



Vos plus beaux voyages
commencent avec nous

RAPPORT ANNUEL 2016



aéroport marseille provence

■ MESSAGE DES PRÉSIDENTS	08
■ CONSEILS, GOUVERNANCE ET COMITÉ DE DIRECTION	10
- Structure actionnariale	10
- Organes de gouvernance	10
■ RÉSULTATS ET PERSPECTIVES	12
- 2016, une année placée sous le signe de la réussite	12
- Revenus aéronautiques	13
- Revenus extra aéronautiques	14
- AMPi, société d'ingénierie	16
■ TRAFIC COMMERCIAL 2016	18
- Trafic international	19
- Trafic national	20
- Perspectives pour la saison été 2017	22
- Fret, un développement express	24
■ UNE EXPERIENCE PASSAGER INNOVANTE	26
- Un nouveau visage à l'image de la Provence	28
- Un aéroport connecté avec ses passagers	29
- Un aéroport à l'écoute de ses clients	30
■ UN PLAN D'INVESTISSEMENT AMBITIEUX POUR BÂTIR L'AÉROPORT DE DEMAIN	34
- Un aéroport plus agréable et plus accessible	35
- Des projets ambitieux	38
■ UNE POLITIQUE RESSOURCES HUMAINES ENGAGÉE	40
- Un important investissement dans la formation	40
- L'évolution des pratiques managériales	42
- Regards croisés	44
■ S'ENGAGER POUR LE TERRITOIRE	50
- Limiter les nuisances sonores	51
- Réduire les émissions de gaz à effet de serre et les consommations d'énergie	52
- Préserver les ressources en eau et les milieux naturels	53
- Favoriser le développement des transports en commun	53
- Impliquer l'ensemble du personnel dans la gestion de l'environnement	53
■ AGIR SUR L'ÉCONOMIE LOCALE	54
- Un véritable impact sur l'économie locale	54
- Un rôle moteur pour l'emploi au niveau régional	55
■ AGIR EN FAVEUR DES POPULATIONS	56
■ S'ENGAGER POUR LA SÉCURITÉ DE TOUS	57
■ COMPTES ANNUELS	60





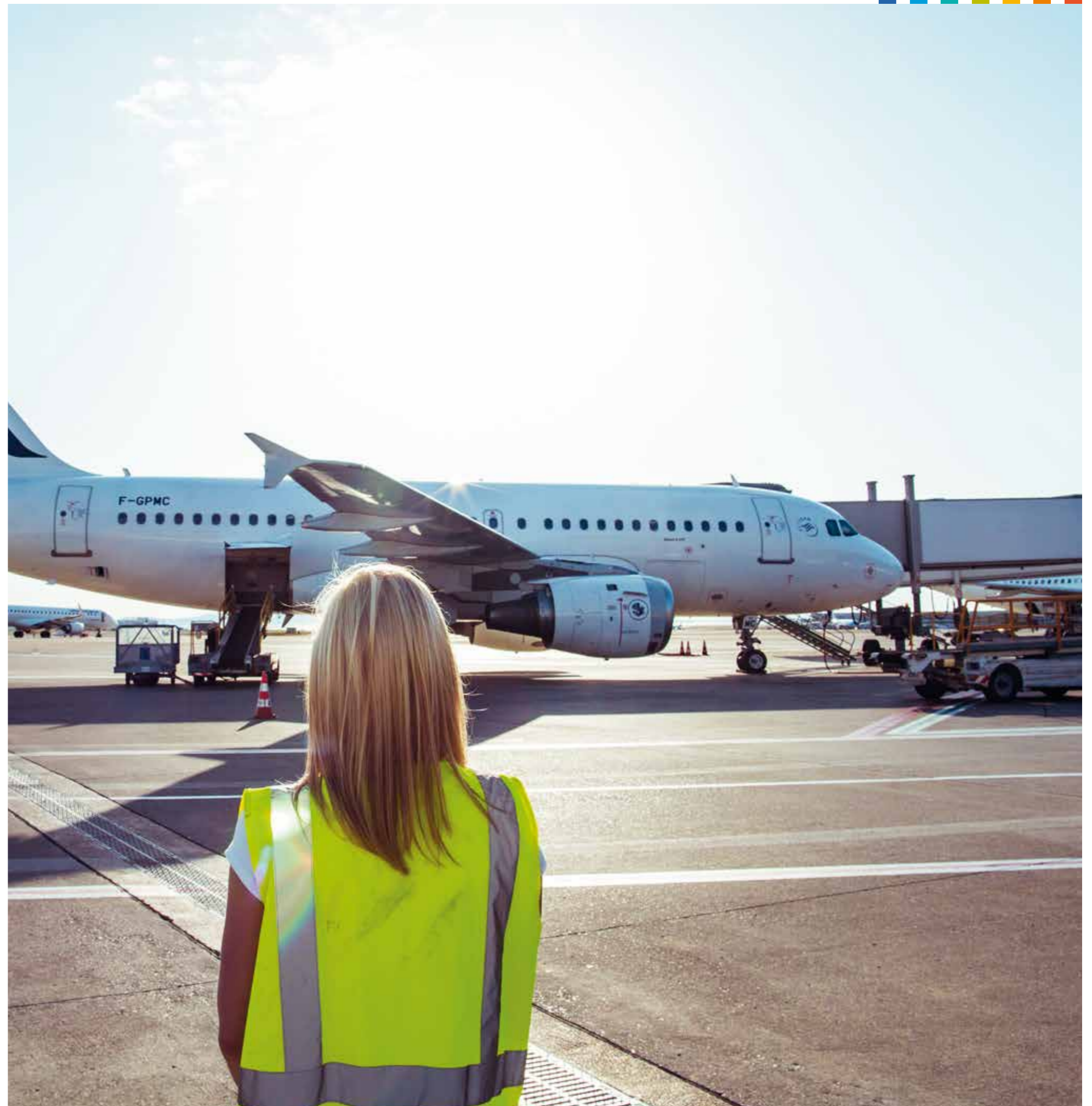


*En 2016,
l'Aéroport Marseille Provence
a confirmé sa place de
3^{ème} aéroport régional avec
un réseau de 103 destinations.*

*Fort de l'engagement
des 381 collaborateurs
de la société AMP et des
5 500 personnes mobilisées
sur la plate-forme, l'aéroport a
accueilli 8,5 millions de passagers.*

Nos 5 engagements pour faire de chaque voyage un moment unique

- 1** Développer de nouvelles lignes et proposer de nouvelles destinations, pour emmener toujours plus loin nos passagers et accompagner le développement des compagnies aériennes partenaires.
- 2** Améliorer chaque jour l'expérience client, en innovant et en veillant à une qualité de service de haut niveau.
- 3** Transformer l'aéroport, pour mieux accueillir nos passagers aujourd'hui et demain.
- 4** Être intransigeant sur la sécurité pour que chaque voyage se déroule sereinement.
- 5** Être un acteur responsable en agissant dans une logique de développement durable pour notre territoire, pour les hommes et les femmes qui y travaillent et les générations futures.





Définir une stratégie d'avenir

LE MESSAGE DES PRÉSIDENTS

“ En 2016, nous avons signé un triple record en matière de chiffre d'affaires, de trafic passagers et de trafic fret. L'obtention de différentes accréditations a par ailleurs démontré notre engagement aux niveaux environnemental et sécuritaire.

Notre enjeu pour les années à venir est de poursuivre le développement du trafic et les ouvertures de lignes, en particulier internationales, et de préparer ce futur en transformant notre aéroport via un plan d'investissement sans précédent de 500 millions d'euros sur 10 ans. ”

En 2016, AMP a franchi un nouveau cap dans la réalisation de ses objectifs.

