3	4,65	3	5,65
Autobus standards	2	8,84	2	9,84
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	18	3,83	19	4,30
Minibus (moins de 30 places)	5	5,50	3	3,50
Bus à Impériale			1	0,60
TOTAL	28	4,57	28	4,59
Autobus à gabarit réduit en location	2	5,67	1	6,20
TOTAL	30		TOTAL	29

3 Autobus a Gabarit Réduit ont été mis en service en 2018

PARC VEHICULES Martigues

	31/12/2018		31/12/2017	
	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 standards				
Autobus standards	5	3,0	5	2,0
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	18	6,1	18	5,1
Minibus (moins de 30 places)	18	5,5	18	4,5
Moyen long (80 places)	17	6,8	17	5,8
TOTAL	58	5,9	58	4,9

RTM

4.6 Les moyennes des vitesses commerciales par mode

2016

Bus:	16,8 km/h
BHNS	17,0 Km/h
Metro:	29,2 km/h
Tramway:	15,8 km/h

2017

Bus:	16.8 Km/h
BHNS:	17.7 Km/h
Metro:	30.9 KM/h
Tramway:	15.4 Km/h

Ces vitesses se sont légèrement améliorées pour les BHNS et le Metro par rapport à 2016.

Il s'agit d'une vitesse théorique correspondant aux Kilomètres en ligne / temps de parcours en ligne (hors temps de battement).

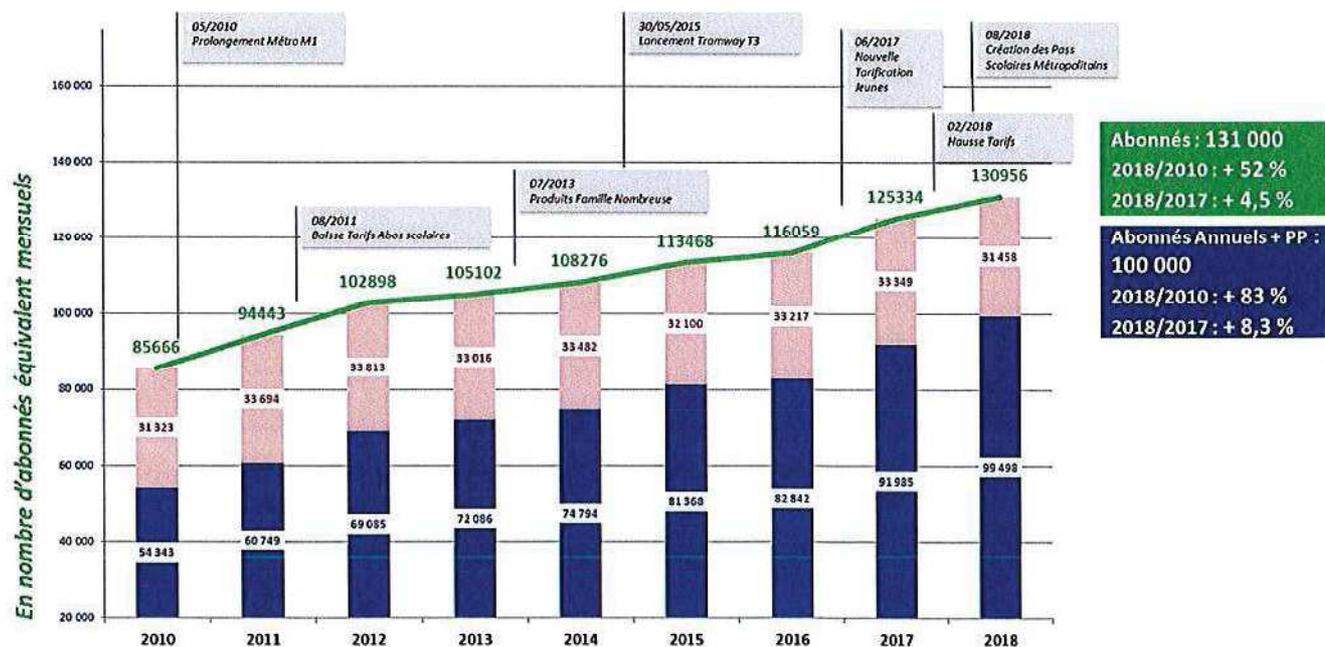
5. Les Données commerciales

5.1.1 Le nombre d'abonnés



Plus de 130 000 abonnés (équivalent mensuels) à fin 2018 (+ 8,0% vs 2017 et + 52% vs 2010) avec une forte croissance des abonnements les plus « fidélisés »

Une augmentation des Pass permanents et annuels de **+11%** vs 2017 avec près de 100 000 abonnés sur ces deux types d'abonnements. Les changements opérés sur la tarification Jeune ont notamment rapidement donné des résultats positifs. Le nouveau Pass Jeune Solidarité à 9,90€ (puis 9.20€) par mois ou 110 € a confirmé son succès en 2018 totalisant plus de 20 000 abonnés dont 8 000 nouveaux clients fidélisés.

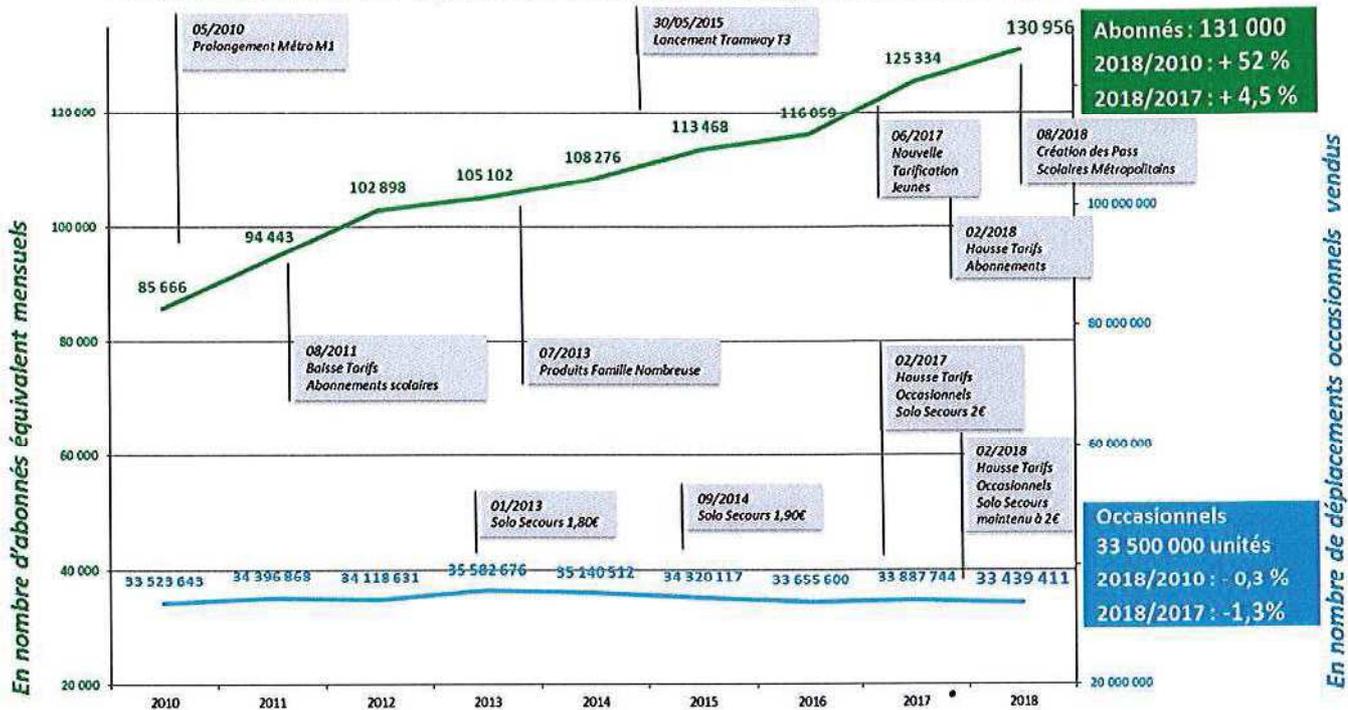


5.1.2 Les déplacements Occasionnels vendus



Le nombre de voyages occasionnels vendus en 2018 est en baisse de - 1.3% par rapport à 2017.

L'évolution des ventes de déplacements occasionnels est quasiment stable depuis 2010 à - 0.3%.

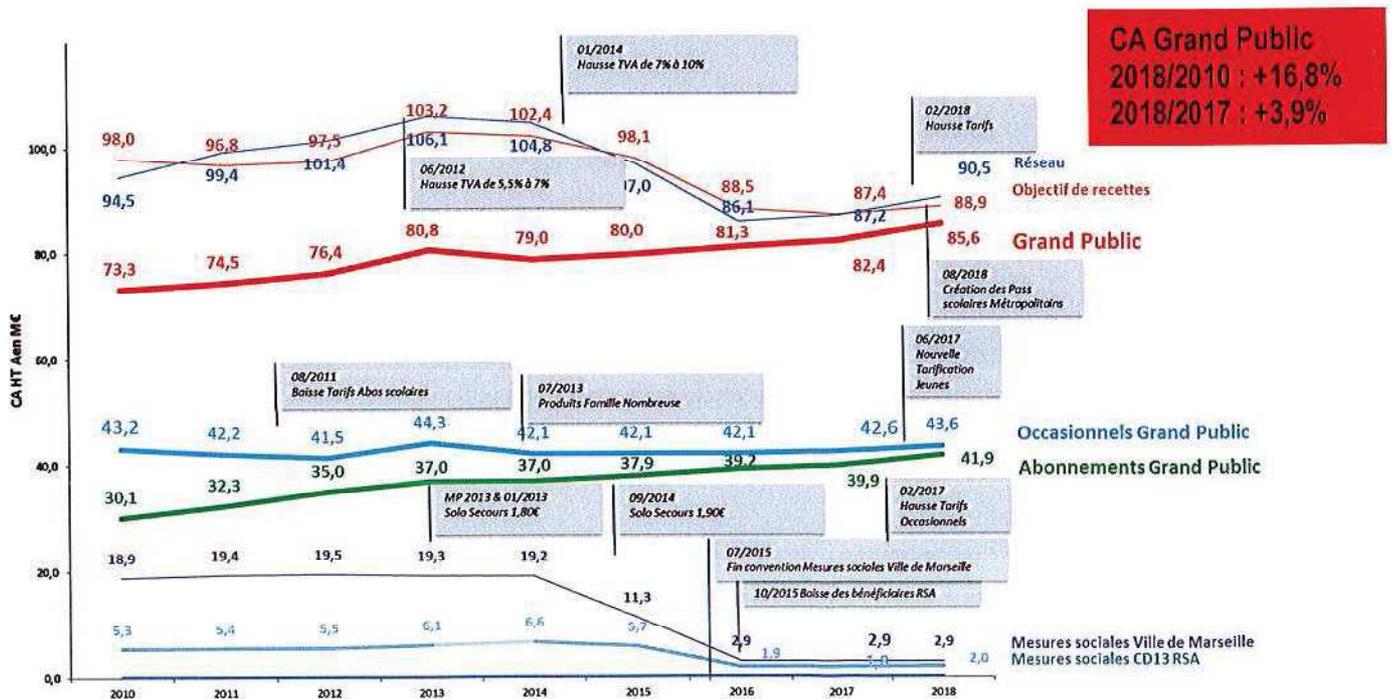


5.1.3 Analyse des Recettes

Le chiffre d'affaires du réseau est en augmentation de +3,7% à 90,5 M€, soit +3,2 M€.

Ce sont les recettes Grand Public qui tirent cette croissance. Elles progressent de + 3,9 %, soit +3,1 M€ Depuis le début du contrat AMP/RTM, le Chiffre d'Affaires Grand Public a augmenté de près de + 16,8 %, soit + 12,3 M€ (passage de 73,3 M€ en 2010 à 85,6 M€ en 2018).

La politique commerciale de fidélisation de la clientèle joue à plein avec des abonnements en nette progression : +5,2% soit +2,2M€.



RTM

Pour comparer les années 2018 et 2017, un retraitement des évènements connus est nécessaire car le contexte a été différent :

- un calendrier 2018 moins favorable que 2017 mais compensé par des effets grèves plus défavorables sur 2017 : impact Loi Travail El Khomri puis les mouvements sociaux en lien avec le Droit du Travail Macron de 2017. A noter cependant un mois de décembre 2018 touché par les mouvements étudiants et « gilets jaunes ».
- une augmentation tarifaire en février 2018 et des effets tarifaires pris en 2017 avec effet année pleine en ligne avec les projections

Les effets de ces évènements permettent de dégager une **tendance de fond des recettes à la hausse de près de +1,5M€.**

Cette tendance favorable 2018 peut s'expliquer par plusieurs facteurs : un regain d'attractivité du réseau en lien avec les nombreux travaux dans la ville et l'engorgement des principaux axes routiers combinés à une augmentation du prix de l'essence de près de +13% ainsi qu'une campagne commerciale dynamique en lien avec la tarification attractive créée à destination des scolaires (+15 000 abonnés) adossée à un plan d'entreprise pour lutter contre la fraude.



Réseau



Brut :  + 3.7 %

 Point de repère

Chiffres Clés 2018

✓ CA Global	94.4 M€ (+ 4.3% ; + 3.9M€)
➤ CA Activités Annexes	3.9M€ (+13.0% ; + 0.4M€)
➤ CA Réseau	90.5 M€ (+ 3.7% ; + 3.2 M€)
➤ CA Grand Public	85.6 M€ (+ 3.7% ; + 3.1 M€)
✓ Consos	104.8 M (+ 4.2% ; + 4.1 M)

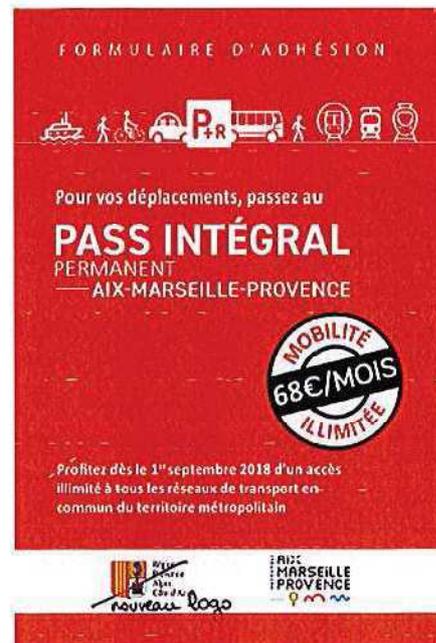
L'adaptation de l'offre tarifaire

Augmentation des tarifs abonnements et occasionnels au 1er février 2018 :

- Augmentation des abonnements Grand Public Pour Tous et tarifs déclinés (Pass Solidarité)
 - passage Pass Annuel Pour Tous de 446 à 468€
 - Pass Permanent Pour Tous de 37,1€ à 39€ / Pass 30 J de 46 à 48,5€
 - Augmentation du prix au voyage Grand Public et tarifs déclinés (carte 10 voyages, tarif réduit...)
 - Passage de 1,36€ à 1,40€
 - Augmentation du Solo et tarifs déclinés (Double Solo, Solo collectivité...)
 - Passage de 1,60€ à 1,70€
- Lancement des abonnements Scolaires Métropolitains au 1er août 2018 et montée en puissance de la gamme Pass Intégral Pour Tous :**

RTM

- Lancement des abonnements Scolaires Métropolitains avec sur Marseille une extension du périmètre pour le même tarif
- Poursuite de la commercialisation du Pass Intégral Pour Tous avec ses déclinaisons en Pass annuel et Pass Permanent



Le contexte

Calendrier et Arrêts de travail :

- Effet calendaire 2018 défavorable mais compensé par un Impact grèves plus favorable que 2017

Faits marquants :

- Nombreux mouvements sociaux en fin d'année (Gilets Jaunes, Etudiants...)
- Création des Pass métropolitains scolaires, poursuite de la commercialisation du Pass Intégral et lancement de la Vente à Distance sur les abonnements annuels, permanent, mensuels, 7jours et PMT

La tendance Générale

Corrigée de l'offre et du contexte, on constate une tendance globale de fond en hausse de plus de 1%.

La répartition des recettes par famille de produits

La politique commerciale de fidélisation de notre clientèle se poursuit avec un chiffre d'affaires Grand Public tiré vers le haut par les abonnements. Cette famille de produits est en progression de + 5.2% par rapport à 2017 (+ 2,2 M€). Les recettes liées aux produits occasionnels progressent en brut de + 2.3% par rapport à 2017 (+ 1.0 M€) malgré une baisse en volumes des titres vendus. La hausse tarifaire de février 2017 a permis de maintenir une variation de recettes positive.

5.1.4 Analyse des déplacements

L'analyse des déplacements permet d'illustrer la progression des abonnements (+3,1 M. de déplacements) et des mesures sociales (+1,2 M de déplacements) mais également la perte de vitesse des titres occasionnels (- 0,15 M).

RTM

En M. de déplacements (consos ou primo-validations)	2018		2017		Delta 2018/2017	
	En nb	En %	En nb	En %	En nb	En %
ABONNEMENTS	52,8	50%	49,7	49%	3,1	6%
OCCASIONNELS	31,7	30%	31,8	32%	-0,15	0%
MESURES SOCIALES	20,0	19%	18,8	19%	1,2	6%
<i>Autres (SA V/Gratuits)</i>	<i>0,3</i>	<i>0%</i>	<i>0,2</i>	<i>0%</i>		
TOTAL	104,8	100%	100,5	100%	4,3	4%

5.1.5 Analyse de la fréquentation

Une tendance du trafic à la hausse de plus de 5,3% soit près de 8,4 Millions de validations.

La fréquentation brute du réseau progresse de **+4,8 %** à 167 millions de voyages, soit près de 8 millions de validations supplémentaires avec une répartition quasi-identique entre les modes : 45% sur le Métro, 15% sur le Bus et 40% sur le Tramway.

Pour comparer les années 2018 et 2017, un retraitement des évènements connus est nécessaire car le contexte a été différent :

- 2018 est marquée par un calendrier moins favorable que 2017 (**+1,3 M** de validations à corriger), les effets grèves plus défavorables sur 2017 avec l'impact Loi Travail El Khomri puis les mouvements sociaux en lien avec le Droit du Travail Macron de 2017 (**-0,6 M.** de validations). A noter cependant un mois de décembre 2018 particulièrement touché par les mouvements étudiants et « gilets jaunes ».

D'autres éléments de contexte peuvent expliquer un regain d'attractivité des transports en commun :

- nombreux travaux avec engorgement des principaux axes routiers combinés à une augmentation du prix de l'essence de près de **+13%**, attractivité de la nouvelle tarification Jeunes....
- une campagne commerciale dynamique pour promouvoir les abonnements et plus particulièrement la tarification attractive créée à destination des scolaires (**+15 000** abonnés) adossée à un plan d'entreprise pour lutter contre la fraude
- une reprise des validations liées aux politiques sociales du Conseil Départemental pour les bénéficiaires du RSA ou à celles de la Ville de Marseille (respectivement **+0,4M** et **+1,4 M** de validations)
- une montée en puissance des nouveaux produits métropolitains (Pass Intégral Pour Tous) en lieu et place des produits combinés interurbains classiques (Cartreize et SNCF) et de certains produits urbains. Les validations sur produits interurbains représentent désormais 2% des validations du réseau.

Les effets de ces évènements permettent de dégager **une tendance du trafic à la hausse de plus de +5,3% soit près de +8,4 M de validations dont plus de la moitié sur le réseau Bus.**

En Millions de Validations	Progression 2018/2017
Métro	+ 2,4 M
Tramway	+ 1,4 M
Bus	+ 4,7 M
RESEAU	+ 8,4 M

RTM



RESEAU Corrigé : + 5,2%

Brut : + 4,8%

grèves / calendaire



Point de repère

Chiffres Clés 2018

- ➔ Valids brutes **167,0 millions** (+4,8% ; +7,7 millions de valids)
- ➔ Consos **104,8 millions** (+4,1%)
- ➔ Taux de correspondance **1,59** (quasi stable)

A FIN DEC. hors Ferry Boat et Nav. Marit.	Corrigé (grèves et calendaire)	Brut	Brut en millions de validations	
			2018	2017
METRO	3,2%	2,6%	75,7	73,8
TRAMWAY	5,8%	6,0%	24,9	23,5
BUS	7,4%	7,0%	66,4	62,0
RESEAU	5,2%	4,8%	167,0	159,3

Structure	2018	2017
METRO	45%	46%
TRAMWAY	15%	15%
BUS	40%	39%
RESEAU	100%	100%

Le contexte

Calendrier et Arrêts de travail :

- Arrêts de travail : 300 000 validations corrigées à fin 2018 contre 900 000 pour 2017,
- Effet calendaire (2018<2017) : - 1,3 million de validations.

Autres Eléments de contexte :

- La modification conséquente du plan de contrôle (mis en place en Septembre 2016), combinée à la démarche d'entreprise « Ensemble Contre la Fraude » (engagée dès Juin 2017) contribuent favorablement à ces résultats du début d'année 2018.
- Enfin, la finalisation des travaux de la rocade L2 : partie Est ouverte depuis fin 2016 (circulation en baisse sur le Jarret notamment) et sa partie Nord depuis l'automne 2018 est à l'origine de modifications comportementales des automobilistes et parfois de zones de circulation plus denses...

La tendance

Corrigée des grèves et de l'impact calendaire, la tendance est en progression de **+8,4 millions de validations (+5,3%)** : 56% sur le bus, 28% sur le métro et 16% sur le tramway.

Différence Corrigé / Brut	
la correction des arrêts de travail et de l'impact calendaire :	
En 2018	Nb validations
Arrêts de travail (Janv.)	+ 14 000
Arrêts de travail (Avril)	+ 79 000
Arrêts de travail (Oct.)	+ 108 000
Arrêts de travail (Nov.)	+ 105 000
Impact calendaire (2018 < 2017)	+ 1 319 000
+ 1 625 000 validations corrigées sur 2018	
En 2017	Nb validations
Arrêts de travail (Février)	+ 2 000
Arrêts de travail (Mars)	+ 58 000
Arrêts de travail (Sept.)	+ 147 000
Arrêts de travail (Oct.)	+ 288 000
Arrêts de travail (Nov.)	+ 400 000
+ 895 000 validations corrigées sur 2017	

Rapprochement des résultats 2017 et 2018				
En millions de validations	Réseau	Métro	Tram	Bus
Réalisé 2018	167,01	75,71	24,94	66,36
Corrections grèves	0,31	0,06	-0,05	0,30
Corrigé 2018	167,31	75,77	24,89	66,65
=				
Réalisé 2017	159,33	73,80	23,52	62,01
Corrections grèves	0,90	0,20	0,18	0,52
Modif. Comp. Dépl. clients (ImpCalend 2018<2017)	-1,32	-0,60	-0,19	-0,53
Corrigé 2017	158,91	73,39	23,52	62,00
Delta restant non expliqué	8,40	2,38	1,37	4,66
	Réseau	Métro	Tram	Bus
Delta restant non expliqué (en %)	5,3%	3,2%	5,8%	7,5%



2018/2017		hors Ferry Boat et Nav. Marit.		Cumul	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
METRO	Brut	2,6%			-2,0%	6,7%	-4,8%	8,0%	-5,3%	7,5%	5,2%	1,1%	2,3%	5,3%	6,3%	2,6%
	Corrigé ²	3,2%			2,9%	1,9%	1,8%	4,0%	3,1%	3,1%	0,1%	3,8%	7,3%	2,0%	2,4%	6,1%
TRAMWAY	Brut	6,0%			10,1%	10,5%	1,0%	11,4%	2,1%	10,4%	9,1%	6,0%	3,0%	6,1%	10,3%	-6,2%
	Corrigé ²	5,8%			11,2%	5,4%	7,5%	7,3%	11,1%	5,9%	3,8%	8,9%	7,0%	0,9%	4,4%	-3,0%
BUS	Brut	7,0%			2,4%	9,8%	-1,6%	12,0%	-0,5%	12,3%	9,7%	6,2%	10,2%	8,3%	10,5%	6,2%
	Corrigé ²	7,4%			8,8%	4,6%	4,6%	8,3%	8,3%	7,8%	4,4%	9,0%	13,3%	4,0%	6,5%	9,9%
RESEAU	Brut	4,8%			1,4%	8,4%	-2,7%	10,1%	-2,3%	9,9%	7,6%	3,9%	5,5%	6,5%	8,5%	2,6%
	Corrigé ²	5,2%			6,3%	3,5%	3,7%	6,1%	6,3%	5,4%	2,4%	6,7%	9,6%	2,6%	4,3%	6,1%

² Corrigé = données corrigées des grèves et de l'impact calendaire



METRO

Corrigé : + 3,2%

Brut : + 2,6%

75,7 millions de validations (+1,9 million)

rappel : Poids du METRO sur l'ens. du réseau = 45%
et actualisation coefficient correspondances M1/M2 : 17,8%

Structure 2018 : (quasi stable par rapport à 2017)

M1 : 50% M2 : 50%

Les validations du métro progressent de 3,2% par rapport à 2017 (données corrigées des grèves et calend.) :

+3,5% sur M2 et +2,9% sur M1.

2018/2017		Cumul	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
ST Valids M1 (avec corresp. M1/M2)	Brut	2,3%	-1,5%	7,9%	-6,1%	7,2%	-5,1%	6,8%	5,9%	0,9%	1,5%	3,9%	7,3%	1,8%
	Corrigé	2,9%	3,9%	3,0%	0,5%	2,9%	3,4%	2,4%	0,7%	3,7%	6,7%	0,9%	2,1%	5,2%
ST Valids M2 (avec corresp. M1/M2)	Brut	2,8%	-2,5%	5,5%	-3,4%	8,9%	-5,6%	8,2%	4,5%	1,2%	3,1%	6,7%	5,4%	3,4%
	Corrigé	3,5%	2,0%	0,8%	3,2%	5,1%	2,8%	3,8%	-0,5%	3,9%	8,0%	3,1%	2,8%	6,9%
ST METRO (y/c 17,8% corresp M1/M2)	Brut	2,6%	-2,0%	6,7%	-4,8%	8,0%	-5,3%	7,5%	5,2%	1,1%	2,3%	5,3%	6,3%	2,6%
	Corrigé	3,2%	2,9%	1,9%	1,8%	4,0%	3,1%	3,1%	0,1%	3,8%	7,3%	2,0%	2,4%	6,1%

7 stations enregistrent à elles seules

la moitié des entrées du métro (cumul à fin Déc.) :

St-Charles	6,2 millions d'entrées
Castellane	6,0 millions d'entrées
Rond-Point du Prado	5,6 millions d'entrées
Vieux-Port	4,3 millions d'entrées
Noailles	4,0 millions d'entrées
Ste-Marguerite Dromel	3,8 millions d'entrées
Bougainville	3,1 millions d'entrées

A l'inverse, les stations enregistrant

le moins d'entrées sont :

Frais Vallon	1,1 million d'entrées
Jules Guesde	1,0 million d'entrées
Colbert	0,9 million d'entrées
St-Barnabé	0,6 million d'entrées
Louis Armand	0,5 million d'entrées

Principaux écarts bruts des entrées par station de métro :

→ delta de + 1,7 million d'entrées métro à fin Déc. représentant une progression de +2,6% à fin Déc.

RTM

	En Vol	En %
<i>Ecart (en vol) 2018/2017</i>		
04 - Joliette	230 949	8,3%
11 - Rond Point du Prado	178 625	3,3%
ST CAST	138 114	2,4%
02 - National	114 328	8,2%
03 - Désirée Clary	96 135	7,7%
14 - La Timone	90 731	3,2%
07 - Réformés	83 587	4,7%
10 - Vieux Port	82 251	1,9%
13 - Baillé	79 572	5,8%
05 - Jules Guesde	73 049	8,3%
01 - Bougainville	53 226	1,8%
ST StCH	51 496	0,8%
09 - Colbert	49 919	5,9%
05 - Chartreux	43 464	2,9%
ST NOA (23+24)	39 078	1,0%
02 - Frais Vallon	34 437	3,3%
12 - Sainte Marguerite Dromel	33 617	0,9%
10 - Périer	29 064	1,5%
06 - Cinq Avenues	28 686	2,2%
15 - La Blancarde	26 182	1,9%
16 - Louis Armand	22 882	5,1%
03 - Malpassé	21 986	1,3%
11 - Estrangin	20 924	1,0%
17 - Saint Barnabé	16 284	2,7%
04 - Saint Just	15 861	1,2%
18 - La Fourragère	15 719	1,3%
01 - La Rose	8 387	0,3%
08 - Notre Dame du Mont	-25 949	-1,6%

TOP 5 des stations progressant le plus (*en terme de volume*) :

- Joliette,
- Rond-Point du Prado,
- Castellane,
- National,
- Désirée Clary

qui enregistrent, à elles cinq, un gain de 758.000 entrées
(représentant un écart de +4,5% par rapport à 2017).

A l'inverse, une seule station enregistre des pertes sur l'enregistrement de ses entrées (*en terme de volume*) :

- Notre-Dame du Mont,
- qui perd environ 26.000 entrées (*écart de -1,6% par rapport à 2017*).



TRAMWAY

Corrigé : + 5,8%

Brut : + 6,0%

24,9 millions de validations (+1,4 million)

rappel : Poids du TRAMWAY sur l'ens. du réseau = 15%

Structure 2018 : (quasi stable par rapport à 2017)

T1 : 25% T2 : 45% T3 : 30% Transpass TW : 0%

Un mode tramway qui évolue favorablement, porté par le contexte évoqué précédemment :

- ligne T1 : + 3,2% de validations supplémentaires
- lignes T2 et T3 avec respectivement + 7,7% et + 6,2%

	2018/2017	Cumul	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
T1	Brut	3,3%	7,2%	7,8%	-5,2%	6,7%	-2,8%	8,1%	6,7%	0,1%	3,0%	4,6%	4,5%	0,1%
	Corrigé	3,2%	10,7%	3,3%	1,2%	2,4%	5,8%	3,7%	1,6%	2,8%	7,7%	-1,6%	-1,6%	3,5%
T2	Brut	7,6%	11,7%	14,6%	3,9%	13,7%	2,6%	11,5%	11,1%	7,8%	2,0%	7,7%	13,6%	-7,3%
	Corrigé	7,7%	13,7%	9,7%	11,1%	9,6%	11,7%	6,9%	5,7%	10,8%	6,3%	3,3%	8,4%	-4,1%
T3	Brut	7,0%	16,4%	9,5%	5,7%	12,8%	4,8%	10,6%	9,3%	7,9%	4,0%	5,3%	10,7%	-10,3%
	Corrigé	6,2%	13,9%	3,6%	12,2%	9,0%	14,1%	6,1%	4,0%	10,8%	6,8%	-0,4%	4,1%	-7,3%
TW	Brut	6,0%	10,1%	10,5%	1,0%	11,4%	2,1%	10,4%	9,1%	6,0%	3,0%	6,1%	10,3%	-6,2%
	Corrigé	5,8%	11,2%	5,4%	7,5%	7,3%	11,1%	5,9%	3,8%	8,9%	7,0%	0,9%	4,4%	-3,0%

A noter : mois de décembre 2018 très fortement impacté par les manifestations étudiantes (semaine) et celles des « gilets jaunes » (tous les « samedis » depuis le 17/11).



BUS

Corrigé : + 7,4%

Brut : + 7,0%

66,4 millions de validations (+4,3 millions)

rappel : Poids du BUS sur l'ens. du réseau = 40%

Structure 2018 : (quasi stable par rapport à 2017) Transpass Bus. : 0%

ARC : 18% CAP : 23% LRS : 28% STP : 30% Lignes Affr. : 1%

Des résultats 2018 fortement supérieurs à ceux de 2017 avec + 7,4% de fréquentation sur le mode « BUS » (donnée corrigée des grèves et de l'impact calendaire).

	2018/2017	Cumul	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
Arenc	Brut	10,6%	-3,1%	6,9%	2,3%	12,9%	2,7%	19,8%	14,6%	13,4%	21,6%	13,3%	14,5%	10,3%
	Corrigé	11,3%	5,6%	2,5%	7,9%	11,2%	11,8%	14,9%	9,1%	16,4%	22,7%	10,2%	9,7%	14,1%
Capelette	Brut	4,4%	-3,4%	8,0%	-7,2%	9,1%	-4,2%	7,4%	6,7%	3,4%	7,3%	7,2%	9,9%	13,0%
	Corrigé	5,0%	3,9%	1,0%	-1,2%	5,0%	4,3%	3,0%	1,6%	6,2%	10,6%	3,1%	8,1%	16,9%
La Rose	Brut	11,2%	7,2%	16,7%	5,3%	19,4%	4,8%	18,9%	13,0%	8,7%	11,4%	11,9%	13,2%	5,6%
	Corrigé	11,7%	14,9%	11,7%	12,3%	14,5%	14,1%	14,1%	7,5%	11,6%	15,5%	6,8%	8,5%	9,2%
Saint-Pierre	Brut	5,3%	4,9%	7,9%	-3,3%	8,8%	-3,3%	8,0%	7,5%	4,6%	7,8%	10,2%	11,1%	1,4%
	Corrigé	6,6%	9,2%	3,3%	2,7%	5,1%	5,3%	3,6%	2,3%	7,4%	10,6%	5,2%	6,3%	4,0%
Lignes Affrétées	Brut	2,0%	0,6%	5,0%	-14,2%	4,6%	-8,4%	7,2%	4,5%	-8,2%	-1,7%	5,0%	17,3%	15,1%
	Corrigé	2,9%	10,6%	1,4%	-8,6%	-0,9%	-0,3%	2,6%	-0,6%	-5,7%	1,8%	2,4%	13,1%	19,1%
BUS	Brut	7,0%	2,4%	9,8%	-1,6%	12,0%	-0,5%	12,3%	9,7%	6,2%	10,2%	8,3%	10,5%	6,2%
	Corrigé	7,4%	8,8%	4,6%	4,6%	8,3%	8,3%	7,8%	4,4%	9,0%	13,3%	4,0%	6,5%	9,9%

RTM

5.1.6 Les actions commerciales

a- Information Voyageurs

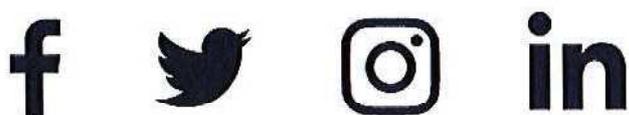
- Une organisation et un outil unique dédiés à l'information voyageurs :

- Permanence 24/24,7/7, 365 jours par an
- 150 000 abonnements aux alertes trafics et push
- Plus de 26 millions de notifications trafic envoyées en 2017

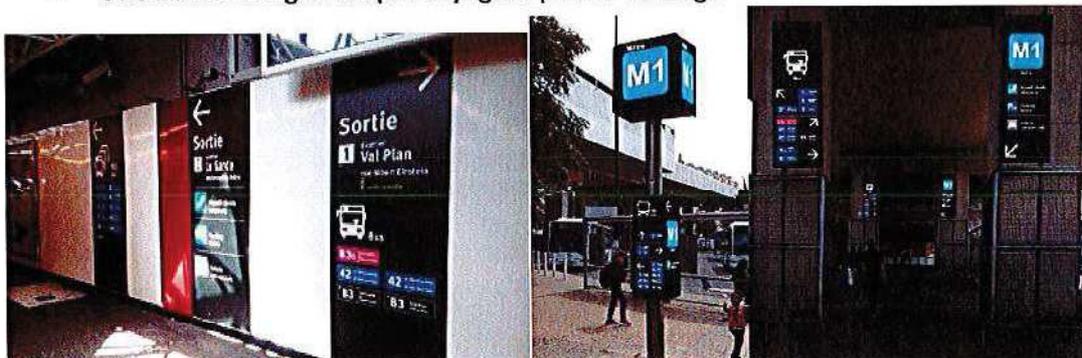
- Une application RTM de plus en plus utilisée :

- 320 000 téléchargements
- 30 000 connexions/jour en moyenne
- plus de 50 000 connexions/jour en cas de situations perturbées

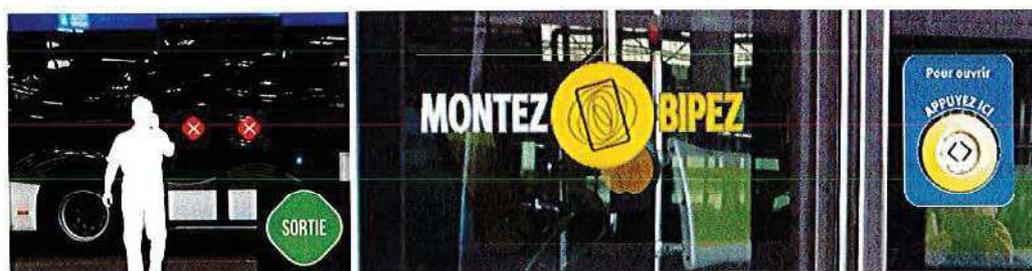
- Lancement RTM sur les réseaux sociaux :



- Une nouvelle signalétique voyageur pôle d'échange



- Une nouvelle charte Autobus



b- Une nouvelle charte travaux



- **Des méthodes d'informations en stations et aux arrêts diversifiées:**

- Près de 400 écrans dynamiques en station ou à quai qui seront remplacés dans les prochaines années pour améliorer la lisibilité et qualité de l'information et 300 à bord des véhicules
- Sur les 3 à 4 prochaines années, projets de déploiements d'écrans pour équiper des centaines d'arrêts de bus et l'ensemble des pôles d'échanges

c- Réseau de distribution

- 110 distributeurs dans le métro - 76 sur le tram - 15 sur le réseau bus
- 150 dépositaires
- Vente Grands Comptes et livraisons : 1700 entreprises, administrations, établissements scolaires, associations... (dont 600 en convention) qui génèrent environ 4M€
- Une vente à distance disponible sur Internet

d- Le réseau de conseil et de service après-vente

- **8 agences sur Marseille**

- Information sur l'offre de transport, création de La carte, mise à jour des statuts, achat Pass XL Permanent (350 000 contacts annuels, 90% du service après-vente assuré en temps réel, 150 000 statuts réductions ou gratuités mis à jour)

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

- 170 000 appels en 2018 (serveur vocal et opérateurs) soit -7%/2017

- **Les réclamations clients (certifiées NF service)**

- 9 500 courriers et emails reçus en 2018 (soit +18%/2017)

- **Un site internet rtm.fr et les applications RTM fortement utilisés :**
 - 50 000 connexions/jour en moyenne sur les 2 médias pouvant dépasser plus de 150 000 connexions/jour en cas de situations perturbées
 - Des nouvelles fonctionnalités pour digitaliser l'expérience client :
 - Paiement des PV
 - Souscription des abonnements

e- La promotion

- **Les prescripteurs**
 - Pôle Emploi (20 000 flyers distribués), Université Aix Marseille, Maison de l'Emploi (réalisation du Kit mobilité avec les partenaires(VDM, CR, CD, Métropole...), organisation de petits déjeuners inter-partenaires(CIQ, AFPA...)), CARSAT, Mission Locale, Office du tourisme (50 000 plans en format), Hôtels (60 000 plans de poche distribués), UDAF, Inspection académique, Direction des sports VDM (contact avec toutes les écoles de Marseille), CPAM, CCAS, Sortie d'amphi, CAP au Nord Entreprenre..
- **Prospection et Information commerciale**
 - Campagnes de promotion par cibles : Distributions de documentations (commerciales, plans,...), radios locales, marketing direct, actions terrain, actions pluriannuelles d'information commerciale et réseaux. *Quelques exemples d'actions annuelles sur les jeunes: 250 000 flyers «cible jeunes» distribués dans tous les collèges, lycées, écoles, universités, crous, logements étudiants, boites aux lettres et dans les dossiers d'inscription intégrant le dossier d'inscription aux abonnements Pass Permanent, 50 000 serviettes en resto U et 100 000 dans les snacks à proximité des établissements, communication commerciale sur les 300 arrêts à proximités de tous les établissements*
 - Quelques exemples d'actions sur les salariés: plusieurs animations sur l'année et partenariats (CPAM, CARSAT, CMA/CGM, ONET, Maison de l'Emploi...)
 - Supports publicitaires : Communications commerciales de nos abonnements et produits sur tout le réseau et véhicules, points de vente, dépositaires, aux arrêts....
- **Accompagnement sur le réseau**
 - Evolutions des offres et services (nouvelles lignes, services, restructurations, modification tarifaire...). Présence terrain, distributions boites aux lettres et distribution aux prescripteurs de documentations d'information réseau.

