

AR Prefecture

006-794030213-20241218-2024_DELIB1-DE
Reçu le 18/12/2024



Fiche de synthèse

LES POINTS MARQUANTS

Avec plus de 105 millions de voyages sur le réseau Lignes d'Azur, l'année 2023 enregistre un nouveau record de fréquentation jamais atteint auparavant. Cette année est marquée par la fin de la technologie du titre magnétique et le passage au « tout sans contact », nouvelle étape dans la modernisation des titres de transport avec la disparition des titres magnétiques et la mise en œuvre de solutions plus écologiques et plus pratiques. La mise en place de cette nouvelle technologie s'est accompagnée d'une refonte globale de la gamme tarifaire caractérisée par une meilleure lisibilité et compréhension pour les usagers et donc par une meilleure appropriation et utilisation du réseau. La réussite de ce projet d'envergure a été rendue possible grâce à la mobilisation et à l'implication de l'ensemble des équipes de la Régie Ligne d'Azur en collaboration avec la Direction tramway et mobilité de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Les autres principaux faits marquants de l'année 2023 :

- La réorganisation du réseau Ligne d'Azur dans un souci d'optimisation de l'offre au 1^{er} janvier 2023.
- L'inauguration de la nouvelle station d'avitaillement en biogaz de la Régie Ligne d'Azur à Drap en présence de Christian Estrosi, Gaël Nofri, Robert Nardelli et Louis Nègre.
- Le rajeunissement et la poursuite du verdissement du parc. Au 31 décembre 2023, 89,2% des voyages réalisés sur le réseau sont des voyages propres.
- L'inauguration de la nouvelle gare routière du Pôle d'Échanges Multimodal de Cagnes-sur-Mer.
- L'expérimentation lancée par Gaël Nofri d'un dispositif anti modes doux posé sur la voie du tramway de la ligne 1 sur l'avenue Jean Médecin pour dissuader les 2 roues (vélos, trottinettes...) de circuler sur les voies du tramway afin de limiter les accidents.
- L'élargissement de l'intermodalité avec l'intégration tarifaire de la ligne des Chemins de Fer de Provence dans le réseau Lignes d'Azur sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur.
- La mise en œuvre de la tacite reconduction (abonnement illimité) simplifiant les démarches des abonnés du réseau.
- La mise en place de dispositifs renforcés Bus et Tramway afin de permettre au plus grand nombre de spectateurs de se rendre au stade Allianz Riviera lors des événements majeurs survenus sur le territoire de la Métropole en 2023 (concert The Weeknd samedi 22 et dimanche 23 juillet, concert Mylène Farmer samedi 29 juillet et matchs de la Coupe du Monde de Rugby samedi 16, dimanche 17, mercredi 20 et dimanche 24 septembre). Le succès de ces dispositifs souligne le professionnalisme des équipes de la Régie.
- L'amélioration de la lutte contre l'insécurité, les incivilités et la fraude sur le réseau avec le recrutement de contrôleurs, l'activation des portillons d'accès aux stations souterraines, et le déplacement du PC Iris (Supervision de la sûreté) de la Régie au CMDM (Centre Multimodal des Déplacements Métropolitains) de la Métropole Nice Côte d'Azur permettant une plus grande réactivité dans les échanges au bénéfice des usagers du réseau.

| | 2023 | 2022 | Évolution 2023/2022 |
|---|------------------|------------------|---------------------|
| Kilomètres commerciaux réalisés | 19 091 296 | 20 136 508 | -5,2% |
| Taux de fiabilité du réseau | 99,24 % | 99,15 % | |
| Voyages | 105 534 306 | 100 034 136 | 5,5% |
| Recettes lissées vente des titres de transport | 59 596 857 € TTC | 47 727 829 € TTC | 24,9% |
| Montant des amendes encaissées | 2 047 245 € | 1 588 943 € | 28,8% |
| Voyage/kilomètre commercial réalisé | 5,4 | 5,0 | 7,4% |
| Rames de tramway Ligne 1 appartenant à MNCA | 28 | 28 | |
| Rames de tramway Lignes 2 et 3 appartenant à MNCA | 34 | 34 | |
| Bus appartenant à MNCA et RLA | 245 | 238 | |
| Véhicules Légers TPMR Mobil'Azur appartenant à MNCA | 29 | 29 | |
| Véhicules (bus, cars, VL TPMR) appartenant aux sous-traitants | 248 | 245 | |
| Âge moyen du parc bus MNCA (au 31 décembre) | 6 ans et 9 mois | 6 ans et 11 mois | |

L'ÉVOLUTION CONTRACTUELLE

Le second contrat de service public conclu le 1^{er} janvier 2019 entre la Métropole Nice Côte d'Azur et la Régie Ligne d'Azur pour l'exploitation et la gestion du service de transport public de la Métropole a été complété par deux avenants en 2023 (en complément des 5 avenants précédents).