Nous avons signé **un triple record en matière de chiffre d'affaires, de trafic passagers et trafic fret !**

Nous avons enregistré **une croissance de notre chiffre d'affaires de 3 %**, le portant à 134 millions d'euros. Notre excédent brut d'exploitation a progressé de 4,7 % à 39,8 millions d'euros, et notre endettement reste très faible cette année encore, à 16,8 millions d'euros, malgré les importants chantiers que nous avons engagés en 2016.

Le trafic commercial continue sa croissance avec une progression de 2,6 % portant à **8,5 millions le nombre de passagers**. Cela malgré un contexte international marqué par les attentats, le Brexit et les nombreuses grèves qui ont touché le secteur aérien.

Preuve de l'attractivité de notre région et de notre aéroport, cette embellie devrait se poursuivre en 2017 avec l'ouverture de **21 nouvelles lignes directes dont deux nouvelles lignes long-courrier**. La première **vers Saint-Denis de la Réunion avec Air Austral**, la deuxième **vers Montréal avec la compagnie Air Canada Rouge**. Les compagnies dites «low cost» vont également contribuer à ce dynamisme avec, par exemple, le lancement, au printemps 2017, de 3 nouvelles lignes (Londres Luton, Genève et Venise) par la compagnie britannique easyJet.

Le fret également a connu un fort dynamisme en 2016 avec une croissance de **7 %**, portée par les expressistes qui ont renforcé leur présence sur notre plate-forme.

Nous avons vu se concrétiser les premiers chantiers de notre important plan d'investissement de 500 millions d'euros sur 10 ans.

Dès la fin de l'année 2016, les travaux engagés sur la voirie et le parvis de l'aéroport, nous ont permis d'offrir à nos clients des accès plus fluides vers les parcs de stationnement et les aérogares. Nous inaugurerons la fin de ce chantier et la nouvelle gare routière courant 2017 !

En 2016, 26 millions d'euros ont été investis pour moderniser, agrandir ou maintenir nos infrastructures, et gagner en qualité de service.

A l'automne 2016, nous avons également été fiers de dévoiler **le nouveau visage et la nouvelle identité de l'aéroport**. Cette révélation est le fruit d'un long travail préparatoire mené avec les collaborateurs AMP, les opérateurs de la plate-forme, mais également nos clients voyageurs. Une première en aéroport !

Tout en conduisant cette forte politique de développement, nous n'avons pas manqué d'ambitions sur le volet environnemental. **L'obtention du niveau 2 de la certification Airport Carbon Accreditation**, en décembre 2016, marque cet engagement qui se poursuivra dans les années à venir au travers d'initiatives visant à poursuivre la limitation et la réduction de l'impact environnemental de notre plate-forme aéroportuaire.

Nous avons également **renforcé notre démarche qualité**, en mettant notamment en place des comités trimestriels réunissant et fédérant l'ensemble des acteurs aéroportuaires autour de l'analyse des résultats d'enquête qualité ASQ et d'objectifs communs, centrés sur la qualité de service et la satisfaction de nos clients.

Enfin, AMP a été certifiée par l'Agence Européenne de la Sécurité Aérienne (AESA) en mars 2016. Cette certification hisse **l'Aéroport Marseille Provence au plus haut niveau des standards de la sécurité aéronautique européenne**. Elle vient récompenser le travail réalisé par les experts AMP en matière de réglementation aéroportuaire, d'infrastructures aéronautiques, de maintenance ainsi que de ressources humaines.

Notre ambition pour l'aéroport Marseille Provence est de préparer le futur en vue d'une croissance durable et responsable, en harmonie avec le territoire.

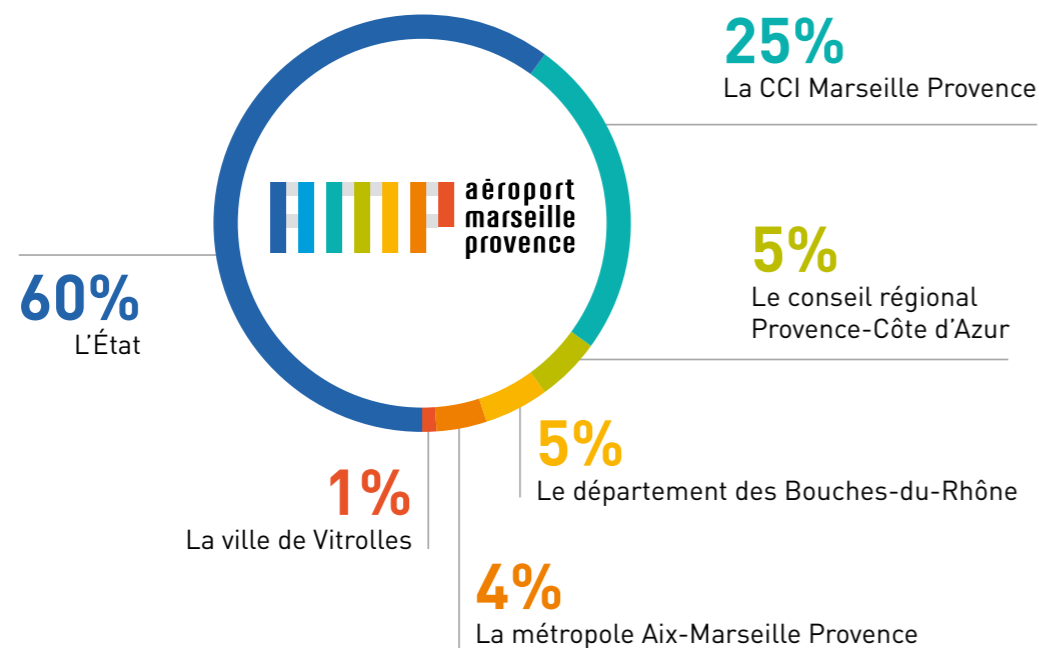
Jean-Paul Ourliac,
PRÉSIDENT DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

Pierre Régis,
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE

Conseils, Gouvernance et Comité de Direction

STRUCTURE ACTIONNAIRALE

La société Aéroport Marseille Provence (ci-après «AMP») est une société anonyme à Directoire et Conseil de Surveillance. Elle détient un capital de 148 000 €, réparti entre :



ORGANES DE GOUVERNANCE

CONSEIL DE SURVEILLANCE

- **Président** : Jean-Paul Ourliac, représentant de l'État
- **Vice-Président** : Jean François Brando, représentant de la Chambre de Commerce et d'Industrie Marseille Provence

ÉTAT

Régis Baudoin - Marie-Josèphe Brosse - Christine Cabau Woerhel - Stéphane Bouillon - Antoine Guthmann - Mauricette Steinfeldler - Corinne Tourasse

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE

Jacques Pfister - Régis Fortier - Philippe Savinel

COLLECTIVITÉS

- **Conseil Régional PACA** : Maxime Tommasini
- **Conseil Départemental des Bouches du Rhône** : Gérard Gazay
- **Métropole Aix-Marseille-Provence** : Éric le Disses

CONTRÔLEUR FINANCIER

Olivier Vasserot

CENSEURS

- **Métropole Aix-Marseille Provence** : Didier Parakian
- **Ville de Marseille** : Dominique Fleury-Vlasto
- **Ville de Maignane** : Laurent Lavie
- **Ville de Saint-Victoret** : Éric Leotard
- **Ville de Vitrolles** : Loïc Gachon
- **Direction de la sécurité Aérienne Civile, Sud-Est** : Yves Tatibouet

