

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

Annexe 6.1.1
du contrat OSP 2011-2025



RTM
AU CŒUR DU MOUVEMENT



Édito



Hervé Beccaria
Directeur Général RTM

Presque 6 mois après la fin de 2020, la pandémie n'est pas terminée. La situation épidémiologique dans notre pays peine à se normaliser et commence tout juste à se stabiliser. Les conséquences directes et indirectes de cette crise sanitaire inédite continuent d'affecter très significativement la fréquentation du réseau RTM.

Dans une proportion comparable à celle ayant impacté tous les grands réseaux de province, un coup d'arrêt puissant et brutal a été porté en 2020 à l'augmentation régulière de fréquentation du réseau jusqu'alors constatée.

Au global annuel sur le réseau historique (Bus-Métro-Tramway), les validations ont chuté de 40,7% (98 millions pour 165 millions en 2019), et les recettes ont diminué de 34% (-31 M€, soit un total de 59,8 M€).

En avril 2020, le nombre de validations mensuel enregistrées a été inférieur au total journalier d'avril 2019 !

Jamais en 2020, y compris en période estivale sur les lignes de bus littorales, la fréquentation n'aura dépassé celle de 2019.

S'agissant plus particulièrement du réseau bus, l'interdiction, un temps, de l'accès par la porte avant, imposée par les pouvoirs publics - empêchant de fait la validation et l'achat de titres unitaires - a conduit certains usagers à changer durablement leurs pratiques et à ne plus valider désormais leur titre de transport sur les modes de surface (bus et tramway), alors même que Marseille aura été l'un des grands réseaux à le rétablir au plus tôt, le 11 Mai 2020. Les débats locaux engagés en plusieurs points du territoire national avant les élections municipales autour de la "gratuité" des transports servent aussi de cause militante à certains usagers pour légitimer selon eux une sorte de "fraude juste".

En même temps, les personnels RTM en charge de la lutte contre la fraude ont été principalement engagés sur des actions plus dissuasives que répressives pour faire respecter les règles de distanciation sociale lors de la montée à bord. Pour toutes ces raisons, sur notre réseau comme ailleurs, la fraude dans les transports urbains n'a pu qu'augmenter en 2020.

L'urgence sanitaire ayant marqué le 1^{er} semestre 2020 a conduit à restreindre drastiquement les déplacements et a imposé l'instauration d'un plan de continuation d'activité. De fait, sur la période, **la production kilométrique de la RTM a diminué de 7,7%, soit 2 millions de kilomètres, par rapport à 2019.**

Simultanément, des dépenses nouvelles dites "Covid" ont été engagées, qu'il se soit agi de renforcer le nettoyage et la désinfection des matériels roulants et des installations et locaux, ou d'équiper les véhicules et personnels de moyens de protection (masques, visières, lingettes, gel, affichettes, protection des postes de conduite, ...). **Le surcoût "dépenses Covid" 2020 est de l'ordre de 3 millions d'euros.**

Les mesures de protection des personnels, qu'ils soient ou non au contact du public, ont permis à la RTM, en 2020, de ne jamais avoir en simultané plus d'une trentaine d'agents s'étant déclarés positifs à la maladie. Les absences pour garde d'enfants, pour cas contact, et des personnes à risques, ont été bien plus nombreuses. Le recours à l'activité partielle s'en est trouvé réduit d'autant.

Pour les personnels dont l'activité l'autorisait, le télétravail a été généralisé dès mars 2020. A ce jour (avril 2021) le télétravail reste le principe, conformément aux prescriptions édictées par les pouvoirs publics.

Les négociations menées avec la Métropole s'agissant de la prise en compte des coûts fixes des kilomètres non produits et des dépenses Covid ont débouché sur un accord d'égle répartition du risque supporté. Ainsi, sur les 26 M€ correspondants, la Métropole a accepté d'indemniser la RTM à 50%.

Pour autant, tout au long de cette année 2020, la RTM se sera efforcée de respecter parfaitement et intégralement ses engagements en matière d'investissements, qu'elle les porte pour elle-même ou pour le compte de la Métropole (avenant n°9 au contrat).

Le calendrier de chaque opération aura été tenu, l'interruption totale d'activité des entreprises du BTP pendant quelques semaines en avril 2020 ayant depuis été généralement compensée, et leurs "surcoûts Covid" ayant été limités au plus juste.

Au final, compte tenu de l'égle répartition de prise en charge des coûts fixes des kilomètres non produits et grâce à la poursuite sans relâche des actions de rationalisation des coûts de fonctionnement, le résultat 2020 est de l'ordre de 14 M€, en diminution de presque 7 M€ par rapport à 2019 et en net retrait par rapport à la prévision d'origine (-10 M€).

Ce résultat dégradé n'est toutefois pas de nature à hypothéquer la poursuite du programme d'investissement engagé, mais nécessite notre vigilance absolue dans l'exécution du budget 2021 pour maintenir un taux d'endettement acceptable.

Il est dès lors essentiel de poursuivre et même amplifier le programme interne engagé visant à plus de performance globale, seul de nature à nous permettre, d'une part, de mener à terme les investissements programmés, et d'autre part à nous positionner, en 2025, au niveau des meilleures pratiques de la profession s'agissant de nos principaux ratios de gestion. Il en va d'un renouvellement du contrat gagnant pour chacune des parties.

En ce qui concerne la fréquentation, et donc les recettes, il est tout aussi essentiel d'engager, dès la rentrée 2021, un vaste plan de reconquête de la clientèle.

Notre mobilisation doit être totale pour retrouver, début 2022, le niveau de fréquentation 2019.

Nous devons tenir compte du développement sans doute pérenne du télétravail qui, outre un lissage des pointes en début et fin de journée, pourrait impacter la fréquentation des réseaux urbains des grandes agglomérations (entre 7 et 10% selon des estimations de la profession). La politique tarifaire pourra aussi être interrogée sur son adéquation à ces nouvelles pratiques et aux attentes qui en résulteront.

L'explosion du e-commerce et de la télémédecine, combinée à l'attente accrue de sécurité, qu'elle soit physique ou sanitaire, doivent nous conduire à mieux communiquer sur nos protocoles sanitaires qui garantissent un haut niveau de sécurité, à renforcer la visibilité de nos actions de protection des personnes et des biens, à accentuer

notre lutte contre la fraude, à davantage digitaliser pour simplifier (vente à distance, titres de transport dématérialisés), à développer les outils d'information clientèle facilitant les déplacements métropolitains et à offrir aussi plus de solutions de multimodalité.

Il nous faut aussi parier sur le fait qu'au lendemain de la crise, la préoccupation citoyenne première redeviendra environnementale.

Outre l'exploitation prochaine d'un métro moderne et moins énergivore, la mutation à Marseille du parc bus vers l'électrique, désormais engagée, doit être un levier d'attractivité des transports collectifs.

Dès la fin de l'année 2021, le réseau bus comptera 21 autobus 100% électriques. La transformation de l'intégralité du parc (environ 650 autobus) suppose d'adapter nos dépôts pour le rechargement, la maintenance et le remisage. Les travaux à mener, d'ici 2030, sont évalués à environ 200 M€. Leur réalisation incombe contractuellement à la Métropole mais la RTM est prête à les prendre en charge si la Métropole en convient et sous réserve d'un cadre contractuel adapté s'agissant de sa durée et de son champ d'actions, réunissant les conditions d'affectation des gains de productivité acquis et à venir à la réalisation d'investissements.

Il convient à cet égard de noter que la Métropole a dernièrement pu démontrer pour elle-même que le portage d'investissements par la RTM pour son compte ne génère aucun surcoût à son détriment, voire même qu'il est financièrement plus avantageux pour elle.

Par ailleurs, pour les réseaux hors Marseille exploités par la RTM, la même démarche est en cours avec le même objectif de réussir la transition énergétique.

La RTM va engager l'ensemble de ses forces pour oublier 2020 et retrouver dès fin 2021 la tendance positive qui prévalait jusqu'alors.

Hervé Beccaria

Directeur Général RTM





Sommaire

1. Faits marquants de l'année	9	5. Données commerciales	45
1.1 Engagements de la RTM.....	10	5.1 Les données commerciales.....	46
1.2 Matériel d'exploitation.....	13	5.1.1 Le nombre d'abonnés.....	46
1.3 Renouvellement du parc bus.....	13	5.1.2 Les déplacements occasionnels vendus.....	46
1.4 Renouvellement des rames de métro.....	13	5.1.3 Analyse des recettes.....	46
1.5 Renouvellement des rames de tramway.....	13	5.1.4 Analyse des déplacements.....	48
1.6 Fréquentation du réseau /offre /chiffres d'affaires.....	14	5.1.5 Analyse de la fréquentation.....	49
1.7 Information voyageurs.....	16	5.1.6 Les actions commerciales.....	52
1.8 Relations clients.....	17	5.2 Les enquêtes de satisfaction clientèle.....	59
1.9 Qualité.....	17	5.2.1 Enquête de satisfaction clientèle.....	59
1.10 Sûreté.....	18	5.2.2 Les autres enquêtes.....	63
1.11 Autres activités d'exploitation.....	20	5.3 La qualité de service.....	64
1.12 Les ressources humaines.....	24	5.3.1 Les périmètres de certification NF Service.....	64
1.13 Environnement contractuel.....	25	5.3.2 Le contrat qualité avec l'AO.....	65
1.14 Quelques données clés.....	27	5.3.3 La certification ISO 9001.....	65
2. Données comptables et financières	29	5.3.4 Les progrès réalisés.....	68
2.1 Les charges afférentes à l'exploitation du réseau.....	30	5.3.5 La communication externe auprès de nos clients.....	68
2.2 Les recettes d'exploitation du réseau.....	30	5.4 Innovation : de nouveaux services pour les voyageurs...71	
2.3 La grille de décomposition des coûts d'exploitation.....	30	5.4.1 Renforcer l'attractivité du transport public en améliorant l'expérience client.....	71
2.4 Méthodes comptables.....	30	5.4.2 Promouvoir l'intermodalité pour réduire l'auto-solisme.....	72
2.5 Réalisation du Plan Pluri annuel d'Investissement.....	30	6. Sécurité des personnes et protection des biens	75
2.6 État actualisé de l'inventaire des biens.....	30	6.1 Sécurité des personnes et protection des biens.....	76
2.7 Inventaire annuel des biens réformés.....	30	6.1.1 Évolution des Faits Générateurs d'Insécurité (FGI) sur 4 ans.....	76
3. Données sociales	33	6.1.2 Une réponse coordonnée et adaptée.....	79
3.1 Effectifs au 31/12/2020 (en nombre).....	34	6.2 Lutte contre la fraude.....	80
3.2 Turn-over et ancienneté.....	35	6.3 Attestations des compagnies d'assurance.....	81
3.3 Taux d'absentéisme.....	35	6.4 Compte-rendu d'activité concernant les parkings relais.....	81
3.4 Accord d'entreprise.....	35	7. Exécution des engagements contractuels	85
3.5 Décisions unilatérales de l'employeur.....	35	7.1 Engagement qualité.....	86
3.6 Compte-rendu des programmes de formation et de développement.....	35	7.2 Objectif de recettes.....	87
3.7 Organigramme.....	35	7.3 Respect de la production contractuelle.....	87
4. Données techniques	37	Annexes	89
4.1 Fiches de ligne mises à jour au 31/12/20.....	38		
4.2 Les évolutions de l'offre de transport.....	38		
4.2.1 Principales évolutions du réseau mises en œuvre en 2020.....	38		
4.2.2 Études d'offre et d'aménagement menées en 2020.....	39		
4.2.3 Enquêtes Origine / Destination (O/D).....	40		
4.3 Activité des services sous-traités.....	41		
4.4 Travaux d'entretien, maintenance de renouvellement ou de modernisation effectués pendant l'exercice.....	41		
4.5 Gestion du parc.....	42		
4.6 Les moyennes des vitesses commerciales par mode.....	43		



1. FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE



ebus



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. Elle assure également l'exploitation d'un service maritime et le transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite sur le territoire de Marseille Provence Métropole (CT1).

Depuis mi 2014, la RTM exploite également le réseau de Transport urbain de La Ciotat et Ceyreste (Ciotabus) et le réseau de Gémenos (Les Cigales) 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 et le réseau du Bus des Collines sur les communes d'Allauch et de la côte bleue.

S'agissant du réseau d'Aubagne, la RTM en exploite le Tramway depuis le 27 août 2017. Cette exploitation est opérée 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 les navettes maritimes du Frioul ainsi que le transport à la demande des Personnes à Mobilité Réduite du Pays d'Aubagne et de l'Etoile depuis le 1^{er} janvier 2019. Cette dernière activité est exploitée par la filiale Transcool 13.

Des développements sont intervenus en 2020 :

- L'exploitation, à compter du 1^{er} février 2020, des lignes non urbaines 69 et 72, au départ de La Ciotat vers Marseille et Aix (via Transcool 13).
- Le transport des élèves handicapés des 16 arrondissements de Marseille à compter de la rentrée scolaire 2020-2021 (via Transcool 13).

1.1 Engagements de la RTM

Conformément à ses engagements, la RTM réalise des investissements à des niveaux sans précédents

A la suite de la signature de l'avenant n° 9 au contrat OSP fin 2016, la RTM s'est vu 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, refonte de la station Saint-Charles et adaptation du site de La Rose : atelier Métro et parking) mais aussi à la préparation de la transition énergétique avec l'acquisition de bus propres. 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.

Les investissements de l'année 2020 ont été également marqués par la Covid. Le premier confinement a généré des retards : le budget de 104 M€ n'a été consommé qu'à hauteur de 70,8 M€, soit quand même près du double du montant moyen des investissements entre 2011 et 2016, alors même que le montant en matériel roulant est resté relativement stable à 11,2 M€.

Deux objectifs principaux guident l'engagement de la RTM : la modernisation des équipements et infrastructures de l'Entreprise, indispensable à sa performance d'une part, la qualité de son service quotidien et la contribution au développement du transport public métropolitain d'autre part.

RTM laboratoire de la mobilité

Dans le cadre de la loi de transition énergétique pour la croissance verte, **la RTM s'est résolument engagée dans une démarche de motorisations alternatives aux moteurs thermiques (électromobilité).**

Le marché pour l'expérimentation dite "brique élémentaire" (acquisition de 15 autobus 100% électriques auprès de 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) a été notifié en 2019. Pour la RTM, cette démarche vise à définir sa stratégie d'achat (technique et commerciale) des prochains bus électriques et infrastructures associées, de manière optimisée, en y intégrant l'interopérabilité et l'évolutivité des technologies.

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, estimée à 12 M€, soit 6 M€.

L'année 2020 a été consacrée aux travaux de conception générale de la "brique élémentaire". Ainsi 3 séminaires réunissant les 12 partenaires de ce projet ont été organisés, permettant de définir les spécifications techniques du projet. C'est sur cette base que des études plus appro-

fondées avec chaque partenaire ont pu être réalisées pour définir les marchés subséquents à venir.

Principaux investissements de l'année

En 2020, le niveau d'investissement de l'entreprise a, en comparaison des années passées, atteint un niveau élevé de 70,8 M€. Les prochaines années présenteront des dépenses supérieures à 100 M€ (220 M€ pour l'année 2021).

En effet, l'absence de commandes de bus (en attendant celles futures de bus et d'infrastructures électriques) sera largement compensée par l'avancement des investissements NEOMMA (atelier métro, parking La Rose, porte-palières...).

Les investissements pour le réseau de transport sont répartis dans le cadre du plan Pluriannuel d'Investissements (PPI) déterminé avec l'Autorité Organisatrice.



En 2020, l'essentiel des investissements a porté sur les bâtiments (30,2 M€) et infrastructures (25,2 M€). Les dépenses en matériels roulants ont été de 11,2 M€ et celles informatiques de 4,2 M€.

Principales opérations d'investissement

Les principales opérations sont les suivantes :

- Le parking La Rose : 10,2 M€
- La rénovation de l'atelier Métro : 5,8 M€
- Les travaux sur les sites La Rose Surface et Métro (8,1 M€) et Martigues (1,2 M€)
- Le début des travaux sur la station Saint-Charles : 1,4 M€
- 9,2 M€ autour de 5 opérations industrielles liées aux installations dans l'enceinte du métro (éclairage stations, câbles 20 kvolts, fibres optiques...).



1.2 Matériel d'exploitation

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

Acteur essentiel du développement durable, le réseau contribue notablement à limiter, à son échelle, les effets du changement climatique grâce à un tramway et un métro électrique (ces derniers représentant 60% des voyages / an effectués sur le réseau), et à un parc d'autobus qui se renouvelle et propose une nouvelle génération de véhicules hybrides propres (norme Euro 6 : réduction de 66% des émissions de particules et de 80% les émissions de Nox par rapport aux bus Euro 5). Les 79 autobus hybrides génèrent une baisse de 8% de la consommation gasoil (120 m³/an) et évitent l'émission de 400 tonnes de CO₂. Ce réseau urbain répond aux attentes d'une population de plus en plus concernée par les problématiques environnementales.

En 2021, le parc bus RTM émet 51% de polluants en moins qu'en 2015. Les émissions polluantes de 2021 représentent moins de 20% des émissions de 2003 (en moins de 20 ans le volume des rejets a été divisé par 5).



1.3 Renouvellement du parc bus

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

Dans le cadre de son renouvellement de parc autobus, **ce sont 80 véhicules standards qui ont rejoint la flotte de la RTM en 2020 dont 79 autobus standards hybrides Euro 6.** Ils font partie de la nouvelle génération de véhicules hybrides propres (Norme Euro 6) et intègrent tous les

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

1.4 Renouvellement des rames de métro

Pour réussir ce projet ambitieux dont le coût est estimé à **500 millions d'Euros** et la durée du projet à **10 ans**, une équipe dédiée est mobilisée par l'Autorité Organisatrice ; en complément un partenariat a été développé entre l'Autorité Organisatrice et les équipes techniques de la RTM.

Ce renouvellement est un évènement majeur pour la vie du réseau et pour la RTM qui y participe activement y compris financièrement. **La livraison des rames est prévue entre 2022 et 2025.** En attendant le renouvellement, la maintenance préventive et curative est poursuivie.



Image non contractuelle

1.5 Renouvellement des rames de tramway

En 2020, la grande révision (GR) des bogies s'est déroulée de façon satisfaisante. En parallèle, 4 autres GR ont démarré pour les équipements suivants : la caisse, le pantographe, les portes et les freins.

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

1.6 Fréquentation du réseau /offre /chiffres d'affaires

Suite à la crise sanitaire du Covid-19, la fréquentation enregistrée est historiquement basse : **98 millions de validations seulement qui se répartissent à 49% sur le métro, 36% sur le bus et 15% sur le tramway.**

La fréquentation est ainsi en baisse de près de 67,2 millions de validations par rapport à 2019 soit -40,7%.

2020 se décompose en 6 grandes phases qui ont rythmé les fluctuations de la fréquentation et du chiffre d'affaires:



- 1. 1^{er} janvier / 15 mars :** poursuite des **mouvements sociaux nationaux** contre les mesures sur les retraites entamés en décembre 2019. Sur 5 journées d'appel à la grève au niveau national, seules 2 ont été suivies, à 50% par le personnel roulant travaillant.
- 2. 16 mars / 11 mai :** début de la crise sanitaire et **1^{er} confinement national**. Restriction stricte des déplacements, offre de transport très réduite (jusqu'à 40% de l'offre habituelle) avec montée par l'arrière dans le bus. Fermeture des établissements scolaires, administrations, aéroports, commerces non essentiels, restaurants, bars, lieux de loisirs, mesures de télétravail de crise et chômage partiel pour les entreprises... Mesures de remboursement des abonnements à destination des abonnés RTM.
- 3. 12 mai / 14 juin :** **déconfinement progressif** avec une incitation au télétravail jusqu'à fin juin. Mesures de distanciation dans les transports en commun et réadaptation progressive de l'offre.
- 4. 15 juin / 26 août :** reprise de la vente à bord des bus (avec appoint de monnaie) et de la montée par l'avant avec validation, **affluence touristique sur Marseille et ses environs.**

- 5. 1^{er} août / 17 octobre :** **levée partielle des restrictions** et ouverture des restaurants et des bars selon certains horaires, avant d'être à nouveau fermés.
- 6. 18 octobre / 31 décembre :** **2^e confinement**. Mise en place du 1^{er} couvre-feu à partir du 17 octobre (21h/6h) / réadaptation de l'offre de nuit fin octobre 2020 et incitation au télétravail 5j/5 avec la fermeture des commerces "non-essentiels".

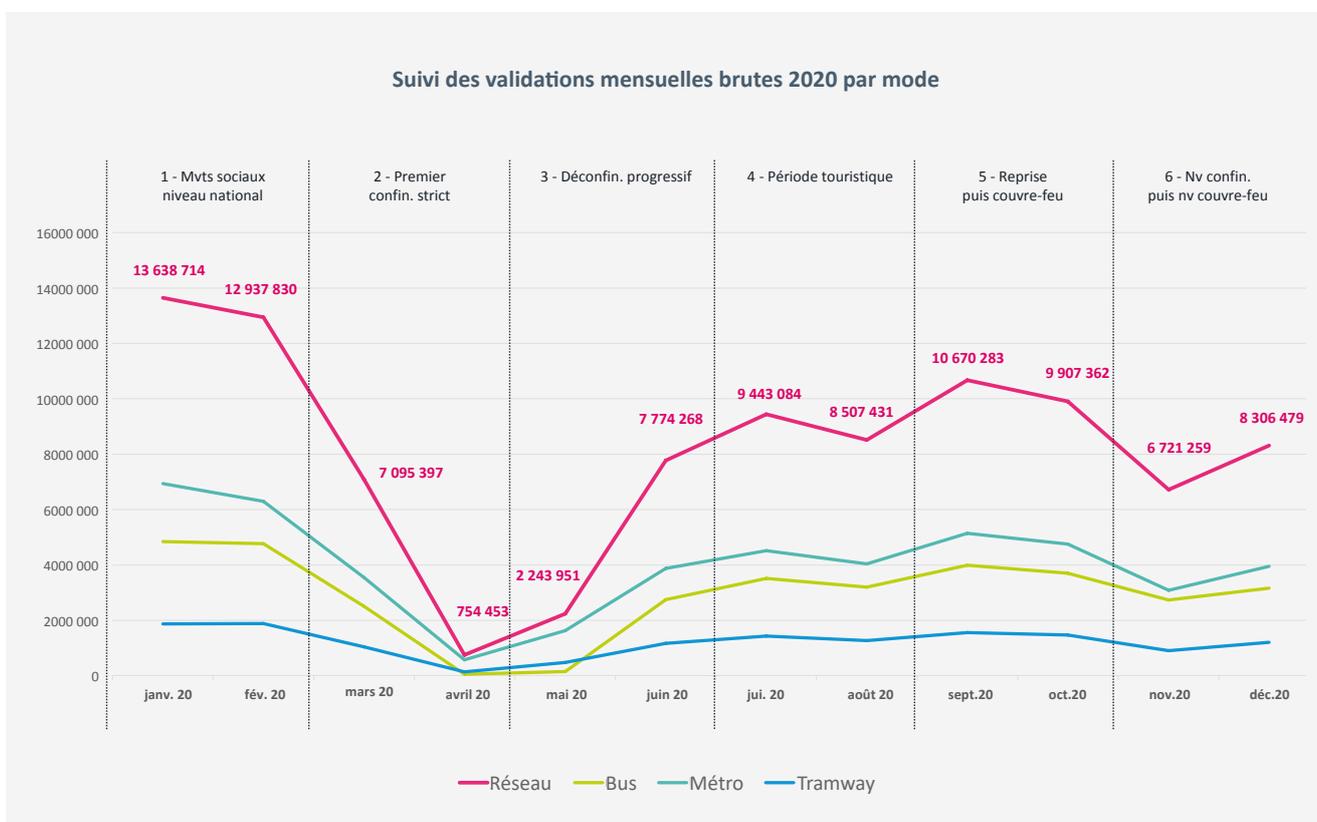
Ensuite, levée des restrictions sur les commerces pour permettre les achats de Noël et les déplacements à partir du 15 décembre avec maintien d'un couvre-feu.

Le recul enregistré sur l'offre kilométrique est quant à lui de -7,7% (25 millions de km produits en 2020 vs près de 27,1 millions en 2019), plus faible que la baisse de fréquentation dans la mesure où l'offre de transport a été maintenue à un haut niveau tout au long de l'année et même au plus fort du premier confinement (jamais en deçà de 40% de l'offre standard pour assurer un service de transport en période de crise et permettre également de respecter dans la mesure du possible la distanciation). En lien avec le contexte et les mesures de restriction de mobilité, **le chiffre d'affaires du réseau est également en baisse historique par rapport à 2019 :** il s'élève à 59,8 M€, soit près de -31 M€ (dont -4,3 M€ liés aux mesures de remboursement des abonnements) et une diminution de 34% par rapport à 2019. **La majorité des pertes est enregistrée sur les clients occasionnels** (-18 M€, soit une baisse de 43%). Les mesures de remboursement des abonnements décidées par la Métropole et mises en place de façon rapide et dématérialisée ont en effet permis de limiter les pertes liées aux clients abonnés (-11 M€ dont 4,3 M€ de remboursements).

Grâce à cette mesure et à la qualité de l'offre de transport et de services maintenus malgré la crise, **le réseau conserve à fin 2020 plus de 111 000 abonnés** (équivalent mensuels) : ils sont en baisse de 21 000 par rapport à 2019, soit -16%. Les abonnements les plus fidélisants sont les moins touchés. Les recettes des mesures sociales (CD13 et Ville de Marseille) diminuent également de 1,5M€.



Suivi des validations mensuelles brutes 2020 par mode



À noter également la première année complète en exploitation du prolongement du métro M2 d'une station jusqu'à Capitaine Gèze et de la restructuration du réseau de bus autour du nouveau Pôle d'Échanges créé. L'impact sur 2020 est difficile à évaluer compte tenu du contexte évoqué précédemment. Une enquête spécifique est prévue courant 2021 dès que les conditions seront redevenues plus "normales".



1.7 Information voyageurs

Si l'épidémie Covid-19 a été probablement le fait le plus marquant au niveau mondial, elle l'a été également pour la RTM dont l'activité a été impactée à tous les niveaux : sanitaire, offre, exploitation, fréquentation, finances, communication...

La priorité a été donnée au maintien d'un niveau et d'une qualité de service en phase avec les besoins et attentes, et au respect par tous des gestes barrières sur l'ensemble du réseau afin d'assurer la sécurité de nos clients ainsi que celle de nos personnels.

L'information voyageurs et la signalétique ont donc joué un rôle prépondérant dans la diffusion des consignes sanitaires et des divers impacts sur le service auprès de nos clients, contribuant à permettre la continuité de l'activité dans des conditions satisfaisantes.

L'année 2020 a été également marquée par des investissements en faveur de l'information aux voyageurs. Ce sujet fait partie des points attendus par la clientèle dans les enquêtes satisfaction :

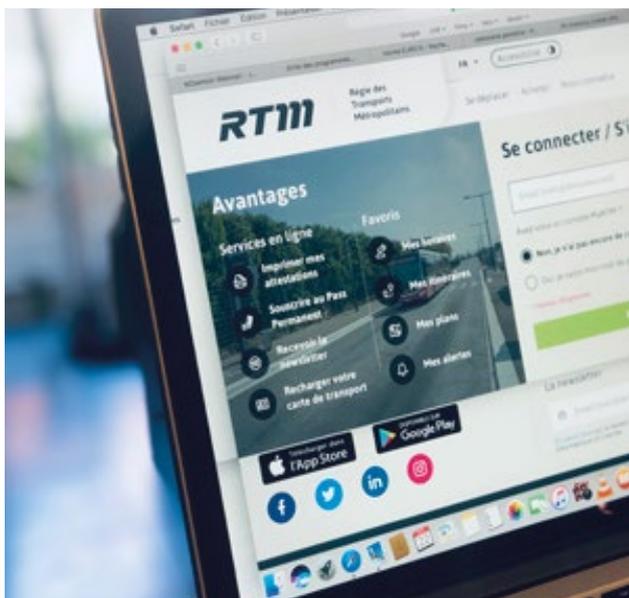
- Suite du **déploiement d'un nouveau système de gestion centralisé des messages** de perturbations et d'information de l'ensemble du réseau sur tous les supports dynamiques.

- Déploiement de **100 bornes autonomes d'information voyageurs** pour délivrer l'information horaires et perturbations temps réel aux **principaux arrêts de bus**.
- Installation de l'outil de **gestion dynamique du Pôle d'Échanges Multimodal Gare Routière Saint-Charles**. À cette occasion, des panneaux d'affectation horaires temps réel et d'annonce de tous les départs ont été mis en service.
- Démarrage de l'opération de mise à niveau des **pôles d'échanges avec une information temps réel** disponible. En 2020, Ballard et Centre Bourse ont été équipés.
- **Renouvellement du site *rtm.fr*** et une nouvelle cartographie interactive. Plus moderne, plus pratique, plus de services et plus proche des attentes clients.
- **Refonte graphique et technique de l'application mobile RTM** pour permettre des évolutions plus rapides en mode agile, et intégration de nouveaux services (auto-partage, lieux favoris...).

1.8 Relations clients

Mise en place du socle CRM (Customer Relation Management) afin de :

- **Consolider la "vue client 360°" pour informer, fidéliser, conquérir.** Pour poursuivre l'ambition d'accroître l'usage des transports en commun clairement affichée dans l'agenda de la mobilité, la RTM a construit un socle référentiel client. Il permettra de mettre à disposition des agents une **fiche client unique**, ergonomique, qui regroupe l'ensemble des informations détenues sur le client, quel que soit son profil (encarté ou pas, occasionnel ou régulier). Ce CRM permet de mieux informer nos clients, d'augmenter les recettes et le trafic grâce à des campagnes d'information automatisée et de marketing ciblées, personnalisées et multicanales (e-mail, SMS, push application mobile, etc.) en conquête et fidélisation. Évolutif et agile, il pourra par la suite intégrer de nouveaux canaux ou prendre une dimension accrue en centralisant les bases d'autres transporteurs.



- **Améliorer la satisfaction client au cœur de la digitalisation.** Dans la continuité de la **digitalisation des parcours clients** comme les PV en ligne, la souscription d'abonnement Pass Permanent, l'année 2020 a vu la mise en place de la **justification de statut** pour les abonnés par Internet. Par le passé, les abonnés passaient par les points d'accueil physiques RTM ; 10 000 abonnés ont déjà profité de ce nouveau service sans se déplacer depuis novembre 2020.

1.9 Qualité

Les niveaux de satisfaction 2020 sont en hausse avec **88% de clients satisfaits** du réseau (vs 84% en 2019), soit près de 9 clients sur 10 et ce malgré un contexte de crise sanitaire d'une ampleur exceptionnelle. Cette hausse s'explique par une mobilisation de tous les instants de nos agents qui ont réussi dans cette situation inédite à maintenir une offre de transport et de service de qualité (plus de 40% de l'offre maintenue au plus fort du 1^{er} confinement, nettoyage renforcé des véhicules, accompagnement terrain, information voyageur temps réel plus accessible et fiabilisée, service après-vente de qualité pour les abonnés, mise en service de nouveaux pôles d'échanges comme Gèze, Timone, Fabres...). La baisse de fréquentation enregistrée associée à une diminution du trafic routier a également eu un effet positif perçu par les clients du réseau sur leur confort de voyage (gain d'espace et accès aux véhicules facilité), leur temps de parcours et la régularité du service.

La RTM a renouvelé :

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





1.10 Sûreté

La crise liée à l'épidémie de Covid-19 et ses conséquences sur l'activité de l'entreprise ont bouleversé les champs d'action traditionnels et l'environnement habituel des équipes de la direction de la sûreté. Fortement éprouvés au cours des premiers mois, mais avec le soutien constant de la direction de l'entreprise, en particulier dans le domaine sanitaire, **elles se sont engagées pour contribuer au maintien du service essentiel du transport public dans des conditions de sûreté et de sécurité sanitaire adaptées pour la clientèle.**

Cette crise a révélé, si besoin en était, la force du partenariat noué entre la RTM et les services du ministère de l'Intérieur (préfecture de police, DDSP) sans oublier la police municipale de Marseille.



Dans ces conditions, l'aboutissement des projets de planification des activités et de déploiement des nouveaux terminaux de contrôle et de verbalisation mérite d'être souligné et d'être porté au crédit des équipes de la direction des installations fixes et des systèmes et de la direction de la sûreté qui en avaient la charge. Les procédures de verbalisation étant désormais totalement dématérialisées, le bureau des infractions du département de la lutte contre la fraude a été dissous au début du mois de décembre 2020, avec le transfert de la fonction "recouvrement" à la direction administrative et financière - agence comptable.





1.11 Autres activités d'exploitation

Transport de Personnes à Mobilité Réduite

Mobi Métropole

En raison de la crise sanitaire **Mobi Métropole a réalisé en 2020 seulement 112 000 voyages contre 164 000 en 2019, soit une baisse de fréquentation de 32%**. Cela représente une perte de 52 000 voyages, dont 34 000 voyages perdus pendant le 1^{er} confinement. Plus de 1,6 millions de km ont été réalisés.

Le taux de refus de transport est en forte baisse entre 2020 et 2019 (-75%) Il devient marginal à 30 refus/mois pour plus de 9000 transports/mois. Le nombre de collisions à tort reste stable (20).

Le parc de véhicules a été complètement renouvelé entre fin 2016 et mi 2017. **Il 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. Un renouvellement du parc est planifié en 2021.

Transport des PMR du pays d'Aubagne et de l'Étoile

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 jusqu'à 17h00 le samedi.

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

Cette activité est assurée par la RTM, qui a choisi de l'exploiter par sa filiale Transcool 13.

La crise sanitaire a eu un très fort impact avec une baisse d'activité de 36% (seulement 6 133 voyages ont été réalisés en 2020). Plus de 112 000 km ont été réalisés en 2020. Le parc de véhicules a été entièrement renouvelé fin 2020, avec l'arrivée de 6 minibus Peugeot BOXER.

Elèves en situation de handicap

Le département des Bouches-du-Rhône a souhaité déléguer l'organisation du service de transport des élèves et étudiants en situation de handicap résidants à Marseille à la Métropole, qui l'a confié à la RTM. La RTM a ensuite confié cette activité à sa filiale TRANSCOOL13.

À ce jour, nous transportons près de 445 élèves par mois, et plus de 1,6 millions de kilomètres seront réalisés pour l'année scolaire.

Le parc de TRANSCOOL13 est constitué de 90 véhicules légers en location longue durée.

La crise sanitaire a impacté l'activité à hauteur de 15% environ, avec un absentéisme des bénéficiaires, de l'ordre de 30% sur la période septembre 2020-janvier 2021.

Pôle Maritime

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

- Navette Frioul/If : 6 400 voyageurs par jour sur les mois de juillet et août dans les 2 sens
- La Navette : 3 400 voyageurs par jour
- Le Ferry-boat : 600 voyageurs par jour

La RTM exploite désormais l'ensemble des lignes maritimes métropolitaines régulières à Marseille.

Le Bateau (offre et horaires différents suite à la Covid-19)

L'exploitation de la liaison maritime des îles du Frioul et de la Gare maritime des bateaux Frioul-If, confiées par la Métropole depuis le 1^{er} janvier 2019, viennent compléter le pôle maritime de la RTM, également composé de la navette maritime et du ferry-boat. Quotidiennement et tout au long de l'année, une liaison maritime régulière assure la traversée vers l'archipel au départ du Vieux-Port.

Le bateau (les îles du Frioul) a transporté près de 357 000 passagers en 2020 effectuant 6 181 rotations. Il s'agit d'une ligne en rotation avec arrêt ou non au Château d'If :

- Vieux-Port <> Château d'If (20 min)
2,7 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.

La navette (reprise au mois de juin au lieu de mai suite à la Covid-19)

3 lignes sont exploitées :

- Vieux-Port <> L'Estaque (35 min) 5 à 6 milles nautiques (10 km) durant 4 mois (de juin au septembre) au lieu de 5 mois (de mai à septembre) suite à la pandémie.
- Vieux-Port <> Pointe-Rouge (35 min) 5 à 6 milles nautiques (10 km) durant 4 mois (de juin au septembre) au lieu de 5 mois (de mai à septembre) suite à la pandémie.
- Pointe-Rouge <> Les Goudes (15 min) 2,6 milles nautiques (5 km) durant 3 mois de juin à août.

L'exploitation est assurée par 4 navires d'une capacité de 123 personnes et 1 navire d'une capacité de 47 personnes. **273 000 passagers ont été transportés soit une régression de 30% due à la pandémie par rapport à 2019.** Cela représente 1 820 passagers en moyenne par jour. Le nombre de traversées réalisées est en baisse.

Ferry-Boat (arrêt exploitation suite à la Covid-19 de mi-mars à mi-mai)

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

- le "Ferry-Boat" prototype électro solaire
- le César, bateau "historique" à propulsion thermique.

188 000 passagers ont été transportés en 2020, (193 000 en 2019) soit une baisse de 47% avec **une moyenne de 7 voyageurs par traversée.**





Autres réseaux et activités

Ciotabus et Bus des Cigales

Ce réseau est exploité au travers de la filiale RTM Est Métropole, SASU détenue à 100% par la RTM. La RTM est locataire d'un dépôt qu'elle met à la disposition de la SASU RTM Est Métropole situé à la ZI Athélia V, 398 avenue du Mistral (terrain d'une superficie de 16 000 m²).

Il est constitué de :

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

Le réseau en quelques chiffres

Personnel :

Le réseau compte **37 conducteurs**, **3 hôtesses** et **9 personnes** en charge de : l'exploitation / le commercial / l'administratif / le contrôle.

Activité :

Réseau Ciotabus : **430 000 voyageurs / 765 000 kms**

Réseau Bus des Cigales : **2 000 voyageurs / 33 500 kms**

Autres contrats/ services réservés :

- Marché de prestations des écoles maternelles et élémentaires de la Ville dans le cadre des déplacements scolaires.
- Marché de prestations de service relatif au transport par autocars avec chauffeur d'enfants, d'adolescents, d'adultes, de personnes retraitées avec accompagnateurs sur la commune de La Ciotat.

Réservations écoles primaires / collèges / lycées dans le cadre de leurs déplacements privés.

Réseau Ciotabus :

- 15 lignes de bus
- 1 service dimanches et jours fériés
- 1 service à la demande
- 1 Bus à Impériale en été sur la ligne 40



Réseau Bus des Cigales de Gémenos :

- 2 lignes urbaines,
- 1 service à la demande.

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

- Ligne 69 : La Ciotat/Aubagne/Marseille
- Ligne 72 : La Ciotat/Aubagne/Aix-en-Provence.

Cette exploitation est réalisée au moyen de 10 Autocars au GNV, qui sont fournis par la RDT13, de même que le GNV dont l'approvisionnement est assuré au dépôt de la RDT13. Elle est assurée par la filiale TRANSCOOL 13.

Depuis le 1^{er} février 2020 plus 600 000 kms ont été réalisés.

Exploitation du Réseau Ulysse de Martigues

Le réseau de Transports Urbains Ulysse 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**.

Le réseau représente 2 millions de validations, en baisse de 33% par rapport à 2019 et 2 millions de km, en baisse de 33% par rapport à 2019. La baisse d'activité est directement liée aux conséquences de la pandémie de la Covid-19.

L'année 2020 a également été marquée par :

- le lancement des travaux d'agrandissement et de modernisation du dépôt d'Exploitation à Martigues,
- le début de l'habillage des bus à la nouvelle livrée Métropolitaine,
- la préparation de la mise en exploitation du nouveau Pôle d'Échanges Multimodal de Martigues, qui sera mis en service à la rentrée 2021 et qui s'accompagne de la reprise des graphiques des lignes concernées,
- le lancement de l'étude de la restructuration de l'ensemble du réseau.

Au 31/12/2020, l'effectif est de **152 salariés** dont : 114 conducteurs / 8 administratifs / 30 autres (les "autres" sont représentés par les agents de l'atelier, de l'exploitation, de la vérification et des points de ventes.)

Exploitation du Tramway d'Aubagne

Le tramway d'Aubagne est exploité par la SASU, Transports du Pays de l'Étoile, filiale à 100% de la RTM, depuis le 27 août 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 10 min. Le parc est de 8 rames.

Sur l'année 2020, **plus de 156 000 km ont été réalisés avec plus de 1,7 millions de voyageurs transportés**, soit une baisse de l'ordre de 30% par rapport à 2019, du fait des conséquences de la crise sanitaire.

Au 31/12/2020, l'effectif TPE est de **30 salariés** pour : 5 agents de maîtrise / 2 techniciens / 23 employés.

Dont : 1 assistant formation sécurité / 1 responsable / 22 conducteurs / 6 mainteneurs.



Gestion du Pôle d'Échanges Multimodal de Saint-Charles

En 2020, **156 450 mouvements d'autocars ont été réalisés en gare routière** soit une baisse de **22,7%** par rapport à 2019, due à la crise sanitaire.

