



aéroport
marseille
provence



DÉCOLLAGE IMMÉDIAT!

RAPPORT ANNUEL 2017



RAPPORT ANNUEL

2017



STRATÉGIE ET AMBITIONS 06

- Un aéroport au service de son territoire
Jean-Paul OURLIAC, Président du Conseil de surveillance
- Piloter une stratégie ambitieuse
Philippe BERNAND, Président du Directoire

CONNECTER UN TERRITOIRE AU MONDE 18

- Le trafic passagers en 2017 & perspectives
- Un levier de développement pour la Provence
- L'activité fret continue sur sa lancée

DONNER DU SENS À L'EXPÉRIENCE CLIENT 34

- L'aéroport, un lieu de vie à part entière
- Une identité régionale affirmée
- L'expérience passager s'enrichit de nouveaux services
- Un aéroport à l'écoute des voyageurs

INVESTIR POUR DEMAIN 48

- L'agrandissement et l'embellissement du terminal 2
- Un futur « Coeur d'aéroport » inspiré par le territoire
- Les investissements prévus en 2018

S'ENGAGER POUR UNE CROISSANCE DURABLE 54

- Un projet d'entreprise porté par l'ensemble des collaborateurs
- Une dynamique de développement durable

RÉSULTATS FINANCIERS 2017 64



Un aéroport au service de son territoire



“ En 2017, l'aéroport Marseille Provence a franchi pour la première fois la barre des 9 millions de passagers. Ce résultat reflète la confiance que nous témoignent les compagnies aériennes en ouvrant chaque année de nouvelles lignes, reliant Marseille et la Provence aux grands hubs européens et aux différents continents : AMP dessert aujourd'hui plus de 100 destinations dans 26 pays. Il porte témoignage de la satisfaction des passagers pour lesquels nous cherchons chaque jour à améliorer la qualité de service. Il est le fruit de l'engagement des personnels de l'aéroport et des quelque 5 500 personnes qui travaillent sur la plate-forme.

L'aéroport s'adapte pour répondre aux attentes. Déjà, les accès et les parcs de stationnement ont été transformés, permettant un accès plus facile aux heures de pointe, tout en garantissant la sécurité aux abords des bâtiments. Dans le cadre de ses Grandes Orientations Stratégiques approuvées par l'État, AMP a engagé en 2017 un programme d'aménagement et d'extension de près de 500 millions d'euros, dont la pièce maîtresse est la construction du Cœur d'aéroport.

Le projet de l'équipe FOSTER a été retenu à l'issue d'une procédure de sélection qui a associé les équipes de l'aéroport au Conseil de surveillance et aux représentants des collectivités locales. Cette extension du terminal 1, qui entrera en service en 2022, sera une porte d'entrée de la Provence, et traduira la dynamique du territoire en mettant en valeur ses qualités et son accueil. Elle permettra à terme d'accueillir, dans d'excellentes conditions, 12 millions de voyageurs et de proposer un aéroport toujours plus performant, tenant compte des impératifs environnementaux les plus exigeants et ayant valeur de référence en termes de qualité de service et d'efficacité opérationnelle.

Développer l'aéroport est en effet un enjeu commun qui a pu être obtenu grâce à une gestion saine et rigoureuse et une action au quotidien, associant les actionnaires de la société aéroportuaire - l'Etat, la Chambre de Commerce et d'Industrie de Marseille Provence, la région Provence Alpes-Côte d'Azur, le Département des Bouches du Rhône et la Métropole Aix-Marseille Provence -, le Conseil de surveillance, le Directoire, et l'ensemble du personnel de l'aéroport et des entreprises qui travaillent sur la plate-forme.

Le renouvellement du Directoire, intervenu fin 2017 avec le départ de Pierre Régis à qui la communauté aéroportuaire a rendu un hommage mérité, et l'arrivée aux commandes de Philippe Bernard, a engagé une nouvelle période de développement pour laquelle l'aéroport dispose ainsi des meilleurs atouts pour poursuivre et accélérer sa dynamique de croissance, et exploiter tout son potentiel au service du territoire qu'il irrigue.

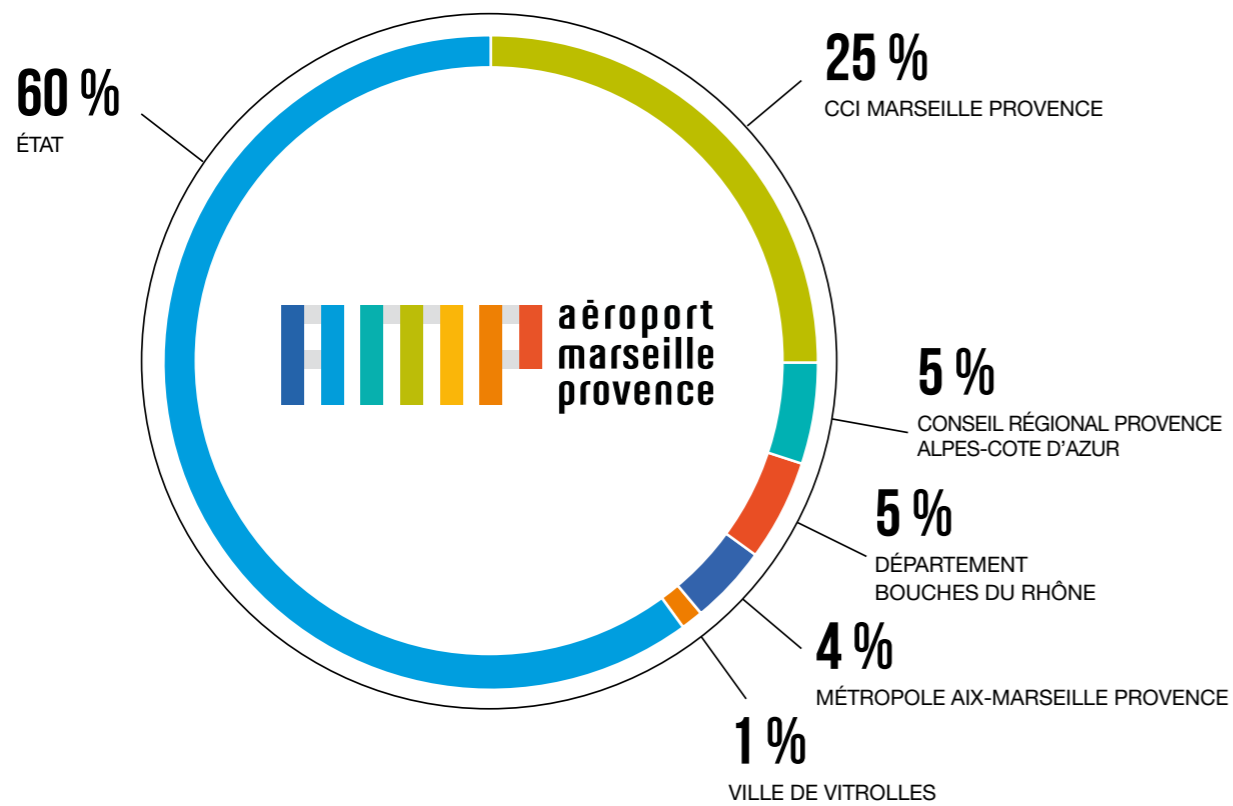
”

JEAN-PAUL OURLIAC
PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE, AMP



Structure actionnariale

La société Aéroport Marseille Provence (AMP) est une société anonyme à Directoire et Conseil de surveillance, dotée d'un capital de 148 000 euros.



Conseil de surveillance

Au 30 mars 2018, le Conseil de surveillance est constitué comme suit :

Président : Jean-Paul OURLIAC

Vice-Président : Jean-Luc CHAUVIN

Membres

État

- Régis BAUDOIN
- Marie-Josèphe BROSSE
- Christine CABAU WOEHREL
- Pierre DARTOUT
- Cédric GARCIN
- Florence INZERILLI
- Jean-Paul OURLIAC
- Corinne TOURASSE

CCI Marseille Provence

- Jean-Luc CHAUVIN
- Régis FORTIER
- Jacques PFISTER
- Philippe SAVINEL

Collectivités

- Conseil Régional Sud PACA : Maxime TOMMASINI
- Conseil Départemental des Bouches-du-Rhône : Gérard GAZAY
- Métropole Aix-Marseille Provence : Éric LE DISSES

Contrôleur général économique et financier, représentant de l'État : Hubert MONZAT

Censeurs

- Métropole Aix-Marseille Provence : Didier PARAKIAN
- Ville de Marseille : Dominique FLEURY-VASTO
- Ville de Marignane : Pascal AGULLO
- Ville de Saint-Victoret : Éric LEOTARD
- Ville de Vitrolles : Loïc GACHON
- Direction de la Sécurité Aérienne Civile, Sud-Est : Yves TATIBOUET, Directeur

Comité d'audit et des rémunérations

- Présidente : Marie-Josèphe BROSSE

Comité des investissements

- Président : Régis FORTIER

Commission stratégie territoriale

- Président : Jean-Luc CHAUVIN

Votre nomination en tant que Président du Directoire en décembre 2017 intervient à un moment clef du développement de l'aéroport Marseille Provence.

Quel bilan tirez-vous de l'année ?

2017 a été une très belle année pour le développement de l'aéroport. 2017 a été également une année charnière avec le lancement du projet « Cœur d'aéroport », premier projet d'extension majeur depuis les années 90.

Sur le plan du trafic passagers, avec une croissance de 6,2%, AMP a dépassé les 9 millions de passagers ! Un cap symbolique qui traduit l'attractivité de notre offre aérienne et celle de tout notre territoire.

Le trafic low-cost a enregistré une croissance record de 12,8% et cette dynamique positive devrait se poursuivre en 2018. Le fort développement du long-courrier (+ 18,6%) a été marqué par le retour de la compagnie Air Austral à Marseille en octobre 2017, ou encore le développement et le succès des lignes vers Montréal opérées à la fois par Air Canada Rouge et Air Transat. Au global, le trafic international a progressé de 9% et représente désormais 60% du trafic de l'aéroport.

Côté fret, l'aéroport Marseille Provence enregistre un nouveau record avec 56 132 tonnes traitées et une activité fret traditionnel particulièrement dynamique (+ 9,4%).

2017 a également confirmé la bonne assise financière d'AMP. Nous avons enregistré un chiffre d'affaires de plus de 140 millions d'euros. Notre marge opérationnelle dépasse dorénavant les 30% du chiffre d'affaires. L'Excédent Brut d'Exploitation a augmenté de 7,3% pour s'établir à 42,7 millions d'euros.

Sous l'impulsion de Pierre Régis (Président du Directoire jusqu'à mi décembre 2017), l'année 2017 a vu un niveau d'investissements de 39 millions d'euros se concrétiser au travers de nouveaux projets inscrits dans notre plan stratégique CAP 2025. Ces investissements nous ont permis d'engager et de finaliser différents travaux visant à fluidifier les accès à l'aéroport, moderniser nos infrastructures et faire de notre plate-forme un véritable lieu de vie avec par exemple notre parvis, cours provençal rendu piétonnier, ou encore notre nouvelle gare routière.



PHILIPPE BERNAND
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE, AMP



**Piloter une
stratégie
ambitieuse**



L'amélioration de l'expérience passager reste-t-elle toujours au centre de vos enjeux stratégiques ?

Oui, plus que jamais. La culture client est dans l'ADN de l'aéroport Marseille Provence et habite chaque collaborateur. Le voyage commence à l'aéroport. En cela, il se doit d'être un véritable lieu de vie et d'envies. Nous devons accompagner chaque passager avec de nouveaux services et de nouvelles solutions technologiques. Tout doit être pensé et imaginé pour que son parcours soit plus efficace, plus fluide et dénué de stress alors que dans le même temps, les contraintes sécuritaires sont de plus en plus exigeantes.