COMITÉS DU CONSEIL DE SURVEILLANCE

- **Comité d'audit et des rémunérations**
Présidente : Marie-Joseph Brosse
- **Comité d'investissement**
Président : Régis Fortier

COMMISSION STRATÉGIE TERRITORIALE

- **Président** : Jean-François Brando

« Nos ambitions pour AMP : innover pour offrir à nos clients passagers une qualité de service optimale, conquérir et donner une nouvelle dimension à notre aéroport, investir aujourd'hui pour construire l'aéroport de demain. »



DIRECTOIRE ET COMITÉ DE DIRECTION

De gauche à droite :

Frédéric HENRY - Directeur des Systèmes d'Informations
 Patrice ESCORIHUELA - Directeur Administratif & Financier*
 Rémi LASSERRE - Directeur Technique
 Yves BOSSY - Directeur des Ressources Humaines

Pierre REGIS - Président du Directoire*
 Julien BOULLAY - Directeur Commercial et Marketing*
 Daniel GROSSI - Directeur Comptable
 Denis CORSETTI - Directeur des Opérations*

(*Membres du Directoire)



Résultats et perspectives

2016, UNE ANNÉE PLACÉE SOUS LE SIGNE DE LA RÉUSSITE


8,5
millions de passagers


34
compagnies aériennes régulières


103
destinations

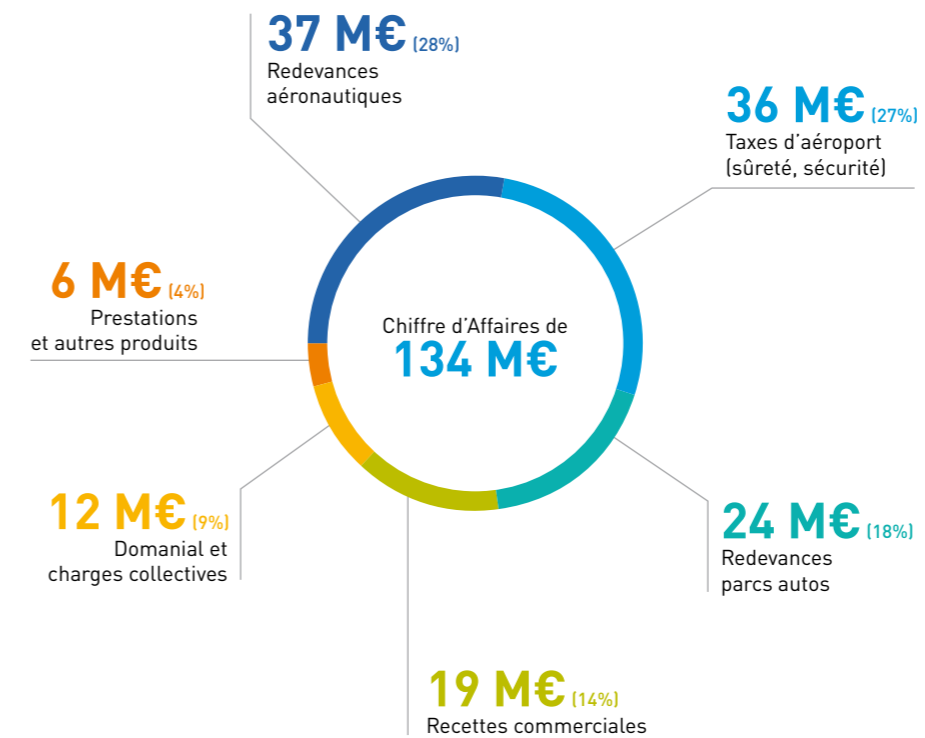

Chiffre d'Affaires
134 M€


Endettement
16,8 M€


26 millions d'euros investissements réalisés en 2016

E.B.E
39,8 M€
(+3%)

RÉPARTITION DU CHIFFRE D'AFFAIRES 2016



REVENUS AÉRONAUTIQUES

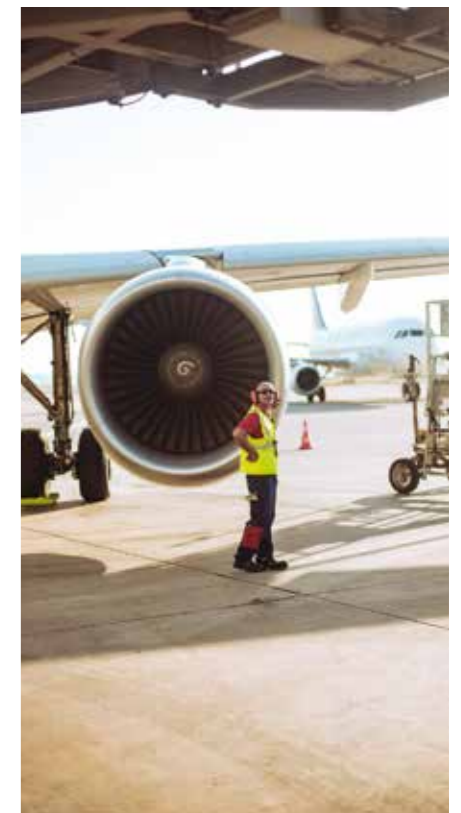
La croissance des revenus aéronautiques, de 4,2 % par rapport à 2015, est en lien avec la hausse du trafic commercial passagers (+ 4 % au national et + 1,5 % à l'international).

Depuis quelques années, **l'emport moyen des aéronefs progresse**, sous le double effet de l'utilisation par les compagnies aériennes d'avions de plus grande capacité, et de l'augmentation des coefficients de remplissage. Cela se traduit par une évolution du trafic supérieure à celle des mouvements commerciaux (+ 0,2 %).

Cette tendance, de même que la hausse tarifaire sur la redevance passagers intervenue le 1^{er} avril 2016 (+ 3,9 %), entraîne une croissance des redevances aéronautiques liées au passager (+ 6,3 %) plus forte que celles liées à l'avion (- 0,3 %).

Par souci de compétitivité, des efforts de productivité ont été menés pour limiter l'évolution des coûts de la taxe d'aéroport à + 0,8 % pour une évolution du trafic de + 2,6 %.

La taxe aéroport n'est ainsi plus la 1^{ère} composante du chiffre d'affaires réalisé par AMP.



REVENUS EXTRA AÉRONAUTIQUES

Les revenus extra aéronautiques affichent une croissance de +3,3% en 2016, essentiellement portée par les parcs automobiles et les commerces.

LE STATIONNEMENT

Objectif 2017 : mettre en place des services de réservation généralisés et faire évoluer la tarification de certaines facilités.

PARKINGS EN LIGNE

La réservation des parkings en ligne étant plébiscitée par ses utilisateurs, ce service sera étendu à la majorité du parc de l'aéroport. Un système de lecture de plaque permettra dès 2017 l'ouverture automatique des barrières aux véhicules enregistrés ; ce qui offrira aux conducteurs plus de fluidité.

■ Parking : + 6 %

La croissance du chiffre d'affaires a été soutenue par le développement de l'offre de réservation en ligne et par la mise en place de nouveaux équipements.

L'année 2016 a, en effet, été marquée par des travaux de réorganisation de la voirie et de la desserte des parkings qui ont permis la mise en place de nouveaux services comme la dépose express, et un meilleur filtrage des véhicules.