Le montant total de la billetterie gérée en 2020 est de 4,6 millions d'euros, en baisse de 50% par rapport à 2019, cela est dû à la crise sanitaire, les recettes des lignes SLO, et Navette Aéroport sont les plus impactées.

Les nouveautés :

- Mise en place d'un gardien à la journée, afin de sécuriser le site.
- Installation de caméra supplémentaires sur la plateforme, l'ensemble du site est sous vidéo surveillance.
- Déploiement d'un système d'affichage dynamique (22 têtes de poteaux et 5 totems), ainsi qu'un logiciel de gestion automatisé, et possibilité d'annonce vocale, en cas d'événement.
- Renouvellement de la Certification "AFNOR", sous la certification "PEM", pour la 3^e année consécutive, seule gare routière en France à avoir cette certification.
- Étude du journal ORT, HS de Juin 2020, classant la **gare routière de Marseille Saint-Charles, 1^{ère} Gare Routière en terme de qualité, sur la Région SUD.**

1.12 Les ressources humaines

L'année 2020 a été marquée par les évènements suivants :

La gestion de la crise sanitaire à compter de mars 2020

L'année 2020 se caractérise par la priorité accordée à la gestion de la crise sanitaire. L'activité de la DRHRS (Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales) a été centrée une grande partie de l'année sur l'accompagnement des salariés et des directions pour mettre en place et respecter les consignes sanitaires, instaurer pour la 1^{ère} fois dans l'entreprise le chômage partiel et le télétravail de crise, et suivre les différents arrêts de travail relevant de régimes dérogatoires (Covid-19, cas contact, garde d'enfants, personnes vulnérables...).

L'équipe Santé a mis en place un suivi au jour le jour des cas positifs et des cas contacts en lien direct avec les autorités sanitaires dans le cadre du contact tracing.

Un comité de suivi avec les Organisations Syndicales a été mis en place et s'est réuni toutes les semaines avec comme objectif un dialogue social réactif et continu sur toutes les actualités liées à la gestion de la crise sanitaire.



279 cas positifs ont été suivis par les infirmières de la RTM.

Les infirmières ont participé activement aux opérations de dépistage avec le BMPM (Bataillon de Marins Pompiers de Marseille) réalisées sur nos sites à notre demande. Désormais elles sont formées et habilitées à réaliser des tests antigéniques en cas de nouveaux clusters. Le suivi médical des salariés a été adapté avec des délais réglementaires allongés pour la réalisation des visites médicales. Une annexe spéciale "Covid" a été ajoutée au DUERPS.

La refonte des Entretiens Annuels (points pros)

La refonte des Entretiens Annuels pour aligner le process sur celui des EIAs qui avait été modifié en 2019. L'objectif des modifications réalisées est de donner plus de sens à la contribution individuelle, de responsabiliser chacun dans sa contribution au sein du collectif et de porter une grande attention aux comportements au travail en faisant le lien avec les valeurs de l'entreprise. Il s'agit également de favoriser le dialogue avec le manager, de développer les compétences d'écoute et d'accompagnement du manager dans le développement professionnel de ses collaborateurs et la recherche de la performance individuelle et collective.



Le lancement du projet de " baromètre QVT "

Le projet a été lancé dans le second semestre 2020. Le baromètre permet de suivre la Qualité de Vie au Travail des salariés au fil de l'eau via des questionnaires réguliers comportant une douzaine de questions. En test à la DRHRS (Direction des Ressources Humaines et des Relations Sociales) et à la DMR (Direction du Matériel Roulant), un bilan qualitatif sera réalisé pour valider ou non son déploiement dans le reste de l'entreprise.

Élections des représentants du personnel au Conseil d'Administration

Les 3 membres du Conseil d'Administration représentant le personnel de la RTM ont été élus au 1^{er} tour lors des élections du 13 octobre 2020 qui se sont déroulées par vote électronique ; tous les salariés ayant eu la possibilité cette année de voter à distance.



1.13 Environnement contractuel

L'année 2020 est la dixième 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.

Signature fin 2020 de l'Avenant 15 au contrat OSP

L'Article 2.3.3 du Contrat d'Obligation de Service Public pour l'exploitation de services de transport public urbain signé le 21 décembre 2010 prévoit qu'un avenant soit réalisé à la fin de chaque année 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. Cet Avenant a été marqué par les conséquences de la Pandémie de 2020.

L'offre de référence du réseau est ainsi mise à jour au 1^{er} janvier 2021. Le Plan Prévisionnel d'Investissement est aussi mis à jour. Concernant les missions complémentaires d'exploitation, AMP et RTM ont décidé :

- De fixer l'objectif du nombre de voyages du transport des PMR d'Aubagne à 9 600 voyages pour 2021.
- De maintenir l'exploitation en 2021 du service de navettes maritimes Vieux-Port > Pointe-Rouge et Vieux-Port > L'Estaque sur 5 mois à compter du samedi 24 avril jusqu'au dimanche 26 septembre 2021 et d'exploiter la desserte entre la Pointe-Rouge et les Goudes sur 3 mois à compter du samedi 29 mai jusqu'au dimanche 29 août 2021.
- À compter du lundi 28 septembre 2020 et jusqu'au vendredi 23 avril 2021, AMP a décidé de poursuivre l'expérimentation du service d'hiver sur la liaison Vieux-Port > L'Estaque à raison de 3 traversées le matin et 3 traversées le soir.



- Depuis la rentrée scolaire 2020, la Métropole a étendu à l'ensemble des arrondissements de la Ville de Marseille, l'exploitation par la RTM du service de transport d'élèves et d'étudiants handicapés (limité préalablement aux 6^e et 8^e arrondissements).
- 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 2021.
- Un nouveau P+R a été mis en service à La Ciotat au 02 novembre 2020 dont l'exploitation est confiée à la RTM par AMP.
- De plus, un nouveau Pôle d'Echanges Multimodal à Martigues sera mis en service à la rentrée 2021, dont l'exploitation sera assurée par la RTM. La mise en service de ce pôle multimodal à Martigues suppose de reconfigurer l'offre de transport.
- Compte-tenu de la crise sanitaire de l'année 2020, les parties ont convenu d'appliquer une méthode exceptionnelle pour déterminer l'objectif de recettes de l'année 2021 reposant sur une reprise progressive de la fréquentation jusqu'à atteindre sur le 2^e semestre 2021, -5% du deuxième semestre 2019. Toutefois, compte-tenu des incertitudes sur l'évolution de cette fréquentation de la fin de l'année, cet objectif de recettes sera réexaminé à l'issue des 6 premiers mois de l'année 2021.
- Conformément aux dispositions des articles 26, 28, 29 et 30 du RGPD, la définition des rôles et des responsabilités de la RTM et de la Métropole au regard des traitements de données à caractère personnel mis en œuvre dans le cadre de leur relation contractuelle est intégrée à cet avenant.
- Pour rappel (avenant n°14) à compter du 1^{er} janvier 2020, le calcul de R2, qui assure le financement des investissements, prendra en compte l'amortissement des subventions du Département sur trois opérations d'investissements spécifiques :
 - Opération d'augmentation de capacité et de mise en accessibilité de la station de métro Saint-Charles
 - Opération de réalisation d'une infrastructure de recharge électrique par la RTM (expérimentation "brique élémentaire")
 - Opération d'extension du Parking Relais sur le site du Métro La Rose
- Les discussions étaient en cours entre l'Autorité Organisatrice et la RTM, au moment de cet avenant n°15, sur les incidences financières relatives aux modifications de service et à la prise en compte des surcoûts sanitaires durant la période d'urgence sanitaire du 12 mars au 23 juillet 2020. La Métropole a réduit de 25% les acomptes des rémunérations (hors R2 et C3) des mois de septembre et octobre 2020 soit un montant de 13,6 M€ HT dans l'attente d'un accord sur les conséquences contractuelles du Covid, qui est intervenu en Mars 2021, pour un montant de 13,2 M€.

Signature de l'avenant n°4 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'Etoile.

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 2022.

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'Etoile, Façonéo, et la RTM. La SPL Façonéo est le mandataire du groupement et représente "l'Opérateur Interne" auprès de l'Autorité Organisatrice.



Un avenant n°4 a été signé 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 Forfaitaire.

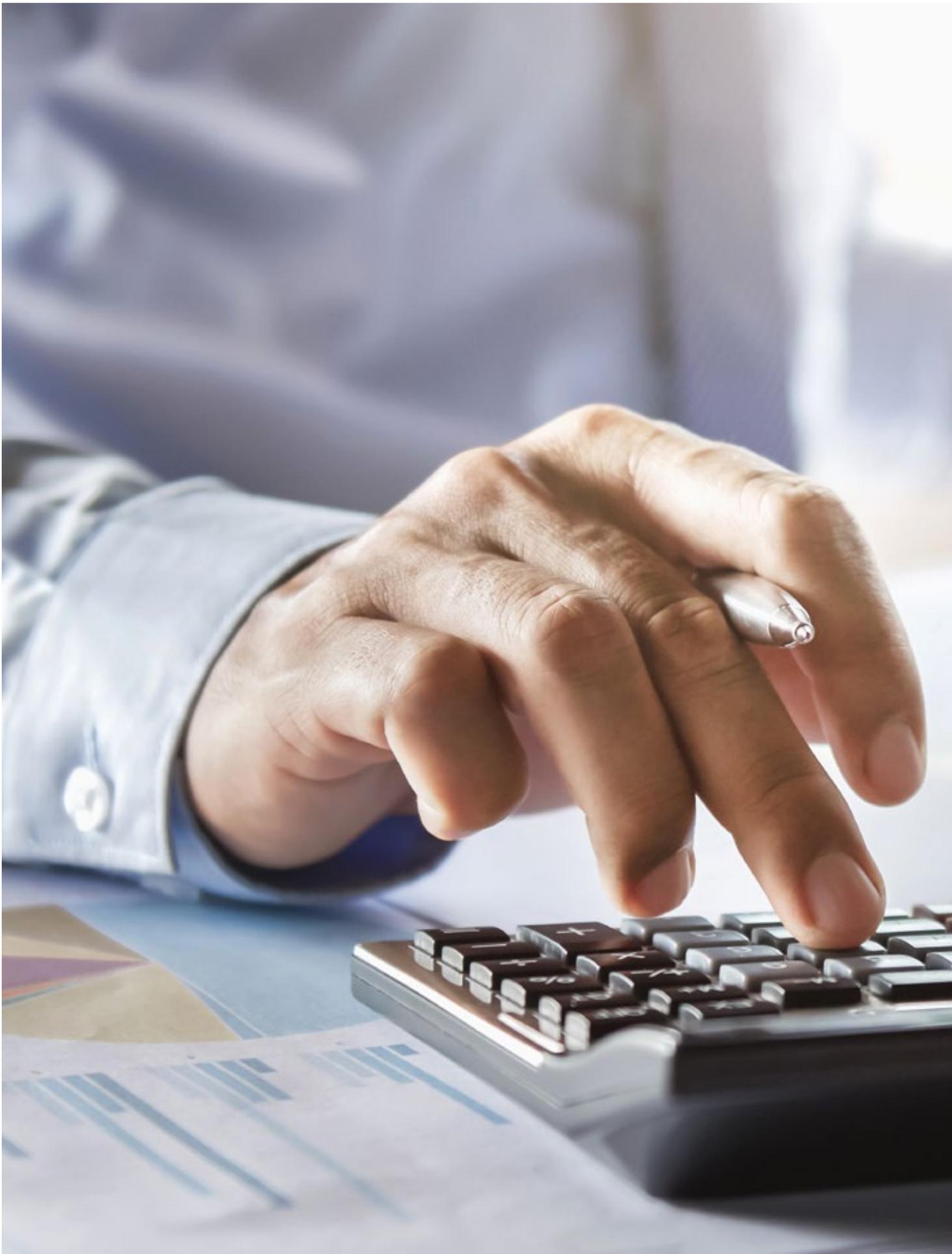
Dans le cadre de la transition énergétique, cet avenant intègre la mise en exploitation des 10 Bus hybrides fonctionnant au gaz naturel pour véhicules (GNV).

Enfin, à la suite de la création d'un atelier de maintenance, cet avenant intègre la mise à jour de l'inventaire relatif à l'acquisition des biens nécessaires à la maintenance et à l'entretien des véhicules et des équipements embarqués, ces biens acquis étant considérés comme des biens de reprise.



1.14 Quelques données clés

Réseau RTM Bus-Métro-Tramway	Km Produits (milliers de km)	Voyages Réalisés (en milliers de validations)
2019	27 097	165 228
2020	25 024	98 000
Variation brute en %	-7,7%	-40,7%



2. DONNÉES COMPTABLES ET FINANCIÈRES



2. DONNÉES COMPTABLES ET FINANCIÈRES

2.1 Les charges afférentes à l'exploitation du réseau

Voir Annexe n°1

2.2 Les recettes d'exploitation du réseau

Voir Annexe n°2

2.3 La grille de décomposition des coûts d'exploitation

Voir Annexe n°3

2.4 Méthodes comptables

Voir Annexe n°4

2.5 Réalisation du Plan Pluri annuel d'Investissement

Voir Annexe n°5

2.6 État actualisé de l'inventaire des biens

Voir Annexe n°6

2.7 Inventaire annuel des biens réformés

Voir Annexe n°7





3. DONNÉES SOCIALES

RTM

3. DONNÉES SOCIALES

3.1 Effectifs au 31/12/2020 (en nombre)

	Tous les contrats	Femme	Homme	Total
EXÉCUTION	Mouvement	257	1 971	2 228
	Technique	3	283	286
	Technicien et dessinateur	1		1
	Administratif	58	57	115
	Total	319	2 311	2 630
MAÎTRISE	Mouvement	50	403	453
	Technique	25	223	248
	Technicien et dessinateur	1	60	61
	Administratif	109	71	180
	Total	185	757	942
CADRE	Cadre	20	58	78
	Total	20	58	78
TOTAL AGENTS		524	3 126	3 650

3.2 Turn-over et ancienneté

- **154** agents ont été recrutés en CDI au cours de l'année 2020
- **157** agents en CDI ont quitté la RTM dont 72 départs à la retraite, 47 licenciements (principalement pour inaptitude), 17 démissions, 12 ruptures conventionnelles, 6 fins de période d'essai et 3 transferts vers les filiales.
- L'ancienneté moyenne est d'environ **14 ans et 3 mois**.

3.3 Taux d'absentéisme

Le nombre de jours d'absence par agent de conduite en 2020 par rapport à 2019 a augmenté de :

- **50.00%** pour le bus
- **33.84%** pour le tramway
- **89.3%** pour le métro

Ces augmentations particulièrement importantes sont liées à la Covid-19, toutes causes d'absence confondues.

Le taux d'absentéisme global de l'entreprise est de **13.29%** en 2020 pour un taux de 6,48% en 2019.

3.4 Accord d'entreprise

3 accords ont été signés en 2020 :

- **un accord de 4 ans sur l'égalité professionnelle et la qualité de vie au travail** (financement de CESU, refonte des visuels de recrutement, formations « mieux gérer ses tensions au travail », dispositifs QVT mis en place dans l'entreprise...);
- **un accord sur la mise en place pérenne du télétravail à la RTM** (définition des conditions et du cadre de mise en place du télétravail) ;
- **un accord relatif aux Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) au titre des années 2020 et 2021** (valeur du point, tickets restaurant, prime de samedi, prime de vacances, ancienneté et départ à la retraite) et ouverture de négociations sur la prévoyance.

3.5 Décisions unilatérales de l'employeur

La prime Qualité des agents de quai à la gare routière Saint-Charles mise en place au 1^{er} janvier 2016 vient d'être renouvelée pour une durée de 5 ans à partir du 1^{er} janvier 2020 jusqu'au 31 décembre 2025 au regard de l'évolution de la qualité de service.

3.6 Compte-rendu des programmes de formation et de développement

En 2020, en contexte de crise sanitaire, **l'entreprise a poursuivi l'effort de développement des compétences et de formation** de son personnel tout en s'attachant à respecter son objectif de maîtrise du budget formation.

Pour minimiser l'impact de la crise sanitaire sur la mise en œuvre du Plan de Développement des Compétences, un effort particulier a été fourni cette année sur l'organisation de formations externes en distanciel, quand cela a été possible. Cette modalité de formation continuera à être proposée au cas par cas, en raison de ses nombreux avantages, autant pédagogiques qu'économiques.

Les formations réglementaires qui n'ont pas pu être réalisées début 2020 ont été décalées et réalisées sur le reste de l'année, ce qui a permis à l'entreprise de respecter son obligation en matière d'Hygiène et Sécurité et de formations légales relatives à nos différents métiers.

Le centre de formation RTM, comprenant les 4 sites principaux dédiés aux formations métiers de l'entreprise, s'est engagé dans **le projet de certification QUALIOPI**, label obligatoire pour tous les prestataires de formation à partir du 1^{er} janvier 2022. Cette certification permettra notamment à l'entreprise de continuer à recevoir des fonds publics ou mutualisés offerts par des organismes comme l'OPCO Mobilités, la Caisse des Dépôts et des Consignations ou Pôle Emploi.

3.7 Organigramme

Voir Annexe n°10



4. DONNÉES TECHNIQUES





4. DONNÉES TECHNIQUES

4.1 Fiches de ligne mises à jour au 31/12/20

4.2 Les évolutions de l'offre de transport

4.2.1 Principales évolutions du réseau mises en œuvre en 2020

L'année 2020 a été une année particulière, en raison de la crise sanitaire. Peu d'évolutions pérennes de l'offre de transport ont été mises en place. Cette année a surtout été marquée par la fin de nombreux chantiers qui impactaient le réseau RTM depuis 2019.



Février :

- **Pôle d'Échanges Canebière Bourse** : fin des travaux de requalification. Réorganisation définitive des terminus des lignes de jour et de soirée, déploiement de 8 écrans d'information voyageurs pour annoncer les prochains départs (3 écrans multilignes et 5 écrans aux arrêts), de 2 distributeurs de titre, de 6 caméras et d'une nouvelle signalétique de pôle d'échanges.

Mars :

- **Pôle d'Échanges de la Timone** : fin des travaux de requalification du déploiement de 8 écrans d'information voyageurs pour annoncer les prochains départs (1 écran multilignes et 7 écrans aux arrêts), de 6 caméras et d'une nouvelle signalétique de pôle d'échanges.
- **Lignes 36, 36B et 96** : mise en œuvre le 16 mars des itinéraires définitifs suite à la requalification et à la mise à sens unique de la rue Rabelais à Saint-Henri.

Juillet :

- **Lignes 49 et 55** : rétablissement le 6 juillet des itinéraires suite à la requalification des rues Méry et Bonneterie dans le quartier de l'Hôtel de Ville.

Août :

- **Lignes 33 et 38** : rétablissement le 8 août des itinéraires suite à la requalification de la rue Mahboubi Tir à la Busserine.
- **Ligne 37S** : suppression le 31 août de la desserte de la Batarelle Etoile suite à la clôture de la copropriété rendant impossible le retournement des bus.
- **Lignes 23 et 45** : amélioration des lignes à compter du 31 août :
 - modification de l'itinéraire de la ligne 23 par la nouvelle allée des Pêcheurs dans le quartier de la Cayolle suite à la requalification des espaces publics du quartier ;

- synchronisation des lignes 23/45 avec des départs cadencés sur le tronc commun (jusqu'au CC Bonneveine) en semaine et le samedi ;
- renfort de l'offre en semaine avec un départ toutes les 10 min aux heures de pointe et un départ toutes les 15 minutes aux heures creuses sur chaque ligne ;
- maintien de l'itinéraire de référence sur la ligne 23 toute la journée (la ligne ne desservait plus certains secteurs à partir de 20h depuis plusieurs décennies) ;
- suppression de la ligne 45A de renfort en période scolaire, avec intégration des courses au graphique Hiver Semaine de la ligne 45.

4.2.2 Études d'offre et d'aménagement menées en 2020

a) Évolution de l'offre de transport

Afin d'optimiser le réseau de transport, la RTM a conduit plusieurs études pour le compte de la Métropole :

- **Offre de transport adaptée Covid-19**: mise en œuvre d'une offre de transport réduite pendant la pandémie (adaptation hebdomadaire permanente du réseau de mars à juin 2020).
- **Réseau de soirée** : restructuration et conception d'une proposition d'un nouveau réseau plus lisible et améliorant la couverture géographique pour 2022. Ce réseau s'appuierait sur les lignes structurantes actuelles qui verraient leur amplitude augmenter et non plus sur des lignes de soirée spécifique.
- **Desserte des établissements scolaires** : compte-tenu des obligations réglementaires, travail sur l'évolution de l'offre de transport spécifique liée aux dessertes des établissements scolaires avec pour objectif un ajustement dès la rentrée 2021.
- **Lignes 23 et 45** : optimisation de l'offre et synchronisation des lignes.
- **Ligne 83** : réflexion sur un renfort et une optimisation de l'offre avec pour objectif une meilleure adéquation à la demande au sortir de la crise sanitaire, notamment en période estivale.
- **Ligne 98** : premier bilan et étude de renfort de la ligne, très utilisée depuis sa mise en œuvre le 16 déc. 2019.
- **Ligne T1** : services de substitution de la ligne T1 pendant la réparation de l'ouvrage d'art de la Parette.

- **Ligne 99** : réflexion d'une ligne 99 entre les hôpitaux Nord et La Timone.
- **TAD dynamique** : étude d'opportunité et état de l'art pour l'expérimentation.
- **Pôle d'Échanges** : étude d'impact de la création du nouveau pôle d'échanges multimodal de Martigues.
- **Refonte du réseau de bus** : participation à l'étude de restructuration du réseau de bus, pilotée par la Métropole. Achèvement du diagnostic et proposition du nouveau réseau de bus du centre-ville.

b) Projets d'infrastructures de transport

La RTM participe aux études de conception des futures infrastructures, menées par la Métropole pour construire les transports de demain, en apportant son expertise et ses ressources sur les aménagements et plans. Voici les différentes études auxquelles la RTM a contribué en 2020 :

- **Tramway Nord/Sud - Phase 1** : contribution à la fin des études de conception et de phasage et coordination des travaux.
- **Tramway National/Belle-de-Mai** : participation à l'étude d'opportunité et de faisabilité.
- **BHNS B4** : participation à la conception de l'avant-projet.
- **Schéma Directeur TCSP** : participation à l'étude du schéma directeur.
- **Projet Lignes Structurantes** : participation aux études opérationnelles des lignes 15/18.
- **Pôles d'Échanges Multimodaux (PEM)** : conception du PEM La Fourragère, faisabilité du PEM Frais Vallon.



- **Parkings-relais** : participation à la conception du projet du P+R La Fourragère.
- **Accessibilité PMR des stations de métro** : collaboration aux études opérationnelles des stations Castellane, Timone, La Rose, Vieux-Port, Jules Guesde et Rond-Point du Prado.

c) Projets d'aménagement urbain

- **Piétonisation centre-ville** : participation à la conception du projet et à la mise en œuvre opérationnelle.
- **Boulevard Urbain Sud** : participation à la conception des aménagements de surface.
- **Projets Euroméditerranée** : participation aux études préliminaires et à la conception des espaces publics d'Euroméditerranée 2 (axe Cap Pinède-Gèze, Les Fabriques, secteur Vintimille-Cazemajou, mail piéton vers le Pôle d'Échanges Gèze, traverse du Bacchas...).
- **ZAC (Zone d'Aménagement Concerté)** : participation aux études et analyse des projets de voirie (Vallon Regny, La Valentine...).
- **Programmes de Rénovation Urbaine** : participation aux études et analyse des projets de voirie (Hauts de Mazargues, Frais Vallon-La Rose, Picon-Busserine, Le Mail, La Savine, Saint-Mauront...).
- **Accessibilité PMR (Personne à Mobilité Réduite)** : réalisation d'un guide d'aménagement des quais bus du réseau RTM.
- **Analyse de plusieurs dizaines de projets de voirie** ayant un impact pour les bus RTM.

4.2.3 Enquêtes Origine / Destination (O/D)

Cette enquête permet d'estimer le **nombre de voyages effectués quotidiennement** sur les lignes enquêtées. Elle fournit **l'origine et la destination du déplacement** sur le

réseau RTM, la chaîne modale, les motifs de déplacement, la fréquence, la catégorie socioprofessionnelle, le titre de transport, le sexe et l'âge du client, les matrices O/D et les courbes de charges par tranche horaire.

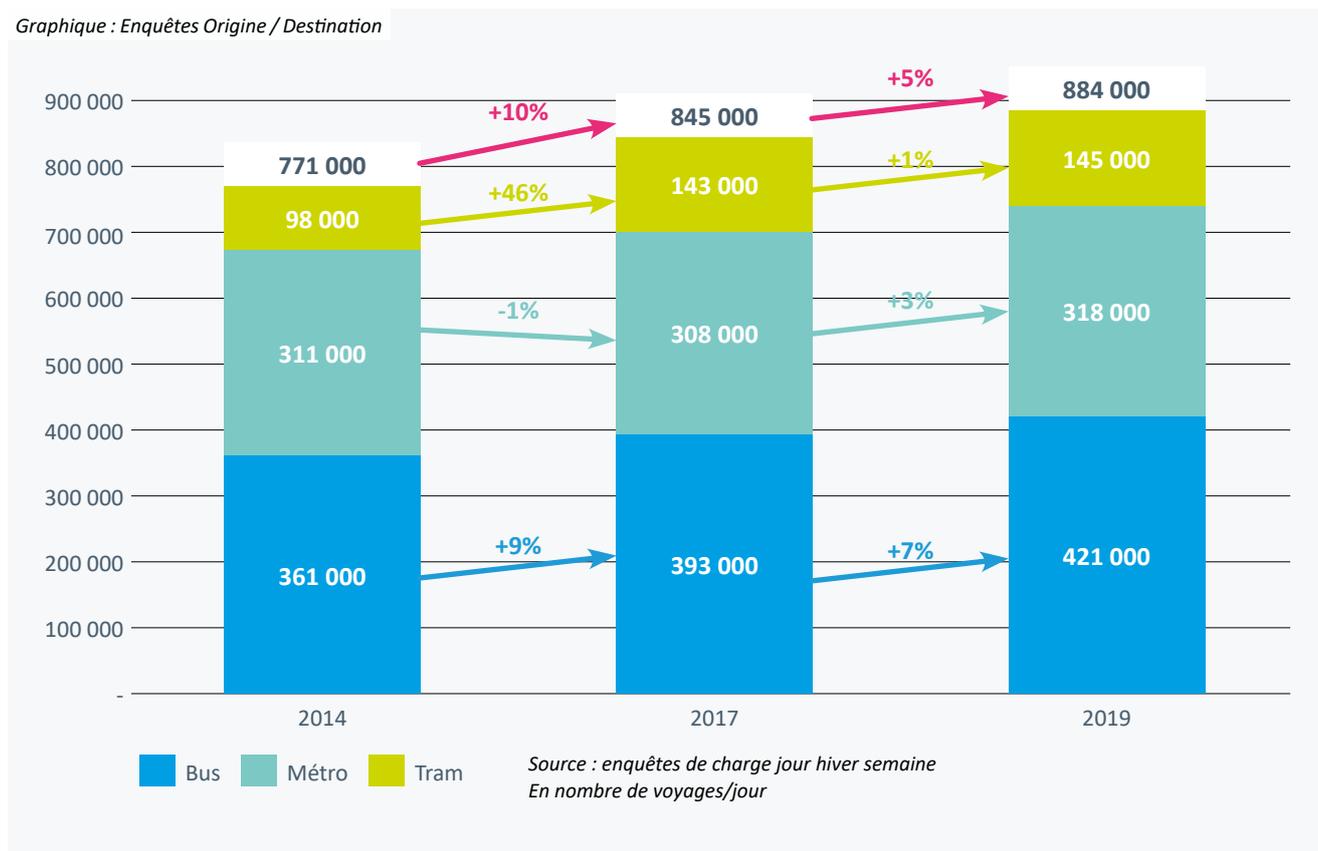
Elle permet d'éclairer les évolutions de charge de notre réseau et montre chaque année une hausse de sa fréquentation.

Une enquête O/D sur une vingtaine de nos lignes de bus était prévue en 2020, en lien avec les évolutions mises en place sur le réseau, et notamment autour des pôles Gèze et Bougainville. En raison de la situation sanitaire, des confinements, des couvre-feux successifs et des impacts directs sur les déplacements de notre clientèle, seules 3 lignes de bus ont pu être enquêtées au 1^{er} trimestre juste avant le 1^{er} confinement.

Sur ces 3 lignes (30, 38 et 96), une baisse de trafic de -20% (-5 000 voyageurs/jour) a été enregistrée versus les dernières enquêtes de 2013/2015 (enquêtes réalisées début mars). Compte-tenu des prémices de la crise sanitaire, des mouvements sociaux (mouvement des retraites) et des changements d'habitudes liés à la mise en service du Pôle Gèze en fin d'année, ces résultats en nette diminution sont malheureusement difficilement interprétables. Ils devront faire l'objet d'une vérification complémentaire dès que les conditions d'un retour "à la normale" seront réunies (levée des restrictions...).



Graphique : Enquêtes Origine / Destination



Pour rappel, 884 000 voyages étaient réalisés chaque jour sur notre réseau en 2019 : +15% depuis 2014 (+5% depuis 2017). L'année 2020 marque un coup d'arrêt lié à la crise sanitaire (mesures de restriction des mobilités, changement d'habitude...) avec des baisses enregistrées oscillant entre -30% et -95% en fonction des mesures prises (-95% au plus fort du 1er confinement, très strict).

4.3 Activité des services sous-traités

Voir Annexe n°13

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

Voir Annexes n°9 et 11

4.5 Gestion du Parc

Parc RTM

	2019		2020	
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Autocars				
Autobus standards	430	7,2	431	5,3
Autobus standards (électrique)	6	3,71	6	4,71
Autobus articulés	93	5,38	93	6,38
Autobus articulés (hybrides)	0	0	0	0
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	75	0,90	75	1,90
Minibus (moins de 30 places)	9	5,89	9	6,89
TOTAL	613	5,9	614	5,0
PMR	34	3,54	34	4,54
	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années	Nb véhicules appartenant à l'entreprise	Age moyen du parc en années
Tramway (en nombre de rames)	32	10,3	32	11,3
Métro (en nombre de rames)	35	35,1	35	36,1

78 véhicules standards ont été mis en service en 2020.

Équipements

- **Équipements de sûreté** : 100% des bus sont équipés de caméras de vidéosurveillance, de portillons anti-agressions et de localisation par satellite.
- **Priorité aux feux** : 178 véhicules sont équipés du dispositif de priorité aux feux dont 93 BHNS.
- **Système de comptage** : tous les véhicules reçus en 2020, portant le total du parc à 553 bus et 10 tramways, sont équipés de systèmes de comptage passagers.
- **Autres équipements** : 100% des bus sont équipés de climatisation, de rampes d'accès PMR et de bandeaux d'information voyageurs.



Parc La Ciotat et Gémenos

	31/12/2019		31/12/2020	
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicules du parc	Age moyen en années
Autocars standards	3	6,65	3	7,65
Autobus standards	2	10,84	2	11,84
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	22	5	22	6
Minibus (moins de 30 places)	3	3,71	3	4,71
Bus impérial	1	1,60	1	2,60
TOTAL	31	5,56	31	6,56
Autobus à gabarit réduit en location	1	6,20	1	7,20
TOTAL	32	4,95	32	5,95

Parc Martigues

	31/12/2019		31/12/2020	
	Nb véhicules du parc	Age moyen en années	Nb véhicules du parc	Age moyen en années
Autocars standards				
Autobus standards	5	3,6	5	5
Autobus à gabarit réduit (30 à 60 places)	23	3,4	23	4,4
Minibus (moins de 30 places)	13	5,9	13	6
Moyen long (80 places)	17	7,3	17	8,3
TOTAL	58	5,05	58	5,8

4 Sprinter City 75 ont été mis en service en 2020.

4.6 Les moyennes des vitesses commerciales par mode

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

	2019	2020
Bus	16,9 km/h	17,0 km/h
BHNS	17,7 km/h	18,3 km/h
Métro	30,9 km/h	31,1 km/h
Tramway	15,4 km/h	15,4 km/h



5. DONNÉES COMMERCIALES





5. DONNÉES COMMERCIALES

5.1. Les données commerciales

5.1.1 Le nombre d'abonnés

Près de 111 000 abonnés (équivalent mensuels) sont toujours présents à fin 2020 sur notre réseau malgré le contexte sanitaire et les multiples restrictions de mobilité prises au cours de l'année. Leur baisse est importante (-21 000 abonnés soit -16% vs 2019) mais contenue grâce aux mesures de remboursement des abonnés prises par AMP et à leur mise en œuvre rapide et dématérialisée par la RTM. Ce sont les abonnements les plus "fidélisants" qui se maintiennent le mieux.

On enregistre en effet une baisse des Pass permanents de -5%, et des Pass annuels de -22%, tandis que les abonnements de courtes durées (30 jours et 7 jours) diminuent respectivement de -39% et -46%.

5.1.2 Les déplacements occasionnels vendus

Le nombre de voyages occasionnels vendus en 2020 est en net recul à 18,4 M d'unités, soit une baisse de -13,8 M d'unités (- 43%) par rapport à 2019 alors qu'il était relativement stable depuis 2010.

Les titres Solo Secours (non vendus pendant plusieurs mois du fait des mesures de sécurité et de la montée par l'arrière), les cartes voyages et le Porte-Monnaie Transport sont les titres les plus touchés par la baisse et représentent 70% des baisses d'occasionnels tant en volume qu'en chiffre d'affaires.

5.1.3 Analyse des recettes

Le chiffre d'affaires du réseau est en forte baisse, s'élevant à 59,8 M€, soit près de -31 M€ vs 2019. Les recettes grand public, jusqu'ici en croissance, sont fortement impactées.

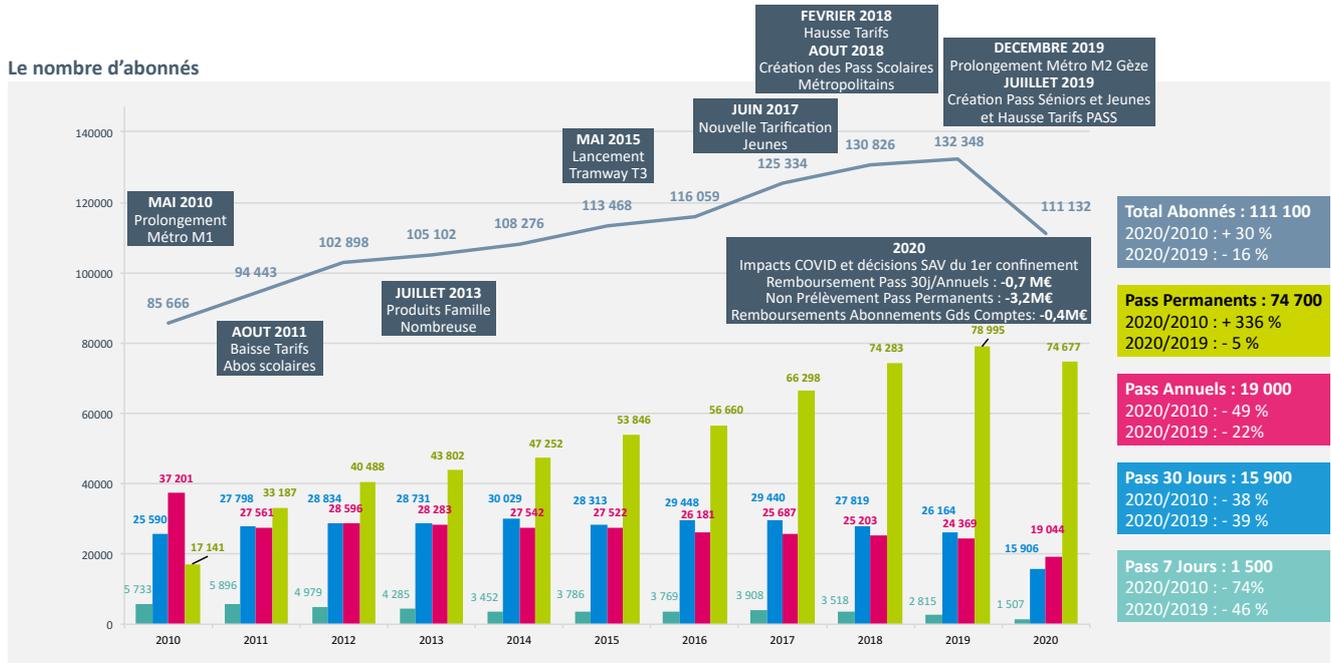
Depuis le début du contrat AMP/RTM, le chiffre d'affaires grand public avait augmenté de près + 17 %, soit + 12,5 M€ (passage de 73,3 M€ en 2010 à 85,7 M€ en 2019). Il s'élève cette année à 56,5 M€ seulement.

La politique commerciale de fidélisation de la clientèle associée à des mesures rapides et dématérialisées de remboursement des abonnés ont permis de limiter la baisse exceptionnelle des recettes liées au contexte de crise sanitaire.

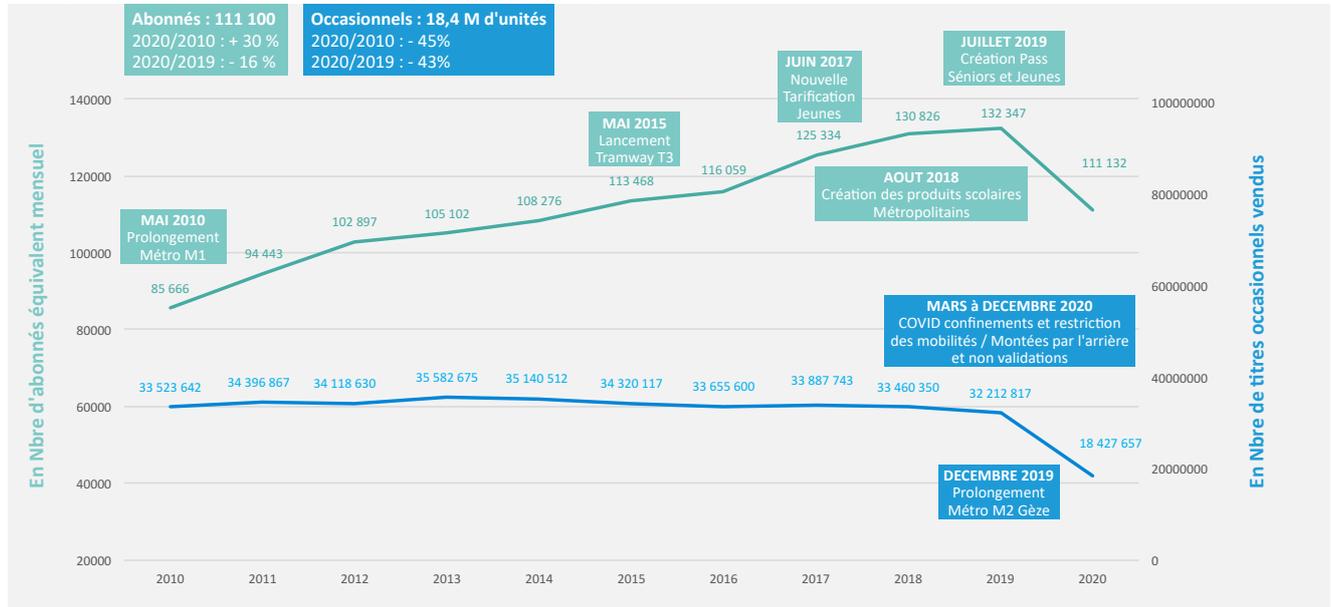
Après un démarrage en ligne avec les objectifs de recettes sur les deux premiers mois de 2020 et ce, malgré la poursuite des mouvements sociaux contre les retraites, la suite de l'année est en revanche très impactée par la crise sanitaire et plus particulièrement par les deux confinements. **Sur les deux périodes de confinement, les pertes s'élèvent à près de 19 M€ soient les 2/3 de la baisse enregistrée en 2020 vs 2019 (plus de 31 M€ au total).**

La levée partielle des restrictions liées aux déplacements entre les deux confinements et la période touristique qu'a connu Marseille pendant la période estivale n'a pas permis une reprise suffisante. **Les changements d'habitudes liés au contexte ont en effet perduré et impacté la fréquentation des transports en commun ainsi que les recettes associées** (télétravail, crainte des transports en commun, périodes de couvre-feu, fermetures par période des commerces non essentiels, des bars, restaurants, cinémas, théâtres...).

