

# ESCALES 2018



## SOMMAIRE

04

### Édito

Jean-Paul Ourliac,  
président du conseil  
de surveillance,  
Aéroport Marseille  
Provence.

10

### Faits marquants

30

### Expérience client réinventée

- ♦ Créer une expérience client unique.
- ♦ Construire l'aéroport du futur.

06

### Rencontre

Philippe Bernard, président  
du directoire, Aéroport  
Marseille Provence.

12

### Moteur du territoire

- ♦ Découvrir de nouveaux horizons.
- ♦ Transporter les marchandises dans le monde.
- ♦ Développer l'accessibilité en transports en commun.
- ♦ Construire des liens solides avec le territoire.

36

### Performance durable

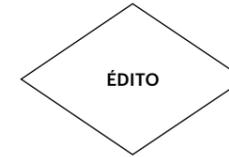
- ♦ Innover : prendre et garder une longueur d'avance.
- ♦ Capitaliser : les collaborateurs, moteur de l'entreprise.
- ♦ Croître : un levier de croissance pour le territoire.
- ♦ Préserver : la réduction de notre empreinte environnementale.
- ♦ Coopérer : dialogue et concertation avec les communes riveraines.
- ♦ Créer de la valeur : 2018, une année tremplin.

08

### Gouvernance

18

### Regards croisés



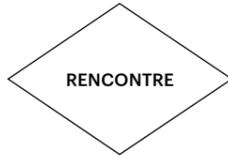
**E**n 2018, l'Aéroport Marseille Provence a conforté sa forte dynamique de croissance en réalisant de solides performances, en ligne avec les orientations définies par le Conseil de surveillance, et les engagements pris par le Directoire. Le trafic a atteint un nouveau record avec 9,4 millions de passagers. Cette croissance témoigne de l'attractivité toujours plus forte de Marseille Provence auprès des compagnies aériennes. Elle est le reflet d'une gestion, saine, rigoureuse et durable. L'aéroport a dépassé toutes les prévisions, et ce, malgré un contexte social difficile, qui a entraîné l'annulation de plus de 1440 vols en 2018, et occasionné la perte de plus de 150.000 passagers.

Avec un chiffre d'affaires cumulé de 148 millions d'euros, un ratio EBE/CA à 31%, AMP fait preuve d'une excellente santé financière qui lui permet, cette année encore, de se développer tout en maîtrisant son impact environnemental avec un niveau d'exigence des plus élevés.

Réduire son empreinte environnementale, s'inscrire dans son territoire, et vivre en bonne intelligence avec ses riverains, tels sont les objectifs que se fixe l'aéroport Marseille Provence. Un grand programme d'investissements, comportant la réalisation du Cœur d'aérogare et l'extension du terminal low-cost a été lancé. Le niveau de ces investissements (42 millions d'euros en 2018) progressera encore les années à venir, et constitue un soutien important à l'économie de la métropole marseillaise et de toute la région.

La compétitivité de la plateforme et la qualité des services qu'elle propose sont autant de leviers pour la croissance de l'économie du territoire. Aéroport Marseille Provence participe largement à l'essor du tourisme local, et permet l'accès des entreprises provençales à de nouveaux marchés en France et à l'international, grâce à l'ouverture de lignes aériennes. Plus que jamais, l'aéroport est un outil unique, au service du développement économique et du rayonnement international de la région. Il s'inscrit pleinement dans une démarche collective de création de valeur, fruit de la concertation et la coopération entre les acteurs économiques locaux, les collectivités régionale et départementale, la métropole et les communes riveraines.

**Jean-Paul OURLIAC,**  
Président du Conseil de Surveillance, Aéroport Marseille Provence



**J**e qualifierais volontiers 2018 comme une année « tremplin ». Une année qui nous a permis de poser les bases d'un futur à la hauteur des ambitions et du potentiel de notre territoire.

Aéroport Marseille Provence prend progressivement sa place dans un éco-système global qui le soutient, afin de pouvoir jouer pleinement son rôle de porte d'entrée internationale majeure sur le Sud-Est de la France. Nous avançons ensemble avec les acteurs politiques et économiques, et la réussite sera nécessairement collective.

On nous fait confiance. Une base Volotea qui ouvre, une base Ryanair annoncée, sont des événements essentiels qui témoignent de la confiance d'acteurs majeurs du transport aérien, à la fois dans le potentiel de notre territoire et dans l'efficacité de la plateforme Marseille Provence.

En 2018, nous avons ainsi créé les conditions d'un avenir de croissance, une croissance durable qui est le moteur du succès d'un aéroport et de toute la région qu'il sert. Une croissance qui va s'exprimer très rapidement dès les premiers mois de 2019.

Les résultats ont également été au rendez-vous avec 9,4 millions de passagers, soit 4,3 % de croissance du trafic, et tout un ensemble de résultats financiers solides. Ces résultats ont permis à Aéroport Marseille Provence de souscrire les emprunts nécessaires à son plan d'investissement dans des conditions particulièrement favorables.

Les projets d'investissement ont avancé conformément au calendrier prévu. Ils vont transformer progressivement l'aéroport en un vaste chantier dont l'objectif est de construire l'Aéroport Marseille Provence de demain. Nous sommes largement mobilisés pour expliquer à nos clients les raisons de ces désagréments inévitables, tout en développant des trésors d'imagination afin d'atténuer leur impact.

L'aéroport se projette dans une nouvelle dimension, en développant l'offre de destinations aériennes et en cherchant à réinventer l'expérience passager pour le plaisir du voyage.