- 5 000 élèves de collège sensibilisés à la citoyenneté et au mieux vivre ensemble chaque année.

- **Evènementiel**

- Foire de Marseille (300 000 visiteurs, 9 000 titres combinés Foire-RTM vendus), Animations en entreprises lors de la Semaine de la Mobilité (plus de 2 000 salariés renseignés), Présences Commerciales dans les Centres Commerciaux...

Tourisme : partenariat avec de nombreux Hôtels, les tours opérateurs (congrès) et l'Office de Tourisme pour promouvoir les services et vendre les titres.

5.2 Les relations avec la clientèle

Voir **Annexe 8 Bilan Annuel des réclamations**

5.3 Les enquêtes de satisfaction clientèle

5.3.1 Enquête de satisfaction clientèle

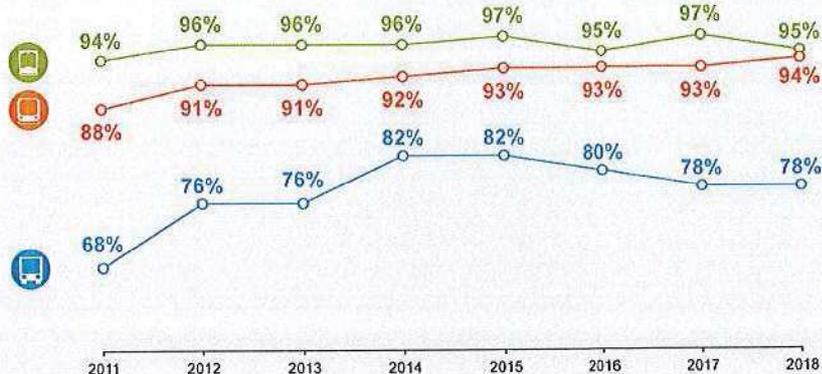
Cette enquête, actualisée tous les ans en Octobre, a été réalisée auprès de 5 652 clients.

89% des clients interrogés se déclarent satisfaits de **l'ensemble du réseau**. Les clients ont également été interrogés sur leur satisfaction par mode :

- **Métro** : 94% des clients se déclarent satisfaits. La satisfaction des clients du métro est à son plus haut niveau.
- **Tramway** : 95 % des clients satisfaits du service tramway : un résultat qui reste à un haut niveau.
- **Bus** : 78% de clients se déclarent satisfaits un résultat stable depuis 2017 (dans un contexte de forte hausse depuis 2011 : +10 points).
- **Gare Routière** : 93% des utilisateurs des guichets de la billetterie métropolitaine et régionale sont satisfaits du service : résultat stable par rapport à 2017.
En revanche, seuls 58% sont satisfaits de la billetterie nationale et internationale : un résultat en net recul en lien avec la dégradation du temps d'attente au guichet depuis l'augmentation de l'offre de SLO.

Évolution de la satisfaction depuis 2011

BUS - MÉTRO - TRAMWAY



La campagne de communication sur ces résultats lancée au Printemps 2019 en lien avec notre démarche de Certification NF Services :



■ Enquête de Satisfaction des lignes de Bus B1, B2 et B3

Dans le cadre de l'intégration des 3 lignes de BHNS dans la démarche NF Service (Gamme Lignes Majeures), ces 3 lignes font l'objet d'une enquête de satisfaction spécifique. 600 clients ont ainsi été interrogés au mois d'Octobre sur les lignes B1, B2 et B3.

83% de satisfaction en moyenne sur les 3 lignes, avec des disparités fortes :

- C'est toujours la ligne B3 qui obtient le meilleur taux de satisfaction avec un score proche de celui obtenu par les modes lourds (90 % de satisfaits).
- 84% de satisfaction pour le ligne B2 : un résultat stable depuis 2017.
- Un résultat en baisse pour B1, proche du réseau bus (79%), en lien avec les désagréments liés aux travaux démarrés en septembre 2017. La fin du chantier devrait permettre de retrouver un meilleur niveau de satisfaction en 2019.

5.3.2 Les enquêtes

- **Baromètre d'image : 79% des personnes interrogées (clients et non clients confondus) ont une bonne image de la RTM**

Evaluation, à vocation barométrique, de la perception subjective des habitants (clients ou non) de leur réseau de transport urbain, afin de disposer d'un outil de pilotage des différentes stratégies de communication menée auprès de l'ensemble des habitants.

Cette étude a été réalisée auprès de 1 002 habitants représentatifs du périmètre RTM en octobre 2018.

Cette étude vient en complément de l'enquête de satisfaction qui évalue la satisfaction objective des services de la RTM par nos clients uniquement.

La RTM bénéficie d'une bonne image : 79% des personnes interrogées (clients et non clients confondus) ont une bonne image de la RTM.

Pour un Marseillais sur 2 la qualité de service s'est améliorée ces dernières années.

La RTM est perçue comme un acteur important des événements à Marseille, une entreprise dynamique et impliquée dans la vie de la ville.

- **Pôle d'échange de la Fourragère : un laboratoire pour inventer les services de demain**

Dispositif d'études mis en place autour du pôle d'échange « laboratoire » de la Fourragère sur les axes pouvant permettre à améliorer la mobilité et l'expérience des usagers du lieu.

Ce dispositif s'est déroulé en 3 phases :

- Observations et entretiens flashes sur le terrain, afin d'identifier les 1ers éléments sur les pratiques et sur les irritants actuels
- Entretiens approfondis avec 6 automobilistes, pour approfondir la compréhension de leurs pratiques et habitudes de mobilité, et déterminer les insights et les leviers à activer pour identifier les changements de mode.
- Atelier créatif avec 8 clients pour imaginer le pôle d'échanges idéal, en termes d'environnement, d'accès, de signalétique, de parcours et itinéraires.

Actuellement une simple zone de transition, globalement tranquille et sûre, mais qui manque

d'attractivité : absence de convivialité, déshumanisation, environnement austère.

La zone connaît des difficultés d'accès : absence de pistes cyclables et de parking 2 roues, saturation du parking relais et engorgement de la circulation.

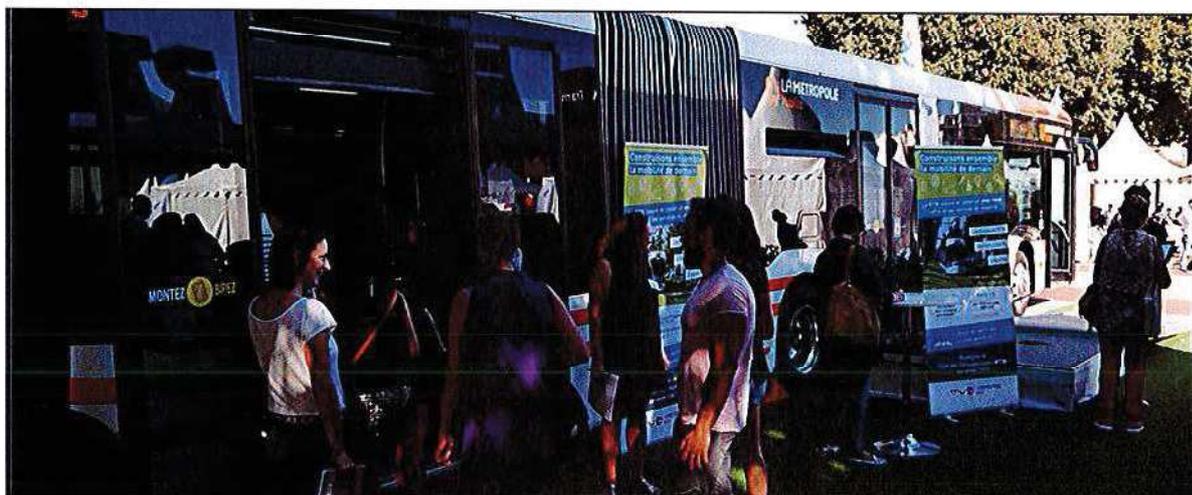
Ainsi, 2 axes d'évolution ont été explorés par les participants :

- une véritable expérience de mobilité au sein de la zone (confort, esthétique, végétation, humanisation, ...),
- avec un déploiement d'infrastructures permettant le développement des mobilités alternatives (parking 2 roues et pistes cyclables, services associés, cheminements piétons, offre de location vélo/trottinette).

■ Imaginer les services de demain avec nos clients sur le stand RTM de la Foire de Marseille

- 2 ateliers créatifs avec 2 groupes de 10 clients se sont tenus les 22 et 29 septembre 2018 avec pour thèmes :
 - Atelier 1 : Demain, tous utilisateurs des transports en commun ?
 - Atelier 2 : Des déplacements 100% zen
- Un lieu original avait été retenu puisque les ateliers se sont déroulés à bord du bus RTM mis à disposition sur le stand de la foire habillé pour l'occasion avec la nouvelle livrée AMP.

Les remontées permettront en lien avec d'autres enquêtes de mieux cibler nos actions.



■ Nouvelle signalétique du pôle d'échange de La Rose pour mieux guider les clients

Le pôle d'échange de La Rose a fait l'objet de la 1^{ère} phase d'un projet d'amélioration de la signalétique de l'ensemble du réseau.

L'affichage a été modifié sur une cinquantaine de zones, comportant des informations sur la localisation du voyageur, des informations directionnelles et sur les temps d'attente.

Cette nouvelle signalétique a fait l'objet d'un pré-test auprès des clients afin de vérifier son impact

positif sur la facilité de déplacement et d'orientation dans le pôle d'échange, et d'identifier des éventuels axes d'amélioration.

740 clients ont ainsi été interrogés en face à face pendant leur déplacement dans le pôle d'échange, dans les principales zones du pôle (arrêts de bus au niveau de la route, sous le métro, entrée du parking, accès à la station de métro, accès aux quais).

La nouvelle signalétique est appréciée : elle plait à 98% des clients et ils sont presque autant à estimer qu'elle permet de bien se repérer ou s'informer.

Jugée mieux que l'ancienne, la signalétique est claire, et devrait être généralisée à l'ensemble du réseau pour 93% des clients.

Des axes d'amélioration ont toutefois pu être mis en évidence :

- La visibilité des panneaux du P+R
- La clarté du cheminement à partir du panneau vertical à l'entrée de la station
- La visibilité des mentions à destinations des PMR sur le quai du métro.

■ **Evaluation de l'activité des Espaces Services Clients et satisfaction des clients :
6% de clients supplémentaires et 95% des clients satisfaits**

Mise à jour de l'enquête de charge des espaces clients afin de disposer d'un outil de gestion actualisé du dispositif Espaces Service Clients / Points d'Accueil / Points de Ventes Manuelles.

Près de 3 700 actes ont été comptabilisés un jour fort (lundi), soit 200 de plus qu'en 2015.

Les 2 stations qui connaissent les plus d'actes sont les deux stations de correspondances métro : Castellane (près de 900 actes) et St Charles (près de 800 actes).

A elles deux, elles représentent 45% de l'activité des espaces clients.

95% des clients des espaces clients sont satisfaits du service. Les ¼ estiment que leur temps d'attente est court, et le ¼ restant le juge « normal ».

Enquête Panel des Correspondants RTM



■ Enquête flash sur la perception Clients d'une ligne « performante »

Etude flash menée dans le but de hiérarchiser les critères de performance des lignes de bus pour la clientèle.

Cette étude très courte a été menée auprès de 210 Correspondants RTM interrogés On-line.

Les deux principaux critères de performance pour nos clients sont la **fréquence** et la **ponctualité** (cités chacun par environ 60% des Correspondants RTM).

Viennent ensuite **l'amplitude horaire**, la **vitesse commerciale**, la **proximité des arrêts au domicile** (20 à 24%).

Enfin, **l'absence de correspondance** et le **confort et l'accessibilité** des arrêts (5 à 7%).

■ Evaluation de l'appli mobile et axe d'amélioration

8 clients sur 10 satisfaits de l'application RTM

Etude a été mise en place dans le cadre d'une future évolution de l'application mobile, elle a pour objectif de connaître ses perceptions et usages, et identifier des pistes d'amélioration.

Le dispositif a été mené en deux phases :

- Une partie quantitative : 628 Correspondants ou abonnés RTM
- Une partie qualitative : 17 clients ou non clients

C'est une application très utilisée parmi les clients interrogés : 7 sur 10 utilisent l'appli, avec une très faible minorité d'abandonnistes. Mais 81% des utilisateurs ont recours à d'autres appli en complément (Google Maps, SNCF).

Elle plaît (81% de satisfaction), et son ergonomie, ainsi que les fonctions essentielles semblent être au rendez-vous.

Mais si les utilisateurs ont l'impression de la maîtriser, certaines fonctionnalités sont en fait mal maîtrisées voire méconnues (« autour de moi », disponibilité P+R et vélo).

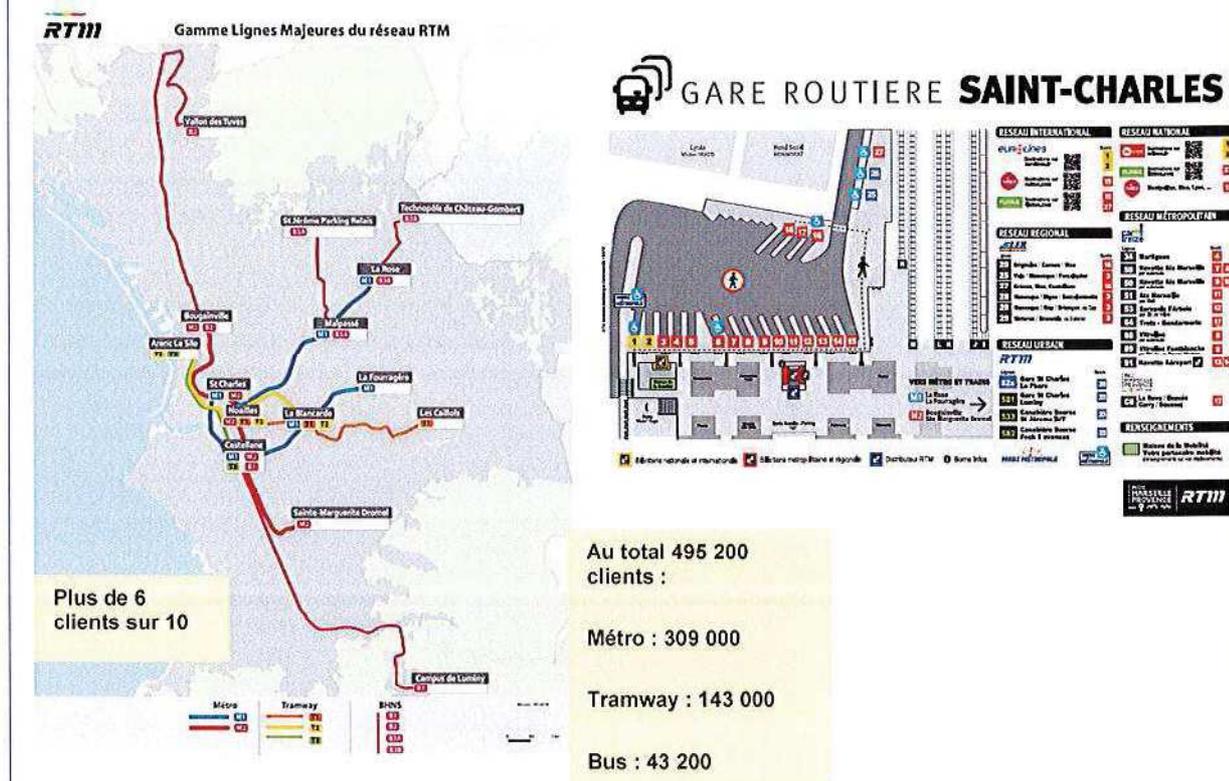
Et elle pourrait offrir encore plus au travers de la recherche d'itinéraire (accompagnement pas à pas, multi-modal), du temps réel, et de la gestion des titres de déplacement (paiement, validation, attestations...).

5.4 La qualité de Service

Les niveaux de satisfaction restent à un niveau très élevés : 89% des clients sont en effet satisfaits du réseau (cf. résultat enquête Satisfaction 2018). Depuis octobre 2016, la nouvelle norme NF Service a évolué vers une vision plus transverse privilégiant une logique de parcours client.

La RTM a été volontariste et proactive dans l'appropriation de cette nouvelle norme et a adopté l'ensemble des évolutions en 2018 avec un élargissement de son périmètre de certification initial du Métro et du Tramway aux lignes de bus BHNS (B1,B2,B3A,B3B) dans une Gamme lignes majeures et en saisissant l'opportunité d'évolution de la norme pour se lancer dans une certification de la Gamme Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint Charles.

**Le périmètre de Certification NF Service présenté
à l'audit AFNOR de décembre 2018 :**



a. La certification NF service

L'audit de certification AFNOR s'est déroulé du 10 au 13 décembre 2018 avec un nouvel auditeur pour un cycle de 3 ans ; à l'issue de cet audit :

- Le Méto, le tramway (anciennement certifiés par mode) et les lignes BHNS (B1, B2, B3A, B3B) sont certifiés dans la gamme lignes majeures
- La Gare Routière obtient la première certification au niveau national de la gamme Pôle d'échanges Multimodal (billetteries métropolitaine et régionale, nationale et internationale, plateforme de la gare et accueil téléphonique).

Quelques repères : la Certification NF Service (Norme nationale métier) c'est :

- 2018 :** La Gamme Lignes Majeures et le Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint Charles
- 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 TW
- 2007 :** Certification des 2 lignes de Méto

Les objectifs de qualité définis par le contrat sont en cohérence avec les démarches en cours. Les 8 engagements définis pour le réseau bus correspondent à ceux de la démarche qualité initialisée en 2010 ; ces critères ont été alignés sur la norme NF Service pour une mise en application à compter du mois de janvier 2019. En 2018, 100% du bonus maximum en lien avec les niveaux de critère Qualité définis a été obtenu.

a) Les progrès réalisés

En 2018, des progrès sur les modes métro, tramway, bus et gare routière ont été ressentis par notre clientèle (cf. enquête de satisfaction) notamment sur l'Information Clients, l'attitude des contrôleurs, ou encore le fonctionnement des escaliers mécaniques dans le Métro. Les résultats de l'enquête satisfaction restent globalement stables et à un très bon niveau.

Encore des raisons d'être optimistes pour l'avenir :

- Virage vers le Digital (nouveau site internet rtm.fr, lancement réseaux sociaux).
- Poursuite de la fiabilisation de l'information voyageurs et déploiement d'écrans dynamiques
- Amélioration du confort voyageur :
 - Renouvellement d'un tiers des bus d'ici 2020
2019 : totalité du parc gabarit réduit soient 73 bus et 60 bus standard / 2020 : 80 bus standard
 - Poursuite de la rénovation des stations de métro avec éclairage LED
 - Début du déploiement de la 4G dans les stations de métro
- Renforcement de l'offre de transport sur Gèze à venir (Métro / P+R / Ligne 98)
- Stabilisation de la ligne B1 (fin des travaux, priorités aux feux)
- Mise en place de panneaux Information voyageurs temps réel et de l'affectation dynamique des quais au Pôle d'échanges Multimodal de la Gare Routière Saint Charles

Une vigilance à avoir :

de nombreux travaux à venir avec des impacts sur les voyageurs conséquents :

- Requalification du Centre-Ville (pôles Fabres / Ballard)
- Requalification du Jarret (Pôle d'échange Timone)
- Travaux P+R La Rose
- Renouvellement des escaliers mécaniques

b) Les efforts engagés par l'entreprise

Pour être en ligne avec les exigences de transversalité et de notion parcours clients préconisées par la nouvelle norme NF Services 2016, la RTM a choisi de concentrer ses efforts sur 3 axes prioritaires communs aux trois modes Bus / Métro / Tramway :

- Services digitaux
- Sécurité
- Attention portée au client

Ils correspondent aux attentes les plus fortes de nos clients lors de l'enquête satisfaction :

- Fréquence de passage
- Respect des horaires
- Sécurité
- Etat de Propreté
- Confort lors des déplacements

1. Le développement des Services Digitaux

2 objectifs principaux fixés dans ce domaine :

- ✓ **Fiabiliser l'information Voyageurs temps réel et la rendre plus visible**
 - application temps réel RTM, panneaux au sol BIV et PIV déjà en place
 - nouvelles fonctionnalités sur équipements embarqués (infos perturbation)
 - déploiement progressif de nouveaux panneaux infos temps réel sur les arrêts majeurs du réseau bus
- ✓ **Simplifier l'accès aux services associés au voyage**
 - Achat d'abonnements et rechargement de carte par Internet
 - Souscription des abonnements Pass Permanents en ligne
 - Paiement des PV en ligne
 - Nouveau site internet avec cartographie interactive pour préparer son voyage
 - Evolutions de l'application RTM

2. L'amélioration du Contrôle des voyageurs et de la sécurité du réseau

- ✓ **Lancement d'un plan d'entreprise avec AMP « Ensemble Contre la Fraude » et 6 axes de travail transverses :**
 - faciliter la vente et inciter l'achat
 - favoriser la validation de titres de transport
 - renforcer les actions de contrôles
 - améliorer le recouvrement des amendes notamment avec la mise en service du paiement des PV en ligne depuis le 26 février 2018
 - suivre les résultats des actions entreprises
 - communiquer auprès du grand public.
- ✓ **Poursuite des actions engagées pour la sécurisation du réseau : vidéo-surveillance, présence terrain, coopération avec les services de l'état**

3. La mobilisation de nos agents au service de la régularité et de l'attention portée aux clients

- ✓ **Animation managériale des acteurs de la régulation centralisée**
- ✓ **Animation Qualité et travail sur les horaires à la fréquence**
- ✓ **Travail sur les aménagements en lien avec AMP (projet Priobus notamment)**
- ✓ **Poursuite des Formations Relations Clients des conducteurs et personnels en contact**

c) La certification ISO 9001

L'entreprise s'est engagée dans une démarche de certification ISO 9001 dès 2012 et a obtenu cette certification :

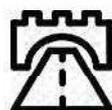
- ✓ depuis juillet 2013 (1ère année d'obtention), pour la maintenance des équipements courants faibles des process ferroviaires et des Etablissements Recevant du Public (ERP) au Métro et au Tramway / Maintenance des équipements courants forts et électromécaniques des process ferroviaires et ERP du Métro (au sein de la Direction des systèmes informatiques et industriels (DSII))
- ✓ depuis avril 2015 (1ère année d'obtention) : « Maintenance du Matériel Roulant Ferré (Métro et Tramway) » (au sein de la Direction du Matériel Roulant).

Le périmètre de ces démarches a évolué en 2017 en lien avec des réorganisations internes au sein des Directions techniques et avec le changement de version de la norme ISO 9001.

A ce jour l'entreprise est certifiée sur les périmètres suivants :



La Direction du Matériel Roulant pour la « **Maintenance du Matériel Roulant Ferré (Métro et Tramway)** »



La

Direction des Infrastructures et Sécurité (DIES) regroupée avec la Direction de la Maintenance des Installations Techniques (DMIT) sur le périmètre « **Maintenance des infrastructures du Métro et Tramway et Gestion des Projets** ».



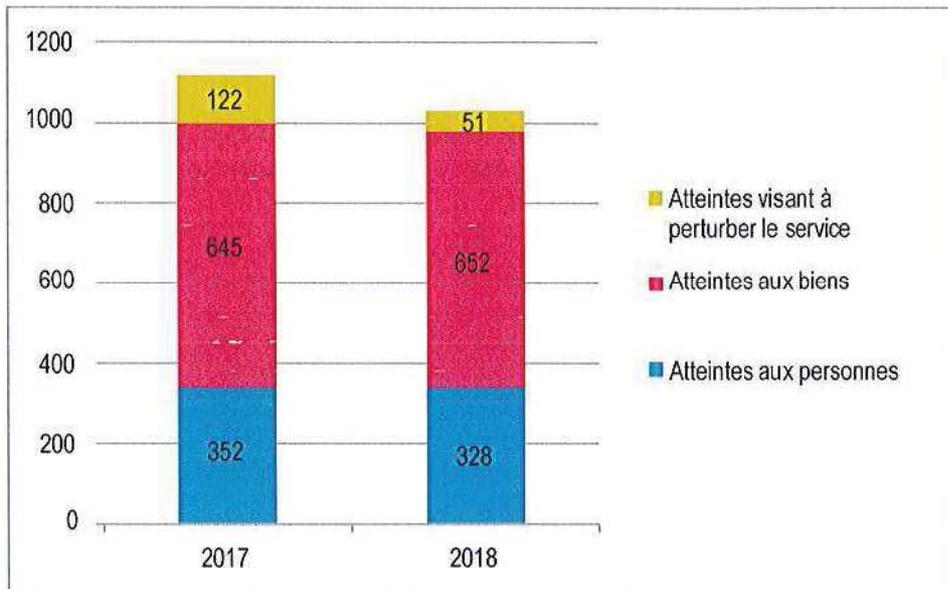
Un planning **d'extension** des démarches ISO 9001 est établi jusqu'en 2025.

6- Les autres rubriques

6.1 Sécurité des personnes et protection des biens

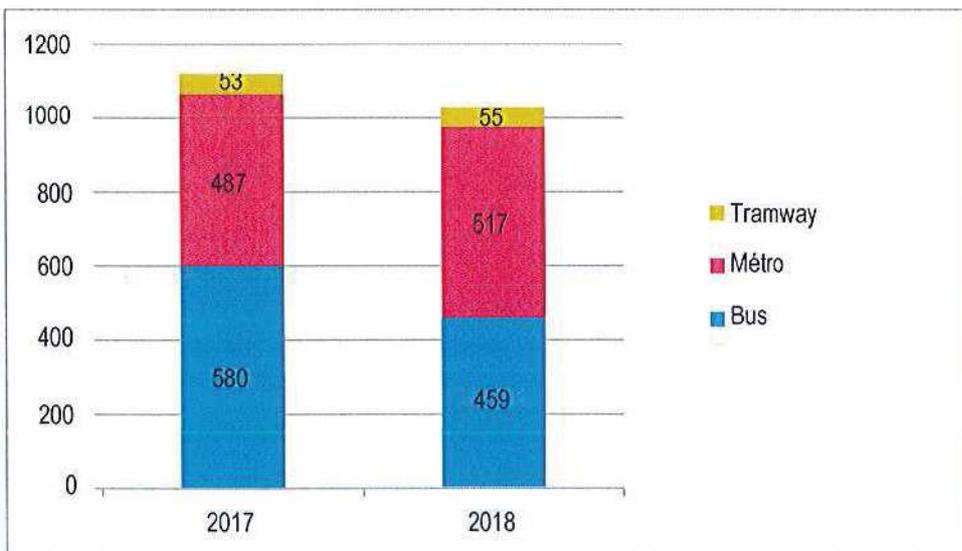
Avec 1031 incidents enregistrés au 31 décembre 2018, les faits générateurs d'insécurité portés à la connaissance de la RTM sont en recul de 8 % par rapport à l'année précédente et 56%/2009

- Faits générateurs d'insécurité (FGI) recensés au cours de l'année 2018



Typologie des faits générateurs d'insécurité

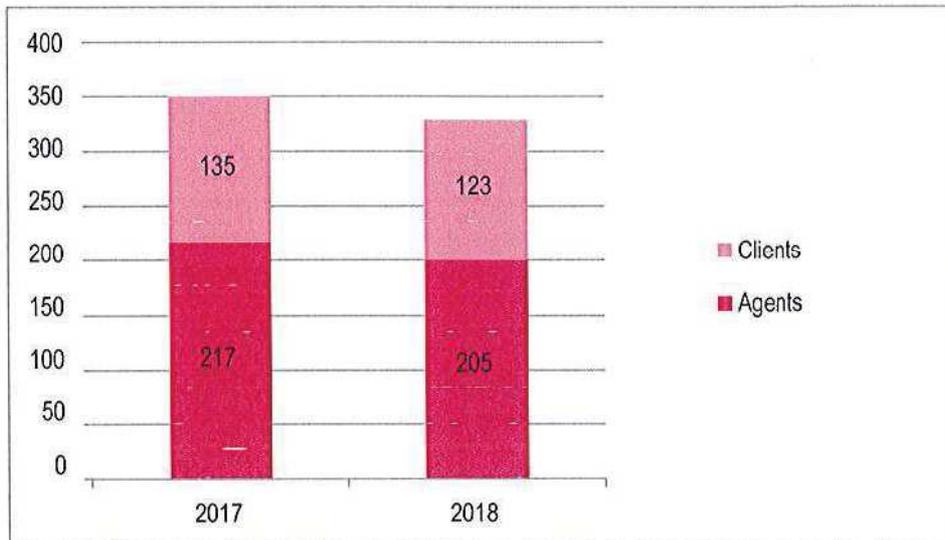
On entend par « atteintes visant à perturber le service » les actes visant à entraver la circulation des véhicules et/ou le fonctionnement normal et sécurisé du service (avec ou sans conséquence effective tels que les jets de projectile sans bris ni victime...).



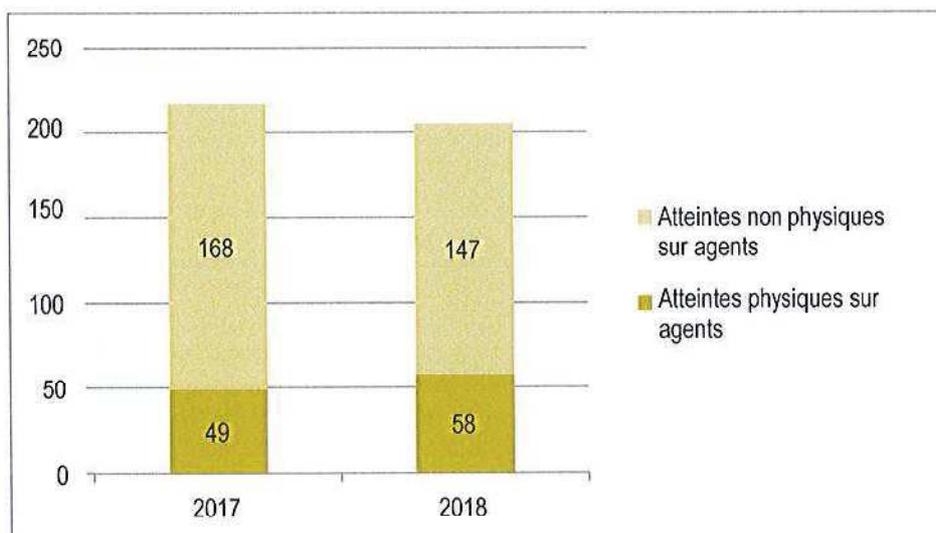
Répartition des faits générateurs d'insécurité par mode de transport

Sur le réseau des bus, les faits portés à la connaissance de la RTM diminuent de 20,8% (jets de pierre notamment) alors qu'ils progressent de 6,16 % sur le réseau du métro (hausse des dégradations, sauf tags, et des vols à la tire).

- **Atteintes aux personnes**



Répartition des atteintes aux personnes par catégories de victimes



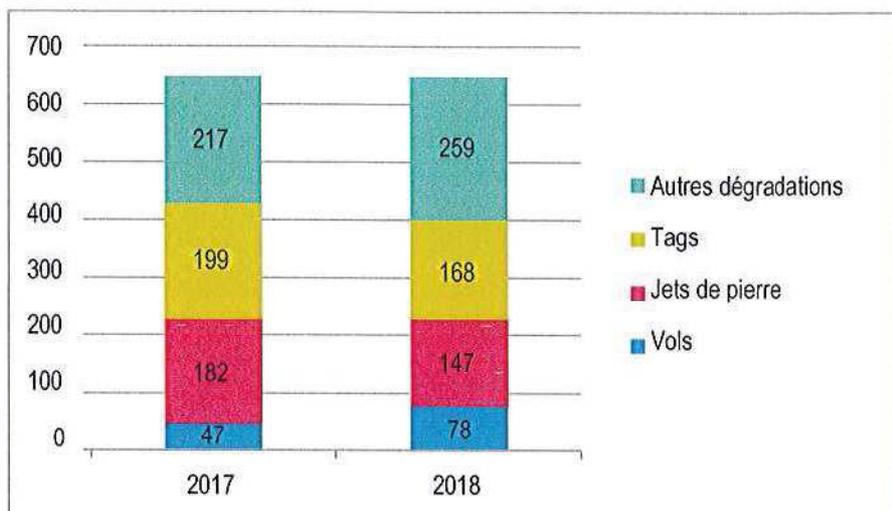
Typologie des agressions contre les agents de la RTM

Les agressions contre les agents de la RTM diminuent de 5,52 %. Cependant la part des atteintes volontaires à l'intégrité physique progresse de 10 points, notamment lors des incidents de contrôle, pour atteindre, en 2018, 39,45 % des faits enregistrés dans cette catégorie.

En matière d'amélioration des conditions de conduite et de lutte contre les stationnements gênants, souvent à l'origine de différends de circulation, il faut souligner la poursuite de notre activité répressive avec 52 687 TA établis en 2018 contre 47 000 en 2016.

S'agissant des voyageurs, les rixes (échanges de coups sans distinction claire des responsables et victimes) diminuent de 15,38%. Elles constituent, en 2018, 71,56 % des atteintes aux personnes dont sont victimes les clients

- **Atteintes aux biens**



Typologie des atteintes aux biens

Les dégradations volontaires commises dans les stations ou les rames de métro progressent de 30,76 % en 2018, hors tags qui sont en baisse de 16,14 %.

Le phénomène des vols dans les distributeurs de titre, quasiment inexistant en 2017 (1 fait), s’amplifie en 2018 (16 faits) avec des modes opératoires « astucieux » mis en œuvre par des délinquants mineurs pour lesquels la réponse pénale est peu dissuasive.

Les voyageurs sont davantage victimes des pickpockets (notamment dans le métro) avec une progression de 25,71% des vols à la tire.

Face à ces phénomènes délictuels, **le renforcement de la coordination interne et externe constitue le levier d’action prioritaire** de la direction de la sûreté.

- **réponse coordonnée**

Le renforcement de la coordination dans la stratégie de sûreté de la RTM s’appuie depuis près d’un an sur le pilotage renforcé de la sécurité dans les transports en commun par la préfecture de police des Bouches-du-Rhône, appréhendée comme un axe essentiel de la sécurité du quotidien.

Pour renforcer sa capacité dans ce domaine essentiel de la coordination tant interne qu’externe, la direction de la sûreté dispose d’un poste de « chargé du partenariat institutionnel sûreté », rattaché au département de la sécurisation.

Par ailleurs, en coordination étroite avec la métropole d’Aix-Marseille-Provence, autorité organisatrice unique de la mobilité sur le territoire, la RTM s’est engagée dans une démarche de renforcement du sentiment de sécurité dans le métro.

Avec 517 incidents recensés en 2018 contre 869 en 2009, le plan sûreté de la RTM mis en œuvre dans le réseau du métro a permis de faire baisser significativement la délinquance, comme sur l’ensemble du réseau marseillais. Pour autant, l’insécurité **perçue** ne reflète pas cette tendance, en raison de la persistance de facteurs anxiogènes liés non seulement au contexte sécuritaire de

l'agglomération marseillaise mais aussi à la configuration propre du métro (stations, ambiance, isolement...). Dans ce cadre, un renforcement de la présence humaine (personnels de sécurité) et des aménagements techniques immédiats (communication, lumière, ambiance sonore...) sont en cours de préparation.

Cette synergie Etat – Métropole – Opérateurs de transport (RTM) est sur le point de se traduire formellement par un contrat d'objectif départemental de sûreté dans les transports collectifs tel que prévu dans l'article 12 de la loi du 22 mars 2016 relative à la prévention et à la lutte contre les incivilités, contre les atteintes à la sécurité publique et contre les actes terroristes dans les transports collectifs de voyageurs.

Dans le cadre de ce *continuum* de sécurité police nationale – police municipale – sécurité privée, notre nouveau prestataire depuis le 1^{er} avril 2018, le groupe Protection Sécurité Industrie, aura toute sa place à tenir, dans la perspective notamment de la reprise du marché de gardiennage à compter du 1^{er} avril par le groupe Protection Sécurité Industrie (PSI).

L'analyse de l'ensemble de ces indicateurs permettra à la direction de la sûreté d'adapter son dispositif de protection en 2019.

6.2 Lutte contre la Fraude

En 2018, l'entreprise est restée pleinement mobilisée sur cet enjeu majeur dans le cadre de son plan stratégique « Ensemble contre la fraude ».

Le plan de contrôle déployé sur le terrain par le département de la lutte contre la fraude a été renforcé en ciblant les lieux et secteurs les plus touchés avec des opérations soutenues, en particulier dans le 3^{ème} arrondissement, avec l'appui de la police nationale et municipale.

Dans les arrondissements périphériques, la direction du tramway et des autobus et la direction de la sûreté ont formalisé leur coordination dans un contrat de service qui vise à optimiser et rationaliser les contrôles (fréquence et régularité) sur l'ensemble des lignes.

Parallèlement, des dispositifs aléatoires mis en œuvre par des contrôleurs « en tenue civile » sont en cours d'expérimentation sur le réseau du tramway pour susciter de l'incertitude auprès des fraudeurs. Les premiers résultats de cette « imprévisibilité » sont positifs tant en terme de « productivité » (les contrôleurs ne s'occupent que des fraudeurs qui n'ont pas validé un titre) que de ressenti auprès de la clientèle.

Ainsi, l'activité de prévention et de répression de la fraude est restée soutenue en 2018 avec un taux de contrôle à 7,93% (contre 7,99% en 2017). L'objectif des 7% de taux de contrôle à l'issue du contrat AMP-RTM continue ainsi d'être tenu, malgré une fin d'année marquée par de nombreuses perturbations sur le réseau, liées à une multiplication des événements d'ordre public, notamment les samedis.

En effet, il est rappelé que les 305 agents du département de la lutte contre la fraude ne sont pas exclusivement consacrés au contrôle. Ils constituent également le premier niveau d'intervention et/ou d'assistance à l'exploitation en cas de troubles à l'ordre public mais aussi à l'occasion des très nombreux événements sportifs ou culturels, en saison estivale dans le cadre du plan « Plages » et tout au long de l'année pour faire face aux incivilités en portant assistance tant aux personnels de la RTM qu'à notre clientèle.

L'amélioration du taux de recouvrement des infractions tarifaires constitue par ailleurs un levier d'action très important dans notre stratégie de lutte contre la fraude afin de la rendre plus dissuasive:

- Dispositif de fiabilisation des adresses des contrevenants prévu par la loi et qui devrait être opérationnel à court terme (accès au fichier des coordonnées bancaires et au répertoire national commun des prestations sociales) ;
- En attendant, renforcement du partenariat entre la RTM et la DGFIP dans le cadre d'une convention en cours de signature entre les deux parties qui permettra à un agent de la RTM de travailler sur des application de la trésorerie amendes ;
- Mise en œuvre du paiement des PV par internet ;
- Formation des agents du bureau de recouvrement des infractions à la relance téléphonique.

