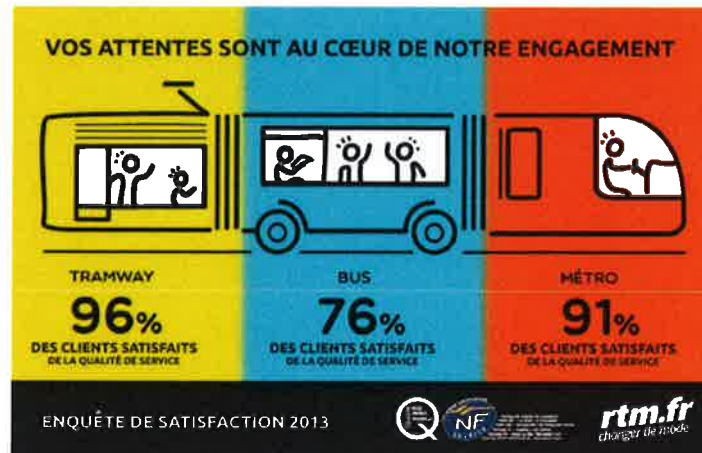


jeudi 10 avril 2014

LA QUALITÉ AU CŒUR DE NOTRE MISSION DE SERVICE PUBLIC



Travaux, modifications d'itinéraires, création de nouvelles dessertes, adaptation du service aux contraintes des événements MP 2013, mobilisation exceptionnelle à l'occasion des grands rendez-vous populaires (week-end inaugural, Transhumance, Flammes et Flots, Fête de la Musique, 14 juillet, 31 décembre)...

> **L'année 2013 fut intense pour le réseau RTM et ses 3.400 salariés !** <

Développement de l'offre de service en 2013 : les évolutions pérennisées

- > **Création de la ligne 82** (bus articulés TGB) entre Euroméditerranée et le Pharo (par la façade littorale et le Vieux Port) desservant les sites touristiques et culturels
- > **Ligne 82S** qui permet, depuis la Gare St Charles (et la Gare Routière), d'accéder à la Gare Maritime et au Vieux Port
- > **Réseau de Soirée** : 12 lignes de bus renforcées (+50%), le réseau tramway et celui du métro sont ouverts jusqu'à 1h (fermeture) toute la semaine.
- > Mise en service progressive des **TGB (bus articulés)** sur les lignes 82, 21 et 83 (été)
- > **Navette Maritime** : création d'une seconde ligne (Vieux Port – L'Estaque) : Les deux lignes auront transporté **571.000 passagers en 2013**
- > **Tramway** : allongement des 26 rames (7 voitures)
- > **Mobi Métropole** : 82.000 voyages effectués – 2.580 adhérents

Une offre de service Certifiée

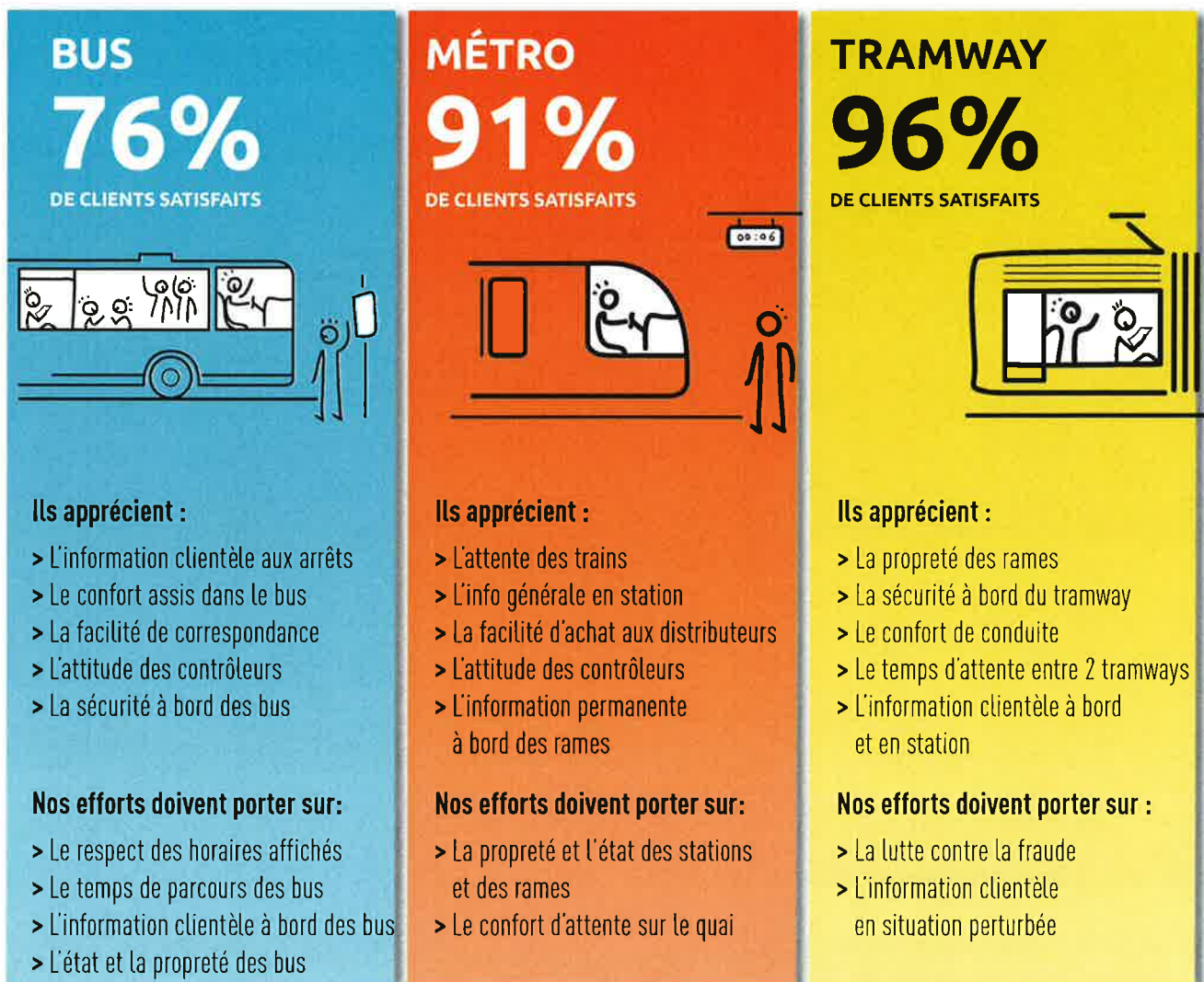
Les réseaux **METRO** et **TRAMWAY** sont **une nouvelle fois certifiés NF Service**