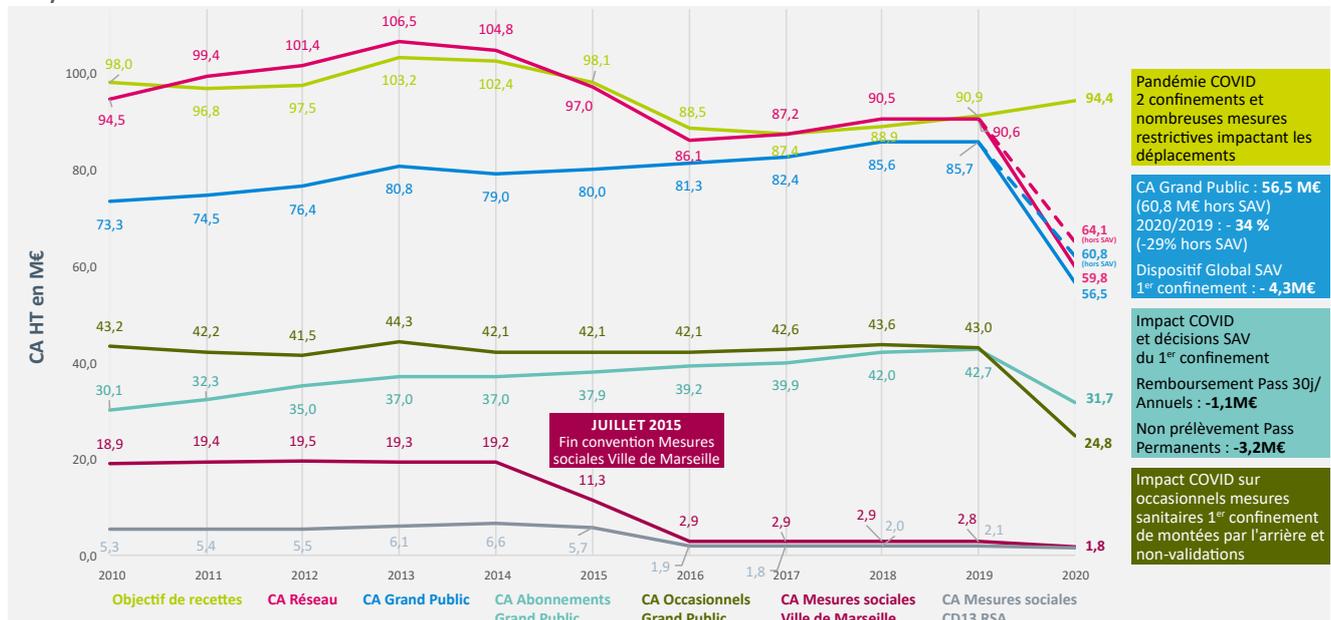
Le nombre d'abonnés



Les déplacements occasionnels vendus et le nombre d'abonnés équivalent mensuel



Analyse des recettes



5.1.4 Analyse des déplacements

À noter que la mobilité des clients qui ont continué à utiliser nos services (abonnés, occasionnels) a également été fortement modifiée. Les restrictions de mobilité imposées, associées à la baisse des motifs de déplacements, mais également les périodes de "non validation" (montée par l'arrière dans les bus) ont ainsi fait **diminuer fortement le taux de correspondance effectué sur le réseau** (passage de 1,59 en moyenne sur 2019 à 1,56 en 2020). Le taux enregistré en fin d'année redevient quasi-similaire à 2019 malgré le maintien du couvre-feu et de certaines restrictions.

Les déplacements enregistrent une baisse exceptionnelle de plus de 41 millions. Cette baisse masque cependant de fortes disparités entre les modes puisque les modes bus et tramway perdent au total 24,6 millions de déplacements (baisse respective de 18,2 et 6,5 millions) alors que le mode métro résiste mieux, en baisse tout de même de 16,6 millions de déplacements. Là encore, les explications se trouvent dans le contexte 2020 et les évènements évoqués précédemment (poursuite des mouvements sociaux, restrictions de mobilité en lien avec une crise sanitaire d'une ampleur sans précédent). Ils ont touché plus fortement les modes de surface bus et tramway : mouvements sociaux nécessitant des rabattements en centre-ville sur janvier et février, mesures de prévention de plusieurs mois sur les bus avec montée par l'arrière et "non-validation" permise...

L'analyse des déplacements par famille de produit utilisé confirme que les **produits occasionnels** sont ceux qui ont vu leur nombre de déplacements diminuer le plus, avec **une baisse de près de 44%** alors que les mesures sociales ou les abonnements ont un peu mieux résisté (baisses respectives de près de 35% et 39%). Un motif de satisfaction avec la poursuite positive des produits annuels et permanents séniors urbains qui voient leur nombre de déplacements en 2020 pour leur première année complète d'existence dépasser les 500 000 déplacements, plus du double versus 2019.

Le Pass Sûreté créé début 2020 permettant aux forces de l'ordre de circuler librement sur le réseau a enregistré un total de 150 000 déplacements pour cette première année de fonctionnement atypique.

À noter le maintien d'une part forte **des déplacements effectués avec des abonnements interurbains** (Pass Intégral et Métropolitains) : ils représentent en 2020 près de 2,5% des déplacements effectués contre 2,7% en 2019. En revanche, **les Pass Etudiants et Séniors Métropolitains continuent leur montée en puissance** puisque malgré la crise, ils voient leur nombre de déplacements multipliés par 3 (plus de 306 000 déplacements pour le Pass Etudiant Métropolitain et plus de 34 000 pour le Pass Sénior Métropolitain).

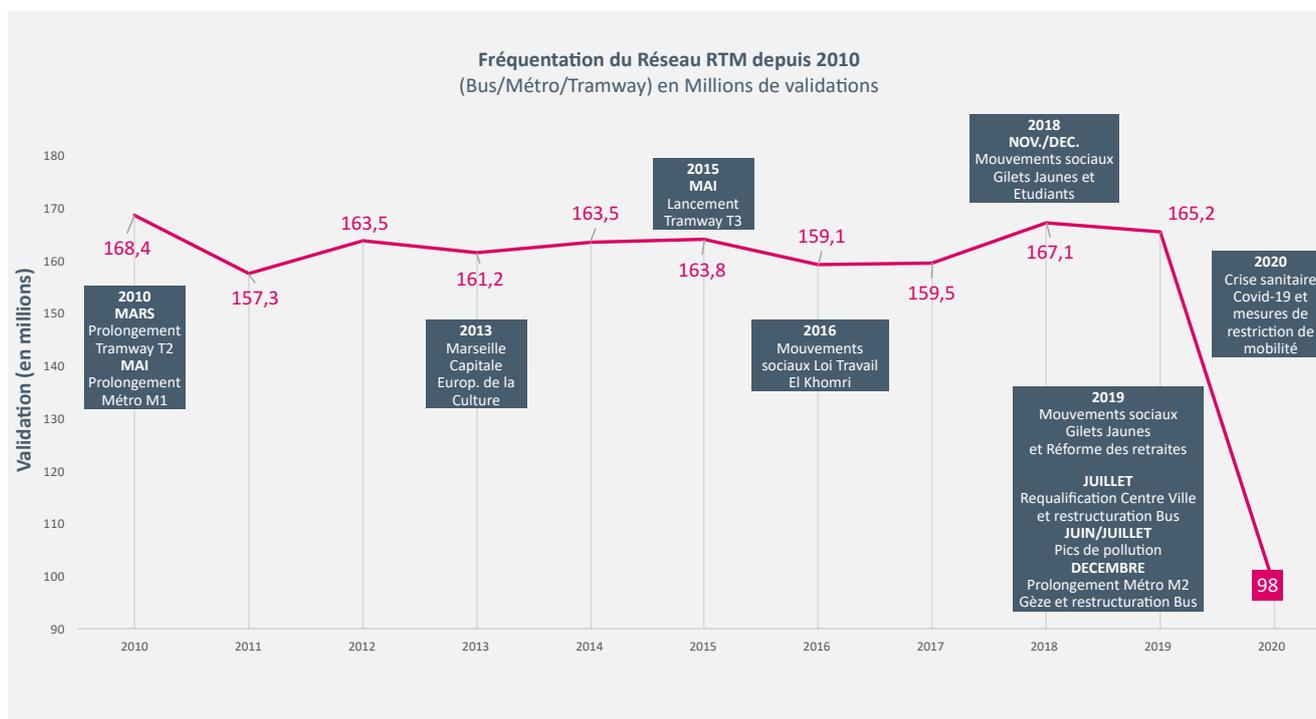
Bilan des Déplacements par Mode (consos ou primo-validations)	2020		2019		Écart 2020 vs 2019	
	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume	En %
Bus	22,6	36%	40,8	39%	-18,2	-44,6%
Métro	30,8	49%	47,4	46%	-16,6	-35,0%
Tramway	9,5	15%	15,9	15%	-6,5	-40,6%
Total Réseau	62,8		104,1		-41,2	-39,6%

Bilan des Déplacements par Produits (consos ou primo-validations)	2020		2019		Écart 2020 vs 2019	
	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume	En %
Abonnements	32,7	52,1%	53,4	51,3%	-20,6	-38,7%
Occasionnels	17,2	27,4%	30,7	29,5%	-13,5	-43,9%
Mesures sociales	12,9	20,5%	19,9	19,2%	-7,1	-35,5%
Total	62,8		104,1		-41,2	-39,6%

5.1.5 Analyse de la fréquentation

La fréquentation chute de façon exceptionnelle en lien avec la crise sanitaire (-67,2 M de validations soit -40,7% vs 2019). Plus de la moitié des pertes de validations est enregistrée pendant les périodes des deux confinements (-34 M de validations : -23 M de validations lors du 1^{er} confinement et -11 M de validations lors du 2^{ème} confinement vs mêmes périodes 2019). La structure par mode est légèrement modifiée avec une montée en puissance du mode métro au détriment du

bus en lien avec les mesures énoncées précédemment (respectivement à 49% soit +3% et à 36% soit -3%). Le tramway reste stable en poids à 15%. L'importance des impacts de la pandémie de Covid-19 et des mesures associées rendent tout autre retraitement d'évènement délicat, tant l'ampleur des baisses liées aux mesures de restriction de mobilité et de changement d'habitudes est importante.



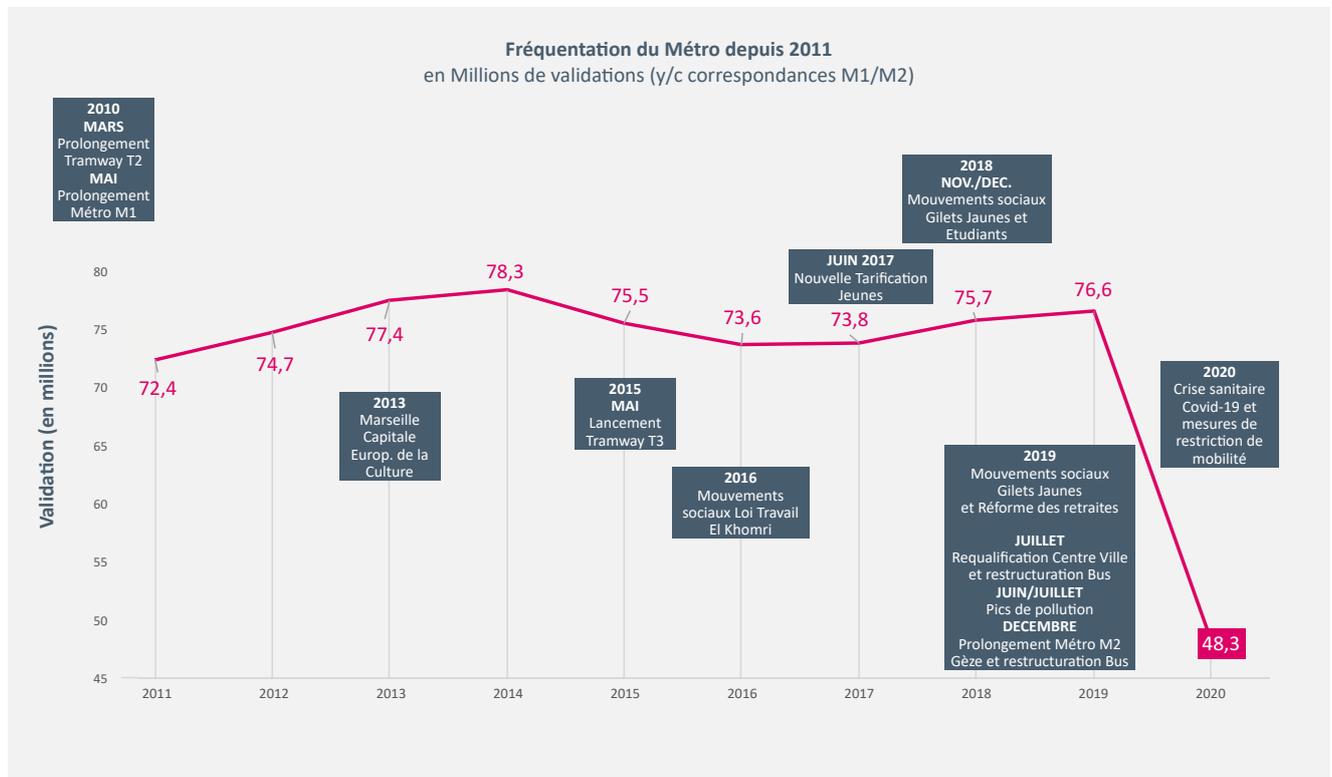
Bilan des Validations	2020		2019		Ecart 2020 vs 2019	
	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En Millions de déplacements	Ventilation en %	En volume	En %
Bus	35,3	36%	64,1	39%	-28,8	-44,9%
Métro	48,3	49%	76,6	46%	-28,3	-36,9%
Tramway	14,4	15%	24,5	15%	-10,2	-41,4%
Total Réseau	98,0		165,2		-67,2	-40,7%

En %, le recul des validations par famille de produits (abonnements -40,3% / occasionnels -45,3% / mesures sociales -37,1%) est en ligne avec celui observé sur les déplacements et détaillés précédemment.

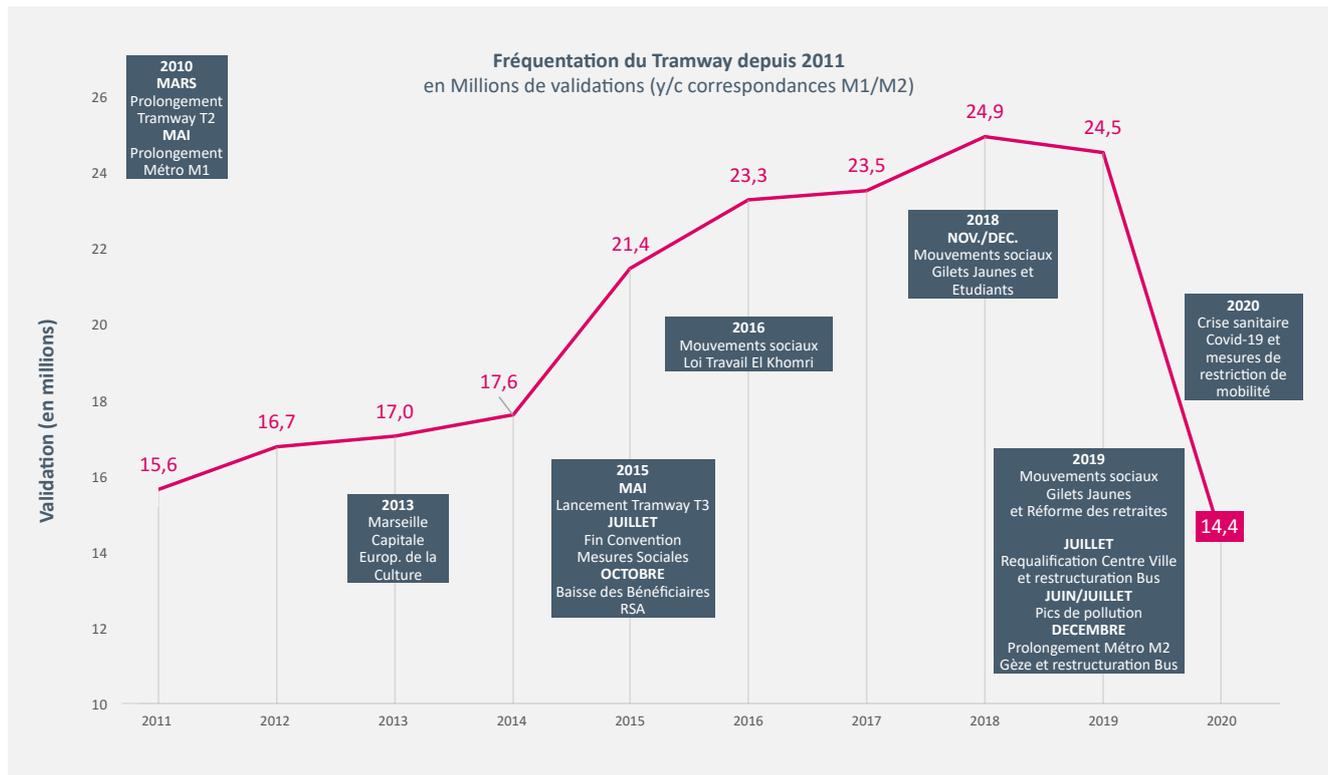
En volume, le recul impacte avant tout les abonnements (-32,8 M. de validations), puis les occasionnels (-20,5 M. de validations) et enfin les mesures sociales (-12,3 M. de validations).

2020/2019	hors Ferry Boat et Nav. Marit.	Cumul	1 Mouvements sociaux		2 Premier confinement strict		3 Déconfinement progressif		4 Période estivale		5 Reprise puis couvre-feu		6 Nouveau confinement puis nouveau couvre-feu	
			Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juill.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.
METRO	Brut	-36,9%	3,7%	7,3%	-50,4%	-91,1%	-74,6%	-39,8%	-24,4%	-17,2%	-24,6%	-32,3%	-54,9%	-35,8%
	Corrigé ²	-37,5%	3,3%	4,3%	-51,5%	-91,2%	-73,6%	-41,7%	-21,9%	-17,1%	-27,0%	-31,4%	-54,7%	-38,2%
TRAMWAY	Brut	-41,4%	-8,3%	5,3%	-50,3%	-93,3%	-77,2%	-44,3%	-33,8%	-30,8%	-30,3%	-35,4%	-57,3%	-36,5%
	Corrigé ²	-41,8%	-5,6%	1,8%	-51,7%	-93,4%	-76,3%	-46,1%	-31,6%	-29,9%	-32,3%	-34,7%	-56,9%	-41,3%
BUS	Brut	-45,0%	-13,2%	-2,2%	-57,0%	-99,0%	-97,4%	-51,3%	-33,9%	-30,6%	-31,5%	-36,2%	-49,5%	-28,7%
	Corrigé ²	-45,2%	-8,5%	-4,8%	-58,3%	-99,0%	-97,3%	-52,8%	-31,7%	-30,2%	-33,9%	-35,4%	-48,8%	-35,9%
RESEAU	Brut	-40,7%	-4,6%	3,3%	-52,9%	-94,5%	-84,1%	-45,1%	-29,7%	-24,8%	-28,1%	-34,3%	-53,2%	-33,4%
	Corrigé ²	-41,1%	-2,6%	0,3%	-54,1%	-94,5%	-83,5%	-46,8%	-27,3%	-24,5%	-30,5%	-33,5%	-52,8%	-37,8%

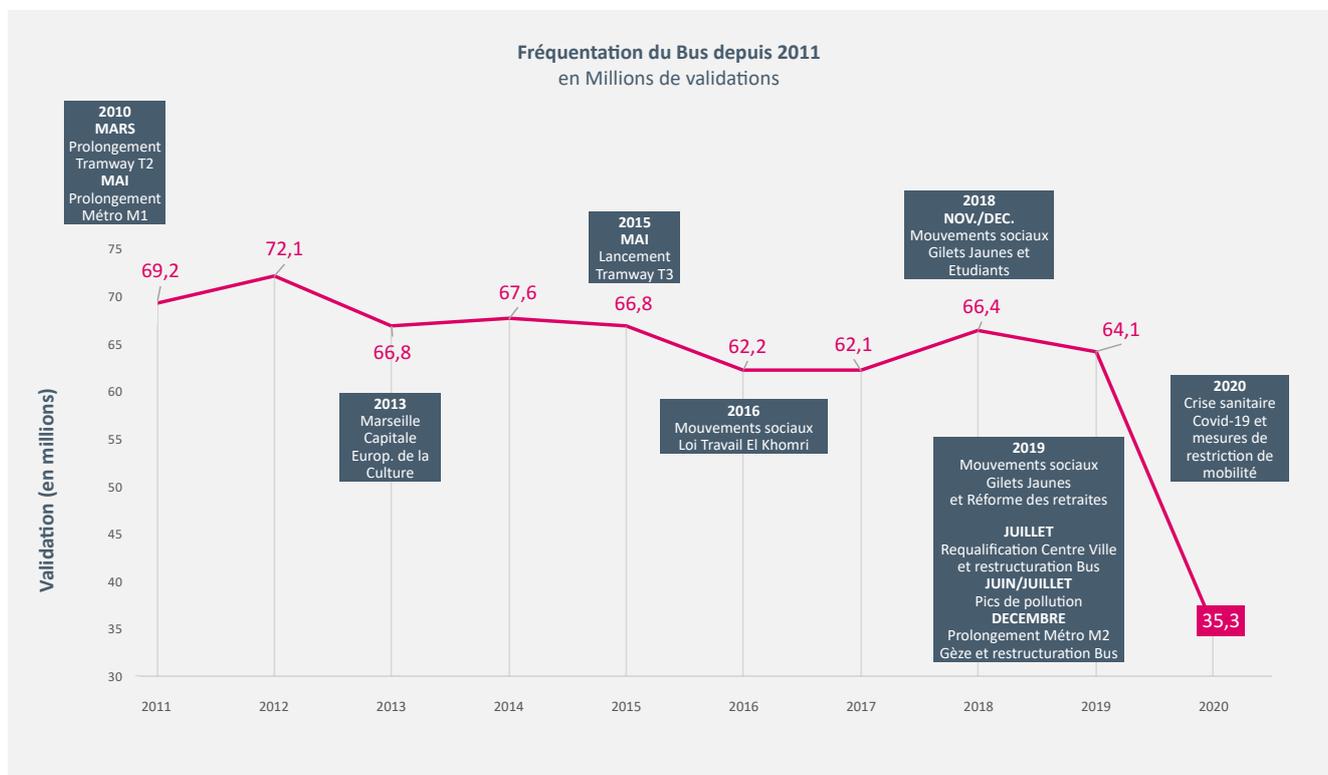
a) Fréquentation Métro



b) Fréquentation Tramway



c) Fréquentation Bus



5.1.6 Les actions commerciales

a) Information voyageurs

L'organisation

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

- Permanence 24/24h, 7/7j, 365 jours par an.
- Plus de 200 000 abonnements aux alertes trafics et push.
- Plus de 100 millions de notifications trafic envoyées en 2020.

L'application RTM

Une refonte technique et ergonomique.

- Près de 350 000 téléchargements à date.
- Plus de 36 000 connexions/jour en moyenne.
- Plus de 60 000 connexions/jour en cas de situations perturbées.
- De nouveaux services : tutoriels, gestion de ses lieux favoris, intégration des nouvelles mobilités (abrévélo, véhicules en libre-service Citiz et Totem, trottinettes Blabla Ride).

Un nouveau design :

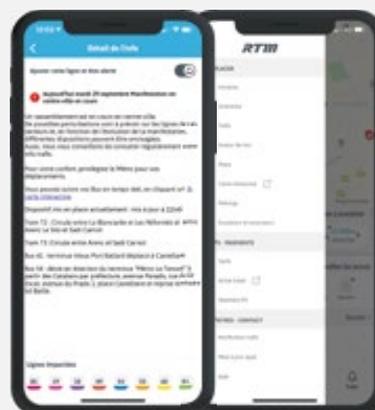
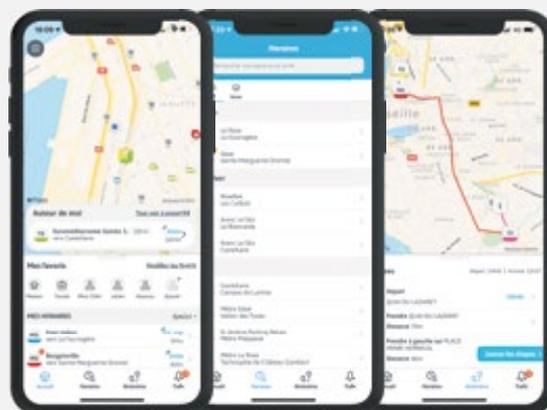
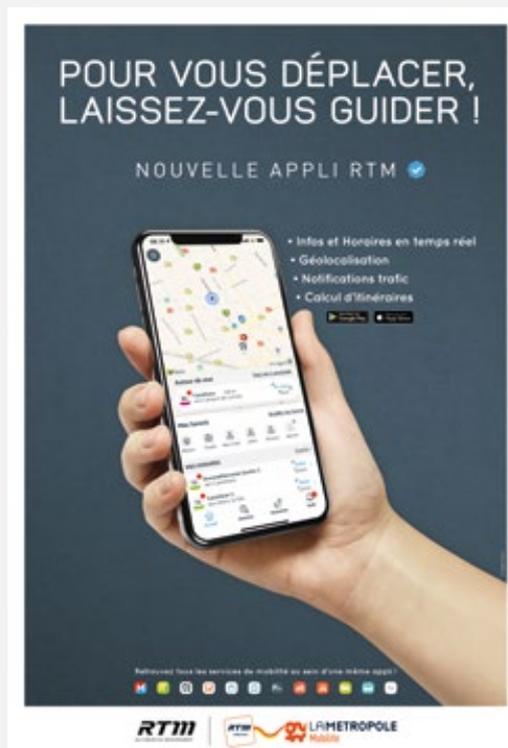
- Une page d'accueil simple, complète et efficace qui permet d'accéder à ses favoris au premier coup d'œil.
- Retrouvez tous les transports autour de vous avec la géolocalisation dans Autour de moi.

Une expérience personnalisée :

- Les horaires en temps réel sont toujours disponibles sur cette nouvelle application.
- L'abonnement aux alertes trafic de vos lignes favorites pour être prévenus des perturbations sur le réseau.

Des fonctionnalités enrichies

- Lancer un itinéraire et laissez-vous guider au fur et à fur en suivant les étapes.
- Un menu burger permettant d'accéder à tous les services disponibles sur l'appli RTM pour ne jamais être perdu !

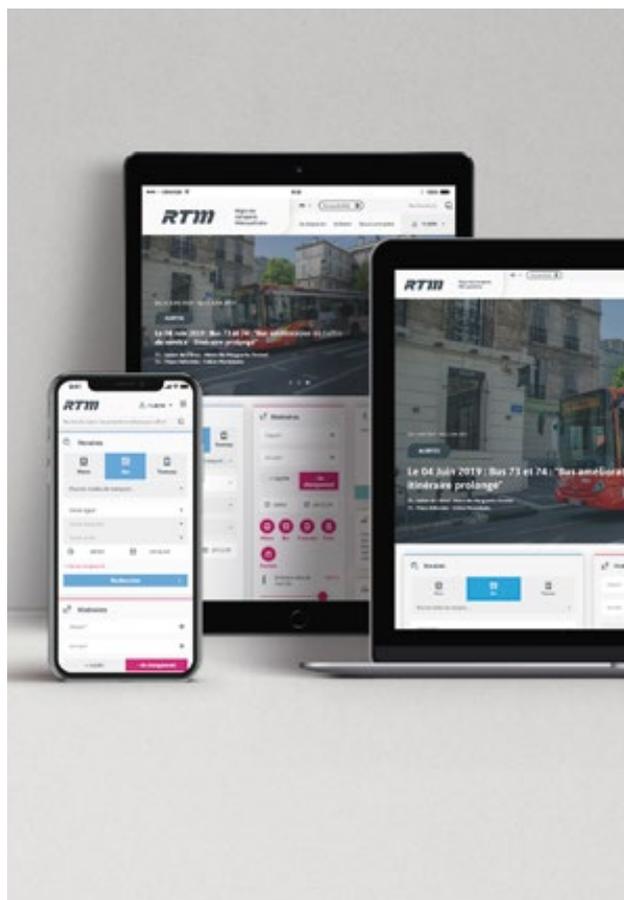


Le site internet

Une vitrine digitale repensée.

L'objectif du site est de répondre aux évolutions numériques, faire évoluer l'image de l'entreprise, et s'adapter aux exigences réglementaires (accessibilité, RGPD...) et sécuritaires.

- Jusqu'à 100 000 connexions/jour en cas de situations perturbées.
- Un design plus attrayant et ergonomique.
- Une visibilité améliorée sur les moteurs de recherche.
- De nouvelles expériences de navigation.
- De nouveaux services et fonctionnalités : cartographie interactive, nouveau compte personnel Ma RTM, attestation automatique, visualisation du réseau temps réel, horaires temps réels bus/métro/tram, recherches d'itinéraires, services (P+R, Points de vente, Vélos...), arrêts accessibles, vue aérienne, points d'intérêts...
- Une interface intuitive et un temps de réponse optimisés pour apporter toute la fluidité de navigation nécessaire à une bonne expérience utilisateur.
- Ce nouveau site a été repensé en tenant compte en priorité des besoins voyageurs.



La carte interactive

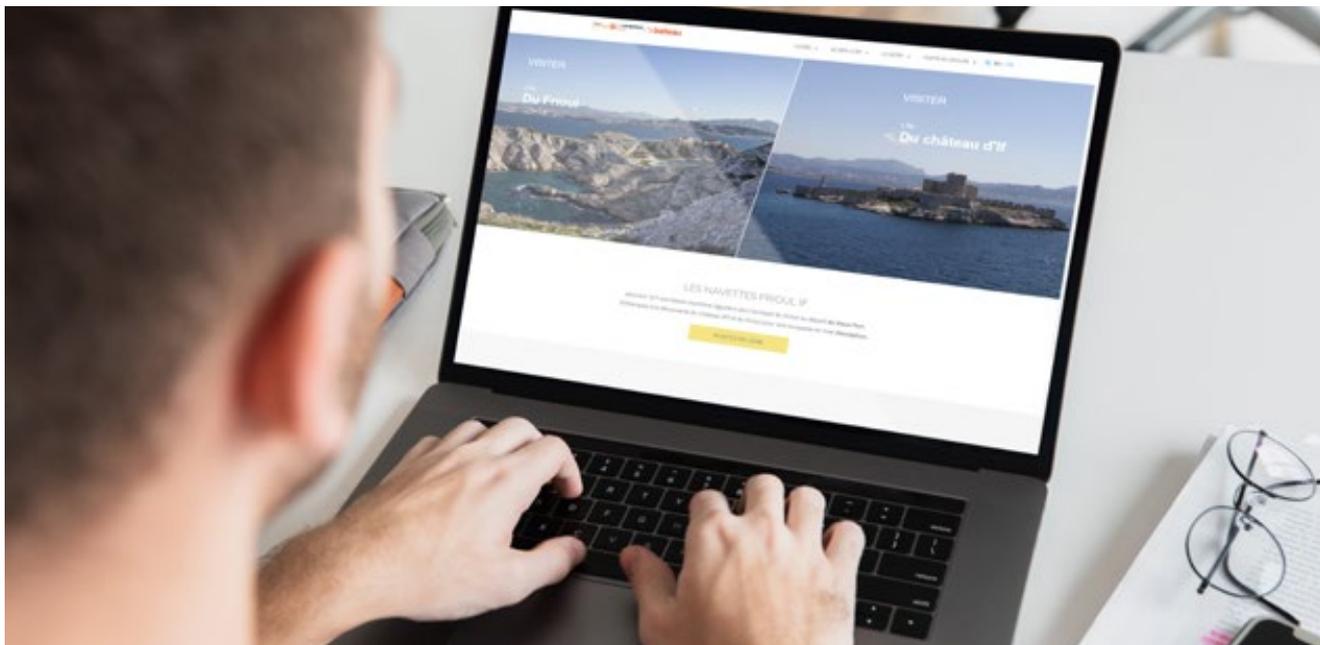
Création de la carte interactive, intégrée au nouveau site rtm.fr.

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



[Le site Internet lebateau-frioul-if.fr](http://lebateau-frioul-if.fr)

Reprise et actualisation des données, horaires et mise en conformité des nouvelles règlementation RGPD.



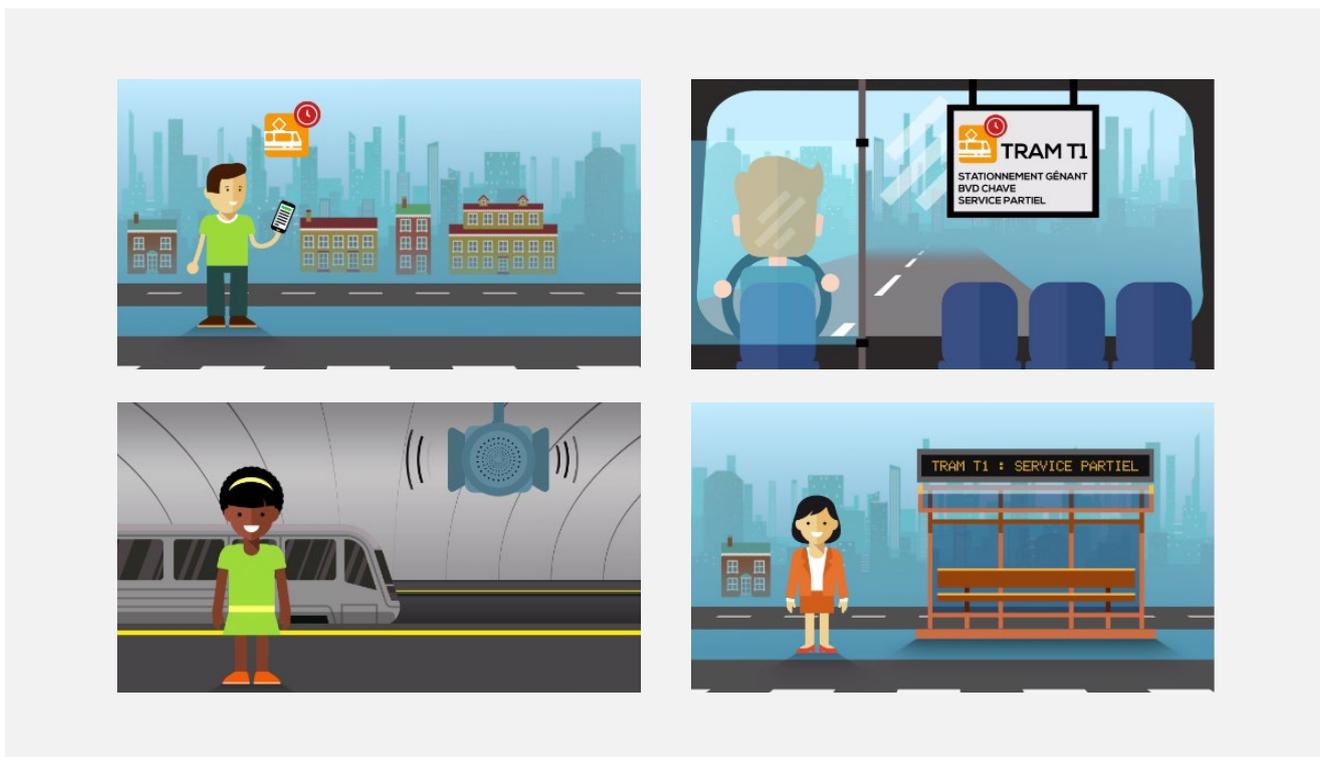
[Des outils d'informations diversifiés dans les véhicules, en stations et aux arrêts](#)

La RTM a engagé un vaste travail de modernisation de l'ensemble des systèmes d'information voyageur.

Dans ce cadre, elle a notamment fait développer un nouveau système de gestion centralisé des messages de perturbations et d'information de l'ensemble des réseaux.

Au travers d'un seul outil, les objectifs sont :

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



Nouveaux équipements d'information voyageurs.

Les pôles d'échanges tels que la gare routière ou les nouveaux aménagements urbains du centre-ville (Ballard, Bourse, Timone) bénéficient de nouveaux écrans d'information voyageurs sur les points d'arrêts et des écrans multilignes positionnés dans la gare.

100 bornes autonomes ont été installées sur les principaux arrêts du réseau bus.

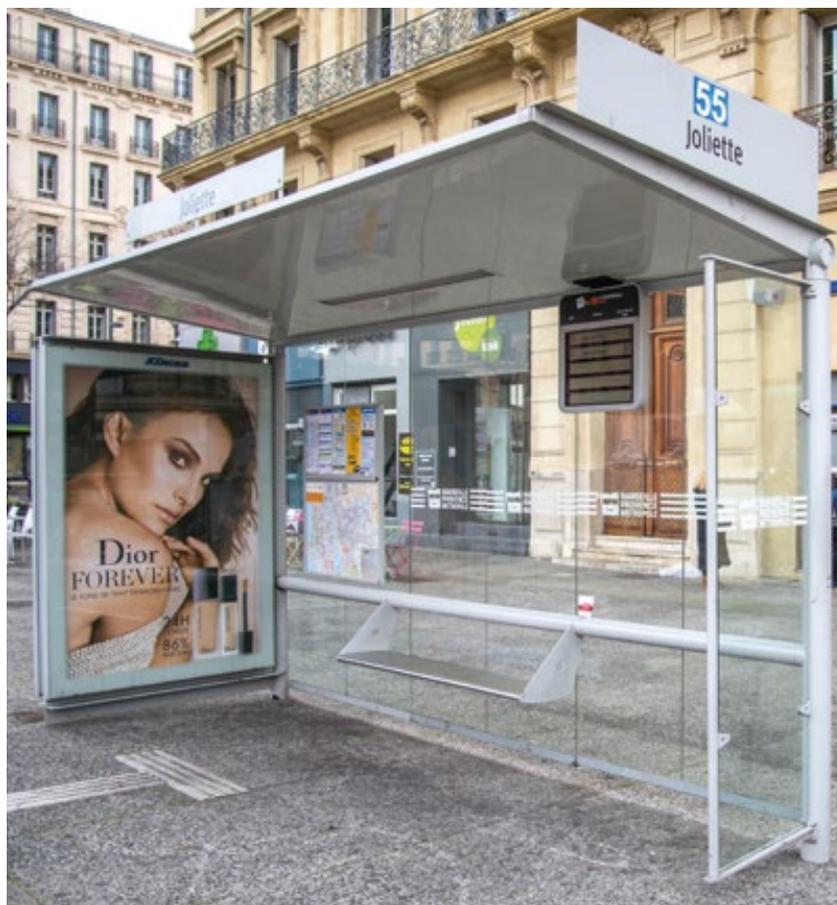
Un nouveau matériel autonome (sur batterie + réseau téléphonique 3G/4G) qui a fait ses preuves dans de nombreux réseaux (Bruxelles notamment) fait son apparition dans les abribus.

Des équipements qui présentent de grands avantages :

- rapidité d'installation sans aucun câble,
- fiabilité et clarté de l'information.

Des gains significatifs pour nos clients :

- accessibilité : suppression du texte défilant, des majuscules, lecture audio pour personnes malvoyantes,
- fiabilité : meilleure info en situation perturbée (retour présence de messages en cas de perturbation inopinée, affichage temps d'attente plus fiable).





Les réseaux sociaux

Twitter (2 comptes), Facebook, LinkedIn et Instagram permettent, grâce à leur diversité, de couvrir un panel large pour **communiquer avec tous les Marseillais et Métropolitains**.

De plus, la RTM gère la page Facebook *LeBateau Frioul If* avec ses 45 000 Fans.

Quelques chiffres :



Réseaux	Abonnés	Publications	Portées des publications	Engagement
Facebook	18 868	448	2 835 040	72 038
Twitter (@RTM_Officiel)	1 492	416	570 451	2 339

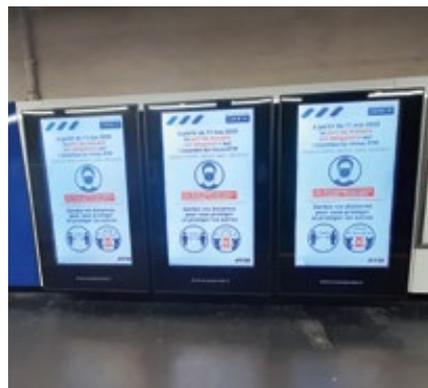
Les supports d'information sur les dispositions Covid-19

Une adaptation permanente afin de délivrer la bonne information à nos clients depuis le début de la pandémie.

- Dès le 1^{er} confinement, déploiement de supports d'information sur les gestes barrières, en reprise des modèles mis à disposition par le gouvernement.
- Tout au long de l'année 2020 (et toujours en cours), conception et déploiement sur l'ensemble du réseau (abris bus et tram, poteaux d'arrêts, couloirs et quais des stations, espaces clients, escaliers mécaniques, ascenseurs) et des véhicules (bus, métro, tram, maritime), de supports d'information mettant en avant différents types de messages :

- gestes barrières et mesures de distanciation à respecter,
- modifications relatives à la montée/descente dans les bus (protection du conducteur)
- adaptations du réseau RTM,
- possibilité de contrôles (port du masque, attestation de déplacement) et de verbalisations,
- mise à disposition de distributeurs de gel hydroalcoolique...