6.3 Attestation des compagnies d'assurance

Voir Annexe 13

6.4 Un compte rendu d'activité concernant les parkings relais

Voir Annexe 10

7. Exécution des engagements contractuels

7.1 Engagement Qualité

Modes / bonus	année	Fin DECEMBRE	Commentaires
Bus	240 000 €	240 000 €	Résultats au trimestre - T1 : 60K€ - T2 : 60K€- T3 60K€- T4 40K€
Métro	150 000 €	150 000 €	Audit du 10 au 13 décembre
Tramway	100 000 €	100 000 €	Audit du 10 au 13 décembre
Enquête satisfaction clients	60 000 €	12 258 €	Résultat atteint au TW et au Metro mais pas au bus
TOUS MODES	550 000 €	502 258 €	

7.2 Objectif de Recettes

	2018 en K€
Objectif de recettes	88 900
OS 2018	71
Objectif de Recettes 2018	88 971
CA 2018	90 621
Ecart en valeur	1 650
répartition 50%	1,8%
Intéressement aux recettes	825 k€

7.3 Respect de la Production Contractuelle

	CONTRAT		Réalisé	Ecart
	2018	Fin DECEMBRE	Fin DECEMBRE	
BUS	22 814 706	22 814 706	22 727 587	-0,4%
METRO	2 926 124	2 926 124	2 925 517	0,0%
TRAMWAY	1 590 892	1 590 892	1 569 800	-1,3%
TOTAL	27 331 721	27 331 721	27 222 904	-0,4%

Dans la marge de manœuvre de +1%/-1,5%

8- Navette Maritime

Voir Annexe 15

9-Gare Routière

Voir Annexe 16

10- La Ciotat et Gémenos

Voir Annexe 17

11 Mobi-Métropole

Voir Annexe 21

12 Réseau Ulysse

Voir Annexe 22

SOMMAIRE DES ANNEXES

ANNEXE	LIBELLE
ANNEXE 1	Charges afférentes au réseau
ANNEXE 2	Recettes d'Exploitation du Réseau
ANNEXE 3	Grille de décomposition des coûts
ANNEXE 4	Annexe aux comptes annuels
ANNEXE 5	Plan Pluri Annuel d'Investissements
ANNEXE 6	Etat actualisé de l'inventaire des biens
ANNEXE 7	Inventaire des biens réformés
ANNEXE 8	Bilan Annuel des réclamations clients
ANNEXE 9	Tableau de Bord de maintenance des biens
ANNEXE 10	Compte rendu d'activité des parkings relais
ANNEXE 11	Organigramme
ANNEXE 12	Programme annuel de maintenance des biens
ANNEXE 13	Attestations d'assurances
ANNEXE 14	Liste des services sous-traités
ANNEXE 15	Navette Maritime
ANNEXE 16	Exploitation de la Gare Routière
ANNEXE 17	Ciotabus + Gémenos
ANNEXE 18	Qualité Bus
ANNEXE 19	Ferry-Boat
ANNEXE 20	Données Annuelles par Lignes
ANNEXE 21	Mobi Métropole
ANNEXE 22	Réseau Ulysse

SOMMAIRE DES ANNEXES

ANNEXE	LIBELLE
ANNEXE 1	Charges afférentes au réseau
ANNEXE 2	Recettes d'Exploitation du Réseau
ANNEXE 3	Grille de décomposition des coûts
ANNEXE 4	Annexe aux comptes annuels
ANNEXE 5	Plan Pluri Annuel d'Investissements
ANNEXE 6	Etat actualisé de l'inventaire des biens
ANNEXE 7	Inventaire des biens réformés
ANNEXE 8	Bilan Annuel des réclamations clients
ANNEXE 9	Tableau de Bord de maintenance des biens
ANNEXE 10	Compte rendu d'activité des parkings relais
ANNEXE 11	Organigramme
ANNEXE 12	Programme annuel de maintenance des biens
ANNEXE 13	Attestations d'assurances
ANNEXE 14	Liste des services sous-traités
ANNEXE 15	Navette Maritime
ANNEXE 16	Exploitation de la Gare Routière
ANNEXE 17	Ciotabus + Gemenos
ANNEXE 18	Qualité Bus
ANNEXE 19	Ferry Boat
ANNEXE 20	Données Annuelles par Lignes
ANNEXE 21	Mobimetropole
ANNEXE 22	Martigues

ANNEXE 1

CHARGES AFFERENTES AU RESEAU

ANNEXE 1
Charges Afférentes au réseau

CHARGES RTM

(en millions d'euros)

DEPENSES	
	Réel 2018
Achats et Services Extérieurs (*)	90,7
Personnel(*) (3584 hxa)	205,8
Impôts CET	8,9
Autres taxes (yc VT)	6,2
Intérêts remboursement dette	5,1
Charges exceptionnelles, divers et provisions	2,7
Dotations aux Amortissements	42,9
Autofinancement	17,2
TOTAL (*)	379,5

(*) nets des Productions d'Immobilisation : 1,2M€ en Achats et services extérieur et 6,2M€ en personnel et de la part salariale des tickets restaurants en atténuation de charges pour 1,6M€

ANNEXE 2

RECETTES D'EXPLOITATION DU RESEAU

ANNEXE 2
Recettes d'exploitation du réseau

produits au comptant

	TOTAL CA HT net des avoirs
Exploitant 96 Le Bus : distributeur automatique	4 773 923,18
Exploitant 97 Le Métro : distributeur automatique	43 412 566,32
Exploitant 97 Le Métro : terminal de vente Métro	1 982 361,36
Exploitant 98 Le Tramway: distributeur automatique	7 139 562,05
RL : vente de précodés en station (TV_TVO)	1 030 319,91
Exploitant 19 Ciotabus : Pupitre Bus	174 377,35
Exploitant 19 Ciotabus : Gare Routière	163 250,62
Distributeurs La Ciotat	13 122,00
Martigues	377 345,00
Bus des collines	8 869,00
Gare routière (Billetterie RDT 13)	4 157 836,08
TOTAL COMPTANT	63 233 532,86

produits à terme

	TOTAL CA HT net des avoirs
Expl 97 Le Métro : term de vente dépositaires+ revendeurs en ventes brutes hors commissions	4 033 052,57
PMR :Personnes à Mobilité Réduite	193 235,36
Exploitant 97 Le Métro : Pass permanent	17 116 913,32
Exploitant 97 Le Métro : grands comptes	3 627 401,56
Exploitant 97 Le Métro : collectivités	2 910 591,60
Gare routière (Redevances Transporteurs)	1 587 890,15
RL : vente de précodés par la caisse principale	1 615 508,95
Vente de précodés Revendeurs	1 108 649,26
Vendeur Agréé Ciotabus	3 386,07
La Ciotat à Terme DA30	5 694,18
TOTAL PRODUITS A TERME	32 202 323,02

CA 2018	95 435 855,88
----------------	----------------------

ANNEXE 3

GRILLE DE DECOMPOSITION DES COUTS

I. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Autobus	Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CLOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
Nombre de kilomètres en ligne	21 887 946	2 925 517	1 569 800	1 161 377				799 473	2 710 928	216 324	31 271 366
Nombre de kilomètres HLP	21 887 946	2 925 517	1 569 800	1 161 377				799 473	2 710 928	216 324	31 271 366
TOTAL Kilomètres(hors affrètés)	873 186			796 382	87 420	7 737	31 889				1 795 614
TOTAL GENERAL	22 761 132	2 925 517	1 569 800	1 947 759	87 420	7 737	31 889	799 473	2 710 928	216 324	33 057 980
Nombre de véhicules en ligne	834	36	32	33				29	59	4	
réserve	634	36	32	33				29	59	4	927
TOTAL véhicules											
Decomposition des heures de conduite											
nb d'heures total d'heures voiture	1 804 388	143 133	149 426	87 067							2 184 014
nb d'heures productives / conducteur / an	1 197		1 259	1 480							1 204
nb total d'heures annexes	110 674	16 221	10 350								137 245
nb d'heures annexes / conducteur / an	73,42	138,19	87,15								76
nb d'heures improductives/conducteur/an	537,44	444,26	456,46								522
Nombre de conducteurs (ETC)	1 507,5	117,4	118,8	58,8		11,1					1 814
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION											
Détail du coût moyen du salaires bruts annuels / charges sociales	55 569 833,19	4 648 870,82	4 609 603,90	2 034 985,54		379 717,44					67 272 992
COUT GLOBAL CONDUITE / AN	82 650 230,03	6 862 363,43	6 821 058,46	3 018 188,13		504 524,59					99 856 365
TOTAL coût du poste conducteur/an en ligne	45,81	47,94	45,65			#DIV/0!					3,19
Coût de conduite /km	3,78	2,35	4,35	2,60							
ancienneté moyenne du personnel	12,9	15,4	14,8	8,5							
COUT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION/AN	82 650 230,03	6 862 363,43	6 821 058,46	3 018 188,13		504 524,59					99 856 364,64
III. STRUCTURE SECTEURS											
Effectif en ETC											
Mairie mouvements	93,65	56,37	19,47	10,47							179,94
Centre Commun	130,92	11,40	21,53	2,50							166,35
Total	224,57	77,90	30,97	12,97							346,30
Masses salariales											
Mairie mouvements	2 954 502,49	3 195 695,91	2 183 762,71	435 985,42							8 768 320,53
Salaires bruts annuels Charges Sociales	1 405 475,33	1 487 867,60	1 038 829,59	210 037,24							4 142 209,77
COUT GLOBAL Mairie / an	4 359 977,82	4 683 563,51	3 222 592,30	645 922,66							12 911 530,30
TOTAL coût du poste mairies/an	46 558,44	83 081,69		61 716,05							71 753,12
Centre Commun	6 907 616,52	1 257 956,57	569 488,10	146 584,60							8 881 645,79
Salaires bruts annuels Charges Sociales	3 241 520,25	610 506,16	272 366,09	72 057,12							4 196 432,63

	Autobus	Métro	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CLOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
L. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE											
COUT GLOBAL Centre Commun/LAN	10 149 136,77	1 868 465,73	841 834,20	218 641,72							13 078 078,42
TOTAL coût du poste centre commun/ an	77 520,87	96 770,85		87 456,89							78 615,63
matériel	246 045,59	21 261,59	4 252,88	3 563,30							275 123,36
nettoyage sites	272 827,92	235 195,12	470 031,05								978 055,09
gardien(ne)s sites	1 674 895,46	133 441,43	133 441,43					280 510,59			1 208 336,89
Autres	271 445,07	70 834,19	6 528,05	89 436,72							718 754,62
TOTAL COUT STRUCTURE SECTEUR/PARAN	16 374 328,64	6 678 195,14	4 678 679,91	957 564,40				280 510,59			29 169 878,68
IV SURETE	Autobus	Métro	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CLOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
Lutte contre la Fraude											304,17
Décali du coût moyen du											
Salaires bruts annuels											11 764 365,19
charges sociales											5 739 260,26
COUT GLOBAL CONTROLE /AN											17 503 625,44
TOTAL coût agent/ an											57 544,76
PG et centre commun											74,17
Sécurité											3 744 130,54
Salaires bruts annuels											1 785 019,43
Charges Sociales											5 629 149,97
COUT GLOBAL PG et Sureté/ an											74 550,34
TOTAL coût du poste PG et											378 548,01
Sécurité/ an											47 046,53
Mediation											365 325,00
Sureté habilement											23 823 694,95
Autres frais sureté											
TOTAL SURETE PAR AN											
V. FRAIS KILOMETRIQUES (coût de roulage)	Autobus	Métro	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CLOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
AUTOBUS											
Carburant	14 342 603,58			162 263,69						34 105,07	14 538 972,34
lubrifiant	161 467,25							29 416,49			101 487,25
pneumatique	506 779,70			4 514,11				44 814,87			536 196,19
autres	633 721,73							46 772,10		87 569,95	683 050,71
location PMR/autobus											134 343,05
effectif personnel garage	155,74										195,74
ETC vc chef								70 562,34		7 651,83	3 813 823,72
pièces	3 735 639,60							85 223,74			9 321 205,89
main d'oeuvre	9 321 205,89										541 744,81
sous-traitance	479 520,87										16,08
effectif personnel atelier	14,20							1,88			772 321,60
Central ETC vc chef	719 049,66			53 271,84				108 647,93			847 787,34
pièces	239 139,41										252 670,30
main d'oeuvre	219 947,49			32 722,81							72 314,15
sous-traitance	72 314,15										15 621 867,56
autres	15 233 817,07			85 984,65		0,00		244 454,01	0,00	7 621,83	1 789 664,14
total entretien	1 737 983,10			51 681,04							138 816,39
nettoyement autobus	338 816,39										33 544 396,63
nettoyement locaux	32 745 208,82			304 453,49		0,00		365 437,47	0,00	129 296,85	
TOTAL an				0,26							
soit un coût / km en €	1,50										
METRO											
energie traction		2 226 542,52									2 226 542,52
pneumatique		230 848,56									230 848,56
effectif personnel atelier		63,70									63,70
ETC vc chef		1 227 050,05									1 227 050,05
pièces		4 048 783,49									4 048 783,49
main d'oeuvre		644 970,12									644 970,12
sous-traitance		5 920 803,66									5 920 803,66
total entretien		817 405,73									817 405,73
nettoyement rampes		184 120,53									184 120,53
Autres											

I. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Autobus	Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIQUES	Bus des Collines	Total
TOTAL /an		9 389 721,00									9 389 721,00
soit un coût / km en €		3,21									
TRAMWAY											
énergie traction			415 903,74								415 903,74
effectif personnel atelier			22,43								22,43
Etc. y.c tber											
pièces			786 884,10								786 884,10
main d'oeuvre			1 285 845,71								1 285 845,71
Sous-traitance			425 554,23								425 554,23
total entretien			2 498 234,04								2 498 234,04
nettolement rames et locaux			412 195,07								412 195,07
Autres			49 779,22								49 779,22
TOTAL /an			3 376 162,07								3 376 162,07
soit un coût / km en €			2,15								
FERRY BOAT											
total entretien					116 775,28						116 775,28
TOTAL FRAIS KILOMETRIQUES/an	32 745 208,82	9 389 721,00	3 376 162,07	304 451,49	0,00	116 775,28	0,00	365 437,47	0,00	129 296,85	46 427 054,99
VI. ENTRETIEN DES INSTALLATIONS	Autobus	Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIQUES	Bus des Collines	Total
Bâtiments et Ouvrages d'Art											
pièces											165 986,89
main d'oeuvre											1 832 173,31
Effectif (etc)											30,54
prestation externe											724 995,29
Autres											177 340,99
Total BOA/an											3 000 506,08
Courants Forts											
pièces											288 514,76
main d'oeuvre											3 547 964,50
Effectif (etc)											54,16
prestation externe											1 833 120,01
Autres											207 165,29
Total OFE/an											5 876 765,56
Voie											
pièces											117 147,01
main d'oeuvre											2 497 182,99
Effectif (etc)											30,40
prestation externe											1 041 311,61
Autres											86 627,42
Total Voie/an											3 742 248,63
Courants Faibles											
pièces											408 761,60
main d'oeuvre											2 781 679,42
Effectif (etc)											40,06
prestation externe											1 041 639,63
Autres											101 224,10
Total CFA/an											4 333 304,75
TOTAL /an											16 952 826,02
VII. GESTION DES POINTS ACCUEIL, PARKINGS ET FRAIS DE DISTRIBUTION	Autobus	Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIQUES	Bus des Collines	Total
Gestion des points accueil											
Effectif (etc)		87,56			5,02						92,57
salaires		3 261 462,13			176 249,73						3 437 711,86
charges sociales		1 563 566,15			86 859,96						1 670 224,71
total frais de personnel		4 844 828,28			263 108,29						5 107 936,57
Nettolement stations		2 143 953,88									2 143 953,88
Gardiennage		4 124 889,93									4 124 889,93
Energie stations		1 494 090,10									1 494 090,10
Autres		79 826,70			7 876,77						87 706,47
Caisses											15,19
Effectif (etc)											573 141,59
salaires											

	Autobus	Métro	Tramway	PMR	NAVETTE MARTIGUES	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
II. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE											
Charges sociales											284 687,35
total frais de personnel											857 828,84
Billetterie											1 060 112,35
Transport de Fonds											859 812,55
Autres											
Espace Infos											10,08
Effectif											507 564,91
Salaires											241 170,50
charges sociales											748 735,41
total frais de personnel											28 945,96
Autres											
Gare Routière											30,55
Effectif (etc)											923 582,62
salaires											456 573,69
charges sociales											1 380 156,31
total frais de personnel											72 058,98
nettoyage											17 772,60
Autres											
Parkings											16,60
Effectif (etc)											872 816,21
salaires et charges sociales											28 538,37
partenariage											23 836,44
nettoyage											40 000,00
Autres											965 191,02
total frais parkings											18 948 531,06
TOTAL /an		12 686 991,89			263 08,29						
VIII. COMMERCIAL / MARKETING	Autobus	Métro	Tramway	PMR	NAVETTE MARTIGUES	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
Effectif (etc)											60,55
Salaires et Charges Sociales											4 347 087,71
Commissions Dépositaires											
campagne d'info/promo											155 827,16
études / enquêtes											698 722,55
autres frais											108 963,34
TOTAL /an											5 310 600,76
IX. FRAIS GENERAUX	Autobus	Métro	Tramway	PMR	NAVETTE MARTIGUES	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
1. Rémunérations personnel											371,16
Effectif en ETC :											
Encadrement											
Maitrise											
Autres personnels											2 170 257,48
Salaires et Charges sociales											4 085 440,96
Direction Générale											3 431 883,64
Secrétaire général											4 037 040,71
DFAC											2 196 224,19
DWRH											816 200,05
Direction Technique											395 495,76
DCHSE											4 418 250,79
Affaires Juridiques											5 197 848,24
Projets											471 895,55
Informatique											781 841,54
Positions Sociales											
Personnel détaché											
Divers Frais de personnel											28 908 378,51
Total Salaires et Charges											8 874 517,00
2. autres frais											
CET											
VT											881 626,21
autres taxes dont...											7 583 335,96
assurances véhicules	7 046 152,03	165 723,60	340 465,36	31 005,00							
assurances véhicule	11 114	4 603	10 639	940							653 487,41
autres assurances											307 780,02
Commissions bancaires											

I. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Autobus	Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
Frais divers											
voyages et déplacements											56 431,96
réceptions											110 546,63
Formation											656 104,26
Recrutement et cotisations prof.											311 014,32
autres											
fouritures											397 152,13
Eau, gaz, électricité											1 258 285,53
véhicules de service											287 349,67
honoraires											250 242,62
études											247 137,16
loyers											285 450,49
locations diverses											143 616,69
sous-traitances											570 203,80
nettoyage des locaux											55 313,71
garde-ménage											443 318,04
frais postaux et télécom.											289 596,00
annonces et IP											1 089 004,16
SAV											296 039,83
informatique, bureautique											176 895,26
intérim/personnel détaché											208 570,28
documentation											7 121 313,34
Divers											
TOTAL frais divers et autres											
TOTAL DES FRAIS GENERAUX	7 046 152,03	165 723,60	340 455,36	31 005,00							54 330 442,48
X. AFFRETEMENT (ou sous-traitance)	Autobus	Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
	3 626 397,67			1 938 756,35	2 438 725,40		165 442,72	2 840 359,59	9 226 511,22	658 121,52	20 894 316,47
TOTAL	142 442 317,19	35 983 595,07	152 163 555,8	6 249 969,38	2 701 833,69	504 524,58	165 442,72	3 486 307,65	9 226 511,22	787 418,37	315 596 533,78
XI. Diverses Charges											1 283 191,55
Achats et Services											1 283 191,55
Extérieurs pour production d'immobilisations											
XIII. RECAPITULATION COÛT TOTAL	Autobus	Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	Elèves handicapés	CIOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
Personnel d'exploitation	82 650 230,03	6 862 163,43	6 821 058,46	3 018 185,13		504 524,59					99 856 364,64
Structure Secteurs	16 374 528,64	6 878 195,14	4 673 679,91	957 564,40				280 510,59			23 165 878,68
Sûreté											23 823 694,95
Frais kilométriques	32 745 206,32	9 389 721,00	3 376 162,07	304 453,43		116 775,28		365 437,47		129 296,85	46 427 054,99
Entretien des infrastructures											16 952 825,02
Gestion des points d'accueil et frais de distribution		12 686 991,89			265 108,29						18 948 531,06
Information / marketing	7 046 152,03	165 723,60	340 455,36	31 005,00	0,00						5 310 600,76
Diverses Charges											54 330 442,48
Frais Financiers											1 283 191,55
Charges exceptionnelles											
Affrètement (sous-traitance)	3 626 397,67	0,00	0,00	1 938 756,35	2 438 725,40	0,00	165 442,72	2 840 359,59	9 226 511,22	658 121,52	20 894 316,47
TOTAL Charges d'Exploitation (ChEx)	142 442 317,19	35 983 595,07	15 216 355,80	6 249 969,38	2 701 833,69		165 442,72	3 486 307,65	9 226 511,22	787 418,37	315 996 900,61
	6,51	12,30	9,69	5,38							

ANNEXE 4

ANNEXE AUX COMPTES ANNUELS

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

Le compte financier 2018 de la Régie des Transports Métropolitains est établi conformément aux règles et méthodes comptables applicables aux établissements publics de transports énoncées dans l'Instruction budgétaire et comptable M43 du 1er janvier 2008.

PRINCIPAUX EVENEMENTS DE L'EXERCICE

L'année 2018 a été marquée par les principaux événements suivants :

- La création d'une nouvelle filiale « RTM Transcool » sous forme de SASU qui sera chargée du transport à la demande exclusivement réservé aux personnes handicapées à mobilité réduite de la zone d'Aubagne et du Pays de l'Etoile (début d'activité à compter du 01/01/2019)
- L'effet en année pleine de la reprise d'exploitation :
 - du réseau Ulysse à Martigues à travers la filiale RTM Ouest Métropole sur les communes de Martigues, Port de Bouc, St Mitre les remparts, ainsi que le réseau du Bus des Collines sur les communes d'Allauch, Ensues la Redonne et le Rove (Avenant 11) (depuis le 1er septembre 2017)
 - du réseau du Bus des Collines (depuis le 1er septembre 2017)
 - du réseau tramway d'Aubagne à travers la filiale Transports du Pays de l'Etoile. Pour la première fois, cette exploitation est opérée en groupement avec un autre exploitant, la SPL Façonéo. (depuis le 25 août 2017)

Par ailleurs, la RTM a réalisé en 2018, un niveau historique de dépenses d'investissement (90,7M€ contre 43,7M€ en 2017) ce qui a également entraîné une forte augmentation des productions d'immobilisations.

NOTES SUR LE BILAN

Immobilisations incorporelles et corporelles & Amortissements

La valeur brute des immobilisations incorporelles et corporelles s'élève à 856 M€.

Au 31 décembre 2018, elles sont amorties à hauteur de 441 M€.

Pour le détail des mouvements entrées/sorties de l'exercice par type d'immobilisations, se reporter aux tableaux annexes du compte financier.

Les durées et modes d'amortissement sont les suivants :

- Agencements et aménagements de terrains : 10 ans
- Ensembles immobiliers industriels Métro – stations – génie civil : 60 ans
- Ensembles immobiliers industriels Métro – bâtiments externes : 35 ans

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

- Ensembles immobiliers industriels Métro – second oeuvre : de 10 à 20 ans
- Ensembles immobiliers administratifs Surface et Métro : de 10 à 35 ans
- Installations générales fixes – courants forts, sous-stations, câbles : 30 ans
- Installations générales fixes – éclairage, chauffage, climatisation : 10 ans
- Matériel et outillage industriel : de 3 à 10 ans
- Matériel et équipements divers – entretiens, mesure, régulation, dispositif de sécurité et incendie surface et métro : 10 ans
- Agencements, aménagements installations – courants faibles : de 10 à 20 ans
- Matériel roulant :
 - o autobus et véhicules de dépannage : 15 ans, 12 ans et 10 ans
 - o métro : 30 ans, grande révision technique (GRT) : 15 ans
 - o matériel embarqué – radios : 10 ans
- Matériel et mobilier de bureau : 10 ans
- Matériel informatique et logiciels : de 3 à 5 ans

Par délibération du Conseil d'Administration du 16 décembre 2013, les durées d'amortissements ont été actualisées, notamment celles applicables aux différentes catégories d'autobus :

- Autobus articulés et standards : 15 ans,
- Autobus à gabarit réduit : 12 ans,
- Minibus et bus électriques : 10 ans.

Dans le cadre de projets de renouvellements programmés à moyen et long terme, en particulier pour le remplacement du Métro à l'horizon 2025, certaines immobilisations peuvent être remplacées avant la fin de leur amortissement initialement prévu. Dans ces conditions, les durées d'amortissements de ces immobilisations sont revues à la baisse pour tenir compte de la fin de vie technique.

Les immobilisations en cours représentent 56.50 M€ au 31 décembre 2018 et comprennent principalement les programmes d'investissements suivants :

- Acquisition AGR (autobus gabarit réduit)	: 15.01 M€
- Reprise progiciel SAE-AMP	: 6.09 M€
- Renouvellement Bus Standards 2015/2020	: 5.13 M€
- Rénovation des bâtiments STP+ARC+CAP	: 4.96 M€
- Autobus BHNS	: 4.77 M€
- Rénovation électricité dépôts	: 3.08 M€
- Aménagement global dépôt LRS	: 2.43 M€
- Eclairage stations et tunnels Métro	: 2.30 M€
- Néomma Adaptation Atelier Métro	: 1.60 M€
- Parking Relais LRM	: 1.17 M€
- Renouvellement SI Production	: 0.92 M€
- Ventilation Métro M1+M2	: 0.70 M€
- SI Gares d'échanges	: 0.60 M€

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES

(ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

- Relocalisation service AMA sur LRM	: 0.56 M€
- Bâtiment neuf LRM	: 0.52 M€
- Bâtiment Social LRM	: 0.51 M€
- Station Saint-Charles XXL	: 0.45 M€
- Métro rénovation Tableau Général Basse Tension	: 0.38 M€
- Evolution commande centralisée TW	: 0.31 M€

Les mises en service de l'exercice 2018 représentent 65.20 M€.

Les principales opérations mises en service sont les suivantes :

- Remise à niveau Signalisation Embarquée	: 9.96 M€
- Rénovation des Bâtiments Arenc et Capelette	: 8.57 M€
- Renouvellement Bus Standards 2015/2020	: 7.14 M€
- Reprise équipements réseau Martigues	: 6.17 M€
- TW Grandes Révision Portes et Boggies	: 2.31 M€
- Changement Câbles 20KVOLT	: 1.99M€
- Renouvellement Roues Fer et Sabots	: 1.87M€
- Autobus BHNS	: 1.77M€
- Système Information voyageurs	: 1.40M€
- Modernisation Stations Métro	: 1.27M€
- Néomma Locaux Techniques en Stations	: 1.14 M€
- Métro Renouvellement Système Vidéo	: 1.02 M€
- Réseau Est Métropole	: 1.00 M€
- Mise en Conformité Escaliers Mécaniques	: 0.89 M€
- Serveurs et Stockages	: 0.82 M€
- Evolution Système Industriel CSR	: 0.79 M€
- Renouvellement Equipement Réseau	: 0.79M€
- Aménagements Divers	: 0.77M€
- Epuisements Métro M1 et M2	: 0.66M€
- CFE Sécurisation Sites	: 0.59M€
- Achat Bus Impériale	: 0.56M€
- Sécurisation des Parkings	: 0.49M€
- Hydraulique et Portes Phares TW	: 0.46M€
- Refonte Internet	: 0.38M€
- Renouvellement SAE Banc Test	: 0.38M€

Les sorties d'immobilisations pour une valeur brute de 18.65M€ et 16.40M€ d'amortissements concernent essentiellement la sortie pour destruction d'autobus et de rampes d'accès handicapés pour une valeur brute de 9.40M€ et 9.37M€ d'amortissements, les immobilisations incorporelles totalement amorties pour 4.9M€ et le terrain de St Giniez d'une valeur de 2.21M€.

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

Immobilisations financières

Les immobilisations financières s'élevaient à 11.20 M€ au 31 décembre 2018 (dont 9.86 M€ de prêts) contre 10.46 M€ au 31 décembre 2017.

Les tiers bénéficiaires des prêts sont :

- les organismes collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction à hauteur de 9.64 M€
- le personnel de la RTM à hauteur de 0.22 M€.

Les participations et créances rattachées s'élevaient au 31 décembre 2018 à 1.254K€ représentées par :

- * SASU RTM Est Métropole : 1 000 actions à 150.00 € souscrites en 2015,
- * SASU RTM Ouest Métropole : 1 000 actions à 400.00€ souscrites en 2016,
- * SASU Transports du Pays de l'Etoile : 1 000 actions à 304.00€ souscrites en 2017,
- * SASU Transcool 13 : 1 000 actions à 400.00€ souscrites en 2018.

Les prêts aux organismes collecteurs sont remboursables in fine sur une durée de 20 ans.

Les prêts au personnel, attribués par une commission ad hoc, sont remboursables selon des durées variables liées à la nature du prêt, allant au maximum jusqu'à 43 mois pour la majorité des prêts et jusqu'à 140 mois pour les prêts d'extrême urgence.

Pour le détail par nature de prêt, se reporter au tableau annexe du compte financier.

Stocks et en-cours

Les stocks s'élevaient à 13.57 M€, dont 11.76 M€ de pièces détachées, et sont dépréciés à hauteur de 2.80 M€. La dépréciation des stocks au 31.12.2018 a été estimée en tenant compte notamment du projet de renouvellement des rames de métro à l'horizon 2022-2025 et de la réforme à venir sur les pièces liées à ces équipements.

Pour le détail par magasin, se reporter aux tableaux annexes du compte financier.

Avances et acomptes versés sur commandes

Les avances versées aux fournisseurs s'élevaient à 0.67 M€ au 31 décembre 2018 et correspondent principalement aux paiements effectués à Inéo pour 0.16 M€, Eurovia pour 0.07 M€, RTM Ouest Métropole pour 0.3 M€.

Créances clients et autres créances d'exploitation

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

Les créances clients s'élèvent à 8.20 M€, dont 3.79 M€ de créances clients pour le compte de l'Autorité Organisatrice, et sont dépréciées à hauteur de 0.12 M€.

Le taux de la provision pour dépréciation est déterminé au cas par cas, après examen de l'antériorité de la créance et de la nature du débiteur.

Les autres créances d'exploitation s'élèvent à 4.17M€ et correspondent principalement à :

- Crédit de TVA à reporter : 3.99 M€
- Des avances et acomptes au personnel : 0.05M€.

Créances diverses

Les créances diverses s'élèvent à 7.55 M€ et comprennent principalement :

- les créances sur les collectivités publiques : 4.49M€ sur l'Autorité Organisatrice AMP,
- les autres créances pour 2.17 M€ correspondant principalement aux comptes courants des filiales (dont Transports du Pays de l'Etoile : 2.06M€).

Valeurs mobilières de placement

Aucune valeur mobilière de placement au 31/12/2018.

Disponibilités

Les disponibilités s'élèvent à 23.21 M€ et comprennent l'ensemble des dépôts de fonds et caisses de la RTM, principalement à la Caisse des Dépôts et Consignations pour 6.44M€ et la Trésorerie Générale pour 10.74 M€.

Les avances monnaies faites aux chauffeurs (bus, PMR...) représentent 0.23 M€ et les avances monnaies contenues dans les distributeurs de billetterie s'élèvent à 0.48 M€.

Charges constatées d'avance

Néant

Comptes de régularisation

Les dépenses à classer et régulariser s'élèvent à 0.12 M€ au 31 décembre 2018 et correspondent essentiellement aux différences négatives non imputables sur opérations de vente (0.07M€).

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

Fonds propres

Au 31 décembre 2018, les fonds propres s'élèvent à 110.83 M€ contre 93.59 M€ au 31 décembre 2017.

Cette notion de fonds propres reste à relativiser dans le cadre d'une régie émanant d'une collectivité publique.

Par décision du Conseil d'Administration en date du 25 Mai 2018, le résultat de l'exercice 2017, soit 11 747 003.92 €, majoré de 4 072 735.33 € quote-part du report à nouveau des exercices antérieurs, est affecté en réserves (section d'investissement) pour 15 819 739.25 €. Le solde du report à nouveau des exercices antérieurs, soit 3 537 890.12 €, est conservé en section d'exploitation et repris dans le cadre du budget supplémentaire.

Droits de l'affectant

Les droits de l'affectant (comptes 229) passe de 25.7M€ au 31 décembre 2017 à 14.97M€ au 31 décembre 2018. Cette diminution est due :

- A la sortie du terrain de St Giniez pour 2.21M€
- Au transfert d'emprunt Arkea pour 9.3M€

Subventions d'Investissement

Les subventions d'investissement nettes passent de 18.71M€ au 31 décembre 2017 à 17.03 M€ au 31 décembre 2018.

Cette diminution s'explique, d'une part, par la quote-part de subvention d'investissement reprise au compte de résultat de l'exercice qui s'élève à 2.6M€, et d'autre part par l'octroi d'une subvention du département des Bouches-du-Rhône pour 0.85 M€.

Pour le détail des mouvements, se reporter aux tableaux annexes du compte financier.

Provisions pour risques et charges

Les provisions pour risques et charges s'élèvent à 54.38 M€ au 31 décembre 2018 contre 53.09 M€ au 31 décembre 2017.

Les principales variations sont les suivantes :

- complément de la provision pour contrôle Urssaf pour 0.21 M€
- complément de la provision pour indemnités fin de carrière pour 0.17 M€
- complément de la provision pour contentieux fournisseurs pour 1 M€
- reprise de la provision pour contentieux fournisseurs pour 0.24M€

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

Il convient de noter que la RTM a constitué une provision pour indemnités de fin de carrière à hauteur de 23.23 M€ ainsi qu'une provision pour rachat de rentes à hauteur de 12.99 M€. Cette provision pour indemnité de fin de carrière a été ajustée en fonction de l'évaluation actuarielle effectuée en conformité avec les principes actuariels et comptables prévus par la norme comptable IAS 19.

Emprunts et concours bancaires

Les emprunts et concours bancaires s'élèvent à 217.03 M€ au 31 décembre 2018 contre 214.67 M€ au 31 décembre 2017.

A noter sur l'exercice 2018 :

- la réalisation d'un emprunt auprès de la Caisse des Dépôts et Consignations pour 3.5M€ et auprès de la Société Générale pour 10 M€.
- la reprise des prêts concernant le réseau de Martigues :
 - Caisse d'Epargne pour 2.64M€
 - Banque Postale pour 1.94M€
- le transfert du prêt Arkea pour 9.30M€ relatif à la ligne T3 du Tramway.
- des remboursements en capital à hauteur de 24.95 M€.

Les charges à payer relatives aux emprunts correspondent aux intérêts courus non échus et s'élèvent à 1.36 M€ en 2018 contre 1.43 M€ en 2017.

Fournisseurs et comptes rattachés

Les fournisseurs et comptes rattachés s'élèvent, au 31 décembre 2018 à 17.51 M€ dont 9.48 M€ pour charges à payer sur factures fournisseurs non parvenues. Pour le détail, se reporter aux tableaux annexes au compte financier.

Les fournisseurs d'immobilisations s'élèvent, au 31 décembre 2018 à 11.77 M€ contre 1.26 M€ au 31 décembre 2017.

Dettes sociales et fiscales

Les dettes sociales et fiscales s'élèvent à 15.7 M€ au 31 décembre 2018 dont :

- dettes envers le personnel : 8.45 M€ dont charges à payer au titre des congés à payer pour 4.6 M€ contre 4.9 M€ au 31 décembre 2017.

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

A noter que les charges à payer envers le personnel comprennent 2.0M€ au titre de l'intéressement 2018 dont le versement interviendra en mai 2019.

- dettes vis-à-vis des organismes sociaux : 6.37 M€ dont URSSAF, ASSEDIC et Caisses de Retraite pour 3.12 M€, charges sociales sur congés à payer pour 2.10M€ et autres charges sociales à payer pour 1.14 M€.
- Charge à payer pour 1.01 M€, dont C3S pour 0.58 M€ et charges fiscales sur congés à payer pour 0.15 M€.
- Autres impôts : Complément CVAE et CFE 2018 (0.09 M€).

Dettes diverses

Les dettes diverses, hors fournisseurs d'immobilisations, s'élèvent à 21.82 M€ au 31 décembre 2018 contre 19.27 M€ au 31 décembre 2017 et comprennent principalement : la dette envers AMP pour 18.81 M€ relative aux encaissements sur recettes de billetterie dans le cadre du contrat en vigueur depuis 2011.

Recettes à encaisser ou à régulariser

Les recettes à régulariser s'élèvent au 31 décembre 2018 à 221 K€ composées des chèques non débités (10 K€), des différences sur opérations de ventes (13 K€), assurances pour prêts (8K€) et autres recettes à vérifier (6 K€).

Produits constatés d'avance

Aucun enregistrement de produits constatés d'avance à la clôture de l'exercice.

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

NOTES SUR LE COMPTE DE RESULTAT

Chiffre d'affaires et autres rémunérations

Le chiffre d'affaires est constitué pour les recettes de « transport » uniquement des :

- services réservés (0.06M€)
- infractions tarifaires et amendes forfaitaires (0.74 M€)

mais également pour l'année 2018 (sur préconisation de la Chambre Régionale des Comptes) des rémunérations de AMP (364.5 M€)

- rémunération forfaitaire d'exploitation (293.1 M€)
- compensation financière pour investissements (39.2 M€)
- rémunération transports PMR et Elèves Handicapés (7.2 M€)
- rémunération navettes maritimes et Ferry-Boat (4.3 M€)
- rémunération RTM Est Métropole – Ciotabus, Gémenos (3.9 M€)
- rémunération Gare Routière (1.5 M€)
- rémunération administration système billetterie (0.5 M€)
- rémunération assistance maîtrise d'ouvrage (1.2 M€)
- rémunération réseau Martigues (9.9 M€)
- rémunération réseau Bus des Collines (0.9 M€)
- rémunération TW Aubagne (2.5 M€)

Les autres recettes d'exploitation sont constituées de recettes annexes telles que :

- la publicité,
- les remboursements d'assurance,
- les refacturations de formation,
- la mise à disposition de personnel.

Dotations aux provisions et reprises de provisions

Les dotations aux provisions (2.15 M€) sont constituées principalement :

- des dotations aux provisions pour risques et charges et pensions pour 1.53 M€, comprenant principalement le complément des contentieux auprès des fournisseurs pour 1 M€, et celui pour les pensions pour 0.22M€
- des dotations aux provisions pour actif circulant pour 0.62M€ (dont 0.57M€ pour les stocks).

Les reprises de provisions (0.33M€) comprennent essentiellement la reprise de provision pour litiges et contentieux pour 0.25M€.

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES (ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

Pour le détail, se reporter au tableau en annexe du compte financier.

Transferts de charges d'exploitation

En 2018, les transferts de charges d'exploitation s'élèvent à 51K€ et concernent l'opération de réparation de l'ouvrage d'art du Tramway situé à St Pierre confiée par AMP à RTM en décembre 2017.

Salaires et charges sociales

Ce poste augmente de 208 M€ au 31 décembre 2017 à 212 M€ au 31 décembre 2018.
Le taux de charges sociales sur les salaires et traitements reste équivalent à celui de 2017 soit environ 45%.

Dotations aux amortissements des immobilisations

Pour 2018, elles s'élèvent à 42.89 M€ contre 40.94 M€ en 2017. La progression de la dotation est due principalement à l'effet « année pleine » des mises en service 2017 et à l'augmentation des immobilisations.

Produits et charges financiers

Les produits financiers sont passés de 55 K€ au 31 décembre 2017 à 43 K€ au 31 décembre 2018.

Les charges financières sont passées 5.06 M€ au 31 décembre 2017 à 5.13 M€ au 31 décembre 2018 et comprennent essentiellement les intérêts sur emprunts. Le détail des intérêts payés au cours de l'exercice figure dans les annexes III.5 du compte financier.