■ Commerces : + 1,7 %

Le chiffre d'affaires des redevances perçues a augmenté de 1,7 % en 2016 (+ 314 K€). Les activités enregistrant les plus fortes progressions sont la restauration (+ 5,6 %), la location de voitures (+3 %) et la publicité, notamment dynamisée par l'Euro de football, et les campagnes réalisées par de grandes marques et compagnies aériennes, comme Coca Cola et Turkish Airlines.

Ces progressions viennent compenser la baisse d'activité des commerces côté piste qui ont souffert en 2016 du repli du trafic vers certaines régions, comme l'Afrique du Nord et la Turquie.

■ Activités domaniales

Après un exercice 2015 particulièrement dynamique (+ 10,6 %) lié au renforcement de la présence de DHL sur la plate-forme, les revenus immobiliers, les loyers et les prestations associées, se sont stabilisés en 2016 (+ 0,5 %).

■ Autres prestations en 2016 : + 4 %

Pour compléter l'équilibre de ses revenus, AMP poursuit le développement de ses autres activités (+ 4 % en 2016) :

Les salons AMP continuent d'être plébiscités par les compagnies aériennes et leurs clients, avec une progression du chiffre d'affaires de 11 %.

Le développement du coupe-file connaît un réel succès avec une hausse de 64 % du chiffre d'affaires en 2016, notamment grâce à l'adhésion au programme de plusieurs nouvelles compagnies, dont Air France.





AMPi

UN DÉFI DE TAILLE POUR LA SOCIÉTÉ D'INGÉNIERIE



AMPi est la filiale de l'Aéroport Marseille Provence créée en 2015 dédiée au conseil, à l'ingénierie et à la gestion aéroportuaire.

4 types de missions sont proposés :

- **Audits des process** et organisation des métiers aéroportuaire.
- **Conseils** pour optimiser revenus et services offerts aux clients.
- **Interventions** sur site pour des missions spécifiques.
- **Formations** sur site ou à l'Aéroport Marseille Provence de personnels travaillant dans les aéroports.

En 2016, plus de **40 collaborateurs** ont participé au développement de cette filiale.

Des clients dans le monde entier tels que les aéroports de Libreville, Nouméa-La Tontouta, Montpellier, Cayenne et Pointe à Pitre, accompagnés en 2016.

AÉROPORT DE NOUMÉA

Dans le cadre de la sélection du nouveau titulaire de l'assistance en escale, Denis Corsetti, Directeur des Opérations, et Suzana Angelovski, Responsable juridique AMP, ont assuré une mission d'assistance pour le compte d'AMPi auprès de l'aéroport de Nouméa-La Tontouta.

Avec l'aide d'AMPi, l'exploitant a pu mettre à profit une analyse poussée de l'ancienne prestation ainsi que des contextes juridiques et réglementaires applicables. Les résultats de ces analyses ont été formalisés dans le cahier des charges pour le renouvellement de la Délégation de Service Public pour les prestations d'assistance en escale.

AMPi a également participé à l'analyse des offres ainsi qu'à la phase de négociation avec les candidats retenus.





Trafic commercial 2016

Un nouveau record



8,5
millions de passagers

214 000
passagers supplémentaires
par rapport à 2015

Record de fréquentation
sur le mois de juillet 2016

880 000
passagers



90 820
mouvements d'avions commerciaux
stables par rapport à 2015 (+0,2 %), traduisant
ainsi les efforts des compagnies aériennes pour
optimiser les coefficients de remplissage et
l'utilisation d'avions de plus grande capacité.

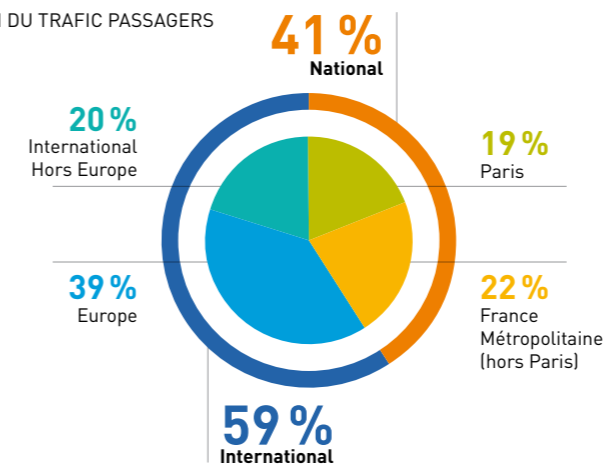
TOP 10 DES COMPAGNIES AÉRIENNES AU DÉPART DE MARSEILLE PROVENCE

Classement	Trafic 2016	Part de marché
1. Air France Hop !	2 685 388	31,7 %
2. Ryanair	1 740 157	20,5 %
3. Air Corsica	623 034	7,4 %
4. Air Algérie	501 505	5,9 %
5. Lufthansa	355 366	4,2 %
6. EasyJet	293 458	3,5 %
7. British Airways	257 984	3,0 %
8. Aigle Azur	230 450	2,7 %
9. Tunisair	203 984	2,4 %
10. Royal Air Maroc	157 705	1,9 %

2016. UN TRAFIC EN PLEINE ÉVOLUTION TOUJOURS PLUS TOURNÉ VERS L'INTERNATIONAL

Le trafic international continue de prédominer. Il représente **59% du trafic total**, soit **4 921 379 passagers** en 2016.

RÉPARTITION DU TRAFIC PASSAGERS



TOP 10 DES DESTINATIONS INTERNATIONALES

Classement	Passagers	Evol 16/15
1. Londres	551 331	+ 7,0 %
2. Amsterdam	307 559	+ 20,5 %
3. Alger	288 275	- 3,6 %
4. Rome	275 573	- 5,7 %
5. Bruxelles	260 367	- 3,4 %
6. Lisbonne	213 094	+ 16,6 %
7. Madrid	197 977	+ 10,0 %
8. Munich	195 735	+ 1,1 %
9. Tunis	189 722	+ 7,3 %
10. Francfort	159 538	+ 7,2 %



103

destinations directes
dans **25 pays**



LE NORD DE L'EUROPE PLÉBISCITÉ.

Malgré le Brexit, **Londres reste la 1^{ère} destination internationale** au départ de Marseille avec une croissance de 7% en 2016 avec 551 331 passagers.

La **2^{ème} destination est Amsterdam** avec un trafic de 307 559 passagers en très forte hausse : + 20,5%.

QUELQUES FAITS MARQUANTS 2016

- **EasyJet** ouvre **2 nouvelles lignes** vers Amsterdam et Glasgow.
- **Volotea** lance **4 nouvelles lignes directes** vers Dubrovnik, Faro, Naples, et Prague.
- **Vueling** propose un vol vers Malaga, 3^{ème} destination en Espagne (après Barcelone et Palma).
- **Méridiana** arrive à Marseille avec 2 lignes vers Olbia et Milan.



AU NIVEAU NATIONAL

Le trafic national s'établit à **3 475 767 passagers**, soit **41%** du trafic enregistré.

Bordeaux et **Lille** affichent les plus fortes progressions.

EasyJet inaugure au printemps 2016 un vol quotidien vers Bordeaux, 1^{ère} ligne domestique de la compagnie au départ de Marseille.

Volotea lance une nouvelle ligne vers Rennes.