- Relais des messages sur les canaux digitaux et d'IV dynamique (site web, RS, écrans en stations et dans les véhicules).
- Mises à jour et remplacement des supports chaque fois que nécessaire.



b) La relation client

Réseau de distribution de titres de transport

- 110 distributeurs dans le métro - 76 sur le tram - 15 sur le réseau bus.
- 150 dépositaires.
- Vente Grands Comptes et livraisons : 1 700 entreprises, administrations, établissements scolaires, associations... (dont 600 en convention).
- Un réseau de conseil et de service après-vente : 8 agences sur Marseille pour l'information sur l'offre de transport, création de **lacarte**, 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'administration clients RTM central en 2020

- 55 000 attributions libres circulation.
- 25 000 créations d'abonnements Pass Permanent sur Internet (dont la gestion exclusive du Pass Permanent Intégral, Pass Métropolitains et gestion du Pass Sureté pour le compte de la Métropole).
- 15 000 actes annuels pour les entreprises en comptes et Collectivités.
- 10 000 abonnés Pass Permanent (préalablement gérés dans les espaces services client en 2019) justifiés par Internet.

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

- 206 000 appels (contre 227 000 en 2019) sur le serveur vocal et les opérateurs.

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

- 16 200 réclamations (contre 11 700 en 2019).

La multiplication des supports d'information et la digitalisation des services engendre une augmentation des contacts (charge doublée depuis 2017). L'année, si particulière, a enregistré une forte demande d'informations relatives au Service Après-Vente pendant et après le confinement.

Voir Annexe n°8

c) La commercialisation

Prospection et Information commerciale

Par le nouvel outil CRM :

Campagnes ciblées et personnalisées par email et SMS : communications transactionnelles (notification SEPA...), relationnelles (carte retrouvée...) ou commerciales (produit plus adapté selon les situations...), la dynamique commerciale engagée en 2020 par la RTM vise à fidéliser les clients, en conquérir de nouveaux, à accroître le trafic et à améliorer la satisfaction client grâce à une relation client personnalisée.

Plus d'une vingtaine de campagnes sont aujourd'hui automatisées à destination de nos clients, avec des logiques de relance et de véritables parcours de contact. Ceux ne sont pas moins de 650 000 emails et 2 millions de SMS envoyés. Puissant outil de communication, il nous a permis d'informer rapidement nos clients sur les évolutions de l'offre de transport et le déconfinement en mai 2020, au cœur de la crise sanitaire.

Par la promotion avec nos prescripteurs :

Campagnes terrain de promotion par cible sur le premier trimestre et sur la rentrée scolaire : marketing direct, actions terrain (présences dans les centres commerciaux), distributions de documentations pour accompagner les établissements scolaires, CROUS, logements étudiants, communication dans les restaurants universitaires, auprès des prescripteurs...

Par la promotion sur nos supports :

Communications commerciales de nos abonnements et produits sur tout le réseau et véhicules, points de vente, dépositaires, aux arrêts à proximités des établissements...



5.2 Les enquêtes de satisfaction clientèle

5.2.1 Enquête de satisfaction clientèle

a) Enquête réseau

Cette enquête, actualisée tous les ans en octobre, est réalisée auprès de plus de 6 000 clients.

Ils sont interrogés sur leur satisfaction de l'ensemble du réseau et par mode.

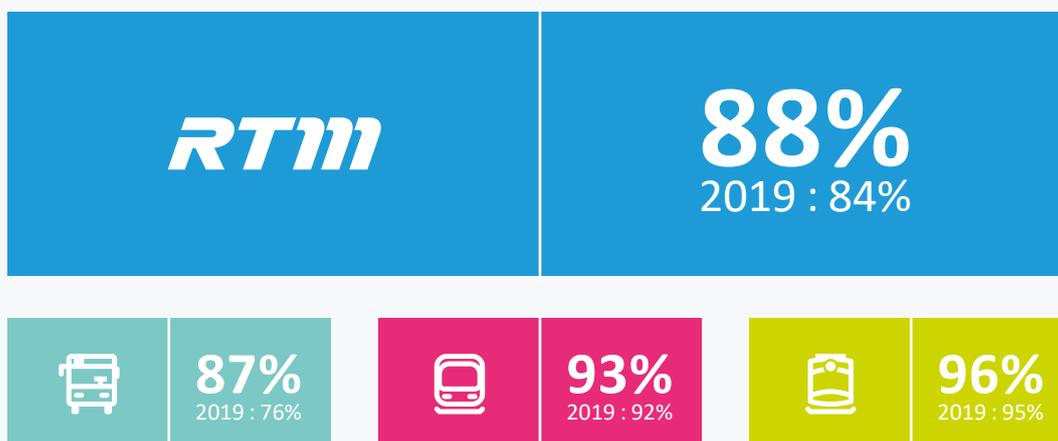
Les résultats de l'enquête Satisfaction 2020 sont en hausse, à un très haut niveau : **88 % des clients interrogés se déclarent en effet satisfaits de l'ensemble du réseau RTM** (vs 84% en 2019).

Dans un contexte fortement impacté par la crise sanitaire, **la satisfaction des clients pour le service fourni par la RTM est en augmentation**, et les objectifs fixés par notre Autorité Organisatrice sont tous dépassés.

Cette hausse est le fruit d'une mobilisation des agents de la RTM dans cette situation compliquée, avec :

- **Une offre de transport maintenue et appréciée** toute l'année y compris au plus fort du 1^{er} confinement (jamais en deçà de 40% de l'offre nominale).
- **Un confort de voyage amélioré** : un gain d'espace et de places disponibles à bord des véhicules grâce à la baisse de fréquentation, une amélioration de la propreté grâce aux protocoles de nettoyage renforcé associé à la mise en service de 80 autobus neufs.

Résultats de l'enquête Satisfaction 2020



- **Une amélioration de l'information voyageurs dynamique** (automatisation et centralisation des systèmes, fiabilisation des informations temps réel et du matériel, déploiement d'une centaine d'écrans dynamiques, nouveau site internet et une refonte de l'application smartphone) mais aussi statique avec le déploiement d'une nouvelle signalétique plus adaptée et plus lisible sur 7 pôles d'échanges : La Rose/Gèze/Timone/Fourragère/Vieux-Port/Fabres/Ballard et qui va se poursuivre.
- **La livraison de plusieurs grands chantiers** qui avaient impacté négativement de nombreux clients en 2019 : requalification du centre-ville avec nouvelles gares d'échanges de Fabres et Ballard, ouverture du pôle d'échanges Gèze, livraison du pôle d'échanges Timone, réouverture de la station Jules Guesde... Des parcours clients qui sont plus faciles et plus confortables.
- **Des mesures de service après-vente souples et réactives** pour près de 100 000 clients : décisions de non prélèvement et remboursement des abonnements prises par la Métropole pour les mois d'avril et mai (processus dématérialisé géré en back office par la RTM, contacts clients par mails, sms...).
- **La baisse de circulation routière** : moins de congestion en lien avec les restrictions de mobilité liées à la crise sanitaire et moins de travaux avec des impacts positifs toute l'année sur la régularité de passage des bus et la réduction des temps de parcours.

Une hausse de satisfaction perçue par nos clients au global réseau et sur tous les modes :

- Réseau RTM : **88% de satisfaction** (vs 84% en 2019).
- Bus : **87% de satisfaction** (vs 76% en 2019), objectif AMP de 80%.
- Métro : **93% de satisfaction** (vs 92% en 2019), objectif AMP de 92%.
- Tramway : **96% de satisfaction** (vs 95% en 2019), objectif AMP de 95%.

DE NOMBREUX CRITÈRES SONT EN HAUSSE EN PARTICULIER SUR LE RÉSEAU DE SURFACE

Les critères de fréquence et ponctualité

- **Fréquence** (critère en hausse sur le bus) : en lien avec l'offre forte proposée tout au long de l'année et l'affluence en baisse.
- **Ponctualité** (critère en hausse sur le bus et le tramway) et **temps de parcours** (critère en hausse sur le bus), en lien avec une situation apaisée en surface au niveau des travaux, et un trafic automobile en baisse.

La qualité de service

- **Confort** lors du parcours (critère en hausse sur le bus) et **facilité de correspondance** (critère en hausse sur le bus et le tramway) : en lien notamment avec l'offre forte proposée tout au long de l'année et l'affluence en baisse, mais également la signalétique déployée dans les pôles d'échanges.
- **Propreté** (critère en hausse sur les 3 modes) : en lien avec les opérations de nettoyage renforcé mises en place, mais également avec l'affluence en baisse dans les transports.

L'information voyageurs et en particulier en situation perturbée

- **Informations en situation perturbée** (critère en hausse sur les 3 modes dont une forte hausse sur le réseau de surface) en lien avec les actions mises en place par la RTM sur l'IV en général, et l'IV dynamique en particulier.
- **Information aux arrêts/stations et dans les véhicules** (critère en hausse sur le réseau de surface) en lien avec les actions mises en place par la RTM sur l'IV en général depuis quelques années.

UN CRITÈRE EN BAISSÉ DU FAIT DU CONTEXTE ET DES MESURES PRISES : LE NOMBRE DE CONTRÔLES

La mobilisation des contrôleurs vérificateurs sur le respect des gestes barrières et l'accompagnement de la clientèle - avec pour conséquence un arrêt des opérations anti-fraude - a eu en effet un impact sur le critère du nombre de contrôles.

- **Le nombre de contrôle** est un critère en forte baisse sur le réseau de surface. Le critère rejoint ainsi le niveau obtenu sur le métro, avec près de 60% de clients insatisfaits. Cette constatation est en lien avec la mobilisation des équipes de vérificateurs sur des missions de respect des consignes sanitaires au détriment de la lutte contre la fraude.
- À noter, **un sentiment de sécurité en baisse dans le métro**, malgré la diminution constatée des faits générateurs d'insécurité, et ce en lien avec la situation anxiogène due à la crise sanitaire.





b) Enquête de satisfaction Gare Routière

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

Malgré un contexte perturbé par la situation sanitaire, les résultats 2020 sont encore une fois à un très haut niveau :

- **97% des utilisateurs des guichets de la billetterie métropolitaine et régionale sont satisfaits** du service. Ce résultat à un niveau très élevé est renforcé par une augmentation de la proportion de clients "très satisfaits" (36% vs 15% en 2019).
- **89% des utilisateurs des guichets de la billetterie nationale et internationale sont satisfaits** du service, avec là aussi une progression de la proportion de "très satisfaits" (29% vs 9% en 2019).

5.2.2 Les autres enquêtes

a) Enquête sur le sentiment de sécurité

Le sentiment de sécurité éprouvé par nos clients a fait l'objet d'une enquête barométrique en 2014 que la RTM a souhaité réactualiser cette année. **Près de 400 panélistes ont ainsi été interrogés** sur leur perception de la sécurité, les facteurs contributifs, les leviers d'amélioration, la vidéoprotection, et un focus particulier a été réalisé sur la situation sanitaire actuelle.

Le sentiment de sécurité semble s'être légèrement dégradé, même si 3 clients sur 4 se sentent bien la plupart du temps. Ce sentiment est toujours dépendant des lieux ou moments de la journée, en particulier certains quartiers anxigènes et le soir ou la nuit, mais également dans le métro. **L'isolement est un facteur participant au sentiment d'insécurité.** Mais il est également induit par les autres voyageurs et notamment par leurs incivilités (personnes agressives, fraude, personnes sous l'emprise de drogue ou d'alcool...). **La sécurité devient ainsi le second point à améliorer derrière les fréquences de passages**, avec un impact à ne pas négliger de la crise sanitaire. Ainsi, parmi nos clients particulièrement préoccupés par ce point, près de la moitié y associe l'insécurité sanitaire.

La présence humaine, et notamment celle des contrôleurs, des agents de surveillance - avec chien - et de la police, est l'élément ayant le plus d'impact sur le sentiment de sécurité.

Ainsi, pour nos clients les principaux points à développer en priorité en matière de sécurité sont **la présence des contrôleurs, la lutte contre la fraude et le contrôle des incivilités des voyageurs.**

Les caméras de vidéoprotection, jugées rassurantes, sont également importantes pour nos clients. Le déploiement des dispositifs de caméras piétons portées par les agents est jugé pertinent par la grande majorité des panélistes. Il viendrait améliorer le sentiment de sécurité en limitant le passage à l'acte et en apaisant les relations entre usagers et agents. Les réactions négatives vis-à-vis de ce dispositif sont très minoritaires.

Parmi les offres de services pouvant améliorer le sentiment de sécurité, **l'arrêt de descente à la demande le soir** dans les bus semble être plébiscité, en particulier par les femmes et dans le secteur sud de la ville. À noter que les dispositifs d'alerte téléphonique et numérique sont assez bien accueillis également.

5.3 La qualité de service

5.3.1 Les périmètres de certification NF Service

Le périmètre de certification de la Gamme "Lignes Majeures" comprend :

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

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



Le périmètre de certification de la Gamme "Pôle d’Échanges Multimodal" comprend :

- les quais de la gare routière Saint-Charles,
- la billetterie métropolitaine et régionale,
- la billetterie nationale et internationale,
- le service d’accueil téléphonique et la prestation des agents de quai.

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

L’audit de certification AFNOR s’est déroulé les **20, 26 et 27 novembre**.

Cet audit de suivi (3^{ème} année du cycle de certification) a confirmé le renouvellement des certifications **Gamme Lignes Majeures** (métro, tramway, BHNS B1, B2, B3A/B3B) et **Pôle d’échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles** (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 :

2019 et 2020	Renouvellement des certifications Gamme Lignes Majeures et Pôle d’échanges Multimodal Gare Routière
2018	Obtention de la Certification Gamme Lignes Majeures et Pôle d’échanges Multimodal de la Gare Routière Saint-Charles (1 ^{ère} certification au niveau national)
2015	Tramway T3, dès sa mise en exploitation
2014	Agence commerciale de la gare routière billetterie régionale et interurbaine
2010	Certification des 2 lignes de tramway
2007	Certification des 2 lignes de métro

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

5.3.2 Le contrat qualité avec l'AO

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

En 2020, le bonus Qualité a été obtenu sur 3 trimestres (1^{er}, 3^{ème} et 4^{ème} trimestre).

Le 2^{ème} trimestre a été neutralisé en lien avec le contexte sanitaire Covid-19 ; les mesures qualité ont été interrompues durant 3 mois de mars à mai 2020 avec une reprise progressive au mois de juin 2020.

5.3.3 La certification ISO 9001

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

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

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

Le périmètre de ces démarches a continué d'évoluer. En 2020, l'entreprise a été certifiée sur les activités de plusieurs directions :

- **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)** pour la "Maintenance des infrastructures du Métro et Tramway et Gestion des Projets".

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

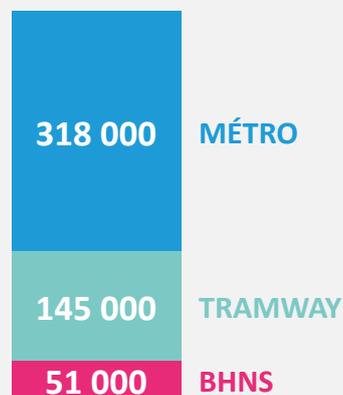
Les démarches NF Service et ISO 9001 sont des démarches complémentaires.

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

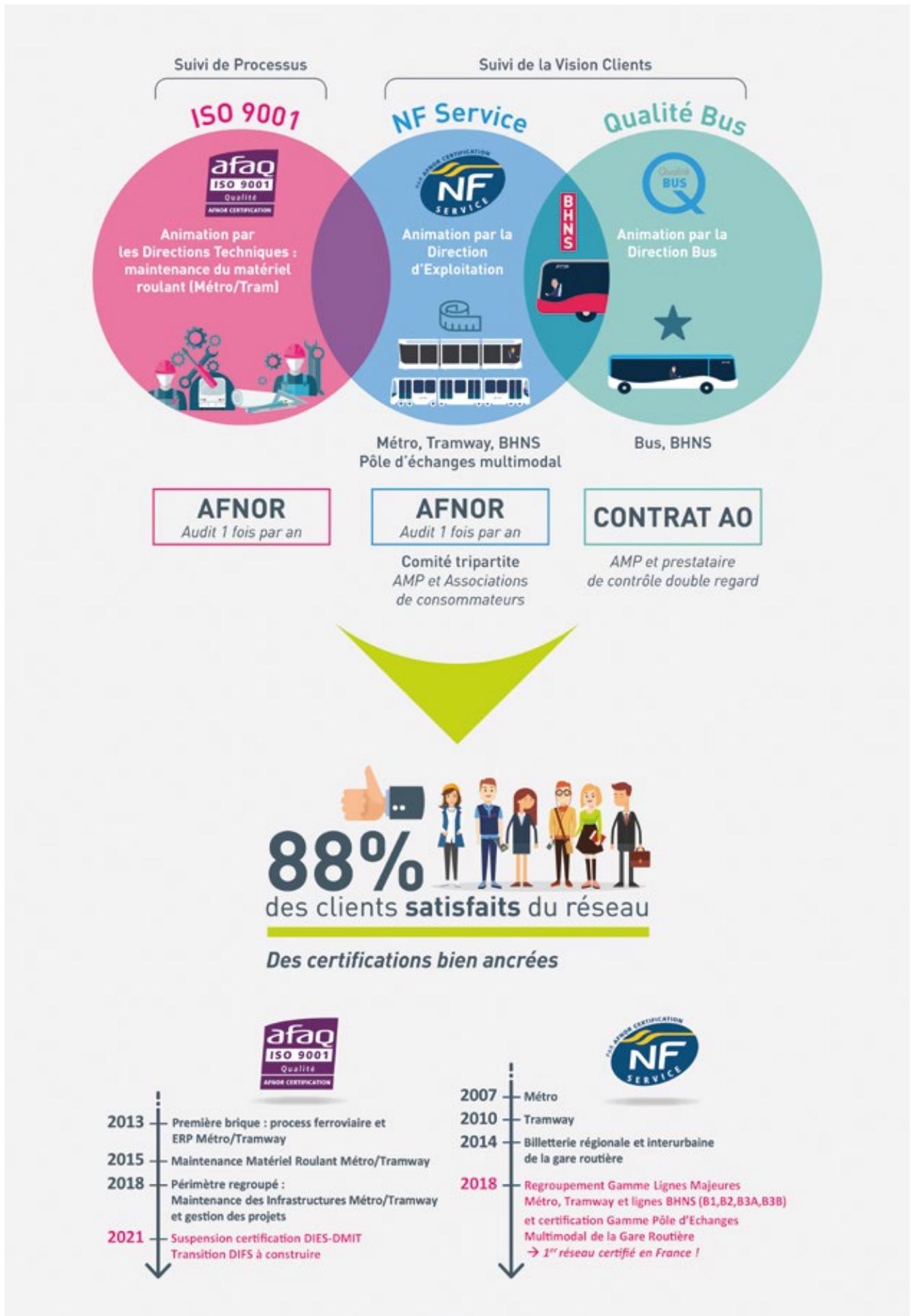


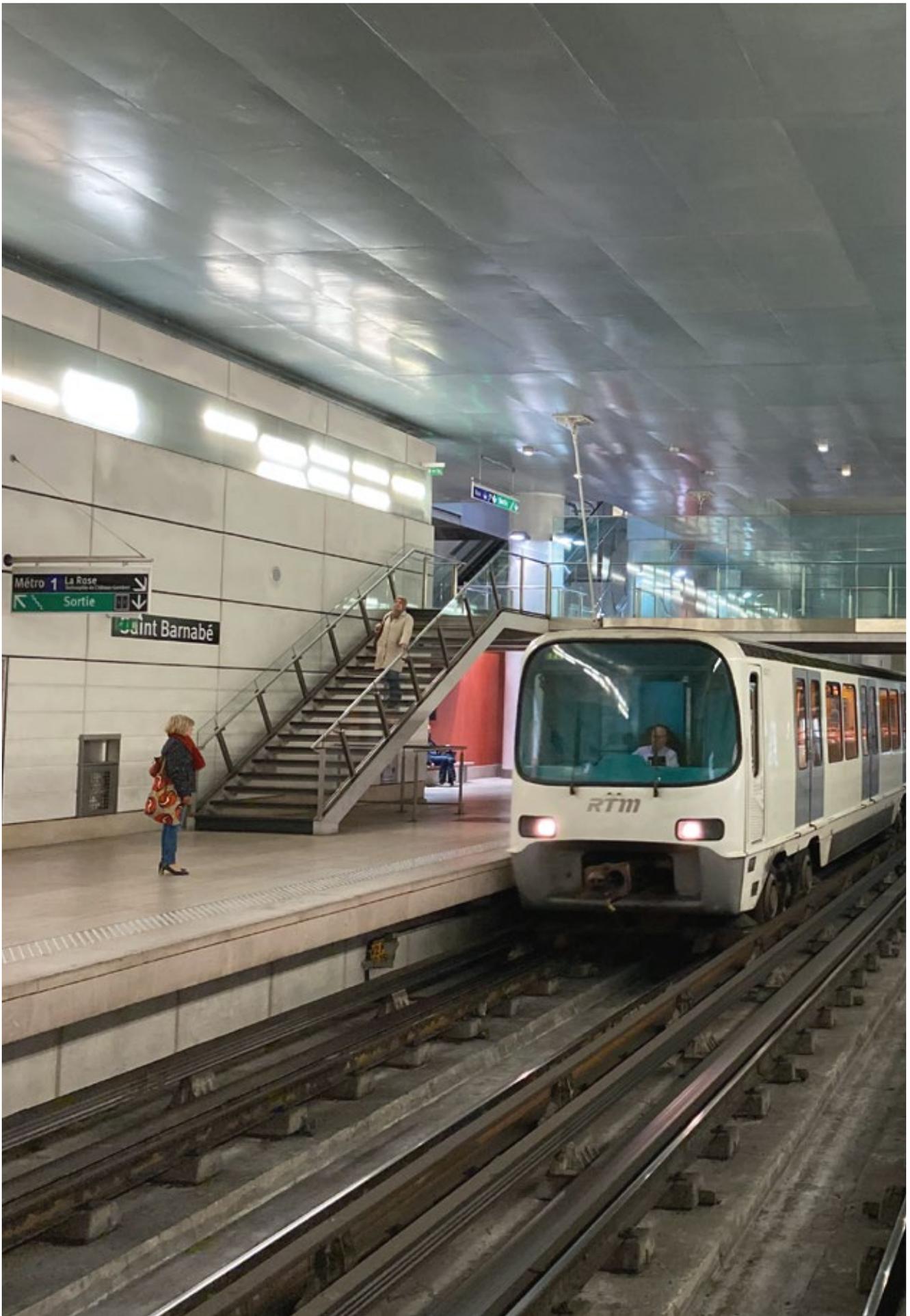
Plus de 6 voyages sur 10 certifiés

Au total **514 000 voyages** quotidiens sur ce périmètre :



Fréquentation journalière
(données Décembre 2019)





5.3.4 Les progrès réalisés

Les résultats de l'enquête de satisfaction 2020 montrent une progression de la satisfaction client avec 88% de clients satisfaits soit près de 9 clients sur 10 (vs 84% en 2019).

L'année 2020 est une année particulière, marquée par le contexte sanitaire de la pandémie Covid-19 où un confinement strict a été appliqué du 16 mars au 11 mai 2020. Des avancées positives sur les modes métro, tramway, bus et gare routière ont été réalisées et perçues dans cette enquête dans plusieurs domaines dont l'information voyageur, l'état et propreté dans les stations et les véhicules mais aussi sur la régularité et les temps de parcours ainsi que la présence terrain.

Ci-dessous quelques améliorations significatives et visibles de la clientèle en 2020 :

a) Au niveau de l'exploitation du réseau

En lien avec le contexte sanitaire Covid-19 :

- Une adaptation de l'offre de transport au fur et à mesure de la crise sanitaire.
- La mise en place de dispositifs Covid sur l'ensemble du réseau :
 - Un **nettoyage renforcé** dans les rames et les stations.
 - Des **mesures de distanciation** :
 - > Des montées à bord à l'arrière des véhicules avec une zone condamnée ne permettant pas d'accéder à la loge de conduite.
 - > Le renforcement des effectifs sur le terrain pour réguler les flux clients, inciter au respect du port du masque et les mesures de distanciation sociale.
 - Une **interruption des ventes de titres à bord et des validations** (reprise des achats au mois de juin avec demande d'appoint obligatoire et pas de rendu monnaie afin de réduire les manipulations).
 - Une **communication** visuelle et sonore.

b) Au niveau de l'offre de service

- Un renforcement de l'offre de transport sur Gèze (métro / P+R / ligne 98) depuis le 16 décembre 2019.
- Requalification du Jarret et réorganisation du Pôle d'Échanges sur le secteur de la Timone.
- Réouverture de la station Jules Guesde le 21 septembre 2020.

- Vente de titres Navette Aéroport sur l'ensemble des guichets et au distributeur de titres.
- Service après-vente réactif et dématérialisé pour les abonnés en raison des restrictions fortes de mobilité du 1^{er} confinement.

c) Au niveau des services associés

Un travail sur un accès simplifié à nos services pour les Clients et sur l'information voyageurs :

- Nouveau site internet en janvier 2020 et évolution de l'Application Mobile.
- Montée en puissance de la RTM sur les réseaux sociaux.
- Déploiement de plus de 100 nouveaux panneaux d'information voyageurs temps réel. sur les arrêts les plus fréquentés, remplacement des bornes information voyageur au tramway, nouveaux écrans à la gare routière et travail de fiabilisation de l'information temps réel ainsi que de l'information voyageur en embarqué.
- Affectation dynamique des quais à la Gare Routière Saint-Charles (février 2020).

5.3.5 La communication externe auprès de nos clients

Des opérations de communication ont été réalisées pour valoriser nos actions et les progrès avec comme mot d'ordre "Le Client au cœur de nos actions". Plusieurs campagnes de communication transverses réseau ont été déclinées en externe auprès de nos clients sur les grands axes de progrès.

Pour être en ligne avec les exigences de transversalité et de notion parcours clients préconisés par la norme NF Services, la RTM a choisi de concentrer en 2020 ses efforts et sa communication Grand Public sur 2 axes prioritaires communs aux trois modes bus / métro / tramway :

- **Services digitaux** (et plus particulièrement l'information voyageurs temps réel)
- **Sécurité**

Ces deux axes constituent les principales attentes de nos clients, exprimées lors de l'enquête satisfaction 2020.

La campagne de communication 2020 réalisée auprès de nos clients :

Services digitaux :

Vos attentes au cœur de notre engagement
Enquête satisfaction menée auprès de 5600 clients du 26 septembre au 30 octobre 2019

→ **ÊTRE MIEUX INFORMÉ EN TEMPS RÉEL**

La RTM améliore son application mobile pour vous aider à mieux voyager : infos et horaires en temps réel, création de trajets favoris, calcul d'itinéraires, géolocalisation...

NF afaq ISO 9001 RTM LA METROPOLE Mobile

Sécurité :

Vos attentes au cœur de notre engagement
Enquête satisfaction menée auprès de 5600 clients du 26 septembre au 30 octobre 2019

→ **VOYAGER EN TOUTE SÉCURITÉ**

La RTM met en place de nombreuses actions pour vous aider à voyager sereinement : une présence accrue sur le réseau, des systèmes de protection plus visibles, un numéro d'appel contre le harcèlement, des mesures sanitaires renforcées...

NF afaq ISO 9001 RTM LA METROPOLE Mobile





5.4 Innovation : de nouveaux services pour les voyageurs

La mobilité urbaine est en pleine mutation : de nouveaux modes de déplacements offrent de nouvelles façons de se déplacer, et l'évolution des technologies permet de réinventer la façon de proposer les services. Ces évolutions sont autant d'opportunités de faire évoluer les services de transport.

La RTM met l'innovation au cœur de ses pratiques, avec deux principaux objectifs :

- **Renforcer l'attractivité du transport public** en améliorant l'expérience clients.
- **Promouvoir l'intermodalité** pour réduire l'auto-solisme.

5.4.1 Renforcer l'attractivité du transport public en améliorant l'expérience client

a) De nouveaux services : service d'alerte harcèlement

La **sécurité et le sentiment de sécurité des voyageurs sont essentiels pour la RTM**. En particulier en 2020, la RTM s'est attachée à **agir contre le harcèlement** dans les transports en commun.

En effet, les enquêtes nationales montrent que seulement

49% des femmes se sentent en sécurité dans les transports en commun (Enquêtes Insee 2010/2013 de l'ONDRP), et 87% des femmes ont déjà été victimes de harcèlement dans les transports en commun. Seulement 2% d'entre elles déposent plainte (Etude FNAUT 2016).

Avant de sensibiliser et d'agir contre le harcèlement et d'accompagner les victimes au mieux, la RTM a déployé en septembre 2020 :

- Un **numéro d'alerte** dédié à la prise en charge des situations de harcèlement sur le réseau.
Ce numéro (0800 710 567) est gratuit, accessible 7j/7 et 24h/24, et permet la prise en charge directement par le PC Sûreté de la RTM.
- Une **campagne de communication** sur l'ensemble du réseau : affichage, flyer (mis à disposition dans les espaces services clients et à disposition des collaborateurs en interne).
- Une **campagne de sensibilisation du personnel** en contact avec la clientèle afin de la guider au mieux.

HARCÈLEMENT
les comportements obscènes
ne montent pas à bord !

le bon signal c'est crucial

Victimes, témoins, agissez ! ☎ 17

Aux bornes d'appel sur les quais
APPEL 24h/24 7j/7 **0800 710 567**

Auprès de notre personnel

RTM



b) Construire les services de demain avec les clients

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

Un panel d'environ 1500 clients volontaires est régulièrement sollicité pour donner son avis sur les projets en cours, et construire les services de demain avec les agents de la RTM.

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

- le sentiment de sécurité,
- l'appli mobile et le site internet,
- la propreté,
- la satisfaction,
- les campagnes de communication.

Des ateliers ou entretiens sont régulièrement mis en place pour proposer aux clients d'apporter leur expérience et leurs idées dans la conception des nouveaux services de la RTM. Ainsi, en 2020, plusieurs ateliers ont notamment été réalisés pour faire évoluer l'application RTM, et le visiophone RTM.

5.4.2 Promouvoir l'intermodalité pour réduire l'auto-solisme

a) L'application RTM intègre de nouvelles solutions de mobilité

L'application RTM intègre progressivement les **solutions de mobilité complémentaires au transport en commun** : après les vélos en libre-service, les **abri vélo et l'autopartage (Citiz et Totem), l'offre de trottinettes à Marseille a rejoint l'application RTM.**

L'utilisateur a ainsi un plus large choix pour ses déplacements, selon ses envies et le contexte de déplacement. Pour cela, la RTM a conclu des partenariats avec un certain

nombre d'acteurs de mobilité présents sur le territoire : Citiz, Totem, Blabla Ride...

b) Des offres spéciales pour inciter les abonnés à découvrir les services des partenaires mobilité

Lorsque l'on est utilisateur des transports en commun, on a parfois besoin de se déplacer autrement : à vélo pour se rendre au métro, en voiture pour prendre l'air le week-end...

Pour répondre à l'ensemble des besoins de déplacement, la RTM s'est associée à ses partenaires (Citiz, Totem, Blabla Ride) pour **proposer aux abonnés RTM des offres commerciales avantageuses.**

c) Faire des pôles d'échanges des lieux de multimodalité : une démarche primée par le Palmarès des Mobilités Ville, Rail, Transport

La RTM travaille avec ses partenaires à **développer et promouvoir les Pôles d'Échanges Multimodaux**, c'est-à-dire des lieux où l'on retrouve un ensemble de solutions de déplacements complémentaires aux transports en commun : bus, car, voitures en libre-service, stationnement vélo, trottinettes... L'objectif est de permettre à chacun de trouver une solution pour rejoindre le transport en commun ou effectuer le "dernier kilomètre".

La station de La Fourragère, laboratoire de ces nouveaux pôles multimodaux, a reçu le prix "Intermodalité" du Palmarès des Mobilités 2020 de Ville Rail Transports.

Ce Pôle d'Échanges est devenu un véritable pôle des mobilités, en étant le premier à Marseille à proposer à la fois les offres Métro, Bus, P+R, stationnement vélo, autopartage et trottinettes. Les accès piétons et cyclistes ont été rénovés. **Une campagne de communication a permis de faire connaître ces services de mobilités** aux utilisateurs du transport en commun et aux auto-solistes.

Ce projet vise à **encourager l'adoption de nouvelles pratiques de déplacement** pour rejoindre la station, alors que plus d'un quart des utilisateurs du métro viennent aujourd'hui en voiture, saturant les espaces de stationnement et la voirie. **Ce pôle de services a été conçu avec des utilisateurs**, et rendu possible grâce aux partenariats noués par la RTM avec un ensemble d'acteurs de mobilité.

d) Des stationnements vélos sécurisés dans les pôles d'échanges

La RTM a accompagné la Métropole dans le **déploiement des premiers abris vélo**. Après avoir mis en place **trois premiers abris vélos sécurisés** dans les pôles d'échanges à Marseille (La Fourragère, la Rose, Gèze), la RTM a accompagné clients et Métropole dans le déploiement d'un système d'abri vélo métropolitains.

En moins d'un an, 230 utilisateurs se sont inscrits à l'abri vélo sur le site ou l'application RTM, et près de 50% de ces clients ont utilisé le service. Gérés désormais par la Métropole, ces abris restent vidéo-surveillés et connectés au PC Sécurité de la RTM, 24/24h 7/7j.







6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS



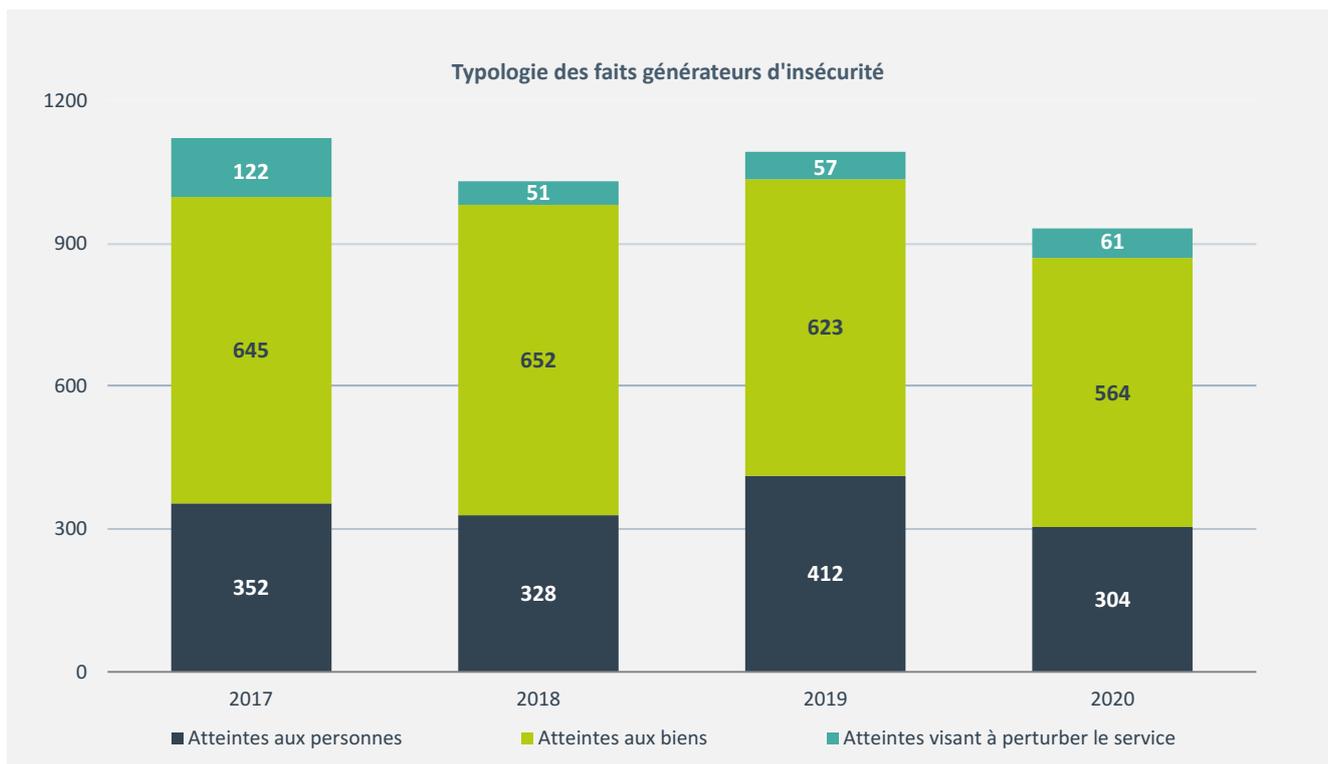
6. SÉCURITÉ DES PERSONNES ET PROTECTION DES BIENS

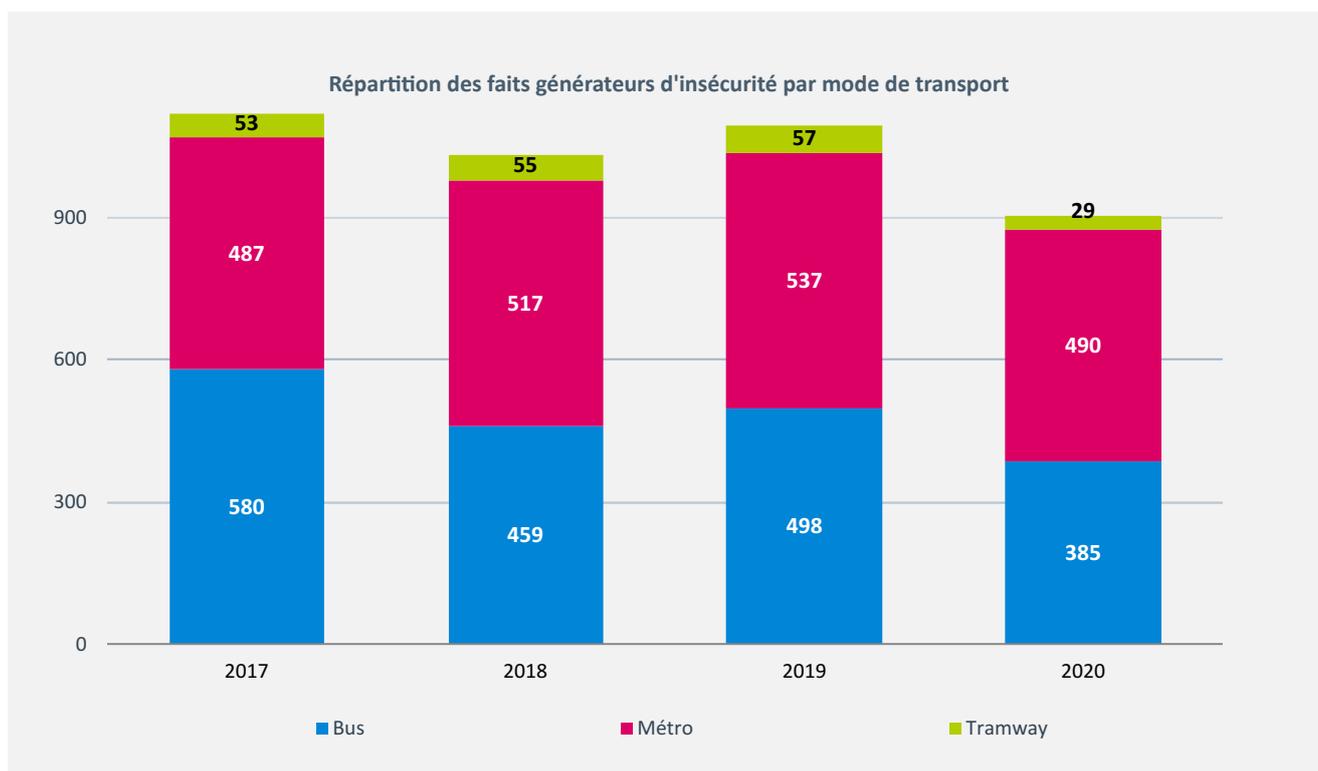
6.1 Sécurité des personnes et protection des biens

Avec 914 incidents enregistrés au 31 décembre 2020, les faits générateurs d'insécurité portés à la connaissance de la RTM sont en baisse de 16,3 % par rapport à l'année précédente.