**Philippe Bernard,**  
Président du Directoire, Aéroport Marseille Provence





## Comité de Direction

1 – Président du Directoire  
**Philippe BERNAND\***

2 – Secrétaire Général  
**Arnaud BESSON**

3 – Directeur Commercial  
et Marketing  
**Julien BOULLAY\***

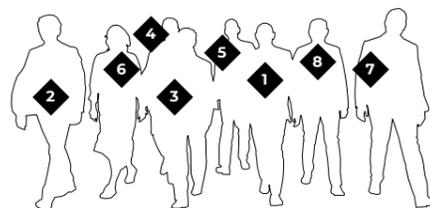
4 – Directeur des Opérations  
**Denis CORSETTI\***

5 – Directeur Administratif  
et Financier  
**Patrice ESCORIHUELA\***

6 – Directrice des Ressources  
Humaines  
**Céline GARNIER**

7 – Directeur des Systèmes  
d'Information  
**Frédéric HENRY**

8 – Directeur Technique  
**Rémi LASSERRE**



\*Membres du Directoire

## Conseil de surveillance

au 31 décembre 2018

**Président :**  
Jean-Paul OURLIAC

**Vice-Président :**  
Jean-Luc CHAUVIN,  
Chambre de Commerce  
et d'Industrie Marseille  
Provence

♦ **MEMBRES**  
**État**

Régis BAUDOIN  
Marie-Josèphe BRO SSE  
Christine CABAU WOE HREL  
Pierre DARTOUT  
Cédric GARCIN  
Florence INZERILLI  
Jean-Paul OURLIAC  
Corinne TOURASSE

**Chambre de Commerce  
et d'Industrie  
de Marseille Provence**  
Jean-Luc CHAUVIN  
Régis FORTIER  
Philippe SAVINEL  
Régine WEIMAR

**Collectivités**  
**Conseil Régional PACA :**  
Maxime TOMMASINI

**Conseil Départemental  
des Bouches-du-Rhône :**  
Gérard GAZAY

**Métropole  
Aix-Marseille-Provence :**  
Éric LE DISSÉS

♦ **CONTRÔLEUR GÉNÉRAL  
ÉCONOMIQUE ET FINANCIER  
DE L'ÉTAT**  
Hubert MONZAT

♦ **CENSEURS**  
**Métropole  
Aix-Marseille-Provence**  
Didier PARAKIAN

**Ville de Marignane**  
Pascal AGULLO

**Ville de Marseille**  
Dominique FLEURY-VLASTO

**Ville de Saint-Victoret**  
Eric 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 BRO SSE

♦ **COMITÉ  
DES INVESTISSEMENTS**  
**Président**  
Régis FORTIER

♦ **COMMISSION STRATÉGIE  
TERRITORIALE**  
**Président**  
Jean-Luc CHAUVIN



## Structure Actionnariale

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



**60%**  
État

**25%**  
CCI Marseille Provence

**5%**  
Région Provence-  
Alpes-Côte d'Azur

**5%**  
Département Bouches-  
du-Rhône

**4%**  
Métropole Aix-Marseille-  
Provence

**1%**  
Ville de Vitrolles

# FAITS MARQUANTS

ESCALES 2018



## JANVIER

### Marseille, inspire moi !

Aéroport Marseille Provence se dote d'un moteur d'inspirations qui permet à ses clients de préparer leur voyage sur-mesure, en fonction de leurs envies (soleil, fête, urbain, nature), leur budget, leurs dates.

## AVRIL

### Viva España

La compagnie low-cost espagnole Volotea lance sa 5<sup>ème</sup> base française à Marseille afin de desservir 19 lignes, dont 10 destinations exclusives. Elle crée ainsi 60 emplois locaux.

### Gabi le gabian

Naissance de Gabi, la mascotte née de l'imagination du groupe de travail innovation AMPlify. Il accompagne le parcours des plus jeunes passagers au sein de l'aéroport afin de créer une expérience inoubliable.

## MAI

### Un Terminal 2 rénové

8 millions d'euros sont investis afin de démarrer les travaux de rénovation et d'agrandissement du terminal dédié aux vols low-cost : création de 2 postes avions et salles d'embarquement, élargissement du circuit d'embarquement et extension des 6 salles d'embarquement existantes et de la zone de livraison bagages.

## JUIN

### Zurich en direction de Marseille

La compagnie aérienne helvétique débarque à Marseille et annonce l'ouverture d'une ligne directe à destination de Zurich, trois fois par semaine.

### Shopping en duty free

L'aéroport finalise le projet de renouvellement de ses 2 000 m<sup>2</sup> d'espaces commerciaux du terminal 1 avec l'inauguration du *dutyfree* Aelia - qui propose une expérience shopping autour de la gastronomie et de l'art de vivre - et le nouveau concept en « combi-store » avec l'enseigne Relay.

## JUILLET

### DHL Marseille

Création de nouveaux parkings pour DHL, acteur majeur du fret express sur la plateforme.

### Record estival

L'aéroport enregistre un record de trafic estival avec 967 153 passagers en juillet (+1,7%).

## SEPTEMBRE

### Ryanair : 12 nouvelles lignes

La compagnie aérienne irlandaise annonce la création de sa première base française à Marseille, le lancement de 12 nouvelles lignes et la création de 60 emplois.

### Cap 2025

Mise en place du groupe de travail collaboratif cAMPus destiné à construire le plan d'action stratégique Cap 2025 Neo à partir des défis et des objectifs identifiés par le Comité de direction. Plus de 70 collaborateurs ont rejoint ce groupe aux côtés du Comité de Direction.