En 2017, nous avons par exemple mis en place le service Tripperty, avec le groupe La Poste, qui permet aux voyageurs de récupérer leurs objets interdits en cabine lors du contrôle sûreté. Nous avons montré la voie de l'innovation et ce dispositif est aujourd'hui répliqué dans de nombreux aéroports. AMP a également pris la décision d'installer 23 sas de contrôle aux frontières automatiques (système PARAFE). Ici encore, AMP, qui avait été précurseur dans ce domaine il y a quelques années, s'engage résolument sur des technologies de pointe ayant démontré leur efficacité.

L'amélioration de l'expérience passager, c'est aussi la transformation digitale de l'entreprise. Nous devons innover pour créer de la valeur, identifier les tendances, anticiper les besoins de demain de chacun de nos passagers, créer des expériences pertinentes et uniques.

Quelles sont vos ambitions pour demain ?

L'ensemble des équipes de l'aéroport Marseille Provence partage cette dynamique commune ainsi que l'ambition d'offrir à Marseille et à la Provence un aéroport moderne, innovant et

chaleureux, attentif à ses clients, attaché aux valeurs et au rayonnement de notre région, en France et à l'international.

Cela se traduit par différents axes majeurs.

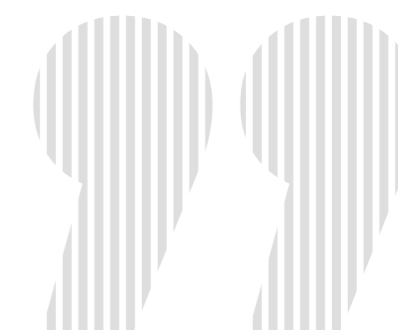
Tout d'abord le **développement du trafic**. D'ici à 2025, notre objectif est d'accueillir plus de 11 millions de voyageurs. Cela passera par la densification de notre réseau sur l'Europe et le bassin méditerranéen. Certaines réussites concourent d'ores et déjà à cette densification comme Volotea qui a ouvert en avril 2018 sa 5^{ème} base française à Marseille, portant à 19 le nombre de destinations que la compagnie espagnole entend opérer pour la saison été 2018 à partir de Marseille. Ce développement passe également par le renforcement de nos liaisons vers les grands hubs internationaux et de notre desserte long-courrier. Enfin, le développement des compagnies low-cost qui se confirme chaque année et qui bénéficie d'un outil de travail très efficace avec le premier terminal européen low-cost ouvert en 2006 : le terminal 2, anciennement mp².

Il y a ensuite l'importante **mutation de nos infrastructures**. En 2018, notre niveau d'investissement va s'intensifier pour atteindre 46 millions d'euros. Nous allons commencer l'extension et la rénovation du terminal 2 qui sera livré pour la saison été 2019. Nous amorcerons également le chantier du « Cœur d'aéroport », présenté en fin d'année 2017. Ce projet va venir restructurer notre aéroport en réunissant l'ensemble des terminaux classiques existants et en venant installer une image forte d'aéroport international. Avec la jetée d'embarquement internationale prévue en 2027, il nous permettra d'augmenter la capacité, de gagner en qualité de service avec une zone de commerces de plus de 11 000 m², une terrasse panoramique avec vue sur les pistes et de nombreuses innovations. Différents éléments qui nous permettront également de

développer nos revenus extra-aéronautiques, essentiels à notre équilibre économique. Nous gagnerons en efficacité opérationnelle avec la centralisation des différentes fonctions telles que l'enregistrement et l'inspection filtrage. Ces deux projets nous offriront une capacité de 16 millions de passagers à horizon 2027, soit 5 millions de plus qu'aujourd'hui.

Tous ces développements ont été imaginés dans une logique de croissance durable, respectueuse des populations locales et de leur environnement, et d'un cadre réglementaire des plus exigeants. Contributeur clef de l'économie régionale, l'aéroport Marseille Provence se doit de répondre aux attentes de ses passagers et de ses partenaires en améliorant continuellement son efficacité environnementale.

Outil de l'attractivité économique et touristique de la région, l'aéroport représente pour beaucoup de visiteurs la première image de Marseille et de la Provence. Avec le soutien de ses actionnaires et en fédérant encore plus autour de lui les collectivités et les entreprises, l'aéroport poursuivra son développement en s'appuyant sur le rayonnement international de la région et en améliorant encore son accessibilité.



Comité de direction

au 30 mars 2018



Patrice ESCORIHUELA *
Directeur Administratif
et Financier

Arnaud BESSON
Secrétaire Général

Frédéric HENRY
Directeur des Systèmes
d'Informations

Rémi LASSERRE
Directeur Technique

Denis CORSETTI *
Directeur des Opérations

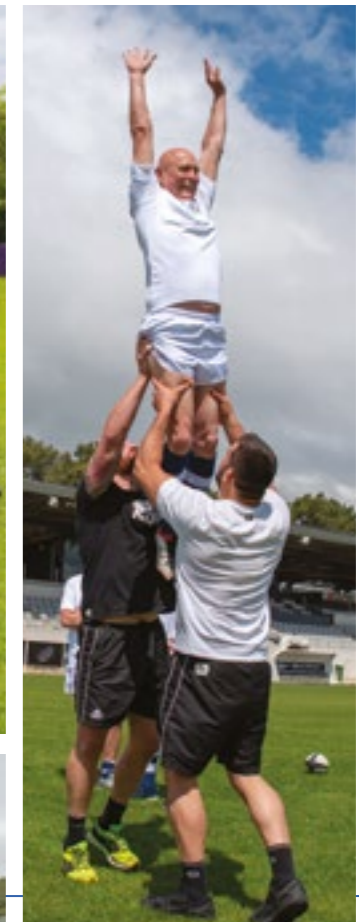
Daniel GROSSI
Directeur Comptable

Julien BOULLAY *
Directeur Commercial
et Marketing

Philippe BERNAND *
Président du Directoire

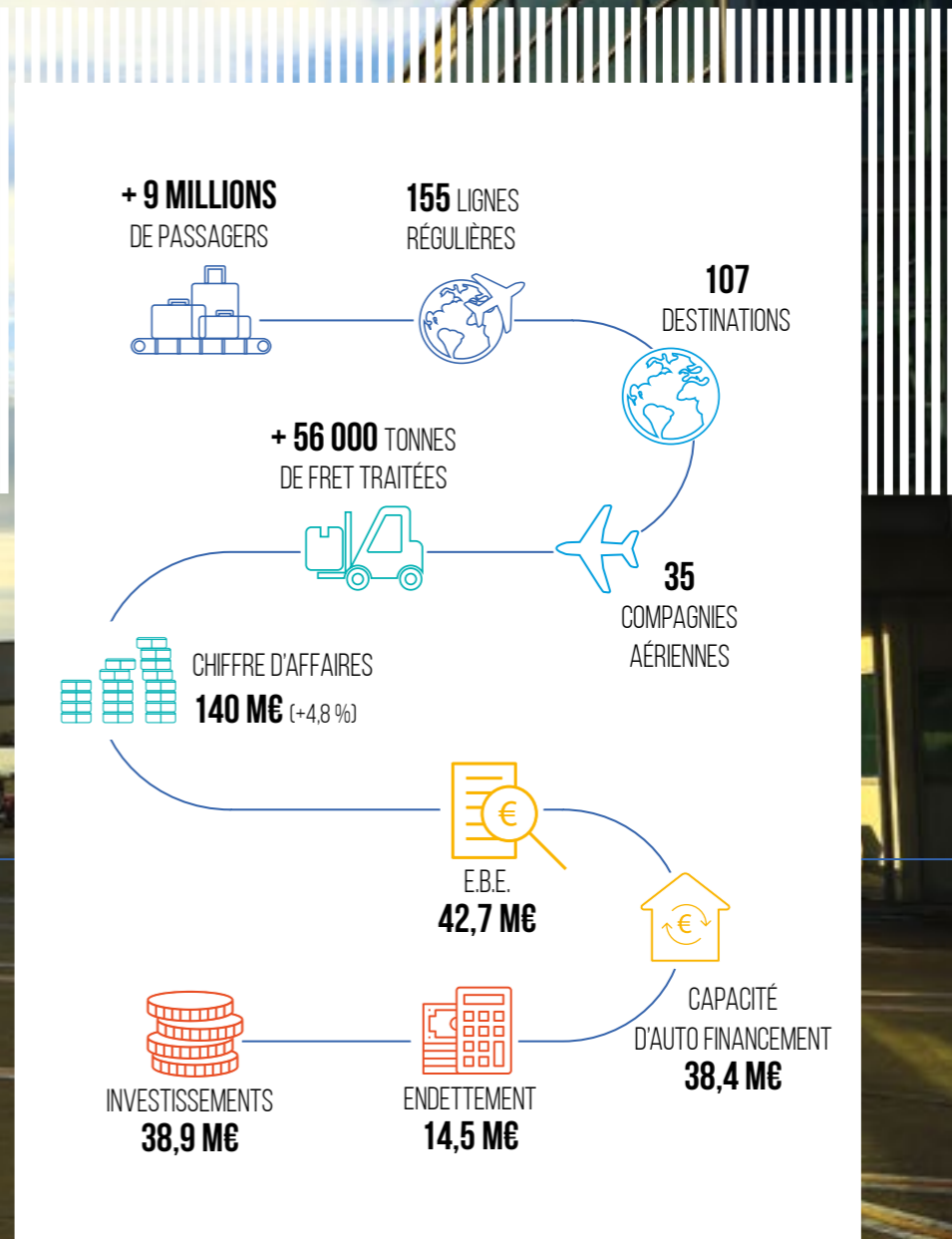
Yves BOSSY
Directeur des
Ressources Humaines

« Développer un aéroport est un dessein collectif servant une ambition commune : créer de la valeur pour nos clients et le territoire. Tout cela se traduit au quotidien par l'engagement des collaborateurs, leur savoir-faire, leur passion, leur état d'esprit basé sur la réussite collective. »



*Membres du Directoire

Chiffres clés de l'année 2017



CONNECTER UN TERRITOIRE AU MONDE

“ Il y a de plus en plus de vols directs depuis l’aéroport Marseille Provence ! C’est idéal pour s’échapper le temps d’un week-end ou partir plus longtemps à l’autre bout du monde. ”

HÉLÈNE JORDAN
VOYAGEUSE RÉGULIÈRE



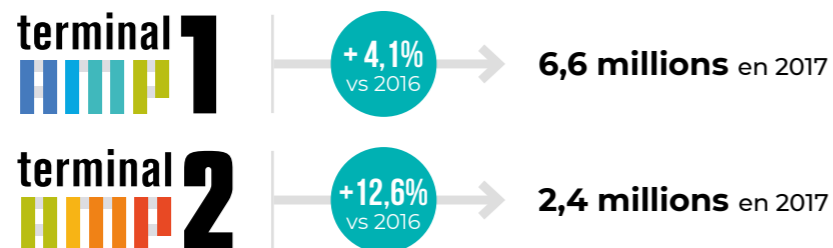


Le trafic passagers en 2017

L'aéroport Marseille Provence dépasse le seuil symbolique des 9 millions de voyageurs en 2017.

Une croissance qui s'appuie sur deux leviers majeurs :
 - le développement du low-cost,
 - le développement du trafic international.