6.1.1 Évolution des Faits Générateurs d'Insécurité (FGI) sur 4 ans

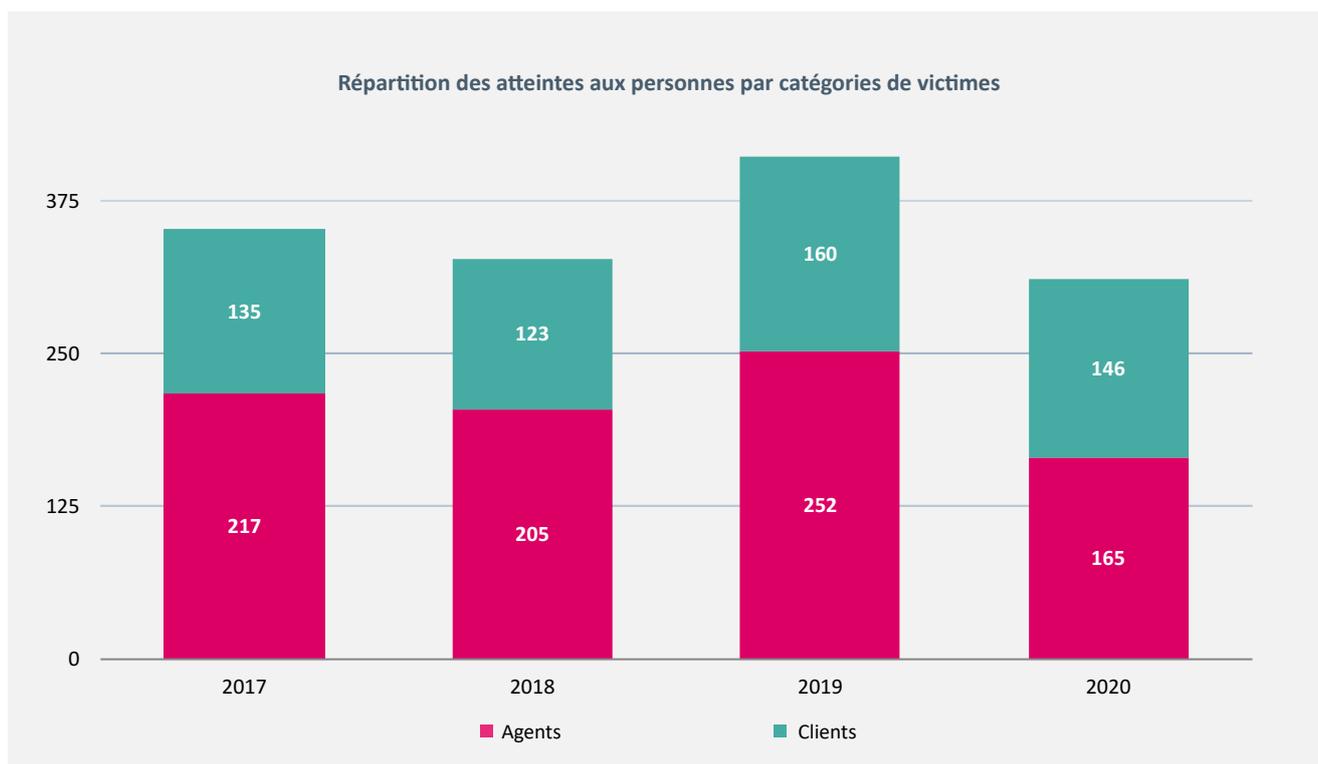
On entend par "atteintes visant à perturber le service" les actes visant à entraver la circulation des véhicules et/ou le fonctionnement normal et sécurisé du service (avec ou sans conséquence effective tels que les jets de projectile sans bris ni victime, les alertes à la bombe...).

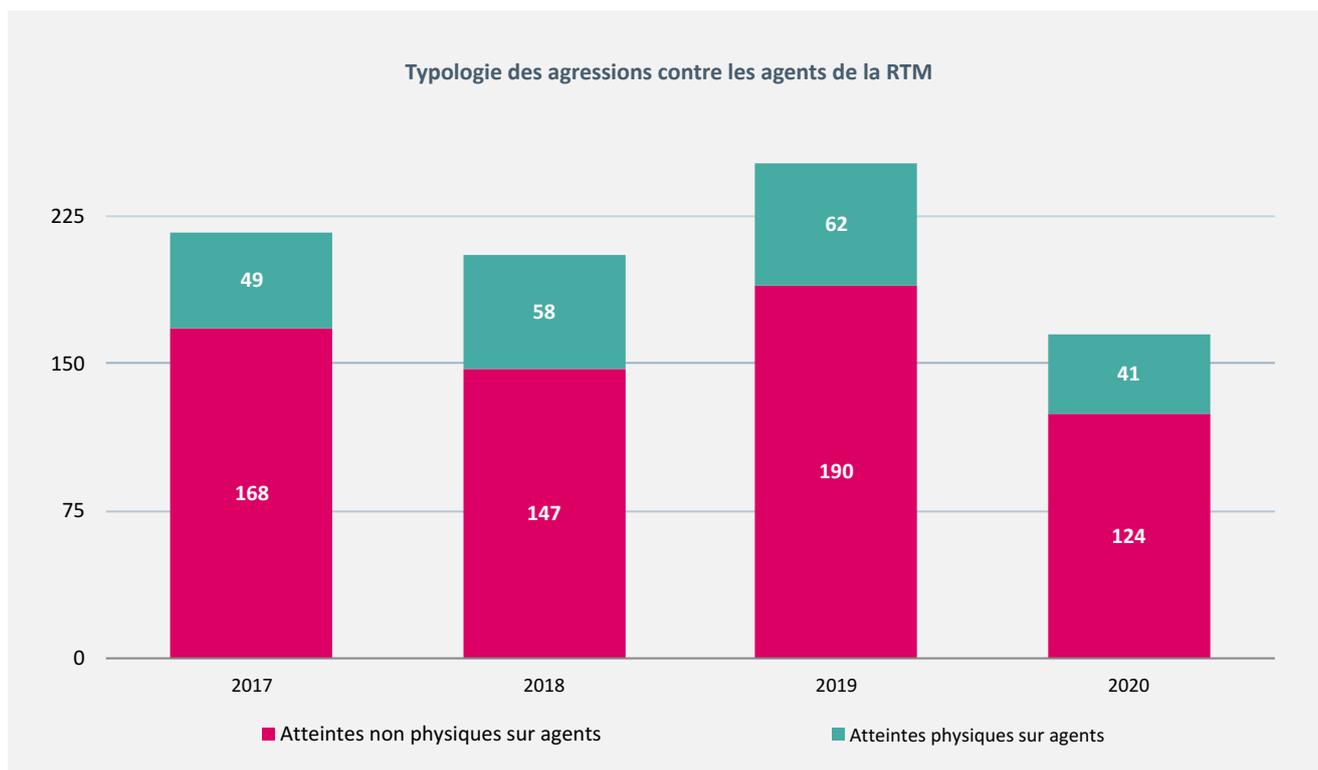




En volume, l'insécurité touche en 2020 un peu plus le réseau du métro (53,61 % des faits) que le réseau de surface.

a) Atteintes aux personnes





Dans le contexte exceptionnel de la crise sanitaire liée à l'épidémie de Covid 19, marqué par deux périodes de confinement national de la population (avec une diminution de la fréquentation du réseau RTM de 40% par rapport à l'année précédente), les atteintes contre les agents de la RTM régressent.

Ainsi, avec 165 incidents enregistrés en 2020, **les agressions visant les personnels diminuent globalement de 34,52%** par rapport à l'année précédente, tant pour les atteintes physiques que pour les insultes et les menaces. Par ailleurs, en valeur absolue, la part de ces agressions suivies d'un arrêt de travail diminue de 33,8%, passant de 74 à 49.

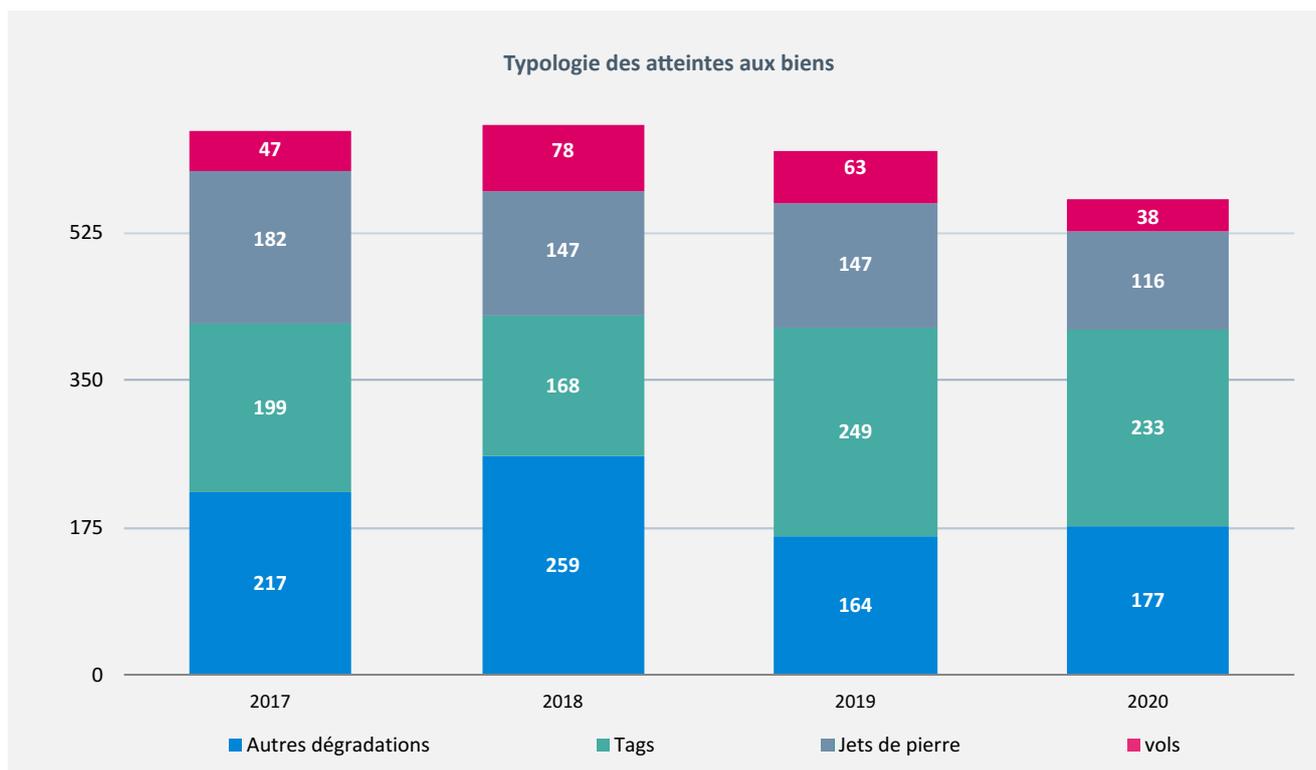
S'agissant des voyageurs, les rixes (échanges de coups sans distinction claire des responsables et victimes) diminuent de 16,10%. En revanche, **les vols avec violences progressent de 16%, notamment dans le métro.**

b) Atteintes aux biens

Si la part des vols simples et des jets de pierre baisse sensiblement, les graffitis et les tags se maintiennent à un niveau préoccupant dans le métro (en dépit des deux périodes de confinement national...).

Après une baisse très sensible en 2019, **les autres dégradations volontaires repartent à la hausse (+7,34%)**, en particulier dans le métro (129 faits en 2020 contre 99 en 2019).

L'analyse de ces phénomènes délictuels doit conduire la direction de la sûreté à adapter en permanence ses moyens et modes d'actions avec l'appui de l'Autorité Organisatrice (AO), de l'entreprise et à poursuivre sa coordination avec les partenaires extérieurs, en particulier les forces de sécurité intérieure placées sous l'autorité de la préfecture de police des Bouches-du-Rhône.



6.1.2 Une réponse coordonnée et adaptée

A partir de la mi-mars (première période de confinement débutant le 17 mars), la direction de la sûreté a adopté une posture dissuasive (et pédagogique!) pour :

- veiller au respect des règles sanitaires par la clientèle (distanciation physique dans un premier temps puis respect du port du masque de protection à partir du 11 mai) ;
- porter assistance à l'exploitation du réseau, en particulier en se déployant sur les points de forte charge des lignes d'autobus pour faire de la régulation, avec l'appui ponctuel des services de police.

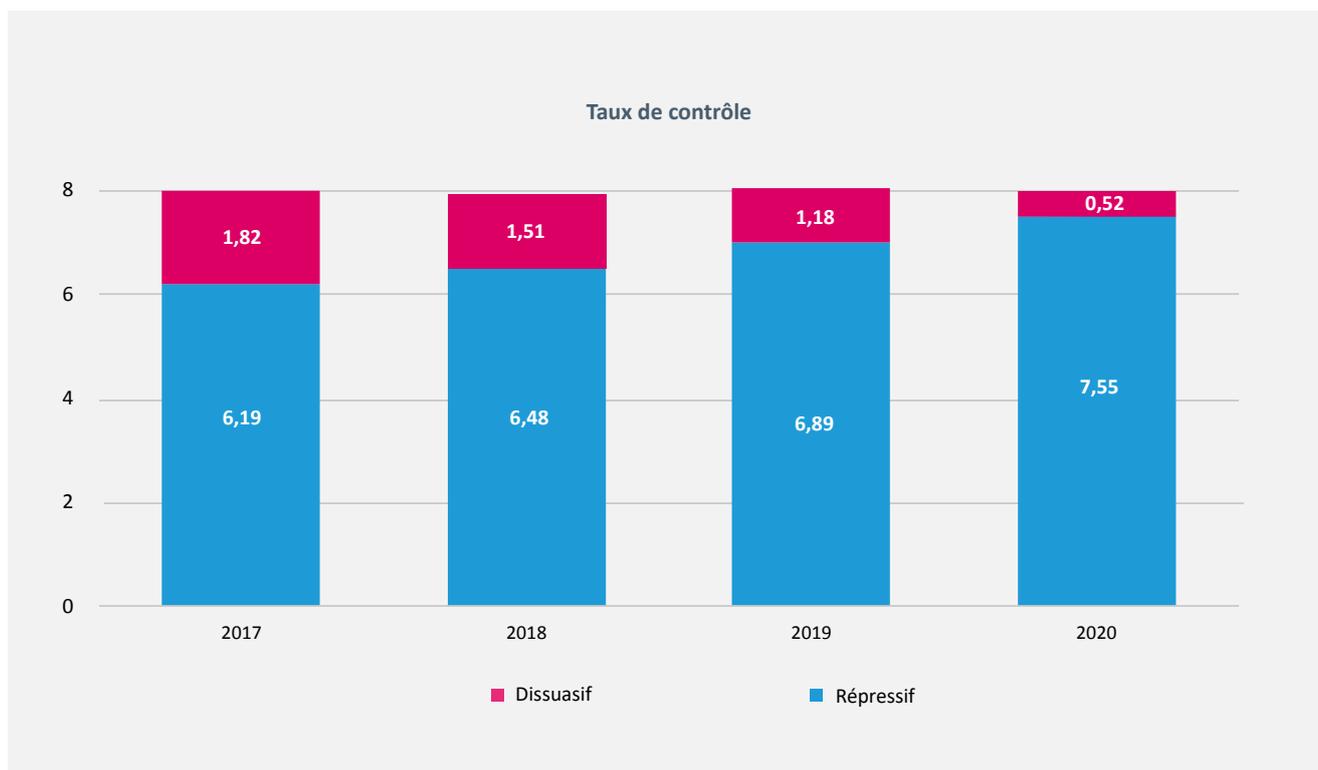
Tenant compte des contraintes liées à un fort absentéisme (garde des enfants de moins de 16 ans, mises en sécurité du personnel du fait de pathologies à risques...) "l'idée de manœuvre" visait à : **« s'assurer du maintien d'une capacité minimale d'assistance sur l'ensemble du réseau à hauteur de 30%, tout en continuant à coordonner les interventions à partir d'un PCS "sanctuarisé" et à protéger en permanence les sites de l'entreprise ; le tout en veillant à la sécurité sanitaire des collaborateurs. »**

A partir du 11 mai, début du premier déconfinement, le dispositif était renforcé pour veiller au respect de l'obligation du port du masque de protection par la clientèle. Dans le métro, un déploiement exceptionnel d'agents de sécurité et de médiateurs sociaux permettait de couvrir l'ensemble des stations du réseau souterrain.



Parallèlement, en liaison avec la préfecture de police des Bouches-du-Rhône et en partenariat avec la direction départementale de la sécurité publique et la direction générale adjointe à la sécurité de la ville de Marseille, les dispositifs de contrôle coordonné RTM/PN/PM ont été intensifiés, en particulier à partir du 11 mai. Sur ce seul mois, les services de police ont apporté leur appui dans plus de 200 opérations.

Par ailleurs, avec le soutien des services de la métropole, des dispositifs innovants et efficaces ont été mis en place à l'occasion de la période estivale pour gérer les regroupements de personnes aux points d'arrêts des lignes de bus desservant les plages (barrières, guides files...).



6.2 Lutte contre la fraude

Le contexte sanitaire, ses conséquences sur l'exploitation des autobus (arrêt momentané de la vente à bord, condamnation temporaire de la porte avant...) et l'orientation des équipes de contrôle sur des missions d'assistance et de dissuasion ne se prêtaient pas durant les premiers mois de la crise à un engagement répressif. Du reste, la protection sanitaire de nos équipes s'y opposait.

Néanmoins, à l'issue du dispositifs "plages" qui prévoit chaque été le déploiement des équipes de contrôle en posture dissuasive, le département de la lutte contre la fraude a progressivement réorienté son activité sur de nouvelles bases, tout en continuant à veiller sur la protection sanitaire des collaborateurs :

- engagement plus accentué du contrôle en périphérie de la ville dans le cadre d'un contrat de service avec la direction du tramway et des autobus ;
- mise en œuvre d'une méthode de contrôle plus sécuritaire (montée des agents de contrôle uniquement aux points d'arrêt des autobus et par la porte avant) ;
- dématérialisation totale de la verbalisation des contrevenants le 7 décembre 2020 avec le déploiement achevé de l'appareil unique de contrôle et de verbalisation.



En 2020, le taux de contrôle global s'établit à 8,07%. Pour rappel, le contrat d'obligation de service public fixe un objectif de 7%.

6.3 Attestations des compagnies d'assurance

Voir Annexe n°12

6.4 Compte-rendu d'activité concernant les parkings relais



Effectifs

- **15 agents équivalents temps plein** sont destinés à couvrir l'activité d'accueil dans les P+R, en local et en télégestion. Durant l'année, un programme de formation des agents important a été conduit.
- **Équipe 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).

Évolution générale

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

Le parking Einstein demeure exploité du lundi au vendredi. Le parking Rond-point du Prado est exploité du lundi au vendredi avec une convention de restitution à OM Opérations (ex-AREMA) lors d'évènements au stade (convention quadripartite).

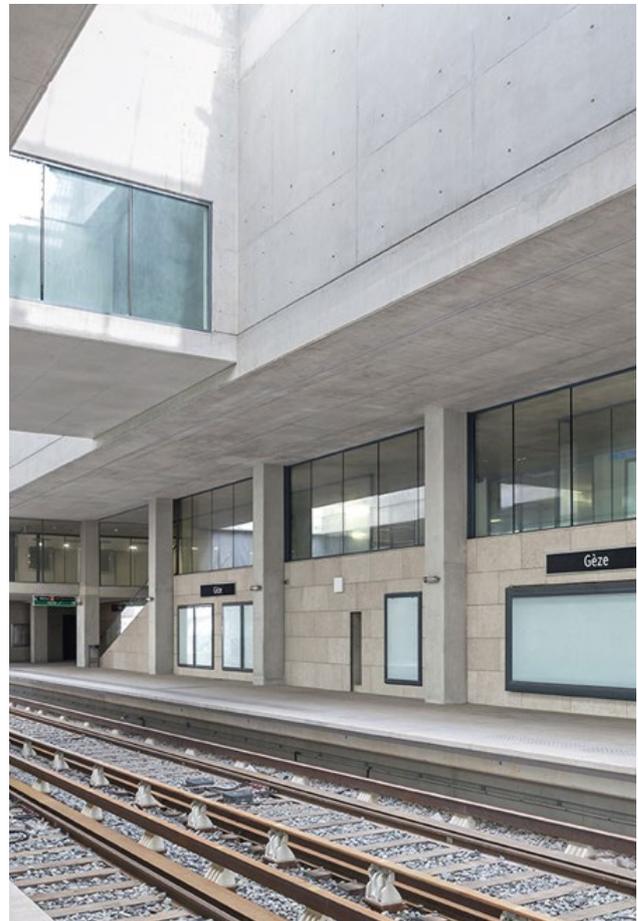
Du fait de la pandémie, les mises à disposition de parkings lors d'évènements (Foire, Open 13, Cérémonie vœux, ...) a été réduite de 80% par rapport à l'année 2019.

ZONE NORD

Gèze :

La fin de l'année 2019 avait vu l'ouverture du Pôle d'Echanges Multimodal de Gèze, ce qui a représenté pour les clients une offre de 627 places de parking, réparties sur 3 niveaux, ainsi qu'un local vélo attenant de 40 places. Comme prévu, ce parking est devenu le parking principal de la zone Nord, le parking Bougainville devenant son parking satellite.

Le programme de mise au standard RTM de ce parking se poursuit et continuera sur l'année suivante. Il concerne notamment : la gestion des accès (sortie du parking 24h/24), la télégestion (amélioration connexion au système RTM), l'information voyageurs (panneaux information) et la sécurité (barriérage et portails).



Bougainville :

Ce parking a vu l'achèvement des travaux de remplacement des barrières pour renforcement du dispositif, afin de pallier au niveau élevé de dégradations dans cette zone.

La finition de la réfection des places de parking, compte-tenu de la réorganisation du Pôle Echange ARENC et de la mise en service de Gèze, puis la remise en exploitation nominale du parking pourra intervenir en début d'année suivante.



ZONE NORD-EST

La Rose :

La remise en exploitation du parking, fermé depuis 2019 pour travaux de rénovation et doublement de la capacité, reste programmée à la rentrée 2021.

ZONE CENTRE-EST

Fourragère :

Suite à la poursuite des travaux de remise en état électrique et maintien de dispositifs de sécurité qui contribuent favorablement à la diminution du vandalisme et incivilités, le traitement des recommandations de la dernière visite périodique de la SCDS augure d'un renouvellement de l'avis favorable d'exploitation de la part de cette dernière dès le début de l'année 2021.

Saint Just :

Saint Just est le seul parking ayant donné lieu à la mise à disposition de l'arrière du parking pour des manifestations organisées par le Département (hormis 1 mise à disposition du parking Teisseire de la Zone Sud pour l'Open 13).

ZONE SUD

Sainte Marguerite Dromel :

L'année a été principalement marquée par les phases préparatoires aux futurs travaux de construction du 2^e Site de Maintenance et de Remisage (SMR) tramway nécessaire à l'extension NORD-SUD du tramway. A savoir le début des fouilles archéologiques préalables au chantier à venir.

PERSPECTIVES 2021

- Poursuite et finition de la mise au standard RTM du parking Gèze
- Finition de la réfection et remise en exploitation nominale du parking Bougainville
- Mise en exploitation du parking rénové et étendu du parking La Rose
- Début de travaux de construction du 2^e SMR tramway situé à Dromel et concomitamment fermeture du parking actuel Sainte-Marguerite Dromel

CRÉATION DES NOUVEAUX PARKING-RELAIS

Poursuite de la participation aux projets métropolitains qui doivent se concrétiser à partir de 2021 :

- **Nouveau parking Boiseraie** (300 places)
- **Extension parking Fourragère** (+300 places)
- **Futur Pôle Echange La Gaye** (500 places extensibles à 1000)
- **Création du Parking du Site de Maintenance et Remisage** dans le cadre du programme de prolongation côté Sud du Tramway



IMAGE NON CONTRACTUELLE



7. EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS



7. EXÉCUTION DES ENGAGEMENTS CONTRACTUELS

7.1 Engagement Qualité

Modes / bonus	Année	Fin Décembre	Commentaires
Bus	240 000 €	180 000 €	T1 : 60K€ T2 : 0K€ T3 : 60K€ T4 : 60K€
Certification NF Gamme Lignes Majeures	250 000 €	250 000 €	Certification renouvelée
Enquête satisfaction clients	60 000 €	60 000 €	Voir résultats ci-dessous
TOUS MODES	550 000 €	490 000 €	

Enquête satisfaction	Résultat 2020	Objectifs 2020
Bus	87%	80%
Métro	93%	92%
Tram	96%	95%

7.2 Objectif de recettes

	K€ HT
Objectif de Recettes 2020	94 382
Recettes 2020	59 860
Écart	-34 522
Intéressement aux recettes	0 €

7.3 Respect de la production contractuelle*

	Contrat Fin Décembre	Réalisé Fin Décembre	Écart
Bus	23 005 665	20 796 295	-9,6%
Métro	3 054 411	2 766 219	-9,4%
Tramway	1 598 793	1 435 067	-10,2%
TOTAL	27 658 869	24 997 582	-9,6%

*Brute : non corrigée des impacts sur la production liés à la crise sanitaire



ANNEXES





CHARGES AFFERENTES AU RESEAU

	Réel 2020
Achats et Services Extérieurs (*)	96,2
Personnel(*) (3563 hxn)	201
Impôts CET	8,8
Autres taxes (yc VT)	5,9
Intérêts remboursement dette	4,7
Charges exceptionnelles, divers et provisions	5,4
Dotations aux Amortissements	50,2
Autofinancement	14,5
TOTAL (*)	386,7

(*) net de la part salariale des tickets restaurant (1,6 M€) et du remboursement de l'activité par et des variations de stocks (-0,5 M€)
comptés en atténuation de dépenses



RECETTES D'EXPLOITATION DU RESEAU

Ventes au comptant	
	2 020
Type équipement	CA HT Reversement AMP
Exploitant 96 Le Bus : distributeur automatique	2 037 066
Exploitant 97 Le Métro : distributeur automatique	26 735 556
Exploitant 97 Le Métro : terminal de vente Métro	1 111 754
Exploitant 98 Le Tramway: distributeur automatique	3 862 539
RL : vente de précodés par la caisse principale	489 026
Exploitant 19 Le Bus : Pupitre Bus	100 036
Exploitant 19 : Gare Routière	97 381
Distributeurs La Ciotat	14 991
Martigues au comptant	269 391
Distributeurs Bus des Collines	5 559
TOTAL CA HT AU COMPTANT	34 723 299
	2 020
Type équipement	CA HT Reversement AMP
Expl 97 Le Métro : term de vente dépositaires	1 997 572
PMR :Personnes à Mobilité Réduite	139 978
Exploitant 97 Le Métro : Pass permanent	17 204 950
Exploitant 97 Le Métro : grands comptes	2 546 702
Exploitant 97 Le Métro : collectivités	1 710 433
Gare Routière	1 561 362
RL : vente de précodés par la caisse principale	1 566 071
Ventes de Précodés Revendeurs	411 708
Vendeurs Agréés Ciotabus	4 346
La ciotat à terme	3 445
FRIOUL	2 591 954
Transcool	5 520
TOTAL CA HT A TERME	29 744 042
TOTAL DES RECETTES	64 467 341

I. NOMBRE D'UNITES D'OEUVRE	Autobus	Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	FRIOUL	Transcool & Elèves hand.	Transcool Aubagne	Transcool Inter Urbain	COTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
Nombre de kilomètres en ligne	19 985 050	2 766 219	1 435 067	946 901	0	6 508	0	204 353	112 221	592 378	826 943	2 480 267	184 292	29 540 199
Nombre de kilomètres HLP	19 985 050	2 766 219	1 435 067	946 901	-00	6 508	-00	204 353	112 221	592 378	826 943	2 480 267	184 292	29 540 199
TOTAL kilomètres(hors affrétés)	837 570	0	0	688 465	67 415	0	78 986	0	0	0	0	0	0	1 652 436
TOTAL GENERAL	20 822 620	2 766 219	1 435 067	1 615 366	67 415	6 508	78 986	204 353	112 221	592 378	826 943	2 480 267	184 292	31 192 635
Nombre de véhicules en ligne	614	35	32	34							32	56	0	
réserve														
TOTAL véhicules	614	35	32	34	0	0	0	0	0	0	32	56	0	805
Décomposition des heures de conduite														
nb d'heures total d'heures voiture	1 606 844	133 357	136 530	70 459										1 947 189
nb d'heures productives / conducteur / an	1 079	1 182	1 191	1 219										1 090
nb total d'heures annexes	93 455	13 847	9 500	0										116 803
nb d'heures annexes / conducteur / an	62,73	122,68	82,85	-00										65
nb d'heures improductives/conducteur/an	660,49	497,60	528,23											647
Nombre de conducteurs (ETC)	1 490	113	115	58		12								1 787
II. COUTS DU PERSONNEL D'EXPLOITATION														
Détail du coût moyen du salaires bruts annuels	52 583 418	4 309 562	4 270 344	1 784 732		327 507								63 275 564
charges sociales	22 763 351	1 883 795	1 831 689	760 125		101 059								27 340 019
COUT GLOBAL CONDUITE / AN	75 346 768,81	6 193 356,71	6 102 033,74	2 544 856,96		428 566,22								90 615 582
TOTAL coût du poste conducteur/an	50 575,77	54 871,82	53 217,95	44 014,61		37 123,16								50 717
Coût de l'heure de conduite en ligne	46,89	46,44	44,69											
Coût de conduite /km	3,77	2,24	4,25	2,69		65,95								3,07
ancienneté moyenne du personnel	14	15	18	11										
COUT GLOBAL PERSONNEL D'EXPLOITATION / AN														
Total	75 346 768,81	6 193 356,71	6 102 033,74	2 544 856,96		428 566,22								90 615 582,44
III. STRUCTURE SECTEURS														
Autobus		Méto	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	FRIOUL	Transcool & Elèves hand.	Transcool Aubagne	Transcool Inter Urbain	COTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total
Effectif en ETC														
Maitrise mouvements	95	60	20	14										189,03
Centre Commun	131	27	11	2										171,39
Total	226,42	86,73	30,86	16,42	-00	-00	-00							360,43
Masse salariale														
Maitrise mouvements	4 352 923	3 239 955	939 048	565 106										9 117 031,82
Salaires bruts annuels	1 960 703	1 488 315	419 068	262 971										4 131 057,49
Charges Sociales														

COUT GLOBAL. Maîtrise / an	6 313 625,95	4 728 270,74	1 388 115,88	848 076,74	-00															13 248 089,31
TOTAL coût du poste maîtrise/ an	66 162,50	79 068,04		60 117,65																70 083,32
Centre Commun																				
Salaires bruts annuels	6 852 010	1 560 743	532 161	133 093																9 078 007,26
Charges Sociales	3 155 220	742 734	243 982	65 048																4 206 984,23
COUT GLOBAL Centre Commun/LAN	10 007 229,51	2 303 477,70	776 143,90	198 140,37																13 284 991,49
TOTAL coût du poste centre commun/ an	76 392,39	85 551,51		85 836,66																77 511,19
habillement	115 224	18 542	1 571	-1 871																133 665,92
nettoyage sites	656 333	508 662	458 732	0																1 685 865,22
gardiennage sites	1 454 335	0	102 947	0																1 819 365,63
Autres	182 117	63 825	1 801	106 239	25 878															736 641,70
TOTAL COUT STRUCTURE SECTEUR PAR LAN	18 729 364,16	7 622 777,77	2 699 310,75	1 150 785,32	25 878,12	-00														30 908 619,27
IV SURETE	Autobus	Métro	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	FRIOUL	Transcool & Elèves handi.	Transcool Aubagne	Transcool Inter Urbain	CIOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total						
Lutte contre la Fraude														298,92						
Détail du coût moyen du																				
salaires bruts annuels														10 832 836,64						
charges sociales														4 745 803,13						
COUT GLOBAL CONTROLE / AN														15 578 639,77						
TOTAL coût du poste PG et Sécurité/ an														#DIV/0!						
PG et centre commun Sûreté														78,42						
Salaires bruts annuels														4 069 557,05						
Charges Sociales														1 848 266,18						
COUT GLOBAL PG et Sûreté Lan.														5 917 823,23						
TOTAL coût du poste PG et Sécurité/ an														#DIV/0!						
Mediation														551 893,79						
Sûreté habillage														35 992						
Autres frais sûreté														276 158						
TOTAL SURETE PAR AN														22 360 506,51						
V. FRAS KILOMETRIQUES (coût de roulage)	Autobus	Métro	Tramway	PMR	NAVETTE MARITIME	FERRY BOAT	FRIOUL	Transcool & Elèves handi.	Transcool Aubagne	Transcool Inter Urbain	CIOTABUS	MARTIGUES	Bus des Collines	Total						
AUTOBUS																				
carburant	10 515 689			121 923		2 937				161 946			17 958	10 820 463,16						
lubrifiant	83 947													83 946,67						
pneumatique	508 393										14 365			522 758,50						
autres	690 106			10 831							26 574	6 798		734 408,85						
location PMR/autobus											22 623			22 623,15						
effectif personnel garage	157											3		159,55						
ETC. Vc. chef																				
pièces	3 241 317										92 882		7 633	3 341 832,41						
main d'oeuvre	8 504 376										190 465		8 694 841,09							
sous-traitance	290 534										35 784		52 487	378 785,08						
effectif personnel atelier central/ETC. Vc. chef	0													0,00						
pièces	699 236			119 329	45 922			596	2 851	20 447				885 381,43						
main d'oeuvre	0			30 131				3 650	16 882	7 439				55 102,42						
sous-traitance	198 314				35 307			187 982	39	162				287 437,93						
autres	63 949			149 460,27	81 229,09			192 227,66	18 772,20	28 047,97	319 131,27	0,00	60 100,16	13 846 684,33						
total entretien	12 997 725,70			199 865										2 445 347,15						
nettolement autobus	2 245 481													0						

ANNEXE AU COMPTE FINANCIER 2020 PRINCIPES, REGLES ET METHODES COMPTABLES

Le compte financier 2020 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 ET POSTERIEURS A LA CLOTURE

Dans le cadre de la crise du Covid19 de l'année 2020, la RTM, au même titre que les opérateurs de la mobilité sur le territoire métropolitain, a été amenée à limiter voire suspendre ses prestations. Des discussions, pilotées par l'Inspection Générale des Services de la Métropole, ont été engagées afin de déterminer une Méthodologie harmonisée entre les différents opérateurs et en cohérence avec les approches des autres Autorités organisatrices afin :

- ✓ D'indemniser la RTM des services non réalisés
- ✓ De prendre en compte les mesures sanitaires exceptionnelles et les surcoûts supportés par la RTM
- ✓ De prendre en compte le caractère exceptionnel de cette période et de son considérable impact sur les recettes métropolitaines.

Au titre de l'exercice 2020, les acomptes de septembre et octobre 2020 ont été réduits de 13,6M€. Les négociations menées avec la Métropole, s'agissant de la prise en compte des coûts fixes des kilomètres non produits et des dépenses Covid ont débouché sur un accord d'égale répartition du risque supporté.

Le montant définitif a été arrêté, après la clôture à 13,2M€.

Par ailleurs, l'année 2020 a été marquée par les évènements suivants :

- A compter du 1^{er} février 2020, exploitation des lignes non urbaines 69/72 confiées par AMP à la RDT13 et sous-traitées, au départ de la Ciotat vers Marseille et Aubagne, à la RTM via sa filiale Transcool13
- A compter de la rentrée scolaire 2020, exploitation de l'activité de transports des élèves handicapés des 16 arrondissements de Marseille, confiée par RTM à Transcool13.

NOTES SUR LE BILAN

Immobilisations incorporelles et corporelles & Amortissements

La valeur brute des immobilisations incorporelles et corporelles s'élève à 969 M€.

Au 31 décembre 2020, elles sont amorties à hauteur de 496.66 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
- 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 70,73 M€ au 31 décembre 2020 et comprennent principalement les programmes d'investissements suivants :

- Aménagement Global Dépôt LRS	: 14.91 M€
- Parking Relais LRM	: 12.22 M€
- Neomma-Adaptation Atelier Métro	: 7.92 M€
- Métro Rénovation TGBT M2	: 4.07 M€
- Station St Charles-XXL	: 3.06 M€
- Eclairage Stations et Tunnels Métro	: 2.85 M€
- Renouvellement Bus Standard	: 2.37 M€
- Renouvellement SI Production	: 2.01 M€
- Alimentation Electrique pour Bus Propres	: 1.65 M€
- Dépôt Martigues	: 1.55 M€
- TW Grande Révision Portes & Boggies	: 1.52 M€
- Métro-Renouvellement Fibres Optiques	: 1.49 M€
- Bâtiment Neuf LRM	: 1.33 M€
- Remplacement Draisine Service Voie n°01	: 1.18 M€
- Ventilation Métro M1 M2	: 1.10 M€
- Migration GMAO SI-Achats	: 0.79 M€
- Guidage Voyageur Indoor (BEACON)	: 0.60 M€
- Neomma Renouvellement PML	: 0.43 M€
- Extension Garage Capelette	: 0.42 M€

- SAS Infos Voyageurs INEO	: 0.34 M€
- Acquisition Rames de Tramway	: 0.30 M€
- Métro Renouvellement chargeur 48V	: 0.30 M€
- Renouvellement Escalier Mécanique	: 0.29 M€
- Renouvellement Ondulateurs M1, M2, TW	: 0.26 M€
- TE : Travaux électriques pour bus propres	: 0.24 M€
- Bus : Vidéo Temps Réel	: 0.22 M€
- Galerie Marchande La Rose Métro	: 0.22 M€
- Batteries et divers Ferry Boat	: 0.22 M€
- Remisage et entrée STP bus	: 0.22 M€

Les mises en service de l'exercice 2020 représentent 58.11 M€.

Les principales opérations mises en service sont les suivantes :

- Renouvellement bus standards 2015/2020	: 24.35 M€
- Relocalisation AMA sur LRM	: 2.88 M€
- Nouveau bâtiment exploitation LRS	: 2.43 M€
- Eclairage stations et tunnels métro	: 2.16 M€
- Métro : Sécurisation alimentation ERDF	: 2.15 M€
- Logiciel DSUR	: 1.06 M€
- Mise en conformité escaliers mécaniques	: 1.06 M€
- Changement câbles 20 Kvolt	: 1.01 M€
- Métro : renouvellement système vidéo	: 1.01 M€
- Neomma-mise en sécurité des sites	: 0.93 M€
- Renouvellement traverses METRO	: 0.92 M€
- Infra Télécom	: 0.86 M€
- Renouvellement SI Finances	: 0.82 M€
- TW Grande révision portes&boogies	: 0.80 M€
- Tous locaux-remise à niveaux et aménagement	: 0.74 M€
- Arenc- Parking VL et accueil B4	: 0.68 M€
- Métro remplacement des passerelles	: 0.58 M€
- Sécurisation des Parkings, Sites et Garages	: 0.58 M€
- CFE/Sécurisation sites	: 0.56 M€
- Rénovation des bâtiments des centres bus	: 0.48 M€
- Postes de travail informatiques	: 0.46 M€
- Grande Révision frein hydraulique module TW	: 0.46 M€
- Modernisation station métro	: 0,42 M€
- Sécurisation des SI importance vitale	: 0,41 M€
- Neomma-Système industriel CSR	: 0,41 M€

Les sorties d'immobilisations pour une valeur brute de 17,16M€ et 17,16M€ d'amortissements concernent essentiellement la sortie pour destruction d'autobus et de rampes d'accès handicapés.

Immobilisations financières

Les immobilisations financières s'élèvent à 11,90 M€ au 31 décembre 2020 (dont 10,39 M€ de prêts) contre 11,59 M€ au 31 décembre 2019.

Les tiers bénéficiaires des prêts sont :

- les organismes collecteurs de la participation des employeurs à l'effort de construction à hauteur de 10,39 M€,
- le personnel de la RTM à hauteur de 0,16 M€.

Comme au 31 décembre 2019, les participations et créances rattachées s'élevaient au 31 décembre 2020 à 1.254 K€ 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 16,53 M€, dont 14,43 M€ de pièces détachées, et sont dépréciés à hauteur de 4,09 M€. La dépréciation des stocks au 31.12.2020 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 1,22 M€ au 31 décembre 2020 et correspondent principalement aux paiements effectués aux fournisseurs GCC pour 0,5 M€, RAZEL-BEC pour 0,16 M€. Par ailleurs, les avoirs non reçus s'élevaient à 0,42M€ au 31 décembre 2020 et comprennent essentiellement les avoirs / conventions d'exploitation des filiales dont RTM Ouest Métropole pour 0,36M€.

Créances clients et autres créances d'exploitation

Les créances clients s'élevaient à 12,86 M€, dont 2,27 M€ de créances clients pour le compte de l'Autorité Organisatrice AMP, et sont dépréciées à hauteur de 0,10 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'élevaient à 1,32 M€ et correspondent principalement à :

- Crédit de TVA à reporter : 0,64 M€
- Les Produits à recevoir sur Contribution économique territoriale (CET) 2020 suite à la demande de plafonnement à la Valeur Ajoutée : 0,30 M€.