## OCTOBRE

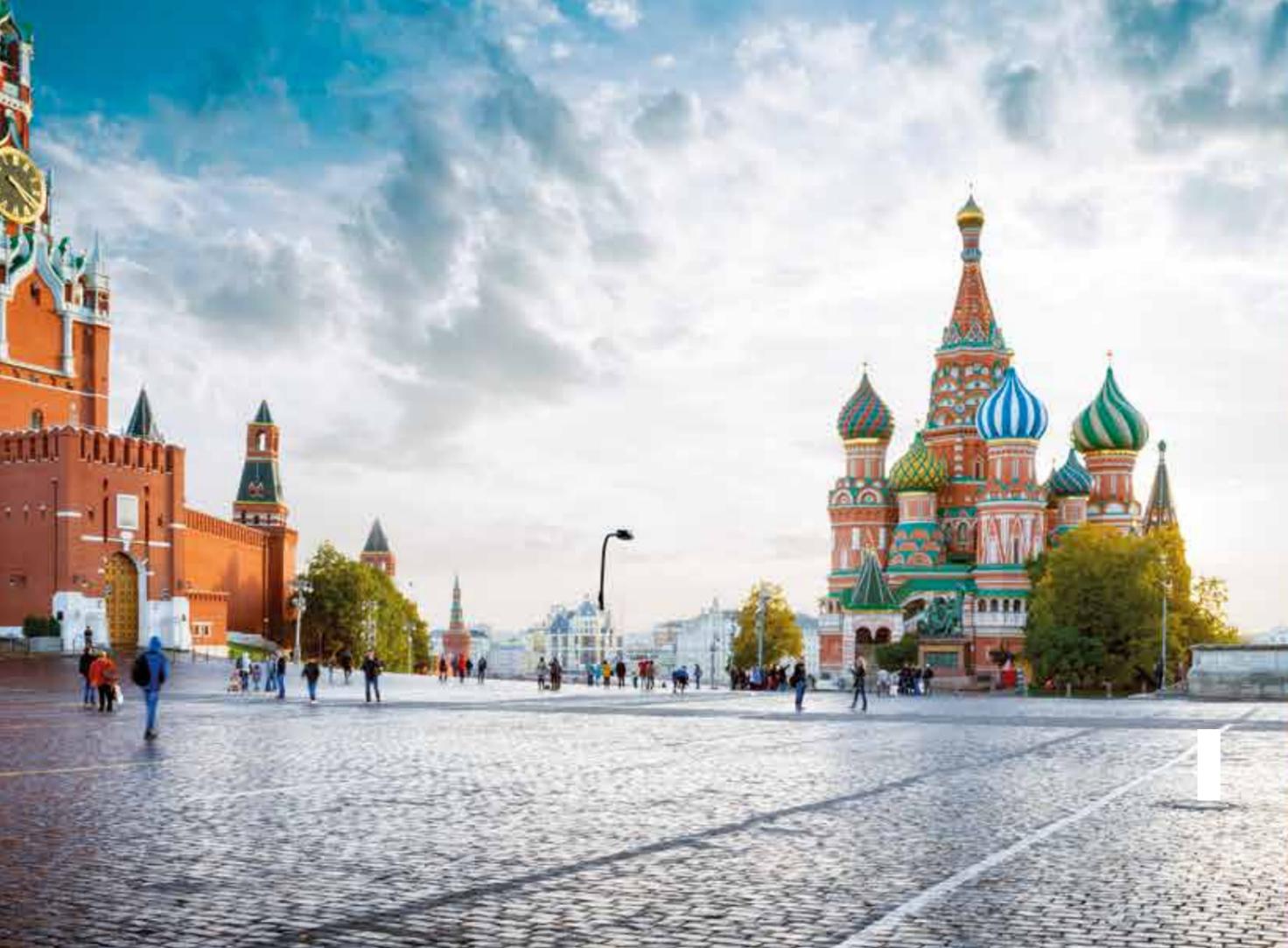
### SAS arrive !

La compagnie aérienne SAS Scandinavian Airlines arrive à Marseille et dessert deux nouvelles destinations très prisées en Europe du Nord : Stockholm (3 vols par semaine) et Copenhague (2 vols par semaine).

## DÉCEMBRE

### 18 secondes

Grâce à 25 nouveaux sas PARAFE (Passage rapide automatisé aux frontières extérieures) à reconnaissance faciale, les passagers peuvent désormais passer la frontière en 18 secondes.



# MOTEUR DU TERRITOIRE

CHAPITRE — 01

L'Aéroport Marseille Provence, en tant que véritable porte d'entrée du Sud-Est de la France, est un maillon essentiel de l'attractivité du territoire Provence et participe activement à son rayonnement national et international.

Plateforme européenne majeure, l'aéroport déploie ses efforts pour offrir à ses clients un parcours fluide et simplifié, plus de 100 destinations en vol direct, des infrastructures de qualité, et une intermodalité accrue.

Pour mieux servir les ambitions de son territoire en termes d'attractivité et de compétitivité, l'Aéroport Marseille Provence noue un dialogue fort avec les acteurs économiques et institutionnels locaux. Avec un objectif majeur à horizon 2025 : accueillir 12 millions de passagers.



#### LANCEMENT DE LA BASE VOLOTEA

**2 270**  
vols.

**+78,3%**  
de croissance.

**21**  
lignes dont 12 exclusives.

**250 000**  
passagers transportés.

#### "Go to London"

Londres confirme sa position de leader des destinations internationales au départ d'Aéroport Marseille Provence avec 609 000 passagers annuels. Ce trafic progressera à nouveau fortement en 2019 avec le lancement par British Airways, dès le mois d'avril, d'une quatrième fréquence quotidienne entre Marseille et son hub de Londres Heathrow. Londres est suivie de près par Amsterdam (326 800 passagers) Alger (321 600 passagers), Bruxelles (299 990 passagers) et Francfort (264 100 passagers).



#### Le domestique toujours au top

Les lignes nationales connaissent toujours autant de succès. Après Paris (1 620 000 passagers) et Nantes (332 000 passagers), Bordeaux connaît une très belle croissance sur l'année 2018 avec 317 000 passagers et 10,7% de croissance. Elle atteint ainsi le podium des destinations nationales, et devance Ajaccio.

**+ 2,3%**  
de croissance du trafic domestique avec de très belles progressions pour Bordeaux (+10,7%) et Rennes (+24,3%), portées par l'augmentation de l'offre.

**61%**  
de trafic à l'international.

**+6%**  
croissance du trafic international.

**+26,3%**  
de croissance des vols long courrier.

Avec de très belles progressions pour Francfort (+55,7%), Istanbul (+25%) et Madrid (+10%) portées par l'augmentation du nombre de vols et de capacité.



# 1.

## Découvrir de nouveaux horizons

**Symbole d'un monde en perpétuel mouvement et d'un secteur aéroportuaire qui ne cesse de se réinventer, le trafic international représente aujourd'hui 61% du trafic de l'Aéroport Marseille Provence.**

Avec une croissance de 6% par rapport à 2017 et près de 5,7 millions de passagers, il est un des axes prioritaires de développement pour Aéroport Marseille Provence.

Le trafic passager a franchi une nouvelle étape en 2018 avec 9,4 millions de passagers. Ce résultat repose notamment sur le développement d'un réseau aérien diversifié, résultat de la stratégie d'Aéroport Marseille Provence dont les principaux axes sont le développement des lignes point à point en Europe et sur le bassin méditerranéen, incluant le low-cost, le renforcement des connexions aux grands hubs internationaux, et le développement du long courrier.

Cette stratégie s'est illustrée avec l'arrivée cette année à Marseille de la nouvelle base de Volotea, compagnie des capitales européennes, le renforcement des liaisons sur Francfort (+ 23 %), hub international, ou encore le développement des lignes vers La Réunion en programme annuel.

