

# STRATÉGIE NUMÉRIQUE DES MOBILITÉS

**Delphine Le Rudulier – Directrice du pôle  
Services de Mobilité**

**23 mai 2024**

## EN PRÉAMBULE

La mobilité est au cœur des enjeux de la Métropole Aix-Marseille Provence qu'ils soient économiques, sociaux, environnementaux.

**L'objectif de la Métropole, en sa qualité d'Autorité Organisatrice de Mobilité, est de faciliter les transports de personnes et de marchandise de la façon la plus efficiente et la plus durable possible.**

La Métropole Aix-Marseille Provence : superficie 3 148 km<sup>2</sup> - habitants 1,8M - 92 communes

### **Une politique prioritaire :**

- 300 M€ d'investissements au budget annexe transport en faveur des mobilités dès 2023
- Près de 700 M€ en fonctionnement
- 15 projets aidés par L'état dans le cadre du Plan Marseille en Grand, dont 9 projets à Marseille et 6 sur l'ensemble de la métropole. Une priorisation des modes lourds et du déploiement du Réseau Express Métropolitain



# UNE POLITIQUE DE MOBILITÉ AMBITIEUSE

- Une priorité : la mise en œuvre d'un réseau de transport urbain et interurbain à haut niveau de service et le déploiement de solutions alternatives à la voiture individuelle (mobilités actives, plan vélo, covoiturage etc.)



# LA FEUILLE DE ROUTE : LE PLAN DE MOBILITÉ

Adopté en 2021, le plan de mobilité prévoit la mise en œuvre :

## **Du réseau Express Métropolitain :**

- Ambition d'augmenter de 50% l'usage des transport en commun
- Objectif de moins 26% d' émission de gaz à effet de serre
- Une armature de 26 lignes de car interurbains à haut niveau de service
- 3 lignes TER
- 93 pôles d'Echanges multimodaux

## **D'un réseau urbain étoffé :**

- Un métro modernisé, 4 nouvelles lignes de tramway
- Des bus à haut niveau de service

## **Des mobilités alternatives :**

- Développement de l'usage du vélo (x7 à horizon 2030) et des pistes cyclables
- Lancement d'un service métropolitain de covoiturage
- Schéma de déploiement des bornes de recharge pour véhicules électriques



# L'OFFRE MOBILITÉ ACTUELLE



# L'OFFRE ACTUELLE : 13 RÉSEAUX, 644 LIGNES

## Lignes régulières: 319 lignes

- ✓ Métro: 2 lignes
- ✓ Tramway : 4 lignes
- ✓ Bus Réguliers: 247 lignes
- ✓ BHNS: 6 lignes
- ✓ Navettes Aéroport: 7 lignes
- ✓ Lignes Interurbaines: 53 lignes

## Lignes Maritimes: 7 lignes

- ✓ Frioul
- ✓ Navettes maritimes Martigues
- ✓ Ferry-Boat

## Bus spéciaux: 29 lignes

- ✓ Bus de nuit, mini, week-end, navettes centre-ville, etc.

## Transport à la demande (TAD):

- ✓ 15 secteurs de TAD

## Transport scolaire :

- ✓ 274 lignes et circuits scolaires



## KMS parcourus:

- 73 millions de kilomètres parcourus par an

## Fréquentation :

- 211 millions voyages par an

## Contribution publique au voyage :

- 2,57€



# DES SERVICES COMPLÉMENTAIRES

## Le Vélo :

- / levélo+, service de location de vélo longue durée sur tout le territoire métropolitain.
- / levélo, service de vélo en libre-service à Marseille, 100% électriques. Ce service fait de Marseille la PREMIÈRE ville française à avoir une offre 100% électrique !



- Plus de 1,450 million de trajets réalisés depuis le lancement du service levélo en décembre 2022
- 4 fois la fréquentation annuelle du dispositif précédent
- Plus de 100 000 personnes utilisatrices (Abonnés, paiement à l'usage)
- Engagement de
  - doubler le nombre de stations Levélo, afin d'atteindre 400 stations et 4 000 vélos d'ici 2026
  - d'augmenter et diversifier la flotte des vélos en location longue durée.