UNE PROGRESSION SUR LES DEUX TERMINAUX

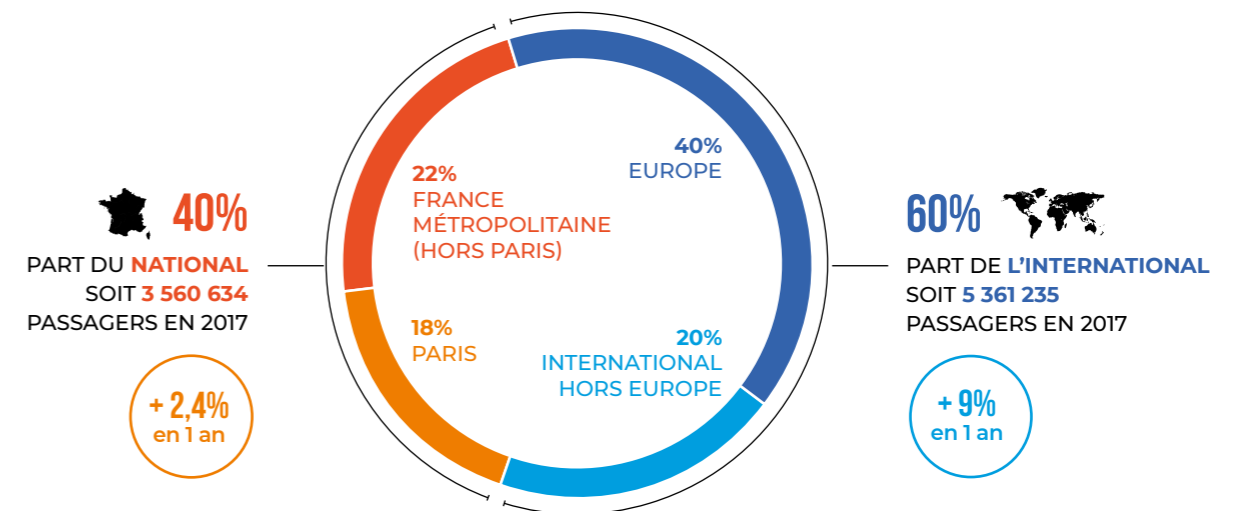


Le trafic progresse de 6,2% avec 9 002 086 passagers, soit 526 277 passagers de plus qu'en 2016.



UNE CROISSANCE TOURNÉE VERS L'INTERNATIONAL

En 2017, le trafic international est particulièrement dynamique. Avec une progression de 9%, la part de l'international, portée par les compagnies low-cost sur le court et moyen-courrier et par la progression du trafic long-courrier (+ 18,6%), représente désormais 60% du trafic de l'aéroport.



Tendance

Plus de passagers, moins de mouvements d'avions

Entre 2007 et 2017, AMP enregistre une progression du nombre de voyageurs de 29%, passant de 7 à 9 millions, tandis que les mouvements d'avions diminuent de 4% sur la même période, passant de 96 729 à 92 707.

La raison ? Les compagnies aériennes optimisent les coefficients de remplissage et utilisent des aéronefs de plus grande capacité.

« Notre principale mission est de développer le réseau de lignes aériennes au départ de l'aéroport Marseille Provence et ainsi contribuer à la croissance du trafic passagers de la plate-forme.

Nous échangeons quotidiennement avec les compagnies aériennes pour favoriser l'essor de nouvelles lignes aériennes et la desserte de nouvelles destinations. Nous analysons les marchés porteurs, suivons de près l'évolution de la réglementation en matière de transport aérien, et ciblons les compagnies pouvant apporter la meilleure cohérence et complémentarité possible avec l'offre des compagnies traditionnelles ou low-cost déjà présentes sur la plate-forme. »

VÉRONIQUE LEMÉE-ALEXANDRE
 CHEF DE SERVICE ÉTUDES ET DÉVELOPPEMENT
 DU RÉSEAU AÉRIEN, AMP





UNE BELLE DYNAMIQUE POUR LE TRAFIC EUROPÉEN ET MOYEN-COURRIER

Les compagnies low-cost portent très nettement la croissance du trafic international (+ 9%). Ainsi, **easyJet** enregistre la plus forte progression en nombre de passagers grâce à ses nouvelles lignes sur Londres Luton et Berlin. De son côté, **Ryanair** bénéficie du succès de Faro et Valence. **Volotea** connaît un fort développement grâce à l'ouverture de ses lignes sur Vienne, Split ou Alicante. Enfin, **Vueling**, intègre le Top 10 des compagnies aériennes opérant sur l'aéroport Marseille Provence, notamment grâce au succès de sa ligne sur Alger, lancée fin 2016.



Londres demeure la première destination internationale au départ de Marseille et affiche, pour la deuxième année consécutive, une croissance de près de 7% avec 589 559 passagers.

C'est **Alger**, à la troisième place derrière Amsterdam, qui **enregistre la plus forte hausse** : + 13,6% (327 615 passagers).

LES VOLS LONG-COURRIERS PRENNENT UN NOUVEL ESSOR

Les vols long-courriers confirment une dynamique très positive avec une croissance de 18,6% en 2017.

- Le trafic sur Montréal (+ 68%) bénéficie de l'arrivée de la compagnie **Air Canada Rouge** en juin 2017 (trois vols hebdomadaires), ainsi que de l'augmentation des fréquences d'**Air Transat** (cinq vols hebdomadaires).
- Le retour d'**Air Austral** à Marseille en octobre, avec deux vols hebdomadaires vers l'île de la Réunion, est un autre fait marquant de l'année.

Air Austral fait son grand retour

Preuve de l'attractivité du territoire, la compagnie Air Austral a choisi Marseille pour son grand retour en province, avec une liaison directe sur Saint-Denis de la Réunion.



« Marseille, deuxième ville de France, représente un fort potentiel pour la compagnie tant au niveau économique que touristique. C'est une ligne qui vient répondre à une forte demande de notre clientèle. Un lien fort existe entre cette région et l'océan Indien et c'est pourquoi nous avons bien l'intention d'installer cette nouvelle liaison dans la durée. »

JEAN-MARC GRAZZINI
DIRECTEUR GÉNÉRAL ADJOINT COMMERCIAL ET MARKETING D'AIR AUSTRAL

Cette nouvelle ligne a été inaugurée le 13 octobre 2017 avec deux vols par semaine.



FOCUS SUR LE TRAFIC DOMESTIQUE

Les vols nationaux représentent 40% du trafic total avec 3 560 634 passagers, soit une croissance de 2,4% par rapport à 2016.

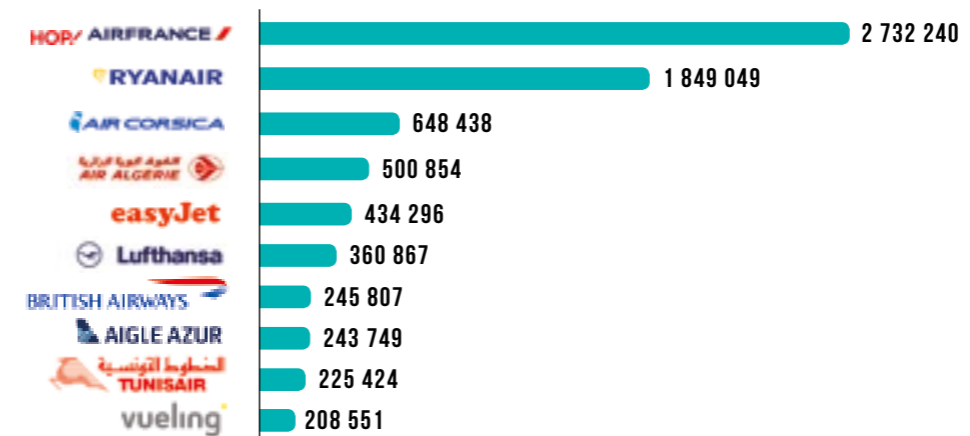


Aux premières places des destinations, se retrouvent sans surprise les aéroports de Paris Orly et le hub de Paris CDG, qui drainent plus de 1,6 million de passagers, suivis par Nantes avec 330 294 et Bordeaux avec 295 276 passagers.

Le fait marquant de l'année 2017 : le succès de la ligne Marseille-Bordeaux qui enregistre une croissance de + 17%.

TOP 10 des compagnies aériennes

au départ de Marseille en 2017 (en nombre de passagers)





Perspectives 2018

En 2018, le développement de la desserte et la progression du nombre de passagers vont se poursuivre selon trois axes :

1. Le renforcement du réseau court et moyen-courrier avec une vingtaine de nouveautés :

- l'ouverture de la base Volotea avec ses neuf nouvelles lignes (cf. encadré),
- les nouvelles lignes Air France / Hop! vers Beyrouth, Genève, Caen et Metz,
- le développement de Ryanair sur Bucarest, Budapest, Cracovie et Francfort,
- la desserte d'Alicante par Vueling,
- l'arrivée d'Aigle Azur sur Beyrouth.

2. L'amélioration de la connectivité sur les principaux hubs internationaux avec notamment :

- l'arrivée de la compagnie Swiss avec une nouvelle ligne sur Zürich,
- l'augmentation des fréquences de Lufthansa vers Francfort pour atteindre 21 vols hebdomadaires,
- l'augmentation des fréquences de Turkish Airlines vers le hub d'Istanbul.

3. Le développement du réseau long-courrier. Citons en 2018 :

- l'augmentation de l'offre en sièges vers le Canada,
- la poursuite des vols d'Air Austral vers la Réunion en prolongement de la saison hiver,
- les vols saisonniers vers les Antilles opérés par XL Airways France,
- la fréquence hebdomadaire supplémentaire d'Aigle Azur sur Dakar.

Par ailleurs, deux fois plus de vols charters opérés par Korean Air, seront programmés en 2018 en provenance de Séoul.



étend ses ailes à Marseille

19 destinations, deux avions basés à Marseille, 60 emplois créés... Avec l'annonce d'une nouvelle base en avril 2018, Volotea va s'offrir une place de choix parmi les compagnies présentes sur la plateforme en nombre de destinations. La compagnie low-cost annonce pour la saison été la création de neuf nouvelles lignes : deux nouvelles sur le territoire national (Caen et Biarritz) et sept dessertes insulaires : en Grèce, (Mykonos, Corfou, Heraklion, Santorin), en Espagne (Minorque, Palma) et au Portugal (Funchal).

« L'aéroport Marseille Provence est en même temps une fenêtre ouverte sur le monde et une porte ouverte pour accueillir le monde. La fenêtre ouverte évoque l'évasion, la liberté, l'élévation et pour les entreprises de notre région la conquête de parts de marché en France et de nouveaux marchés à l'étranger. La porte ouverte évoque l'accueil des touristes, des congressistes, des professionnels et aussi celui des entreprises qui veulent s'installer dans la région, contribuant ainsi à créer de la richesse et à améliorer l'attractivité du territoire. »

PHILIPPE SAVINEL
PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL,
SOCIÉTÉS PERNOD & RICARD





Lancement de la marque Provence à l'aéroport Marseille Provence le 25 avril 2017 par Pierre Régis, Président du Directoire qui a quitté ses fonctions fin 2017.

Un levier de développement pour la Provence

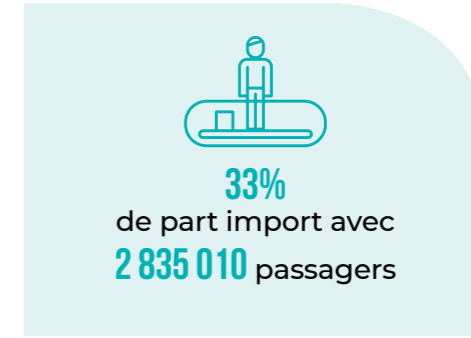
Porte d'entrée sur le territoire, l'aéroport Marseille Provence a pour objectif de devenir une référence parmi les aéroports régionaux européens. Cette ambition va de pair avec son implication dans le développement du tourisme et de l'attractivité économique de la région Provence.