## Transporter les marchandises dans le monde

# 2.

**Le fret enregistre un nouveau record d'activité en 2018 (+ 1%)** avec 56 695 tonnes traitées dont 50 443 tonnes en fret express et 6 252 tonnes en fret traditionnel. Ce ralentissement de la croissance coïncide avec une baisse internationale des commandes d'import / export. Cependant, l'Aéroport Marseille Provence a bénéficié en 2018 du dynamisme de plusieurs compagnies aériennes de fret traditionnel (+ 1,4%) et de la stabilité du fret express (+ 0,9%). Il confirme ainsi sa position de 4<sup>e</sup> aéroport régional français et de 1<sup>er</sup> aéroport régional pour le fret express.

PERSPECTIVES  
2019



**En 2019, 10 millions de passagers sont attendus. De nouvelles destinations.** Moscou, Addis-Abeba, Prague, Stockholm, Copenhague, Naples ou Ouarzazate seront désormais directement accessibles depuis Marseille. L'établissement de la base Ryanair à compter d'avril 2019 devrait également contribuer à la croissance du trafic. Au niveau des retombées pour le territoire, l'ouverture de lignes vers Moscou devrait participer au développement touristique de la région avec environ 30M€ de retombées économiques attendues.



## Les meilleures performances du fret traditionnel

**AIR AUSTRAL**

**+ 172%**  
soit 557 tonnes.

**PEGASUS AIRLINES**

**+ 61,5%**  
soit 29 tonnes.

**EL AL**

**+ 55,5%**  
soit 112 tonnes.



#### LE TOP 3 DES EXPRESSISTES

DHL : 15 130 tonnes traitées.  
Chronopost : 13 808 tonnes.  
Fedex/TNT : 10 861 tonnes.

#### CHIFFRES CLÉS 2019

**167**  
lignes directes.

**38**  
compagnies régulières  
dont 4 nouvelles.

**120**  
destinations desservies  
en vol direct.

**31**  
pays.



## 4 318

passagers arrivent ou quittent chaque jour l'aéroport en transports en commun.

## 16,8%

part modale des transports collectifs.

## 1/6

passager prend les transports collectifs, contre 1 sur 7 en 2017.



### Les transports en commun depuis Aéroport Marseille Provence

## 98

destinations.

## 14

départements.

## 213

navettes quotidiennes.

## 71

trains quotidiens.



## Développer l'accessibilité en transports en commun

**Ces dernières années, les enjeux de mobilité et d'accessibilité ont pesé dans les différentes politiques environnementales et sociétales. Ils s'inscrivent également au cœur de la stratégie de développement d'Aéroport Marseille Provence**

**Bienvenue à bord** — À l'heure où les passagers ont envie de parcourir le monde, il est indispensable de leur offrir une large palette de transports en commun favorisant l'accès à l'aéroport au plus grand nombre. L'offre de mobilité est devenue un élément primordial pour se démarquer de la concurrence.

**Décollage** — Développer la zone de chalandise aux passagers se situant au-delà des Bouches-du-Rhône est une condition essentielle pour lancer et pérenniser de nouveaux vols long courrier au départ d'Aéroport Marseille Provence.

# 3.

**Plan de vol** — En 2018, Aéroport Marseille Provence a renforcé et diversifié ses modes d'accès, avec la création d'une nouvelle ligne de bus au départ d'Arènes-le-Silo et le développement de Ouibus qui a transporté 50 000 passagers depuis Aéroport Marseille Provence en direction d'Arles, Nîmes, Toulouse, Toulon, Antibes et Nice avec 7 départs quotidiens. Ces modes de transport viennent compléter la navette L91 qui relie l'aéroport à la Gare Saint-Charles (1 million de passagers) et dont les billets sont désormais en vente sur le site Aéroport Marseille Provence Store.

**Atterrissage réussi** — Le trafic des transports en commun a connu une progression de 7,7 % en 2018 avec 1 576 000 passagers, un chiffre qui a doublé en un peu moins de 10 ans. À horizon 2025, 2 800 000 passagers devraient utiliser les transports en commun.

# 4.

## Construire des liens solides avec le territoire

**L'Aéroport Marseille Provence agit en concertation avec l'ensemble des acteurs du territoire pour contribuer au développement économique et au rayonnement international de Marseille et de sa région. L'objectif est de proposer une stratégie unique, ambitieuse et innovante de développement du territoire.**

### Des objectifs

- ◆ Donner des opportunités à l'international pour les entreprises locales et attirer de nouveaux investisseurs étrangers ;
- ◆ Rendre la Provence accessible depuis le monde ;
- ◆ Ouvrir des horizons lointains aux habitants du territoire.

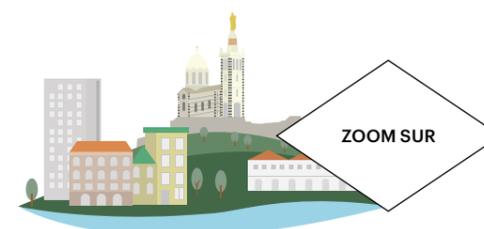
### Des actes

Des actions de promotion sont menées régulièrement

par les équipes Aéroport Marseille Provence afin de faire rayonner le territoire Marseille Provence dans le monde, et ce, en lien avec ses acteurs. Par exemple, une mission a été organisée à Moscou, des rencontres à Montréal ou encore à Zurich avec l'aide des acteurs du Contrat Destination Provence. Aéroport Marseille Provence peut aussi compter sur le soutien du Top 20, qui fédère les plus grandes entreprises de la métropole Aix-Marseille Provence.

### Des résultats

- ◆ Développement des vols long courrier : Montréal, Addis-Abeba (Ethiopie), Moscou ;
- ◆ Augmentation des fréquences sur certaines lignes stratégiques : Londres, Istanbul, Zurich, Madrid ;
- ◆ Lancement de nouvelles destinations en Europe du Nord et de l'Est : Stockholm, Copenhague, Bucarest, Budapest, Sofia.