# LECOVOITURAGE

- / Lancement du service Métropolitain LECOVOITURAGE en complément de l'offre TC
- / Rémunération forfaitaire du conducteur : 2 €, jusqu'à 20 km, + 0,10€ le KM au-delà de 20 km
- / Faible coût pour le passager 0,50€ (gratuit pour les abonnés) + 0,10€ le KM au-delà de 30 km
- / Des bénéfices pour tous, le conducteur, le passager et un réseau routier apaisé



Un financement de l'Etat / **Fonds Vert**: 500 K€

- 1€ versé par la Métropole
- 1€ versé par l'Etat



# L'OFFRE MOBILITÉ DE DEMAIN



# LE RÉSEAU EXPRESS MÉTROPOLITAIN



## Le REM c'est :

- / 90% de la population à moins de 15 mn d'un accès aux transports en commun
- / Des itinéraires en site propre sur les autoroutes métropolitaines (100 km) ;
- / Des temps de parcours optimisés et réguliers ;
- / Une fréquence de passage augmentée: 10 minutes aux heures de pointe ;
- / Des services horaires sur la plage 6h-21h, voire 5h-24h pour les lignes les plus importantes ;
- / Un service de qualité (accessibilité, confort, connexion wifi, climatisation).

➤ Échéance : 2030



# UNE OFFRE RENFORCÉE POUR ACCÉLÉRER LE REPORT MODAL

## Les évolutions de réseaux

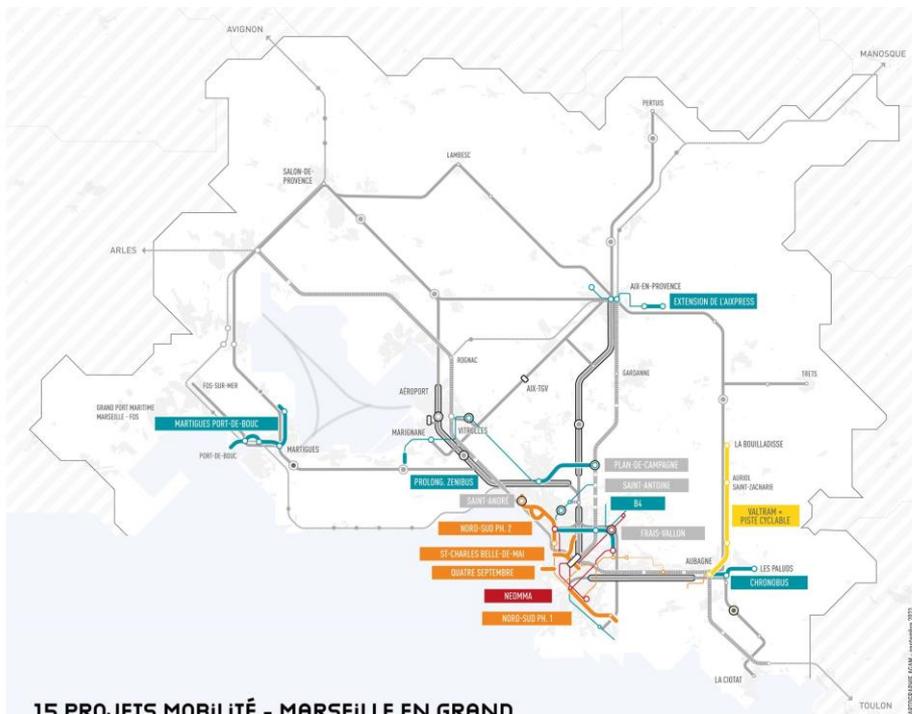
- / Réseau de Marseille entre 2024 & 2026
- / Réseau La Ciotat Ceyreste en 2025

## De Nouveaux Bus à Haut niveau de service

- / BHNS Miramas
- / BHNS Istres
- / BHNS Pôle d'Activités Aix-en-Provence



# MARSEILLE EN GRAND



15 projets prioritaires incarnent l'ambition de passer à une métropole à haut niveau de service.

/ 9 projets à Marseille

/ 6 projets hors Marseille

#### LE RÉSEAU EXPRESS MÉTROPOLITAIN

- Ferrovial - ligne +
- Ferrovial
- Car+
- Car+ avec voie réservée

#### LES TRANSPORTS EN SITE PROPRE

- Existant
- Projets

- Métro
- Tramway
- Tramway périurbain
- Bus à Haut Niveau de Service

#### LES PÔLES D'ÉCHANGES

- Gares TOV et aéroport
- Pôles d'échanges existants
- Pôles d'échanges en projet



# LES PROJETS MARSEILLE EN GRAND

- / NEOMMA, renouvellement du métro de Marseille
- / Extension du tramway nord/sud phase 1
- / Extension du tramway nord/sud phase 2
- / Tramway du 4 septembre
- / Tramway de la Belle de mai
- / BHNS B4
- / PEM St Antoine, St André, Frais Vallon
- / Valtram
- / BHNS Aubagne > Gémenos
- / BHNS Martigues > Port de bouc
- / Prolongement BHNS Zénibus
- / Prolongement BHNS Aixpress
- / PEM Plan de Campagne



**LA STRATÉGIE  
NUMÉRIQUE DU PÔLE  
MOBILITÉ AU SERVICE DU  
CLIENT**

# UN TERRITOIRE POLYCENTRIQUE / MULTI OPERATEURS



L'absence d'un opérateur unique impose que la Métropole définisse une stratégie client uniforme, efficace et parfaitement lisible et accessible.