Le sixième avenant a pour but d'actualiser les services exploités par RLA compte tenu des modifications d'offre mises en œuvre au 1^{er} janvier 2023, de modifier l'annexe 2 concernant les lignes pénétrantes pour tenir compte de la nouvelle numérotation des lignes régionales, d'intégrer l'affrètement de la ligne des Chemins de Fer de Provence à compter du 1^{er} juillet 2023, de compléter l'annexe 8 « Espaces Publicitaires » en autorisant le « covering » sur les lignes de tramway et la perception des recettes associées, et d'ajuster et de compléter la grille tarifaire du réseau Lignes d'Azur et son annexe 4 « Tarifs applicables » pour tenir compte de la nouvelle gamme tarifaire applicable à compter du 1^{er} juillet 2023.

Le septième avenant vise à reconduire le Contrat de Service Public, dont le terme était fixé au 31 décembre 2023, pour une durée de 3 ans (2024-2025-2026).

L'OFFRE DE TRANSPORT

L'offre kilométrique du réseau urbain Lignes d'Azur s'élève en 2023 à 19,2 millions de kilomètres commerciaux programmés dont 99,24% ont été réalisés, mettant en avant le très fort taux de fiabilité du réseau.

Les 20 plus fortes lignes du réseau réalisent 58,4% des kilomètres commerciaux.

Afin de répondre aux besoins des usagers, 255 modifications de l'offre ont été mises en œuvre durant l'année.

L'évolution constatée du kilométrage commercial réalisé entre 2022 et 2023 est de -5,2% du fait de l'optimisation de l'offre au 1^{er} janvier 2023. La production kilométrique commerciale réalisée par RLA représente 56,6% de la production totale commerciale.

Parallèlement, 292 494 kilomètres commerciaux ont été réalisés en 2023 par les véhicules Mobil'Azur (transport dédié des Personnes à Mobilité Réduite sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur), avec une distance moyenne de 6,3 km par voyage.

L'ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION

Avec 105 millions de voyages en 2023, la fréquentation du réseau urbain Lignes d'Azur a progressé de 5,5% par rapport à 2022 et marque un nouveau record de voyageurs transportés.

Globalement, bus et tramway confondus, près de 8,8 millions de voyages sont enregistrés en moyenne chaque mois.

Le taux de correspondance sur l'ensemble du réseau s'élève à 1,275, soulignant la performance du maillage du réseau bus associé aux 3 lignes de tramway.

L'attrait du tramway reste fort avec 65,2% des voyages du réseau réalisés sur les lignes de tramway en 2023, contre 64,5% en 2022.

Le réseau Lignes d'Azur poursuit la fidélisation de sa clientèle avec 64,1% des voyages réalisés par des abonnements (+8,7% par rapport à 2022) contre 35,8% par des titres occasionnels (+0,2% par rapport à 2022). La modification tarifaire intervenue le 1^{er} juillet 2023, explique le report des titres occasionnels vers l'abonnement.

Au 31 décembre 2023, 2 867 voyageurs sont inscrits au service Mobil'Azur et 46 270 voyages ont été réalisés durant l'année avec un taux de disponibilité de 97,32% mettant en avant la performance des prestations réalisées.

LES RECETTES

À compter du 1^{er} juillet 2023, tous les titres de transport sont dorénavant vendus sur carte sans contact réutilisable (la majorité des titres) ou billet sans contact (titres spécifiques), ou encore sur téléphone (vente dématérialisée). La mise en place de l'abonnement par tacite reconduction vient compléter ce dispositif favorable pour les voyageurs.

Cette nouvelle étape de modernisation des titres de transport avec la disparition des titres magnétiques permet de générer moins de déchets (respect de l'environnement) et de proposer des solutions permettant d'acheter son titre de transport « n'importe où ».

Le passage au tout sans contact et l'évolution de la gamme tarifaire au 1^{er} juillet 2023 ont entraîné une forte progression des recettes durant le second semestre 2023 : +11,4M€TTC soit +40,7% par rapport au second semestre 2022. Sur l'ensemble de l'année 2023, les recettes lissées du réseau s'élèvent à 59,6 M€TTC, soit une progression de 24,9% par rapport à l'année précédente. 283 455 abonnements ont été distribués sur le réseau en 2023 contre 250 719 en 2022, soit une progression de 13,1%.