**Aéroport Marseille Provence est fortement engagé dans le programme d'influence animé par Provence Promotion, ainsi que dans le cadre du Contrat Destination Provence visant à développer le rayonnement du territoire à l'international. En 2018, les acteurs du territoire ont travaillé ensemble afin de promouvoir la Provence au Canada, en Suisse, en Allemagne ou encore en Angleterre.**



# LE PASSAGER AU CŒUR DES ATTENTIONS

REGARDS  
CROISÉS

**Carte blanche à Olivier Amsellem**, photographe marseillais de renom. Ce passionné d'art et d'architecture pose son regard sur les passagers et les collaborateurs de l'aéroport, là où s'estompent les frontières, là où le voyage commence, là où le mot « retrouvailles » prend tout son sens.

« Mon meilleur souvenir,  
c'est pour mes 10 ans.  
Je pensais être à l'aéroport  
pour accompagner  
papa qui devait partir à Paris  
pour le travail.  
Et surprise : nous avons  
tous pris un vol pour Londres  
pour découvrir  
le monde d'Harry Potter ! »

**Fares**  
qui accompagne aujourd'hui sa maman  
et sa sœur pour un vol vers Istanbul





« Chaque jour, je côtoie  
des avions, et chaque jour,  
je suis émerveillé !  
Je suis fier de travailler  
à l'Aéroport Marseille  
Provence et heureux  
d'accompagner  
nos passagers dans leur  
voyage. »

**Trévor CALLEWAERT**  
Cellule Opérations Piste



« J'apprécie particulièrement la tranquillité et le confort de l'aéroport. C'est comme un temps de décompression entre le voyage et le retour à la vie active. »

**Nicolas**  
Direction informatique, voyageur fréquent



« C'est toujours un moment de joie pour moi d'être à l'aéroport. Le départ est électrisant car on sort enfin du quotidien; le retour est synonyme du bonheur des retrouvailles. »

**Lisa**  
Voyageuse à destination de Cagliari



« Mon métier consiste à créer de nouvelles connexions entre Marseille et d'autres villes, d'autres pays, à faire venir de nouveaux visiteurs en Provence comme de proposer aux provençaux des destinations inédites, en vol direct, au départ de Marseille ! »

**Véronique LEMEE-ALEXANDRE**  
Service études et développement du réseau

« L'aéroport, c'est l'image du territoire, sa première porte d'entrée. Nous nous devons d'offrir à nos passagers et partenaires une très haute qualité de service. Chaque jour est fait d'échanges et d'inconnu. C'est ce que j'aime, ce qui me fait avancer et qui fait partie du charme du métier. »

**David RATTIER**  
Poste Contrôle Exploitation





« J'ai en mémoire un vol particulièrement marquant. Celui à destination de La Réunion. Ma mère et moi avons eu la chance de visiter le cockpit. Nous étions si heureuses que nous avons passé notre vol à rire ! »

**Alexandra**

Part retrouver son conjoint en déplacement à Munich

**« Je réalise un road trip à travers l'Europe. C'est la première fois que je passe par l'aéroport Marseille Provence et j'en garderai un très bon souvenir. Les Provençaux sont très sympathiques et abordables. »**

**Brian**

Voyageur à destination d'Amsterdam





# EXPÉRIENCE CLIENT REINVENTÉE

CHAPITRE — 02

**Aéroport Marseille Provence développe une plateforme aéroportuaire au rayonnement international, avec pour ambition de créer une nouvelle façon de voyager plus fluide, plus moderne, plus connectée.**

Aéroport Marseille Provence s'engage dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de ses services, selon les meilleurs standards internationaux, pour atteindre l'excellence opérationnelle et offrir une expérience passager inoubliable.

Avec un investissement record de 42 millions d'euros en 2018, Aéroport Marseille Provence donne une nouvelle dimension à l'ensemble de ses infrastructures pour répondre à l'importante croissance du trafic attendu en 2025.



## Parcours Mystral

50 passagers mystère, incarnés par des collaborateurs, ont analysé plus de 50 parcours passagers différents afin de dégager pour chacun d'eux des pistes d'amélioration. Sur la base de ces observations, des actions ont été et seront menées en 2019, comme la création d'un espace enfants en salle d'embarquement ou d'espaces de travail dans le hall A.

**3 780 000 €**

investis en 2018 par Aéroport Marseille Provence pour l'amélioration de l'expérience passager.



« Notre ambition est de faire de l'Aéroport Marseille Provence une référence en Europe en matière d'efficacité opérationnelle et d'expériences clients. »

Nicolas TRIPIER  
Département passagers,  
Aéroport Marseille Provence

# CRÉER UNE EXPÉRIENCE CLIENT UNIQUE

Nous vivons aujourd'hui dans un monde où tout s'accélère, où les passagers sont de plus en plus connectés et informés en temps réel. Pour mieux comprendre et satisfaire leurs attentes, l'Aéroport Marseille Provence place ses passagers au centre de ses priorités afin de leur offrir une expérience de voyage totalement réinventée.



## Fluidifier le parcours passager

— Du stationnement à l'enregistrement, en passant par le contrôle sécurité, toutes les étapes importantes du parcours au sein de l'aéroport ont été repensées sous le prisme de l'innovation et de la digitalisation. AMP Store, la boutique en ligne, permet de découvrir de chez soi les différents parkings - dont l'accès est facilité grâce au système de lecture de plaque d'immatriculation - et de réserver son emplacement en fonction de son terminal de départ. Il est ensuite possible d'enregistrer automatiquement ses bagages sur l'une des huit bornes drop off du terminal 1, puis de passer la frontière en 18 secondes grâce à l'un des 25 sas PARAFE à reconnaissance faciale.

## Penser de nouveaux équipements

— Le programme de rénovation des aérogares offre toujours plus de confort et de modernité avec l'installation d'un mobilier plus ergonomique permettant de répondre aux différents besoins des passagers business, famille ou loisir.

La végétalisation de l'aéroport se poursuit également avec la création d'un mur végétal et de deux espaces verts au sein du terminal 1 (hall A).

## Concevoir un nouvel espace de vie et de détente

— Parfums, cosmétiques, produits gastronomiques... Le terminal 1 offre une nouvelle expérience commerciale sur un espace de 2 000 m<sup>2</sup> de boutiques. Parmi elles, le duty free nouvelle génération Aelia propose un aperçu du savoir-faire provençal aux passagers internationaux dans un nouvel espace de 720 m<sup>2</sup>. Le nouveau concept à double enseigne de Relay fait également son apparition en association avec L'Occitane (hall B), Casino (hall A) et Fnac (hall B) pour une expérience shopping et détente.