TOP 10 DESTINATIONS EN FRANCE

Classement	Passagers	Evol 16/15
1. Paris Orly	938 364	5,10 %
2. Paris CDG	677 341	3,20 %
3. Nantes	311 807	3,70 %
4. Bordeaux	252 224	22,40 %
5. Ajaccio	241 245	-1,30 %
6. Bastia	233 518	-0,10 %
7. Lille	216 874	10,20 %
8. Brest	133 293	1,00 %
9. Figari	95 792	-6,70 %
10. Strasbourg	87 323	3,20 %



LES 5 PLUS FORTES PROGRESSIONS :

+ 22,4 %

Bordeaux > Marseille

Lille > Marseille : **+ 10,2 %**

Paris Orly > Marseille : **+ 5,1 %**

Nantes > Marseille : **+ 3,7 %**

Paris CDG > Marseille : **+ 3,2 %**

“ Nous menons un travail collaboratif avec les compagnies aériennes au travers d'un dialogue continu. Nous partageons le même objectif : offrir à nos passagers le plus vaste choix d'itinéraires pour rejoindre rapidement n'importe quel point du globe ! ”

Véronique Lemée Alexandre
CHEF DE SERVICE ÉTUDE ET DÉVELOPPEMENT DU RÉSEAU
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE



"Water Salute" : célébration de l'arrivée d'une nouvelle ligne à l'aéroport Marseille Provence

LE DÉVELOPPEMENT DE LA DESSERTE AÉRIENNE

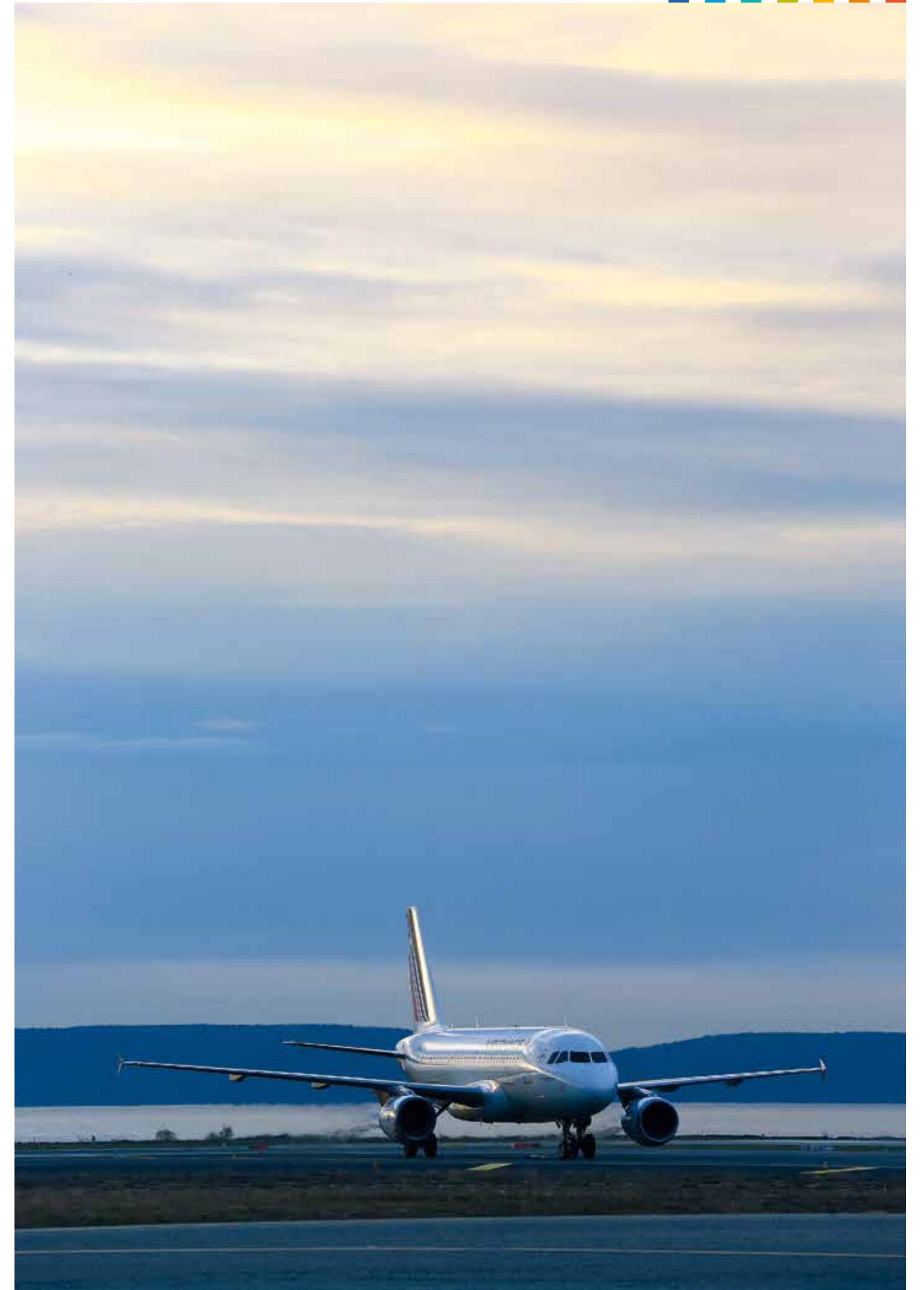
AMP construit et entretient depuis toujours des relations de confiance avec les compagnies aériennes.

Cette étroite collaboration permet de proposer aux passagers de nouvelles lignes directes ou avec escale au départ de Marseille.

Pour cela, AMP s'appuie sur ses analyses en matière de développement de trafic, de prévisions précises nourries par l'expertise et l'expérience des équipes.

2 OBJECTIFS MAJEURS

- **Ouvrir de nouvelles lignes internationales**, vers l'Europe et le Bassin Méditerranéen, mais également les Etats-Unis, le Canada, les Caraïbes, l'Océan Indien, le Moyen-Orient et l'Asie.
- **Renforcer**, en partenariat avec les acteurs impliqués dans le développement du tourisme, les actions de communication et de promotion de la Provence sur les grands marchés internationaux, dans un contexte de concurrence accrue entre grandes destinations touristiques.





DE BELLES PERSPECTIVES POUR LA SAISON ÉTÉ 2017


Avec l'ouverture prévue de 21 nouvelles lignes, AMP proposera en 2017, 156 lignes directes (régulières et charters), 106 destinations vers 28 pays. AMP confirme ainsi son accessibilité et son rayonnement international, du bassin Méditerranéen jusqu'à l'Amérique du Nord, en passant par l'Asie, l'Afrique, et l'Océan Indien.


AMP verra le nombre de sièges proposés progresser de l'ordre de 7 %.


NOUVELLES DESTINATIONS INTERNATIONALES

- Easyjet : **Berlin, Genève** et **Londres Luton**.
- Volotea : **Alicante, Split** et **Vienne**
- Meridiana : **Cagliari** et **Milan Linate**
- Ryanair : **Valence** et **Cracovie**
- Air France : **Stockholm**

NOUVEAUX VOLS LONGS COURRIERS

 **Air Austral** a choisi Marseille pour son retour en province. La compagnie opérera **la ligne Marseille-St Denis de la Réunion avec un B777-300 (438 sièges) qui sera le plus gros porteur à se poser à Marseille**. Ainsi, à raison de 2 fréquences hebdomadaires à partir du 12 octobre 2017, les passagers bénéficieront de correspondances facilitées vers l'océan indien.

 **Air Canada Rouge** atterrira pour la première fois à l'aéroport et desservira Montréal 3 fois par semaine du 10 juin au 14 octobre. Une excellente nouvelle pour les Provençaux, Montréal constituant une porte d'entrée idéale vers l'Amérique du Nord (notamment New York, Los Angeles et San Francisco) grâce aux nombreuses correspondances offertes.

 **Air Transat** renforcera pour sa part son offre en sièges sur Montréal, en portant les fréquences à 5 vols par semaine.