Malgré l'évolution de la gamme tarifaire, le prix au déplacement ou au voyage reste bas : il est de 0,56 €TTC/voyage en 2023, maintenant le réseau particulièrement attractif.

LA QUALITÉ

La mesure de la qualité de service est inscrite dans le Contrat de Service Public. Chaque mois, des mesures sont réalisées conformément au Plan Qualité défini conjointement avec la Métropole Nice Côte d'Azur. Le service Qualité se charge de communiquer les résultats aux équipes et de suivre le plan d'actions associé.

Par ailleurs, les certifications ISO 9001 (qualité) et 14001 (environnement) obtenues depuis 2009 ont été renouvelées en avril 2023 mettant en avant les exigences de la Régie Ligne d'Azur en termes de management de la qualité et d'amélioration de la performance environnementale.

L'EXPLOITATION

Le service exploitation de RLA est le plus important en termes d'effectifs avec 929 personnes (hors sous-traitance). Il est également celui qui est le plus visible car en relation directe avec la clientèle.

Les équipes du service Exploitation ont été fortement mobilisées durant l'année 2023, notamment avec la mise en place de dispositifs renforcés Bus/Tramway lors des événements importants se déroulant sur Nice au stade Allianz Riviera (concerts de The Weeknd et Mylène Farmer, matchs de la Coupe du monde de Rugby...).

L'accidentologie du réseau reste particulièrement faible en 2023 avec respectivement un taux d'accidents ramené aux 10 000 km de 0,18 pour

le tramway et 0,31 pour les bus RLA. Cela traduit les efforts consentis en matière de management et de formation des équipes. Le nombre de sinistres enregistrés en 2023 reste inférieur par rapport à 2022.

LA TECHNIQUE

• AUTOBUS

245 bus composent le parc RLA (27 minibus, 34 moyens bus, 152 standards, 32 articulés), soit 7 de plus par rapport à l'année 2022. 16 bus diesel ont été réformés et 23 nouveaux véhicules électriques ont été acquis en 2023. Le parc des entreprises sous-traitantes est composé, au 31 décembre 2022, de 248 véhicules.

En parallèle, 29 véhicules légers spécialisés Mobil'Azur (10 Renault Master et 19 Peugeot Rifter) sont utilisés pour le service de transport à la demande des personnes à mobilité réduite de la Métropole Nice Côte d'Azur.

Le réseau urbain Lignes d'Azur est donc exploité dans sa globalité par 522 véhicules en 2023, sous-traitance comprise.

Le verdissement du parc du réseau urbain Lignes d'Azur continue de progresser en 2023 avec 151 véhicules GNC (contre 137 en 2022 et 63 en 2021), 100 véhicules électriques (contre 76 en 2022 et 27 en 2021) et 271 véhicules diesel (contre 299 en 2022 et 408 en 2021). 48% du parc est propre au 31/12/2023 contre 41,6% en 2022.

Déployée depuis 2009, la politique de maintenance préventive de RLA s'avère pertinente avec un taux de panne aux 10 000 km qui reste faible (2,37 en 2023).

• TRAMWAY

62 rames appartenant à la Métropole Nice Côte d'Azur au 31 décembre 2023 sont en exploitation sur le réseau Lignes d'Azur : 28 rames sur la ligne 1 et 34 rames sur les lignes 2 et 3.

Première mondiale, les lignes 2 et 3 de tramway, sans ligne aérienne de contact, s'appuient sur un système innovant de recharge statique par le sol (SRS) en station, associée à un puissant dispositif de stockage d'énergie embarqué, permettant une autonomie totale entre les stations aériennes.

L'accent mis sur la politique de maintenance préventive conduit à un taux de panne aux 10 000 km qui reste très faible sur la ligne 1 de tramway, s'élevant à 1,37 en 2023. À noter que le taux de fiabilité sur les lignes 2 et 3 est contractuel entre MNCA et ALSTOM.

• BÂTIMENTS

La maintenance du Centre Opérationnel du Tramway, du centre d'ateliers des bus de RLA à Drap, du centre de maintenance Charles Ginésy, des bureaux administratifs Grand Central (avenue Thiers), des stations souterraines de la ligne 2 de tramway et de toutes les implantations du réseau nécessite un suivi rigoureux réalisé par un service spécifique de la Régie.