## UN OBJECTIF ET UN CONSTAT

### **Objectif défini dans le plan de mobilité métropolitain:**

Conquérir et fidéliser de nouveaux clients dans les services de mobilité alternative (report modal de 8 points de l'autosolisme vers la mobilité alternative)

### **Constat:**

La mobilité se situe dans le champs concurrentiel contrairement à la plupart des services publics : Les usagers peuvent choisir entre la mobilité alternative et la voiture.

Il est indispensable que la Métropole mobilité se démarque de cette concurrence pour atteindre cet objectif ambitieux de report modal.



# UN STRATEGIE GLOBALE DE LA MOBILITÉ TOURNÉE VERS LE CLIENT

La stratégie retenue et mise en œuvre par la Métropole:  
**repositionner le client au cœur de la construction du projet de mobilité**

La **conquête** et la **fidélisation** des clients passent par 2 axes :

- Proposer des offres de mobilité conformes aux attentes et besoins des clients avec des transports + fiables et + performantes
- Simplifier l'accès et l'usage des solutions de mobilité alternative



# OFFRIR UNE EXPÉRIENCE SIMPLE ET FLUIDE

Objectif : Proposer aux utilisateurs de la mobilité une expérience simple et fluide, comparable à ce qu'ils vivent aujourd'hui avec leurs fournisseurs d'autres services marchands.

Les acteurs en charge de la mobilité doivent proposer **des outils et des services** aux clients pour:

- ✓ Mieux promouvoir l'offre de mobilité
- ✓ Faciliter la compréhension des offres
- ✓ Mieux conseiller
- ✓ Acheter et consommer plus facilement les offres de mobilité
- ✓ Disposer de procédures de SAV très performantes



**LE MAAS  
MOBILITY AS A SERVICE  
AU SERVICE DE L'EXPERIENCE  
CLIENT**



# UN ECOSYSTEME MAAS

« *Bien plus qu'une simple application* »

Un écosystème MAAS d'outils et services pour

- offrir une expérience client simple, fluide
- l'accès à toutes les offres de mobilité



# POINT D'ÉTAPES DANS LA CONSTRUCTION DU MAAS METROPOLITAIN

- **Base de données** : en cours de finalisation de l'harmonisation des Point d'arrêts métropolitains pour fin 2024
- **Billettique SAE** : harmonisation des tous les réseaux commerciaux et transporteurs sur les mêmes outils métropolitains 2023
- **Harmonisation de la tarification** : Les tarifications scolaire et interurbaine, harmonisées en 2018 et 2022. Process en cours pour les tarifications urbaines et sociales
- **Harmonisation des process de la relation client**: un travail engagé qui sera finalisé en 2025
- **Un réseau commercial omnicanal en cours de développement**



# UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE AMBITIEUSE AU SERVICE DU RÉSEAU COMMERCIAL OMNISCANAL LA MÉTROPOLE MOBILITÉ

**Objectif: tous les profils de clientèle doivent pouvoir accéder simplement aux services de mobilité**

La stratégie retenue: une approche « phygitale »

- 30 boutiques déployées avec une centaine de conseillers en mobilité environ répartis sur le territoire métropolitain et 300 DAT déployés



- Outils numériques et digitaux performants pour accompagner les clients dans leur déplacement et faciliter leurs achats



**PRESENTATION DES OUTILS  
NUMERIQUES DEVELOPPES  
SUR LE RESEAU LA METROPOLE  
MOBILITE**



# LA MÉTROPOLE MOBILITÉ

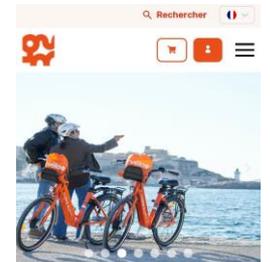
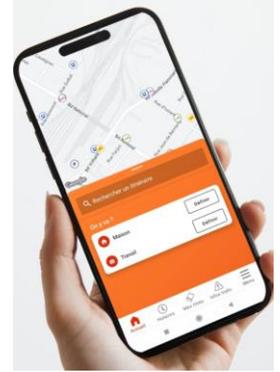


La nouvelle solution de mobilité d'information voyageurs **La Métropole Mobilité** propose depuis le début du mois une application mobile innovante et un site web intégrant les principales mobilités du territoire.