Ces développements devraient permettre à AMP de battre un nouveau record de fréquentation en 2017, avec un trafic de l'ordre de 8,9 millions de passagers et une croissance attendue de 5% environ.



21

nouvelles lignes prévues pour 2017



106

destinations en vol direct depuis Marseille vers 28 pays durant la saison été 2017

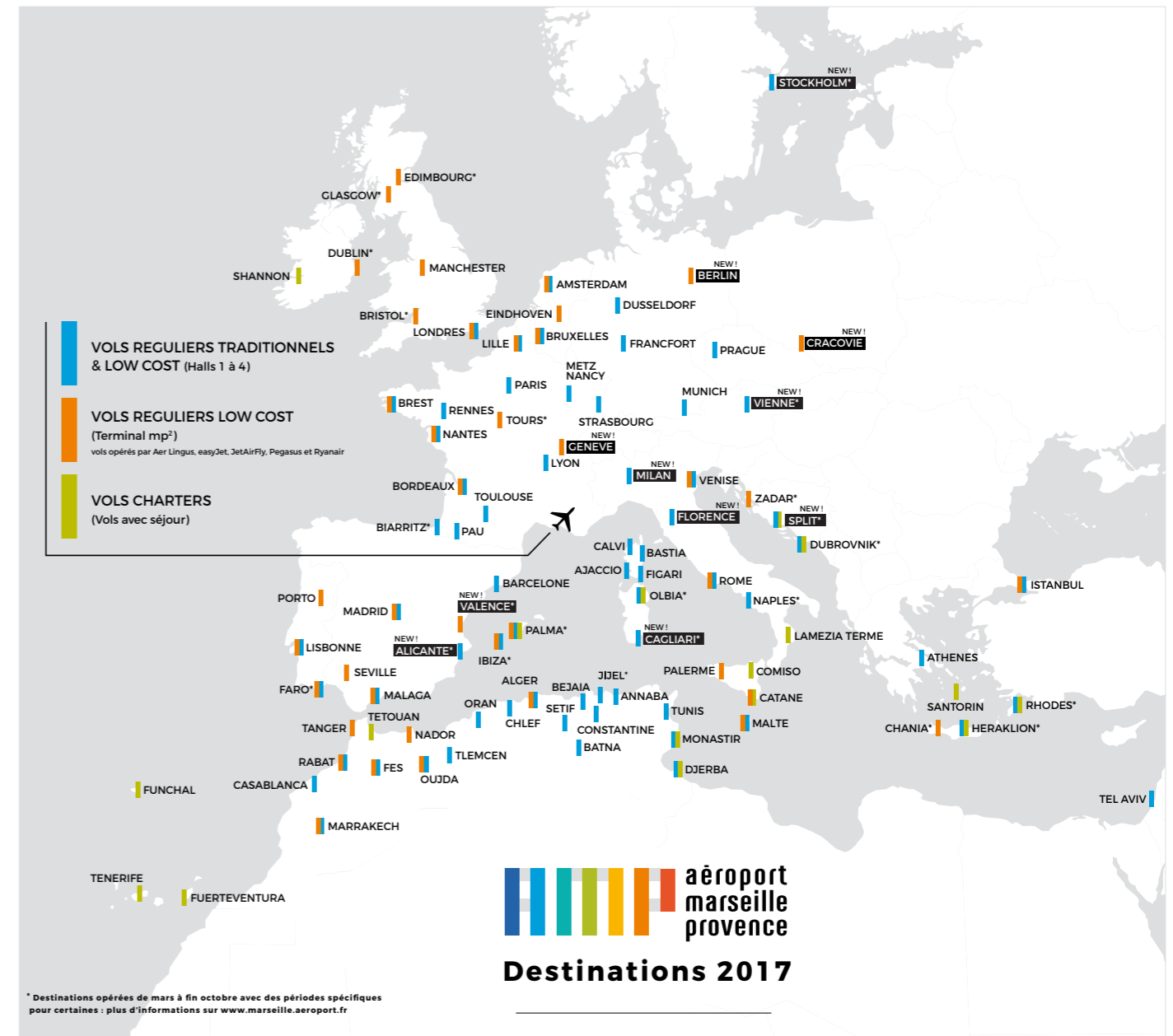
Avec
156 lignes directes
36 compagnies aériennes

OBJECTIF 2017 :

8,9

millions de passagers
(+5 %)

DESSERTE AÉRIENNE SAISON ÉTÉ 2017



AMÉRIQUE DU NORD ET CARAÏBES



ASIE



AFRIQUE ET Océan INDIEN



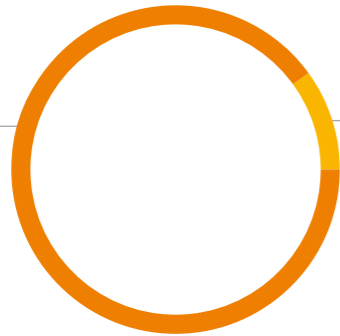
FRET

UN DÉVELOPPEMENT EXPRESS

FRET EXPRESS : UN SUCCÈS SUR TOUTE LA LIGNE

Si le fret traditionnel demeure stable, le segment fret express observe en 2016 une très forte progression de **7,8%** grâce notamment au développement des deux expressistes leaders sur la plate-forme : Chronopost et DHL.

90%
Fret express
50 257 tonnes



10%
Fret traditionnel
5 636 tonnes

FAITS MARQUANTS

- **Chronopost** : doublement de la capacité d'emport sur la ligne Marseille - Rennes.
 - **DHL** : augmentation de 50 % de la capacité de traitement : doublement des surfaces d'entrepôt atteignant 3000 m², et mise en place d'une nouvelle chaîne de tri.
- Ces investissements ont permis et facilité l'ouverture d'une nouvelle ligne entre Marseille et Alger en janvier 2016, opérée à raison de 4 allers-retours par semaine, et le traitement du fret niçois sur l'aéroport Marseille Provence de mi-mars à fin octobre 2016.