UN ENGAGEMENT SUR LA DURÉE

Depuis 2015, AMP est membre du Contrat Destination Provence qui fédère les acteurs publics et privés du tourisme autour d'un même projet : accroître la notoriété de la région sur les principaux marchés internationaux. Les Arts de vivre constituent le socle de cette marque qui vise à stimuler la fréquentation de la Provence hors période estivale.

Troisième financeur après le CRT Provence-Alpes-Côte d'Azur et Provence Tourisme, AMP a contribué, entre autres, aux opérations de promotion sur les destinations récemment proposées, comme la Suisse et le Canada. En stimulant la hausse de fréquentation, ces actions pérennisent les accès aériens directs et par extension, les retombées économiques pour le territoire.

En 2017, les retombées touristiques liées aux développements de l'aéroport sur le Canada, avec l'arrivée de la compagnie Air Canada Rouge et les augmentations de capacité d'Air Transat, sont estimées à 5,9 millions d'euros pour le territoire.



PROMOUVOIR LA PROVENCE SUR TOUS LES TERRAINS

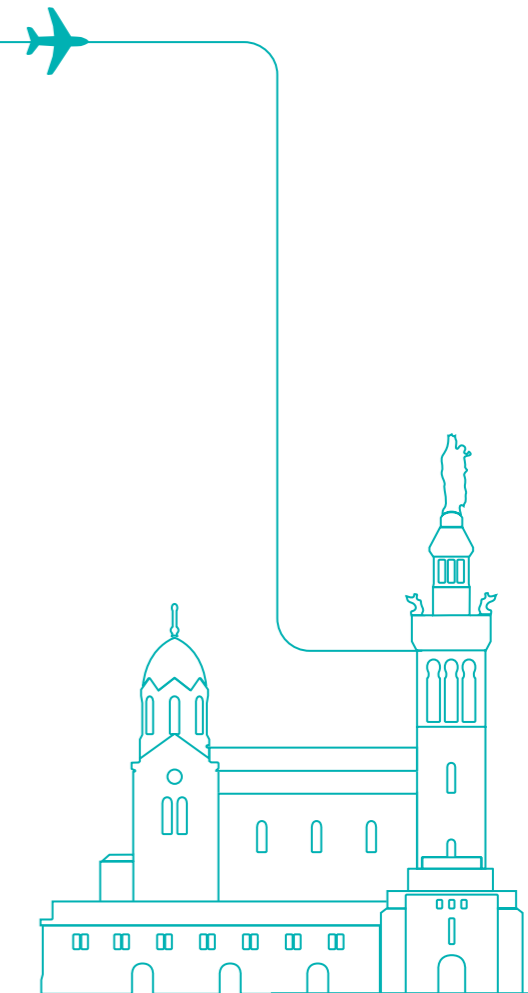
Sur le plan économique, AMP est membre du **Top 20**, club qui fédère les plus grandes entreprises de la **Métropole Aix-Marseille Provence**. Réalisant chacun plus de 100 millions d'euros de chiffre d'affaires, les membres du Club sont à la fois porteurs de projets, influenceurs et force de proposition pour le territoire.

L'Aéroport Marseille Provence contribue également au développement économique du territoire : en accompagnant les délégations de la Métropole Aix-Marseille lors de leurs déplacements à l'étranger, en collaborant avec l'**Office du Tourisme et des Congrès de Marseille** et **Provence Côte d'Azur Events** pour inciter les congrès internationaux à venir à Marseille, ou en collaborant étroitement avec **Provence Promotion**, l'agence de développement économique de la Métropole.

En soutenant les initiatives économiques et en favorisant le rayonnement culturel de la région au quotidien, AMP contribue à renforcer l'attractivité globale du territoire.

La Provence à l'honneur à Londres, Francfort et Düsseldorf

Afin de développer la visibilité de son territoire, AMP a participé et a cofinancé la campagne labélisée **#FeelProvence** aux côtés du Contrat de Destination Provence et d'Atout France. Cette campagne a été déployée à Londres et dans les villes allemandes de Francfort et de Düsseldorf. Affichages dans les gares et métro (plus de 400 affiches en Allemagne), présence sur les réseaux sociaux et via de la publicité sur internet (45 000 clics générés en Angleterre sur les réseaux sociaux Facebook, Twitter et Instagram) : cette campagne multicanale a touché plus de 16,5 millions de personnes.



“ Le fret représente pour nous une opportunité d’exporter les savoir-faire de notre région à travers le monde. L’aéroport et les expressistes partenaires sont pour nous un indéniable vecteur de succès. ”

PHILIP & CÉLIA NICOLOSI
CO-PROPRIÉTAIRES DE NICOLOSI CRÉATIONS (PARFUMS ET COSMÉTIQUES)

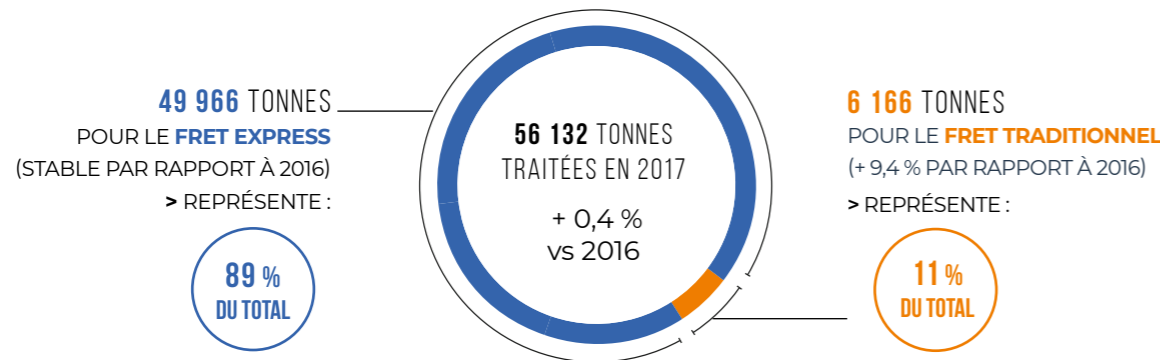




DHL devient le premier expressiste sur AMP en 2017.

L'activité fret continue sur sa lancée

En 2017, l'activité fret a battu son précédent record avec une augmentation globale de 0,4 %, portée par le dynamisme du fret traditionnel.



En 2017, le fret traditionnel a connu une croissance de 9,4%. Une dynamique dopée notamment par :

- Air Algérie avec plus de 2 080 tonnes de marchandises transportées (+ 4,3 %),
- Air Austral avec 204 tonnes transportées en deux mois et demi seulement sur la ligne Marseille-Saint Denis de la Réunion,
- Air Canada avec 53 tonnes de marchandises transportées sur sa ligne Marseille-Montréal.

« Le fret en soute représente jusqu'à 15% des recettes d'une ligne aérienne long-courrier. »

JEAN-MARC BOUTIGNY,
RESPONSABLE FRET, AMP

Fret traditionnel

Des homards dans les soutes d'Air Canada Rouge

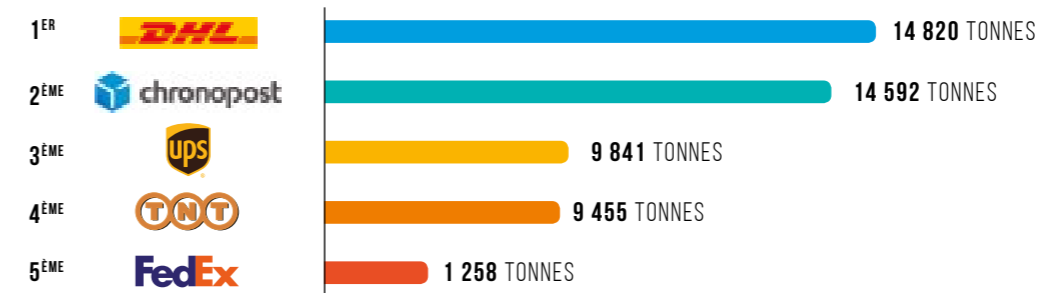
Est-il possible de déguster en Provence des homards pêchés la veille au Canada ? La réponse est oui ! Le vol inaugural Montréal-Marseille d'Air Canada Rouge transportait dans ses soutes 100 kg de *Homarus Americanus*, la variété de homards qui prolifère en Atlantique Nord. Opération réussie, tant au niveau logistique que sanitaire, pour le plus grand plaisir des gourmets du sud-est !



Côté fret express, avec près de 50 000 tonnes avionnées traitées, AMP confirme sa première place du classement des aéroports régionaux français et de Méditerranée occidentale.

Focus sur DHL

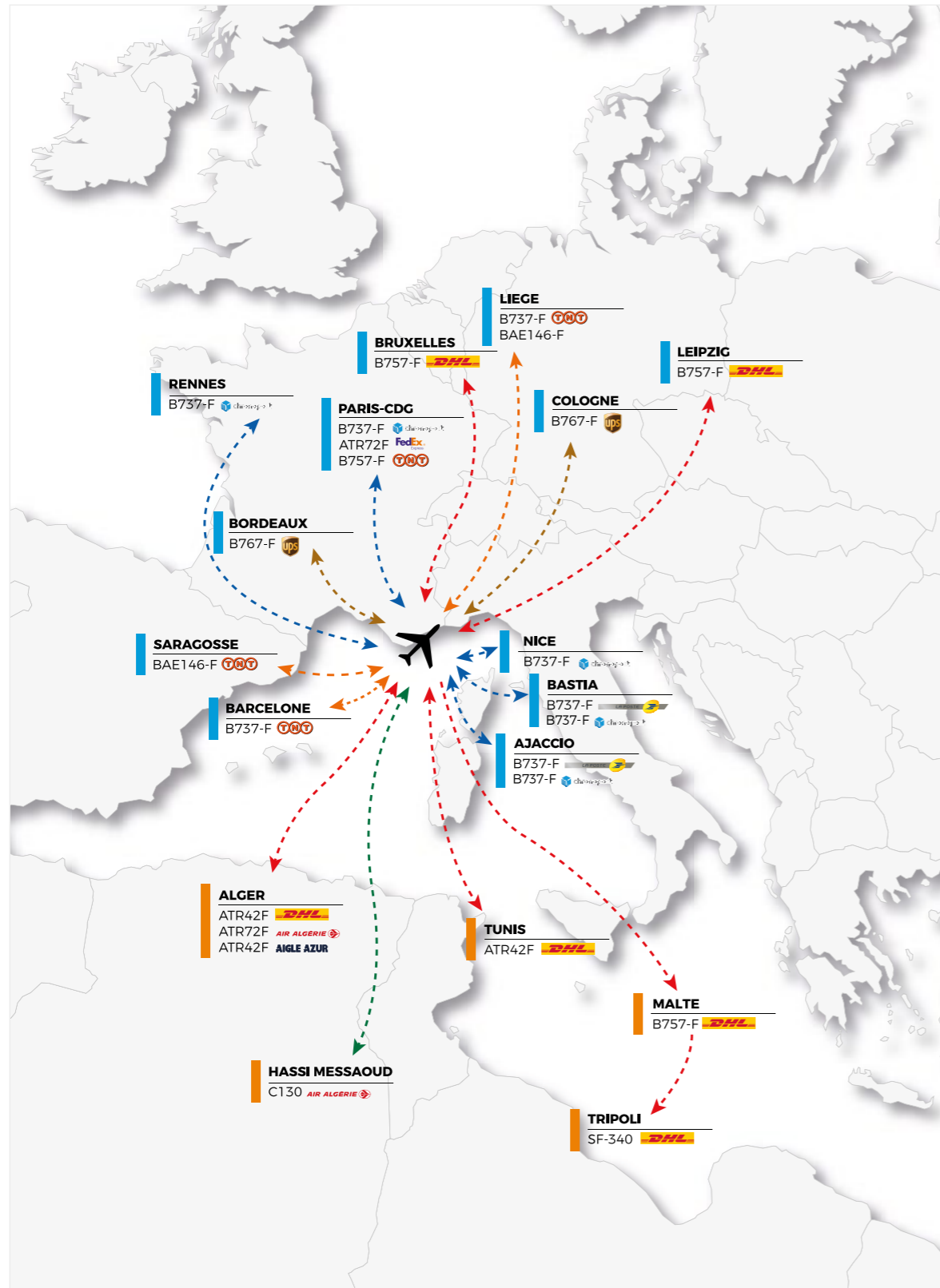
En 2017, DHL se hisse à la première place des expressistes sur la plate-forme, avec 14 820 tonnes avionnées traitées, suivie par Chronopost, UPS et TNT. Une montée en puissance liée à un vaste programme d'investissements : 1,4 million d'euros a été investi pour créer 1 400 m² soit 1/3 de surface supplémentaire. DHL a par ailleurs lancé en décembre 2017 un sixième vol hebdomadaire entre Marseille et son hub de Leipzig.