Exploitée par la RTM depuis 2012, **L'agence Commerciale de la GARE ROUTIÈRE** (Billetterie Régionale et Interurbaine) est **certifiée NF Service** (+6% de recettes par rapport à 2013).



La Satisfaction de notre Clientèle

L'enquête annuelle de Satisfaction Clients (menée en octobre 2013 auprès de 5.000 usagers par un organisme indépendant) confirme la bonne perception du réseau RTM :



Sûreté – Lutte contre la Fraude

La RTM, comme les autres grands réseaux français, doit lutter contre une fraude qui tend à se développer (contexte économique, ergonomie des véhicules plus « ouverts », incivilité croissante...).

En 2013, 22% de fraude (dont 19% de fraude dite dure, c'est-à-dire principalement l'absence de titre de transport) soit une perte de recettes de l'ordre de 22 M€.

Depuis 2009, la sûreté et la lutte contre la fraude font l'objet de toutes les attentions de la RTM :

Investissements en matériel : (près de 4.000 caméras de vidéo-surveillance sur le réseau, équipement progressif des rames de métro à partir de 2015, vidéo-verbalisation dans certains couloirs de bus), mobilisation humaine et organisation adaptée (391 agents dédiés, brigades mobiles y compris expérimentation scooter), coopération étroite avec les services de Police (64% d'élucidation des faits traités grâce aux images vidéo RTM par le SISTC).

Actions de prévention Collèges : (4.100 collégiens de la 6ème à la 3ème dans 17 établissements sensibles – une centaine de sorties du Bus Info RTM)... portent leurs fruits.

2013/2009 : - **33% des faits d'insécurité sur l'ensemble du réseau.**

(- **55% dans le métro** sur la même période : 159 faits de toutes natures pour l'année 2013 alors que le réseau assure 340.000 voyages/jour !).



Des résultats très encourageants dans un contexte général national plutôt morose en la matière.

Il convient néanmoins de ne pas relâcher les efforts, l'insécurité (ou le sentiment d'insécurité) étant l'une des composantes majeures de l'attractivité des transports collectifs.

L'avenir... se prépare aujourd'hui

METRO : Une équipe d'ingénieurs RTM est mise à la disposition de la Communauté Urbaine MPM pour imaginer le réseau métro à l'horizon 2020 : renouvellement intégral de toutes les rames, équipements info voyageurs embarqués, aménagements des quais, etc.

BUS :

Depuis 2006, la RTM s'est attachée à moderniser le parc de bus en concentrant ses efforts sur :

- > Le renouvellement des véhicules : en 2014, l'âge moyen du parc est de 7,5 ans
- > **La performance en termes de protection de la qualité de l'air** : réforme des bus de plus de 15 ans (représentant les 2/3 des rejets de polluants du parc), équipement de Filtres A Particules sur la génération intermédiaire, et acquisition de bus Euro 5 et maintenant Euro 6 qui présentent des performances de dépollution jamais atteintes à ce jour par un véhicule à moteur thermique (-66% de rejets de particules, - 80% de rejets de NOx).
- > **Le confort et l'accessibilité** : 100% des véhicules sont climatisés, à plancher bas, équipés de vidéo-protection et 99% de rampe d'accès URF (utilisables en fonction de l'équipement des voiries).

2014/2016 : la réflexion est engagée pour le prochain renouvellement du parc (2017/2025) sur la base de 4 axes forts :

- > **L'amélioration de la performance énergétique** par le désengagement progressif des technologies thermiques au profit des technologies électriques. Deux bus hybrides électriques sont actuellement en test sur le réseau RTM
- > **L'intégration de technologies plus performantes** : Photovoltaïque (en collaboration avec Aix Marseille Université (AMU), climatisation au gaz CO2 (fluide naturel présent dans l'air et non toxique) écartant les risques de rejets à effet de serre, Eco-conduite ...
- > **Le développement du confort et des services clientèle** : accessibilité de l'info-voyageur embarquée, fonctionnalité de la vidéo-protection, mise à disposition de services tels que prises USB (rechargement de portables, accès Wifi...) actuellement en phase de test
- > **L'ambiance tant sonore que visuelle à bord** pour améliorer la sensation de confort et de sécurisation des véhicules (test en cours avec AMU)