55 893

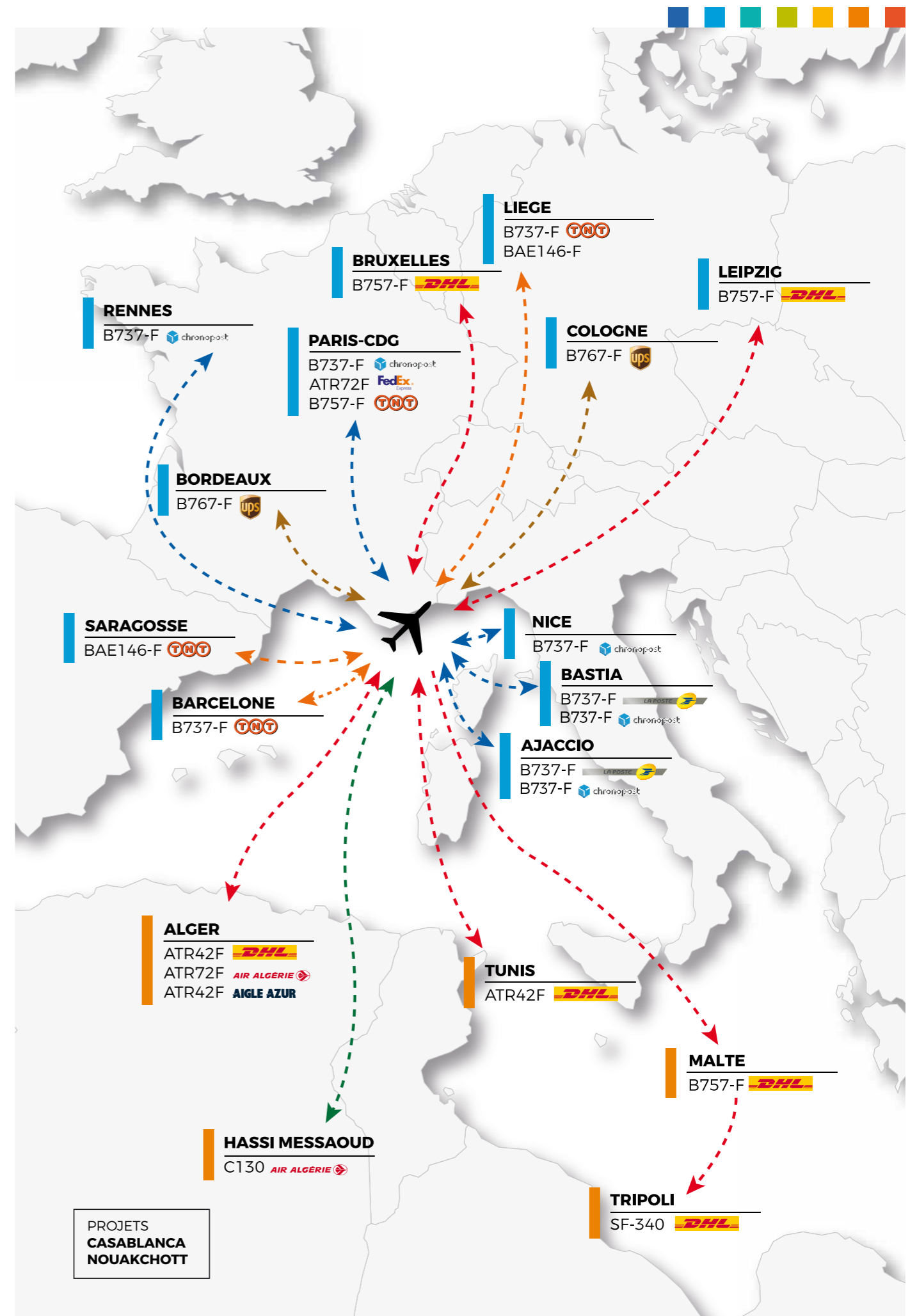
tonnes traitées par l'activité fret en 2016, soit **+7,1%** par rapport à 2015 dont **50 257 tonnes** de fret express (+7,8 %)

1^{er} AÉROPORT DE MÉDITERRANÉE OCCIDENTALE en fret express



1^{er} AÉROPORT RÉGIONAL FRANÇAIS en fret express

Marseille conserve la **1^{ère} marche du podium des aéroports régionaux français et de la méditerranée occidentale pour le fret express** devant Rome et Barcelone





“ Nos passagers font la réussite de l’aéroport. Nous devons chaque jour agir et innover pour mieux répondre à leurs demandes et anticiper leurs attentes.”

Julien Boullay
DIRECTEUR COMMERCIAL ET MARKETING
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE

Une expérience passager innovante

Afin de positionner l’aéroport Marseille Provence comme la référence des aéroports régionaux européens, AMP a innové en ajoutant à la démarche d’investissements classique, une démarche collaborative avec ses clients et partenaires, afin de mieux connaître leurs attentes et leurs souhaits.

De ces initiatives sont nés de nouveaux projets.

En parallèle, et toujours dans l’objectif d’améliorer et de proposer à nos passagers une expérience innovante, AMP a initié une véritable révolution en 2016 avec une nouvelle marque, une nouvelle expérience digitale au sein de l’aéroport.

AMP veut être un lieu de vie à part entière où débute le voyage du passager.



UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE ASSOCIANT LES VOYAGEURS ET PARTENAIRES

AMP a invité ses passagers, partenaires, clients et collaborateurs à participer à la transformation de l’aéroport au travers de cette plate-forme dont la thématique principale était “Et si vous transformiez l’AMP avec nous !”

Entre juin et octobre 2016, plus de 1 000 idées ont été proposées par les voyageurs générant plus de 100 000 votes. Cette démarche a permis de mieux cerner les priorités des passagers et de les mettre au cœur de la transformation de l’aéroport.

Au-delà des nouveaux services, les passagers ont mis en avant leur souhait de vivre une réelle « expérience voyage » dans un aéroport reflétant davantage l’image de la Provence.

De nombreuses initiatives proposées par les voyageurs verront le jour en 2017.



UN NOUVEAU VISAGE À L'IMAGE DE LA PROVENCE

Révlée en novembre 2016, la **nouvelle identité de l'aéroport** marque le coup d'envoi de nombreuses améliorations qui visent à apporter une meilleure qualité d'accueil aux voyageurs tout en renforçant l'ancrage territorial.

Une initiative basée sur quatre valeurs phares : la bienveillance, la simplicité, l'ancrage régional et l'audace.

Ceci s'est notamment traduit par la redéfinition complète de l'image de marque de l'aéroport.

Le **nouveau logotype reflète les couleurs de la Provence** : le bleu de la Méditerranée, le vert des Calanques ou celui des champs d'olivier.

Au centre, les couleurs se tournent vers le jaune de sable, les ocres orangés et rouges du soleil et des terres d'Occ et du Roussillon. Les barres verticales reprennent les codes architecturaux de l'aérogare historique conçue par l'architecte Fernand Pouillon.

Une vaste campagne de communication sur le thème « Aéroport Marseille Provence, vos plus beaux voyages commencent ici », avec la promesse de nouveaux services et aménagements développés d'ici 2018, a également été déployée sur le territoire Provence-Côte-d'Azur.



NOS VALEURS POUR NOS CLIENTS

LES ESSENTIELS

BIENVEILLANCE
pour tous

SIMPLICITÉ
efficace et accessible

LES SUPPLÉMENTS D'ÂME

ANCRAGE
art de vivre, caractère, fierté

ÉNERGIE ET AUDACE
impertinence

ET DEMAIN ?

En 2017, AMP s'attachera à concrétiser différentes propositions retenues dans le cadre de la démarche collaborative « EtSi », engagée auprès de ses clients passagers, tels que de nouveaux services et aménagements.

- La création d'espaces extérieurs plus verts, plus connotés Provence avec par exemple des essences méditerranéennes.
- La création d'un point accueil pour les touristes, présentant la région Provence.



UN AÉROPORT CONNECTÉ AVEC SES PASSAGERS

En novembre 2016, en lien avec la révélation de sa nouvelle marque, AMP a lancé de nouveaux outils digitaux à destination de ses clients :



un nouveau site internet



une nouvelle boutique en ligne



une nouvelle application mobile

Ces nouveaux outils permettent aux clients d'accéder à de nombreux services en quelques clics :

- réservation de parkings
- vérification des horaires d'un vol
- service coupe-file
- achat de devises
- accès aux salons VIP
- aide pour s'orienter sur l'aéroport

Au total, les différents sites internet AMP ont enregistré en 2016, **5 820 058 visites**, en hausse de 1,42 % par rapport à 2015. Les plus fortes progressions concernent les supports mobiles avec par exemple : **+ 64 % de visites sur l'application Iphone.**

8,5 M€

Chiffre d'affaires réalisé en 2016 sur la boutique en ligne

50€

Panier moyen des achats effectués en ligne

2 minutes

Fréquence des commandes passées en ligne



6 900

Places de parking réservables en ligne

“ En 2016, nous avons visé l'excellence en terme de qualité de service. ”

Séverine Kretzschmar
CHEF DU SERVICE QUALITÉ
RELATIONS CLIENTS
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE



96%

de nos passagers se disent satisfaits, soit +3,6 points en un an

REÇU AVEC MENTION TRÈS BIEN ! (notes 2016)

4,07 / 5

Délai d'attente contrôle passeport + 4 places !