« La société Aéroport Marseille Provence est un véritable partenaire pour les acteurs régionaux et un atout majeur pour l'économie locale. L'aéroport Marseille Provence propose des vols directs vers de nombreuses destinations, ce qui facilite et permet un service maximal dans les échanges internationaux, en écourtant les délais de transport. Les entreprises régionales bénéficient d'un interlocuteur de proximité avec qui elles peuvent tisser un lien de confiance. C'est également un facteur déterminant pour la pérennité des entreprises. »

BETTY HERMELIN
BRANCH MANAGER, FLYTRANS

Carte du réseau et opérateurs de fret tout cargo en 2017



ZOOM SUR LES PRODUITS LES PLUS EXPORTÉS

- Pièces détachées d'hélicoptères par Airbus Helicopters.
- Matériels pétroliers à destination de Hassi Messaoud en Algérie. Un à deux vols cargo par semaine.
- Produits d'artisanat régional : linge de maison d'Arles et cigales décoratives à destination de San Diego.
- Savons et senteurs à destination de Shanghai, Pékin ou Hong Kong.

ZOOM SUR LES PRODUITS LES PLUS IMPORTÉS

- Matériels électroniques en provenance de Chine.
- Produits médicaux en provenance d'Amérique du Nord et de Chine.



Perspectives 2018

L'activité fret devrait connaître une progression de près de **5 %** en 2018, portée à la fois par le fret traditionnel et par les expressistes.

AMP entend **renforcer sa position de hub cargo entre l'Europe et l'Afrique du Nord**, notamment grâce au développement de

DHL vers l'Algérie et la Tunisie.

Côté fret traditionnel, la croissance devrait venir, comme en 2017, du transport en soute de marchandises sur les vols d'Air Austral, Air Canada et Air Algérie.

Enfin, **AMP développera l'activité d'Aérofrigo** (infrastructure réfrigérée dédiée

au traitement et au stockage des marchandises périssables) en accueillant de nouveaux flux à l'import (fruits et légumes en provenance d'Algérie) et à l'export (produits pharmaceutiques et médicaments à destination du Maghreb).

DONNER DU SENS À L'EXPÉRIENCE CLIENT

“ L'aéroport Marseille Provence est une des vitrines de notre région. Nous travaillons de concert avec les marques régionales pour que nos passagers se sentent vraiment en Provence dès leur arrivée à l'aéroport. ”

VIRGINIE DE PASQUALE

RESPONSABLE BOUTIQUES RELAY, FNAC ET L'OCCITANE, TERMINAL 1, HALL B



L'aéroport, un lieu de vie à part entière



- 4 000m² de parvis piétonnier en front d'aérogare
- 10 000 m² dédiés aux commerces et restaurants
- 11 restaurants & cafés
- 19 boutiques
- 9 hôtels
- 1 centre affaires proposant une large gamme de services VIP
- 14 marques de loueurs de voitures
- 13 300 places de parkings

Engagé depuis 2015, le plan de modernisation de l'aéroport Marseille Provence vise à faire évoluer ses infrastructures afin de répondre aux besoins des passagers et d'anticiper le trafic et les tendances de demain. Dans cet esprit, chaque élément du parcours voyageur est repensé pour améliorer le confort, faciliter les déplacements et l'orientation, proposer de nouveaux services... Faire de chaque voyage un moment unique, selon les envies et les besoins de chacun : découverte en famille, travail dans des espaces dédiés, moment gastronomique, passage express... tel est l'objectif de l'aéroport Marseille Provence.

DES INFRASTRUCTURES AU SERVICE DES VOYAGEURS

Quand les départs et les arrivées riment avec fluidité

Depuis 2015, 16 millions d'euros ont été consacrés à l'aménagement des accès menant à l'aéroport.

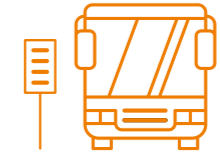
Le cheminement des voyageurs est plus fluide : les flux de véhicules se dirigeant vers les parcs de stationnement sont désormais séparés de ceux se consacrant à la « dépose minute ». L'accès aux parkings est plus intuitif grâce aux nouvelles dénominations (« dépose express », « parking minute » « parking extra long ») et plus rapide. L'accès aux loueurs de voitures a été repensé pour faciliter le retour des véhicules.

Une voie de service a été créée en front d'aérogares, réservée aux professionnels (véhicules utilitaires) et aux transports en commun. Le trafic d'entrée-sortie de l'aéroport a ainsi gagné en fluidité, mais aussi en sécurité.

Prochaine étape afin de faciliter encore plus l'accessibilité de l'aéroport : le réaménagement du rond-point des Lavandes, situé à l'entrée de la plate-forme aéroportuaire.

UN PÔLE INTERMODAL

Nouvelle gare routière : plus de destinations, plus d'amplitude horaire, plus de services



En 2017, près de 1 460 000 passagers ont emprunté les transports en commun, ce qui représente près d'un passager sur six.

Des chiffres qui confortent l'attractivité de l'offre et des nouveaux usages des transports en commun.

Mise en service le 1^{er} juin 2017, la nouvelle gare routière a quasiment doublé sa capacité d'accueil en passant de sept à douze quais.

Entièrement couverte pour un meilleur confort des voyageurs, elle accueille 13 lignes de bus et la navette gratuite qui relie la gare Vitrolles-Aéroport Marseille Provence (VAMP).

98 villes sont proposées en liaisons directes dans 9 départements : outre la Métropole, c'est toute la Provence qui est reliée (Arles, Avignon, L'Isle-sur-la-Sorgue, Cavaillon, Orange, Montélimar...). La Côte d'Azur (Saint-Tropez, Les Arcs Draguignan) et l'Occitanie (Montpellier, Béziers, Narbonne, Sète...) sont également couvertes de même que les Métropoles plus lointaines (Toulouse, Bordeaux et Lyon). Les stations de ski des Alpes du Sud sont desservies tout l'hiver.

Véritable outil de rayonnement de l'aéroport sur son territoire, cette nouvelle gare routière accompagne son ambition. Parmi les événements marquants intervenus depuis sa création :

- la montée en cadence de la navette routière qui relie l'aéroport à la gare Marseille Saint-Charles, qui poursuit son développement avec près de 936 000 passagers en 2017,
- la montée en puissance des autocars « Macron », avec l'arrivée de Ouibus et de Isilines, qui complètent l'offre ferroviaire vers l'Occitanie et des destinations plus lointaines comme Toulouse, Lyon et Bordeaux,
- la montée en charge continue de la navette reliant l'aéroport et la gare VAMP avec près de 200 000 passagers accueillis en 2017.

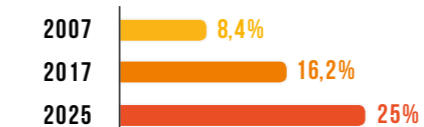
Le rayonnement de l'outil doit également beaucoup à sa haute qualité de service. Pour améliorer l'accueil et faciliter l'attente, des services complémentaires sont proposés aux voyageurs : bornes de vente SNCF, affichage dynamique des prochains départs (bus, trains, vols) et distributeurs de boissons et de snacks.

Une vigilance particulière a été accordée à la sécurité. L'accès à la gare pour les véhicules se fait par un système contrôlé par sas et par une voie réservée. La sortie des quais s'effectue uniquement en marche avant. Enfin, un système de vidéo-surveillance a été installé sur l'ensemble de l'infrastructure.



Chiffres clés de la gare routière

- 4 000 passagers par jour en moyenne
- 2 millions de passagers empruntant les transports en commun prévus en 2020





SUIVEZ LE GUIDE : UNE SIGNALÉTIQUE PLUS LISIBLE ET PLUS VISIBLE

Une nouvelle signalétique interne et externe a été mise en place en novembre 2017. À l'image des standards internationaux, la nouvelle dénomination des aéroports est plus lisible et permet une meilleure orientation. Le « terminal 1 » abrite les anciens halls 1 à 4, désormais regroupés et renommés hall A et hall B. L'aérogare emblématique mp², dédiée aux compagnies « low cost », devient le « terminal 2 ». Totems extérieurs, bannières intérieures, fléchage des parcs de stationnement, tout a été revu pour permettre au voyageur de se repérer plus facilement et de gagner en sérénité.

La nouvelle dénomination des parkings reflète mieux l'offre de stationnement et la tarification associée :

- trois parkings « minute » (devant les halls A et B du terminal 1 et devant le terminal 2) proposent 30 minutes de stationnement gratuit,
- le « chèque parking » devient le parking « Super Éco » et le parking « durée XXL » devient le parking « Extra Long »,
- enfin, les « dépose express », créées au plus près des aéroports, offrent aux accompagnants huit minutes d'arrêt gratuit.

UN PARVIS PIÉTONNIER ET PROVENÇAL POUR INVITER AU VOYAGE

Rendu aux piétons grâce au nouveau plan de circulation, le nouveau parvis, large de huit mètres, offre aux voyageurs un cheminement confortable tout au long des 500 mètres du front d'aéroport, depuis le terminal 1 hall B jusqu'au terminal 2.

Afin de mieux ancrer l'aéroport dans son identité régionale et répondre ainsi aux attentes des voyageurs, le parcours a été agrémenté d'essences méditerranéennes, comme les pins d'Alep, emblématiques de la Provence. Durant l'été, le parvis accueille des animations éphémères, terrain de pétanque et artisans provençaux, renforçant ainsi l'ancrage local.



UN NOUVEAU LOOK POUR LES AÉROGARES

Dans l'esprit de la nouvelle identité visuelle, l'intérieur des aéroports est progressivement réaménagé. Les salles d'attente sont dotées de nouveaux revêtements de sol (parquets, moquettes), et les housses des assises renouvelées, pour proposer un univers visuel harmonieux. En 2018, les améliorations se poursuivront avec, notamment, la rénovation des salles d'embarquement du terminal 2, et la création d'un espace enfants dans le terminal 1.

« L'aéroport Marseille Provence est un aéroport convivial, facile et rapide. Le nouvel aménagement du parvis est une vraie réussite : on voit immédiatement que l'on est en Provence. »

MADÉLJN VERVOORD
DIRECTRICE RÉGIONALE GÉNÉRALE
D'INTERCONTINENTAL HOTELS & RESORTS
MARSEILLE - BORDEAUX - LYON





Une identité régionale affirmée

Premier ou dernier aperçu d'une région ou d'un pays pour les visiteurs, vitrine d'un territoire pour tous, l'identité de l'aéroport doit gagner en force et en émotions. Afin de créer un supplément d'âme, l'aéroport Marseille Provence revendique son ancrage provençal et dévoile habillage et animations aux couleurs du Sud.