Créances diverses

Les créances diverses s'élevaient à 7,28 M€ et comprennent principalement :

- les créances sur les collectivités publiques : 5,97 M€ sur l'Autorité Organisatrice AMP,
- la créance sur opération pour le compte de tiers pour 0,45 M€ correspondant à la convention pour la réparation de l'ouvrage d'art de Saint-Pierre,
- les autres créances pour 0,53 M€ correspondant principalement au compte courant de la filiale Transcool13.

Valeurs mobilières de placement

Aucune valeur mobilière de placement au 31/12/2020.

Disponibilités

Les disponibilités s'élèvent à 39,63 M€ et comprennent l'ensemble des dépôts de fonds et caisses de la RTM, principalement à la Caisse des Dépôts et Consignations pour 13,48 M€ et la Trésorerie Générale pour 20,19 M€.

Les avances monnaies faites aux chauffeurs (bus, PMR...) et aux guichetiers représentent 0,26M€ et les avances monnaies contenues dans les distributeurs de billetterie s'élèvent à 0,50M€.

Charges constatées d'avance

Néant

Comptes de régularisation

Les dépenses à classer et régulariser s'élèvent à 0,14 M€ au 31 décembre 2020 et correspondent essentiellement aux différences négatives non imputables sur opérations de vente pour 0,05 M€.

Fonds propres

Au 31 décembre 2020, les fonds propres s'élèvent à 146,2 M€ contre 131,8 M€ au 31 décembre 2019.

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 08 Juillet 2020, le résultat de l'exercice 2019, soit 20 934 953,62€ est affecté en réserves (section d'investissement) pour sa totalité.

Droits de l'affectant

Les droits de l'affectant (comptes 229) s'élèvent à 14,97 M€ au 31 décembre 2020 inchangés par rapport à 2019.

Subventions d'Investissement

Les subventions d'investissement nettes passent de 14,39 M€ au 31 décembre 2019 à 15,60M€ au 31 décembre 2020.

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 61,20 M€ au 31 décembre 2020 contre 57,98 M€ au 31 décembre 2019.

Les principales variations sont les suivantes :

- complément de la provision pour contrôle Urssaf pour 0,22 M€,
- complément de la provision pour indemnités de fin de carrière pour 2,63 M€,
- reprise nette de dotation de la provision pour contentieux fournisseurs pour 0,11M€.

Il convient de noter que la RTM a constitué une provision pour indemnités de fin de carrière à hauteur de 31,22 M€ ainsi qu'une provision pour rachat de rentes accident du travail à hauteur de 16,12 M€. Ces provisions ont été ajustées 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 264,8 M€ au 31 décembre 2020 contre 249,37 M€ au 31 décembre 2019.

A noter sur l'exercice 2020 :

- la réalisation d'un emprunt auprès de la Banque Postale pour un total de 40 M€ et d'un emprunt auprès du Crédit Agricole pour 10 M€ mobilisé à hauteur de 0,5M€ au 31 décembre 2020.
- des remboursements en capital à hauteur de 25,1 M€.

Les charges à payer relatives aux emprunts correspondent aux intérêts courus non échus et s'élèvent à 1,26 M€ en 2020 contre 1,32 M€ en 2019.

Fournisseurs et comptes rattachés

Les fournisseurs et comptes rattachés s'élèvent, au 31 décembre 2020 à 17,39 M€ dont 10,30 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 2020, à 3,80 M€ contre 10,13M€ au 31 décembre 2019.

Dettes sociales et fiscales

Les dettes sociales et fiscales s'élèvent à 15,02 M€ au 31 décembre 2020 dont :

- dettes envers le personnel : 8,04 M€ dont charges à payer au titre des congés à payer pour 5,17 M€ contre 5,20 M€ au 31 décembre 2019.
A noter que les charges à payer envers le personnel comprennent 0.8 M€ au titre de l'intéressement 2020 dont le versement interviendra en Juin 2021.
- dettes vis-à-vis des organismes sociaux : 6,09 M€ dont URSSAF, ASSEDIC et Caisses de Retraite pour 2,92 M€, charges sociales sur congés à payer pour 2,16 M€ et autres charges sociales à payer pour 1,02 M€.
- Charge à payer pour 0,89 M€, dont la contribution C3S pour 0,64 M€ et charges fiscales sur congés à payer pour 0,17 M€.

Dettes diverses

Les dettes diverses, hors fournisseurs d'immobilisations, s'élèvent à 14,85 M€ au 31 décembre 2020 contre 22,69 M€ au 31 décembre 2019 et comprennent :

- principalement, la dette envers AMP pour 11,94 M€ relative aux encaissements sur recettes de billetterie dans le cadre du contrat d'obligation de service public en vigueur depuis 2011,
- la créance sur opération pour le compte de tiers pour 0,45 M€ correspondant à la convention pour la réparation de l'ouvrage d'art de Saint-Pierre.

Recettes à encaisser ou à régulariser

Les recettes à régulariser s'élèvent au 31 décembre 2020 à 105 K€ composées des chèques non débités (8 K€), des différences sur opérations de ventes (21 K€), assurances pour prêts (8K€) et autres recettes à vérifier (67 K€).

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 (0,01M€)
- infractions tarifaires et amendes forfaitaires (0,34 M€)

mais également pour l'année 2020, sur préconisation de la Chambre Régionale des Comptes, des rémunérations de AMP (362,42M€)

- rémunération forfaitaire d'exploitation (283,18 M€)
- compensation financière pour investissements (42,87 M€)
- rémunération transports PMR et Elèves Handicapés (8,45 M€)
- rémunération navettes maritimes et Ferry-Boat (4,36 M€)
- rémunération RTM Est Métropole – Ciotabus, Gémenos (4,13 M€)
- rémunération Gare Routière (1,56 M€)
- rémunération administration système billetterie (0,53 M€)
- rémunération assistance maîtrise d'ouvrage (1,12 M€)
- rémunération réseau Martigues (9,57 M€)
- rémunération réseau Bus des Collines (0,95 M€)
- rémunération Tramway Aubagne (2,31 M€)
- rémunération service des navettes Frioul (3,07 M€)
- rémunération PMR Aubagne (0,29 M€)
- rémunération Ascenseurs Urbains (0,09 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 (4,92 M€) sont constituées principalement :

- des dotations aux provisions pour risques et charges et pensions pour 4,37 M€, comprenant principalement le complément des indemnités de fin de carrière pour 2,63 M€, et celui pour les rachats de rentes pour 1,21 M€
- des dotations aux provisions pour actif circulant pour 0,55 M€ dont 0,49 M€ pour les stocks.

Les reprises de provisions (1,15 M€) comprennent essentiellement la reprise de provision pour Dommages et intérêts Prud'hommes pour 0,5 M€ et pour contentieux fournisseur pour 0,4M€.

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

Transferts de charges d'exploitation

En 2020, les transferts de charges d'exploitation s'élèvent à 0,13 M€ 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 baisse de 207 M€ au 31 décembre 2019 à 201 M€ au 31 décembre 2020.

A noter que ce poste comprend pour la première fois, l'indemnité d'activité partielle versée par l'Etat en lien avec la crise sanitaire Covid, à hauteur de 2M€.

Dotations aux amortissements des immobilisations

Pour 2020, elles s'élèvent à 50,20 M€ contre 47,92 M€ en 2019. La progression de la dotation est due principalement à l'effet « année pleine » des mises en service 2019.

Produits et charges financiers

Les produits financiers sont passés de 39 K€ au 31 décembre 2019 à 7 K€ au 31 décembre 2020.

Les charges financières sont passées de 5,74 M€ au 31 décembre 2019 à 4,67 M€ au 31 décembre 2020 et comprennent essentiellement les intérêts sur emprunts.

A noter qu'en 2019, à la suite de jugements, la RTM avait versé 0,87M€ d'intérêts de retard sur contentieux fournisseurs.

Le détail des intérêts payés au cours de l'exercice figure dans les annexes IV.II du compte financier.

Produits et charges exceptionnels

Les produits exceptionnels s'élèvent à 2,76 M€ au 31 décembre 2020 contre 5,69 M€ au 31 décembre 2019. Ils comprennent notamment la quote-part de subventions d'investissement virée au compte de résultat pour 2,19 M€, ainsi que des pénalités sur marchés à hauteur de 0,1 M€. En 2019, les réformes et cessions en masse d'autobus subventionnés avaient généré la reprise exceptionnelle de subventions d'investissement à hauteur de 1,35M€.

Les charges exceptionnelles s'élèvent à 0,65 M€ au 31 décembre 2020 contre 6,62 M€ au 31 décembre 2019, qui comprenaient notamment 4,5M€ de valeurs nettes comptables des autobus cédés.

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

PLAN D'INVESTISSEMENT 2011 - 2025 (en M€) avec REEL 2020									
Crédits de paiement en millions d'Euros courants									
Investissement sur les Biens de la liste "A"	Tot 2011-2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Tot 2019-2025
A - Total des opérations sur Biens immobilisés par l'AO	27,5	0,4	0,1	5,1	8,9	25,6	38,6	41,0	119,7
Investissement sur les Biens de la liste "B"	Tot 2011-2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Tot 2019-2025
B-1 : Bâtiments :	60,3	17,8	15,5	18,3	9,4	9,3	12,3	8,5	91,1
Réhabilitation Lunule St Charles	2,3								
Rénovation dépôts (dont LRS, CAP et STP)	19,2	10,2	8,7	12,6	4,9		0,1	0,4	36,8
Adaptation dépôts pour BHNS (CAP et ARC)	4,8								
Rénovation des bâtiments	29,7	6,2	4,1	3,9	2,2	4,3	7,7	3,7	32,2
Création centre contrôle technique	1,5								
Néomma - Adaptation infras	2,6	1,2	0,6	1,6	1,4	3,9	3,7	3,7	16,0
Déploiement bus électriques - dépôts		0,2	2,0	0,2	0,9	1,1	0,8	0,8	6,1
B-2 : Renouvellement matériels roulants BUS :	132,5	34,9	8,5	25,7	10,3	5,5	45,3	36,4	166,7
Autobus standard & BHNS	117,0	33,4	6,9	2,6	0,3	0,1			43,2
Autres véhicules de transports de voyageurs	6,9	0,0	0,1	1,8	2,1	2,1	0,0	1,1	7,1
Matériels roulants techniques et VL	3,6	0,8	0,3	0,8	1,4	1,1	1,3	0,0	5,7
BUS "propres"	2,3	0,2	0,4	13,1	0,8	0,9	42,8	29,3	87,4
Nouvelle livrée									
Equipements Matériels roulants	2,8	0,4	0,9	7,3	5,8	1,5	1,3	6,0	23,1
B-3 : Equipements	133,8	25,3	25,3	33,7	34,2	26,2	21,1	15,7	181,4
Opérations pluri annuelles courantes	7,7	1,3	1,7	0,8	0,8	1,0	1,0	1,0	7,6
Conservation du patrimoine (Hrs MR et Bât)	13,4	1,9	1,9	2,7	1,0	0,9	0,8	1,1	10,3
Renouvellement équipement exploi métro	30,7	6,8	7,3	12,8	16,7	14,9	12,4	9,1	80,0
Sécurité - mise aux normes équipements	43,4	6,0	5,7	6,5	7,1	4,0	3,0	3,1	35,3
Qualité - service clients	19,7	6,0	4,5	4,1	3,4	2,5	0,6	0,4	21,4
Renouvellement systèmes informatiques	17,9	2,5	3,4	6,1	4,9	2,7	3,2	1,1	24,0
Néomma - travaux pré-requis - équipements	1,0	0,8	0,7	0,7	0,3	0,3	0,2		2,9
B-4 : Activités maritimes		2,7	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0
Bâteaux (Ferry-Boat)		2,7	0,1	0,2	0,0	0,0	0,0	0,0	3,0
B - Total des opérations sur biens immobilisés par la Régie	326,6	80,7	49,4	77,9	53,8	41,1	78,7	60,7	442,3
* opérations terminées									
Avenant 9 et incidence Tramway	Tot 2011-2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Tot 2019-2025
NEOMMA - Adaptation ateliers métro	1,4	0,5	5,8	10,7	8,0	2,7	0,3	0,5	28,4
Portes palières			0,0	9,2	9,2	9,2	9,2	9,2	46,1
Parking relais LRM	1,2	0,8	10,3	10,8					21,8
Station Saint Charles XXL	0,4	1,2	1,4	7,9	11,0	11,0	5,2	0,1	37,7
Sous-total Catégorie biens B2	3,0	2,5	17,5	38,6	28,2	22,9	14,6	9,8	134,0
Tramway achat de rames	0,6	0,1	0,0	0,1	10,1	30,1	26,1	31,4	97,9
Reprise rames de Tramway				90,0					90,0
Reprise opération "Renouvellement PA et SIG"	7,8								
Reprise opération "SAE"	6,1	0,8							0,8
Sous-total Avenant 9 (=B2 + transfert 3 opérations)	17,5	3,4	17,6	128,7	38,3	52,9	40,7	41,2	322,7
Reprise opération "GR Boggies Tramway"	1,8	2,3	2,5	0,8					5,6
Total Avenant 9 et incidence Tramway	19,3	5,7	20,0	129,5	38,3	52,9	40,7	41,2	328,3
B3- Opérations liées aux filiales									
Bâtiments hors Marseille	0,2	0,2	1,3	4,3	4,7	0,6			11,1
Matériels hors Marseille	13,0	2,0	0,1	3,3	1,9	0,6	0,8	1,7	10,5
Equipements hors Marseille	0,1	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,1
B3- Total Opérations liées aux filiales	13,2	2,2	1,4	7,7	6,6	1,2	0,8	1,8	21,6
Total Blocs B + B2 + B3	359,1	88,6	70,8	215,1	98,7	95,2	120,2	103,6	792,2
A+B+B1+B2+B3 - Total des opérations sur biens A et B	386,6	89,0	70,9	220,2	107,6	120,8	158,8	144,6	911,9

19/05/2021 11:23

Annexe 6

ANALYSE DES IMMOBILISATIONS 2020

32

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	1 512 228,13	328 633,74	-	-	1 840 861,87
§ Autres	33 439 521,97	5 716 836,18	-	-	39 156 358,15
S/Total Immobilisations Incorporelles	34 951 750,10	6 045 469,92	-	-	40 997 220,02
§ Terrains, Aménagements Terrains	20 793 151,22	1 069 110,05	-	-	21 862 261,27
§ Constructions	320 324 861,22	16 886 234,75	-	-	337 211 095,97
§ Intallations, Matériels & Outillages Techniques	233 837 773,18	4 999 735,42	-	-	238 837 508,60
§ Autres	247 743 100,78	29 108 898,84	-	17 155 325,17	259 696 674,45
S/Total Immobilisations Corporelles	822 698 886,40	52 063 979,06	-	17 155 325,17	857 607 540,29
§ Immobilisations Corporelles en cours	53 625 951,93	64 336 921,09	-	52 463 597,91	65 499 275,11
§ Immobilisations Incorporelles en cours	4 385 569,02	6 864 031,62	-	6 017 090,16	5 232 510,48
S/Total Immobilisations en cours	58 011 520,95	71 200 952,71	-	58 480 688,07	70 731 785,59
TOTAL GENERAL	915 662 157,45	129 310 401,69	-	75 636 013,24	969 336 545,90

Annexe 7

Inventaire des biens réformés

Voir annexe n°6

DIRECTION DE L'OFFRE, DE LA PROMOTION ET DE L'EXPÉRIENCE CLIENT (DOPEX)

PÔLE CLIENT

BILAN ANNUEL RELATIONS CLIENTELE 2020

16189 contacts reçus au service Relations Clientèle en 2020 et **11703** en 2019 (+38%).

2020 : **11476** réclamations et **4713** demandes d'informations.

2019 : **9779** réclamations et **1924** demandes d'informations.

RECLAMATIONS

	Nombre de contacts				Moyenne mensuelle			
	2020	2019			2020	2019		
TOTAL	11476	9779	+17%	↗	956	815	+17%	↗
Principales hausses / Motifs								
Attestation d'achat HS	1086	496	+119%	↗	90	41	+119%	↗
Carte / Mise à jour des droits	768	518	+48%	↗	64	43	+48%	↗
Site internet	1696	1563	+8%	↗	141	130	+8%	↗
Principales baisses / Motifs								
Distributeur	1097	1325	-17%	↘	91	110	-17%	↘
Comportement Agent Surface	749	1168	-36%	↘	62	97	-36%	↘
Horaires Bus	747	1406	-47%	↘	62	117	-47%	↘

Attestation d'achat HS

1086 contacts.

Carte / Mise à jour des droits

768 contacts.

Site Internet

1696 contacts : 1109 demandes concernant les attestations, 219 pour l'espace personnel, 205 pour l'application mobile, 104 pour fonction (hors attestation) hors service, 43 demandes d'amélioration, 11 demandes concernant un mailing et 5 contacts concernant une information erronée.

Distributeur

1097 contacts, les stations les plus concernées sont :

- Gèze : 80 contacts.
- Castellane Métro : 52 contacts.
- La Rose Métro : 50 contacts.

Comportement Agent Surface

749 contacts : 200 pour Saint Pierre, 152 pour Capelette, 133 pour La Rose, 83 pour Arenc, 10 pour le secteur d'Allauch Plan de Cuques et 171 contacts pour un secteur non précisé.



Direction de l'Offre, de la Promotion et de l'Expérience Client

2

Horaires Bus

747 contacts : 237 pour Saint Pierre, 138 pour La Rose, 75 pour Capelette, 69 pour Arenc, 23 pour le secteur d'Allauch Plan de Cuques et 205 contacts pour un secteur non précisé.

DEMANDES INFORMATIONS

	Nombre de contacts				Moyenne mensuelle			
	2020	2019			2020	2019		
TOTAL	4713	1924	+145%	↗	393	160	+145%	↗
Principales hausses / Motifs								
Information Client	4503	1713	+163%	↗	375	143	+163%	↗
Demande de gratuité	78	46	+70%	↗	6	4	+70%	↗
Principales baisses / Motifs								
Grèves	96	113	-15%	↘	8	9	-15%	↘
Félicitations	36	52	-31%	↘	3	4	-31%	↘

Information Client

4503 contacts dont : 2304 demandes de résiliation de Pass, 605 demandes d'information concernant la carte de transport, 158 cartes de transport perdues, 137 objets perdus, 136 demandes d'attestation, 131 demandes d'emploi, 94 demandes de réduction, 72 demandes d'horaires, 69 demandes de tarification, 51 demandes d'établissement de carte, 45 demandes de desserte/itinéraire, 37 demandes d'information concernant la gratuité ou une réduction, 28 demandes de documentation, 23 demandes de non reconduction de Pass, 11 demandes d'information bus, 4 demandes de coordonnées d'un service, 4 demandes concernant le service Mobimétropole, 2 demandes d'objets publicitaires, 2 demandes d'information concernant une grève et 590 demandes d'informations diverses.

Demande de gratuité

78 contacts.

Grèves

96 contacts.

Félicitations

36 contacts (23 concernant le service, 12 pour le comportement d'un agent et un contact concernant un objet perdu retrouvé).

RTM



Régie des Transports Métropolitains

CONTRAT AMPM

**TABLEAU DE BORD MAINTENANCE MR ET DMIT
POUR 2020**



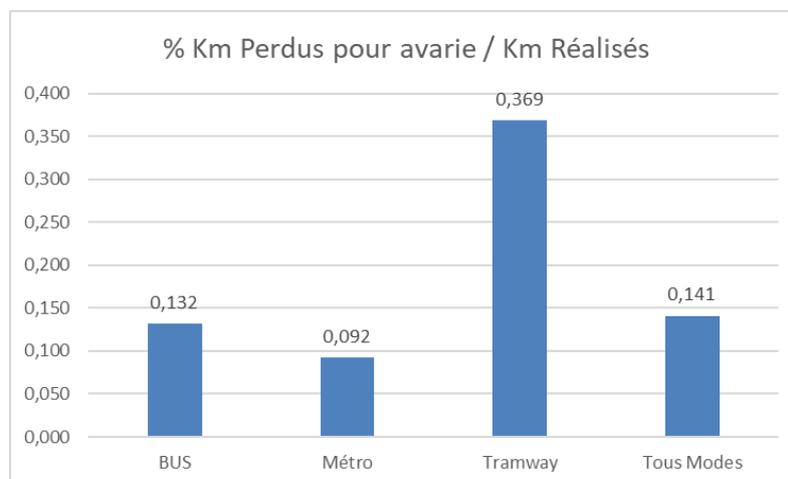
Régie des Transports Métropolitains

CONTRAT AMPM**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 :

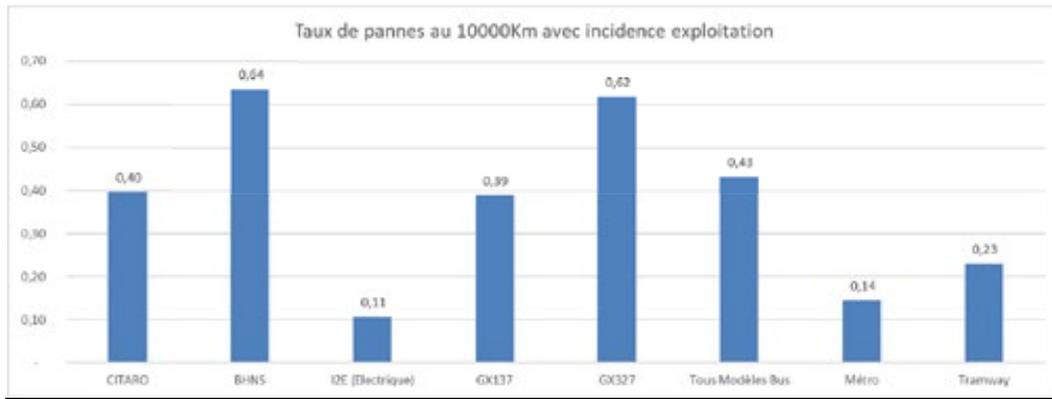
L'indicateur correspond aux kilomètres perdus moyens sur 2020, par mode de transport, et pour l'ensemble des modes, pour avaries :

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



Régie des Transports Métropolitains

CONTRAT AMPM



BUS :

Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour tous BUS	0,43
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle CITARO	0,40
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle BHNS	0,64
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle I2E	0,11
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle GX327	0,62
Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour modèle GX137	0,39

METRO :

Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour METRO	0,14
--	-------------

TRAMWAY :

Taux de pannes au 10 000 km avec incidence sur l'exploitation pour TRAMWAY	0,23
--	-------------

% Km perdus pour avarie/km réalisé Métro	0,092 %
% Km perdus pour avarie/km réalisé Bus	0,132 %
% Km perdus pour avarie/km réalisé Tramway	0,369 %
% Km perdus pour avarie/km réalisé Tous Modes	0,141 %

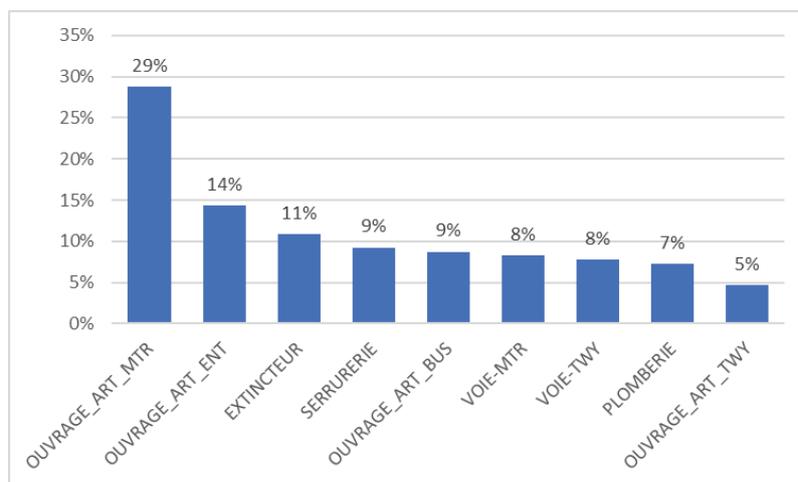


Régie des Transports Métropolitains

CONTRAT AMPM

Pour les infrastructures (Voie et Bâtiment) :

Répartition des pannes par typologies d'équipements :



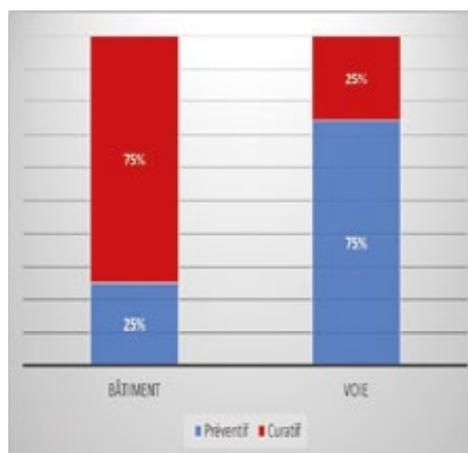
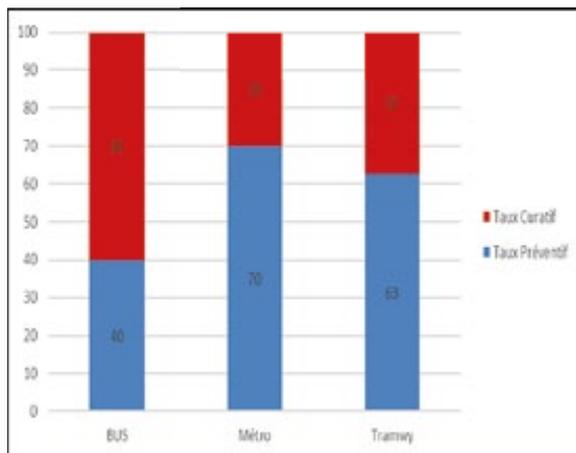
OUVRAGE_ART_MTR	29%
OUVRAGE_ART_ENT	14%
EXTINCTEUR	11%
SERRURERIE	9%
OUVRAGE_ART_BUS	9%
VOIE-MTR	8%
VOIE-TWY	8%
PLOMBERIE	7%
OUVRAGE_ART_TWY	5%



Régie des Transports Métropolitains

CONTRAT AMPM

4. TAUX DE MAINTENANCE PREVENTIVE MR ET INFRA



Taux de maintenance préventive Matériel Roulant

	Préventif	Curatif
BUS	40%	60%
Métro	70%	30%
Tramway	63%	37%

Taux de maintenance préventive infrastructures (Voie et Bâtiment)

	Préventif	Curatif
Bâtiment	25%	75%
Voie	75%	25%

5. SYNTHES DES RAPPORTS REGLEMENTAIRES

Nombre de stations de Métro (ERP) en avis défavorable : 0 station en avis défavorable en 2020 Seule la boulangerie de la galerie marchande de la Rose est en avis défavorable	0 station
Taux de visites des MINES des BUS (DRIRE) refusé	1,15%



CONTRAT MAMP

RTM/DISI

TABLEAU DE BORD MAINTENANCE 2020

Mission	Nom	Fonction	Date	Visa
Rédaction	J MAGLIA	Responsable Département SIGI		
Rédaction	M BONDUE	Responsable Département Billettique et Relation clients par intérim		
Rédaction	A BELMONTE	Responsable Département Système d'Information Temps Réel		
Rédaction	F MOURAUD	Responsable Département Infra et Télécoms		
Vérification	JP YAMIN	Directeur DISI		



CONTRAT MAMP

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



CONTRAT MAMP

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.

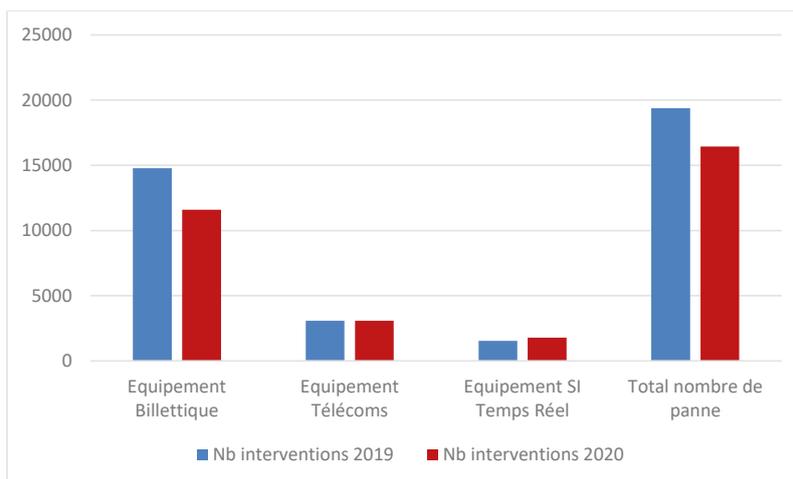
DÉPARTEMENT-MAINTENANCE EQUIPEMENT

Département <i>-Maintenance Equipement</i>	Systemes
Billettique et Relation clients <i>-Maintenance équipement Billettique</i>	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 Pupitres embarqués sur affrétés
Infra et Télécoms <i>-Maintenance équipement Télécoms</i> <i>(Ancien entité SCE-SCI)</i>	Radio métro LOREIV Distribution de l'heure Pointeuse Badgeuse Réseaux IP (RIS, RFM, LOREIV, BHNS, RDE) Téléphonie dont interphones et TAV (Téléphonie Alarme Voyageurs) Détresse, Recherche de Personnes Généphone
Système d'Information Temps Réel <i>-Maintenance Equipement SI Temps Réel</i> <i>(Ancien entité CFA-BIL Information Voyageur)</i>	Systèmes d'Informations Voyageurs : a) Bornes d'Informations Voyageurs TW, BUS & BHNS Equipements associés au Systèmes de communication et de supervision: b) vidéosurveillance TW & BHNS, sono TW c) Bornes Visio métro d) Parking relais Systèmes embarqués bus



CONTRAT MAMP

2. Répartition du ratio de panne



DISI	Nb interventions 2019	Nb interventions 2020	Tendance
Equipement Billettique	14770	11588	-3182
Equipement Télécoms	3073	3085	12
Equipement SI Temps Réel	1529	1770	241
Total nombre de panne	19372	16443	-2929

Remarque : voir commentaires sur le TDB de suivi des temps passés, la baisse d'intervention en maintenance billettique est surtout liée à la baisse de la fréquentation due au contexte COVID.

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 détectée par de Supervision des équipements associés.



CONTRAT MAMP

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

Curatif + Préventif	2019	2020	Ecart significatifs
Maintenance Equipement Billettique	19749	14121	Installation carte anti- vandalisme Moins de vandalisme dû au contexte covid
Maintenance Equipement Télécoms	6909	4968	Diminution dû aux AT et Covid-19
Maintenance Equipement SI Temps Réel	3832	4938	
Maintenance Equipement DISI	30490	24028	

Remarque : Activité globalement stable

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.

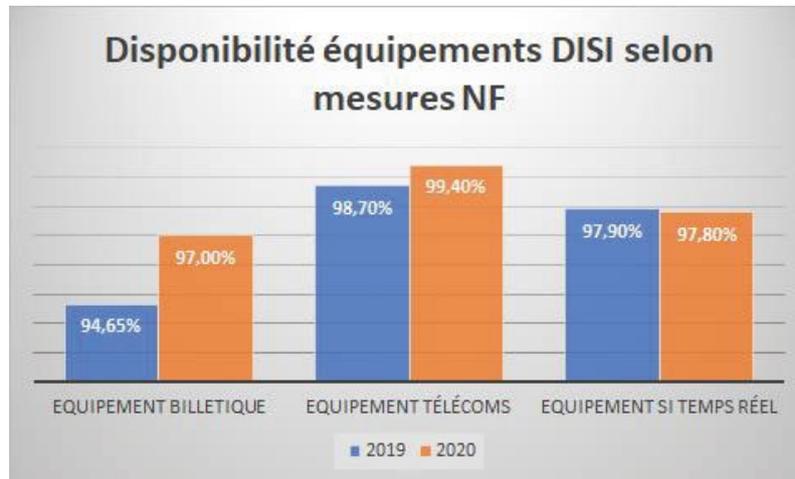
Les BT travaux ou formation ou projet n'apparaissent pas.

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



CONTRAT MAMP

4. Disponibilité Technique



5. Achats et Services Externes

ASE DISI	2018	2019	2020	Ecart 19/20	Faits marquants
Billetique & gestion client	606 472€	838 103€	831 910€	- 6 193 €	
Infra & télécoms	1 171 140€	1 103 654€	1 125 798€	22 144 €	+ 157k€ INEO
SI Temps réel	309 128€	392 106€	643 818€	251 712 €	+ 38ke clean soft nettoyage spécialisé



Régie des Transports Métropolitains

CONTRAT AMPM**RTM**

**TABLEAU DE BORD
MAINTENANCE
Département CFE et pôle ST
2020**

CYCLE DE VIE DU DOCUMENT

Mission	Nom	Fonction	Attachement	Date	Visa
Rédaction	JL.RISI	Responsables méthode	DMIT/IM	02/2021	JLR
Vérification	M.KNIPPING	Responsable IM	DMIT/IM	03/2021	MK
Approbation		Chef Département			
Approbation		Chef Département			

Régie des Transports Métropolitains**CONTRAT AMPM****SOMMAIRE**

1. Contexte	3
2. Les entités.....	3
3. glossaire.....	4
4. Répartition du ratio de panne par entité.....	5
4.1 Pôle Système Transport.....	5
4.2 Equipements Courants Forts – Electromécaniques.....	7
5. Temps passe préventif et curatif sur les équipements.....	8
5.1 Temps passés pôle système transport par type d'équipement.....	8
5.2 Temps passés Département Courants Forts – Electromécaniques par système.....	12
6. Disponibilité des systèmes.....	14
6.1 Pôle Système Transport.....	14
6.2 Escaliers mécaniques :	15

Enregistrement

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 ENTITÉS

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, TPFG, 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

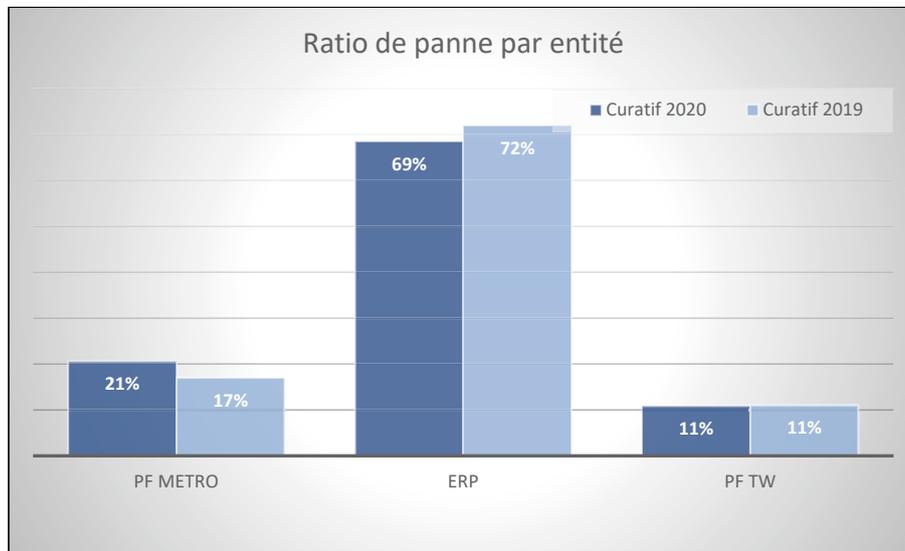
ERP = GTI + SSI + SSS + VIDEO + IS + IDV (metro) + PDS

3. GLOSSAIRE

BT	Basse Tension
CCTT	Commande centralisé trafic traction
ECS	Eclairage secours
EM	Escalier mécanique
EMB	Equipement Embarqué
GTI	Gestion Technique des Infrastructures
IDV	Information dynamique voyageur
IS	Issue de Secours
MAG-KAG	Motorisation – contrôleur d’aiguille
OT	Ordre de travail
PCF	Porte Coupe-Feu
PDS	Protection des Sites
PF	Process Ferroviaire
SSI	Système de sécurité incendie
SSS	Sonorisation de Sécurité
THF-IFR	Téléphonie haute fréquence – Interdiction de freinage par récupération

4. RÉPARTITION DU RATIO DE PANNE PAR ENTITÉ

4.1 Pôle Système Transport



Systèmes	Nbre OT Curatif 2020	Nbre OT Curatif 2019	Tendance
PF Metro	319	264	+20 %
ERP	1079	1121	-4 %
PF TW	171	172	-1 %
Total	1574	1557	+1%

Ces OT sont comptabilisés sur les natures « CURATIF » ou « CORRECTIF »

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

Enregistrement

- Détail de la répartition des pannes

2020	Nbre OT	%	2019	Nbre OT	%
	Curatif ou Correctif			Curatif ou Correctif	
VID métro	270	17%	VID métro	308	20%
SSI	261	17%	SSI	306	20%
PDS	253	16%	PDS	243	16%
SIG métro	207	13%	SIG TW	172	11%
SIG TW	171	11%	SIG métro	166	11%
IDV	155	10%	IDV	141	9%
SSS métro	132	8%	SSS métro	117	8%
THF-IFR	69	5%	THF-IFR	60	4%
CCTT	43	3%	CCTT	38	2%
GTI	8	1%	GTI	6	0%
Total	1569	100%	Total	1557	100%

Observation :

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

Augmentation du nombre d'OT curatif SIG métro entre 2019 et 2020 :

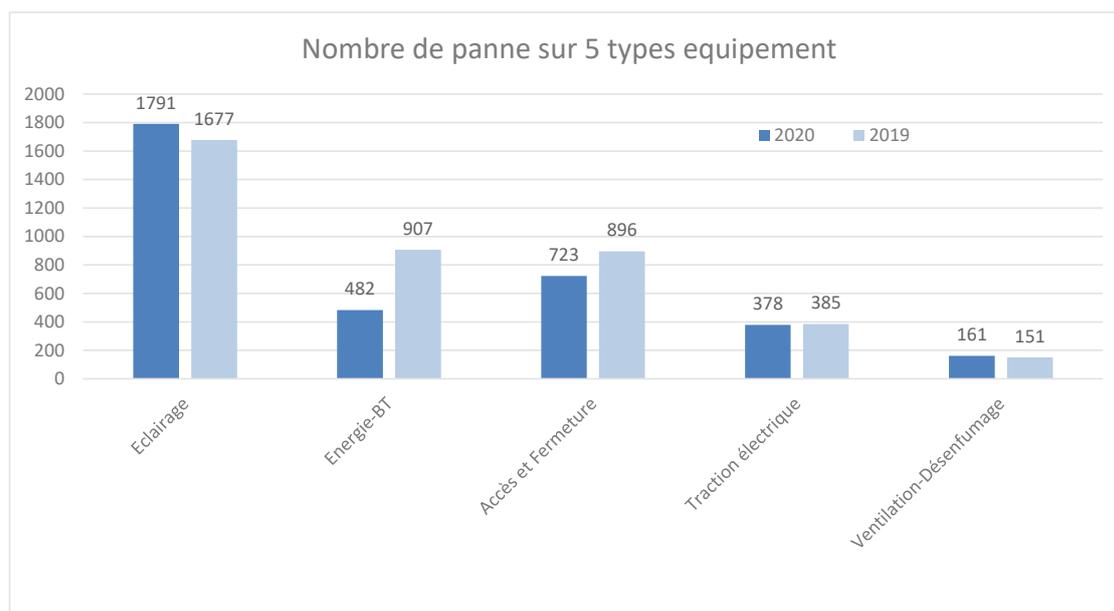
Du aux dérangements de CDV sur le prolongement GEZ défaut d'installation (fond panier de tiroir, cosses, relais, antennes de Cl...)

Enregistrement

4.2 Equipements Courants Forts – Electromécaniques

Répartition du Ratio de pannes par système

Equipements Courant Forts	Nbre OT 2020 <i>Curatif ou Correctif</i>	Nbre OT 2019 <i>Curatif ou Correctif</i>	% Tendance
Eclairage	1791	1677	+ 7%
Energie-BT	482	907	- 47%
Accès et Fermeture	723	896	-19%
Traction électrique	378	385	-2%
Ventilation-Désenfumage	161	151	+ 7%



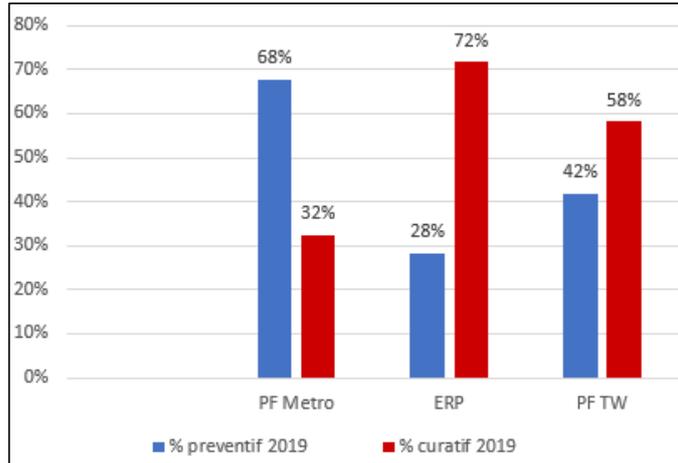
La diminution des OT curatif en 2020 sur le type d'équipement « energie-bt » est dû à la suppression dans la GMAO des équipements MIF-EBT-DIV, MTR-IF-EBT, ENT-IF-EBT, BUS-IF-EBT.