## Affirmer un niveau d'exigence élevé

— Aéroport Marseille Provence affiche de fortes ambitions et fait preuve de dynamisme en poursuivant son important plan de transformation des infrastructures lancé en 2015. Durant cette phase de travaux, l'aéroport a mobilisé toutes ses équipes pour maintenir, et même augmenter, le niveau de qualité perçue par les passagers.



## Smiley Box

Installées fin 2018, les Smiley Box permettent d'évaluer en temps réel la satisfaction des passagers sur plusieurs points stratégiques et de déclencher rapidement des actions correctives en cas d'insatisfaction.

## NOTE:

**3,74/5**

(+0,15 pt par rapport à 2017).



## Mesurer la qualité perçue

L'indicateur Airport Service Quality (ASQ) mesure la satisfaction générale des passagers via des enquêtes réalisées tout au long de l'année sous l'égide de l'ACI (Airports Council International). L'objectif est d'atteindre la note de 3,9/5 en 2025.

## Mieux gérer les opérations en temps réel

Aéroport Marseille Provence se dote d'une application permettant aux opérationnels de la plateforme de mieux gérer les flux et les pannes, pour tout ce qui concerne les espaces critiques de l'aéroport (parkings, Postes Inspection Filtrage, salles d'embarquement...).



# CONSTRUIRE L'AÉROPORT DU FUTUR

Transformer l'aéroport aujourd'hui, c'est anticiper les évolutions du trafic aérien, les attentes et les besoins des passagers et construire, dès à présent, la réponse aux interrogations de demain.

## STRATÉGIE

# A

**vec un trafic mondial en constante augmentation**, Aéroport Marseille Provence prévoit d'accueillir 12 millions de passagers en 2025 et de proposer toujours plus de destinations au départ de Marseille.

L'aéroport a ainsi lancé un grand plan d'investissement de 500 millions d'euros sur 10 ans pour construire de nouvelles infrastructures, rénover l'existant et réinventer l'expérience client.

### Focus sur – Terminal 2 :

afin de répondre au dynamisme et aux perspectives de développement de l'activité low-cost, 14 millions d'euros sont investis pour créer 2 postes avions et salles d'embarquement, élargir le circuit d'embarquement et agrandir les 6 salles d'embarquement existantes, ainsi que la zone de livraison des bagages. Au final, le terminal, agrandi de 2 200 m<sup>2</sup>, pourra accueillir 4 millions de passagers par an.

**Cœur d'aéroport** : imaginé par le cabinet d'architectes Foster+Partners, le projet doit renouveler l'expérience passagers et optimiser les opérations en reliant les halls A et B du terminal 1 sur une surface de 22 000 m<sup>2</sup>, afin d'accueillir 12 millions de passagers annuels. La phase d'avant-projet détaillé a démarré en septembre 2018 pour un coût de 6 millions d'euros.

## PERSPECTIVES 2019



**Près de 40 millions d'euros seront investis pour le démarrage de l'extension du terminal 1, la poursuite de l'extension du terminal 2, le démarrage du futur Cœur d'aéroport, la création de nouveaux parkings, ou encore le réaménagement du Rond-point des Lavandes, afin de fluidifier le trafic en provenance du terminal 2 et de la zone de fret.**



## Un aéroport qui se transforme

### PRINTEMPS 2017

Réaménagement des accès et du parvis & inauguration du nouveau bureau d'information (hall 1).

### NOVEMBRE 2017

Nouvelle signalétique extérieure et intérieure.

### 2018-2019

Livraison d'une nouvelle centrale d'énergie.

### 2020

- ◆ Livraison des nouveaux immeubles de bureaux d'Aéroport Marseille Provence ;
- ◆ Livraison du rond-point des Lavandes ;
- ◆ Livraison de nouveaux parkings.

### 2023

Livraison du Cœur d'aéroport.

### 2027

Création d'une jetée d'embarquement pour les vols internationaux.



Projet Cœur d'aéroport.



# PERFORMANCE DURABLE

CHAPITRE — 03

**Aéroport Marseille Provence est engagé dans une démarche volontariste en matière de responsabilité sociétale**, pour créer un modèle à la fois rentable et vertueux. Pour y parvenir, l'aéroport mobilise et fédère l'ensemble de ses parties prenantes, internes comme externes, afin d'encourager l'innovation et la prise d'initiative.

Cette démarche collaborative répond à plusieurs objectifs inscrits au programme du plan stratégique d'Aéroport Marseille Provence : contribuer à la croissance économique du territoire, et ce de manière durable, dynamiser l'emploi local et maîtriser l'empreinte environnementale de l'aéroport. Une aventure collective pour bâtir l'avenir de l'aéroport et celui de son territoire.



## Objectifs

- ◆ Améliorer l'expérience client.
- ◆ Améliorer l'efficacité opérationnelle.
- ◆ Augmenter le chiffre d'affaires de l'Aéroport.



### FOCUS

## 18 secondes

pour passer la frontière. Avec la technologie de reconnaissance faciale, 18 secondes suffisent pour passer la frontière par les sas PARAFE. La technologie PARAFE à reconnaissance faciale pourra être utilisée par les passagers de 32 nationalités.

## Des résultats visibles

De nombreuses réalisations ont été mises en place telles que :