« L'aéroport est un lieu unique, singulier, qui s'adapte très bien à la nature et qui doit faire ressentir cette magnifique végétation provençale. Il y a une vraie conversation entre l'intérieur et l'extérieur. Cet aéroport est une occasion artistique formidable. »

MACHA MAKÉIEFF
DIRECTRICE DE LA CRIÉE THÉÂTRE NATIONAL, MARSEILLE



LE MIROIR DU TERRITOIRE

La nouvelle identité visuelle lancée en novembre 2016 réaffirme l'ancrage régional de l'aéroport. Les couleurs du logo rappellent la palette de Cézanne : une variation de bleus évoquant des paysages entre ciel et mer Méditerranée, de l'ocre et du jaune pour la terre et le sable, du vert pour la garrigue ou les champs d'oliviers. Un habillage qui accompagne le voyageur depuis les parkings jusqu'aux salles d'embarquement, rénovées en 2017.



UN AIR DE PROVENCE

Dans cet esprit d'une identité revendiquée, l'Aéroport Marseille Provence propose tout au long de l'année une série d'animations.

La gastronomie provençale s'invite à l'aéroport

Le restaurant Chefs en Provence, situé au cœur de l'aéroport, est associé à La Villa des Chefs pour inviter chaque saison un chef renommé et lui faire composer une carte aux saveurs méditerranéennes. En 2017, Michel Portos, Sébastien Richard et Dominique Frérard ont relevé le défi de cette belle expérience gastronomique.



Des animations couleur locale

Le parvis paysager et réservé aux piétons donne une nouvelle tonalité aux abords de l'aéroport : celle d'un lieu où il fait bon flâner.

C'est dans cet esprit qu'AMP a proposé animations et installations temporaires tout au long de l'été 2017, pour permettre à chacun de se détendre à la mode provençale. Au menu : Le Cabanon, une terrasse pour se détendre, mais aussi un boulodrome, un glacier de renom (Le Roy René), du spectacle vivant... sans oublier des offres exceptionnelles dans les commerces et les restaurants de l'aéroport et différents jeux concours pour gagner des voyages.



Et, tout au long de l'année, les boutiques de produits régionaux permettent de découvrir ou de faire découvrir les incontournables provençaux...

Marseille et sa région sont riches en couleurs et en saveurs inoubliables. Pour permettre aux voyageurs d'en saisir ou d'en garder un aperçu, l'aéroport Marseille Provence en présente un éventail varié et original.



L'expérience passager s'enrichit de nouveaux services

La société AMP s'est attachée à améliorer l'expérience passager en intervenant sur tous les éléments qui la composent. Son ambition ? Faire de l'aéroport Marseille Provence une destination en soi et créer des moments uniques. Pour y parvenir, il s'agit de proposer une qualité de service irréprochable, des enseignes innovantes, des services connectés et enfin, des parcours passagers personnalisés en fonction des attentes, des envies et des besoins de chacun.

LE VOYAGE COMMENCE DANS LES NOUVEAUX ESPACES COMMERCIAUX

Promouvoir une offre innovante, c'est d'abord scénariser l'espace. Dans cette optique, des « combi-stores » ont été installés terminal 1. Ce concept propose dans un même espace deux types d'enseignes, afin de permettre aux voyageurs pressés d'avoir accès à plusieurs offres en un minimum de temps. Ainsi, dans le hall A, 300 m² sont configurés pour accueillir le combi-store Relay-Casino. Dans le hall B, trois nouvelles boutiques sont proposées : Relay-L'Occitane, Relay-Fnac et Air de Provence-Cure Gourmande qui mise sur la découverte des produits régionaux. En 2018, la dynamique se poursuivra avec le réaménagement sur 700 m² d'un espace commercial duty free traversant, de manière à faire découvrir de nombreuses enseignes aux voyageurs des vols internationaux. L'offre sera enrichie par l'arrivée de marques françaises réputées, comme Nuxe et Fragonard pour les cosmétiques et la beauté, ou internationales, comme Superdry ou Victoria's Secret.

Au menu de l'offre restauration : variété et multi-budgets

En octobre, le groupe de restauration SSP a repris l'ensemble des onze points de vente présents sur l'aéroport. Quatre enseignes ont évolué : Segafredo et Puro Gusto, sur le terminal 1, se voient remplacés par deux points de vente Caffè Ritazza. Le Food Court du hall B devient Comptoirs & Cie. La Tapenade, présente au terminal 2, cède la place à Tapenade & Co.

L'objectif global demeure le même : proposer une offre de restauration variée, à emporter ou sur le pouce, mais aussi la possibilité d'une véritable expérience gastronomique et la découverte des saveurs locales avec le restaurant Chefs en Provence.

« Nous promettons demain 1001 expériences à nos clients, des expériences uniques et audacieuses pour que l'arrivée à l'aéroport soit déjà le début du voyage. »

DELPHINE JEGOU
RESPONSABLE ÉTUDES
DÉVELOPPEMENT RETAIL, AMP



BOUTIQUE « AMP STORE » : (P)RÉSERVER SA SÉRÉNITÉ EN LIGNE

Pour permettre aux voyageurs de préparer leurs déplacements sereinement, et de gagner du temps lors de leur passage dans l'aéroport, la boutique en ligne « AMP store » propose de nouveaux services :

- des réservations de parking à l'unité ou en abonnement,
- des offres tarifaires spécial week-end pour le stationnement,
- des billets coupe-file, à l'unité ou en abonnement,
- des offres combinées qui permettent d'acheter un package de services (place de stationnement, salons VIP, coupe-file),
- la réservation de salles pour les réunions ou de cabines de travail (pour une à trois personnes).



9 500 PLACES
réservables en ligne, soit les 3/4 des places clients sur l'aéroport.

650 PLACES
de parking réservées par jour via la boutique en ligne AMP Store,
+ 9% par rapport à 2016.

AMP Store c'est 1 commande toutes les 2 minutes et un panier moyen de 54€.
Chiffre d'affaires **9,5 M€**
+ 12%.



PARKINGS CONNECTÉS : LAISSEZ-VOUS GUIDER

Pour les parkings premium (P1 et P6), un système de lecture des plaques d'immatriculation permet au voyageur ayant réservé en ligne, de rejoindre plus rapidement sa place de stationnement. Depuis la mise en place de ce système en avril 2017, 90% des réservations en ligne sont saisies avec l'immatriculation du véhicule.



DROP-OFF ET PARAFE : LA TECHNOLOGIE AU SERVICE DE LA FLUIDITÉ

Améliorer l'expérience passager, c'est aussi permettre aux voyageurs de consacrer davantage de temps à la détente et au shopping, et moins aux formalités administratives. Dans cet état d'esprit, l'aéroport Marseille Provence s'est doté d'une série d'équipements innovants qui accélèrent les étapes de contrôle et d'enregistrement...

Côté **enregistrement et dépose bagages**, deux bornes entièrement automatisées ont été testées et installées au terminal 1 par Air Corsica. Six nouvelles bornes de dépose bagages « drop-off » seront installées en 2018, utilisables par l'ensemble des compagnies aériennes.

Les systèmes de contrôle aux frontières ont eux aussi été enrichis d'équipements innovants. Fidèle à sa position de précurseur dans ce domaine, AMP s'est doté en 2017 de 15 sas PARAFE, ou Passage Automatisé Rapide aux Frontières Extérieures. Ces appareils, fonctionnant par reconnaissance digitale, permettent un contrôle entièrement automatisé mais toujours aussi sécurisé. Huit sas supplémentaires seront installés en 2018. Avec 23 sas PARAFE, AMP a valeur de référence parmi les aéroports régionaux français.



Aéroport régional précurseur en la matière. AMP a installé 15 sas PARAFE en 2017. 8 nouveaux sas seront installés en 2018.

Première en France

Tripperty by La Poste : un service innovant pour récupérer les objets interdits en cabine.

Afin de faciliter la vie des voyageurs, et leur éviter des déconvenues, AMP et le Groupe La Poste, ont lancé une solution innovante permettant de récupérer, a posteriori, les objets confisqués au moment des contrôles de sûreté : flacons de parfums, nécessaire de manucure, couteau fétiche...

Dès son lancement fin juillet, ce service baptisé « Tripperty by La Poste » a connu un vif succès. En six mois d'activité, 1 360 objets ont été déposés, soit une moyenne de 300 objets par mois. De nouveaux aéroports se sont depuis laissés séduire par ce service !





Un aéroport à l'écoute des voyageurs

La qualité de service, inscrite au cœur du plan stratégique Cap 2025, anime l'ensemble des actions mises en place par AMP.

Pour mieux comprendre les attentes de ses clients, AMP s'appuie sur trois types d'indicateurs.

- Les **enquêtes de satisfaction**. Menées quatre fois par an selon la **méthode ASQ** (Airport Service Quality) conçue par l'*Airport Council International*, elles permettent de mieux comprendre les attentes des voyageurs et d'élaborer des plans d'actions concrets sur les points à améliorer. Les nouveautés mises en place pour les parkings (réservation en ligne, lecture de plaque et rationalisation des parcs par un découpage en gammes) ont ainsi contribué à faire progresser la note de cet item de 3,42 à 3,73 sur 5 en 2017.



- Deuxième volet, la **démarche de qualité « Mystral »** ou « Mystery traveller ». Des collaborateurs d'AMP jouent le rôle de voyageurs mystères selon un profil préétabli (famille, passagers d'affaires...) afin de repérer points positifs et axes d'amélioration. Initié en 2017, ce dispositif vient compléter les enquêtes ASQ.
- Des « **smiley boxes** » sont par ailleurs déployées dans les installations afin de recenser instantanément les impressions des passagers. Satisfait, neutre ou mécontent : le vote peut s'exprimer d'un clic sur la qualité de service proposée sur l'ensemble du parcours.

En 2018, les acteurs de la plate-forme poursuivront leurs efforts pour servir toujours mieux les voyageurs. Organisés en groupes de travail transverses, ils s'attacheront notamment à améliorer :

- les transports depuis et vers l'aéroport,
- la fluidité à l'enregistrement,
- la propreté des installations,
- la qualité des accès wifi,
- la signalétique à l'embarquement.



Une transformation portée par tous

« L'ensemble des acteurs de la plate-forme vise un même objectif : offrir le meilleur à chaque voyageur. Nous avons la chance de pouvoir compter sur des professionnels investis et passionnés. »

STÉPHANIE GRANGEAT
ASSISTANTE RELATION CLIENTS, AMP



“ Notre projet de transformation et la création du futur Coeur d’aéroport nous transportent tous. Nous sommes fiers de travailler chaque jour pour construire l’aéroport de demain. ”

THIERRY BOMPARD

DIRECTEUR DE PROJET EN CHARGE DE L'EXTENSION DU TERMINAL 1, AMP



Projet de Coeur d'aéroport signé par le cabinet Foster + Partners.

Anticiper, préparer et répondre aux évolutions du secteur aérien. Dans le cadre de son plan stratégique «Cap 2025», l'Aéroport Marseille Provence a lancé dès 2015 un plan d'investissement record de 500 millions d'euros.

En 2018, la rénovation et l'agrandissement de l'aéroport amorcent une nouvelle phase de transformation.

CINQ PROJETS MAJEURS EN 2018

46 millions d'euros seront investis en 2018, un nouveau record à la hauteur des ambitions visées.