Produits et charges exceptionnels

Les produits exceptionnels s'élèvent à 3.21 M€ au 31 décembre 2018 contre 4.03 M€ au 31 décembre 2017. Ils comprennent notamment la quote-part de subventions virée au compte de résultat pour 2.6 M€.

Les charges exceptionnelles s'élèvent à 0.5 M€ au 31 décembre 2018 contre 2.2M€ au 31 décembre 2018.

PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES
(ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2018)

Pour le détail, se reporter aux tableaux en annexes du compte financier.

ANNEXE 5

PLAN PLURI ANNUEL D'INVESTISSEMENT

PLAN D'INVESTISSEMENT 2011 - 2025 (en M€) : Révisé Avenant 13 - avec Réel 2018

Crédits de paiement en millions d'Euros courants

Investissement sur les Biens de la liste "A"	Tot 2011-2017	2018	2019	2020	2021	Tot 2018-2021	2022	2023	2024	2025	Tot 2018-2025
A-1 : Infrastructures :	1,1	0,1	1,7	0,6	4,1	6,4	0,7				7,1
Mezzanine Saint Charles	0,1										
Rénovation stations métro	0,6										
Adaptation dépôts pour BHNS	0,3										
Tunnels et Viaducs (dont OA Saint Pierre)	0,2	0,1	1,7	0,6	4,1	6,4	0,7				7,1
A-2 : Matériels roulants ferroviaires :	19,0	7,4				7,4					7,4
Renouvellement PA et SIG (reprise par RTM)	5,1										
GR Métro	13,3	7,4				7,4					7,4
GR tramway (transférée en Bloc B)	0,5										
A - Total des opérations sur Biens Immobilisés par l'AO	20,1	7,4	1,7	0,6	4,1	13,8	0,7				14,5
Investissement sur les Biens de la liste "B"	Tot 2011-2017	2018	2019	2020	2021	Tot 2018-2021	2022	2023	2024	2025	Tot 2018-2025
B-1 : Bâtiments :	45,6	14,7	20,3	20,2	22,0	77,1	21,0	26,0	18,7	7,2	150,0
Réhabilitation Lunule St Charles	2,3										
Rénovation dépôts (dont LRS, CAP et STP)	10,5	8,0	10,9	15,2	13,8	48,6	10,7	13,9	13,5	5,1	91,8
Adaptation dépôts pour BHNS (CAP et ARC)	4,8										
Rénovation des bâtiments	24,8	4,9	7,4	2,7	5,6	20,7	6,1	9,0	2,2	1,5	39,3
Création centre contrôle technique	1,5										
Néomma - Adaptation infras	1,8	0,9	1,1	1,9	1,8	5,7	3,8	2,7	2,6	0,6	15,4
Déploiement bus électriques - dépôts		0,1	0,8	0,3	0,8	2,1	0,5	0,5	0,5		3,6
B-2 : Renouvellement matériels roulants BUS :	102,5	30,0	35,9	31,1	8,1	105,0	16,9	3,6	20,8	24,7	170,9
Autobus standard & BHNS	88,9	28,1	22,6	20,0	5,1	75,8					75,8
Autres véhicules de transports de voyageurs	6,9	0,0	0,2	1,1	1,1	2,3			1,1	1,1	4,5
Matériels roulants techniques et VL	3,1	0,5	1,2	2,1	1,2	5,0		0,3	0,8	0,4	6,5
BUS "propres"	2,2	0,1	8,6	3,7	0,1	12,5	18,7	3,1	19,0	23,2	74,4
Nouvelle livrée			1,4	1,6		3,0					3,0
Equipements Matériels roulants	1,6	1,2	1,9	2,6	0,6	6,3	0,3	0,2			6,7
B-3 : Equipements	110,7	23,2	27,7	31,9	19,3	102,0	11,5	8,5	7,6	9,1	138,7
Opérations pluri annuelles courantes	6,6	1,1	1,6	1,2	1,2	5,1	0,9	0,9	0,9	0,9	8,7
Conservation du patrimoine (Hrs MR et Bât)	9,2	4,2	2,1	1,7	0,4	8,5	0,4	0,4	0,4	0,4	10,1
Renouvellement équipement exploi métro	26,8	3,9	7,9	13,9	9,4	35,1	5,7	5,5	4,9	6,3	57,4
Sécurité - mise aux normes équipements	37,1	6,4	5,8	5,0	2,7	19,9	1,9	0,8	0,7	0,7	23,9
Qualité - service clients	15,4	4,3	4,8	3,8	2,7	15,5	1,9	0,5	0,5	0,5	19,0
Renouvellement systèmes informatiques	15,4	2,5	4,1	5,8	2,8	15,1	0,6	0,2	0,2	0,2	16,4
Néomma - travaux pré-requis - équipements	0,2	0,8	1,4	0,5	0,1	2,8	0,1	0,1			3,1
B-4 : Activités maritimes			0,4			0,4					0,4
Bâteaux (Ferry-Boat)			0,4			0,4					0,4
B - Total des opérations sur biens Immobilisés par la Régie	258,8	67,8	84,2	83,1	49,3	284,5	49,5	38,0	47,1	40,9	460,0
* opérations terminées											
Avenant 9 et Incidence Tramway	Tot 2011-2017	2018	2019	2020	2021	Tot 2018-2021	2022	2023	2024	2025	Tot 2018-2025
NEOMMA - Adaptation ateliers métro	0,6	0,8	1,6	7,6	8,5	18,5	4,2	1,2	0,9	1,1	25,9
Portes palières				9,2	9,2	18,4	9,2	9,2	9,2	9,2	55,3
Parking relais LRM	0,2	1,0	3,4	11,8	0,8	17,1					17,1
Station Saint Charles XXL	0,2	0,3	1,2	0,4	4,8	6,6	8,8	6,8	3,0		25,1
Sous-total Catégorie biens B2	0,9	2,1	6,2	29,0	23,4	60,7	22,2	17,2	13,0	10,3	123,4
Tramway achat de rames	0,5	0,1	0,4	3,2	27,2	30,8	27,7	0,0	13,5	25,1	97,2
Reprise opération "Renouvellement PA et SIG"	2,6	5,1				5,1					5,1
Reprise opération "SAE"		6,1				6,1					6,1
Sous-total Avenant 9 (=B2 + transfert 3 opérations)	4,0	13,4	6,5	32,2	50,5	102,7	50,0	17,2	26,6	35,4	231,9
Reprise opération "GR Boggies Tramway"	0,1	1,7	4,4	1,0		7,1					7,1
Total Avenant 9 et Incidence Tramway	4,1	15,2	10,9	33,2	50,5	109,8	50,0	17,2	26,6	35,4	239,0
B3- Opérations liées aux filiales											
Bâtiments hors Marseille		0,2	0,3	2,5	1,2	4,3					4,3
Matériels hors Marseille	5,5	7,5	3,0	2,5	0,6	13,6	0,8	1,8	3,0	1,8	20,8
Equipements hors Marseille	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3
B3- Total Opérations liées aux filiales	5,5	7,7	3,4	5,1	1,9	18,1	0,8	1,8	3,0	1,8	25,5
Total Blocs B + B2 + B3	268,5	90,7	98,5	121,4	101,8	412,3	100,3	57,0	76,8	78,1	724,5
A+B1+B2+B3 - Total des opérations sur biens A et B	288,5	98,1	100,2	121,9	105,9	426,1	101,0	57,0	76,6	78,1	738,9

ANNEXE 6

ETAT ACTUALISE DE L'INVENTAIRE DES BIENS

ANNEXE 6
Etat actualisé de l'inventaire des biens

ANALYSE DES IMMOBILISATIONS 2018

Situations & Mouvements Nature	A	B	C	D	(E = A + B + C - D)
	Valeur Brute à l'ouverture de l'exercice	Mises en Service	Transferts ou Mise à disposition	Cessions ou Transferts	Valeur Brute à la clôture de l'exercice
§ Frais d'Etudes & Recherches	1 412 853,85	178 926,23	-	346 615,61	1 245 164,47
§ Autres	30 750 747,86	3 936 357,36	1 864,27	5 173 939,27	29 515 030,22
S/Total Immobilisations Incorporelles	32 163 601,71	4 115 283,59	1 864,27	5 520 554,88	30 760 194,69
§ Terrains, Aménagements Terrains	20 801 928,44	442 633,72	145 739,36	2 210 510,75	19 179 790,77
§ Constructions	282 598 563,34	15 678 074,65	517 361,15	794 544,93	297 999 454,21
§ Installations, Matériels & Outillages Techniques	202 657 397,55	19 460 134,69	30 744,01	318 372,98	221 829 903,27
§ Autres	214 349 734,68	25 460 862,84	2 084,86	9 803 080,98	230 009 601,40
S/Total Immobilisations Corporelles	720 407 624,01	61 041 705,90	695 929,38	13 126 509,64	769 018 749,65
§ Immobilisations Corporelles en cours	28 563 270,89	82 552 171,41	-	57 324 910,09	53 790 532,21
§ Immobilisations Incorporelles en cours	2 452 658,24	8 109 189,53	-	7 832 079,40	2 729 768,37
S/Total Immobilisations en cours	31 015 929,13	90 661 360,94	-	65 156 989,49	56 520 300,58
TOTAL GENERAL	783 587 154,85	155 818 350,43	697 793,65	83 804 054,01	856 299 244,92

ANNEXE 7

INVENTAIRE DES BIENS REFORMES

Voir ANNEXE 6

ANNEXE 8

BILAN ANNUEL DES RECLAMATIONS CLIENTS

BILAN ANNUEL RELATIONS CLIENTELE Année 2018

9561 contacts reçus au service Relations Clientèle en 2018 et 8222 en 2017 (+17%).

2018 : 7613 réclamations et 1948 demandes d'informations.

2017 : 6441 réclamations et 1781 demandes d'informations.

RECLAMATIONS

	Nombre de contacts			Moyenne mensuelle				
	2018	2017		2018	2017			
TOTAL	7613	6441	+18%	↗	635	537	+18%	↗
<i>Principales hausses / Motifs</i>								
Site Internet	1248	715	+75%	↗	104	60	+73%	↗
Insécurité	104	81	+28%	↗	9	7	+29%	↗
Comportement Agent Surface	1148	1058	+8%	↗	96	88	+9%	↗
Distributeur	948	909	+4%	↗	79	76	+4%	↗
Horaires Bus	1161	1150	+1%	↗	97	96	+1%	↗

Site Internet

1248 contacts dont : 611 pour attestation hors service, 374 pour l'application mobile, 222 pour l'espace personnel/club privilège, 18 demandes d'amélioration, 18 pour Fonction (hors attestation) Hors Service, 3 concernant un mailing et 2 demandes diverses.

Insécurité

104 contacts : 18 contacts concernant les Bus (dont 4 pour Saint-Pierre, 5 pour La Rose, 6 pour Capelette et 3 pour Arenc), 16 contacts concernant le Métro (dont 11 pour la ligne M1 et 5 pour la ligne M2), 2 contacts concernant le Tramway (pour les lignes T2/T3) et 68 contacts pour un secteur non précisé.

Comportement Agent Surface

1148 contacts : 323 pour Saint Pierre, 320 pour La Rose, 221 pour Capelette, 140 pour Arenc et 144 contacts pour un secteur non précisé.

Distributeur

948 contacts, les stations de Métro les plus concernées sont :

- Noailles : 89 contacts
- Saint Charles : 84 contacts
- Castellane : 81 contacts
- Bougainville : 78 contacts

- La Rose : 50 contacts

(69 contacts pour le Tramway, dont 17 pour la station Réformés canebière et 11 pour la station Noailles)

Horaires Bus

1161 contacts : 346 pour Saint Pierre, 317 pour La Rose, 245 pour la Capelette, 125 pour Arenc et 128 pour un secteur non renseigné.

DEMANDES INFORMATIONS

	Nombre de contacts				Moyenne mensuelle			
	2018	2017			2018	2017		
TOTAL	1948	1781	+9%	↗	162	148	+9%	↗
Principales hausses / Motif								
Demande de gratuité	16	8	+100%	↗	1	1	=	
Information Client	1848	1643	+12%	↗	154	137	+12%	↗
Principales baisses / Motif								
Grèves	21	62	-66%	↘	2	5	-60%	↘
Félicitations	63	68	-7%	↘	5	6	-17%	↘

Demande de gratuité

16 contacts.

Information Client

1848 contacts dont : 350 demandes d'attestation, 272 demandes de résiliation de Pass, 129 demandes de tarification, 97 demandes concernant les réductions, 83 demandes d'emploi, 83 demandes concernant une carte perdue renvoyée à la RTM, 52 demandes de desserte/itinéraire, 47 demandes de documentation, 36 demandes d'information concernant la carte Transpass, 32 demandes de coordonnées service, 29 demandes d'horaires...

Grèves

21 contacts.

Félicitations

63 contacts (dont 29 pour comportement agent et 31 pour le service).

ANNEXE 9

TABLEAU DE BORD MAINTENANCE DES BIENS

**TABLEAU DE BORD MAINTENANCE MR ET
DMIT
POUR 2018**

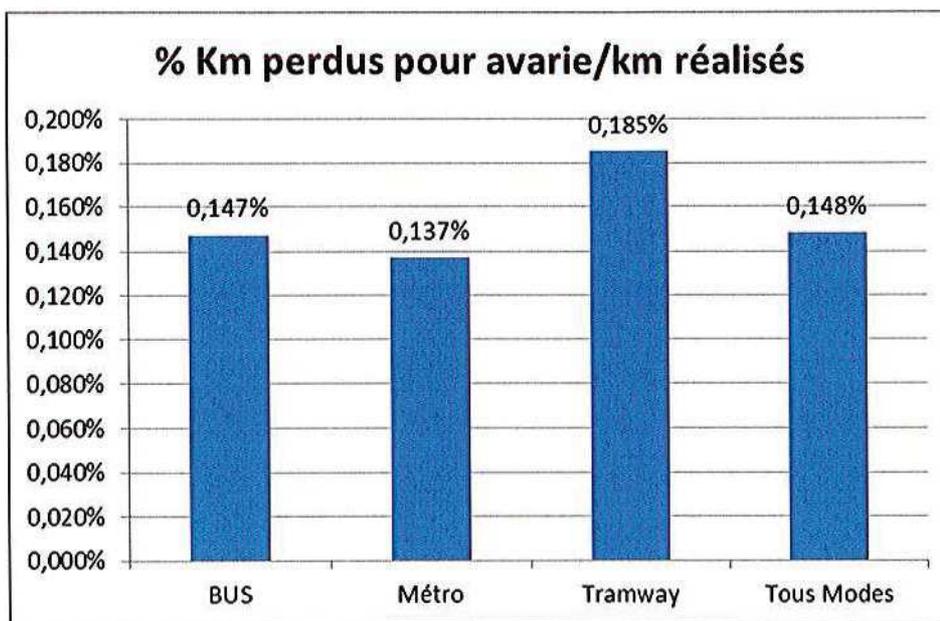
TABLEAU DE BORD ET INDICATEURS

1. CONTEXTE

Dans le cadre du contrat AMPM-RTM, la RTM transmet annuellement un tableau de bord de maintenance pour chaque système ou famille de Biens dédiés au Réseau.

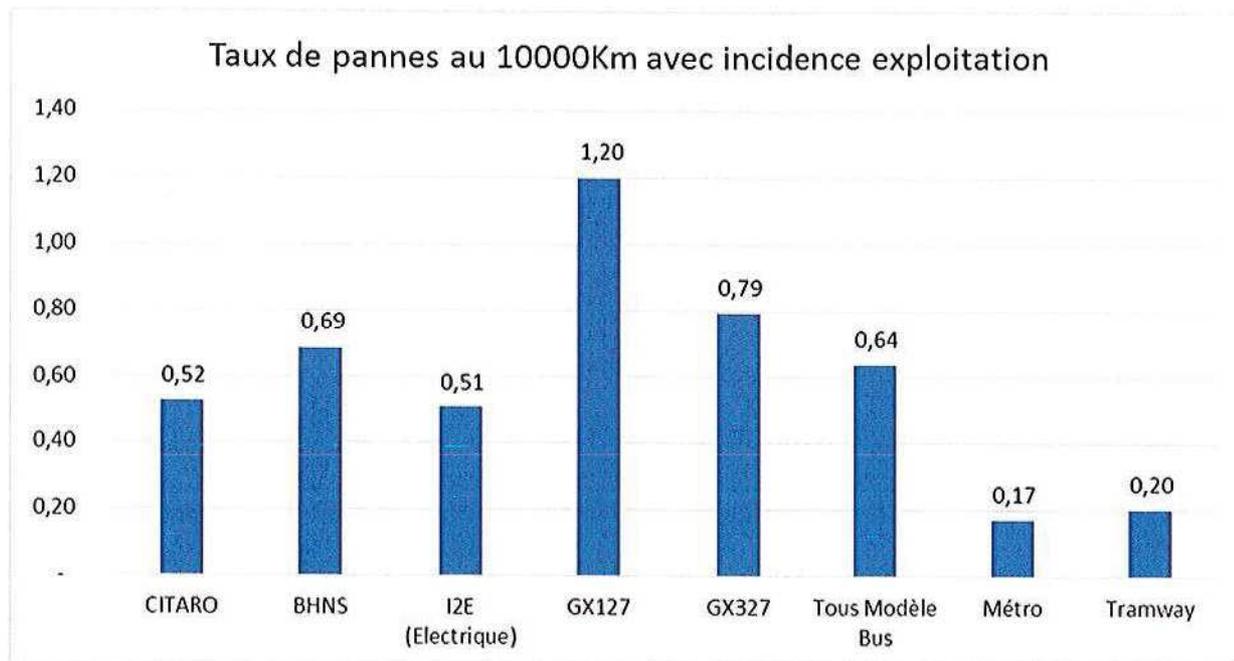
2. INDICATEURS DE BONS FONCTIONNEMENT MOYEN MATERIEL ROULANT:

L'indicateur correspond aux kilomètres perdus moyens sur 2018, par mode de transport, et pour l'ensemble des modes, pour avaries:



% Km perdus pour avarie/km réalisé Métro	0,137 %
% Km perdus pour avarie/km réalisé Bus	0,147 %
% Km perdus pour avarie/km réalisé Tramway	0,185 %
% Km perdus pour avarie/km réalisé Tous Modes	0,148 %

3. NOMBRES DE PANNES ANNUELLES ET LEUR ALLOCATION PAR GRANDES ORIGINES POUR LES MATERIELS ROULANTS:



BUS :

Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour tous BUS	0,64
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle CITARO	0,52
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle BHNS	0,69
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle IZE	0,51
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle GX327	0,79
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle GX127	1,20

METRO :

Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour METRO	0,17
--	-------------

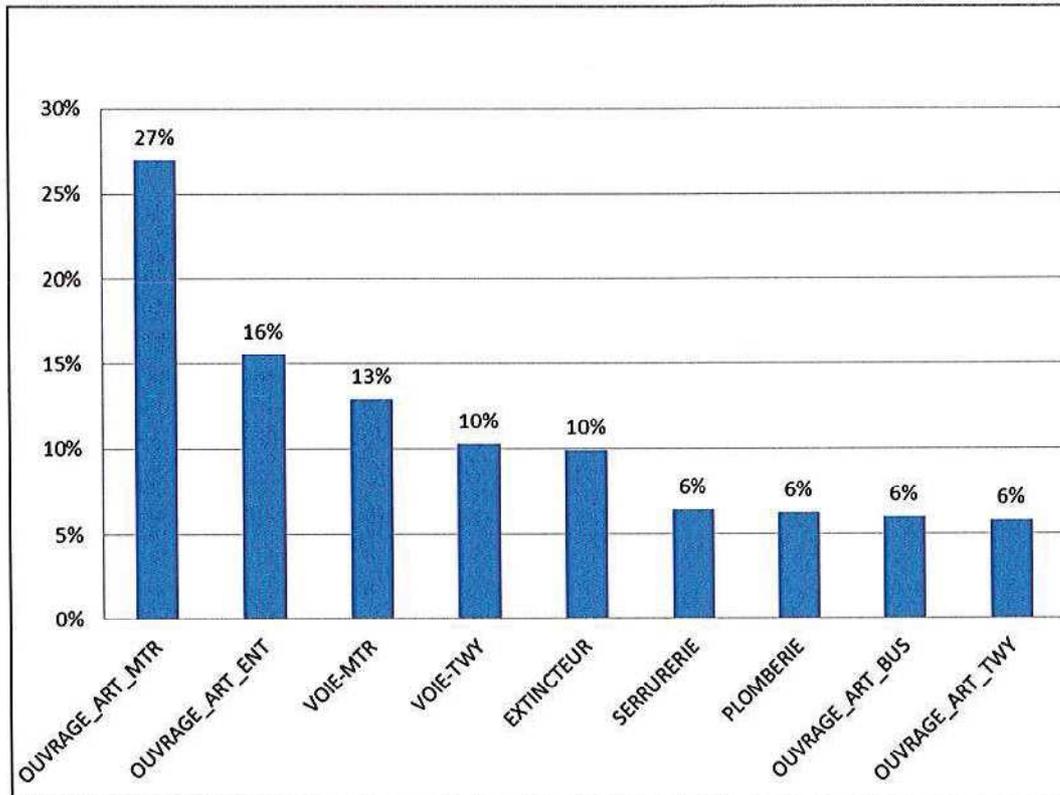
TRAMWAY :

Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour TRAMWAY	0,20
--	-------------

Remarque : L'augmentation du taux de panne du Tramway entre 2017 - 2018 est liée à une évolution de la méthode d'identification des pannes avec incidence sur exploitation qui a été mise en place courant 2017 par les régulateurs. Ainsi le taux de 2017 était très bas (0,01) car les « évacuations pour cause technique » n'étaient pas encore toutes identifiées aussi clairement, contrairement à 2018.

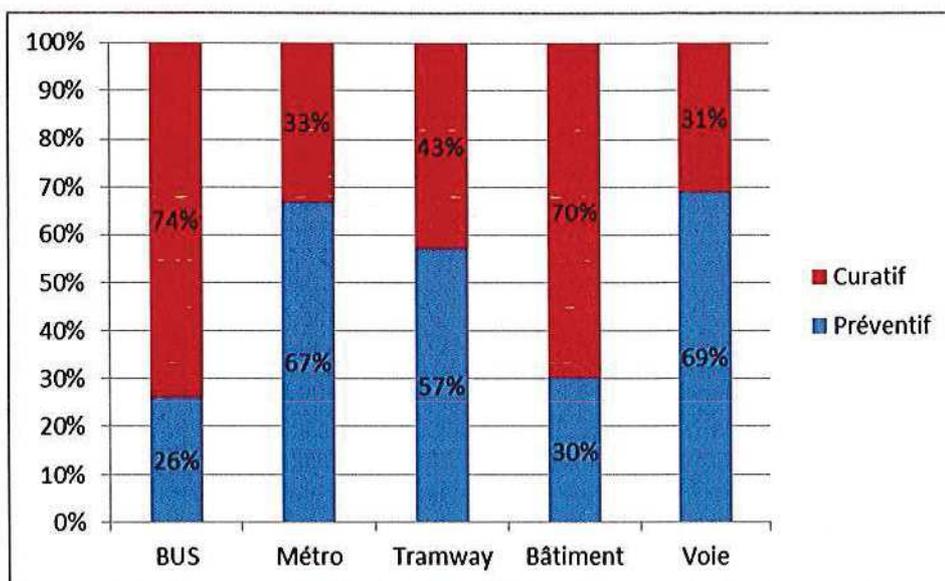
Pour les infrastructures (Voie et Bâtiment) :

Répartition des pannes par typologies d'équipements :



OUVRAGE_ART_MTR	27%
OUVRAGE_ART_ENT	16%
VOIE-MTR	13%
VOIE-TWY	10%
EXTINCTEUR	10%
SERRURERIE	6%
PLOMBERIE	6%
OUVRAGE_ART_BUS	6%
OUVRAGE_ART_TWY	6%

4. TAUX DE MAINTENANCE PREVENTIVE MR ET INFRA



Taux de maintenance préventive Matériel Roulant

	Préventif	Curatif
BUS	26%	74%
Métro	67%	33%
Tramway	57%	43%

Taux de maintenance préventive infrastructures (Voie et Bâtiment)

	Préventif	Curatif
Bâtiment	30%	70%
Voie	69%	31%

5. SYNTHESES DES RAPPORTS REGLEMENTAIRES

Nombre de stations de Métro (ERP) en avis défavorable: <ul style="list-style-type: none">• LRM lié à la galerie marchande	1 station
Taux de visites des MINES des BUS (DRIRE) refusé	2,9%

Remarque : L'augmentation du nombre de rejets des bus aux mines s'explique par le durcissement des règles du contrôle technique au 01/05/2018.

RTM

**TABLEAU DE BORD
MAINTENANCE
Département CFE et pôle ST
2018**

CYCLE DE VIE DU DOCUMENT

Mission	Nom	Fonction	Attachement	Date	Visa
Rédaction	JL.RISI	Responsables méthode	DMIT/IM	08/04/2019	JLR
Vérification	M.KNIPPING	Responsable IM	DMIT/IM		
Approbation		Chef Département			
Approbation		Chef Département			

SOMMAIRE

1. Contexte.....	3
2. Les entités.....	3
3. Répartition du ratio de panne par entité.....	4
3.1 Pôle Système Transport.....	4
3.2 Equipements Courants Forts – Electromécaniques.....	6
4. Temps passe préventif et curatif sur les équipements.....	7
4.1 Temps passés pôle système transport par type d'équipement.....	7
4.2 Temps passés Département Courants Forts – Electromécaniques par système.....	9
5. Disponibilité des systèmes.....	10
5.1 Pôle Système Transport.....	10
5.2 Escaliers mécaniques :	10

1. CONTEXTE

Dans le cadre du contrat AMPM-RTM, la RTM transmet annuellement un tableau de bord de maintenance pour chaque système ou famille de biens dédiés au réseau.

2. LES ENTITES

Maintenance Pôle ST : <i>(Système Transport)</i>	CCTT Métro & TW	Commande Contrôle Trafic- Traction (Automate Programmable Ferroviaire, rupteur, logique traction)
	GTI Métro & TW (ERP)	Gestion Technique des Infrastructures (Automate de station)
	PA EMB Métro	Pilotage Automatique JS et tiroirs relais des rames de métro
	SIG Métro & TW	Signalisation ferroviaire (poste signalisation, motorisation d'aiguille, circuit de voie, TPF, Feux, balises, et DAAT pour le TW)
	SSI –SSS – VIDEO – IS (ERP)	Système de Sécurité Incendie (clapet, centrale incendie, détecteur) métro et TW –Sonorisation de Sécurité métro, Vidéosurveillance métro, Issue de Secours
	THF-IFR Métro	Téléphonie Haute Fréquence commande de l'Interdiction du Freinage par récupération des rames de métro
	IDV Métro (ERP)	Information dynamique Voyageur
PDS (ERT)	Protection Des Sites	
Maintenance Département CFE : <i>(Courant Fort Electromécanique)</i>	Air comprimé, Basse Tension, Climatisation-chauffage, Eclairage normal- Eclairage secourue, Escalier mécanique, Epuisement, Fermeture – Barriere, Haute Tension, Lavage, Levage, Outil, (Perceuse à colonne, Karcher, touret, cabine à peinture...), Traction, Ventilation, (Désenfumage)	

NB : Dans ce bilan, concernant le département CFE, seuls les 5 types d'équipements les plus chronophages sont mentionnés.

PF : Process Ferroviaire

ERP : Etablissement Recevant du Public / ERT : Etablissement Recevant des Travailleurs

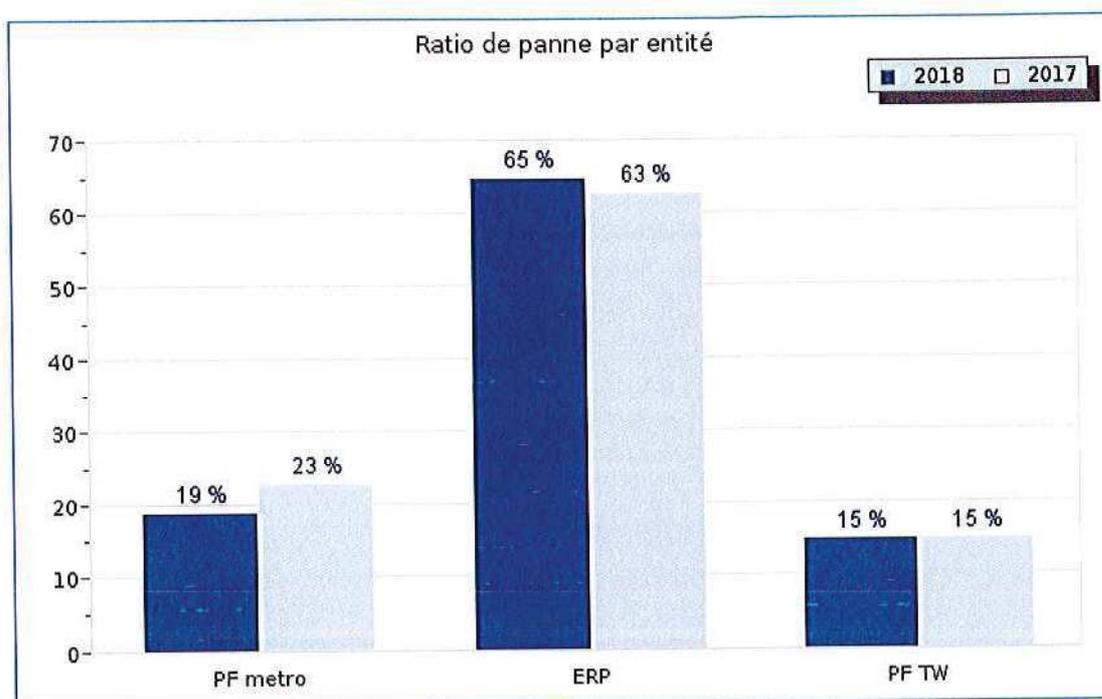
PF métro = CCTT Métro + EMB Métro + SIG Métro+ THF-IFR

PF TW = CCTT TW + SIG TW

ERP = GTI + SSI + SSS + VIDEO + IS + IDV (metro) + PDS

3. REPARTITION DU RATIO DE PANNE PAR ENTITE

3.1 Pôle Système Transport



Systèmes	Nbre OT Curatif 2017	Nbre OT Curatif 2018	tendance
PF Metro	185	205	+11 %
ERP	533	719	+34 %
PF TW	127	161	+26 %
Total	845	1085	+28%

PF métro comprend les systèmes SIG / THF-IFR / CCTT

ERP comprend les systèmes Sono de Sécurité / SSI / Vidéo / GTI / PDS / IDV

PF TW comprend les systèmes SIG / MAG-KAG / SIGNAL / POSTE / DAAT

- Détail de la répartition des pannes

2017	Nbre OT Curatif ou Correctif	%		2018	Nbre OT Curatif ou Correctif	%
VID métro	231	27 %		VID métro	233	21 %
SSI	166	19 %		SSI	182	16 %
SIG TW	127	15 %		SIG TW	171	15 %
SIG métro	115	13 %		IDV	128	12 %
IDV	70	8 %		PDS	116	10 %
SSS métro	69	8 %		SIG metro	112	10 %
CCTT	42	5 %		SSS metro	60	5 %
THF-IFR	40	5 %		THF-IFR	57	5 %
GTI	7	1 %		CCTT	43	4 %
PDS	0	0 %		GTI	7	1 %
Total	867	100 %		Total	1109	100 %

Observation :

Cette répartition est réalisée à partir des OT Curatif de l'exploitation vers la maintenance du pôle ST

ERP :

L'augmentation du nombre d'OT curatif est dû à :

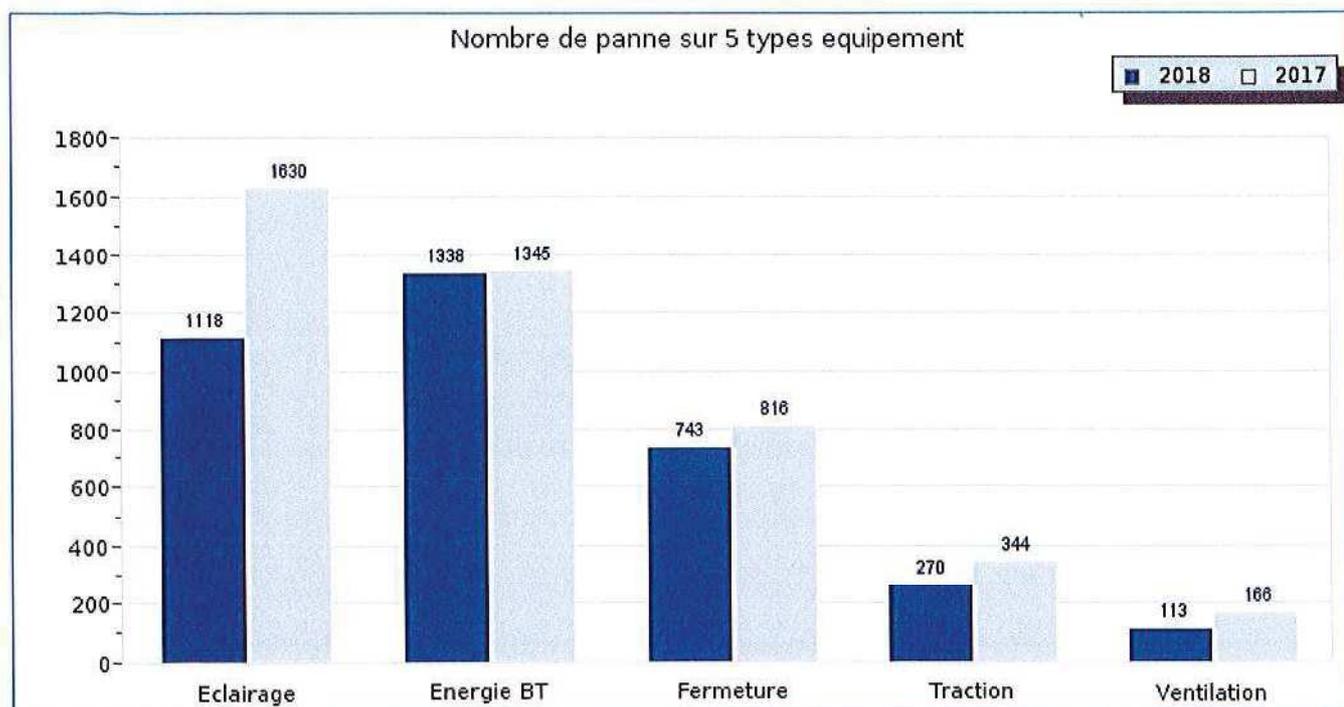
IDV 70 à 128 OT (IDV pris en charge par ST en cours d'année 2017)

PDS 0 à 116 OT (De plus la PDS est pris en charge par ST courant 2018)

3.2 Equipements Courants Forts – Electromécaniques

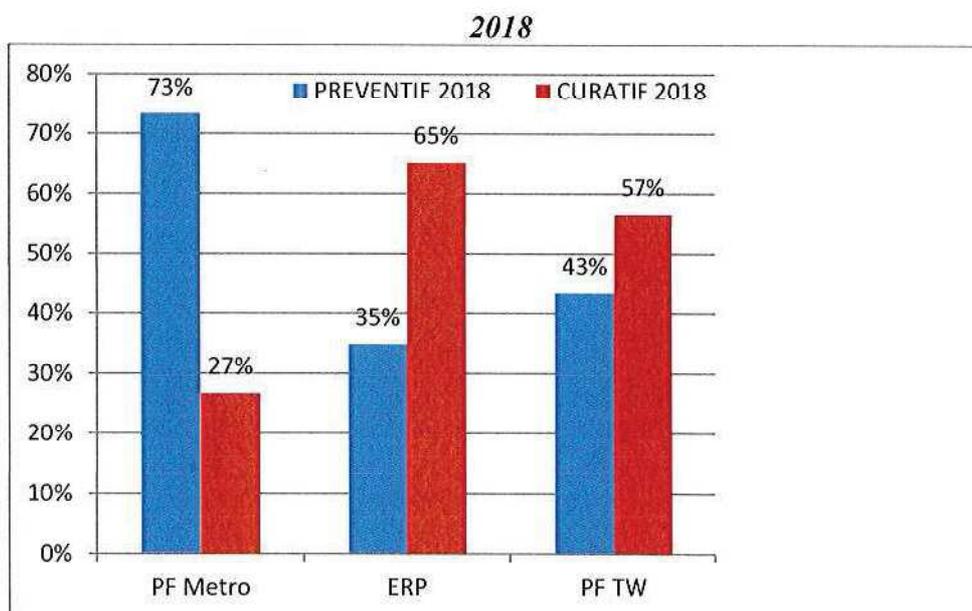
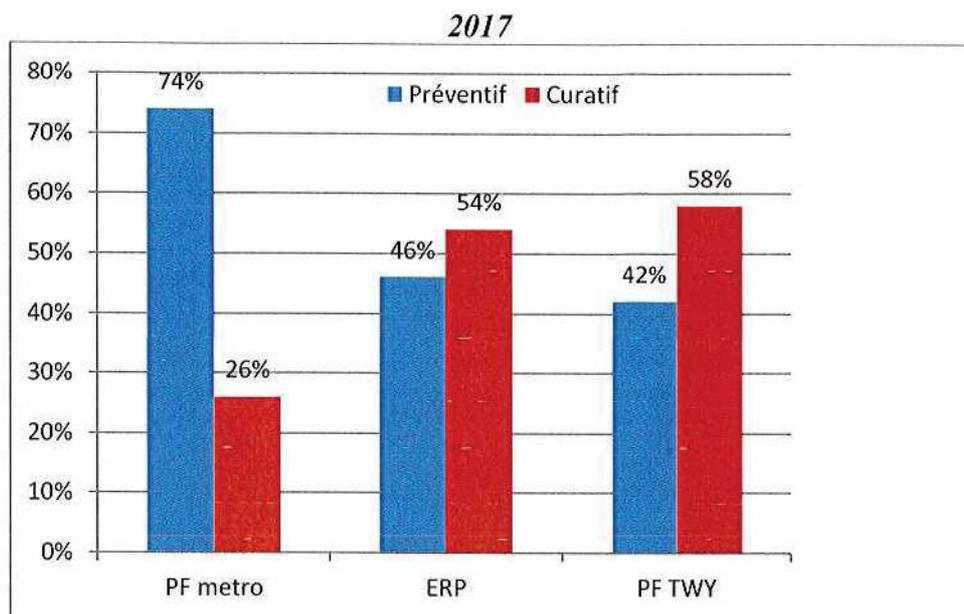
Répartition du Ratio de pannes par système

Equipements Courant Forts	Nbre OT 2017 <i>Curatif ou Correctif</i>	Nbre OT 2018 <i>Curatif ou Correctif</i>	% Tendance
Eclairage	1655	1118	-32 %
Energie-BT	1365	1338	-2 %
Accès et Fermeture	827	745	-10 %
Traction électrique	346	270	-22 %
Ventilation-Désenfumage	157	113	-28 %



4. TEMPS PASSE PREVENTIF ET CURATIF SUR LES EQUIPEMENTS

4.1 Temps passés pôle système transport par type d'équipement



Préventif : Préventif ou Prevcond ou Contrôle

Curatif : Curatif ou Correctif

en132.2-st	Temps passé Préventif 2017	Temps passé Préventif 2018	tendance
PF Metro	2216 h	2271 h	2.5 %
ERP	1854 h	1395 h	-25 %
PF TW	598 h	647 h	8.1 %
Total	4668 h	4313 h	-7.6 %

Temps passés préventif (avec le transport) sur les équipements du pôle ST

en132.2-st	Temps passe Curatif 2017	Temps passe Curatif 2018	tendance
PF Metro	747 h	850 h	14 %
ERP	2144 h	3065 h	43 %
PF TW	842 h	867 h	3 %
Total	3783 h	4782 h	26 %

Temps passés curatif (avec le transport) sur les équipements du pôle ST

Temps passés curatif (HORS transport) sur les équipements du pôle ST

Observations :

Pour les mesures de temps, les données sont issues des BT de la GMAO.