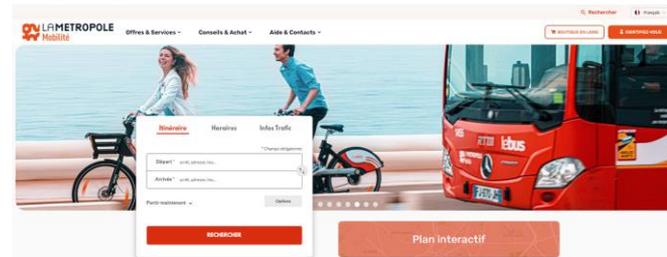
# FONCTIONNALITÉS

- Achat et validation des tickets, achat et recharge des abonnements
- Alertes perturbations
- Guidage en temps réel
- Infos en temps réel sur les réseaux, calcul / recherche d'itinéraires,
- Recherche des horaires à l'arrêt
- Localisation autour de soi des arrêts, parkings, stations vélos et lieux publics
- Localisation des abris vélo sécurisés, des stations **levélo** et leurs disponibilités
- Localisation et nombre de places disponibles en temps réel dans les parkings relais



## DEMAIN + DE FONCTIONNALITÉS >2025

- Un compte client unique pour tous
- Un guichet unique dématérialisé
- L'ensemble des services de mobilité (public & privé)
- Carte de transport dématérialisée...



# L'OPEN PAYMENT



# L'OPEN PAYMENT

L'open payment, **une simplicité d'accès aux transports** publics et un gain de temps supplémentaire pour les usagers et les conducteurs



Les solutions de paiement numériques sont devenues un outil complémentaire important pour rendre la mobilité urbaine plus efficace, durable et attrayante.

L'open payment contribue à **faciliter la mobilité des habitants et des nombreux touristes** qu'accueille la Métropole tout au long de l'année. En parallèle, les solutions d'achat de titres existantes sont maintenues.



# AUJOURD'HUI

A ce jour le dispositif fonctionne sur:

- ✓ L'ensemble du réseau marseillais (métro, bus, tram) depuis septembre 2023
- ✓ La ligne lecar 40 (navette Aix-gare TGV- Aéroport)
- ✓ La ligne lecar 50 (Aix-Marseille)
- ✓ La ligne lecar 91 (navette Marseille-Aéroport)
- ✓ Le réseau urbain d'Aix-en-Provence et sur le réseau de l'est de l'étang de Berre et du pays Salonnois.
- ✓ Le réseau Ulysse à Istres Miramas Fos Martigues

En 2024, ce service sera déployé par la Métropole sur l'ensemble des services de mobilité de la Métropole Mobilité.

**L'open paiement constitue une innovation majeure qui place la Métropole d'Aix Marseille Provence parmi les autorités organisatrices de Mobilité les plus en pointe sur ce sujet au niveau français et européen.**



# DES CHIFFRES

- / 7 millions de personnes concernées par an
- / Déjà 1500 valideurs installés sur le réseau marseillais et les principales lignes interurbaines (aéroport, ligne Aix- Marseille etc.)
- / 30 % d'achat des titres unitaires après 3 mois
- / 41 % d'achat des titres unitaires après 6 mois

Ce nouveau service s'est avéré être un vrai plus pour faciliter le déplacement des nombreux usagers dans une année rythmée par des événements exceptionnels: **venue du pape, coupe du monde de rugby, arrivée de la flamme et jeux olympiques dès juillet 2024**



# DEMAIN

## Extension de Open Payment dans Les parcs relais pour les Jeux Olympiques

Les parcs relais seront accessibles avec une carte bancaire

- En P+R pour les utilisateurs des transports en commun
- En Parkings seulement pour les évènements métropolitains: Match de Football, Rugby, concerts,...



# LE TICKET DÉMATÉRIALISÉ

# LE TICKET DÉMATÉRIALISÉ



Afin de compléter la force de vente, la Métropole propose sur son application mobile une fonction **Leticket** qui permet d'acheter tous les titres unitaires et/ou carnet de 10 voyages dématérialisés dans le téléphone avec un QR Code.

Les avantages :

- Tarif préférentiel du 10 voyages par rapport au prix unitaire
- Possibilité d'acheter pour un tiers
- Utilisation par plusieurs personnes : multi validation

Ce QR code permet d'accéder à tous les réseaux commerciaux de la métropole depuis juillet 2020.

Les spectateurs des JO 2024 pourront utiliser ce service sur le réseau commercial marseillais exploité par la RTM (bus, métro et tramway).

Il permet également de :

- Sécuriser les contrôles avec un QR code
- Limiter la fraude



**MERCI DE VOTRE ATTENTION**