Ces codes étaient trop généralistes. En 2020, les OT curatif sont pointés plus précisément sur les équipements.

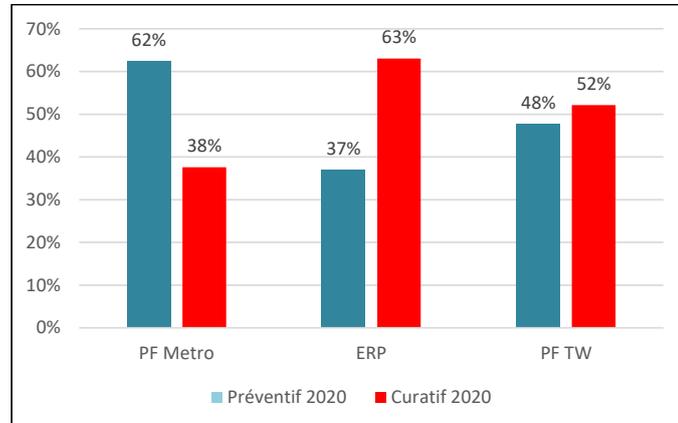
5. TEMPS PASSE PRÉVENTIF ET CURATIF SUR LES ÉQUIPEMENTS

5.1 Temps passés pôle système transport par type d'équipement

2019



2020



Préventif : Préventif ou Prevcond ou Contrôle

Curatif : Curatif ou Correctif

Enregistrement

<i>en132.2b-st</i>	Temps passé Préventif 2019	Temps passé Préventif 2020	Tendance
PF Metro	1873 h	1957 h	+4%
ERP	1190 h	1251 h	+5%
PF TW	455 h	518 h	+13%
Total	3518 h	3726 h	+6%

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

<i>en132.2b-st</i>	Temps passe Curatif 2019	Temps passé Curatif 2020	Tendance
PF Metro	818 h	1179 h	+44%
ERP	2174 h	2133 h	-2%
PF TW	561 h	565 h	+1%
Total	3553 h	3877 h	+9%

*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.

La colonne Préventif comprend : les BT préventifs, Contrôles, Prev-conditionnels

La colonne Curatif comprend : 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.

L'augmentation du curatif sur le PF métro est dû à la mise en service de la station GEZE, défauts d'installation CDV-GEZE.

Enregistrement

Ventilation (en heure) année 2019 et 2020 :

Temps passés curatif sur le PF TW (en heure hors temps de transport)

2019			2020		
A	B		A	B	
1	Equipe	ST-INT	1	Equipe	ST-INT
2	Nature	(Plusieurs éléments)	2	Nature	(Plusieurs éléments)
3	Etat	Soldé	3	Etat	(Plusieurs éléments)
4			4		
5	Somme de temps OCC.		5	Somme de temps OCC.	
6	Type équipement	Total	6	Type équipement	Total
7	MTR-SSI_TW	16,08	7	TW-API-SIG	23,5
8	TW-API-SIG	9,07	8	TW-ARMOIRE	0,75
9	TW-BOS-CDV	19	9	TW-BOS	0
10	TW-CDV	204,47	10	TW-CDV	259,6
11	TW-DAAT	45,91	11	TW-DAAT	11,3
12	TW-MAG-KAG	176,45	12	TW-MAG-KAG	139,62
13	TW-POSTE	23,25	13	TW-POSTE	35,41
14	TW-SIGNAL	102,24	14	TW-SIGNAL	94,81
15	Total général	596,47	15	Total général	564,99

Temps passés curatif sur le PF métro (en heure hors temps de transport)

2019			2020		
A	B		A	B	
1	Equipe	ST-INT	1	Equipe	ST-INT
2	Nature	(Plusieurs éléments)	2	Nature	(Plusieurs éléments)
3	Etat	(Plusieurs éléments)	3	Etat	(Tous)
4			4		
5	Somme de temps OCC.		5	Somme de temps OCC.	
6	Type équipement	Total	6	Type équipement	Total
7	MTR-CDV	214,36	7	MTR-CDV	379,21
8	MTR-THF-ARM-LIG	117,75	8	MTR-THF-ARM-LIG	168,05
9	MTR-POSTE	96,96	9	MTR-POSTE	162,8
10	MTR-MAG-KAG	82,37	10	MTR-CCTT-RUPT	123,56
11	MTR-TPFG	78,83	11	MTR-MAG-KAG	108,38
12	MTR-THF-PO	49,58	12	MTR-IFR-ARL	56,07
13	MTR-CCTT-RUPT	47,91	13	MTR-TPFG	39,48
14	MTR-CCTT-PAN-EXP	27,5	14	MTR-SIGNAL	35,32
15	MTR-SIGNAL	22,99	15	MTR-THF-PO	27,83
16	MTR-IFR-ARL	20,82	16	MTR-KFFR	20,58
17	MTR-GTI-ACO	18,5	17	MTR-CCTT-BORN-LT	15,75
18	MTR-CCTT-APF	11,82	18	MTR-GTI-ACO	15,5
19	MTR-BOS-CDV	9,12	19	MTR-THF-COMBI	12,41
20	MTR-KFFR	5,66	20	MTR-CCTT-PAN-EXP	9,5
21	MTR-THF-COMBI	4,53	21	MTR-BOS-CDV	8
22	MTR-CCTT-BORN-LT	4	22	MTR-THF-ARM-CENT	6,5
23	MTR-THF-ARM-CENT	3,83	23	MTR-CCTT-API-PR	4
24	MTR-CCTT-API-TT	3	24	MTR-CCTT-APF	2,16
25	MTR-OUV-PORTE	3	25	MTR-OUV-PORTE	1,5
26	Total général	822,53	26	MTR-CCTT-API-TT	0,16
			27	MTR-THF-BCL	0
			28	Total général	1196,76

Enregistrement

Zoom des temps passés curatif sur le type d'équipement MTR-CDV métro (en heure hors temps de transport)

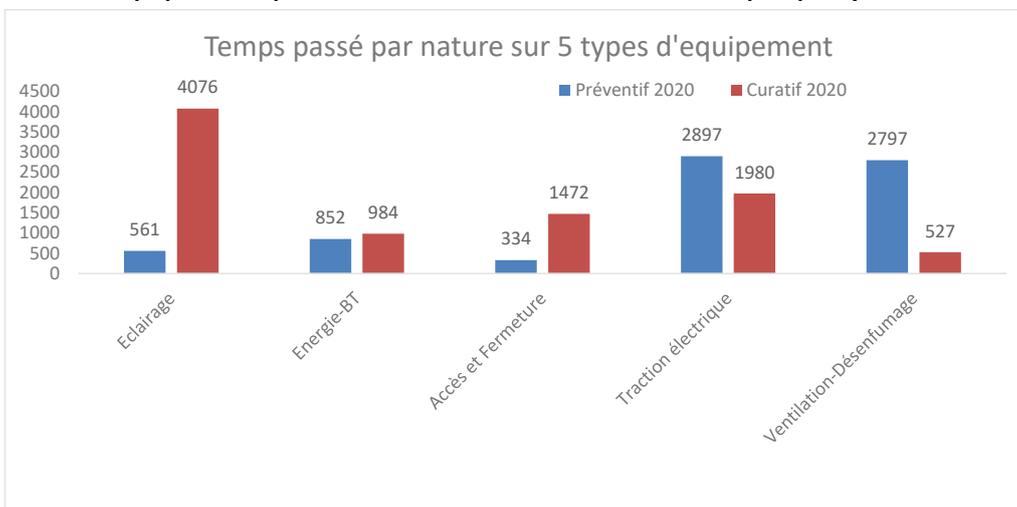
Type équipement	MTR-CDV	Equipe	ST-INT
Equipe	ST-INT	Nature	(Plusieurs éléments)
Etat	(Plusieurs éléments)	Etat	(Plusieurs éléments)
Nature	(Plusieurs éléments)	Type équipement	MTR-CDV

Somme de temps OCC.		Somme de temps OCC.	
Equipement	Total	Equipement	Total
CDV-22-MAL	17	CDV-21-2-CAS	69,08
CDV-12A-TIM	14	CDV-13G-GEZ	51
CDV-13B-CHA	13,58	CDV-11GC-GEZ	22,83
CDV-20-ARM	13,5	CDV-35A-LRM	15
CDV-33-ZOC	12,08	CDV-13-LRM	14,5
66-CDV-ZOC-GEZ	10,08	CDV-12B-STM	14
CDV-13-STC	7	CDV-12GA-GEZ	12
CDV-20-EST	7	CDV-14-NOA	11
CDV-12GB-GEZ	6,66	CDV-24G-GEZ	11
CDV-13-LRM	6,5	CDV-12GB-GEZ	10
CDV-11A-FOU	6	00-CDV-LRM-GAR	10
CDV-14-TIM	6	CDV-11-BLA	8,5
01-CDV-LRM-FVA	5,5	CDV-20G-GEZ	8,08
CDV-21-STM	5,5	CDV-23GA-GEZ	7
CDV-81-ZOC	4,33	CDV-23-ARM	6,5
CDV-32-STC	4	CDV-22GB-GEZ	6,16
CDV-12A-STJ	4	CDV-25-JOL	6
CDV-G3A-ZOC	4	CDV-11A-FOU	6
CDV-33-STC	4	CDV-22-LRM	5,5
CDV-14-VPT	4	CDV-46A-LRM	5
CDV-20-LRM	4	CDV-22A-NOA	4
CDV-11-BAI	3	CDV-20-2-CAS	3,5
CDV-23-STJ	3	CDV-21-BLA	3,5
CDV-12-5AV	3	CDV-20-ARM	3
CDV-21-5AV	3	CDV-23-STM	3
CDV-12-BLA	3	CDV-G2B-ZOC	3
CDV-21-MAL	3	CDV-11-VPT	3
CDV-31-STC	2	CDV-12A-STJ	3
CDV-24-REF	2	CDV-12B-LRM	3
CDV-14-LRM	2	CDV-21-MAL	3
CDV-14-2-CAS	2	CDV-22-MAL	3
CDV-11-JOL	2	CDV-23GC-GEZ	2,5
CDV-21-REF	2	CDV-9-RPP	2,5
CDV-67-ZOC	2	CDV-22GA-GEZ	2,5
CDV-13A-CHA	2	CDV-17B-COL	2
CDV-22A-NOA	2	CDV-46B-LRM	2
CDV-21-FVA	2	CDV-42B-STC	2
CDV-B1-ZOC	1,58	CDV-R3B-ZOC	2
CDV-10-BOU	1,5	CDV-9-2-CAS	2
CDV-23-PER	1,5	CDV-34-ZOC	2
CDV-18-COL	1,5	CDV-13-STB	2
CDV-22B-NOA	1,5	CDV-23-FVA	2
CDV-23-5AV	1,25	CDV-11-STC	2
CDV-22-BLA	1,25	CDV-11GB-GEZ	1,58
CDV-23-NOA	1	CDV-23GB-GEZ	1,5
CDV-12A-NOA	1	CDV-91-ZOC	1,5
CDV-35A-LRM	1	CDV-13-STJ	1,5
CDV-13-EST	1	CDV-10-REF	1,5
CDV-20-NOA	1	CDV-11-STJ	1,5
CDV-22-FVA	0,9	CDV-14G-GEZ	1,41
CDV-12-RPP	0,83	CDV-BOU	1,32
CDV-34-ZOC	0,5	CDV-12-MAL	1,25
CDV-21-LRM	0,16	CDV-21-STJ	1
CDV-10-LRM	0,08	CDV-14-MAL	1
CDV-25-TIM	0,08	CDV-14-VPT	1
CDV-BOU	0	CDV-12-REF	1
CDV-14-MAL	0	CDV-45-LRM	1
CDV-21-RPP	0	CDV-20-MAL	1
Total général	214,36	CDV-12B-STJ	0,5
		CDV-24-RPP	0
		Total général	379,21

L'augmentation de temps de dépannage sur le type d'équipement MTR-CDV (PF métro) est principalement dû à :

- CDV-21-2-CAS : Déséquilibre CDV
- CDV GEZ : Pannes suite à la mise en service de la station GEZE

5.2 Temps passés Département Courants Forts – Electromécaniques par système



Preventif : Préventif ou Prevcond ou Contrôle / Curatif : Curatif ou Correctif

Systèmes Courant Fort	Temps passe Préventif 2020	Temps passe Préventif 2019	% Tendance
Eclairage	561 h	2378 h	-76%
Energie-BT	852 h	1727 h	-50%
Accès et Fermeture	334 h	679 h	-51%
Traction électrique	2897h	3265 h	-11%
Ventilation-Désenfumage	2797 h	3199 h	-12%

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

Systèmes Courant Fort	Temps passe Curatif 2020	Temps passe Curatif 2019	% Tendance
Eclairage	4076 h	4270 h	-4%
Energie-BT	984 h	2856 h	-65%
Accès et Fermeture	1472 h	3236 h	-54%
Traction électrique	1980 h	1948 h	+2%
Ventilation-Désenfumage	527 h	427 h	+23%

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

Remarque :

Préventif

Eclairage :

Diminution du préventif métro :

Suppression du rallumage jour (OTP462 : -662h)

Diminution du temps passé sur rallumage ecs station avant passage SCDS (otp675 : -85h)
du aux annulation des visites SCDS à cause du Covid

Enregistrement

Energie-BT :

Sur le métro, ces maintenances concerne l'OTP458 (entretien TGBT)

Diminution du preventif en 2020 dû à la périodicité des controles : tous les 2ans, 226h au lieu de 375h en 2019

Sur le TW, moins de temps passé sur les maintenances OTP1061 (entretien local technique de station enterré)

Fermeture :

Diminution des temps passé preventif Fermeture à cause d'OT notés « Preventif conditionnel » au lieu de Curatif. Le « Preventif conditionnel » est comptabilisé dans les chiffres « preventif » dans ce bilan.

Exemple :

ot	bt	Tableau1[Titre]	mois	equipement	Type equipement
1225149	2	REMISE EN ETAT DE LA GRILLE	01/04/2019	MIF-GRI-01-NAT	FERMETURE
1225149	3	Remplacement de la cellule ext	01/05/2019	MIF-GRI-01-NAT	FERMETURE
1270414	1	Entretien grille station	01/11/2019	MIF-GRI-01-NAT	FERMETURE
1205859	1	Entretien grille station	01/05/2019	MIF-GRI-01-NAT	FERMETURE

CuratifEnergie-bt :

Baisse des temps passés sur Energie-bt dû à :

En 2019, 675h étaient pointées sur l'équipement MIF-EBT-DIV
 283h étaient pointées sur MTR-IF-EBT
 221h étaient pointées sur BUS-IF-EBT.
 178h étaient pointées sur ENT-IF-EBT
 85h étaient pointées sur TW-IF-EBT

Ces équipements étaient référencés « Energie-bt »

En 2020 il n'est plus possible de pointer un ordre de travail sur ces équipements, car ces équipements sont trop generalistes.

Fermeture :

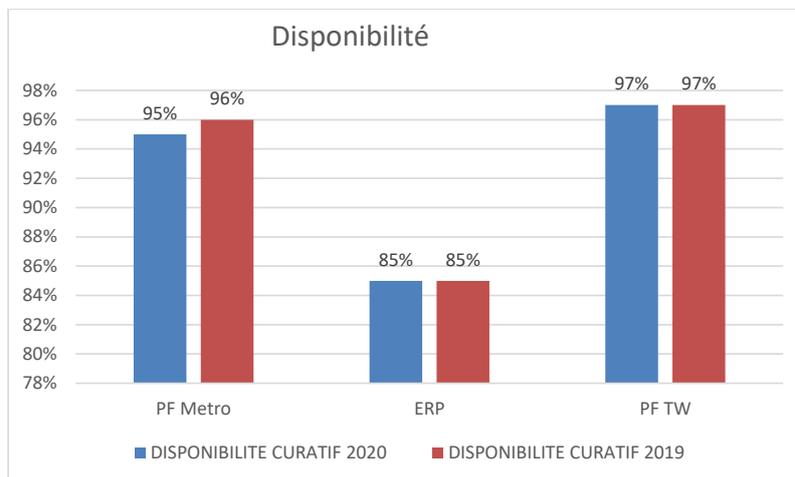
En 2020, il y a eu une diminution de curatif sur les équipements :

	2019 (h)	2020 (h)
MIF-GRI-02-NAT	142,74	49,53
BAR-1-STM	162,66	13,66
POR-01-STP	144,24	9,94
MIF-GRI-01-JOL	120,56	21,16
MIF-GRI-01-NAT	137,97	3,01
MIF-GRI-02-NDM	102,99	30,77
MIF-GRI-06-NOA	129,06	
MIF-POR-LRM-CFA	86,53	36,98
MIF-GRI-02-NOA	93,54	3
MIF-GRI-01-CSR	94,66	
MIF-POR-2-ZOC	70,3	18
BAR-5-STM	80,36	4,56

6. DISPONIBILITÉ DES SYSTÈMES

6.1 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	DISPONIBILITE	INDISPONIBILITE	DISPONIBILITE	tendance disponibilité
	CURATIF 2020	CURATIF 2020	CURATIF 2019	CURATIF 2019	
PF Metro	460 h	95%	354 h	96%	-1%
ERP	1319 h	85%	1290 h	85%	0%
PF TW	253 h	97%	291 h	97%	0%
Total	2032 h		1935 h		

Méthode de calcul du temps d'indisponibilité des systèmes (PF métro/ ERP/PF TW) :

1- Extraction de la GMAO des OT curatifs

2- Indisponibilité / équipement :

Date de solde de chaque OT curatif – Date de début de chaque OT curatif
& (si (heure debut ou fin) >1h ou (heure début ou fin) <4h à heure = 4h)

3- Somme des indisponibilités par système, calculé à partir des types d'équipement :

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

4- Disponibilité en % :

Temps de disponibilité de référence sur l'année = nbre de jours X temps par jour =7644h

Avec nombre de jour = 364 (365 – le 01^{er} Mai)

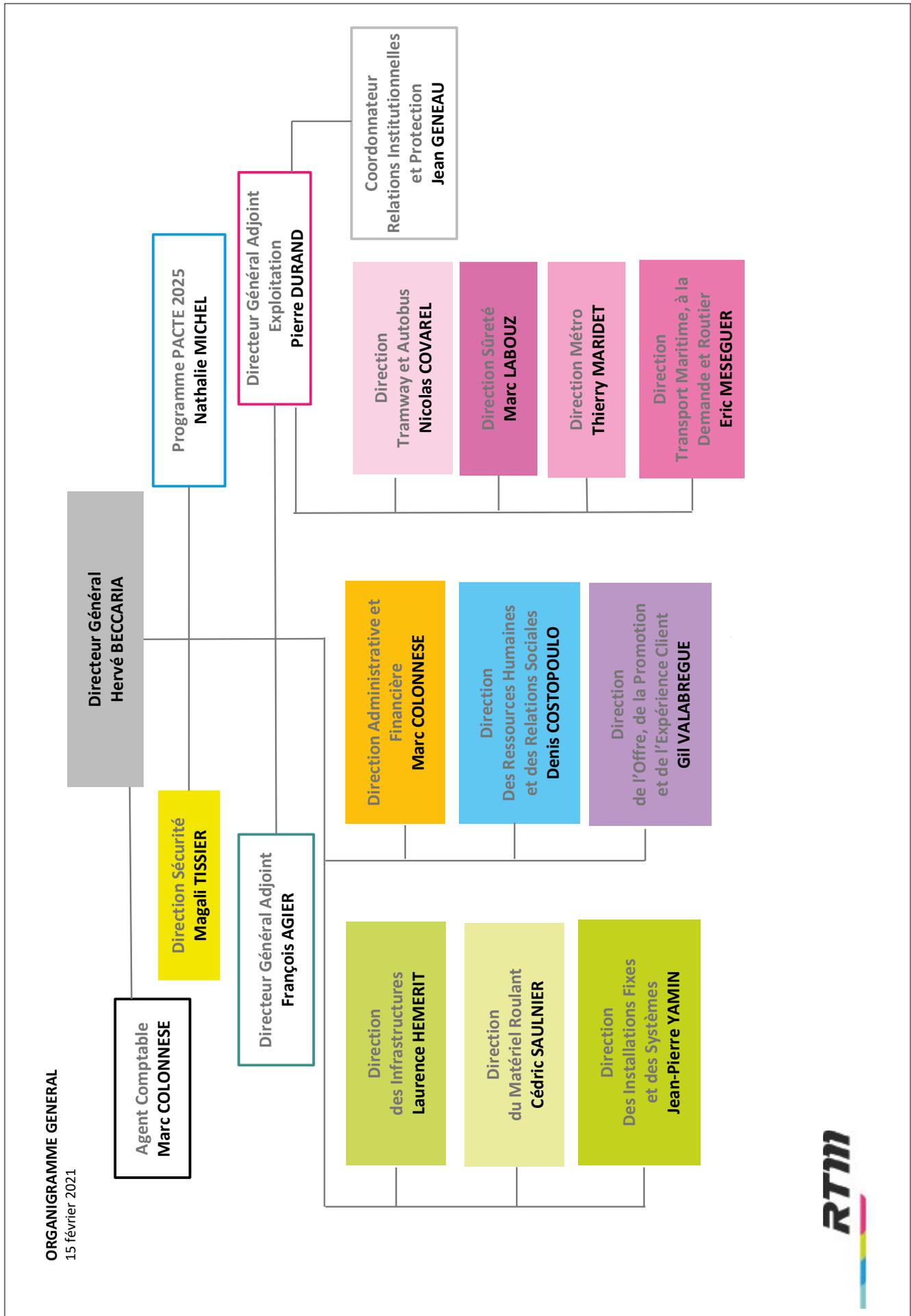
Temps par jour = 24h – (le créneau 01h-04h) = 21h

Disponibilité = 100 – ((Temps indisponibilité /7644) *100)

Enregistrement

6.2 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%
Taux d'indisponibilité technique des Escaliers Mécaniques 2019	1,1%
Taux d'indisponibilité technique des Escaliers Mécaniques 2020	3.2%



ANNEXE 12 PROGRAMME ANNUEL DES BIENS DEDIES AU RESEAU

Maintenance DT 2020	Heures réalisées	ASE (K€) 2020
Matériel Roulant Métro		
PREVENTIFS TRAINS	20 218	272
CURA TIFS TRAINS	8 105	104
PNEUMATIQUES	519	372
VANDALISME METRO	688	116
PREVENTIF ORGANES METRO	4 791	502
CURA TIF ORGANES METRO	3 349	300
TRAVAUX ET PROJETS	0	0
Entretien Trains de Travaux	13	84
Matériel Roulant Tramway		
STATION SERVICE	4 289	575
COLLISIONS	578	17
CURATIF	7 919	464
VANDALISME	379	24
PREVENTIF	13 317	285
Matériel Roulant Autobus		
VANDALISME	2 086	154
COLLISIONS	20 736	807
STATION SERVICE	32 850	14 072
PREVENTIF	55 910	1 880
CURATIF	36 044	1 389
LA CIOTAT	4 539	204
Voie Ferrée Métro		
MAINTENANCE VOIE	24 933	169
CONTRAT MAINTENANCE EXT	4 571	602
CONTRAT NETTOYAGE PLATEFORME	425	41
CONTRAT MAINT TRAINS TRAVAUX	6 177	-
Voie Ferrée Tramway		
MAINTENANCE TRAMWAY	17 801	20
PRESTATION ETF STATION BLA	63	12
CONTRAT NETTOYAGE RAILS TW	2 702	170
CONTRAT MEULAGE MECNO-SERVICE	350	76
Maintenance installations fixes		
MAINT INFRA METRO	12 200	1 004
MAINT INFRA BUS ET SURFACE	5 332	400
MAINT INFRA TRAMWAY	1 591	118



ATTESTATION D'ASSURANCES

Nous soussignés, **MMA IARD Assurances Mutuelles**

Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes

RCS Le Mans 775 652 126

MMA IARD

Société anonyme, au capital de 537 052 368 euros

RCS Le Mans 440 048 882

Sièges sociaux : 14 boulevard Marie et Alexandre Oyon - 72030 Le Mans CEDEX 9

Entreprises régies par le Code des assurances confirmons par la présente attestation que :

LA REGIE DES TRANSPORTS METROPOLITAINS

Demeurant 79 Bd de Dunkerque

13 002 MARSEILLE

Est titulaire du **contrat n° 145 429 940** qui garantit les conséquences pécuniaires de la responsabilité qui peut lui incomber pour la période du **01/01/2021 au 31/12/2021**.

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 IARD en dehors des limites précisées par les clauses et conditions du contrat auxquelles elle se réfère.

Fait au Mans, le 23 décembre 2020

Pour la SOCIETE : **GAUTHIER Denis**
MANAGER Service AOMP DAB/RC

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Denis Gauthier', is written over the typed name and title.



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 (RTM)
IMMEUBLE ASTROLABE
79 BD DE DUNKERQUE
CS 60478
13235 MARSEILLE CEDEX 02

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 **01/01/2021 au 01/01/2022** 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 22 décembre 2020
Pour la société:

AXA France IARDSA

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

1/2



DIOT MARSEILLE
141 avenue du Prado
Bât A
13008 Marseille
Tél. : +33 (0)4 96 17 66 80
Fax : +33 (0)4 96 17 66 81

DIOT AVIGNON
6a passage de l'Oratoire
BP 250
84010 Avignon Cedex
Tél. : +33 (0)4 90 82 23 73
Fax : +33 (0)4 90 86 11 39

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** dont l'échéance est fixée au 1^{er} Janvier.

Garantissant l'ensemble de ses véhicules terrestres à moteur notamment pour le risque Responsabilité Civile Automobile (garantie obligatoire, article L211.1 du Code des assurances).

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 **01.01.2021 au 31.12.2021 sous réserve du paiement des primes.**

Marseille, le 7 janvier 2021
Pour servir et faire valoir ce que de droit.


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

www.diot.com



DIOT MEDITERRANEE : Société de courtage d'Assurances SAS au capital de 637 288 €. RCS Marseille 491 849 329 - N° TVA FR 04 491 849 329
Siège Social : 141 avenue du Prado - Bât A 13008 Marseille - N°ORIAS : 07 023 570 - www.orias.fr - Sous le contrôle de l'ACPR - Autorité de Contrôle Prudenciel et de Résolution sise 61 rue Taitbout 75009 PARIS. Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes au Code des Assurances. Service réclamations : reclamations-diotmediterranee@diot.com



DIOT MARSEILLE
141 avenue du Prado
Bât A
13008 Marseille
Tél. : +33 (0)4 96 17 66 80
Fax : +33 (0)4 96 17 66 81

DIOT AVIGNON
6a passage de l'Oratoire
BP 250
84010 Avignon Cedex
Tél. : +33 (0)4 90 82 23 73
Fax : +33 (0)4 90 86 11 39

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 **10603606804**.

Date d'effet du contrat : 1^{er} Janvier 2020.

Garantissant l'ensemble de ses véhicules terrestres à moteur notamment pour le risque Responsabilité Civile Automobile (garantie obligatoire, article L211.1 du Code des assurances).

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 **01.01.2021 au 31.12.2021 sous réserve du paiement des primes.**

Marseille, le 7 janvier 2021
Pour servir et faire valoir ce que de droit.



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

www.diot.com



DIOT MEDITERRANEE : Société de courtage d'Assurances SAS au capital de 637 288 €. RCS Marseille 491 849 329 - N° TVA FR 04 491 849 329
Siège Social : 141 avenue du Prado - Bât A 13008 Marseille - N°ORIAS : 07 023 570 - www.orias.fr - Sous le contrôle de l'ACPR - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout 75009 PARIS. Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes au Code des Assurances. Service réclamations : reclamations-diotmediterranee@diot.com

Votre Assurance▶ DOMMAGES ENTREPRISE

Assurance et Banque

ATTESTATION

COURTIER**EUROSUD SWATON**

432 BD MICHELET

BP 95

13273 MARSEILLE CEDEX 09

Tél : 04 88 66 50 00

Fax : 04 88 66 50 01

Email : CONTACT@EUROSUD-
ASSURANCES.COM

Portefeuille : 0313663884

REGIE DES TRANSPORTS DE
MARSEILLE
79 BD DE DUNKERQUE CS60478
13235 MARSEILLE CEDEX 02 FR

Vos références :**Contrat n° 10774441004**

Client n° 0015305420

AXA France IARD, atteste que :

**REGIE DES TRANSPORTS DE
MARSEILLE
79 BD DE DUNKERQUE CS60478
13235 MARSEILLE CEDEX 02**

est titulaire d'un contrat d'assurance **N° 10774441004** ayant pris effet le **01/01/2021**

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

La présente attestation est valable pour la période du **01/01/2021** au **01/01/2022** 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 21 janvier 2021

Pour la société :

1D0620210121

AXA France IARD SA

Société anonyme au capital de 214 799 030 Euros

Siège social : 313, Terrasses de l'Arche - 92727 Nanterre Cedex 722 057 450 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

1/1



DIOT MARSEILLE
141 avenue du Prado
Bât A
13008 Marseille
Tél. : +33 (0)4 96 17 66 80
Fax : +33 (0)4 96 17 66 81

DIOT AVIGNON
6a passage de l'Oratoire
BP 250
84010 Avignon Cedex
Tél. : +33 (0)4 90 82 23 73
Fax : +33 (0)4 90 86 11 39

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** dont l'échéance est fixée au 1^{er} Janvier.

Garantissant l'ensemble de ses véhicules terrestres à moteur notamment pour le risque Responsabilité Civile Automobile (garantie obligatoire, article L211.1 du Code des assurances).

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 **01.01.2021 au 31.12.2021 sous réserve du paiement des primes.**

Marseille, le 7 janvier 2021
Pour servir et faire valoir ce que de droit.


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

www.diot.com



DIOT MEDITERRANEE : Société de courtage d'Assurances SAS au capital de 637 288 €. RCS Marseille 491 849 329 - N° TVA FR 04 491 849 329
Siège Social : 141 avenue du Prado - Bât A 13008 Marseille - N°ORIAS : 07 023 570 - www.oriass.fr - Sous le contrôle de l'ACPR - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout 75009 PARIS. Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes au Code des Assurances. Service réclamations : reclamations-diotmediterranee@diot.com

BUREAU DE AIRE SUR LA LYS

Rue de Witternesse
 BP 40 002
 62120 AIRE SUR LA LYS
 Tél : 03 21 98 97 00
 Fax : 03 21 98 97 40

**ATTESTATION**

Nous soussignés, PILLIOT ASSURANCES, rue de Witternesse,
 BP 400002 , 62120 AIRE SUR LA LYS , attestons par la présente que la

RTM OUEST - METROPOLE
3 Rue Bir Hakeim
13001 MARSEILLE

a souscrit une assurance de Responsabilité Civile pour leur flotte automobile auprès de la compagnie GLISE portant le numéro de contrat n° 21GRE0620FLTC du 01/01/2021 au 31/12/2021.

La présente attestation ne peut engager la compagnie d'assurances et le cabinet PILLIOT ASSURANCES en dehors des limites prévues par les clauses et conditions du contrat auxquelles elle se réfère.

Attestation faite pour servir et valoir ce que de droit.

Fait à AIRE SUR LA LYS, le 12/01/21.

Tél : 03 21 98 97 00 – Les bureaux sont ouverts du lundi au samedi – www.pilliot-assurances.com

BUREAU D'AIRE SUR LA LYS
 19, rue de Saint Martin BP 40 002
 62922 AIRE SUR LA LYS
 Tél : 03 21 98 97 00
 Fax : 03 21 95 66 66

BUREAU DE PARIS
 34, avenue de Gravelle
 94220 CHARENTON LE PONT
 Tél : 03 21 98 97 00
 Fax : 01 56 29 17 41

BUREAU DE LILLE
 122, rue de la Bassée
 59000 LILLE
 Tél : 03 21 98 97 00

BUREAU DE METZ
 Place de la Mairie
 57100 THIONVILLE
 Tél : 03 21 98 97 00

BUREAU DE SAINT OMER
 25, avenue des Frais Fonds
 BP 90 097 ARQUES
 Tél : 03 21 98 97 00
 Fax : 03 21 98 92 62

TOUTES LES ASSURANCES DU PARTICULIER ET DE L'ENTREPRISE – TOUTES TARIFICATIONS SUR SIMPLE DEMANDE

SASU au capital de 7622.45€ - RCS Boulogne-sur-Mer 422 060 236 – Immatriculation au registre des intermédiaires d'assurances (ORIAS) n° 09 050 873 en qualité de courtier
 Site internet ORIAS : www.orias.fr – Garantie financière et d'assurance responsabilité professionnelle conforme au code des assurances souscrites auprès de QBE contrat n° ICAP0004179. L'autorité chargée du contrôle des intermédiaires est l'ACPR – 61 rue Taitbout 75436 Paris Cedex 9



DIOT MARSEILLE
141 avenue du Prado
Bât A
13008 Marseille
Tél. : +33 (0)4 96 17 66 80
Fax : +33 (0)4 96 17 66 81

DIOT AVIGNON
6a passage de l'Oratoire
BP 250
84010 Avignon Cedex
Tél. : +33 (0)4 90 82 23 73
Fax : +33 (0)4 90 86 11 39

ATTESTATION

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

**SASU TRANSCOOL 13
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 **10770840104** dont l'échéance est fixée au 1^{er} Janvier.

Date d'effet du contrat : 1^{er} Janvier 2021.

Garantissant l'ensemble de ses véhicules terrestres à moteur notamment pour le risque Responsabilité Civile Automobile (garantie obligatoire, article L211.1 du Code des assurances).

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 **01.01.2021 au 31.12.2021 sous réserve du paiement des primes.**

Marseille, le 7 janvier 2021
Pour servir et faire valoir ce que de droit.


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

www.diot.com



DIOT MEDITERRANEE : Société de courtage d'Assurances SAS au capital de 637 288 €. RCS Marseille 491 849 329 - N° TVA FR 04 491 849 329
Siège Social : 141 avenue du Prado - Bât A 13008 Marseille - N°ORIAS : 07 023 570 - www.orias.fr - Sous le contrôle de l'ACPR - Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution sise 61 rue Taitbout 75009 PARIS. Assurance de Responsabilité Civile Professionnelle et Garantie Financière conformes au Code des Assurances. Service réclamations : reclamations-diotmediterranee@diot.com



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

SAS TRANSPORTS DU PAYS
DE L'ETOILE
3 RUE BIR HAKEIM
13001 MARSEILLE

ATTESTATION

Vos références :

Contrat n° 10287862704
Client n° 0621220920

AXA France IARD, atteste que :

SAS TRANSPORTS DU PAYS DE L'ETOILE
3 RUE BIR HAKEIM
13001 MARSEILLE

est titulaire d'un contrat d'assurance N° **10287862704** 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 **01/01/2021** au **01/01/2022** 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 22 décembre 2020
Pour la société:

AXA France IARDSA

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

1/2



LISTE DES SERVICES SOUS TRAITES 2020

Lignes	Sous-traitant	Références Marché	Période	Kilomètres 2020
20	AZUR EVASION	2020-00007	du 22/02/2020 au 20/02/2023	48 756
142-143-142 jet	CAP Provence	2017-00016-00	du 13/03/2017 au 12/03/2022	642 810
144- 145				
121-122	RDT 13		14/03/2020 au 13/03/2023	146 003

Total Sous traitance	837 569
Total Offre Bus	20 822 620
%	4,0%

LA NAVETTE 2020



Vieux Port - Pointe Rouge				
	<i>cumul 2019</i>	<i>cumul 2020</i>	<i>KM 2019</i>	<i>KM 2020</i>
<i>Traversées prévues</i>	4383	4603	36528	38361
<i>Traversées réalisées</i>	4289	3220	35745	26835
% de traversées assurées	98%	70%		
Passagers Transportés	192490	132599		
<i>Moyenne par traversée</i>	45	41		
<i>Enfants</i>	14306	10770		
<i>Validations</i>	164121	119085		
% Validations	92,11%	97,75%		

Vieux Port - Estaque				
	<i>cumul 2019</i>	<i>cumul 2020</i>	<i>KM 2019</i>	<i>KM 2020</i>
<i>Traversées prévues</i>	4674	5349	38953	44579
<i>Traversées réalisées</i>	4639	3793	38661	31611
% de traversées assurées	99%	71%		
Passagers Transportés	155321	104108		
<i>Moyenne par traversée</i>	33	27		
<i>Enfants</i>	13919	10479		
<i>Validations</i>	141365	88291		
% Validations	99,97%	94,30%		

Les Goudes				
	cumul 2019	cumul 2020	KM 2019	KM 2020
<i>Traversées prévues</i>	2232	2112	10334	9779
<i>Traversées réalisées</i>	2159	1937	9996	8968
% de traversées assurées	96,73%	91,71%		
Passagers Transportés	40997	36435		
<i>Moyenne par traversée</i>	19	19		
<i>Enfants</i>	2267	2101		
<i>Validations</i>	35821	33575		
% Validations	92,49%	97,79%		

TOTAL				
	cumul 2019	cumul 2020	KM 2019	KM 2020
<i>Traversées prévues</i>	11289	12064	85815	92718,528
<i>Traversées réalisées</i>	11087	8950	84402	67414,652
% de traversées assurées	98,21%	74,19%		
Passagers Transportés	388808	273142		
<i>Moyenne par traversée</i>	35	31		
<i>Enfants</i>	30492	23350		
<i>Validations</i>	325968	240951		
% Validations	90,97%	96,46%		

Exploitation :

2019 : Saison Basse : Samedi 27 Avril au Dimanche 30 Septembre et du Lundi 02 au Dimanche 29 Septembre 2019

2020 : Saison Basse : Samedi 06 Juin au Jeudi du Samedi 11 Avril (COVID 19) au Vendredi 26 Juin et du Lundi 31 Août au Dimanche 27 Septembre 2020

SAISON HIVERNALE : Sur l'Estaque du 1er Janvier au 19 Mars (arrêt suite à la COVID 19) et du 28 Septembre au 31 décembre 2020

SAISON ESTIVALE : Suite à la COVID 19 La Saison Estivale n'a repris que le Samedi 06 Juin 2020

Saison Haute : Samedi 29 Juin au Dimanche 1er Septembre 2019

Saison Haute : Samedi 27 Juin au Dimanche 30 Août 2020

LES GOUDES 2019 : Samedi 1er Juin au Dimanche 1er Septembre 2019

LES GOUDES 2020 : du 06 Juin au Jeudi du Samedi 30 Mai (COVID 19) au Dimanche 30 Août 2020

RTM

**Tableau de bord
Gare Routière**
EXPLOITATION PEM SAINT CHARLES 2020

	TOTAUX		
	2019	2020	Variation
Touchés Cars			
Arrivées	16567	11808	-28,7%
Départs	185877	144642	-22,2%
Total de touchés	202444	156450	-22,7%
Chiffres d'affaires bruts			
EUROLINES	153 938,87 €	15 654,30 €	-89,8%
"LE CAR" - CAR 13	1 879 713,00 €	1 609 880,20 €	-14,4%
PASS METROPOLITAIN	1 308 978,00 €	851 412,00 €	-35,0%
CONSIEL REGIONAL PACA	701 022,10 €	375 667,20 €	-46,4%
AEROPORT	3 637 182,30 €	1 207 190,60 €	-66,8%
BLABLABUS	375 297,18 €	110 720,18 €	-70,5%
FLIXBUS	1 017 990,08 €	357 327,26 €	-64,9%
Total du CA	9 074 121,53 €	4 527 851,74 €	-50,1%
Montant des redevances			
Touchés des cars	1 943 156,05 €	1 639 187,00 €	-15,6%



RAPPORT MENSUEL RESEAU DE GEMENOS

COMPARATIF 2020/2019	CUMUL FIN DECEMBRE 2020		
	2019	2020	EVO
PRODUCTION KMS			
<i>Ligne 301</i>	20 288	20 405	0,57%
<i>Ligne 302</i>	8 874	8 925	0,57%
<i>Ligne 310 TAD</i>	6 839	4 158	-39,20%
TOTAL kms	36 001	33 488	-7,0%

COMPARATIF 2020/2019	CUMUL FIN JUIN 2020		
	2019	2020	EVO
VALIDATIONS			
<i>Ligne 301</i>	7 646	3 968	-48,10%
<i>Ligne 302</i>	4 153	1 522	-63,35%
<i>Ligne 310 TAD</i>	1 509	807	-46,52%
TOTAL VOYAGES	13 308	6 297	-52,7%

COMPARATIF 2020/2019	CUMUL FIN DECEMBRE 2020		
	2019	2020	EVO
VALIDATIONS			
<i>Ligne 301</i>	15 082	6 720	-55,44%
<i>Ligne 302</i>	7 601	2 732	-64,06%
<i>Ligne 310 TAD</i>	2 995	1 698	-43,31%
TOTAL VOYAGES	25 678	11 150	-56,6%