Les colonnes Préventif comprennent : les BT préventifs, Contrôles, Prev-conditionnels

Les colonnes Curatifs comprennent : les BT correctifs et curatifs.

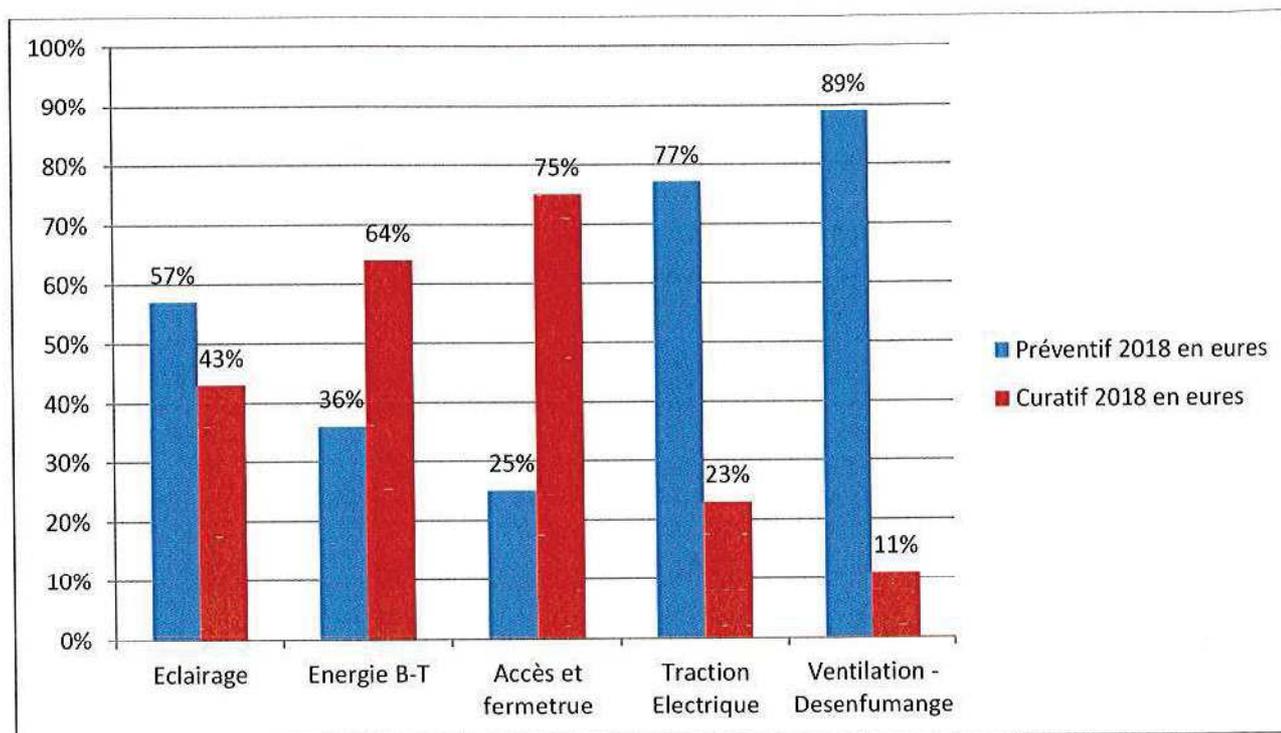
Les BT travaux n'apparaissent pas.

Les temps passés issus du champ « Temps réalisé » de la GMAO tiennent compte du nombre d'agent par intervention, et du temps de transport

* L'augmentation des temps passés ERP curatif est due à la prise en charge de la PDS et l'IDV (arrivé en cours d'année 2017)

* L'augmentation des temps passés sur le PF TW est due principalement au DAAT (+130h hors temps de transport), interventions sur les balises au sol.

4.2 Temps passés Département Courants Forts – Electromécaniques par système



Preventif : Préventif ou Prevcond ou Contrôle

Curatif : Curatif ou Correctif

Systèmes Courant Fort	Temps passe Préventif 2017	Temps passe Préventif 2018	% Tendance
Eclairage	2857 h	4947 h	+73 %
Energie-BT	4943 h	2697 h	-45 %
Accès et Fermeture	761 h	964 h	+26 %
Traction électrique	4349 h	4198 h	-4 %
Ventilation-Désenfumage	3994 h	3720 h	9 %

Temps passés (avec le transport) sur le préventif des équipements CFE

Systèmes Courant Fort	Temps passe Curatif 2017	Temps passe Curatif 2018	% Tendance
Eclairage	5276 h	3787 h	-29%
Energie-BT	6142 h	4717 h	-23%
Accès et Fermeture	2855 h	2854 h	-1%
Traction électrique	1712 h	1210 h	-29%
Ventilation-Désenfumage	858 h	437 h	-49%

Temps passés (avec le transport) sur le curatif des équipements CFE

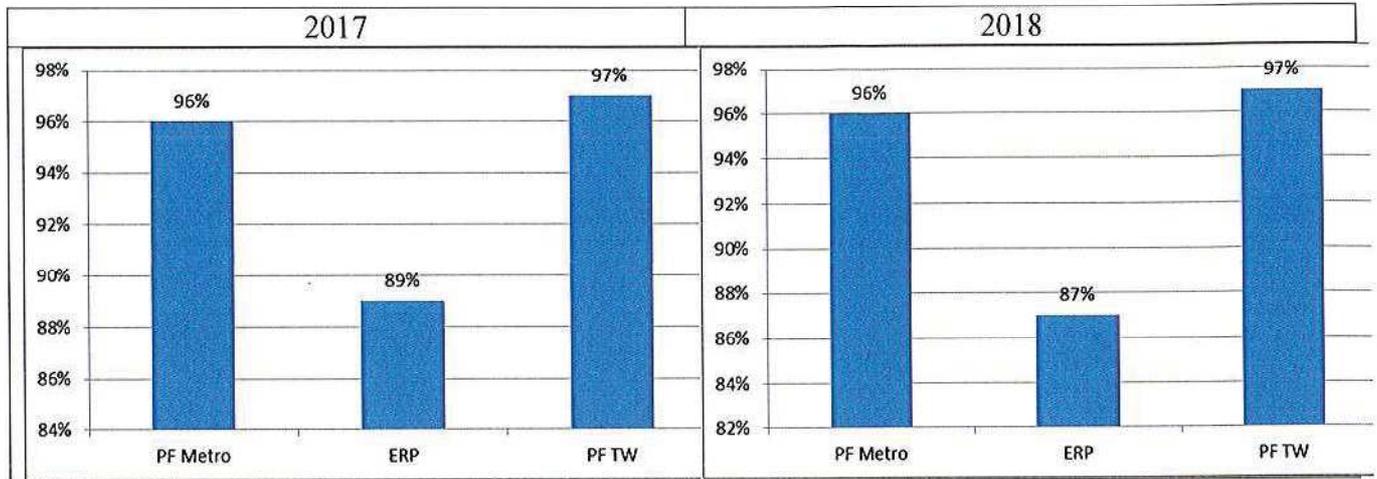
Remarque :

Ces chiffres CFE en heure issues de la GMAO comprennent les temps avec transport.

5. DISPONIBILITE DES SYSTEMES

5.1 Pôle Système Transport

Taux de bon fonctionnement moyen par process des équipements pendant les heures d'ouvertures aux clients (4h00-1h00)



Temps INDISPONIBILITE par système :

en132.3-st	INDISPONIBILITE CURATIF 2017	DISPONIBILITE CURATIF 2017	INDISPONIBILITE CURATIF 2018	DISPONIBILITE CURATIF 2018	tendance disponibilité
PF Metro	310 h	96 %	322 h	96 %	0 %
ERP	812 h	89 %	1166 h	87 %	-2 %
PF TW	222 h	97 %	267 h	97 %	0 %
Total	1344 h		1755 h		

5.2 Escaliers mécaniques :

Taux d'indisponibilité technique des Escaliers Mécaniques 2016	2,96%
Taux d'indisponibilité technique des Escaliers Mécaniques 2017	1,25%
Taux d'indisponibilité technique des Escaliers Mécaniques 2018	0,8%

RTM/DISI

TABLEAU DE BORD MAINTENANCE 2018

Mission	Nom	Fonction	Date	Visa
Rédaction	J MAGLIA	Responsable Département SIGI	22/05/2019	JM
Vérification	L DUCHIER-LAPEYRE	Directeur DISI par intérim	Email du 22/05/19	
Approbation	S HOCQUET	Responsable Département Billettique et Gestion clients	Email du 22/05/19	
Approbation	A BELMONTE	Responsable Département Système d'Information Temps Réel	Email du 22/05/19	
Approbation	F MOURAUD	Responsable Département Infra et Télécoms	Email du 22/05/19	

SOMMAIRE

1. Contexte.....	3
2. Répartition du ratio de panne	4
3. Temps passés préventif et curatif (maintenance DISI en heure).....	5
4. Disponibilité Technique	6
5. Achats et Services Externes	6

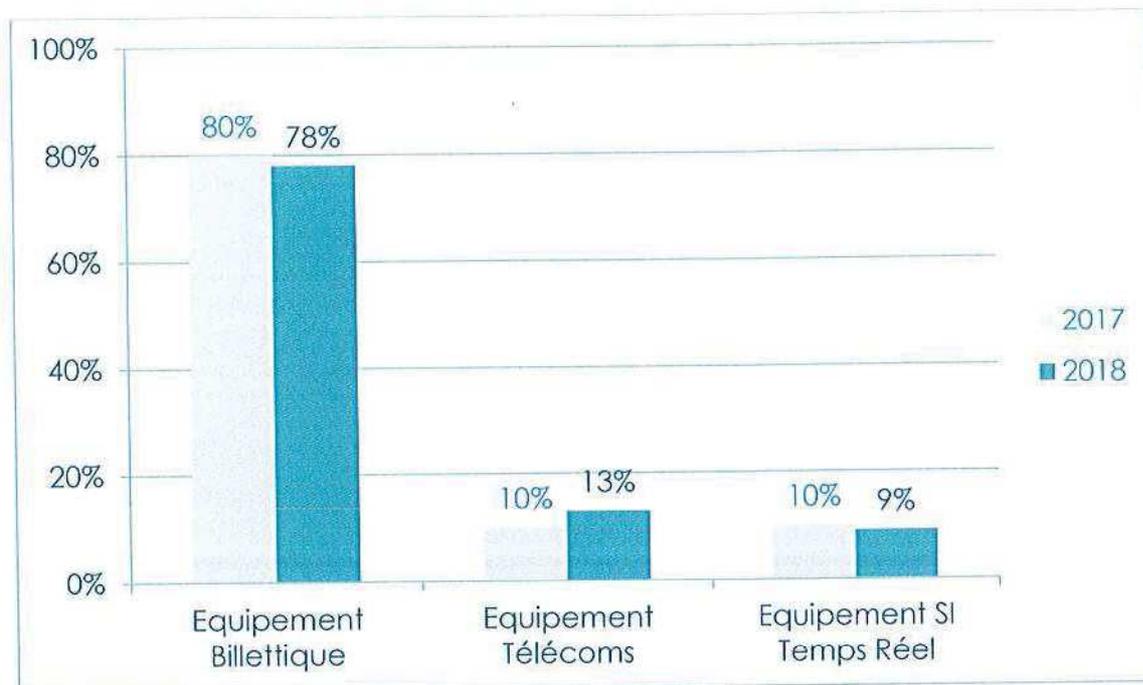
1. Contexte

Dans le cadre du contrat AMPM-RTM, la RTM transmet annuellement un tableau de bord de maintenance pour chaque système ou famille de biens dédiés au réseau.

DEPARTEMENT-MAINTENANCE EQUIPEMENT

Département <i>-Maintenance Equipement</i>	Systèmes
<p>Billettique et Gestion clients <i>-Maintenance équipement Billettique</i></p> <p><i>(Ancien entité CFA-BIL Billettique)</i></p>	<p>Distributeurs Tramways, chauffeurs, Métro et terminaux de vente (TPE) Terminaux de contrôles, TPE-IF Valideurs métro, PAF et tripodes Valideurs bus et tramways (uniquement niveau 3 de maintenance – Atelier) TPVG et TVS Lecteurs de CB Pupitres embarqués sur affrétés</p>
<p>Infra et Télécoms <i>-Maintenance équipement Télécoms</i></p> <p><i>(Ancien entité SCE-SCI)</i></p>	<p>Radio métro LOREIV (SAEIV & radio surface) Distribution de l'heure Protection des sites Pointeuse Badgeuse Réseaux IP (RIS, RFM, LOREIV, BHNS, RDE) Téléphonie dont interphones et TAV (Téléphonie Alarme Voyageurs) Détresse, Recherche de Personnes Généphone</p>
<p>Système d'Information Temps Réel <i>-Maintenance Equipement SI Temps Réel</i></p> <p><i>(Ancien entité CFA-BIL Information Voyageur)</i></p>	<p>Systèmes d'Informations Voyageurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Bornes d'Informations Voyageurs TW, BUS & BHNS <p>Equipements associés au Systèmes de communication et de supervision:</p> <ul style="list-style-type: none"> b) vidéosurveillance TW & BHNS, sono TW c) Bornes Visio métro d) Parking relais <p>Systèmes embarqués bus</p>

2. Répartition du ratio de panne



DISI	Nb interventions 2017	Nb interventions 2018	Tendance
Equipement Billettique	18976	19236	+13%
Equipement Télécoms	3854	3139	-18.5% (PRS transférée chez DMIT)
Equipement SI Temps Réel	1316	2256	Transfert d'activités ITEL et BRC suite réorganisation DGAT-DISI
Total nombre de panne	15780	24777	+13%

Remarque : voir commentaires sur le TDB de suivi des temps passés

Observation :

Cette répartition est réalisée à partir :

- des Signalements émis par l'exploitant via CARL
- et OT curatifs déclarés dans CARL à partir d'une panne détecté par de Supervision des équipements associés.

Maintenance des équipements DISI	Bilan 2018 Version : 1	Etat : En projet
----------------------------------	---------------------------	---------------------

3. Temps passés préventif et curatif (maintenance DISI en heure)

Curatif + Préventif	2017	2018	Ecart significatifs
Maintenance Équipement Billettique	16983	19650	+1000h PAF et contrôleurs +1300h TPVG + divers
Maintenance Équipement Télécoms	6643	5220	-1100h PRS transférée chez DMIT + divers activités transférées chez SITR
Maintenance Équipement SI Temps Réal	1515	3740	+500h VISIO +500h SAE +400h Bornes parkings
Maintenance Équipement DISI	25141h	28610	+3469h Evolution + 13,8%

Remarque : Au global une augmentation de la maintenance liée à la fraude, au maintien des équipements billettique et à l'augmentation du parc liée à l'information voyageurs.

Pour les mesures de temps, les données sont issues des BT de la GMAO.

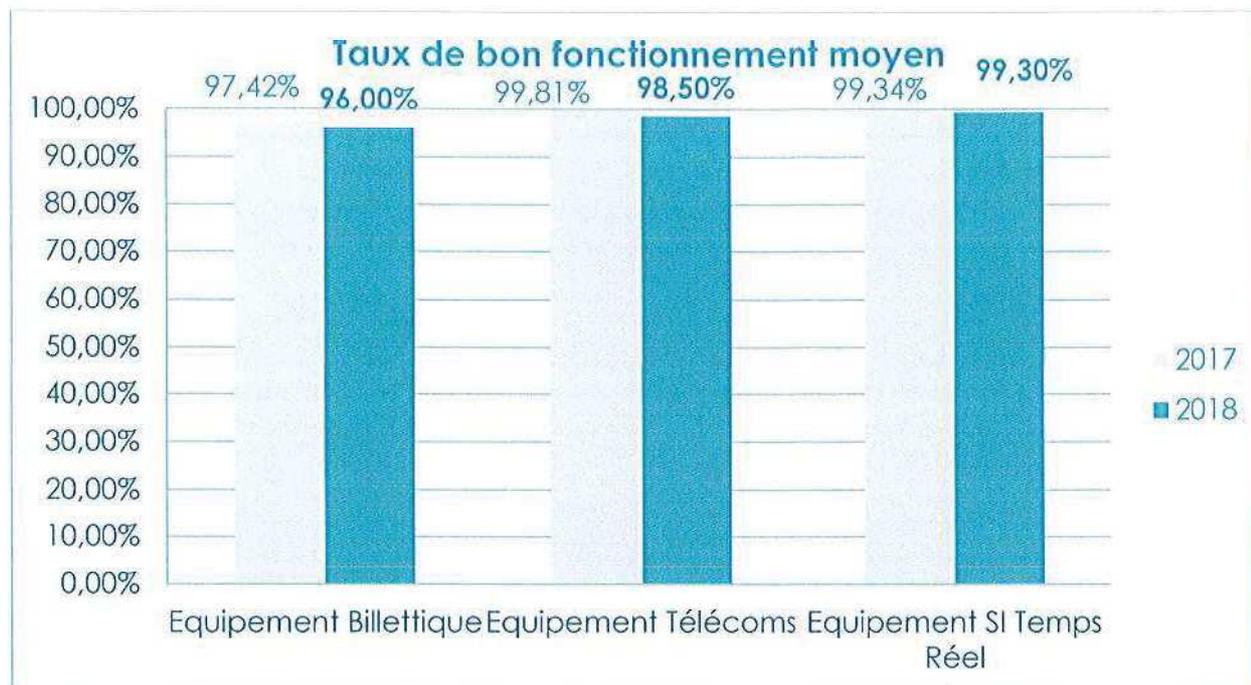
Les colonnes Préventif comprennent : les BT préventifs, Contrôles

Les colonnes Curatifs comprennent : les BT correctifs et curatifs.

Les BT travaux ou formation ou projet n'apparaissent pas.

Les temps passés issus du champ « Temps réalisé » tiennent compte du nombre d'agent par intervention, et du temps de transport.

4. Disponibilité Technique



5. Achats et Services Externes

ASE DISI	2017	2018	Ecart	Faits marquants
Billettique & gestion client	567 790,69 €	606 472,00 €	7%	
Infra & télécoms	1 121 183,01 €	1 171 140,56 €	4%	
SI Temps réel	348 213,02 €	309 128,02 €	-11%	reprise maintenance SAE filiales en interne (ex contrat SLE)

ANNEXE 10

COMPTE-RENDU D'ACTIVITE DES PARKINGS

Activité Parking Relais 2018

Effectifs :

- 11 agents équivalents temps plein sont destinés à couvrir l'activité d'accueil dans les P+R, en local et en télégestion.
- Equipe de 9 superviseurs au PC Sûreté (CSR La Rose), dont une partie de la mission consiste à superviser les agents terrain ou à les suppléer en cas d'absence (télégestion).

Evolution générale :

L'ensemble des parkings relais sont exploités du lundi au vendredi de 6h30 à 20h00.

Le parking Fourragère est également exploité le samedi.

Les parkings St Marguerite Dromel et Teisseire Dromel fonctionnent 7 jours/7.

Le parking Rond Point du Prado est exploité du lundi au vendredi avec une convention de restitution à AREMA lors d'évènements au stade (convention quadripartite).

Dans le cadre de la poursuite du projet de réorganisation fonctionnelle des P+R, les travaux de mise en télégestion des équipements ont été réalisés par RTM dans les parkings La Rose et Frais Vallon.

Bougainville :

Les barrières ont été remises en état à la suite de nombreuses dégradations qui ont été perpétrées. Ce qui a prévalu dans la décision de remplacer les barrières existantes par un dispositif renforcé.

La Rose :

Suite et finalisation des travaux de remise en état des équipements de contrôle d'accès (barrières, valideurs) et d'extension du dispositif vidéo, avec mise en service des barrières en avril.

Réfection du bungalow du gardien de sécurité.

Saint Just :

Fin des travaux de remise en état des équipements de contrôle d'accès (barrières, valideurs) et d'extension du dispositif vidéo, avec une mise en service en février.

Mise à disposition de l'arrière du parking pour des manifestations organisées par le Département à raison de plusieurs fois par an).

Frais Vallon :

Il n'existe pas de contrôle des accès et le parking est en libre-service.

Début des travaux de mise en télégestion des équipements en vue de la remise en service du parking à suivre.

Les grillages côté jardin public et le long de l'avenue de la rose ont été vandalisés. Leur remise en état a été effectuée avec barreaudage en dur.

Fourragère :

Réalisation des travaux de maintenance électrique et de réfection des marquages au sol.

Ste Marguerite, Teisseire et Rond-Point Prado :

Mises à disposition selon conventions lors d'évènementiels (Foire, Open13, Fête des Ecoles, Stades, Concerts...).

Réalisation des travaux de renforcement du dispositif vidéo.

ANNEXE 10 Compte Rendu d'Activité des parkings relais

Perspectives 2019 :

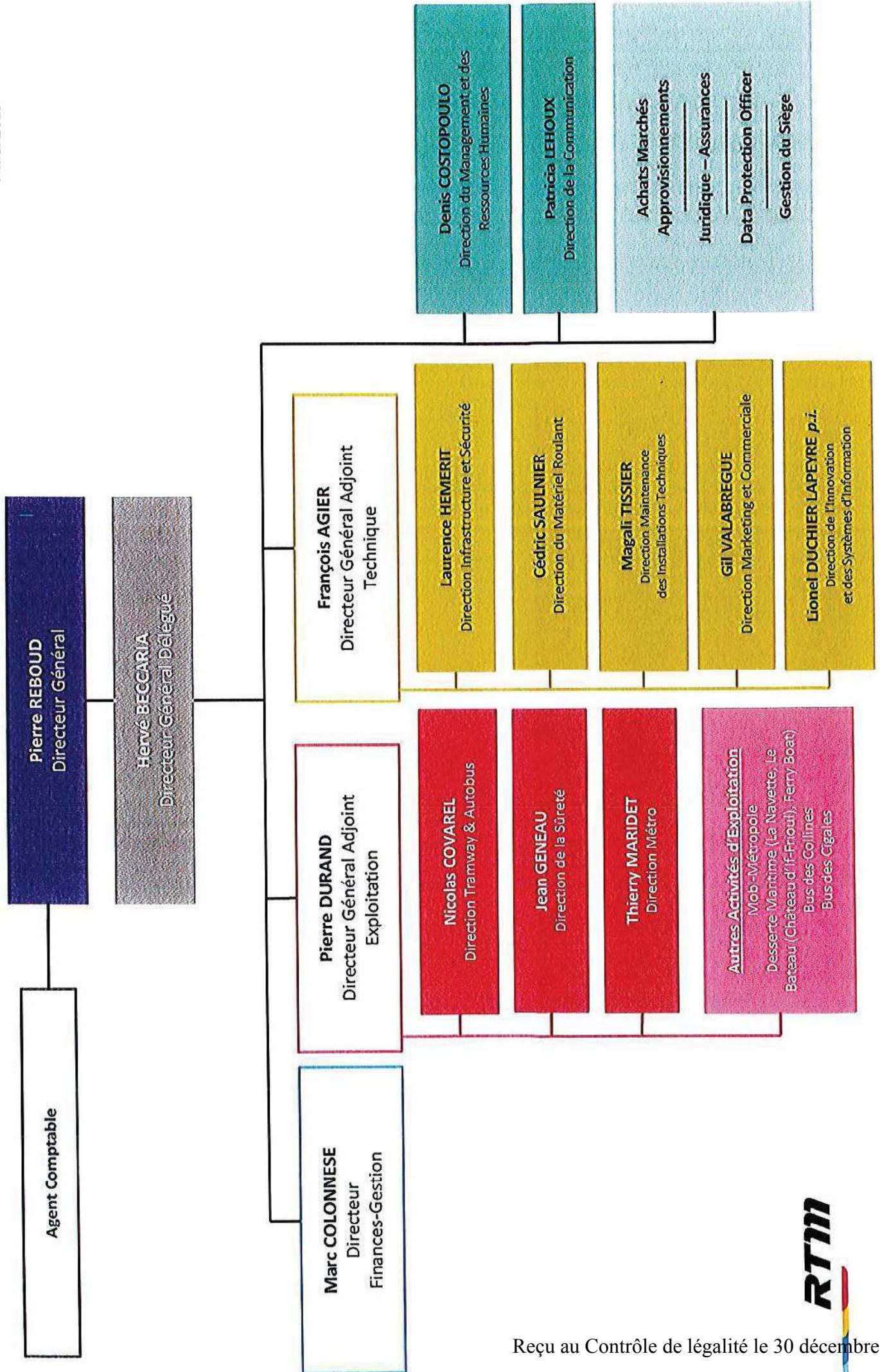
- Fermeture du parking La Rose pour travaux de refonte et extension : juillet
- Ouverture d'un parking provisoire à Château-Gombert (pendant travaux La Rose) : juillet
- Mise en service parking au sein du Pôle Echange Multimodal Gèze : 2^{ème} semestre
- Réalisation travaux remise à niveau et remise en exploitation parking Frais Vallon : 2^{ème} trimestre
- Etude extension ouverture Parking Relais le week-end et en termes de clientèle : 1^{er} trimestre

Participation aux projets de création des nouveaux parkings relais :

- Boiseraie (300 places)
- Fourragère (+300 places)
- Gèze (630 places)
- La Parette (100 places)
- La Rose (800 places)

ANNEXE 11

ORGANIGRAMME



ANNEXE 12

PROGRAMME ANNUEL DE MAINTENANCE

ANNEXE 12 PROGRAMME ANNUEL DES BIENS DEDIES AU RESEAU

Maintenance DT 2018	Heures réalisées	ASE (K€) 2018
---------------------	------------------	---------------

Matériel Roulant Métro		
PREVENTIFS TRAINS	26 855	319
CURATIFS TRAINS	7 931	206
PNEUMATIQUES	1 044	309
VANDALISME METRO	893	106
PREVENTIF ORGANES METRO	5 342	487
CURATIF ORGANES METRO	2 370	390
TRAVAUX ET PROJETS	0	0
Entretien Trains de Travaux	6	123

Matériel Roulant Tramway		
STATION SERVICE	3 100	379
COLLISIONS	454	26
CURATIF	5 016	626
VANDALISME	681	36
PREVENTIF	10 606	488

Matériel Roulant Autobus		
VANDALISME	2 032	156
COLLISIONS	24 411	1 156
STATION SERVICE	41 222	17 633
PREVENTIF	54 460	1 416
CURATIF	56 934	1 969
LA CIOTAT	3 122	238

Voie Ferrée Métro		
MAINTENANCE VOIE	26 698	193
CONTRAT MAINTENANCE EXT	4 071	373
CONTRAT NETTOYAGE PLATEFORME	2 568	256
CONTRAT MAINT TRAINS TRAVAUX	0	91

Voie Ferrée Tramway		
MAINTENANCE TRAMWAY	18 290	119
CONTRAT NETTOYAGE RAILS TW	2 301	177

Maintenance installations fixes		
MAINT INFRA METRO	12 916	752
MAINT INFRA BUS ET SURFACE	5 750	668
MAINT INFRA TRAMWAY	2 238	118

ANNEXE 13

ATTESTATIONS D'ASSURANCES

ATTESTATION

Nous soussignés **DIOT MEDITERRANEE**, Courtier d'Assurances, sis 141 Avenue du Prado – Bat A – 13 008 MARSEILLE, certifions par la présente que :

RÉGIE DES TRANSPORTS MÉTROPOLITAINS (RTM)
Immeuble Astrolabe
79 Boulevard de Dunkerque
CS 60478
13235 MARSEILLE CEDEX 02

Est titulaire par notre intermédiaire d'une police d'assurance « **FLOTTE AUTOMOBILE** » souscrite auprès de la Compagnie **AXA** enregistrée sous le numéro **6925146704**.

Date d'effet du contrat : 1^{er} Janvier 2016.

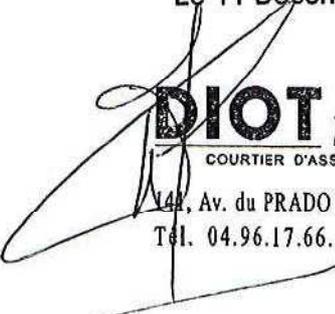
Garantissant l'ensemble des ses véhicules terrestres à moteur, notamment pour les risques :

- **RESPONSABILITE CIVILE CIRCULATION**
- **PROTECTION JURIDIQUE AUTOMOBILE**

La présente attestation ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère et n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de celui-ci.

Cette attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit, pour la période du **01.01.2019** au **31.12.2019** sous réserve du paiement des primes.

Fait à Marseille,
Le 11 Décembre 2018


DIOT Méditerranée
COURTIER D'ASSURANCES

141, Av. du PRADO -Bât. A- 13008 MARSEILLE
Tél. 04.96.17.66.80 - Fax 04.96.17.66.81



Groupama

REGIE TRANSPORTS METROPOLITAINS
IMMEUBLE ASTROLABE
79 BOULEVARD DE DUNKERQUE
13235 MARSEILLE CEDEX 02

NUMERO DE SOCIETAIRE : 43187995L
CONTRAT FLOTTE AUTOMOBILE 0061

ATTESTATION
VALABLE JUSQU'AU 31.12.2019

Je soussigné, Michel PENET, Directeur Général de la Caisse Régionale d'Assurances Mutuelles Agricoles MEDITERRANEE – Maison de l'Agriculture Bat 2 – Place Chaptal – 34 261 CEDEX 2 - certifie que :

REGIE TRANSPORTS METROPOLITAINS
située
Immeuble Astrolabe -79 Bd de Dunkerque CS 60478
13 235 MARSEILLE CEDEX 02

Est assurée par contrat FLOTTE AUTOMOBILE 43187995L Police 0060 et 0061 couvrant un parc automobile, à l'occasion de la circulation de ses véhicules affectés au transport de personnes à mobilité réduite assurés selon les garanties et franchises définis par le cahier des charges et applicables à chacun d'eux.

La garantie responsabilité civile est accordée pour :

Responsabilité Civile Automobile :

- Les dommages corporels : sans limitation.
- Les dommages matériels et immatériels consécutifs à des dommages corporels ou matériels garantis: 30.000.000 € dont
- Dommages immatériels consécutifs : 1 500 000 €
- Dommages matériels d'incendie ou d'explosion : 5 000 000 €
- Dommages matériels de toute nature survenus sur les aérodromes : 1 120 000 €
- Dommages d'atteinte à l'environnement : 1 120 000 €

Responsabilité Civile Exploitation : (Prestation de trottoir à trottoir) : Les dommages corporels, matériels et immatériels consécutifs sont couverts à hauteur de 8 000 000 € tous dommages confondus par année d'assurance, avec une sous limitation de 4 000 000 € par sinistre pour les seuls dommages matériels et 1 500 000 € par sinistre pour les dommages immatériels consécutifs à un dommage corporel ou matériel garanti.

La présente attestation ne peut engager la caisse au-delà des plafonds prévus par les conditions générales et particulières du contrat ci-dessus référencé.

Cette attestation est valable du 01 janvier 2019 au 31 décembre 2019.
Sous réserve des dispositions de l'article L113-3 du Code des Assurances.

Pour servir et valoir ce que de droit.
Fait à Montpellier le 30/01/2019.

Le Directeur Général,
Miche PENET

ATTESTATION D'ASSURANCE
Responsabilité civile

Valable pour la période du 01.01.2019 au 31.12.2019

MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA I.A.R.D. atteste que : la Régie des Transports Métropolitains
.....
demeurant : 79 boulevard de Dunkerque 13 002 MARSEILLE.....
.....
est titulaire, pour l'activité de : exploitation du réseau de métro.....
du contrat n° : 145 429 940 qui garantit les conséquences pécuniaires de la Responsabilité Civile qui peut lui
incomber.

La présente attestation n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de l'assureur. Elle ne peut engager MMA IARD Assurances Mutuelles / MMA I.A.R.D. en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auxquelles elle se réfère.

Fait à Le Mans, le 10.01.2019

L'assureur, par délégation, le courtier

MMA IARD
Siège social: 14 bd Maréchal et Alexandre Oyon
72000 LE MANS Cedex 9
RCS Le Mans 440 048 052
Entreprise régie par le Code des Assurances

Votre Assurance

RCE PRESTATAIRES DE SERVICES



COURTIER

DIOT MEDITERRANEE

141 AVE DU PRADO

BAT A

13008 MARSEILLE

Tél : 04 96 17 66 80

Fax : 04 96 17 66 81

Portefeuille:0313009084

REGIE DES TRANSPORTS
METROPOLITAINS
IMMEUBLE ASTROLABE
79 BD DE DUNKERQUE
CS 60478
13235 MARSEILLE CEDEX 02
FR

ATTESTATION

Vos références :

Contrat n° 10398101504

Client n° 0583264220

AXA France IARD, atteste que :

**REGIE DES TRANSPORTS METROPOLITAINS
IMMEUBLE ASTROLABE
79 BD DE DUNKERQUE
CS 60478
13235 MARSEILLE CEDEX 02**

est titulaire d'un contrat d'assurance N° **103981015044** ayant pris effet le **01/01/2019**.

La présente attestation ne peut engager l'Assureur au-delà des limites et conditions du contrat auquel elle se réfère.

La présente s'exerce à concurrence des montants de garanties figurant dans le tableau ci-après.

La présente attestation est valable pour la période du **01/01/2019 au 01/01/2020** sous réserve des possibilités de suspension ou de résiliation en cours d'année d'assurance pour les cas prévus par le Code des Assurances ou le contrat.

Fait à PARIS le 20 décembre 2018
Pour la société:

AXA France IARD SA

Société anonyme au capital de 214 799 030 Euros

Siège social : 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex - 722 057 460 R.C.S. Nanterre

Entreprise régie par le Code des assurances - TVA Intracommunautaire n° FR 14 722 057 460

Opérations d'assurances exonérées de TVA - art. 261-C CGI - sauf pour les garanties portées par AXA Assistance

Reçu au Contrôle de légalité le 30 décembre 2019

Montant des garanties

Nature de la garantie	Limite en €
A <u>Responsabilité Civile Circulation</u> Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus	30 000 000 € par sinistre
B <u>Responsabilité Civile Hors Circulation</u> Tous dommages corporels, matériels et immatériels confondus	12 000 000 € par sinistre
Sans pouvoir excéder pour - Les dommages matériels et immatériels non consécutifs	10 000 000 € par sinistre
- Autres garanties :	
- Faute inexcusable (dommages corporels) (article 2.1 des conditions générales)	4 000 000 € par sinistre et par année d'assurance
- Défense (article 5 des conditions générales)	Inclus dans la garantie mise en jeu
- Recours (article 5 des conditions générales)	200 000 € par litige



COURTIER

EUROSUD SWATON S.A.S
432, Bd Michelet
BP 95
13273 MARSEILLE CEDEX 09
Tel: 04 88 66 50 00
Fax: 04 88 66 50 01
Portefeuille : 0313663884

REGIE DES TRANSPORTS DE MARSEILLE - RTM
10,12 Avenue Clot-Bey
13008 MARSEILLE

Vos références:

Contrat n°6921600204
Client n°0069531020

Le 04 JANVIER 2019

ATTESTATION D'ASSURANCE DOMMAGES ENTREPRISE

Nom et adresse du Souscripteur :

REGIE DES TRANSPORTS DE MARSEILLE - RTM
10,12 Avenue Clot-Bey 13008 MARSEILLE

La société AXA FRANCE IARD atteste par la présente que le contrat désigné ci-dessus garantit l'assuré, en sa qualité de copropriétaire occupant, notamment pour les événements ci dessous :

Incendie, explosion et risques annexes, événements d'origine climatique ou naturelle, dégâts des eaux, dommages électriques, effondrement et bris de machine.

La société AXA FRANCE IARD atteste par la présente que le contrat désigné ci-dessus garantit les conséquences pécuniaires dont l'assuré peut être, en sa qualité de locataire, déclaré responsable à la suite d'un sinistre :

Incendie, explosion et risques annexes, dégâts des eaux, dommages électriques

La présente attestation est délivrée pour faire valoir ce que de droit.

Elle n'implique qu'une présomption de garantie et ne saurait en aucun cas engager l'assureur et son signataire en dehors des limites des clauses et conditions du contrat d'assurance auquel ils se réfèrent.

Elle est valable pour la période allant du 1/1/2019 au 31/12/2019, et sous réserve du paiement des primes correspondantes.

Fait à Marseille, le 04 JANVIER 2019

Pour l'assureur

AXA
Région Sud Est
Direction Entreprises
233, cours Lafayette
69478 LYON CEDEX 06

ATTESTATION

Nous soussignés **DIOT MEDITERRANEE**, Courtier d'Assurances, sis 141 Avenue du Prado – Bat A – 13 008 MARSEILLE, certifions par la présente que la :

SAS RTM EST METROPOLE
3 RUE BIR HAKEIM
13 001 MARSEILLE

Est titulaire par notre intermédiaire d'une police d'assurance « **FLOTTE AUTOMOBILE** » souscrite auprès de la Compagnie **AXA** enregistrée sous le numéro **10113889804**.

Date d'effet du contrat : 1^{er} Janvier 2018.

Garantissant l'ensemble des ses véhicules terrestres à moteur, notamment pour les risques :

- **RESPONSABILITE CIVILE CIRCULATION**
- **PROTECTION JURIDIQUE AUTOMOBILE**

La présente attestation ne peut engager l'Assureur en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auquel elle se réfère et n'implique qu'une présomption de garantie à la charge de celui-ci.

Cette attestation est délivrée pour servir et valoir ce que de droit, pour la période du **01.01.2019** au **31.12.2019** sous réserve du paiement des primes.