Pour 2023, le périmètre bâtiminaire s'est encore accru avec la livraison de la gare routière du pôle d'échange multimodal de Saint Augustin le 18/09/2023 pour une mise en service début 2024. Sur les différents sites, d'importants travaux ont également été réalisés tout au long de l'année avec notamment la rénovation et le réaménagement de locaux, la mise en place de nouvelles bornes bus et la finalisation des travaux de construction de la nouvelle station gaz sur le dépôt de Drap, le déploiement de nouvelles bornes électriques dans le Parking Personnel sur le site du COT et la modernisation du système de péage de ce P+R.

L'ACTIVITÉ MARKETING

Le marché d'Expérience Voyageur, mis en place en 2021, a vu la phase 2 de son projet système d'information Voyageur (SIV) finalisé. Le calculateur d'itinéraire met en valeur et encourage la politique de mobilité mise en place par la Métropole Nice Côte d'Azur et connaît un grand succès avec 3,5 millions de recherches d'itinéraires en 2023 et 6,8 millions demandes d'horaires. Les actions marketing déployées tout au long de l'année ont contribué à faciliter l'accès au réseau Lignes d'Azur mais aussi à accompagner le passage au « tout sans contact » et la refonte de la grille tarifaire du 1^{er} juillet 2023, demandant une grande mobilisation des services concernés.



2023

AR Prefecture

006-794030213-20241218-2024_DELIB1-DE
Reçu le 18/12/2024

Plus de **7.5 millions de connexions** ont été enregistrées sur le site internet en 2023 (+35 % par rapport à 2022) et plus de **6.5 millions de mails** ont été envoyés aux abonnés (contre 5 millions en 2022). Le Centre de Relation Clientèle a reçu **68 358 appels** (+52% par rapport à 2022).

Par ailleurs, **de nombreuses études ont été réalisées en concertation avec les services de la DTMD de la Métropole afin d'adapter le nouveau réseau et offrir un service toujours plus proche des attentes de la clientèle** (enquêtes origine-destination, comptages et enquêtes de satisfaction, études d'évolution de l'offre et mise en œuvre de ces modifications pour ajuster au plus juste l'offre aux besoins, participation active aux réunions des comités de quartiers...).

L'ACTIVITÉ COMMERCIALE

Le service commercial a été fortement mobilisé en 2023 avec le passage au « tout sans contact » et la refonte de la grille tarifaire. **L'opération « Ma Carte »** souhaitée par la Métropole Nice Côte d'Azur, et menée par les équipes des agences, a permis **d'offrir à plus de 25 000 nouveaux clients une carte de transport sans contact personnelle**.

Près de 220 000 visiteurs ont été accueillis en agence durant l'année 2023 (agences fixes et agences Mobiles). Parallèlement **la vente dématérialisée a connu un fort engouement**, avec le **site internet** et la mise en place de **l'application Lignes d'Azur Tickets**, totalisant 16.1% des recettes entre juillet et décembre 2023 contre 9.7% sur la même période en 2022. La solution de facilité d'achat ou de renouvellement de son abonnement, sans avoir besoin de se déplacer en agence, chez un dépositaire ou près d'un distributeur de titres est très appréciée.

Enfin, comme les années précédentes, de nombreuses actions commerciales ont contribué à faciliter l'accès au réseau Lignes d'Azur tout au long de l'année : **conventions annuelles de partenariat, opérations de fidélisation de la clientèle et opérations de promotion du réseau et d'incitation à l'abonnement** dans les structures administratives d'accueil, les établissements scolaires et universitaires et dans les établissements hospitaliers. De nombreuses **actions de prospection** ont aussi été menées dans les entreprises par les équipes marketing et commerciales afin d'encourager les déplacements des salariés au travers de **plans de déplacements Entreprises**.

Toutes ces actions contribuent à fidéliser la clientèle actuelle et attirer de nouveaux utilisateurs sur le réseau.

LA COMMUNICATION

La coordination des actions du réseau avec celles engagées par la Métropole Nice Côte d'Azur est l'objectif principal du service communication.

Plusieurs phases de campagnes de communication ont été déployées tout au long de l'année pour **accompagner la sortie du magnétique** et la disparition du ticket papier au profit de solutions plus respectueuses de l'environnement, et l'évolution de la gamme tarifaire.

D'autres **campagnes plus génériques** ont également été réalisées durant l'année : lutte contre la fraude, campagne d'incitation à prendre les transports, prévention malaise à bord, communication pour la coupe du monde de rugby pour les matchs se déroulant à Nice...