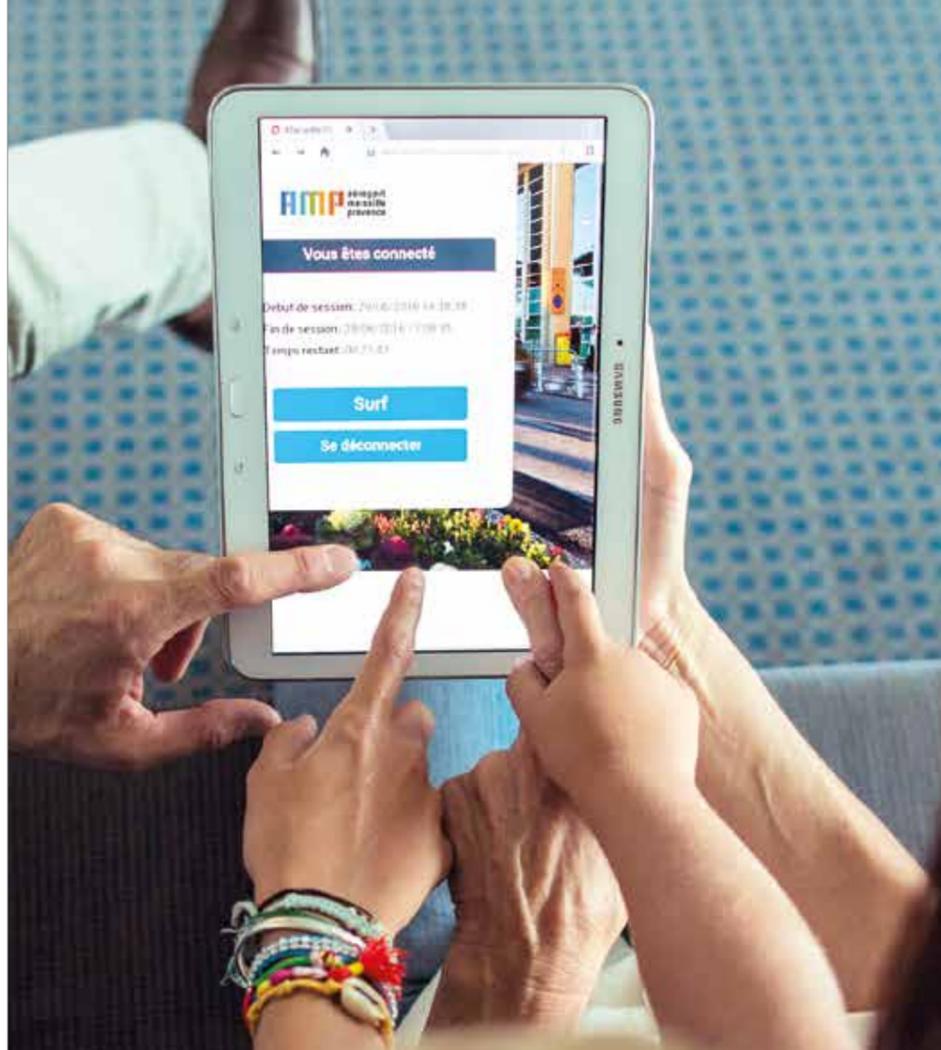
- ◆ **Aéroport Marseille Provence Store**, la boutique d'achats en ligne pour acquérir des services à l'aéroport et des prestations de tiers (notamment billets de bus). Aéroport Marseille Provence a été le premier aéroport français à le proposer.
- ◆ **Aérojobs**, la plateforme dédiée aux offres d'emplois du site aéroportuaire.
- ◆ **Tripperty**, le service permettant aux passagers de récupérer les objets interdits en cabine et confisqués lors des contrôles de sûreté.

## Prendre et garder une longueur d'avance

# 1.

INNOVER

Aéroport Marseille Provence donne un nouvel élan à l'innovation en structurant sa démarche collaborative. En septembre 2018, l'aéroport lance AMPlify, une structure dédiée, avec une équipe et des moyens financiers pour mener ses missions : impulser et animer la dynamique d'innovation, mettre en place des projets innovants et collaborer avec l'écosystème d'Aéroport Marseille Provence. L'équipe AMPlify sera renforcée par une communauté de collaborateurs intrapreneurs, qui souhaitent donner vie à leurs idées et s'investir dans un projet. L'objectif à terme est d'accompagner des start-up dans le domaine des transports pour créer de la valeur avec des solutions innovantes au bénéfice de nos clients compagnies aériennes et passagers.



CAPITALISER

# 2.

## Les collaborateurs, moteur de l'entreprise

La compétitivité de l'Aéroport Marseille Provence repose sur la forte implication de ses collaborateurs, leur désir d'entreprendre et la synergie de leurs talents. L'Aéroport Marseille Provence s'engage à favoriser leur parcours professionnel et à valoriser leurs compétences pour développer leur autonomie et libérer les initiatives.

### Développer les talents

Afin d'identifier les besoins et anticiper l'évolution des métiers, l'Aéroport Marseille Provence met en oeuvre une politique active de formation pour développer les compétences de ses collaborateurs et favoriser la mobilité interne. En 2018, 6 700 heures de formation ont été dispensées à 316 collaborateurs, soit 82 % des effectifs.

### Construire ensemble

Aéroport Marseille Provence incite ses collaborateurs à participer à la construction de la stratégie d'entreprise. L'aéroport constitue en 2018 le groupe de travail transverse « cAMPus ». Composé des membres du Comité de Direction et de 70 collaborateurs, managers et non managers, son premier chantier a été l'élaboration du plan d'actions stratégiques d'Aéroport Marseille Provence : Cap 2025 Néo.



### Savoir écouter

L'autonomie et la responsabilité des collaborateurs sont des atouts déterminants pour améliorer la qualité de vie au travail, la créativité et la fierté d'appartenance. Selon l'enquête d'opinion réalisée en 2018, 91 % des salariés se déclarent fiers de travailler pour Aéroport Marseille Provence, 83 % jugent le climat général bon, et 90 % se sentent à l'aise sur leur poste de travail<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Enquête annuelle d'opinion réalisée auprès des collaborateurs d'Aéroport Marseille Provence.



**91%** des collaborateurs sont fiers de travailler pour Aéroport Marseille Provence.

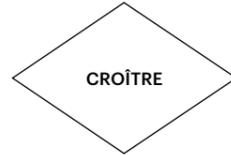


## FOCUS

## AéroJobs, la plateforme de recrutement local



Avec 65 000 connexions en 2018, la plateforme de recrutement en ligne a enregistré une progression de 12,5 % par rapport à 2017. Lancé en 2015, le site : [www.aerojobs.fr](http://www.aerojobs.fr) propose des centaines d'offres d'emploi sur l'aéroport, tous employeurs confondus : gestionnaire, compagnies aériennes, sociétés d'assistance ou de transit, administration, commerces, restauration... AéroJobs est un des exemples de partenariat mené avec les acteurs économiques de proximité. Il facilite l'accès aux offres d'emploi des 200 entreprises installées sur l'aéroport et favorise les recrutements de proximité en donnant la priorité aux riverains.