Fait à Marseille,
Le 11 Décembre 2018



DIOT Méditerranée
COURTIER D'ASSURANCES
141, Av. du PRADO - Bât. A - 13008 MARSEILLE
Tél. 04.96.17.66.80 - Fax 04.96.17.66.81

ANNEXE 14

SERVICES SOUS TRAITES

ANNEXE 14 Liste des services sous-traités

Lignes	Sous-traitant			Références Marché	Période	Kilomètres 2018
20	SUMA / PASTOURET			2013-00033-00	du 01/09/2013 au 13/08/2019	52 357
142-143-142 jet	CAP Provence			2017-00016-00	du 13/03/2017 au 12/03/2020	675 363
144- 145						
121-122	CAP Provence			2010-00056-00	du 14/03/2017 au 13/03/2020	145 466

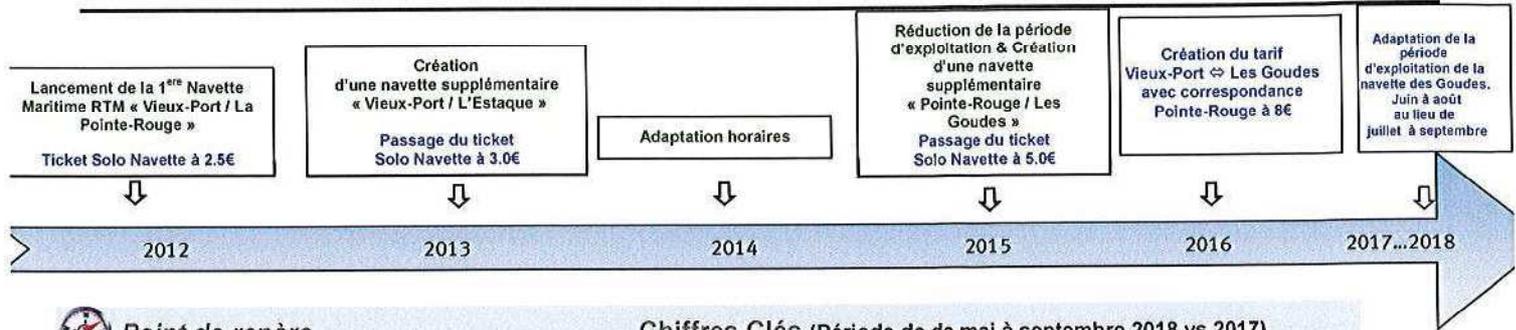
Total Sous traitance	873 186
Total Offre Bus	22 761 132
%	3,8%

ANNEXE 15

BILAN DES NAVETTES MARITIMES



I. DATES PRINCIPALES & BILAN



Point de repère Chiffres Clés (Période de de mai à septembre 2018 vs 2017)

- ➔ 371 000 passagers transportés au total, une progression de + 8% (+29 000 passagers environ), soit près de 2 542 en moyenne par jour pour un nombre de traversées en hausse de +1% (effet calendaire et météo favorable)
 - ➔ Une fréquentation en hausse pour les 2 navettes principales + 8% en cumulé avec une reprise maintenue de la fréquentation sur la navette Estaque :
 - + 6% pour Pointe Rouge ⇔ Vieux-Port (185 000 passagers transportés (+10 000 passagers))
 - + 9% pour L'Estaque ⇔ Vieux-Port (env. 163 000 passagers transportés (+ 13 000 passagers))
 - ➔ Des résultats en hausse de + 21% sur la navette Pointe-Rouge ⇔ Les Goudes avec près de 24 000 passagers (20 000 en 2017, 18 000 en 2016 et 16 000 en 2015) (1/4 d'entre eux effectue un trajet Vieux-Port ⇔ Les Goudes via Pointe-Rouge en utilisant le nouveau titre à 8€ créé en 2016 permettant d'effectuer la correspondance). Un ajustement de la période Juin à Août au lieu de Juillet à Septembre qui se révèle favorable commercialement.
 - ➔ Une clientèle occasionnelle représentant près de 44% des passagers, relativement stable par rapport à 2017
- ✓ Deux années 2018 et 2017 relativement comparables en termes d'offre mais différente en termes d'exploitation pour la navette des Goudes uniquement (début de la saison anticipée en juin en 2018 (juillet en 2017) en fin de la saison également anticipée fin août en 2018 (fin septembre 2017))
 - une période d'exploitation de fin avril à fin septembre
 - une période haute saison de fin juin à fin août début septembre avec des départs nocturnes supplémentaires
 - un tarif Solo navette maritime maintenu à 5€, un titre spécifique pour les clients effectuant un trajet Vieux-Port ⇔ Les Goudes via Pointe-Rouge au prix de 8€ (au lieu de 10€ en 2015) adopté par la moitié des clients de la navette des Goudes.
 - ✓ Une légère hausse du nombre de passagers par traversée sur les 2 navettes principales Pointe Rouge et Estaque en cumulé : + 6% à mettre en regard avec un nombre de traversées en légère augmentation (+ 2%)
 - ✓ Des résultats sur la navette Pointe-Rouge ⇔ Les Goudes (facilitant l'accès au Parc National des Calanques) en hausse de + 21% avec une fréquentation estivale supérieure sur Août (10 500 personnes contre 8 500 en juillet). Une progression de + 36 % en juillet et quasi stable en août par rapport à 2017). Un ratio passagers/traversées en hausse de + 15%.
 - une faible offre proposée (un nombre de traversées inférieur de moitié à celui des autres navettes)
 - une période d'exploitation réduite (démarrage début juin jusque fin août)
 - une complexité des correspondances (horaires) et son coût élevé. (8€ depuis 2015)

En nombre de passagers	Total 2018	Par jour			Par traversée	
		Delta / 2017	2018	Delta / 2017	En moyenne	Delta / 2016
Cumul Pointe-Rouge & L'Estaque	347 326	+8%	2 285	7%	41 (55 en août)	5,9%
Vieux-Port ⇔ Pointe-Rouge	184 473	+6%	1 214	6%	43 (57 en août)	5%
Vieux-Port ⇔ L'Estaque	162 853	+9%	1 071	9%	39 (54 en août)	7%
Pointe-Rouge ⇔ Les Goudes	23 875	+21%	257	27%	14 (19 en août)	23%
Les 3 dessertes	371 201		2 542		37 (47 en août)	7,3%

Cumul des 3 navettes	2017		2018		Delta 2018/2017
	Traversées prévues	Traversées réalisées	Nbr de passagers	Nbr de passagers	
Traversées prévues	10286	10197			-1%
Traversées réalisées	10021	10134			1%
Nbr de passagers	342135	371201			8%

II. RÉSULTATS DÉTAILLÉS PAR NAVETTE

1. Navette Vieux-Port ↔ Pointe-Rouge

Avec 185 000 passagers, elle conserve son ascendant sur la navette Vieux-Port ↔ L'Estaque (avec une part de 53% sur le trafic des 2 dessertes principales) : 11 000 passagers supplémentaires (+ 6%) à mettre en regard d'une hausse de 2% des traversées. Le nombre de passagers moyen par traversée est en légère hausse à 43 passagers.

Pointe-Rouge		Années	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Total	Rappel à fin Juillet	Rappel à fin Août
Passagers	2015	28 562	25 765	41 872	50 856	19 033	166 088	96 199	147 055	
	2016	23 273	25 536	47 922	53 514	20 449	170 694	96 731	150 245	
	2017	26 172	27 109	44 374	56 756	19 033	173 444	97 655	164 411	
	2018	25 412	30 667	49 791	55 873	22 730	184 473	105 870	181 743	
	Delta 2016/2015	-19%	-1%	14%	6%	7%	3%	1%	2%	
	Delta 2017/2016	12%	6%	-7%	6%	-7%	2%	1%	3%	
Delta 2018/2017	-3%	13%	12%	-2%	19%	6%	8%	5%		
Traversées	2015	747	774	956	955	669	4 101	2 477	3 432	
	2016	736	792	987	944	644	4 106	2 518	3 482	
	2017	775	750	936	979	770	4 210	2 481	3 440	
	2018	775	785	984	987	752	4 283	2 544	3 531	
	Delta 2016/2015	-1%	2%	3%	-1%	-4%	0%	2%	1%	
	Delta 2017/2016	6%	-5%	-5%	4%	20%	3%	-2%	-1%	
Delta 2018/2017	0%	6%	6%	1%	-2%	2%	3%	3%		
Passagers / Traversée (arrondi à l'unité)	2015	38	33	44	53	28	40	39	43	
	2016	31	32	49	57	32	42	38	43	
	2017	34	36	47	58	25	41	40	45	
	2018	33	39	51	57	30	43	42	46	
	Delta 2016/2015	-18%	-3%	11%	6%	12%	3%	-1%	1%	
	Delta 2017/2016	7%	12%	-2%	2%	-22%	-1%	3%	3%	
Delta 2018/2017	-3%	6%	7%	-2%	22%	5%	5%	2%		
Moyenne	2015									
	2016									
	2017									
	2018									
Période d'exploitation	2015	Du 25/04/15 au 27/09/15								
	2016	Du 23/04/16 au 25/09/16								
	2017	Du 29/04/17 au 01/10/17								
	2018	Du 29/04/18 au 30/09/18								
Capacité	2015	1 bateau de 97 places / 1 bateau de 123 places								
	2016	1 bateau de 97 places / 1 bateau de 123 places								
	2017	1 bateau de 97 places / 1 bateau de 123 places								
	2018	1 bateau de 97 places / 1 bateau de 123 places								

2. Navette Vieux-Port ↔ L'Estaque

La desserte Vieux-Port ↔ L'Estaque enregistre une fréquentation de 163 000 passagers : le nombre de passagers augmente de + 9% (environ + 14 000 personnes) avec un nombre de traversées en légère hausse + 2%. Un nombre moyen de passagers par traversée en hausse : 39 passagers, contre 36 passagers en 2017 et 35 en 2016.

Estaque		Années	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Total	Rappel à fin Juillet	Rappel à fin Août
Passagers	2015	27 944	21 531	31 459	47 292	17 365	145 591	80 934	128 226	
	2016	22 210	20 782	34 740	44 570	16 347	140 649	77 732	122 302	
	2017	23 788	21 706	34 772	51 397	17 268	148 931	80 266	131 663	
	2018	25 036	24 592	40 567	51 741	20 917	162 853	90 195	141 936	
	Delta 2016/2015	-21%	-3%	10%	-6%	6%	-3%	-4%	-5%	
	Delta 2017/2016	7%	4%	0%	15%	-6%	6%	3%	8%	
Delta 2018/2017	5%	13%	17%	1%	21%	9%	12%	8%		
Traversées	2015	747	774	961	957	660	4 099	2 482	3 439	
	2016	736	792	957	914	618	4 014	2 482	3 396	
	2017	775	750	906	945	735	4 111	2 431	3 376	
	2018	775	752	952	956	749	4 184	2 479	3 435	
	Delta 2016/2015	-1%	2%	0%	-4%	-6%	-2%	0%	-1%	
	Delta 2017/2016	5%	-5%	-5%	3%	19%	2%	-2%	-1%	
Delta 2018/2017	0%	0%	5%	1%	2%	2%	2%	2%		
Passagers / Traversée (arrondi à l'unité)	2015	37	28	33	49	26	36	33	37	
	2016	30	26	36	49	30	35	31	36	
	2017	31	29	38	54	23	36	33	39	
	2018	32	33	43	54	28	39	36	41	
	Delta 2016/2015	-20%	-5%	11%	-1%	13%	-1%	-4%	-3%	
	Delta 2017/2016	2%	9%	6%	12%	-21%	3%	5%	8%	
Delta 2018/2017	5%	13%	11%	0%	19%	7%	10%	6%		
Moyenne	2015									
	2016									
	2017									
	2018									
Période d'exploitation	2015	Du 25/04/15 au 27/09/15								
	2016	Du 23/04/16 au 25/09/16								
	2017	Du 29/04/17 au 01/10/17								
	2018	Du 29/04/18 au 30/09/18								
Capacité	2015	1 bateau de 116 places / 1 bateau de 123 places								
	2016	1 bateau de 116 places / 1 bateau de 123 places								
	2017	1 bateau de 116 places / 1 bateau de 123 places								
	2018	2 bateau de 116 places / 1 bateau de 123 places								

3. Navette Pointe-Rouge ↔ Les Goudes

Cette offre propose 9 allers-retours entre 9h15 et un dernier départ des Goudes à 20h30 (offre moins conséquente que pour les 2 autres navettes).

Son attractivité est pénalisée pour les clients désirant effectuer la liaison « Vieux-Port <=> Les Goudes » puisque le temps de correspondance imposé sur Pointe-Rouge est long (un seul poste à quai).

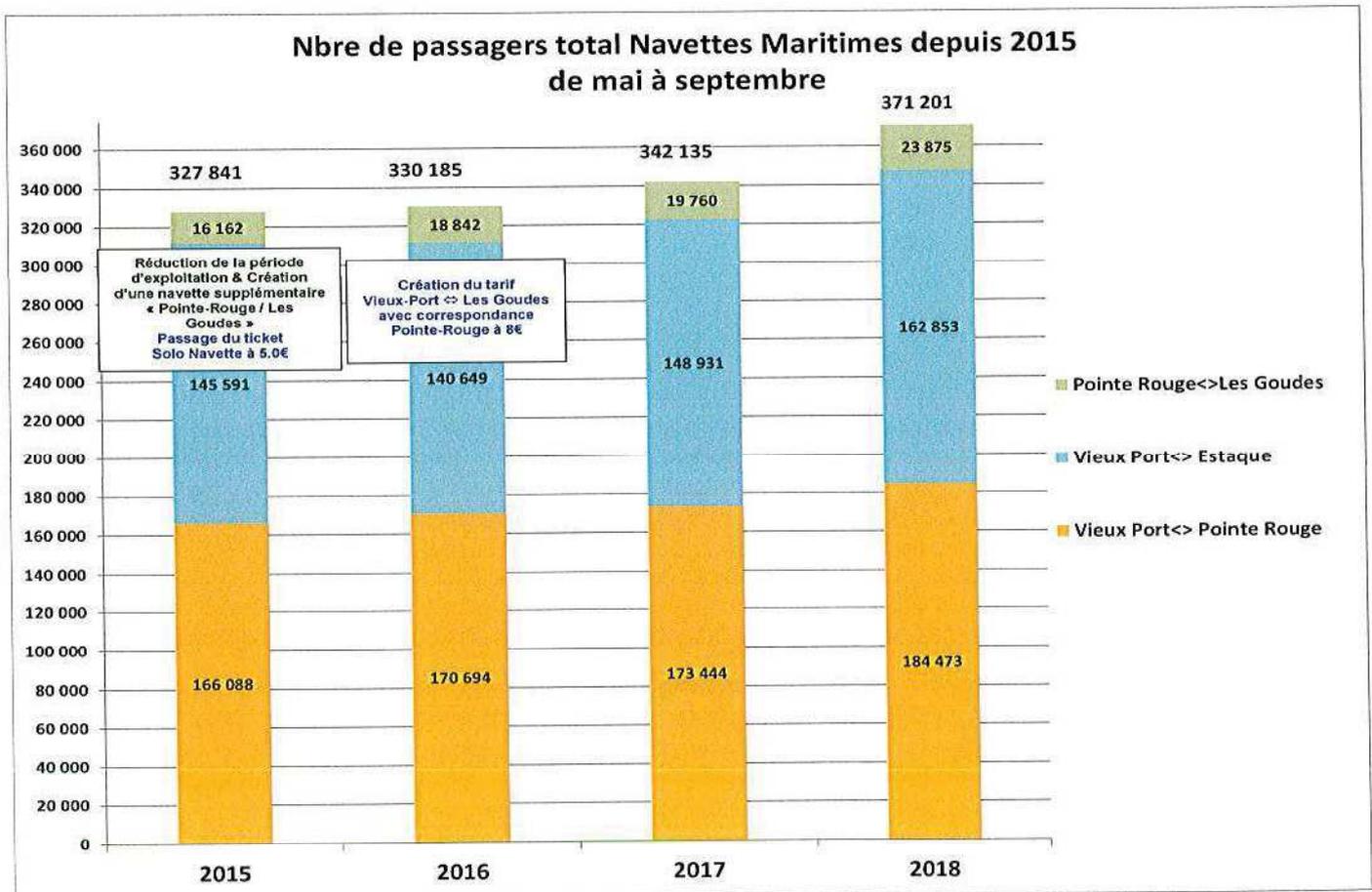
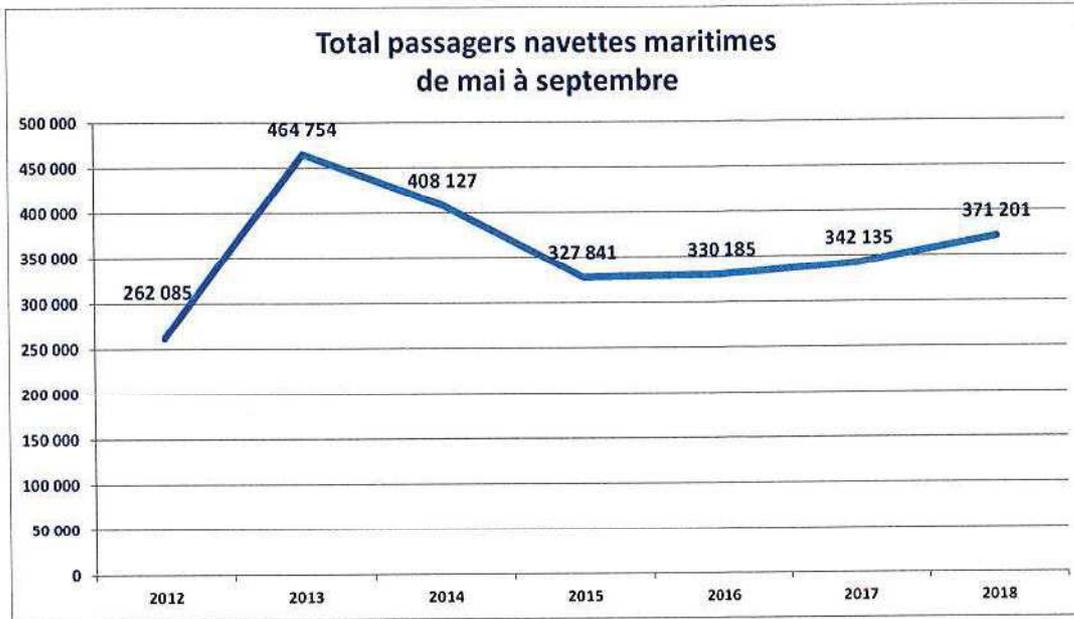
→ Rappel : création d'un titre à 8€ permettant la correspondance avec la navette de Pointe-Rouge.

En 2018, 24 000 personnes ont utilisé ce service sur les 3 mois d'exploitation, soit une progression de + 21% par rapport à 2017 alors que le nombre de traversées a augmenté lui de + 5%.

Les Goudes		Années	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Total	Rappel à fin Juillet	Rappel à fin Août
Passagers	2015			412	5 224	7 489	3 037	16 162	5 636	13 125
	2016			909	6 141	8 452	3 340	18 842	7 050	15 502
	2017				6 188	10 408	3 164	19 760	6 188	16 596
	2018			4 562	8 391	10 379	543	23 875	12 953	23 332
	Delta			121%	18%	13%	10%	17%	25%	18%
	2016/2015									
	Delta			-100%	1%	23%	-5%	5%	-12%	7%
2017/2016										
Delta					36%	0%		21%	109%	41%
Traversées										
Traversées	2015			72	530	533	452	1 587	602	1 135
	2016			108	527	537	444	1 616	635	1 172
	2017			108	522	554	516	1 700	630	1 184
	2018			522	556	553	36	1 667	1 078	1 631
	Delta			50%	-1%	1%	-2%	2%	5%	3%
	2016/2015									
	Delta				-1%	3%	16%	5%	-1%	1%
2017/2016										
Delta				7%	0%		-2%	71%	38%	
Moyenne										
Passagers / Traversée (arrondi à l'unité)	2015			6	10	14	7	10	9	12
	2016			8	12	16	8	12	11	13
	2017				12	19	6	12	10	14
	2018			9	15	19	15	14	12	14
	Delta			47%	19%	12%	12%	14%	19%	14%
	2016/2015									
	Delta				2%	19%	-18%	0%	-12%	6%
2017/2016										
Delta				27%	0%		23%	22%	2%	
Période d'exploitation										
Période d'exploitation	2015			Du 27/06/15 au 27/09/15						
	2016			Du 25/06/16 au 25/09/16						
	2017			Du 01/07/2017 au 01/10/2017						
	2018			Du 02/06/2018 au 02/09/2018						
Capacité										
Capacité	2015			1 bateau de 47 places						
	2016			1 bateau de 47 places						
	2017			1 bateau de 47 places						
	2018			1 bateau de 47 places						

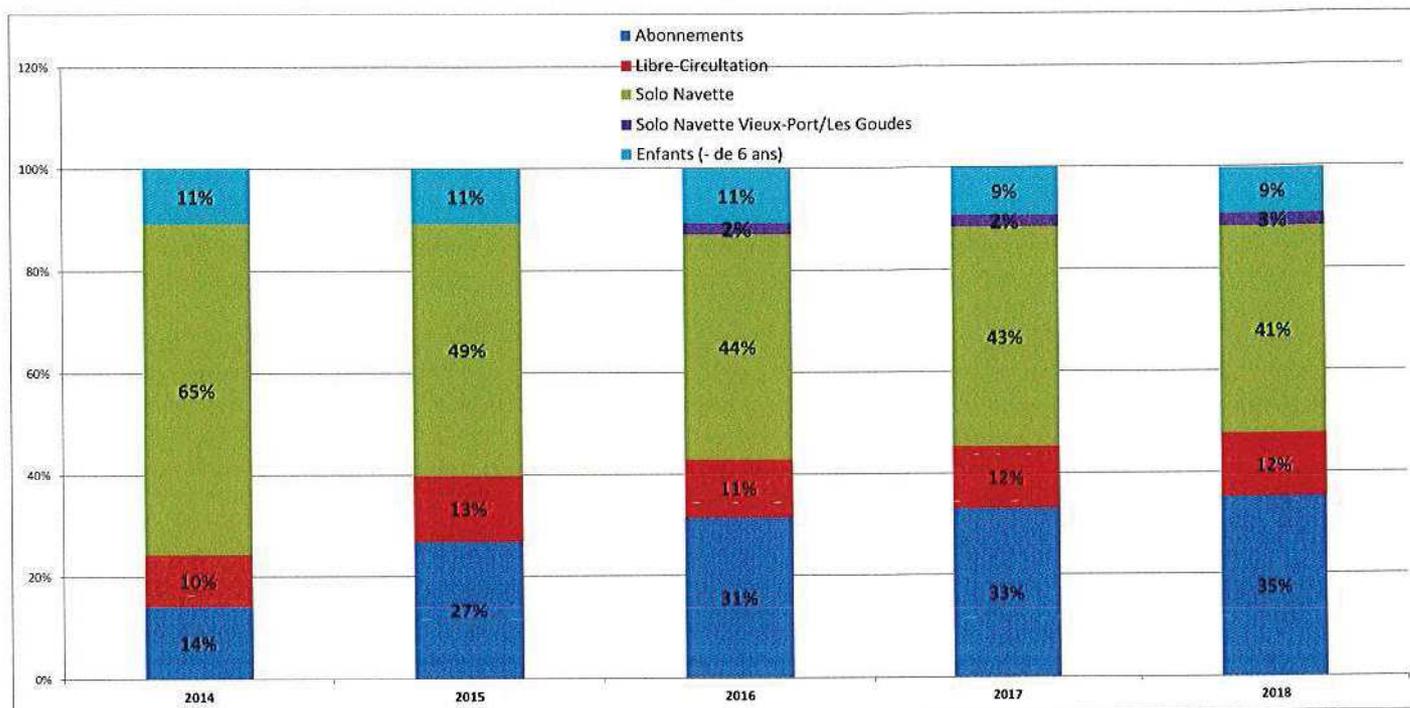
4. Bilan Historique Fréquentation

Période de Mai à Septembre, depuis 2015 où la période d'exploitation est comparable



III. STRUCTURE CLIENTS ET ÉCLAIRAGE TARIFAIRE

1. Structure clients par produit



L'évolution de la structure par produit confirme la stabilité désormais des titres occasionnels : les Solo Navette ne représentent désormais plus que 44% des produits utilisés (dont 3% pour le nouveau titre Solo Navette Vieux-Port/Les Goudes). Pour mémoire, ils représentaient 49% en 2015.

Les produits dits « fidélisants » progressent de 2 points avec un poids de 47%.

La part des enfants de moins de 6 ans reste stable à 9%.

Depuis 2015 et le passage du Solo Navette à 5€, la structure par produit est homogène sur les 3 dessertes :

- 40% d'usage de ticket unitaire pour la navette « Vieux-Port / Pointe-Rouge »
- 47% d'usage de ticket unitaire pour la navette « Vieux-Port / Estaque »,
- 44% d'usage de ticket unitaire pour la navette « Pointe-Rouge / Les Goudes »

2. Comparatif tarifaire avec des offres potentiellement « concurrentes »

Même si les trajets des navettes RTM n'a pas de concurrence directe, il est intéressant de comparer cette offre à d'autres offres qui peuvent attirer la clientèle occasionnelle et engendrer des transferts de clientèle.

Au départ du Vieux-Port, les touristes souhaitant découvrir la baie de Marseille ont en effet plusieurs possibilités :

- Navettes RTM Vieux-Port ⇔ L'Estaque ou Vieux-Port ⇔ Pointe-Rouge
- Navettes AMP Frioul et/ou Château d'If
- Navettes privées (différents circuits proposés allant de la visite de la baie de Marseille, Château d'If au parcours maritime de calanques en calanques)

L'ajustement du prix pour le Solo Navette RTM en 2015 (passage de 3,10 € à 5€) a positionné ce service à un niveau presque comparable au titre occasionnel de la navette du Frioul.

La déclinaison des produits occasionnels du Frioul en tarifs famille et groupe met en évidence une forte disparité : près de 25% d'écart pour une famille sur un Aller/Retour.

On peut se questionner sur l'opportunité de créer pour les navettes RTM également un Solo décliné en tarif famille et permettant de réaliser gratuitement une correspondance.

Navettes maritimes Tarif par personne au 1er septembre 2015	Aller-Retour		
	Frioul Express	RTM	Delta RTM / Frioul
Enfant moins de 4 ans	Gratuit	Gratuit	
Enfant moins de 6 ans	10,80 €		
Tarif individuel	10,80 €	10,00 €	-7%
Tarif Famille ¹	8,10 €	10,00 €	23%
Groupe ²	9,70 €	10,00 €	3%

¹ à partir de 4 personnes dont au moins 1 enfant entre 4 et 12 ans
² à partir de 10 personnes payantes

N.B. Des sociétés privées proposent pour 10€ la visite de la baie de Marseille + château d'If
 (+ paiement sur site château d'If de 5,50€/personne en plus - cf. www.croisieres-marseille-calanques.com)

IV. BILAN FINANCIER

En 2018, le service de navettes maritimes Vieux Port-Pointe Rouge et Vieux Port- Estaque a été exploité sur 5 mois à compter du 29 avril jusqu'au 30 septembre 2018 et l'expérimentation de la desserte entre la Pointe Rouge et les Goudes a été reconduite sur 3 mois mais de façon décalée à compter du 2 juin jusqu'au 02 septembre 2018.

Ensemble des navettes maritimes	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Budget (M€ HT)	2,2	4,3	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6
Recettes (M€ HT)	0,38	1,01	0,83	0,77	0,73	0,72	0,80
R/D moyen	0,17	0,24	0,24	0,22	0,21	0,21	0,22

ANNEXE 1 : RÉSULTATS CUMULÉS « POINTE ROUGE » & « ESTAQUE »

Cumul Navettes Estaque & Pointe Rouge	Années	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Total	Rappel à fin Juillet	Rappel à fin Août
Passagers	2015	56 506	47 298	73 331	98 149	36 398	311 679	177 133	275 261
	2016	45 483	46 318	82 662	98 084	36 795	311 343	174 463	272 547
	2017	49 960	48 815	79 146	108 153	36 301	322 375	177 921	266 074
	2018	50 448	55 258	90 358	107 614	43 647	347 326	196 065	303 670
	Delta 2016/2015	-20%	-2%	13%	0%	7%	0%	-2%	-1%
	Delta 2017/2016	10%	5%	-4%	10%	4%	4%	2%	5%
	Delta 2018/2017	1%	13%	14%	0%	20%	8%		
Traversées	2015	1 494	1 548	1 917	1 912	1 329	8 200	4 959	6 871
	2016	1 478	1 578	1 944	1 858	1 262	8 120	5 000	6 858
	2017	1 550	1 500	1 842	1 924	1 505	8 321	4 892	6 818
	2018	1 550	1 537	1 938	1 943	1 501	8 467	5 023	6 965
	Delta 2016/2015	-1%	2%	1%	-3%	-5%	-1%	1%	0%
	Delta 2017/2016	5%	-5%	-5%	4%	19%	2%	-2%	-1%
	Delta 2018/2017	0%	2%	5%	1%	0%	2%	3%	2%
Passagers / Traversée (arrondé à l'unité)	2015	38	31	38	51	27	36	36	40
	2016	31	29	43	53	31	36	35	40
	2017	32	33	43	56	24	39	36	42
	2018	33	36	47	55	29	41	39	44
	Delta 2016/2015	-19%	-4%	11%	3%	12%	1%	-2%	-1%
	Delta 2017/2016	5%	11%	1%	6%	-22%	1%	4%	6%
	Delta 2018/2017	1%	10%	9%	-1%	21%	6%	7%	4%
Moyenne								Moyenne	Moyenne
								36	40
								35	40
								36	42
								39	44
Période d'exploitation	2015	Du 25/04/15 au 27/09/15							
	2016	Du 23/04/16 au 25/09/16							
	2017	Du 29/04/17 au 01/10/17							
	2018	Du 29/04/18 au 30/09/18							
	Capacité	2015	Pointe-Rouge : 2 bateaux (97 et 123 places)						
2016	Estaque : 2 bateaux (116 et 123 places)								
2017	Gouédes : 1 bateau de 47 places								
2018									

ANNEXE 2 : RÉSULTATS CUMULÉS « POINTE ROUGE » & « ESTAQUE » & « LES GOUDES »

Cumul Navettes Estaque & Pointe-Rouge & Gouédes	Années	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept	Total	Rappel à fin Juillet	Rappel à fin Août
Passagers	2015	56 506	47 708	76 555	105 637	39 435	327 841	182 769	268 406
	2016	45 483	47 227	88 803	106 536	42 136	330 165	181 513	268 049
	2017	49 960	48 815	85 334	118 561	39 465	342 135	184 109	302 670
	2018	50 448	59 821	98 749	117 993	44 190	371 201	209 018	327 011
	Delta 2016/2015	-20%	-1%	13%	1%	7%	1%	-1%	0%
	Delta 2017/2016	10%	3%	-4%	11%	-5%	4%	1%	5%
	Delta 2018/2017	1%	23%	16%	0%	12%	6%	14%	8%
Traversées	2015	1 494	1 620	2 447	2 445	1 781	9 787	5 561	8 006
	2016	1 478	1 606	2 471	2 305	1 708	9 738	5 635	8 030
	2017	1 550	1 608	2 364	2 478	2 021	10 021	5 522	8 000
	2018	1 550	2 059	2 492	2 456	1 537	10 134	6 101	8 597
	Delta 2016/2015	-1%	4%	1%	-2%	-4%	-1%	1%	0%
	Delta 2017/2016	5%	-5%	-4%	3%	18%	3%	-2%	0%
	Delta 2018/2017	0%	28%	6%	1%	-24%	1%	10%	7%
Passagers / Traversée (arrondé à l'unité)	2015	38	29	32	43	22	33	33	36
	2016	31	28	36	44	25	34	32	36
	2017	32	30	36	48	20	34	33	38
	2018	33	29	40	47	29	37	34	38
	Delta 2016/2015	-19%	-5%	12%	3%	12%	1%	-2%	0%
	Delta 2017/2016	5%	8%	0%	8%	-21%	1%	4%	5%
	Delta 2018/2017	1%	-4%	10%	-1%	47%	7%	3%	1%
Période d'exploitation	2015	Du 25/04/15 au 27/09/15							
	2016	Du 23/04/16 au 25/09/16							
	2017	Du 29/04/16 au 01/10/17							
	2018	Du 29/04/18 au 30/09/18							
	Capacité	2015	Pointe-Rouge : 2 bateaux (97 et 123 places)						
2016	Estaque : 2 bateaux (116 et 123 places)								
2017	Gouédes : 1 bateau de 47 places								
2018									
Moyenne								Moyenne	Moyenne
								33	36

ANNEXE 16

EXPLOITATION DE LA GARE ROUTIERE

GARE ROUTIERE

	2017	2018	Variation
Chiffre d'affaires	8 166 127	8 570 625	5,0%
Eurolines-Isilines	374 365	279 487	
Ligne 91 Aeroport	2 764 301	3 074 537	
CAR 13	3 432 416	2 080 234	
Conseil Régional	565 561	654 208	
Ouibus	306 094	364 807	
Flixbus	723 390	942 068	
Nombre de départs d'autocars	185 732	188 181	1,3%
Arrivées	19 586	16 367	
Départs	166 146	171 814	
Effectif (hxn)	28,2	30,5	8,32%

ANNEXE 17

CIOTABUS - GEMENOS

ANNEXE 17.1

Kilomètres réalisés

Réseau Ciotabus

Kilomètres à fin DECEMBRE 2018

COMPARATIF 2017/2018	Cumul FIN DECEMBRE 2018			% des kms par ligne	
	2017	2018	EVO	2017	2018
Ligne 10	188 724	192 585	2,05%	24,94%	25,25%
Ligne 20	62 604	64 777	3,47%	8,27%	8,49%
Ligne 21	123 304	123 435	0,11%	16,30%	16,18%
Lignes 30 - 31	50 903	50 879	-0,05%	6,73%	6,67%
Ligne 32*	34 942	34 532	-1,17%	4,62%	4,53%
Ligne 33	7 543	7 601	0,77%	1,00%	1,00%
Ligne 40	88 456	88 577	0,14%	11,69%	11,61%
Ligne 50	20 735	20 243	-2,37%	2,74%	2,65%
Ligne 51	40 980	41 288	0,75%	5,42%	5,41%
Ligne 52	98 107	98 712	0,62%	12,97%	12,94%
Ligne 60*	23 351	23 145	-0,88%	3,09%	3,03%
Bus des plages-L70*	11 140	11 141	0,01%	1,47%	1,46%
Ligne 200 (dimanches et jours fériés matin)*	5 828	5 827	-0,03%	0,77%	0,76%
TOTAL KILOMETRES	756 618	762 743	0,81%	100,00%	100,00%

* Intégration des kms supplémentaires depuis le 21/05/2018
Lignes 10-20-32 et 60-OS N°7

RESEAU DE GEMENOS

COMPARATIF 2018/2017	CUMUL FIN DECEMBRE 2018			% des voyages	
	2017	2018	EVO	2017	2018
PRODUCTION KMS					
Ligne 301	20 988	20 522	-2,22%	59,44%	55,87%
Ligne 302	7 884	8 976	13,86%	22,33%	24,44%
Ligne 310 TAD	6 437	7 233	12,36%	18,23%	19,69%
TOTAL kms	35 309	36 730	4,0%	100%	100%

ANNEXE 17.2

Fréquentations

Réseau Ciotabus

Voyageurs à fin DECEMBRE 2018

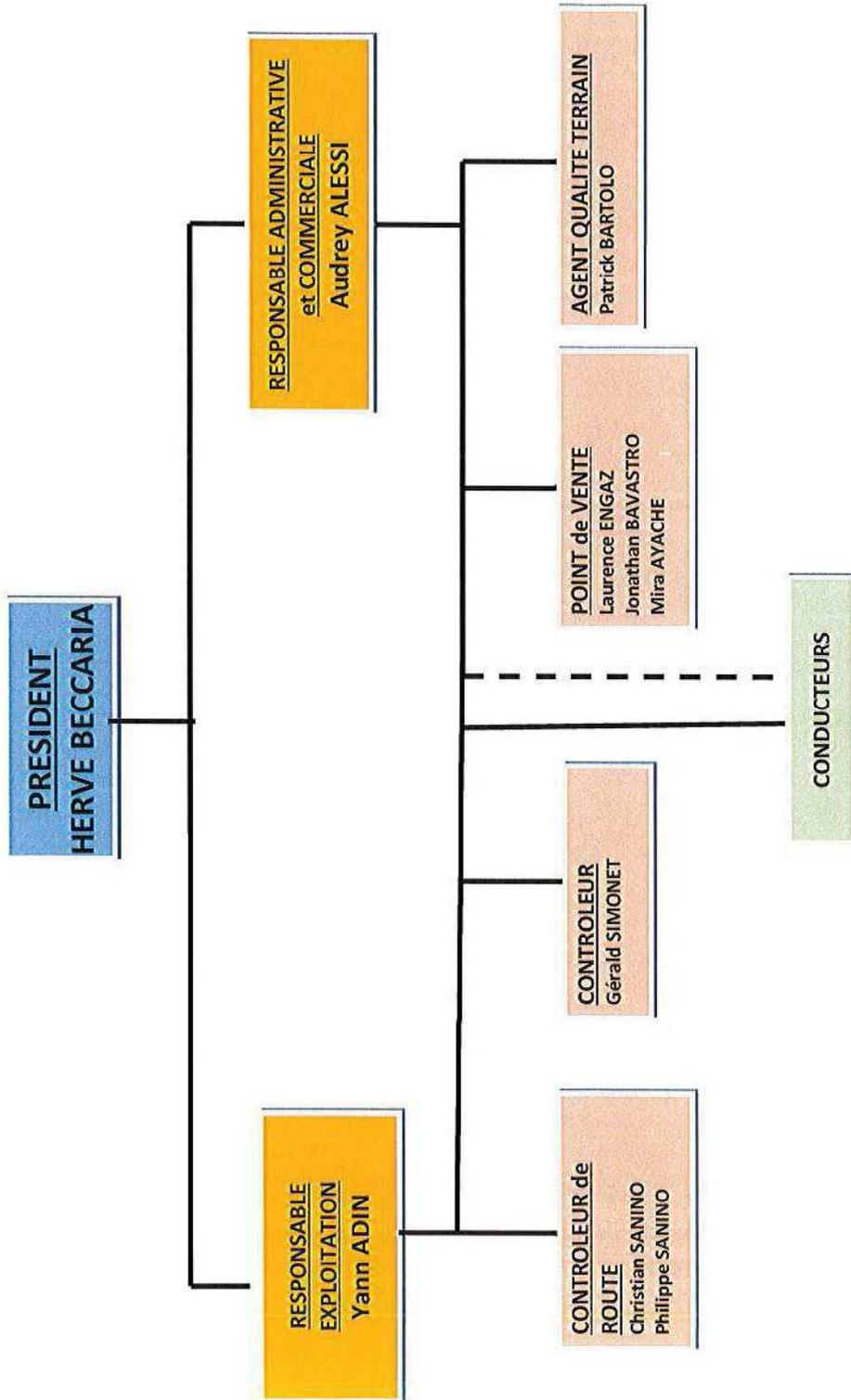
	COMPARATIF 2017/2018		CUMUL FIN DECEMBRE 2018			% des voyages	
	2017	2018	2017	2018	EVO	2017	2018
Ligne 10	245 604	217 747			-11,34%	34,09%	31,98%
Ligne 20	76 899	72 007			-6,36%	10,67%	10,57%
Ligne 21	114 429	114 613			0,16%	15,88%	16,83%
Lignes 30 - 31	36 618	37 224			1,65%	5,08%	5,47%
Ligne 32	20 996	19 807			-5,66%	2,91%	2,91%
Ligne 33	1 101	733			-33,42%	0,15%	0,11%
Ligne 40	96 157	91 450			-4,90%	13,35%	13,43%
Ligne 50	6 429	5 840			-9,16%	0,89%	0,86%
Ligne 51	7 111	6 811			-4,22%	0,99%	1,00%
Ligne 52	88 252	87 387			-0,98%	12,25%	12,83%
Ligne 60	8 169	9 196			12,57%	1,13%	1,35%
Ligne 70	5 407	5 244			-3,01%	0,75%	0,77%
Ligne 200	8 696	7 760			-10,76%	1,21%	1,14%
TAD Athélia	4 646	5 125			10,31%	0,64%	0,75%
TOTAL VOYAGES	720 514	680 944			-5,5%	100%	100%

RESEAU DE GEMENOS

	COMPARATIF 2018/2017		CUMUL FIN DECEMBRE 2018			% des voyages	
	2017	2018	2017	2018	EVO	2017	2018
VALIDATIONS							
Ligne 301	13 941	15 809			13,40%	61,54%	59,45%
Ligne 302	5 576	7 542			35,26%	24,62%	28,36%
Ligne 310 TAD	3 135	3 242			3,41%	13,84%	12,19%
TOTAL VOYAGES	22 652	26 593			17,4%	100%	100%

ANNEXE 17.3
Organigramme

ORGANIGRAMME



ANNEXE 17.4

Activité commerciale et Événementiel

Les actions d'animation du réseau



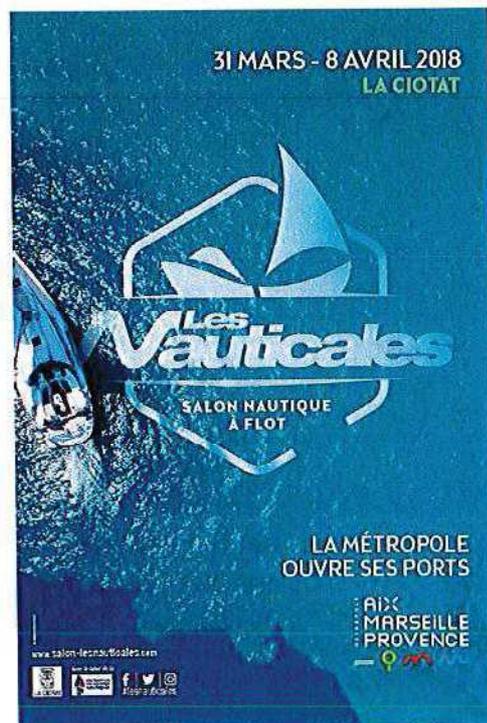
- **Les Nauticales -Edition 2018**

Des « navettes bus » au départ des parkings « PRES » ET « SAINT JEAN » ont été mises en place les samedis et les dimanches pour transporter gratuitement les visiteurs des parkings relais au Salon Nautique.