Plus de la moitié de ce budget sera alloué à cinq projets majeurs :

- le début des travaux d'extension du terminal 2 : 9 M€,
- les études préparatoires du futur cœur d'aéroport : 7 M€,
- la mise aux normes des aires avions fret express : 6 M€,
- la finalisation des travaux sur la centrale d'énergie : 4 M€. La centrale sera équipée de groupes électrogènes plus économes en énergie,
- l'amélioration de l'expérience passager.

« L'aéroport doit devenir un véritable lieu de vie, un endroit où l'on est certain d'être toujours bien accueilli. Un lieu où l'on est sûr d'être bien. Simple, efficace, fonctionnel, l'aéroport Marseille Provence développe une stratégie audacieuse tout en restant à taille humaine. »

DENIS PHILIPON
FONDATEUR ET PDG DE VOYAGEPRIVE.COM



Extension et modernisation des salles d'embarquement du terminal 2.

L'AGRANDISSEMENT ET L'EMBELLISSEMENT DU TERMINAL 2

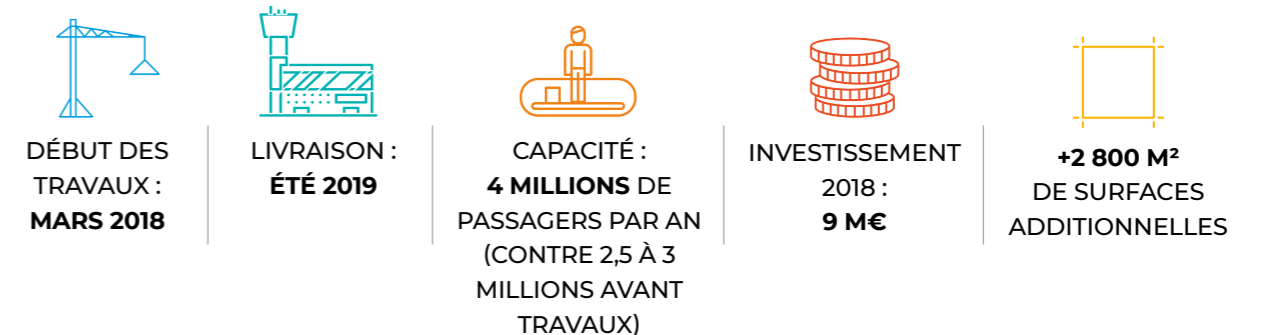
Le trafic low-cost a connu une croissance de 12,8% en 2017. Afin d'accueillir ces nouveaux passagers dans les meilleures conditions, AMP va agrandir et rénover le terminal 2. Après une phase d'études qui s'est achevée en 2017, les travaux d'extension débuteront en mars 2018.

Deux postes avions supplémentaires seront créés, ce qui portera la capacité totale du terminal à huit postes.

Deux nouvelles salles d'embarquement et une nouvelle zone de livraison bagages seront également créées pour une capacité additionnelle d'environ 2 800 m². Les six salles d'embarquement existantes seront reconfigurées pour gagner en espace, en confort et en lisibilité. L'orientation des voyageurs sera facilitée par un jeu de couleurs.

La livraison est prévue pour le début de la saison été 2019.

Le nouveau terminal 2 en chiffres





Coeur d'aéroport, mezzanine zone d'inspection filtrage centralisée.

UN FUTUR « CŒUR D'AÉROPORT » INSPIRÉ PAR LE TERRITOIRE

Le nombre de voyageurs transitant par Marseille Provence est en constante augmentation : 8,5 millions de personnes en 2016, 9 millions en 2017, plus de 11 millions prévus en 2025.

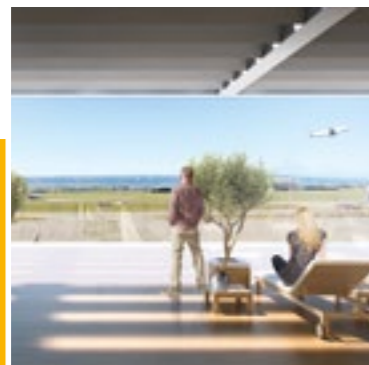
Pour répondre à ces besoins tout en proposant aux passagers une expérience renouvelée et des services toujours plus innovants, AMP a élaboré un projet audacieux d'extension du terminal 1. Dévoilé en novembre 2017, le «Cœur d'aéroport» a été conçu par le cabinet d'architectes Foster + Partners, créateur, entre autres, du viaduc de Millau et de l'ombrière sur le Vieux Port à Marseille.

D'une surface de 20 000 m², ce nouvel espace, construit sur quatre niveaux, permettra de relier les halls A et B du terminal 1 et de centraliser de nombreuses fonctions opérationnelles, telles que l'enregistrement ou les contrôles de sûreté. Autre amélioration notable, l'automatisation d'une partie des installations (sas de contrôle, enregistrement, dépose bagages...) qui simplifiera et fluidifiera le parcours passagers ce qui permettra à l'aéroport de gagner en efficacité opérationnelle.

Les voyageurs pourront ainsi consacrer leur temps d'attente à la découverte du nouvel espace de commerces et de restaurants qui sera créé sur une surface de plus de 11 000 m² côté pistes. Chacun pourra, selon ses envies, se relaxer, faire du shopping, se restaurer... une véritable invitation au voyage pour les passagers. Cette zone commerciale s'appuiera sur le concept anglo-saxon du «walkthrough». Cet espace longiligne reprendra les codes provençaux : cours urbain, quai des ports, place du marché, lieu social et commercial par essence.

Second volet de cette extension prévu à horizon 2027, une jetée d'embarquement internationale d'une surface de 13 500 m² qui permettra de créer des postes avions supplémentaires.

Un parcours passagers plus simple et plus fluide, des coûts de fonctionnement allégés, des revenus commerciaux étendus et diversifiés... le projet établit un contrat gagnant-gagnant entre l'aéroport et ses usagers.



Coeur d'aéroport, terrasse avec vue sur pistes.

L'art de vivre Provençal

Ce projet s'inspire de la culture « dedans-dehors » qui caractérise l'art de vivre Provençal avec une grande luminosité apportée par les façades transparentes, la présence de la végétation tout au long du parcours des voyageurs et une palette de matériaux et de couleurs caractéristiques de la région. La construction visera à unifier dans un même ensemble l'héritage des architectes qui ont œuvré sur le site (Fernand Pouillon pour le hall A et Richard Rogers pour le hall B).

L'extension du terminal 1 en chiffres

- Coût estimé du projet : 250 M€ (210 M€ pour le cœur d'aéroport et la jetée, et 40 M€ pour les travaux connexes)
- Études préparatoires : 7 M€ (réalisées en 2018)
- Livraison du Cœur d'aéroport : 2022
- Livraison jetée d'embarquement : 2027
- Surface globale du terminal 1 à la fin des travaux : 85 000 m²
- Surface de l'espace Commerces et Restauration : 11 300 m² (contre 6 300 en 2017)
- Hauteur : 23 m



AUTRES INVESTISSEMENTS PRÉVUS EN 2018 POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE PASSAGER

Outre ces chantiers majeurs, AMP va réaliser plusieurs aménagements afin de fluidifier les accès à l'aéroport, développer les transports en commun, rénover ou créer des installations et réduire les temps d'attente.

Des accès plus fluides

- Réaménagement du rond-point à l'entrée de l'aéroport pour sécuriser la circulation entrante / sortante et fluidifier le trafic.
Coût : 8 M€
Investissement 2018 : 1,1 M€
- Mise en place d'un transport en commun en site propre entre le pôle multimodal de l'aéroport, Airbus Helicopters et la gare Vitrolles-AMP.
En cours d'étude.

Des salles d'embarquement plus agréables

- Installation de nouveaux mobiliers pour répondre aux besoins des passagers (aire de jeux pour les enfants, espaces de travail et lieux dédiés à la détente).
- Rénovation de l'habillage extérieur des sanitaires.



Des technologies de pointe pour réduire les temps d'attente



- Déploiement de 8 nouveaux portiques PARAFE de deuxième génération
- Mise en place de nouveaux drop-off automatisés au hall A et au hall B du terminal 1.

S'ENGAGER POUR UNE CROISSANCE DURABLE

“ Nous sommes tous engagés dans une recherche de l'excellence. Nous visons la perfection pour nos clients et nos partenaires. Ce que nous faisons chaque jour, nous le réalisons avec passion. ”

MICHAELE DUQUENNOY
CHEF DE QUART POSTE CONTRÔLE EXPLOITATION, AMP





Un projet d'entreprise porté par l'ensemble des collaborateurs

Excellence, responsabilité, innovation, esprit client et intégrité, constituent les valeurs clés partagées par les collaborateurs. Très impliqués dans la réussite collective, les équipes d'AMP évoluent dans un cadre favorisant l'autonomie et l'engagement personnel à tous les niveaux de l'organisation.

Pour les accompagner au mieux et les aider à se projeter vers l'avenir, l'Aéroport Marseille Provence a signé en juillet 2017 un accord portant sur la gestion des emplois et des parcours professionnels.

■ Plus de **200 entreprises et entités administratives** travaillent à l'aéroport Marseille Provence.

Ce qui représente :

■ **5 500 emplois** sur la plate-forme dont **378 collaborateurs AMP**.

Afin de palier le départ à la retraite de nombreux collaborateurs et de répondre au développement des activités, **31 recrutements** ont été réalisés sur l'année.

Formation



300 collaborateurs ont suivi une formation en 2017 soit **80%** des effectifs.



6 700 heures ont été dispensées

DÉVELOPPER LES TALENTS ET RESTER À L'ÉCOUTE

Prendre en compte les aspirations des collaborateurs et favoriser le développement des compétences : deux fondamentaux inscrits dans la stratégie de l'aéroport.

Côté formation, un travail préalable considérable a été effectué afin d'identifier et d'anticiper l'évolution des métiers nécessaires au développement de Marseille Provence. Étape suivante? Accroître les compétences et développer l'employabilité des salariés par le biais de formations adaptées. En 2017, **6 700** heures de formation ont été dispensées, ce qui correspond à la formation de **300** collaborateurs (soit **80%** des effectifs salariés).

Pour renforcer la cohésion des équipes et la culture d'entreprise, AMP a par ailleurs mis en place différents événements dont des rendez-vous réguliers sous forme de petits déjeuners. Ces « 9 à 10 » permettent de présenter un service ou une fonction et d'échanger de manière conviviale sur les enjeux d'un poste ou les particularités d'un métier.

VISER L'EXCELLENCE ENSEMBLE

Dans les années à venir, les actions déjà engagées en termes de formation vont se poursuivre. AMP encouragera le transfert de compétences via des programmes de tutorat ou de formation de formateurs.

Les unités opérationnelles seront regroupées dans un lieu unique à l'horizon 2020, afin de fluidifier les échanges interservices et de faciliter le travail en mode projet.

Enfin, d'importants investissements seront consacrés à l'optimisation des outils de gestion informatisés.

Une entreprise engagée pour son territoire

Nos Quartiers ont du Talent

Témoignant de son engagement solidaire en matière d'emploi, AMP a noué un partenariat avec l'association **Nos Quartiers ont du Talent**, qui facilite l'insertion de jeunes diplômés issus des quartiers prioritaires ou de milieux sociaux modestes.

Dès la présentation de la démarche au personnel, une douzaine de parrains se sont portés volontaires. CV et lettres de motivations sur la table, parrains, marraines et filleul(e) échangent autour d'un café sur les points d'amélioration. Être plus percutant, s'exercer aux entretiens d'embauche... Ce parrainage est une illustration de l'implication d'AMP sur son territoire de proximité.