Le réseau Lignes d'Azur continue également d'être très présent sur les **réseaux sociaux** via les comptes Facebook officiel, Instagram officiel, LinkedIn officiel, TikTok officiel et Twitter officiel (suspendu au 30/12/23). Sur l'ensemble de ces plateformes, le nombre de publications et de messages traités n'a cessé d'augmenter (+18.6% par rapport à 2022), mettant en avant un **réel engouement de la clientèle**.

Sur l'ensemble de nos réseaux sociaux, les vues et interactions avec nos publications ont globalement augmenté.

Toutes les actions engagées en 2023 par le service Communication ont eu pour objectif d'accompagner les voyageurs et de valoriser le réseau de transport urbain afin de continuer d'inscrire le réseau comme acteur privilégié de mobilité sur le territoire de la Métropole Nice Côte d'Azur.

LES RELATIONS SOCIALES ET LE PERSONNEL RLA

En 2023, l'effectif annuel RLA a augmenté de 2,64% avec des mouvements importants au sein des conducteurs-receveurs et des ETAM. La nouvelle organisation a également donné lieu à des nominations et des embauches dans la catégorie ingénieurs et cadres. **Au total, l'effectif RLA se compose de 1 633 agents en 2023 contre 1 591 en 2022.**

La proportion de femmes a légèrement augmenté avec 16,2% de l'effectif total inscrit contre 15,7% en 2022.

Dans la continuité des politiques sociales antérieures, on peut souligner la participation active du personnel et de ses représentants à la vie et à l'évolution de l'établissement ainsi qu'aux événements majeurs de l'année. L'absentéisme diminue en 2023 au sein de la Régie Ligne d'Azur avec 50 081 journées d'absence contre 54 836 en 2022 du fait, en grande partie de la fin de la crise sanitaire causée par le Covid-19 pour ce qui concerne la maladie. Le nombre d'accidents de travail est quasi identique en 2023 avec 127 accidents répertoriés contre 123 en 2022. Avec 32 jours d'absence en moyenne par salarié, **cet indicateur reste inférieur à celui de l'UTP** qui indique 39 jours d'absence par salarié, dans son bilan social. **L'investissement consacré à la formation continue des salariés représente, en 2023, 2.85% de la masse salariale, au-dessus de l'obligation légale fixée à 1.6%.**

LA SÉCURITÉ

En coordination avec les services de la Police Nationale et des Polices Municipales, la sécurité sur le réseau est assurée par l'**Unité Sûreté Contrôle** composée de 140 agents. L'USC intervient en ligne et réalise également des actions de prévention dans les zones sensibles. Depuis janvier 2020, une équipe SSIAP (Sécurité Incendie Assistance aux Personnes) est venue compléter ce dispositif et est déployée dans les 4 stations souterraines de la ligne 2 de tramway pour assurer la sécurité.

543 incidents ont été enregistrés sur le réseau en 2023 (contre 362 en 2022), ce qui représente **5,1 incidents pour 1 million de voyages**. Par ailleurs, il a été procédé à 117 réquisitions judiciaires d'images de vidéo-protection sur l'ensemble du réseau, soit en moyenne 9.8 par mois. **La poursuite de la très forte mobilisation de tous les acteurs permet une réactivité optimale.**

RLA dispose également d'un **service « sécurité » dédié indépendant** des services de l'exploitation et de la maintenance, notamment pour le **suivi des lignes 1, 2 et 3 de tramway**. Ce service est **l'interface privilégiée avec les organismes de contrôle du tramway (STRMTG)**. L'activité du tramway est suivie scrupuleusement et chaque incident est méticuleusement analysé. 92 événements ont été répertoriés en 2023.

Tout au long de l'année, un important travail a continué d'être mené en concertation avec les services de la Métropole et de l'État sur les solutions d'amélioration des zones à risque sur le parcours des lignes de tramway.

LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

Depuis la mise en place de la Régie au 1^{er} septembre 2013, **un fort accent est mis sur le renforcement des contrôles et la lutte contre la fraude** en lien avec les services de police municipale, police nationale et gendarmerie nationale.

De nouvelles mesures ont été adoptées en 2023 pour améliorer la lutte contre l'insécurité, les incivilités et la fraude sur le réseau Lignes d'Azur (recrutement de contrôleurs, activation des portillons d'accès aux stations souterraines, et arrêt de la validation sur iPhone).

En 2023, plus de **3.6 millions de voyageurs ont été contrôlés** sur le réseau Lignes d'Azur et **le montant des amendes encaissées progresse très fortement : +28.8%** par rapport à 2022. Ce montant s'élève ainsi à **2 millions d'euros en 2023**. Ces indicateurs démontrent la continuité de la forte implication des agents.