## Un levier de croissance pour le territoire

# 3.

L'aéroport est un puissant levier d'attractivité et de création de richesses pour le territoire. La contribution économique de l'aéroport s'élève à près d'un milliard d'euros. Près de 10 000 emplois sont générés sur notre territoire. Aéroport Marseille Provence investit 500 millions d'euros en 10 ans. 70% des montants achetés sont réalisés auprès d'entreprises locales. Les enjeux de connectivité aérienne et d'attractivité territoriale, de création de zones d'activités et d'aménagement foncier, de développement de la mobilité et des transports en commun, d'amélioration de la desserte terrestre et routière font l'objet d'une très large concertation avec l'ensemble des acteurs du territoire. Ce développement économique s'inscrit résolument dans une perspective de croissance durable et raisonnée.



## La réduction de notre empreinte environnementale

# 4.

Pour croître et servir son territoire, l'aéroport doit être exemplaire en maîtrisant son empreinte environnementale. L'aéroport est engagé dans un processus d'amélioration continue pour réduire les émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques, les nuisances sonores et favoriser la biodiversité.



### La réduction des nuisances pour les riverains.

C'est une préoccupation majeure de l'aéroport qui se mobilise avec ses partenaires sur des projets concrets : suivi des trajectoires par l'aviation civile, développement d'outils de suivi des différentes cartographies de bruit, programme d'isolation phonique des habitations et des écoles.

### La réduction des émissions atmosphériques.

En 2018, Aéroport Marseille Provence a atteint le niveau 3 de l'Airport Carbon Accreditation, obtenue en réduisant de 25 % les émissions de CO<sub>2</sub> par passager. Cette distinction est le résultat des efforts de toute la plateforme en matière de réduction

de ses émissions de gaz à effet de serre.

### La préservation des espaces naturels.

En 2018, Aéroport Marseille Provence a mené une action de préservation et de réhabilitation de la zone des Salins du Lion. L'Aéroport Marseille Provence, qui organise chaque année une grande opération de nettoyage de cette zone classée ZNIEFF, prévoit de l'aménager avec un parcours découverte et sportif valorisant les 250 espèces (faune et flore) vivant sur ses terres.



Zone naturelle abritant plus de 250 espèces, Les Salins du Lion bénéficie d'un entretien annuel de l'Aéroport Marseille Provence.

## 1 567

tonnes de CO<sub>2</sub> évitées chaque année grâce à la souscription du contrat d'approvisionnement 100 % énergie verte.

## 60%

d'énergie économisée grâce au renouvellement des éclairages intérieurs et extérieurs.

## 28%

des déchets ont été valorisés en 2018.

## 457 000 €

versés au titre de l'insonorisation des habitations riveraines en 2018.

PERSPECTIVE  
2019

**Bien vivre ensemble**  
Signature d'une Charte  
de coopération  
économique et sociale  
avec la ville de Marignane  
à la rentrée.



COOPÉRER

## Dialogue et concertation avec les communes riveraines

5.

Le développement de l'aéroport passe par un bon niveau d'acceptabilité par ses partenaires communes riveraines. L'aéroport de demain doit grandir en restant à dimension humaine, incarner un lieu de vie et d'échanges, être conçu avec le souci de réduire au maximum son impact environnemental sur la ville et la campagne.

Ces convictions doivent se traduire dans une réalité concrète : une alternative efficace à la voiture sur le plan des accès, un véritable plan d'action d'isolation phonique des habitations, une politique concertée d'urbanisation, des actions pour l'emploi et la formation, des services de proximité qui contribuent à la qualité de vie des riverains, la préservation de nos espaces naturels.

C'est seulement en respectant ces principes que l'aéroport pourra envisager sereinement son avenir. Une charte de coopération économique et sociale devrait être signée en 2019 avec la commune de Marignane. Cette approche pragmatique qui repose sur le dialogue et la concertation a vocation à s'étendre à l'ensemble des communes riveraines de l'aéroport.

CRÉER  
DE LA VALEUR

2018, UNE ANNÉE « TREMPLIN »

**Fort d'une gestion saine et rigoureuse, Aéroport Marseille Provence se donne les moyens de préparer l'avenir.**

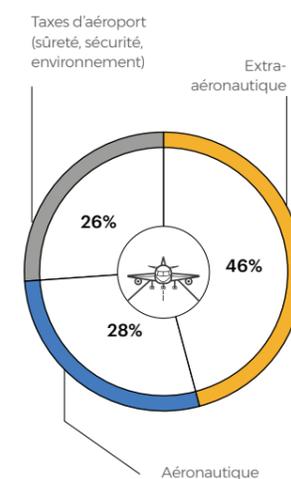
Le chiffre d'affaires réalisé sur l'année 2018 est en croissance de 5,7 %, en progression constante depuis plus de 5 ans. L'excédent brut d'exploitation poursuit également sa croissance pour atteindre les 46,5 millions d'euros.

Le ratio EBE/CA atteint une nouvelle performance de 31,4%. La progression constante du ratio EBE/CA montre l'amélioration de la performance d'Aéroport Marseille Provence lui permettant d'accroître sa compétitivité de manière durable.

Ces bons résultats permettent à l'Aéroport Marseille Provence de disposer d'une forte capacité de financement nécessaire à son plan d'investissement ambitieux.

148 M€

DE CHIFFRE D'AFFAIRES



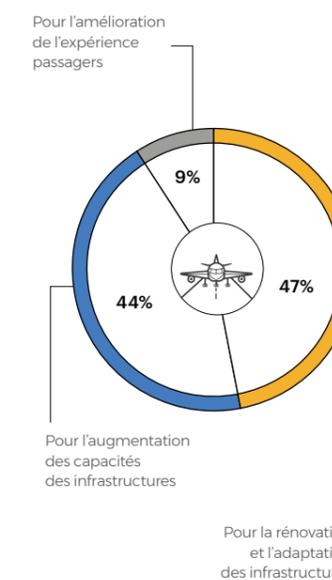
+ 5,7%

31,4%

EBE/CA

42 M€

INVESTISSEMENTS RÉALISÉS



UN LEVIER DE CROISSANCE POUR LE TERRITOIRE

♦ CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE  
DE L'AÉROPORT SUR SON TERRITOIRE

1MD€

de retombées directes estimées  
pour notre territoire.

♦ CONTRIBUTION SOCIALE

+10 000

emplois générés pour le territoire.