S'inscrire dans une dynamique de développement durable

Un aéroport durable et créateur de valeur pour son territoire : avec cette directive inscrite dans son plan stratégique, l'Aéroport Marseille Provence entend poursuivre son développement en minimisant son impact sur l'environnement. Une démarche à laquelle AMP associe non seulement ses collaborateurs, mais aussi l'ensemble des intervenants de la plate-forme aéroportuaire.

Des plans d'actions ont été déterminés dans les domaines suivants :

- limiter les nuisances sonores,
- diminuer l'émission de gaz à effet de serre,
- préserver les ressources en eaux et les milieux naturels,
- faciliter l'usage des transports en commun,
- impliquer l'ensemble du personnel dans la gestion environnementale.

LIMITER LES NUISANCES SONORES

L'Aéroport Marseille Provence encourage toutes les solutions permettant de diminuer les nuisances sonores sur les zones urbanisées. En 2017, AMP a notamment travaillé avec la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) pour encourager les pilotes à utiliser des procédures d'approche satellitaires (GNSS 31) face au nord.

En complément, une surveillance des trajectoires de décollage a été mise en place pour détecter les écarts aux procédures publiées. Après analyse, les compagnies en infraction peuvent être pénalisées par l'ACNUSA.

Enfin, sur l'année, **582 000 euros** ont été versés aux riverains à titre d'aide à l'insonorisation : l'aéroport veille à la bonne utilisation des fonds alloués issus de la Taxe sur les Nuisances Sonores Aériennes (TNSA).

Un système de mesure du bruit performant



Le système de mesure de bruit permet de corréler entre elles l'ensemble des données bruit et trafic. Ainsi, à chaque survol, est associé le niveau de bruit, les données d'identification du vol (compagnie, type d'avion...) et sa trajectoire. Les enregistrements sonores permettent de quantifier les survols et les niveaux de bruit associés auxquels sont exposées les populations. Grâce à ce système, AMP dispose d'un outil fiable et précis lui permettant d'informer les riverains en toute transparence.

CAP VERS LE NIVEAU 3 DE L'« AIRPORT CARBON ACCREDITATION »

L'*Airport Carbon Accreditation*, né en 2009 à l'initiative de l'*Airports Council International*, vient évaluer et reconnaître les efforts des aéroports pour réduire leurs émissions de gaz à effet de serre. Le programme est mis en place de façon volontaire et comprend quatre niveaux d'accréditation : Cartographie, Réduction, Optimisation et Neutralité. Après avoir obtenu le niveau 1 en 2014, AMP est titulaire du niveau 2 depuis décembre 2016.

En 2018, AMP compte décrocher le **niveau 3** qui engage les différentes parties prenantes présentes dans l'enceinte de l'aéroport dans la réduction des émissions carbone. Le niveau 3+ visant un bilan de CO₂ neutre grâce à la compensation des émissions directes, sera le prochain objectif.

Toutes les installations et les pratiques ont été méthodiquement recensées et repensées : réfection des éclairages, achat de nouveaux convertisseurs 400 hertz pour alimenter les aéronefs stationnés, remplacement des véhicules par une flotte électrique...

Pour créer une dynamique autour de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, AMP va lancer en 2018 un Club Développement Durable. Tous les acteurs de la plate-forme aéroportuaire seront invités à se fédérer autour de projets concrets.





AMP veille à la préservation du site naturel des salins du Lion.

PRÉSERVER LES RESSOURCES EN EAU ET LES MILIEUX NATURELS

La préservation des écosystèmes passe d'abord par un traitement efficace des eaux pluviales. Un vaste programme d'investissement d'un montant de plus de 4,5 millions d'euros a permis de mettre en place huit stations de traitement des eaux pluviales sur l'aéroport. La troisième phase de travaux concernera les zones de fret et la zone ouest de la plate-forme aéroportuaire.

Par ailleurs, l'Aéroport Marseille Provence a réalisé l'inventaire de la faune et de la flore présentes sur son site et aux alentours. Ce bilan cartographié et détaillé permet d'émettre des préconisations pour préserver la biodiversité, notamment lors d'un nouveau projet d'implantation ou d'aménagement.

FACILITER ET SIMPLIFIER L'USAGE DES TRANSPORTS EN COMMUN

Réduire les flux de véhicules privés grâce à l'amélioration des transports collectifs : un objectif commun pour l'Aéroport Marseille Provence et l'ensemble des acteurs du territoire (la Région, le Département et la Métropole). La nouvelle gare routière, mise en service le 1^{er} juin 2017, est un exemple concret de cette volonté. En 2017, la part modale des transports collectifs a été de 16,2%, ce qui représente une **croissance de 6,7% par rapport à 2016**. Une dynamique qui va se poursuivre, puisqu'en 2018, 24 nouvelles villes bénéficieront d'une liaison directe avec l'Aéroport Marseille Provence.



UNE IMPLICATION COLLECTIVE DANS LA POLITIQUE DE GESTION ENVIRONNEMENTALE

La démarche environnementale d'AMP permet de mieux coordonner les moyens et d'impliquer ses collaborateurs dans une démarche d'amélioration continue.

À titre d'exemple, la politique de gestion des déchets. L'Aéroport Marseille Provence s'est fixé pour objectif de revaloriser 50% des déchets pris en charge sur le site d'ici 2025. Une ambition qui nécessite l'implication du personnel et, plus largement, de l'ensemble des utilisateurs de la plate-forme aéroportuaire. Au programme : redéfinir les règles de tri, rechercher de nouvelles filières de valorisation pour les biodéchets et les plastiques, et inciter les partenaires d'AMP à adopter de meilleures pratiques.

En 2017, **465 tonnes de déchets ont été valorisées**, soit 24% de l'ensemble des déchets produits sur la plate-forme.

Enfin, des actions sont également menées pour sensibiliser le grand public à la protection de l'environnement et notamment les écoles. L'aéroport participe chaque année à la campagne de **nettoyage des Salins du Lion** aux côtés d'associations comme Étang Maintenant, Surfrider Foundation Europe ou encore la Ligue pour la Protection des Oiseaux.



« Nous travaillons main dans la main avec les acteurs de la plate-forme aéroportuaire : notre objectif commun est d'écrire une histoire sur le long terme pour nos enfants et nos petits-enfants »

GÉRALD FUXA,
PRÉSIDENT DE L'ASSOCIATION ÉTANG MAINTENANT





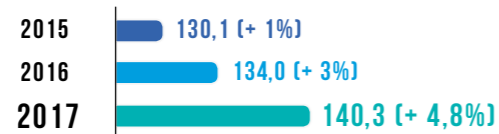
2017, une année charnière

Fort d'une gestion saine et rigoureuse, AMP se donne les moyens de préparer l'avenir. L'Excédent Brut d'Exploitation (EBE) a pour la première fois franchi la barre des 30% du chiffre d'affaires, la capacité d'autofinancement (CAF) poursuit sa progression, le niveau d'endettement reste très faible. Autant d'atouts pour financer les investissements nécessaires au développement de l'aéroport.

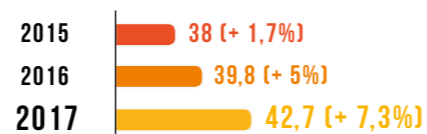
UNE PERFORMANCE GÉNÉRATRICE D'ATTRACTIVITÉ

De 2015 à 2017, le chiffre d'affaires est passé de 130,1 millions d'euros à 140,3 millions d'euros, soit un TCAM (taux de croissance annuel moyen) de 3,9%. L'Excédent Brut d'Exploitation (EBE) continue quant à lui à augmenter passant sur la même période de 38 millions d'euros à 42,7 millions d'euros, soit un TCAM de 6,0%.

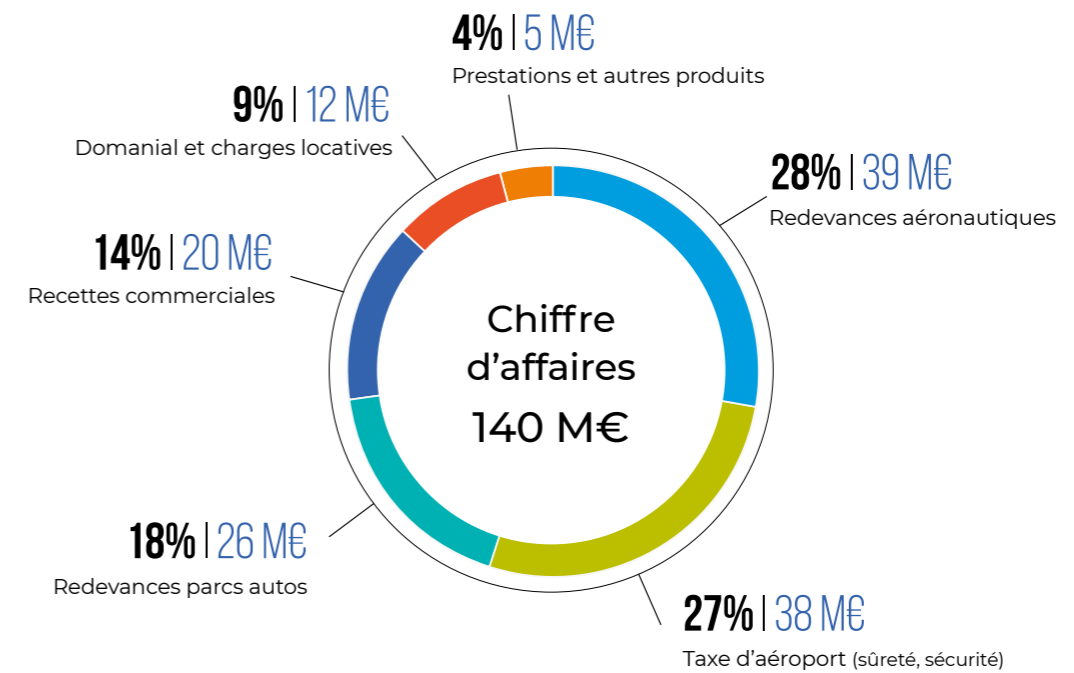
Chiffre d'affaires en M€



Excédent Brut d'Exploitation en M€



RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2017



LA MAÎTRISE DES CHARGES EXTERNES, UN LEVIER DE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

Le montant des charges externes a progressé deux fois moins vite que le chiffre d'affaires sur la période 2016-2017, ce qui démontre un bon niveau de maîtrise des coûts. L'aéroport a par ailleurs réduit son exposition au risque grâce à des actions juridiques et des mesures de prévention.

UNE CAPACITÉ DE FINANCEMENT POUR DES INVESTISSEMENTS D'AVENIR

Avec 39 millions d'euros investis en 2017, AMP a dépassé le plus haut niveau d'investissement réalisé en une seule année depuis la création de l'aéroport. Par ailleurs, les niveaux records de CAF et d'EBE atteints en 2017 permettent de limiter l'endettement de l'entreprise. AMP a ainsi pu consolider sa capacité à financer des projets majeurs, en particulier le projet Cœur d'aéroport essentiel à l'avenir de l'aéroport.





JUIN 2018 – 2^{ème} édition – Directeur de la publication : P.BERNAND
Aéroport Marseille Provence
Société Anonyme à Directoire et Conseil de surveillance au capital de 148 000 €
RCS Aix-en-Provence 790 043 954 – Siège social : Aéroport Marseille Provence
– BP 7 – 13727 Marignane cedex – France
Conception graphique et rédaction : Sir Winston. Crédit photo : C. Almodovar,
C. Moreinc , F. Moura, G. Zunino, Sebanado, Nicolosi Créations, Isantilli,
O. Metzger, Aéroport de Marseille Provence.
Imprimeur : Caractère Imprimeur. Papier : Cocoon Silk 100% recyclé – Certifié FSC