Pour participer pleinement à cet événement comme chaque année, l'ensemble de l'équipe Ciotabus, (conducteurs et hôtesse), ont porté un tee shirt marin durant toute la période du Salon.

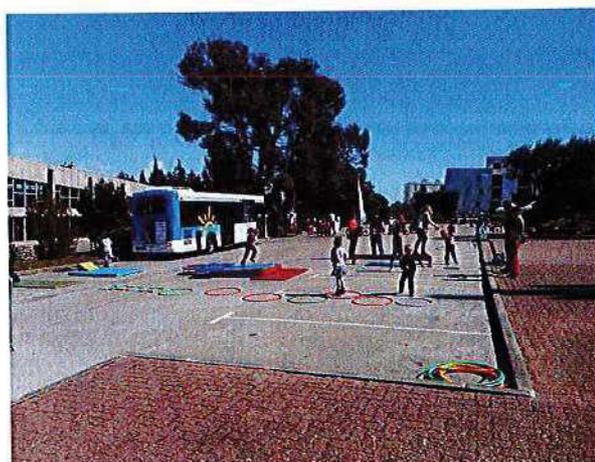
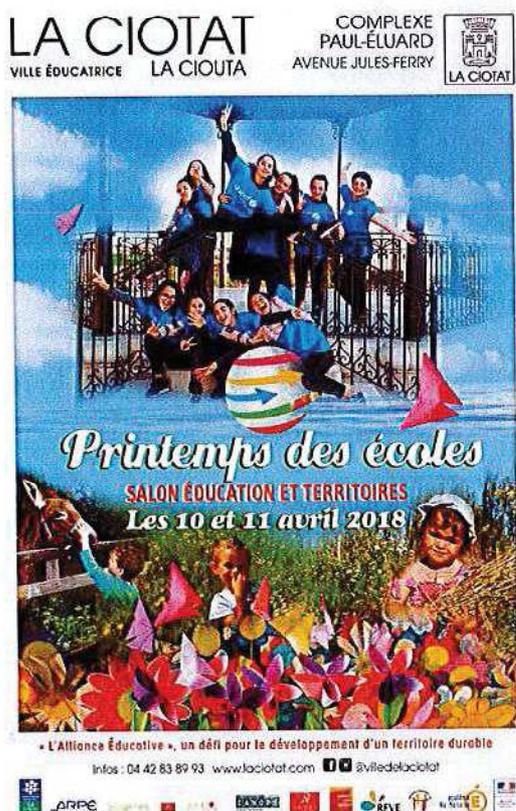
A savoir

- 4^e salon nautique français
- 200 exposants sur 30 000 m² d'exposition
- 400 bateaux exposés dont 200 à flot
- Près de 35 000 visiteurs en 2017
- **61 ports sur le littoral (255 km) de la Métropole Aix-Marseille-Provence**



PRINTEMPS DES ECOLES-2018

La Ville et ses principaux partenaires éducatifs ont organisé le Printemps des écoles au complexe Paul-Eluard. Ciotabus s'associe depuis plusieurs années en mettant à disposition un bus et une hôtesse pour animer cette manifestation.



BUS A IMPERIALE-ETE 2018

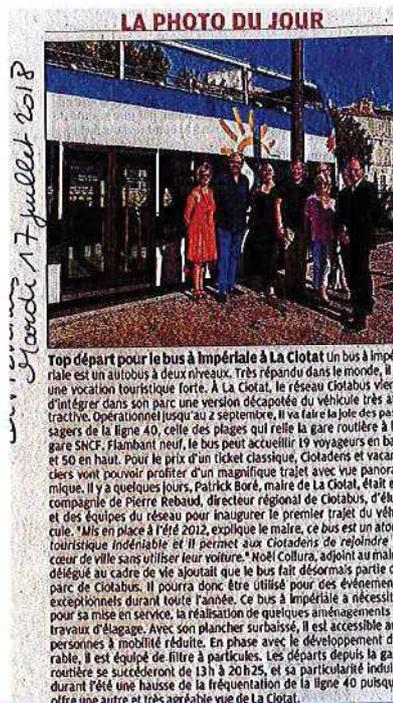
Le Bus à Impériale est de nouveau à votre service pour vous emmener à la plage pendant tout l'été sur la ligne 40 tous les après-midi de 13h00 à 20h30 du lundi au samedi.

Un trajet sympa, au grand air, ou comment joindre l'utile à l'agréable.

Le Bus à Impériale fonctionne l'après-midi, du lundi au samedi.

A consommer avec modération.

Cette ligne dessert la promenade de la plage, la Baie des Anges et le Camping des Oliviers.



INAUGURATION DU BUS A IMPERIALE

SEMAINE DE LA MOBILITE

Le réseau Ciotabus présent et très actif au village mobilité de la Ciotat, le mercredi 19 septembre 2018 de 10h à 16h.

Le Village Mobilité de La Ciotat a ouvert ses portes le Mercredi 19 septembre de 10h à 16h00, Esplanade du 8 Mai 1945. L'occasion de faire connaître aux Ciotadens les modes de déplacements alternatifs existants sur le territoire et de promouvoir la mobilité durable

Cette journée a permis de sensibiliser chacun d'entre vous, que vous soyez particuliers, demandeurs d'emploi, entreprises, professionnels de l'emploi et de l'insertion, opérateurs de mobilité, étudiants, scolaires.



LA CHAUDRONNERIE

Rtm Est Métropole exploitant du réseau Ciotabus, a décidé de se rapprocher de la Chaudronnerie pour nouer un partenariat devant permettre à Ciotabus de tirer profit du rayonnement de ce lieu au moyen d'une communication multi-support et continue.

La Chaudronnerie est un lieu culturel désormais emblématique de la Ciotat. La chaudronnerie apparait comme le vecteur local le plus approprié pour diffuser une communication qualitative de masse promouvant les transports collectifs.

Plus de 100 représentations par an programmées,

Publicité dans le programme 2018-2019



**Avec le réseau Ciotabus,
déplacez-vous
en toute tranquillité**

- 13 lignes
- 1 service TAD
- 22 bus modernes
- 1 bus à impérial l'été

• Liaisons quotidiennes avec la gare SNCF
 • Correspondances sur le département
 • Infos et vente de titres :
 • Gare routière à la Ciotat
 • Dépositaires

ciotabus.fr

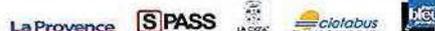
RESERVATIONS

SUR INTERNET
www.la chaudronnerie-la ciotat.com

PAR TELEPHONE
 09 70 25 22 12
 Lundi - samedi : 10h - 19h
 Fermeture les jours fériés

AU GUICHET DE LA CHAUDRONNERIE
 19, Promenade Joffe Musso, 13600 La Ciotat
 Horaires d'ouverture :
 Mercredi - vendredi : 14h - 18h
 Samedi : 12h - 18h
 Les soirs de spectacle : jusqu'à 20h

AUTRES POINTS DE VENTE
 En magasins : FNAC, Carrefour Ciotat, Auchan, Cultura
 Par Internet : MyTicket, FNAC, Ticketmaster



FREQUENTATION GRAND PUBLIC

les chiffres-clefs de La Chaudronnerie

56	SPECTACLES
72	REPRÉSENTATIONS
17 660	SPECTATEURS
701	ABONNÉS

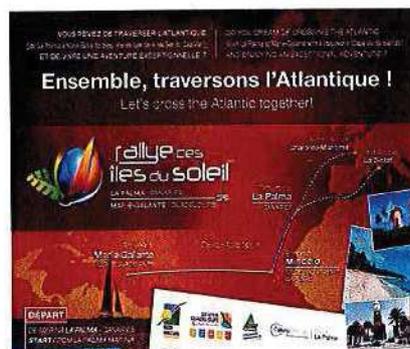
LE RALLYE DES ILES DU SOLEIL

Ciotabus est partenaire Méditerranée avec la Ville de La Ciotat.

En favorisant l'accueil des bateaux en amont du Rallye des îles du soleil, cela est un moyen pour la ville de La Ciotat de :

- Valoriser les atouts de la destination, les infrastructures nautiques et touristiques...
- Générer des retombées économiques...
- Mettre en avant l'action de la collectivité territoriale en impliquant l'ensemble des services : développement économique, aménagement du territoire, tourisme...

Nous avons participé en 2017 et 2018 à cette belle aventure.



L'INFO DU RÉSEAU



Le réseau Ciotabus devient «La Métropole Mobilité» depuis le 1er septembre 2018 et intègre de ce fait le réseau global de transport qui couvre désormais sous un seul nom le territoire de la Métropole Aix Marseille Provence.

Cette nouvelle rentrée 2018 a été pour nous l'occasion d'être à vos côtés pour vous expliquer les changements effectués dans les transports scolaires par la Métropole Aix Marseille Provence.

Cette rentrée vous a également permis de découvrir deux nouveaux abonnements phares : **le Pass Intégral Mensuel et le Pass Intégral Annuel**, créés par la Métropole et destinés à faciliter vos déplacements sur l'ensemble du territoire.

Vous avez pu aussi prendre connaissance de nos nouvelles fiches horaires sur lesquelles nous avons pu améliorer la lisibilité des tableaux !

L'INFORMATION VOYAGEURS

L'information de la clientèle, essentielle pour faciliter et encourager l'accès au réseau, reste l'axe prioritaire du réseau Ciotabus.

Pour être efficace, l'information doit être ciblée, largement diffusée et disponible sous différents supports (Point accueil, arrêt de bus, bus, internet...)

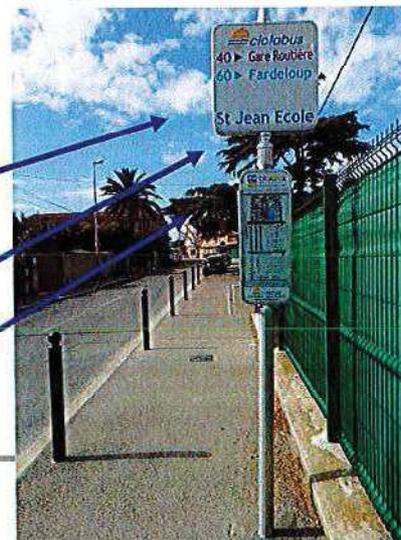
o L'information aux points d'arrêts

Les points d'arrêts constituent une des portes d'entrée au réseau pour les voyageurs. Il est crucial qu'ils puissent y trouver toute l'information nécessaire pour son déplacement.

En fonction de l'actualité du réseau, des notes sont mises en place aux arrêts pour informer les voyageurs notamment lors de travaux sur la ligne, de modifications d'itinéraires, de la mise en place de nouveaux horaires...



Logo
Numéro de la ligne
Nom de l'arrêt



Plan schématique des lignes



Adhésif horaires



- **L'information dans les véhicules : maintenir une information propre et claire**

Tout comme l'information aux points d'arrêts, on distingue deux types d'informations dans les véhicules : l'information pérenne et obligatoire dans le cadre de la démarche qualité et l'information ponctuelle mis en place en fonction de l'actualité du réseau.

Charte intérieure des bus

Nous avons exploité la surface d'affichage des vousoirs installés à l'intérieur des bus pour uniformiser l'ensemble des informations obligatoires tels que le règlement intérieur, les amendes, le plan du réseau...

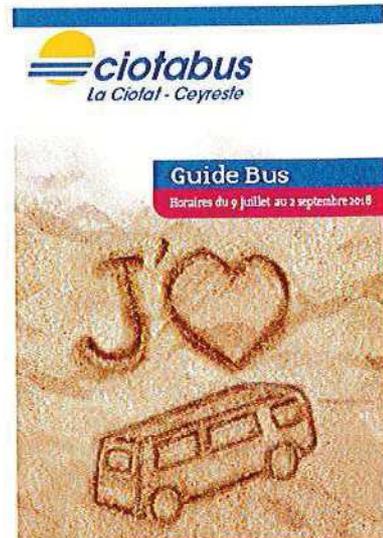


o Le guide bus ETE 2018

On y retrouve :

- les horaires, les points d'arrêts, le plan du réseau,
- Les principaux lieux de vie desservis,
- Une rubrique « Bien Voyager ensemble »,
- La liste des dépositaires, les tarifs et titres de transports

Il est également téléchargeable sur www.ciotabus.fr



Le Guide Bus été couvre les mois de juillet et août et intègre la ligne du Bus des plages.



Rentrée 2018

- o Les fiches horaires par ligne



LES DOCUMENTS D'INFORMATION ONT FAIT PEAU NEUVE POUR CETTE RENTRÉE 2018

Plus simples, plus claires, plus dynamiques, plus lisibles grâce à des tableaux horaires encore améliorés notamment avec des chiffres plus gros, les nouvelles fiches horaires intègrent les modifications suite aux remarques que vous nous avez faites.

Par ailleurs, ces documents tiennent aussi compte de **notre nouvelle appartenance au réseau Métropole Mobilité de la Métropole Aix Marseille Provence.**

Le voyageur retrouve les horaires, le plan de la ligne et les règles de vie sur ce document.

LIGNE 10 MARSEILLE • GARE MONTIERNE • MIEUX • GARE BERT

LIGNE RÉGULIÈRE

DU LUNDI AU VENDREDI, NOUS JOUREZ FÊTES

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

LES POINTS D'ARRÊT

- Gare SNCF
- Arlette
- Gare routière
- Fardeloug

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

Tronçon	0,00	0,50
Arlette - Gare SNCF	0,00	0,50
Gare SNCF - Fardeloug	0,00	0,50
Fardeloug - Gare routière	0,00	0,50
Gare routière - Mieux	0,00	0,50
Mieux - Gare Bert	0,00	0,50

LES POINTS D'ARRÊT

LE DÉPART

LA GARE ROUTIÈRE

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

Tronçon	0,00	0,50
Arlette - Gare SNCF	0,00	0,50
Gare SNCF - Fardeloug	0,00	0,50
Fardeloug - Gare routière	0,00	0,50
Gare routière - Mieux	0,00	0,50
Mieux - Gare Bert	0,00	0,50



LIGNE 10 GARE BERT • MIEUX • GARE MONTIERNE • MARSEILLE

LIGNE RÉGULIÈRE

DU LUNDI AU VENDREDI, NOUS JOUREZ FÊTES

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

LES POINTS D'ARRÊT

- Gare SNCF
- Arlette
- Gare routière
- Fardeloug

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

Tronçon	0,00	0,50
Arlette - Gare SNCF	0,00	0,50
Gare SNCF - Fardeloug	0,00	0,50
Fardeloug - Gare routière	0,00	0,50
Gare routière - Mieux	0,00	0,50
Mieux - Gare Bert	0,00	0,50

LES POINTS D'ARRÊT

LE DÉPART

LA GARE ROUTIÈRE

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

Tronçon	0,00	0,50
Arlette - Gare SNCF	0,00	0,50
Gare SNCF - Fardeloug	0,00	0,50
Fardeloug - Gare routière	0,00	0,50
Gare routière - Mieux	0,00	0,50
Mieux - Gare Bert	0,00	0,50

LIGNE 52 GARE MONTIERNE • LYNÉE LAMBERG • COULE DES BÈVERIERS • ARLETTE

LIGNE RÉGULIÈRE

DU LUNDI AU VENDREDI, NOUS JOUREZ FÊTES

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

LES POINTS D'ARRÊT

- Arlette 1
- Ecole des Séviers
- Lynée Lumière
- Gare Routière

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

Tronçon	0,00	0,50
Arlette 1 - Ecole des Séviers	0,00	0,50
Ecole des Séviers - Lynée Lumière	0,00	0,50
Lynée Lumière - Gare Routière	0,00	0,50
Gare Routière - Montierne	0,00	0,50
Montierne - Lamberg	0,00	0,50
Lamberg - Coules des Bèveriers	0,00	0,50
Coules des Bèveriers - Arlette	0,00	0,50

LES POINTS D'ARRÊT

LE DÉPART

LA GARE ROUTIÈRE

LES BILANCIERS ET JOURS FÉRIÉS

Tronçon	0,00	0,50
Arlette 1 - Ecole des Séviers	0,00	0,50
Ecole des Séviers - Lynée Lumière	0,00	0,50
Lynée Lumière - Gare Routière	0,00	0,50
Gare Routière - Montierne	0,00	0,50
Montierne - Lamberg	0,00	0,50
Lamberg - Coules des Bèveriers	0,00	0,50
Coules des Bèveriers - Arlette	0,00	0,50

Durant ces deux périodes, une tournée est programmée par notre agent de terrain afin de distribuer les horaires dans les lieux suivants :

- Mairie de la Ciotat
- Mairie de Ceyreste
- Chez le dépositaire
- Au Bureau Information Jeunes
- Mission locale
- ANPE
-

o **L'information ponctuelle :**

Déviations, travaux, perturbations, manifestations et modifications d'itinéraires font l'objet systématique d'une information clientèle dans les bus, aux arrêts concernés, au Point Accueil et sur le site internet.

Comme l'année précédente, nous avons continué à mettre l'accent sur l'information voyageurs en temps réel.

Nous avons travaillé en étroite collaboration avec les services municipaux pour avoir l'information en temps réel sur les travaux de la commune par exemple sur les déviations et les axes fermés.

Le dispositif de distribution est le suivant :

- ✓ Au point de vente, boulevard Anatole France,
- ✓ Dans les bus,
- ✓ Les poteaux d'arrêts et abribus.
- ✓ Site internet ciotabus.fr et le pilote.com

Information voyageurs 

**TOUR DE LA PROVENCE
SAMEDI 10 FEVRIER 2018**

La Gare Routière est **déplacée** à l'arrêt « le Lido » de 6h00 à 15h00.

Le Service Commercial

 www.ciotabus.fr - www.lepilote.com Le 06 février 2018



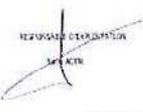
 **INFORMATION**
Conductrices/Conducteurs

**« CROIX DE MALTE » NON
DESSERVI du 19/01 au
22/02/18**

-Ligne 10 (vers gare routière)
-Ligne 30/31

Seront déviées par « Hôpital » - « J. Ville » - « Kennedy » puis « République ».

RESPONSABLE COMMERCIAL
M. M. GUILLET





Ces principales missions sont :

- ✓ La vente de titres du réseau
- ✓ Dépositaire pour les titres de transports Le Car.
- ✓ Les renseignements sur le réseau
- ✓ L'accueil du public, et la participation à tout événement et animation mis en place sur le réseau

Il est ouvert du lundi au vendredi de 6h45 à 12h30 et de 14h00 à 19h00, le samedi de 8h45 à 12h30 et de 14h30 à 18h00 (modification des horaires en juillet et août).

Afin de mieux informer nos clients, des panneaux d'affichage ont été mis en place à la Gare Routière. Des fiches horaires accessibles à tous et un grand plan du réseau ont été installés. Selon l'actualité, des messages d'information sont régulièrement intégrés sur ces panneaux d'affichage. Pour tout renseignement sur les horaires et les lignes, nos hôtesses d'accueil répondent aux questions des voyageurs 6 jours sur 7.

Les sites internet

2 sites internet regroupent les informations utiles pour se déplacer sur le réseau Ciotabus :

- ✓ www.ciotabus.fr
- ✓ www.lepilote.com

Il permet une meilleure accessibilité aux clients Ciotabus.



Lepilote.com

Ce site regroupe l'ensemble des informations des différents modes de transport en commun des Bouches du Rhône.

L'actualité et l'ensemble de l'information sur le réseau Ciotabus y sont disponibles et régulièrement mises à jour. Le site permet aux voyageurs de créer leur propre itinéraire et donne accès à l'intermodalité.



ATHELIA ENTREPRENDRE

Partenariat avec Athélia Entreprendre

Ciotabus s'est associé avec Athélia Entreprendre pour mettre en place différentes actions :

- ✓ Animation de la Zone en distribuant les fiches horaires et plan du réseau.
- ✓ Sensibilisation auprès des entreprises sur l'offre de transport.

La Commission pour le Plan de Déplacement Inter Entreprise

La commission travaille dans le but d'améliorer les déplacements domicile-travail des salariés des zones Athélia. Elle regroupe 200 entreprises et près de 4 000 salariés sur les 4 zones.

Objectifs de cette commission :

- ✓ Privilégier l'usage des transports alternatifs à la voiture individuelle (bus, train, covoiturage...)
- ✓ Améliorer les offres de transports en commun, imaginer des solutions mutualisées
- ✓ Travailler en collaboration avec d'autres zones d'activités
- ✓ Bénéficier des supports ADEME, CCI, Conseil Régional, CARSAT...

Cette commission nous permet, grâce à plusieurs intervenants de remédier aux problèmes soulevés.



ATHELIA
entreprendre
LA CIOTAT



PRESENTATION DE LA DEMARCHE QUALITE

La démarche « Qualité de service » sur le réseau Ciotabus répond à un engagement pris dans le cadre de notre contrat auprès de La Métropole.

Cette démarche permet de noter nos prestations au travers des critères les plus importants. Elle constitue surtout un excellent moyen pour valoriser notre travail auprès de nos clients, voyageurs et de nos salariés.

En effet, c'est avec cette démarche que nous avons mis en place une mesure régulière, tout au long de l'année, de la qualité réellement produite, ce qui permet d'afficher des résultats concrets et fiables.

NOS ENGAGEMENTS...

Nos engagements sont pris sur les points les plus importants pour les voyageurs, qui sont au centre de nos préoccupations :

- ✓ **L'information aux points d'arrêt**, qui doit faciliter l'accès au réseau et l'utilisation des lignes,
- ✓ **La ponctualité**, sans laquelle le transport en commun ne peut attirer et fidéliser les voyageurs,
- ✓ **Le confort et le bon fonctionnement des véhicules**, indispensables pour des trajets réussis,
- ✓ **Le rôle du conducteur-receveur**, puisque le contact reste un des points les plus importants de nos services (accueil, renseignements...).

BUS DES CIGALES

Partenariat pour la journée de Ruralia.

A l'occasion de la fête Ruralia, Le Dimanche 14 octobre 2018, Rtm Est Métropole a participé en mettant des Navettes gratuites de 9h30 à 18h00. Le succès était au rendez-vous.

3 navettes ont été mise en place :

- Navette 1 VERTE :**

ALLER Les écuries de Gémenos > rond-point des Charrons

RETOUR Rond-point des Charrons > Les écuries de Gémenos

- Navette 2 BLEUE :**

ALLER Gemalto p4 > av. du chemin de Jouques > rond-point des Granges
RETOUR rond-point des Granges > av. du chemin de Jouques > Gemalto

- Navette 3 ROUGE :**

ALLER Lapeyre > piscine AquaGem > rond-point des Granges
RETOUR Rond-point des Granges > piscine AquaGem > LaPeyre



ANIMATIONS
Retrouvez de nombreux stands, animations et temps forts pour rythmer cette 10^{ème} édition.

PRODUITS DES TERROIRS
Culinaire de saison avec le meilleur de la région. Les plats traditionnels seront servis à volonté à travers la table de la fête. Les produits de la région seront mis en valeur à travers la table de la fête. Les plats traditionnels seront servis à volonté à travers la table de la fête.

ANIMAUX
Carnivores de saison avec le meilleur de la région. Les plats traditionnels seront servis à volonté à travers la table de la fête.

NAVETTES GRATUITES DE 9H30 À 18H

Navette 1
ALLER Les écuries de Gémenos / Rond-point des Charrons
RETOUR Rond-point des Charrons / Les écuries de Gémenos

Navette 2
ALLER Gemalto p4 / av. du chemin de Jouques / rond-point des Granges
RETOUR rond-point des Granges / av. du chemin de Jouques / Gemalto

Navette 3
ALLER Lapeyre / piscine AquaGem / rond-point des Granges
RETOUR rond-point des Granges / piscine AquaGem / Lapeyre

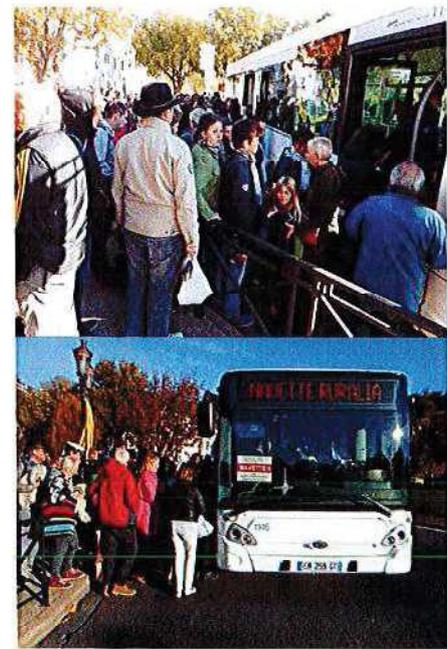
Plus d'infos sur : www.mairie-gemenos.fr

LES TEMPS FORTS
10h - Ouverture des stands
10h30 - Défilé
11h30 - Défilé des chars et carabats au son de la cloche
12h30 - Défilé des chars et carabats au son de la cloche
13h30 - Défilé des chars et carabats au son de la cloche
14h30 - Défilé des chars et carabats au son de la cloche
15h30 - Défilé des chars et carabats au son de la cloche
16h30 - Défilé des chars et carabats au son de la cloche
17h30 - Défilé des chars et carabats au son de la cloche

ANIMAUX
1 - Exposition de chats
2 - Exposition de chiens
3 - Exposition de poissons
4 - Exposition de reptiles
5 - Exposition de volailles
6 - Exposition de rongeurs
7 - Exposition de canards
8 - Exposition de lapins
9 - Exposition de chats
10 - Exposition de chiens
11 - Exposition de poissons
12 - Exposition de reptiles
13 - Exposition de volailles
14 - Exposition de rongeurs
15 - Exposition de canards
16 - Exposition de lapins

MARCHÉ
1 - Produits du terroir
2 - Produits du terroir
3 - Produits du terroir
4 - Produits du terroir
5 - Produits du terroir
6 - Produits du terroir
7 - Produits du terroir
8 - Produits du terroir
9 - Produits du terroir
10 - Produits du terroir
11 - Produits du terroir
12 - Produits du terroir
13 - Produits du terroir
14 - Produits du terroir
15 - Produits du terroir
16 - Produits du terroir
17 - Produits du terroir
18 - Produits du terroir
19 - Produits du terroir
20 - Produits du terroir

ANIMATIONS
1 - Musique live / Stage de théâtre
2 - Musique live / Stage de théâtre
3 - Musique live / Stage de théâtre
4 - Musique live / Stage de théâtre
5 - Musique live / Stage de théâtre
6 - Musique live / Stage de théâtre
7 - Musique live / Stage de théâtre
8 - Musique live / Stage de théâtre
9 - Musique live / Stage de théâtre
10 - Musique live / Stage de théâtre
11 - Musique live / Stage de théâtre
12 - Musique live / Stage de théâtre
13 - Musique live / Stage de théâtre
14 - Musique live / Stage de théâtre
15 - Musique live / Stage de théâtre
16 - Musique live / Stage de théâtre
17 - Musique live / Stage de théâtre
18 - Musique live / Stage de théâtre
19 - Musique live / Stage de théâtre
20 - Musique live / Stage de théâtre

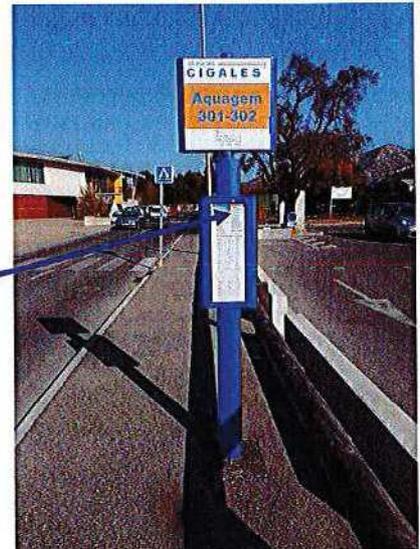


BUS DES CIGALES

o L'information aux points d'arrêts

Dans le cadre de notre amélioration continue de l'information, nous mettons à jour l'ensemble de notre parc de poteau d'arrêt et abribus sur la commune de Gémenos en accord avec la Métropole.

The image shows a collection of bus information materials. At the top is a route map titled 'LES BUS DES CIGALES' with a sub-header 'LE BUS À LA DEMANDE CIGALES 301'. Below the map is a text box with details about the service, including 'HORAIRE' (schedule) and 'RÉSERVA' (reservation). Below the text are several tables, likely representing bus schedules for different days or routes. At the bottom are three smaller route diagrams showing different paths or segments of the bus line.



A graphic logo for the bus service. It features the text 'LES BUS DES CIGALES' in blue, with 'Saint Clair 301' in white on an orange background. Below this is the logo for Aix-Marseille-Provence, which includes the text 'AIX MARSEILLE PROVENCE' and a stylized graphic of the region's coastline.

DEPOT

▪ Le centre d'exploitation de La Ciotat

La S.A.S.U RTM EST METROPOLE est locataire d'un 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 sont à disposition

Son Centre d'Exploitation est situé à la ZI Athélia V, 398 Avenue du Mistral.



RTM  **ciotobus**
Est Métropole **CIGALES**



ANNEXE 17.5

Qualité Ciotabus

ANNEXE 18
QUALITE BUS



TABLEAU DE BORD QUALITE BUS 2018 CUMUL PERIODE

Suivi des déclenchements des bonus malus par TRIM / Contrat AO

DTA

Critères	Objectif	moyenne trimestrielle												Cumul période	Trim1	Trim2	Trim3	Trim4
		janv	févr	mars	avril	mai	juin	été	sept	oct	nov	déc						
1- Domaine accueil, information																		
1.1- Information voyageurs au point d'arrêt	90%	96,1%	96,9%	96,9%	95,9%	96,5%	96,9%	97,6%	97,3%	97,9%	97,9%	97,3%	97,7%	96,6%	96,4%	97,5%	96,4%	96,4%
1.2- Information permanente sur l'autobus	90%	96,9%	96,6%	97,1%	98,8%	95,2%	95,3%	93,5%	93,5%	95,3%	93,9%	93,9%	93,9%	96,6%	97,0%	94,4%	94,4%	93,7%
1.3- Attitude conducteur (accueil)	85%	96,7%	98,3%	97,8%	97,2%	95,0%	95,0%	94,2%	94,2%	93,3%	92,5%	92,5%	92,5%	96,7%	96,7%	94,6%	94,6%	92,6%
1.4- Réponse aux réclamations écrites	80%	95,9%	93,7%	93,0%	94,8%	94,8%	95,0%	94,2%	94,2%	92,2%	91,5%	91,5%	91,5%	94,2%	94,8%	94,6%	94,6%	92,1%
		ok	ok	ok	ok	ok	ok	OK	OK	OK	OK	OK	OK	ok	ok	OK	OK	OK
2- Punctualité , Régularité , Confort de Conduite																		
2.1- Punctualité de départ des autobus	90%	93,0%	93,2%	93,1%	92,2%	91,1%	92,2%	93,2%	91,7%	91,1%	91,5%	91,1%	91,5%	93,1%	91,8%	92,5%	92,5%	91,2%
2.2- Confort de conduite	90%	98,1%	98,6%	98,6%	99,2%	98,3%	97,5%	98,3%	96,7%	98,6%	98,9%	98,6%	98,9%	98,4%	98,3%	97,5%	97,5%	97,3%
		ok	ok	ok	ok	ok	ok	OK	OK	ok	OK	ok	OK	ok	ok	OK	OK	OK
3- Etat Propreté et Fiabilité																		
3.1- Etat et propreté des autobus en sortie	80%	98,4%	97,3%	98,5%	96,1%	99,1%	98,1%	98,3%	98,1%	98,2%	91,5%	96,6%	91,5%	98,1%	97,8%	96,2%	96,2%	95,4%
3.2- Fiabilité des autobus	99%	99,86%	99,83%	99,88%	99,87%	99,84%	99,81%	99,84%	99,84%	99,84%	98,90%	99,88%	98,90%	99,86%	99,84%	99,84%	99,84%	99,53%
		ok	ok	ok	ok	ok	ok	OK	OK	ok	OK	ok	OK	ok	ok	OK	OK	OK
Domaine Etat et propreté																		
												BILAN TRIMESTRE		60	60	60	60	60
												BILAN ANNUEL		240 000				

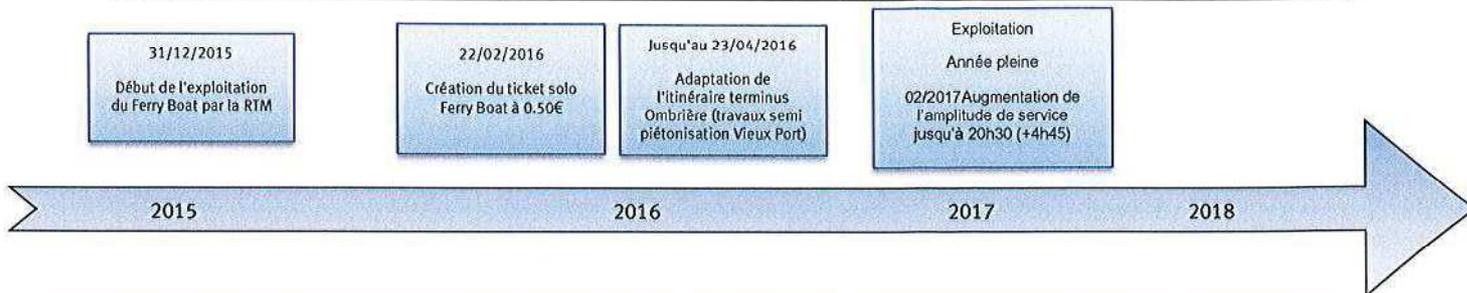
ANNEXE 19
FERRY-BOAT

BILAN FERRY BOAT 2018

PAR RAPPORT À 2017



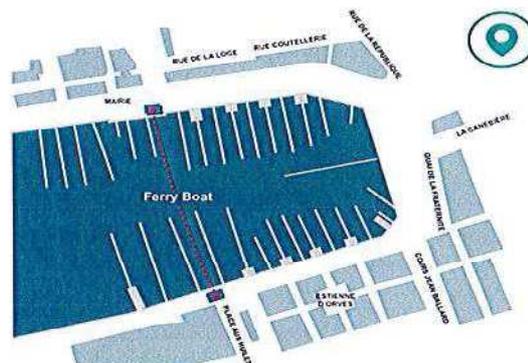
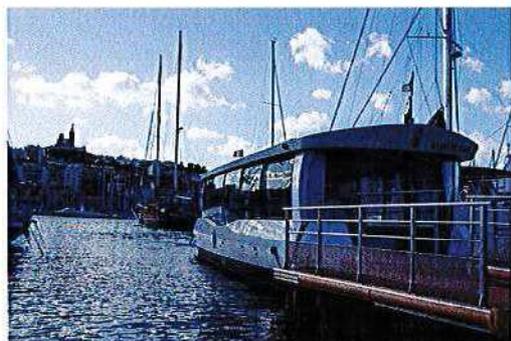
I. DATES PRINCIPALES & PRESENTATION



Point de repère

Chiffres Clés (2018 vs 2017)

- **379 000 passagers** transportés au total, une progression de **+ 2.8%** (+ 10 000 passagers environ) soit près de 14 en moyenne par traversée ratio en légère baisse (15 en 2017) pour un nombre de traversées en hausse de **+ 7%** (effet calendaire et météo favorable). En moyenne, 1081 passagers/jour en 2018.
- Une clientèle occasionnelle représentant près de **84% des validations**, relativement stable par rapport à 2017.
- **277 500 solos Ferry** en 2018 (+ 0.9%/2017 soit + 2600 titres)
- **126 k€ de recettes** en 2018 (+ 0.9%/2017 soit + 1k € env.)

→ Itinéraire : Mairie - Place aux Huiles→ Exploitation

Un départ toutes les 10mn 7J/7 de 7h30 à 20h30 – Durée de la traversée : 2mn env
78 traversées/jour dans chaque sens.

- Rotation effectuée entre :
 - arrêt « Mairie » (bus en correspondance arrêt « Hôtel de Ville » : Lignes 60/82/82S)
 - arrêt « Place aux Huiles » (Bus en correspondance : Lignes 55/57/61/80/81/82/82S/83)
- 2 bateaux mis à disposition par la Métropole (possibilité de permuter en cas de maintenance ou avarie)
 - Le « Ferry-boat » (prototype électro-solaire) / Capacité : 45 personnes
 - Le « César » / Capacité : 45 personnes

→ **Titres utilisables**

Solo Ferry : 0.50€ vente à bord

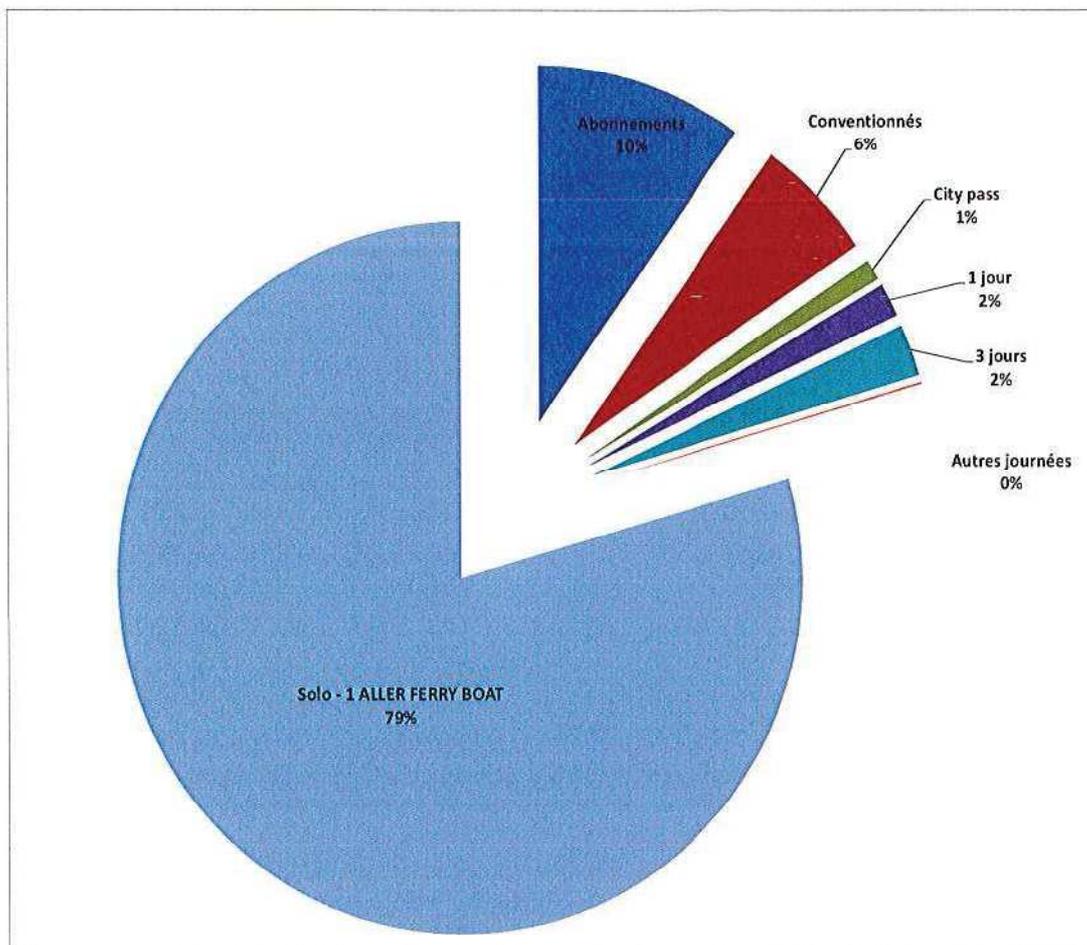
Libre accès pour les titulaires des abonnements suivants, chargés sur la carte de transport ou cartes partenaires (Zou, Ticketreize...)