Covid 19- fréquentation impactée depuis milieu semaine 12

Reprise du service à 100% le 18/05/2020

Réseau Ciotabus

Kilomètres FIN DECEMBRE 2020

COMPARATIF 2019/2020	Cumul FIN DECEMBRE 2020			% des kms par ligne	
	2019	2020	EVO	2019	2020
<i>Ligne 10</i>	194 386	199 134	2,44%	25,44%	24,90%
<i>Ligne 20</i>	65 930	69 772	5,83%	8,63%	8,72%
<i>Ligne 21</i>	122 569	135 230	10,33%	16,04%	16,91%
<i>Lignes 30 - 31</i>	50 717	50 873	0,31%	6,64%	6,36%
<i>Ligne 32*</i>	34 414	34 612	0,57%	4,50%	4,33%
<i>Ligne 33</i>	7 572	7 600	0,37%	0,99%	0,95%
<i>Ligne 40</i>	88 304	101 043	14,43%	11,56%	12,63%
<i>Ligne 50</i>	20 123	20 183	0,30%	2,63%	2,52%
<i>Ligne 51</i>	41 442	41 288	-0,37%	5,42%	5,16%
<i>Ligne 52</i>	98 308	98 916	0,62%	12,87%	12,37%
<i>Ligne 60*</i>	23 110	23 768	2,85%	3,02%	2,97%
<i>Bus des plages-L70*</i>	11 327	11 419	0,81%	1,48%	1,43%
<i>Ligne 200 (dimanches et jours fériés matin)*</i>	5 924	6 015	1,54%	0,78%	0,75%
TOTAL KILOMETRES	764 125	799 853	4,68%	100,00%	100,00%

Réseau Ciotabus

Voyageurs FIN DECEMBRE 2020

COMPARATIF 2019/2020	CUMUL FIN DECEMBRE 2020			% des voyages	
	2019	2020	EVO	2019	2020
<i>Ligne 10</i>	219 379	131 366	-40,12%	29,97%	30,57%
<i>Ligne 20</i>	71 464	47 102	-34,09%	9,76%	10,96%
<i>Ligne 21</i>	115 034	74 941	-34,85%	15,72%	17,44%
<i>Lignes 30 - 31</i>	38 156	19 347	-49,29%	5,21%	4,50%
<i>Ligne 32</i>	16 414	9 849	-40,00%	2,24%	2,29%
<i>Ligne 33</i>	855	757	-11,46%	0,12%	0,18%
<i>Ligne 40</i>	100 184	58 965	-41,14%	13,69%	13,72%
<i>Ligne 50</i>	5 620	2 893	-48,52%	0,77%	0,67%
<i>Ligne 51</i>	9 040	3 457	-61,76%	1,23%	0,80%
<i>Ligne 52</i>	96 788	55 946	-42,20%	13,22%	13,02%
<i>Ligne 60</i>	8 325	4 773	-42,67%	1,14%	1,11%
<i>Ligne 70</i>	5 265	2 551	-51,55%	0,72%	0,59%
<i>Ligne 200</i>	7 461	4 511	-39,54%	1,02%	1,05%
<i>TAD Athélia</i>	7 088	3 672	-48,19%	0,97%	0,85%
<i>Scolaires-Pass Liberté*</i>	30 914	9 608	-68,92%	4,22%	2,24%
TOTAL VOYAGES	731 987	429 738	-41,3%	100%	100%

*Transmission d'une liste lors des transports scolaires dans les bus par les professeurs dans le cadre du Pass Liberté
 Pb de validation depuis le début de l'année-carte scolaire ne fonctionne pas,
 Covid 19- fréquentation impactée depuis milieu semaine 12 jusqu'à la S 22.
 Reprise service 100% : le 1er juin 2020

Réseau Ciotabus

COMPARATIF 2019/2020	Cumul 2020			
	2019		2020	
	Quantité	recettes	Quantité	Recettes
Titres à Oblitérer				
<i>Tickets unité</i>	225 573	180 458,40 €	102 222	81 777,60 €
<i>Support 0,10</i>	218 466	21 846,60 €	100 371	10 037,10 €
<i>Tickets carnet 10 voyages urbains</i>	7 502	47 262,60 €	4 273	26 919,90 €
<i>Support</i>	3 578	357,80 €	2 303	230,30 €
Abonnements				
<i>Abonnements mensuel salarié Pass 30 jours</i>	1 913	35 964,40 €	1 084	20 379,20 €
<i>Abt mens.scol 1,2 et 3 enfants Pass 30 jours</i>	987	13 028,40 €	396	5 220,60 €
<i>Pass 30 jours Sco 3ème enfant</i>				
<i>Abt carte étudiant Pass 30 jours jeunes</i>			1	49,50 €
<i>Abt mensuel âges d'or + 60 ans</i>	3 331	41 637,50 €	1 757	21 962,50 €
<i>Abt carte tempo (ccas)*</i>	411	5 717,10 €	38	714,40 €
<i>Abt carte annuelle - 26 ANS</i>	26	2 257,00 €	12	1 236,00 €
<i>Pass 30 jours XL</i>			36	2 628,00 €
<i>Pass intégral mensuel</i>			192	14 016,00 €
Tarifs réduits				
<i>Ticket carnet 10 voyages urbains jeunes</i>	647	3 235,00 €	282	1 410,00 €
<i>Abt mensuel âges d'or réduit +60 ans*</i>	403	4 595,00 €	197	2 462,50 €
<i>Pass annuel (Grand Public)</i>	66	6 345,00 €	22	4 070,00 €
<i>Abt carte annuelle scolaire secondaire</i>	6	1 110,00 €	0	- €
<i>PAX ANNUEL XL+VELO</i>	0	- €	0	- €
<i>scolaire MAMP Solid</i>				
<i>Complément non boursier</i>	8	- €	0	- €
Recettes diverses				
<i>Carte à puce et duplicata</i>	223	2 230,00 €	80	800,00 €
Total recettes diverses	463 140	366 044,80 €	213 266	193 913,60 €


RAPPORT MENSUEL RESEAU DE GEMENOS

	JANVIER		FEBVIER		MARS		AVRIL		MAI		JUIN		CUMUL FIN JUIN 2020	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
COMPARATIF 2020/2019														
PRODUCTION KMS														
Ligne 301	2 215	2 332	1 166	1 166	2 449	2 565	1 283	1 399	2 332	2 099	2 215	2 449	11 660	12 010
Ligne 302	969	1 020	510	510	1 071	1 122	561	612	1 020	918	969	1 071	5 100	5 253
Ligne 310 TAD	584	612	605	605	645,5	2 855,5	563	46	565	145	422,6	225	3 324	1 918
TOTAL kms	3 768	3 964	2 220	2 281	4 165	3 973	2 407	2 057	3 917	3 162	3 607	3 745	20 084	19 180
COMPARATIF 2020/2019														
PRODUCTION KMS														
Ligne 301	583	350		117	2 449	2 565	1 632	1 399	2 215	2 332	1 749	1 632	20 288	20 405
Ligne 302	255	153		51	1 071	1 122	714	612	969	1 020	765	714	8 874	8 925
Ligne 310 TAD	588	490		474	490	272	710	355	554	255	676	395	6 839	4 158
TOTAL kms	1 426	993		642	4 010	3 959	3 056	2 366	3 738	3 607	3 190	2 741	36 001	33 488
COMPARATIF 2020/2019														
VALIDATIONS														
Ligne 301	1 741	1 719	971	920	1 815	1 038	689	0	1 485	945	291	291	7 646	3 968
Ligne 302	909	651	523	341	1 079	409	351	0	768	523	121	121	4 153	1 522
Ligne 310 TAD	283	235	233	247	297	142	257	14	251	72	188	97	1 509	807
TOTAL VOYAGES	2 933	2 605	1 727	1 508	3 191	1 589	1 297	14	2 504	72	1 656	509	13 308	6 297
COMPARATIF 2020/2019														
VALIDATIONS														
Ligne 301	16				1 676	1 620	1 468	1 012	2 994	120	1 282		15 082	6 720
Ligne 302	12				774	673	791	475	1 337	62	534		7 601	2 732
Ligne 310 TAD	271	206	200	181	205	109	318	139	224	105	268	151	2 995	1 698
TOTAL VOYAGES	299	206	200	181	2 655	2 402	2 577	1 626	4 555	287	2 084	151	25 678	11 150

Pb de validation depuis le début de l'année-carte scolaire ne fonctionne pas.

Covid 19- fréquentation impactée depuis milieu semaine 12

Reprise du service à 100% le 18/05/2020

Message de la Métropole : période de tolérance à l'accès à tous les véhicules de transports en commun est accordée pour les scolaires, dans la mesure où certains n'ont pas encore reçu leur nouvelle carte chargée de leur abonnement scolaire métropolitain, jusqu'à la fin du mois de septembre.

*** perte de statistique pour le mois de septembre 2019**

BONUS / MALUS QUALITE 2020

Modes / bonus	année	Fin Décembre	Commentaires
Bus	240 000 €	180 000 €	T1 : 60K€- T2 0K€- T3 60K€- T4 : 60K€
Certification NF Gamme Lignes Majeures	250 000 €	250 000 €	Certification renouvelée
Enquête satisfaction clients	60 000 €	60 000 €	Voir résultats ci-dessous
TOUS MODES	550 000 €	490 000 €	

Enquête satisfaction	Résultat 2020	Objectifs 2020
Bus	87%	80%
Metro	93%	92%
Tram	96%	95%



LE FERRY-BOAT 2020



	janv-19	janv-20	févr-19	févr-20	mar-19	mar-20	avr-19	avr-20	mai-19	mai-20	juin-19	juin-20	juil-19	juil-20	août-19	août-20	sept-19	sept-20	oct-19	oct-20	nov-19	nov-20	dec-19	dec-20	Total Décembre 2019	Total Décembre 2020	Ecart à Fin Juin 2019 / 2020
Nombre de voyages Théoriques	2418	2418	2184	2340	2418	2340	2340	2340	2418	2340	2340	2340	2418	2418	2418	2340	2340	2340	2418	2181	2340	2340	2418	2418	28470	28233	-0,83%
Nombre de voyages Réels	1935	2396	2149	2189	2410	1696	2189	2295	2410	1696	2536	2282	2237	2450	2521	2295	1956	2179	2280	1903	2313	2282	2322	2190	26945	22995	-14,66%
Delta réalisé / théorique	-483	-22	-35	-151	-8	-644	-151	-2340	196	-544	196	-58	-181	32	103	-123	-384	-182	-138	-279	-27	-78	-186	-228	-1825	4238	
Défaillance Théorique 0,283	684,294	684,294	618,072	682,22	684,294	682,22	682,22	682,22	684,294	682,22	682,22	682,22	684,294	684,294	684,294	682,22	682,22	682,22	684,294	617,223	682,22	682,22	684,294	684,294	8657,01	7899,84	-9,83%
Défaillance Réalisée 0,283	547,61	673,07	608,17	619,49	682,03	479,97	619,49	619,49	717,69	479,97	717,69	645,81	633,07	693,35	713,44	649,49	553,55	616,37	645,24	538,55	654,58	640,15	631,66	619,77	7525,44	6507,69	-14,66%
Pertes Kiloétrique	-138,89	-6,23	-9,90	-42,73	-2,26	-182,28	-42,73	-662,22	66,47	-182,28	66,47	-16,41	-81,22	9,08	29,15	-34,81	-108,67	-45,85	-39,05	-78,67	-7,84	-22,07	-52,64	-44,82	-431,58	-1417,83	
Nombre de passagers	14671	20761	26849	42935	38337	5394	42935		37461	5394	37461	14341	31539	31120	49438	34286	28588	14032	35105	13462	21602	4555	23461	11130	381027	180681	-59,64%
Enfants moins de 6 ans	5234	1474	3413	5063	2157	382	5063		2185	382	2185	1760	2407	2432	3946	3101	1437	934	3257	1851	2011	444	2911	1375	32580	17361	-46,74%
Moyenne par traversée	8	9	12	20	16	3	20		15	3	15	6	14	13	20	15	15	6	15	7	9	2	11	5	13	7	
Validation	12735	19101	22424	18604	30818	1279	18604		31209	1279	31209	9689	26445	24869	39385	27676	22388	11743	28520	11419	17064	3771	18661	8778	276754	161817	
% Validations / passagers moins enfants de -6ans	94,75%	99,84%	95,72%	41,20%	86,15%	26,94%	41,20%		88,47%	26,94%	88,47%	77,61%	90,91%	87,90%	86,55%	88,43%	82,35%	89,86%	83,30%	98,35%	87,19%	91,73%	99,81%	89,88%	79,42%	86,92%	

LIGNE	ID LIGNE	Kml/an	Dont KM HLP	HV/an	Tours/an	longueur moyenne	type de bus	Validations annuelles brutes	Premier départ	dernier départ	Intervalle HPMat	Intervalle HPSoir	Intervalle HC	Temps rotation HP	Temps rotation HC
M2	010020	1 247 186	31 236	53447	10 150	9,2		21 097 280	4:50	0:32	00:03:30	00:03:30	00:05:00	00:45:30	01:00:15
M1	010010	1 780 252	2 640	70513	11 615	12,9		21 038 578	5:00	0:30	00:03:40	00:03:40	00:05:15	00:58:40	01:00:15
Moyenne		1 615 719	16 938	61980	10 882	11,0		21 067 929	4:55	0:31	00:03:35	00:03:35	00:05:07	00:52:05	00:52:37
T2	020020	626 850	25 944	58672	9 525	5,4		6 505 459	4:50	0:23	00:05:00	00:05:00	00:05:00	01:00:00	01:00:00
T1	020010	604 452	9 226	49174	7 947	6,1		3 646 051	5:00	0:38	00:06:20	00:06:20	00:06:40	00:57:00	01:00:00
T3	020030	364 296	17 311	37082	6 021	3,7		4 183 752	5:20	23:58	00:06:30	00:06:30	00:06:30	00:45:30	01:00:00
Moyenne		615 651	17 585	53923	8 736	5,7		5 075 755	4:55	0:30	00:05:40	00:05:40	00:05:50	00:58:30	01:00:00
12 12B 12S	040120	550 647	6 722	36266	5 941	12,2	Autobus standards	552 149	4:30	22:02	10	10	15	110	98
12A	060120	13 157	7 139	622	84	8,9	Autobus à gabarit réduit	NC	7:23	18:03					
15 15S	040150	605 585	43 547	45837	7 408	9,8	Autobus standards	978 593	4:15	21:48	5/6	7/8	14	94	89
15A	060150	1 225	581	166	84	2,3	Autobus standards	Non connue	17:30	17:30					
18	040180	588 486	63 302	53983	8 867	7,9	Autobus standards	1 331 728	4:45	21:05	5	6	10	99	103
40	040400	408 109	16 360	27470	4 545	9,6	Autobus standards	411 026	4:15	21:25	12	13	20	94	88
40	040490	393 227	35 622	40060	6 605	9,0	Autobus à gabarit réduit	802 393	5:30	21:15	12	13	14	125	125
50	040500	456 229	33 291	22669	3 746	13,2	Autobus standards	409 960	6:20	20:40	9	12	15	84	72
509	050500	17 288	2 912	1140	182	13,2	Autobus standards	577	22:00	0:45			75	75	75
51	040510	53 128	4 042	3762	606	5,4	Autobus à Gabarit Réduit	8 830	6:50	18:20	45	60	53	53	53
52	055180	24 775	4 325	1443	11,3	11,3	Autobus standards	8 208	21:25	0:45			75	75	75
58	040520	54 657	2 591	7918	1 303	3,4	Autobus à Gabarit Réduit	52 362	6:20	19:22	30	30	30	60	60
521	055210	81 745	17 557	4331	546	12,6	Autobus standards	30 460	21:20	0:40			35/40	75	75
526	055260	96 493	24 510	4920	592	12,7	Autobus standards	16 332	21:25	0:45			30	85	85
530	055300	92 334	23 570	4920	592	12,5	Autobus standards	18 077	21:25	0:45			30	85	85
533	055330	60 713	16 492	4920	592	8,3	Autobus standards	19 912	21:25	0:45			30	85	85
535	055350	79 422	18 371	3510	410	15,0	Autobus standards	12 095	21:25	0:45			45	85	85
54	040540	262 642	8 200	31627	5 167	4,9	Autobus standards	824 184	5:20	21:15	9	9	12	85	90
540	055400	31 222	5 429	1377	182	14,4	Autobus standards	5 752	22:00	0:45			85	85	85
55	040550	185 414	15 774	21654	3 506	4,5	Autobus à Gabarit Réduit	356 324	5:34	21:14	15	15	15	75	75
56	040560	59 707	7 638	6344	1 044	1,6	Autobus à Gabarit Réduit	46 962	6:40	19:12	12	12	20	24	20
582	055820	30 355	6 265	3069	364	6,7	Autobus standards	2 061	21:25	0:45			45	85	85
583	055830	62 429	17 285	3795	456	11,1	Autobus standards	28 352	21:25	0:45			45	85	85
60	040600	163 057	19 811	20211	3 339	3,4	Autobus à Gabarit Réduit	300 772	5:16	19:25	15	15	15	60	60
61	040610	111 237	10 700	16144	2 695	2,8	Autobus à Gabarit Réduit	279 945	5:16	20:50	12	13	15	57	60
67	040670	135 085	1 194	13064	2 121	5,3	Autobus à Gabarit Réduit	185 758	5:40	20:15	20	20	20	60	60
73	040730	204 424	13 251	19590	3 150	7,7	Autobus à Gabarit Réduit	276 421	5:15	21:45	20	20	25	100	100
74	040740	150 356	13 301	19841	3 219	3,9	Autobus à Gabarit Réduit	308 451	5:35	20:30	15	15	15	75	75
7A	060070	9 239	3 227	785	150	1,5	Autobus standards	2 634	7:23	18:03			15	57	60
80	040800	115 534	13 225	16763	2 798	2,7	Autobus à Gabarit Réduit	313 487	5:00	21:05	12	13	15	60	60
81	040810	401 885	29 017	46952	7 597	7,8	Autobus standards	811 752	4:35	21:53	10	10	12	130	126
83	040830	509 398	25 923	46184	7 531	9,1	Autobus standards	1 221 970	5:52	21:00	13	13	15	98	105
83A	060830	2 826	860	278	84	8,1	Autobus standards	Non connue	12:15	12:15					
84	040840	21 513	3 556	3081	508	2,3	Minibus	23 567	8:00	18:40	20	20	20	20	20
86	040860	21 913	2 436	3103	508	4,3	Minibus	11 562	7:00	18:00	40	40	40	40	40
91	040910	346 346	21 984	26997	4 442	9,5	Autobus standards	475 621	5:00	21:28	10	15	20	93	100
91A	060910	4 245	2 637	535	84	3,6	Autobus standards	Non connue	7:22	16:45					
B3	050030	55 589	11 101	3306	546	8,3	Autobus standards	5 592	21:05	0:10			30	60	60
10	040100	270 717	21 793	20336	3 301	6,5	Autobus standards	375 302	5:30	21:15	10	11	17	63	68
10A	060100	14 732	4 632	986	202	12,5	Autobus standards	Non connue	7:00	18:15					
10-1 A	060101	5 092	2 488	437	101	6,0	Autobus standards	849	7:21	7:21					
1 1S	040010	92 102	10 894	7631	1 282	3,9	Autobus standards	153 248	6:40	19:20	20	20	20	40	40
11	040110	83 165	7 427	5812	945	4,3	Autobus standards	73 702	7:00	19:20	20	20	40	40	40
142Jet	041421	28 953	8 681	2414	8,1	8,1	Autobus standards	21 742	7:00	18:05	30	30	30	60	60
142 143	041420	372 056	-	25195	8,1	8,1	Autobus standards	229 278	4:45	21:23	10	11	17	69	82
144	041440	242 918	1 420	17653	6,6	6,6	Autobus standards	204 823	4:55	21:15	13	12	17	60	68
144Jet	041441	14 934	5 833	1126		6,6	Autobus standards	13 693	7:00	18:15	25	25		50	
145	051450	23 480	-	1340	10,7	10,7	Autobus standards	1 345	21:35	0:30			90	90	90
2	040020	145 866	5 414	10930	1 815	4,1	Autobus standards	177 921	4:36	21:13	9	13	18	38	36
27	040270	398 117	11 051	31180	5 069	9,6	Autobus standards	440 664	4:55	21:15	12	12	15	120	94
3	040030	148 126	8 906	11236	1 887	4,4	Autobus standards	201 440	6:15	20:43	5	5	20	60	40
31	040310	552 167	71 066	48771	7 989	9,1	Autobus standards	846 331	4:49	21:20	10	10	11	110	109
32	040320	503 889	58 728	48246	8 027	8,6	Autobus standards	833 432	5:02	21:30	10	10	11	110	109
33 33S	040330	270 818	15 918	25211	4 015	8,3	Autobus standards	449 996	5:25	20:50	18	20	22	96	95
34	040340	175 293	12 017	17128	2 727	7,3	Autobus standards	290 893	5:00	21:15	20	20	22	96	95
37	040370	204 610	15 018	15345	2 577	5,4	Autobus standards	262 576	4:40	21:20	12	11	20	58	60
37A	060370	6 608	1 304	526	84	4,5	Autobus standards	Non connue	7:25	16:55	60	60		60	
39	040390	23 503	5 706	1684	339	4,6	Autobus à gabarit réduit	1 629	6:58	19:10	50	45		50	

4 4B	040040	262 047	4 488	20168	3 349	8,1	Autobus standards	368 742	4:31	21:20	11	13	20	75	80
41	040410	251 458	46 655	28021	4 563	4,3	Autobus standards	563 546	5:04	21:10	11	11	11	72	72
42 42T	040420	248 495	2 241	22391	3 587	5,9	Autobus standards	343 891	5:12	21:00	12,5	14	15	83	75
5	040050	218 894	21 231	13419	2 254	6,4	Autobus standards	225 869	5:00	21:00	12	13	25	56	50
6	040530	176 376	12 808	16391	2 698	3,6	Autobus standards	324 156	4:50	21:20	10	10	14	44	42
7 7B 7T	040060	381 540	23 647	31625	5 144	8,3	Autobus standards	558 937	4:50	20:45	9	9	14	81	84
89	040070	486 787	51 421	41615	6 752	6,8	Autobus standards	641 552	5:00	21:20	9	7	10	10	96
97	040890	434 888	50 232	41480	6 734	7,0	Autobus standards	924 189	4:55	21:15	7	8	10	81	90
9	040970	871 015	109 206	38899	6 315	14,1	Autobus standards	482 417	4:43	21:25	6,5	8	13	84	78
B3A	040090	346 212	28 336	25944	4 212	7,8	Autobus standards	500	5:00	21:30	10	11	15	84	30
B3B	030031	217 362	15 164	17097	2 763	3,2	Autobus articulés	514 449	5:00	20:45	6	6	10	30	30
18 16S 16T	030032	133 574	7 907	11084	1 791	2,1	Autobus articulés	282 864	5:00	20:55	8	8	10	23	20
17	040160	210 677	12 809	20198	3 259	3,6	Autobus standards	470 050	4:45	21:25	10	10	15	45	48
17A	040170	168 085	10 592	15749	2 541	4,2	Autobus standards	395 043	4:45	21:25	8	13	16	58	45
19	060170	7 039	2 469	842	181	3,7	Autobus standards	Non connue	7:30	18:10					
20	040190	572 488	25 876	50004	8 066	7,6	Autobus standards	1 619 122	4:40	21:40	8	8	12	76	84
Ligne B1	040200	51 996	-	5857	-	3,3	Autobus à gabarit réduit	27 509	6:57	19:35	40	45	75	43	75
Ligne 21 JET	030010	810 415	29 629	55287	9 003	9,1	Autobus articulés	2 392 071	7:20	18:35	6	6	8	90	80
22 22S	040211	133 145	12 197	7754	1 246	7,4	Autobus articulés	127 200	7:20	18:35	10	10	25	50	50
23	040220	252 728	13 668	19813	3 245	6,2	Autobus à gabarit réduit	347 574	5:05	21:37	11	11	18	66	60
24 24B 24T	040230	367 216	17 524	27168	4 399	8,3	Autobus standards	734 251	4:30	21:40	10	10	15	65	81
44	040240	379 665	24 502	29336	4 770	6,6	Autobus standards	727 098	4:30	21:37	7	8	12	76	58
45	040440	274 106	22 451	23465	3 754	5,0	Autobus standards	676 427	5:07	21:32	8	10	15	76	78
45A	040450	268 086	23 972	23764	3 848	5,8	Autobus standards	590 571	4:30	21:40	10	10	15	80	68
46 46S	060450	-	-	-	-	-	Autobus standards	-	-	-	-	-	-	-	-
47	040460	166 267	10 233	18147	3 094	2,9	Autobus standards	328 033	5:10	21:36	8	9	12	60	60
48 48T	040470	59 167	2 472	4661	752	6,7	Autobus à gabarit réduit	61 942	6:03	20:30	65	65	65	65	65
83-1A	040480	132 342	7 205	11417	2 035	4,7	Autobus à gabarit réduit	195 557	6:20	20:50	16	17	23	66	46
83-4A	060831	10 331	2 308	724	147	8,8	Autobus standards	16 934	7:10	17:45					
121	060832	11 739	4 193	954	147	10,0	Autobus standards	999	7:07	17:25					
122	041220	73 729	-	3340	-	13,5	Autobus à gabarit réduit	2 025	6:45	18:33	44	43	39	44	39
25	040250	450 169	22 119	36066	5 902	7,6	Autobus standards	510 661	4:25	21:30	7	7	12	74	84
Ligne 25A	060250	2 823	1 748	169	85	2,3	Autobus standards	Non connue	12:08	12:08					
26A	060260	10 158	6 774	665	84	7,7	Autobus standards	Non connue	12:03	12:10					
28 28B	040280	331 846	18 397	25644	4 194	7,3	Autobus standards	533 379	4:25	21:25	7	10	14	73	75
30	040300	373 612	26 699	26446	4 328	6,9	Autobus standards	357 777	4:40	21:45	8	8	15	62	60
30A	060300	3 422	1 488	282	84	5,1	Autobus standards	Non connue	12:08	17:15					
35T	040350	399 208	17 170	23640	3 695	10,2	Autobus articulés	358 853	9:20	16:00	15	16	18	78	72
36 36B	040360	475 819	5 943	30106	5 040	10,7	Autobus standards	339 359	4:25	21:40	12	11	16	82	82
38	040380	489 460	28 905	40916	6 537	9,0	Autobus articulés	733 859	4:20	20:55	8	8	12	100	96
70	040700	509 570	96 627	47001	7 478	7,9	Autobus articulés	948 275	4:45	21:05	8	8	10	92	95
72	060700	2 431	1 205	238	84	5,0	Autobus standards	Non connue	12:05	17:25					
82 82S	040720	387 699	10 194	36709	6 079	9,3	Autobus standards	896 283	4:30	21:15	12	12	14	126	115
86	040820	260 624	9 551	27979	4 550	5,5	Autobus standards	465 091	6:00	21:30	15	15	15	75	75
95 95S	040880	8 151	643	1005	201	2,0	Minibus	2 797	8:30	12:40			30	30	30
96	040950	49 390	14 169	3363	582	4,3	Minibus	2 850	6:45	18:40	45	45	45	45	45
98	040960	285 351	36 088	18985	3 065	11,6	Autobus standards	129 809	7:00	21:00	30	20	25	95	100
B2	040980	142 949	5 815	8136	1 427	8,9	Autobus standards	173 323	6:45	19:15	30	30	60	60	60
	030020	682 981	46 715	50335	8 199	10,0	Autobus articulés	741 316	4:20	21:20	6	8	10	91	95
	Total	27 629 534	1 859 345	2141750	340 172										



2020 COMPTE RENDU MENSUEL MOBIMETROPÔLE (*)

	janv 20	févr 20	mars 20	avr 20	mai 20	juin 20	juil 20	août 20	sept 20	oct 20	nov 20	déc 20	Cumul
Production km commerciaux (yc sous-traitance)	155 128	147 306	77 593	10 892	36 232	108 499	136 186	106 614	132 219	139 600	96 035	108 149	1 254 451
Production km haut le pied	43 220	39 729	20 965	4 613	12 965	31 611	40 482	32 008	39 116	40 062	25 857	30 286	360 914
Production km totaux	198 348	187 035	98 558	15 505	49 197	140 110	176 668	138 622	171 335	179 662	121 892	138 435	1 615 366

Répartition des Km commerciaux :
 Par type de jour
 Par tranche Horaire

Annexe jointes

	15 496	14 313	7 503	969	2 873	8 970	11 261	8 254	12 210	11 996	8 651	9 734	112 230
Fréquentation totale (yc sous-traitance)													
Par type de jour													
Par tranche horaire													
Par type d'handicap :													
Fauteuil non transférable (FNT)													
Fauteuil non transférable électrique (FNTE)													
Fauteuil transférable (FT)													
Mobilité Réduite (MRE)													
Non voyants (NV)													
Accompagnant Payant													
Divers (dont déficients intellectuels)													
Accompagnant gratuit													

Annexe jointes

1 372	1 313	694	74	236	739	934	780	975	890	545	837	9 389
8,9%	9,2%	9,2%	7,6%	8,2%	8,2%	8,3%	9,4%	8,0%	7,4%	6,3%	8,6%	8,4%
1 782	1 586	763	57	256	831	1 099	1 011	1 063	987	657	835	10 927
11,5%	11,1%	10,2%	5,9%	8,9%	9,3%	9,8%	12,2%	8,7%	8,2%	7,6%	8,6%	9,7%
726	640	298	8	65	333	380	322	512	509	418	384	4 595
4,7%	4,5%	4,0%	0,8%	2,3%	3,7%	3,8%	3,9%	4,2%	4,2%	4,8%	3,9%	4,1%
4 314	3 875	2 082	137	771	2 578	3 112	2 304	3 431	3 431	2 539	2 716	31 290
27,8%	27,1%	27,7%	14,1%	26,8%	28,7%	27,6%	27,9%	28,1%	28,8%	29,3%	27,9%	27,9%
3 379	3 204	1 837	408	871	2 146	2 498	1 697	2 848	2 788	1 898	2 057	25 631
21,8%	22,4%	24,5%	42,1%	30,3%	23,9%	22,2%	20,6%	23,3%	23,2%	21,9%	21,1%	22,8%
254	257	90	1	10	168	339	438	175	203	77	124	2 136
1,6%	1,8%	1,2%	0,1%	0,3%	1,9%	3,0%	5,3%	1,4%	1,7%	0,9%	1,3%	1,9%
3 669	3 438	1 739	284	664	2 175	2 899	1 702	3 206	3 188	2 517	2 781	28 262
23,7%	24,0%	23,2%	29,3%	23,1%	24,2%	25,7%	20,6%	26,3%	26,6%	29,4%	28,6%	25,2%
1 914	1 941	1 018	254	316	1 218	1 774	1 640	1 668	1 765	1 224	1 554	16 306
12,4%	13,6%	13,6%	26,2%	11,0%	13,6%	15,8%	19,9%	13,8%	14,7%	14,1%	16,0%	14,5%

Nombre de Refus de transport

Nombre d'Annulations du fait de l'utilisateur
 taux d'annulation

Nb d'annulations "coronavirus"

Longueur moyenne des voyages en km

Voyages réalisés sous forme de trajets combinés

Volume d'activité lié à la sous-traitance

Fréquentation

Production Km Totaux

Incidents et événements survenus

Voir Page annexe

Reclamations

Voir Page annexe

(*) Données statistiques

60	50	10	0	0	0	22	42	102	26	14	8	334
753	620	349	0	0	297	518	405	841	799	368	526	5 476
5%	4%	5%	0%	0%	3%	5%	5%	7%	7%	4%	5%	5%
10,0	10,3	10,3	11,2	12,6	12,1	12,1	12,9	10,8	11,6	11,1	11,1	11,18
4 427	4 194	1 895	52	48	1 381	2 499	1 467	3 282	2 910	2 138	2 533	26 826
29%	29%	25%	5%	2%	15%	22%	18%	27%	24%	25%	26%	24%
6 347	5 945	2 990	0	575	3 112	4 744	3 236	4 910	5 017	3 327	3 967	44 170
41,0%	41,5%	39,9%	0	20,0%	34,7%	42,1%	39,2%	40,2%	41,8%	38,5%	40,8%	39,4%
85 410	83 098	40 952	0	11 183	49 617	75 477	58 750	73 628	78 464	51 188	60 696	668 465
43,1%	44,4%	41,6%	0,0%	22,7%	35,4%	42,7%	42,4%	43,0%	43,7%	42,0%	43,8%	41,4%
2	1	0	0	0	2	0	2	0	0	2	2	11
1	2	1	1	1	1	1	0	3	4	3	0	18



PRODUCTION KILOMETRIQUE PAR LIGNE

*

LIGNES	CUMUL		Ecart en %
	2019	2020	
Ligne 20	83 103	32 282	-61,2%
Ligne 21	172 891	168 938	-2,3%
Ligne 22	506 138	492 089	-2,8%
Ligne 23	203 534	183 323	-9,9%
Ligne 24	258 380	246 650	-4,5%
Ligne 25	367 712	333 596	-9,3%
Ligne 26	157 337	155 358	-1,3%
Ligne 28	165 077	153 093	-7,3%
Ligne 29	360 985	330 433	-8,5%
Ligne 30	183 683	172 728	-6,0%
Ligne 31	72 937	63 685	-12,7%
Ligne 32	56 999	50 249	-11,8%
TAD	73 485	37 257	-49,3%
SPECIAUX*	5 505	457	100,0%
TOTAL	2 667 765	2 420 137	-9,3%
Hors TAD	2 594 280	2 382 880	-8,1%



VALIDATIONS PAR LIGNE

LIGNES	CUMUL		Ecart en %
	2019	2020	
Ligne 20	118 431	31 539	-73,4%
Ligne 21	418 982	282 990	-32,5%
Ligne 22	974 779	670 759	-31,2%
Ligne 23	80 070	55 350	-30,9%
Ligne 24	387 969	277 424	-28,5%
Ligne 25	259 447	178 748	-31,1%
Ligne 26	328 976	211 208	-35,8%
Ligne 28	111 671	72 150	-35,4%
Ligne 29	184 589	130 299	-29,4%
Ligne 30	89 293	63 945	-28,4%
Ligne 31	10 813	6 968	-35,6%
Ligne 32	30 010	20 173	-32,8%
TAD	5 287	2 581	-51,2%
Autres		4	100,0%
TOTAL	3 000 317	2 004 134	-33,2%
Hors TAD	2 995 030	2 001 553	-33,2%

RECETTES	CUMUL					
	2019		2020		Ecart en %	
	TITRES	Qtés	CA TTC	Qtés	CA TTC	Qtés
80% (PMR)	244	0	168	0	-31%	0%
Scolaires annuel gratuit	0	0	0	0	0%	0%
Abonnement 10 trajets	3 868	21 275	1 924	10 582	-50%	-50%
Abonnement ANNUEL AGE D'OR	66	4 950	54	4 050	-18%	-18%
Abonnement ANNUEL NORMAL	29	4 350	38	5 700	31%	31%
Abonnement Mensuel	2 390	35 850	1 596	23 940	-33%	-33%
Abonnement Mensuel AGE D'OR	1 999	14 993	1 086	8 145	-46%	-46%
Annuel Gratuits	2 026	0	1 505	0	-26%	
Duplicata	1 209	12 090	400	4 000	-67%	-67%
Duplicata ATLAS	359	3 590	808	8 080	125%	125%
Frais dossier PM Sécurité	0	0	14	280	100%	100%
Jeunes - 26 ans	0	0	0	0		
Mensuel CG	0	0	0	0		
Mensuel Gratuites	20 728	0	14 580	0	-30%	
PASS ANNUEL CT5	7	0	1	0	-86%	
PASS ANNUEL CT6	539	0	426	0	-21%	
PASS ANNUEL ETUDIANT	13	780	11	660	-15%	-15%
Pass Découverte	3	6	29	58	867%	867%
PASS Permanent Mensuel SENIOR	19	577	10	304	-47%	-47%
PASS Intégral	214	15 622	229	16 717	7%	7%
PASS Intégral annuel	25	2 568	0	0	-100%	-100%
PASS Intégral annuel PL	3	204	1	68	-67%	-67%
PASS annuel ETUDIANT/SENIOR	7	2 554	7	2 554	0%	0%
Personnel	0	0	2	0	100%	100%
Porte Carte	998	998	618	618	-38%	-38%
Titre 10 trajets REDUIT	1	4	2	8	100%	100%
Titres Unitaires Chauffeurs	347 822	347 822	214 914	214 914	-38%	-38%
	382 569	468 232	238 423	300 678	-38%	-36%

TRANSCHOOL 13

2020 COMPTE RENDU MENSUEL TRANSCOOL 13 PMR AUBAGNE (*)

	janv 20	févr 20	mars 20	avr 20	mai 20	juin 20	juil 20	août 20	sept 20	oct 20	nov 20	déc 20	Cumul
Production km commerciaux (yc sous-traitance)	10 327	10 516	5 493	220	1 851	6 578	9 857	6 576	9 669	9 010	5 134	5 919	80 848
Production km haut le pied	4 488	4 331	2 149	3	464	2 708	4 125	2 902	3 532	3 395	1 413	1 892	31 373
Production km totaux	14 785	14 847	7 641	223	2 015	9 286	13 983	9 478	13 201	12 405	6 546	7 810	112 221
Répartition des Km commerciaux :													
Par type de jour													
Par tranche Horaire													
Fréquentation totale (yc sous-traitance)	978	911	464	8	79	478	782	438	664	634	300	397	6 133
Par type de jour													
Par tranche horaire													
Par type d'handicap :													
Fauteuil non transférable (FNT)													
Fauteuil non transférable électrique (FNTE)													
Fauteuil transférable (FT)													
Mobilité Réduite (MRE)													
Non voyants (NV)													
Accompagnant Payant													
Divers (dont déficients intellectuels)													
Accompagnant gratuit													
Nombre de Refus de transport	2	2	4	0	0	0	0	0	0	2	4	0	14
taux d'annulations	0,2%	0,2%	0,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,6%	0,0%	0,2%
Nombre d'Annulations du fait de l'utilisateur	40	43	19	2	4	12	29	15	21	39	16	18	258
taux d'annulation	4%	5%	4%	25%	5%	3%	4%	3%	3%	6%	5%	4%	4%
Longueur moyenne des voyages en km	15,1	16,3	16,5	27,9	25,5	19,4	17,9	21,6	19,9	19,6	17,1	14,9	18,3
Voyages réalisés sous forme de trajets combinés	239	198	97	0	0	28	112	21	129	132	56	72	1 084
Volume d'activité lié à la sous-traitance	24,4%	22%	21%	0,0%	0,0%	5,9%	14,3%	4,8%	19,4%	21%	19%	18%	17,7%
Fréquentation	0	0	0	0	0	0	0	34	49	58	0	31	172
taux d'annulation	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	7,8%	7,4%	9,1%	0,0%	7,8%	2,8%
Production Km Totaux	0	0	0	0	0	0	0	919	1 220	1 313	0	773	4 224
taux d'annulation	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,7%	9,2%	10,6%	0,0%	9,9%	3,8%
Correspondance en gare routière (Fréquentation)	117	140	80	1	30	91	182	104	150	144	52	69	1 160
Incidents et événements survenus	12,0%	15,4%	17,2%	12,5%	38,0%	19,0%	23,3%	23,7%	22,6%	22,7%	17,3%	17,4%	18,9%
Voir Page annexe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Réclamations	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	4
Voir Page annexe													



LE BATEAU 2020

Mois	Cumul 2019	Cumul 2020	KM 2019	KM 2020
Rotations prévues	5846	5984	74705	76468
Rotations Complémentaires	511	1043	6530	13328
Rotations réalisées	6213	6181	79395	78986
% de rotations assurées	106,28%	103,29%		
Passagers Transportés Départ Vieux Port	487580	357021		
Dont Enfants	NA	10387		
Moyenne par traversée	83	60		
Différence de voyageur 2019/2020	NC	-85447		
% de voyageur 2019/2018		-27%		
Jour Théorique desserte IF	337	334		
Jour réalisé desserte IF	189	108		
Nombre débarquement Ile d'If	82189	24031		
% desserte IF	56%	32%		

Hiver	mercredi 1 janvier 2020	ou	vendredi 3 avril 2020
Mi-Saison	samedi 4 avril 2020	ou	vendredi 3 juillet 2020
Été	samedi 4 juillet 2020	ou	dimanche 30 août 2020
Mi-Saison	lundi 31 août 2020	ou	dimanche 27 septembre 2020
Automne	lundi 28 septembre 2020	ou	dimanche 1 novembre 2020
Hiver	lundi 2 novembre 2020	ou	jeudi 31 décembre 2020



RTM

Régie des Transports Métropolitains

79, bd de Dunkerque
13002 Marseille
Tel : 04 91 10 55 55