- Pass XL : Permanent, Annuel, 30 jours et 7 jours
- Combinés : Pass XL + Carreize, Pass XL + TER, Pass XL + Frioul...
- Libre circulation

Libre accès pour les titulaires des Pass suivants :

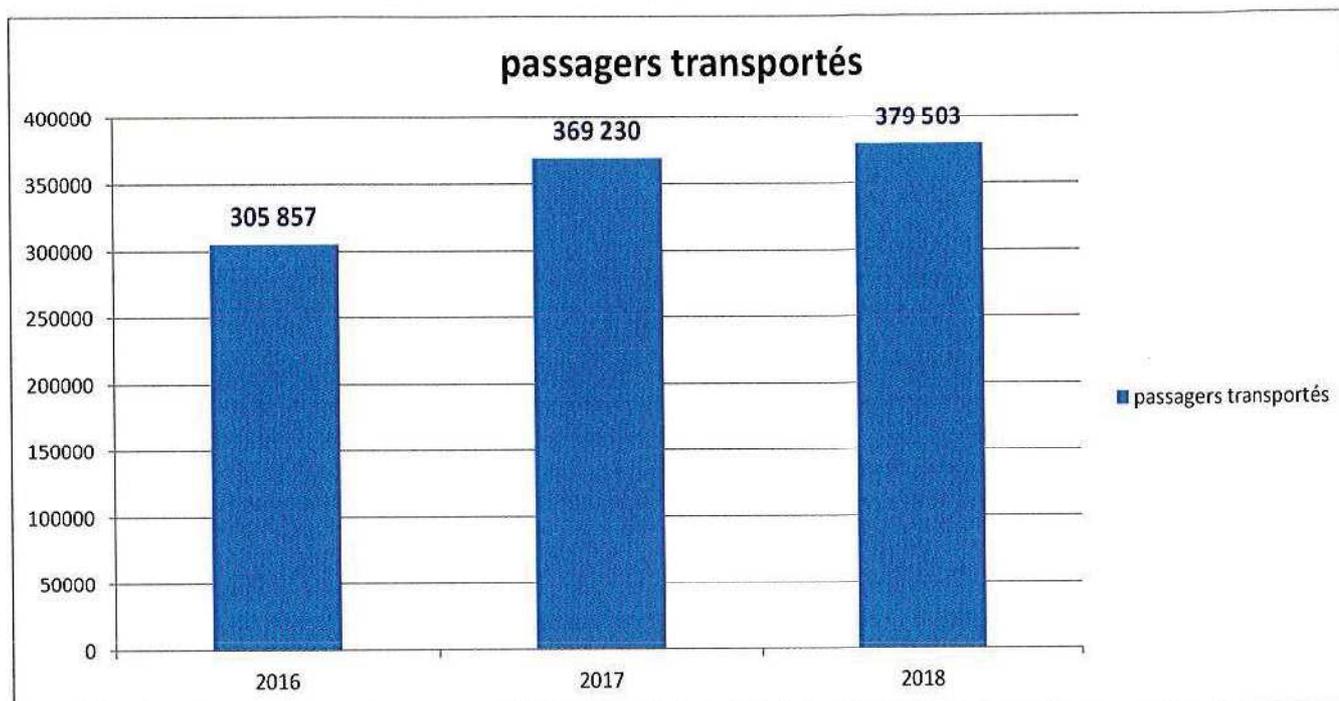
- Pass XL : 24h et 72h
- City Pass : 24h, 48h, 72h

Pas de titre et gratuit pour les enfants de - de 6ans.

II. BILAN FRÉQUENTATION ET RECETTES→ **Fréquentation par type de produits**

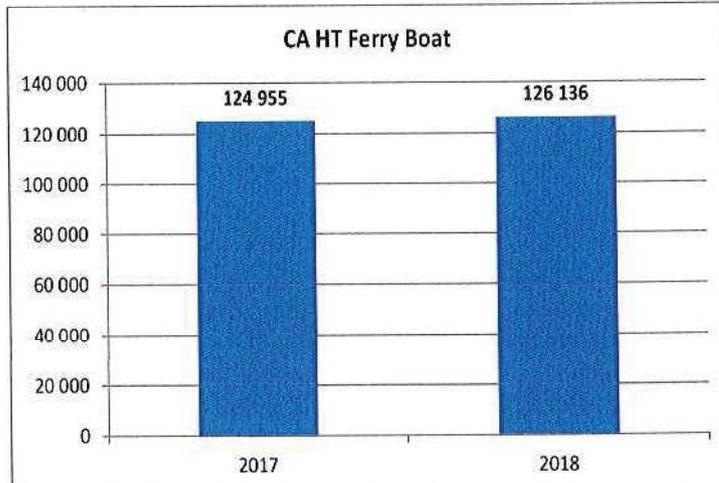
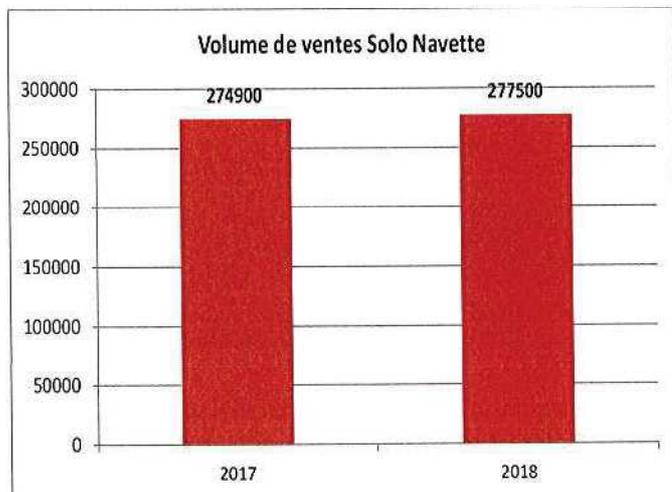
- La structure des produits est quasiment identique à celle de 2017
- 84% des passagers utilisent des titres occasionnels (83% en 2017)
- 16% des passagers sont des abonnements (abos et libre circulation) (17% en 2017)

→ Evolution de la Fréquentation Globale (yc enfants de moins de 6 ans)



→ Ventes et CA

Les ventes et le CA en léger progrès de + 0.9% par rapport à 2017 (+2 600 titres vendus) pour un CA de 126 k€.

**III. ANNEXES**

	janv-18	févr-18	mars-18	avr-18	mai-18	juin-18	juil-18	août-18	sept-18	oct-18	nov-18	déc-18	Cumul 2018
Traversées prévues	2 340	2 184	2 418	2 340	2 418	2 340	2 418	2 418	2 340	2 418	2 340	2 418	28 392
Traversées réalisées	1 770	1 941	2 217	2 074	2 412	2 375	2 420	2 387	2 512	2 443	2 408	2 381	27 340
% de traversées assurées	- 24,36%	- 11,13%	- 8,31%	- 11,37%	- 0,25%	+ 1,50%	+ 0,08%	- 1,28%	+ 7,35%	+ 1,03%	+ 2,91%	- 1,53%	- 3,71%
Passagers Transportés	15759	17375	25083	35986	41622	32633	39940	51264	40878	32217	22420	24326	379 503
Moyenne par traversée	9	9	11	17	17	14	17	21	16	13	9	10	14

	janv-17	févr-17	mars-17	avr-17	mai-17	juin-17	juil-17	août-17	sept-17	oct-17	nov-17	déc-17	Cumul 2017
Traversées prévues	1 674	2 064	2 418	2 340	2 340	2 340	2 418	2 418	2 340	2 418	2 340	2 418	27 528
Traversées réalisées	1 338	2 064	2 139	1 950	2 473	2 257	2 312	2 386	2 104	2 235	2 031	2 171	25 460
% de traversées assurées	- 20,07%	+ 0,00%	- 11,54%	- 16,67%	+ 5,68%	- 3,55%	- 4,38%	- 1,32%	- 10,09%	- 7,57%	- 13,21%	- 10,22%	- 7,5%
Passagers Transportés	9520	23959	24116	41295	37923	31319	44694	51712	33126	33099	21382	17085	369 230
Moyenne par traversée	7	12	11	21	15	14	19	22	16	15	11	8	15

ANNEXE 20

DONNEES ANNUELLES PAR LIGNE

GRAPHIQUE HSE

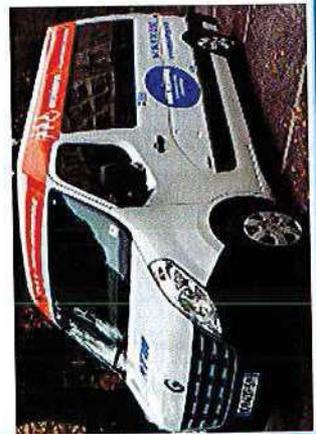
LIGNE	ID LIGNE	Km/an	Dont KM H.P.	H/an	Tours/an	longueur moyenne	Type de bus	Validations annuelles brutes	GRAPHIQUE HSE						
									Premier départ	Dernier départ	Intervalle HPMat	Intervalle HPSoc	Intervalle HJ	Temps rotation HD	Temps rotation HG
M3	010030	1 161 000	60 451	51061	8 492	8,5		37 830 650	4 50	0 34	00 03 30	00 03 30	00 05 05	00 41 00	00 45 45
M1	010010	1 766 352	2 558	69950	11 509	12,9		37 882 396	5 00	0 30	00 03 40	00 03 40	00 05 15	00 58 40	01 00 15
T1	020020	626 023	25 876	58626	9 521	5,4		11 231 752	4 50	0 23	00 05 00	00 05 00	00 05 00	01 00 00	01 00 00
T2	020010	603 947	9 217	49139	7 941	6,1		6 275 079	5 00	0 38	00 05 20	00 06 20	00 06 43	00 57 00	01 00 00
T3	020030	361 739	16 029	36672	5 956	3,7		7 398 287	5 20	23 58	00 06 30	00 06 30	00 06 30	00 45 30	00 45 30
12 12B 12B	040120	547 921	4 799	36486	5 935	12,1	Autobus standards	1 087 587	4 30	22 02	10	10	15	110	97,5
18 18B	040150	604 299	43 152	44822	7 275	9,8	Autobus standards	1 785 241	4 15	21 48	6	8	13,25	94	89
18A	040150	1 235	584	167	84	2,3	Non connue	Non connue	17 30						
18	040180	580 535	61 787	53171	8 721	7,9	Autobus standards	2 534 693	4 45	21 05	5	6	9,5	98,5	102,5
40	040400	405 602	15 900	27458	4 538	9,6	Autobus standards	859 231	4 15	21 25	12	13	20	93,5	87,5
40	040490	315 143	21 766	31658	5 181	7,2	Autobus à gabarit réduit	1 181 189	5 30	21 49	12	13	14	94	97
40	040500	454 032	32 802	22467	3 710	13,2	Autobus standards	827 919	6 20	20 40	9	12	15	84	72
50B	055090	24 066	2 484	1474	182	11,2	Autobus standards	10 498	22 00	0 45			85	85	85
81	040510	53 128	4 042	3762	606	5,4	Autobus à Gabarit Réduit	20 927	6 50	18 20	45	60	52,5	52,5	52,5
81B	055180	23 687	3 714	1443	182	10,7	Autobus standards	22 690	21 25	0 45			75	75	75
82	040520	76 218	2 265	11448	1 970	4,8	Autobus à Gabarit Réduit	187 411	6 20	19 05	30	30	30	90	90
82A	055210	83 245	17 254	4331	546	12,9	Autobus standards	85 323	21 20	0 40			30	85	85
82B	055260	90 865	24 057	4586	546	12,7	Autobus standards	50 635	21 25	0 45			30	85	85
830	055300	88 573	22 777	4586	546	12,5	Autobus standards	57 241	21 25	0 45			30	90	90
833	055330	56 971	15 270	4586	546	8,3	Autobus standards	55 537	21 25	0 45			30	85	85
835	055350	70 678	14 692	3130	364	15,0	Autobus standards	36 468	21 25	0 45			45	90	90
84	040540	247 855	17 536	31572	5 158	4,6	Autobus standards	1 568 669	5 20	21 15	9	9	12	84,5	90
84B	055400	28 506	3 351	1371	182	14,0	Autobus standards	22 850	22 00	0 45			80	80	80
84C	040550	186 234	15 765	21642	3 442	4,5	Autobus à Gabarit Réduit	628 681	5 34	21 14	15	15	15	75	75
87	040570	98 087	10 479	13969	2 222	2,5	Autobus à Gabarit Réduit	444 482	5 45	20 33	15	13	15	56	45
88A	055820	28 882	4 801	3069	364	7,0	Autobus standards	15 751	21 25	0 45			45	85	85
88B	055830	61 414	9 873	3795	456	10,9	Autobus standards	85 276	21 25	0 45			45	85	85
89	040600	168 695	8 895	19851	3 338	3,4	Autobus à Gabarit Réduit	686 388	7 15	19 25	15	15	15	60	60
81	040610	123 160	11 608	16121	2 706	3,3	Autobus à Gabarit Réduit	572 441	5 15	20 50	12	13	15	56,5	60
87	040670	143 613	4 506	18897	2 727	5,3	Autobus à Gabarit Réduit	333 529	5 40	20 15	18	20	19	76	76
73	040730	204 342	13 240	19577	3 147	7,7	Autobus à Gabarit Réduit	473 813	5 15	21 45	20	20	25	100	100
74	040740	134 774	13 243	19006	3 109	3,8	Autobus à Gabarit Réduit	619 282	5 35	20 30	15	15	15	75	75
7A	060070	10 707	3 924	877	236	1,5	Autobus standards	4 617	7 23	18 13					
80	040890	130 201	12 023	16562	2 780	3,2	Autobus à Gabarit Réduit	610 638	5 00	21 05	12	13	15	56,5	60
81	040810	383 957	29 736	46333	7 481	7,4	Autobus standards	1 863 766	4 35	21 53	10	10	12	125	126
83	040830	448 398	37 991	41995	6 504	8,4	Autobus standards	2 232 258	5 52	21 00	13	13	15	91	90
83A	060830	2 843	865	280	84	8,1	Autobus standards	Non connue	12 15	12 15					
84	040840	21 258	3 514	3045	502	2,9	Minibus	32 972	8 00	18 40	20	20	20	20	20
88	040860	21 655	2 407	3056	502	4,3	Minibus	25 303	7 00	18 00	40	40	40	40	40
91	040910	335 210	19 338	25374	4 058	9,2	Autobus standards	930 973	5 00	21 28	10	15	20	92,5	100
91A	060910	4 284	2 650	541	84	3,6	Autobus standards	Non connue	7 22	16 45					
93	050030	55 589	11 101	3306	546	8,3	Autobus standards	39 273	21 95	0 10			30	60	60
16	040100	264 969	21 696	20287	3 264	6,5	Autobus standards	671 837	5 30	21 15	10	11	17	63	68
10A	060100	14 732	4 632	1005	202	12,5	Autobus standards	Non connue	7 00	18 15					
10-A	060101	5 092	3 010	437	101	6,0	Autobus standards	2 637	7 21	7 21					
11B	040110	91 752	10 845	7586	1 244	3,9	Autobus standards	243 065	6 40	19 20	20	20	20	40	40
11	040110	76 646	6 757	5756	939	4,3	Autobus standards	151 334	7 00	19 20	20	20	40	40	40
142A	041421	28 441	8 527	2371	0	8,1	Autobus standards	Non connue	7 00	18 05	30	30			
142 143	041420	371 269	-	25124	0	8,1	Autobus standards	449 726	4 45	21 23	10	11	16,5	68,5	82
144	041440	242 790	1 473	17632	0	6,6	Autobus standards	371 265	4 55	21 15	13	12	17	60,15	68
144A	041441	14 669	5 730	1106	0	6,6	Autobus standards	Non connue	7 00	18 15	25	25	50		
145	051450	23 480	-	1340	0	10,7	Autobus standards	1 243	21 95	0 30			90	90	90
2	040020	145 586	5 387	10904	1 766	4,1	Autobus standards	303 265	4 36	21 13	9	13	18	37,5	36
87	040270	395 164	9 650	30881	5 037	9,6	Autobus standards	837 808	4 55	21 16	12	12	14,5	114	94
3	040030	137 833	10 928	10452	1 714	3,6	Autobus standards	299 937	6 15	20 43	5	5	20	27,5	40
31	040310	546 905	64 718	48410	7 978	9,1	Autobus standards	1 659 320	4 49	21 20	10	10	11	110	109
32	040320	496 239	45 577	48188	8 018	8,6	Autobus standards	1 665 380	5 02	21 30	10	10	11	110	109
33	040330	273 120	16 005	26378	4 048	8,3	Autobus standards	868 493	5 25	20 50	18	20	22	95,5	94,5
34	040340	175 077	11 978	17108	2 727	7,3	Autobus standards	546 208	5 00	21 15	20	20	22	95,5	94,5
37 37B	040370	203 606	14 954	15314	2 511	5,4	Autobus standards	481 690	4 40	21 20	12	11	20	57,5	60
37A	060370	6 648	1 188	431	84	4,5	Autobus standards	Non connue	7 25	16 55	60	60	60		
38	040390	23 245	5 639	1680	335	4,6	Autobus à gabarit réduit	13 516	6 38	19 10	50	45	50		
4AB	040040	272 415	4 672	21013	3 403	8,1	Autobus standards	625 978	4 31	21 20	11	13	20	75	80
41	040410	260 108	47 416	30088	4 868	4,4	Autobus standards	1 058 056	5 04	21 10	11	11	11	82,5	77
42 42T	040420	236 004	2 356	20448	3 322	5,6	Autobus standards	610 355	5 12	21 00	13	14	15	71,5	60
5	040050	209 355	21 148	13389	2 196	6,4	Autobus standards	412 273	5 00	21 00	12	13	25	56	50
53	040530	176 539	12 755	16324	2 667	3,6	Autobus standards	621 126	4 50	21 20	10	10	14	43,75	42
6	040060	389 275	23 576	31589	5 139	8,3	Autobus standards	985 918	4 50	20 45	9	9	14	80,75	84
7 7B 7T	040070	485 558	51 611	41960	6 807	6,8	Autobus standards	1 180 376	5 00	21 20	9	7	10	95,5	90
80	040890	423 703	44 679	41353	6 713	7,0	Autobus standards	1 699 820	4 55	21 15	7	9	10	81	90
87	040970	854 283	93 103	37439	6 079	13,9	Autobus standards	1 061 946	4 43	21 25	7	8	13	76,5	78
9	040090	340 650	26 019	24930	4 036	7,8	Autobus standards	723 527	5 00	21 30	10	11	15	73,5	75
B3A	030031	217 254	15 131	17087	2 756	3,2	Autobus articulés	955 611	5 00	20 45	6	6	10	30	30
B3B	030032	133 528	7 502	11126	1 795	2,1	Autobus articulés	570 022	5 00	20 55	7,5	8	10	22,5	20
16 16B 16T	040160	210 245	12 981	19989	3 238	3,6	Autobus standards	835 202	4 45	21 25	10	10	15	45	45
17	040170	168 050	10 573	15738	2 550	4,2	Autobus standards	701 776	4 45	21 25	8	13	16	58	48
17A	060170	7 192	2 564	861	185	3,7	Autobus standards	Non connue	7 30	18 10					
19	040190	573 203	25 674	49810	8 050	7,6	Autobus standards	2 847 022	4 40	21 40	8	8	12	76	84
20	040200	54 351	-	6176	0	3,3	Autobus à gabarit réduit	13 907	6 57	19 35	40	45	75	42,5	75
Ligne B1	040210	815 095	29 872	55921	9 992	9,2	Autobus articulés	4 101 603	4 20	21 45	6	6	8	90	80
Ligne 21 JET	040211	136 885	12 539	7972	1 281	7,4	Autobus articulés	337 960	7 20	18 35	10	10	25	50	50
22 22B	040220	248 973	12 749	19520	3 198	6,2	Autobus à gabarit réduit	578 495	5 05	21 37	11	11	17,5	66	

ANNEXE 21

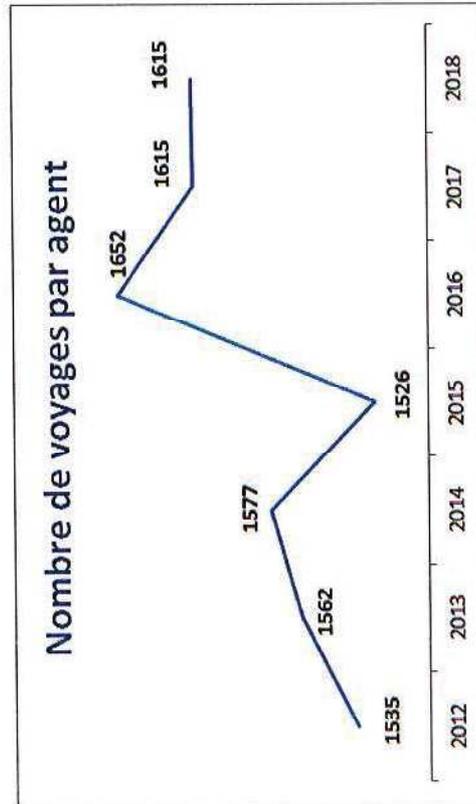
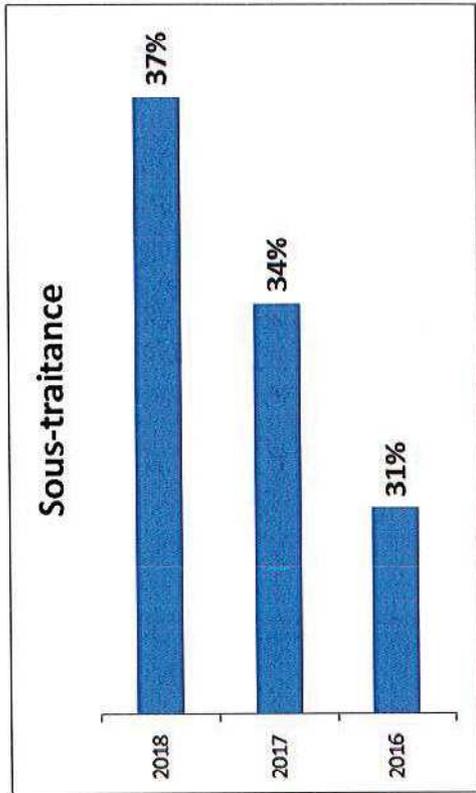
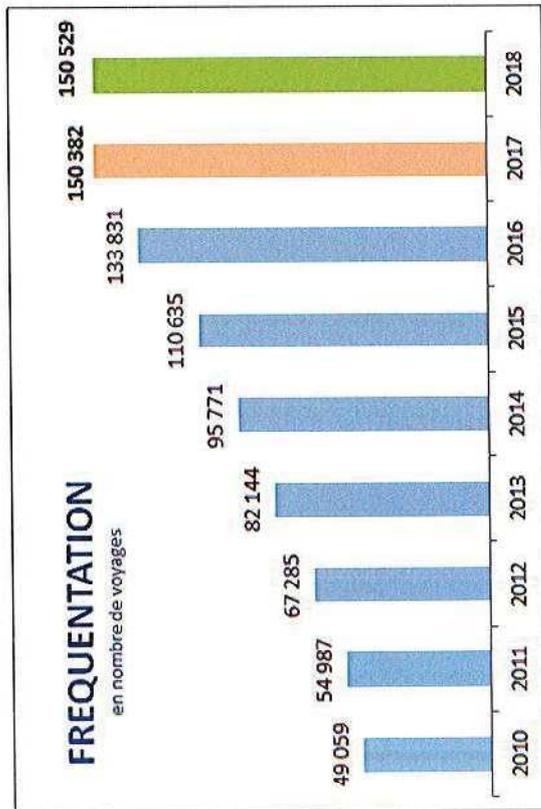
MOBI METROPOLE



Bilan d'activité 2018



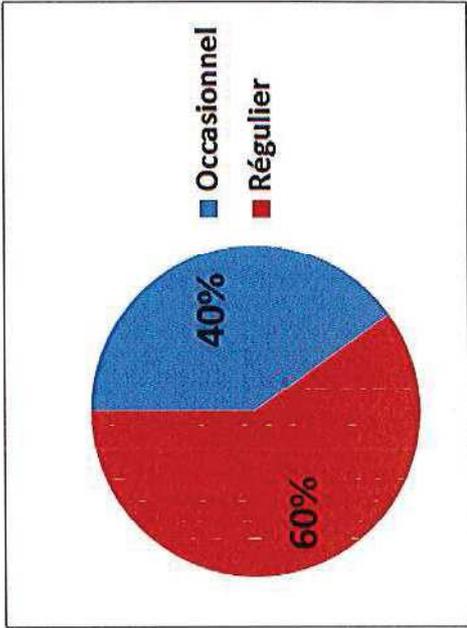
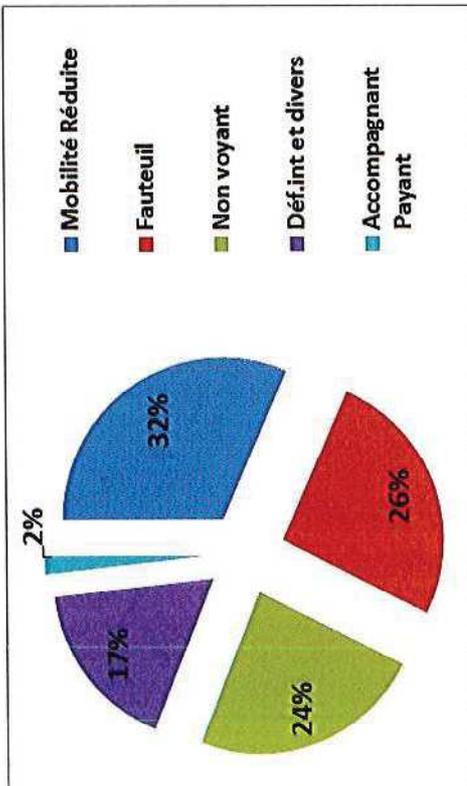
L'Activité



L'activité est quasi stable par rapport à 2017, avec :

- La sous-traitance en hausse continue (objectif 40%)
- Une productivité correcte qui se maintient à 1615 v/agent

Nos clients



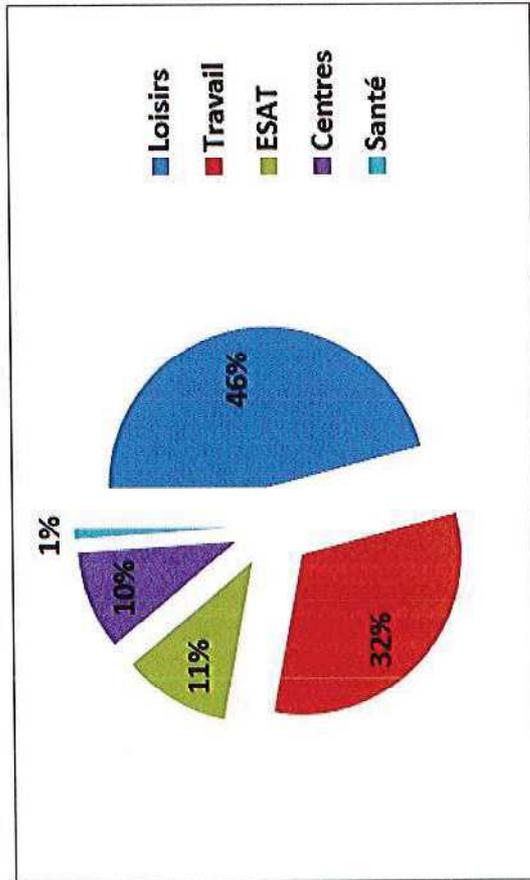
60% des trajets pour des clients réguliers.

A noter une part croissante des clients « déficients intellectuels » (11% en 2017)

Activité	Nb. clients	%	Nb. Voyages	%
Plus de 60 v / mois	8	0,4%	6 606	4%
Entre 40v et 60v / mois	20	1,0%	10 874	7%
Entre 20v et 40v / mois	180	9,0%	66 080	44%
Moins de 20v / mois	1799	89,6%	66 969	44%
Total	2007	100,0%	150 529	100%

10% des clients font 55% des voyages

Nos clients



Les trajets « loisirs » et « travail » représentent 78% des voyages.

Principaux centres spécialisés ou associations – lieux de vie ou d'activité des nos clients



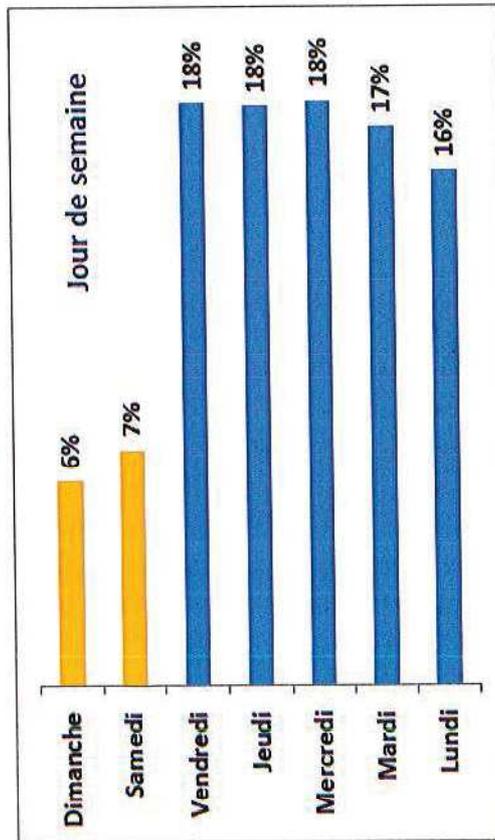
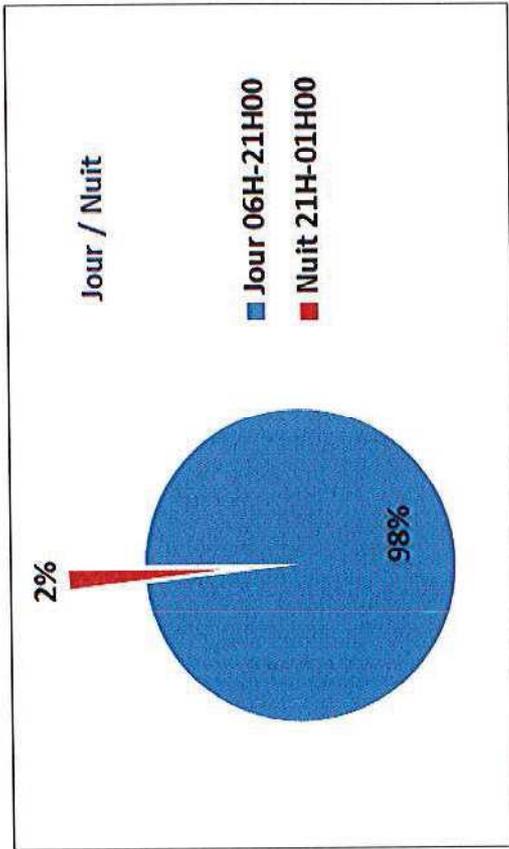
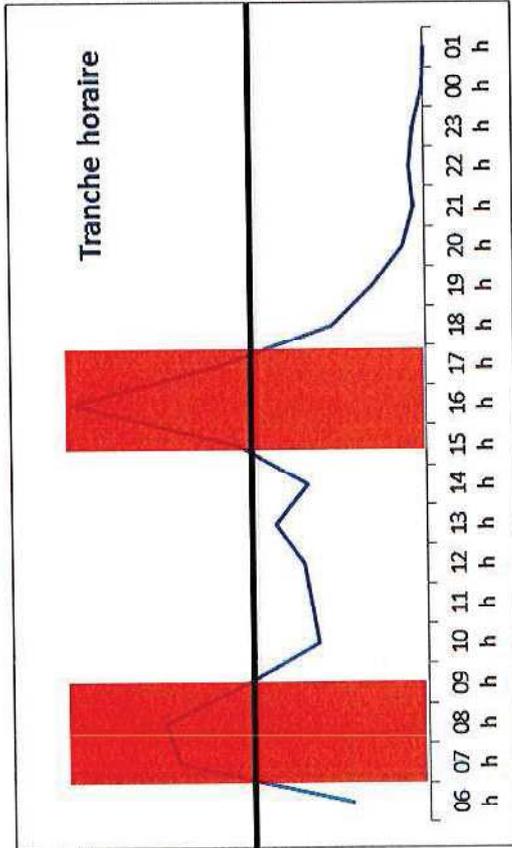
- Centres
- FOYER DE VIE L'ASTREE
 - ITEP LES ETOILES
 - FDV/IMP LA TOUR SAINTE
 - HANDESTAU
 - APAJH
 - FOYER DE VIE LES MURIERS
 - FDV/CAAJ L'ARCHE
 - FAM GEORGES FLANDRES
 - MAS LES TOURELLES

Clients salariés dans 11 ESAT de Marseille, pour des trajets domicile-travail



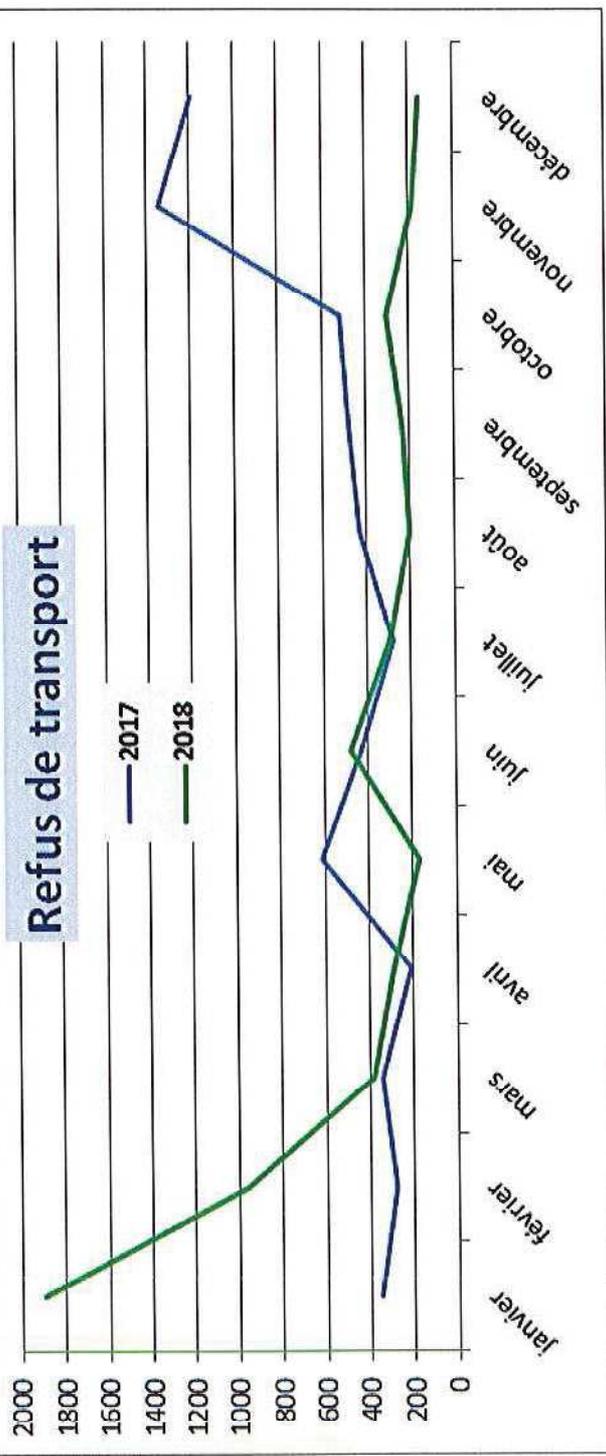
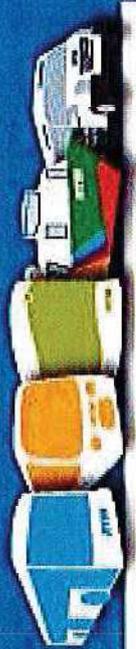
ESAT de Marseille	Voyages
ESAT LE ROUET	4192
ESAT LEON BERENGER	2620
ESAT DES CATALANS	2480
ESAT PHOCEEN	2312
ESAT LA MANADE	2047
ESAT LES ARGONAUTES	1261
ESAT VERT PRE	1178
ESAT SAINT JEAN	518
ESAT LES PINS	303
ESAT LES CITRONNIERS	242
ESAT LES LIERRES	232
Total général	17385

Le service



Le service connaît 2 tranches horaires critiques entre 07H et 09H30 puis entre 15H30 et 18H00
L'activité de nuit est faible (2%)
Le week-end entier pèse moins qu'un jour de semaine

Quelques indicateurs

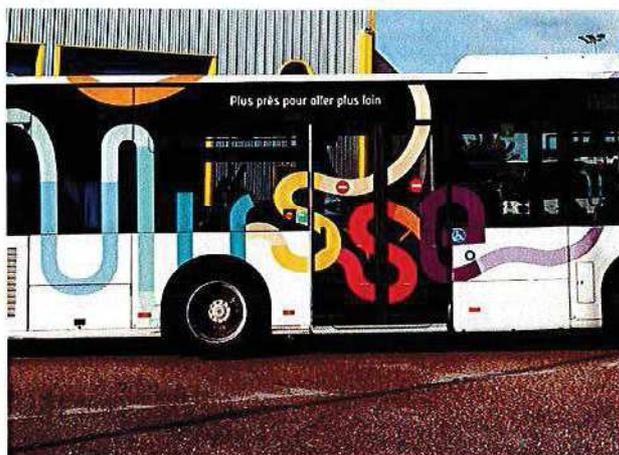


Bons résultats sur les refus de transport (-200 / mois en fin d'année)
 Amélioration concernant les appels traités par le standard
 Les collisions à tort sont en baisse
 La disponibilité des véhicules se maintient à un niveau correct
 Annulations en hausse

Indicateurs	2018	2017
Annulations	762	541
Collisions à tort	39	64
Disponibilité des véhicules	91%	97%
Arrêt de travail	4	4
Appels standard	60%	51%

ANNEXE 22
MARTIGUES

ULYSSE



150 personnes

12 lignes

dont **123** conducteurs

53 autobus et **26** VL

1
service de PMR



PRODUCTION KILOMETRIQUE PAR LIGNE

CUMUL DU 01/01 AU 31/12/2018	
LIGNES	2018
Ligne 20	83 184
Ligne 21	171 063
Ligne 22	494 243
Ligne 23	189 730
Ligne 24	247 741
Ligne 25	367 174
Ligne 26	165 954
Ligne 28	161 808
Ligne 29	348 735
Ligne 30	185 656
Ligne 31	71 155
Ligne 32	54 591
TAD	62 274
TOTAL	2 603 308
Hors TAD	2 541 034

VALIDATIONS PAR LIGNE

CUMUL DU 01/01 AU 31/12/2018

LIGNES	2018
Ligne 20	95 658
Ligne 21	432 109
Ligne 22	948 457
Ligne 23	77 842
Ligne 24	383 259
Ligne 25	261 143
Ligne 26	327 612
Ligne 28	100 712
Ligne 29	171 814
Ligne 30	86 370
Ligne 31	10 489
Ligne 32	27 946
TAD	4 500
TOTAL	2 927 911
Hors TAD	2 923 411