4,05 / 5

Courtoisie du personnel à l'enregistrement

4,00 / 5

Efficacité du personnel à l'enregistrement

UN AÉROPORT À L'ÉCOUTE DE SES CLIENTS

Pour améliorer la qualité de ses services, AMP effectue chaque année des enquêtes de satisfaction auprès de 2 500 clients. Ces études sont réalisées selon la méthode ASQ « Airport Service Quality », élaborée par l'Association Internationale des Aéroports (ACI).

Les passagers sont sondés sur plus de 30 critères : accès, enregistrement, contrôle des passeports, sûreté et sécurité, orientation au sein de l'aéroport, services, propreté...

En 2016, AMP a intensifié son implication dans cette démarche. Depuis le début de l'année, les résultats sont partagés avec les différents acteurs de la plateforme ce qui permet de mettre en œuvre des actions ciblées et concertées pour l'amélioration des services.

Ces enquêtes sont de véritables outils de cohésion pour la communauté aéroportuaire.

LES 5 CRITÈRES JUGÉS LES PLUS IMPORTANTS PAR LES PASSAGERS

- 1 Sécurité
- 2 Délai d'attente aux comptoirs d'enregistrement
- 3 Orientation au sein de l'aéroport
- 4 Minuterie de l'inspection
- 5 Accès à l'Aéroport

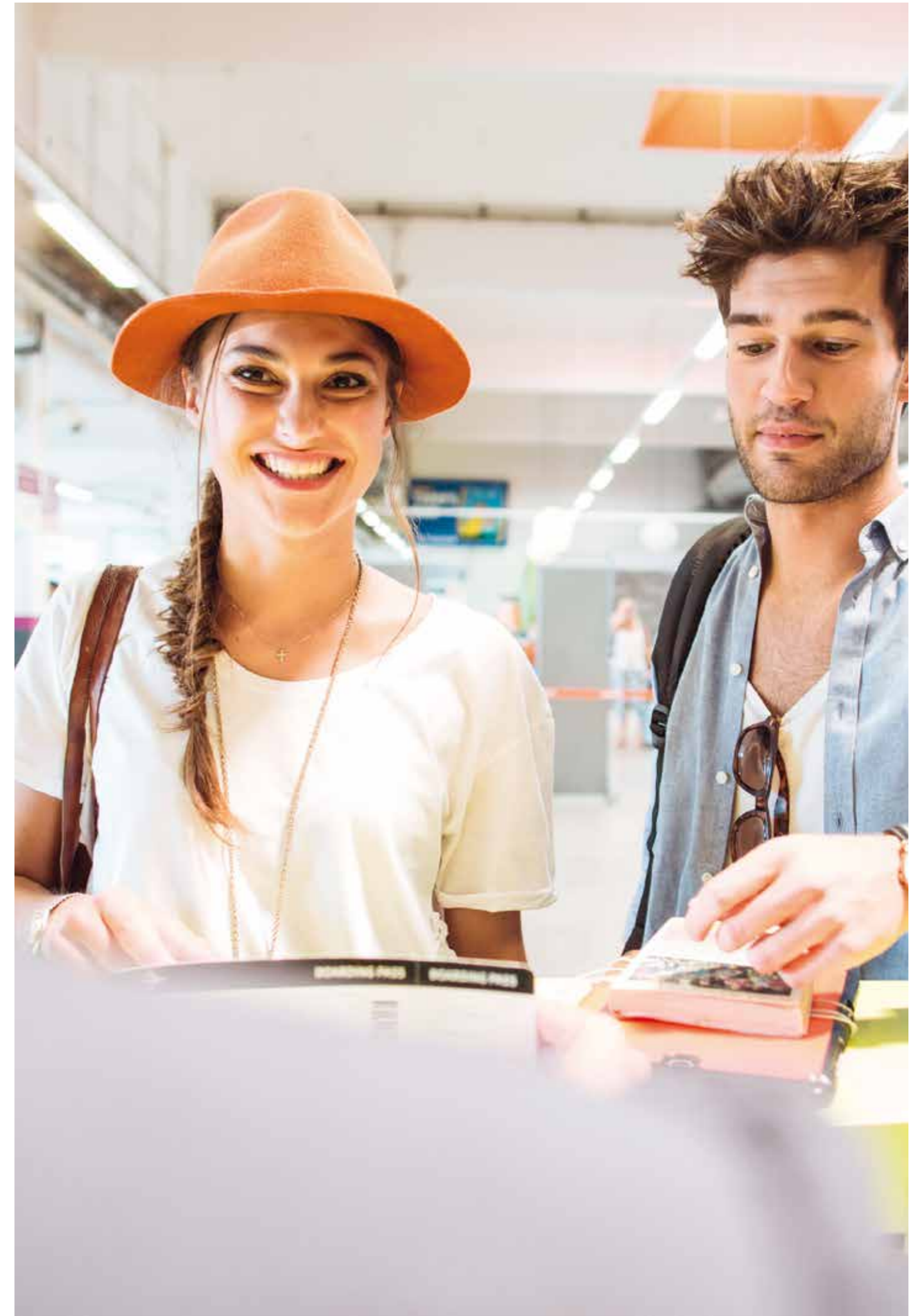
Reflet de l'actualité, les passagers se sont déclarés particulièrement sensibles à la sécurité dans les aéroports et à la minuterie des inspections.

Dans un contexte d'état d'urgence national, alors que les contrôles dans l'espace Schengen ont été rétablis, AMP et ses partenaires ont su s'adapter et les passagers le reconnaissent dans leur appréciation.

Il convient de souligner la progression de 4 places par rapport à 2015 concernant les délais d'attente à l'inspection filtrage et aux contrôles des passeports, en raison notamment du déploiement plus large du dispositif du passage automatisé aux frontières.

NOS NOUVEAUX AXES D'AMÉLIORATION POUR 2017

- L'accueil et la courtoisie du personnel,
- la qualité de service et le rapport qualité-prix dans les commerces et les points de restauration,
- la fluidité aux postes de contrôle,
- le traitement des passagers et de leurs bagages,
- la lisibilité des espaces et une meilleure signalétique.





Un plan d'investissement ambitieux pour bâtir l'aéroport de demain

En 2016, AMP a initié un important projet de réaménagement des voiries et du parvis afin d'offrir à ses clients des accès plus fluides vers les parcs de stationnement et les aérogares.

Projection projet de reconfiguration du parvis piétonnier Hall 1



UN AÉROPORT PLUS AGRÉABLE...

De nombreux projets visant à offrir une expérience en aéroport plus agréable ont vu le jour en 2016 :

- élargissement des espaces en front d'aérogare,
- réfection des sanitaires,
- déploiement plus large du dispositif du passage automatisé aux frontières.



26M€

En 2016, AMP a investi dans la rénovation et l'adaptation de ses infrastructures.

7,3M€ de projets **capacitifs**

14M€ de projets de **maintenance**

4,7M€ de projets orientés **service client**

“ Investir, c'est créer de la valeur pour demain et améliorer l'expérience passager. Notre plan d'investissement découle de nos prévisions de trafic à 10-15 ans. En tant qu'aéroport régional de premier plan, nous nous devons d'anticiper les évolutions, les besoins de demain des passagers et des compagnies aériennes, de repenser les flux et d'investir aujourd'hui pour leur apporter la réponse adéquate. ”

Rémi Lasserre
DIRECTEUR TECHNIQUE
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE



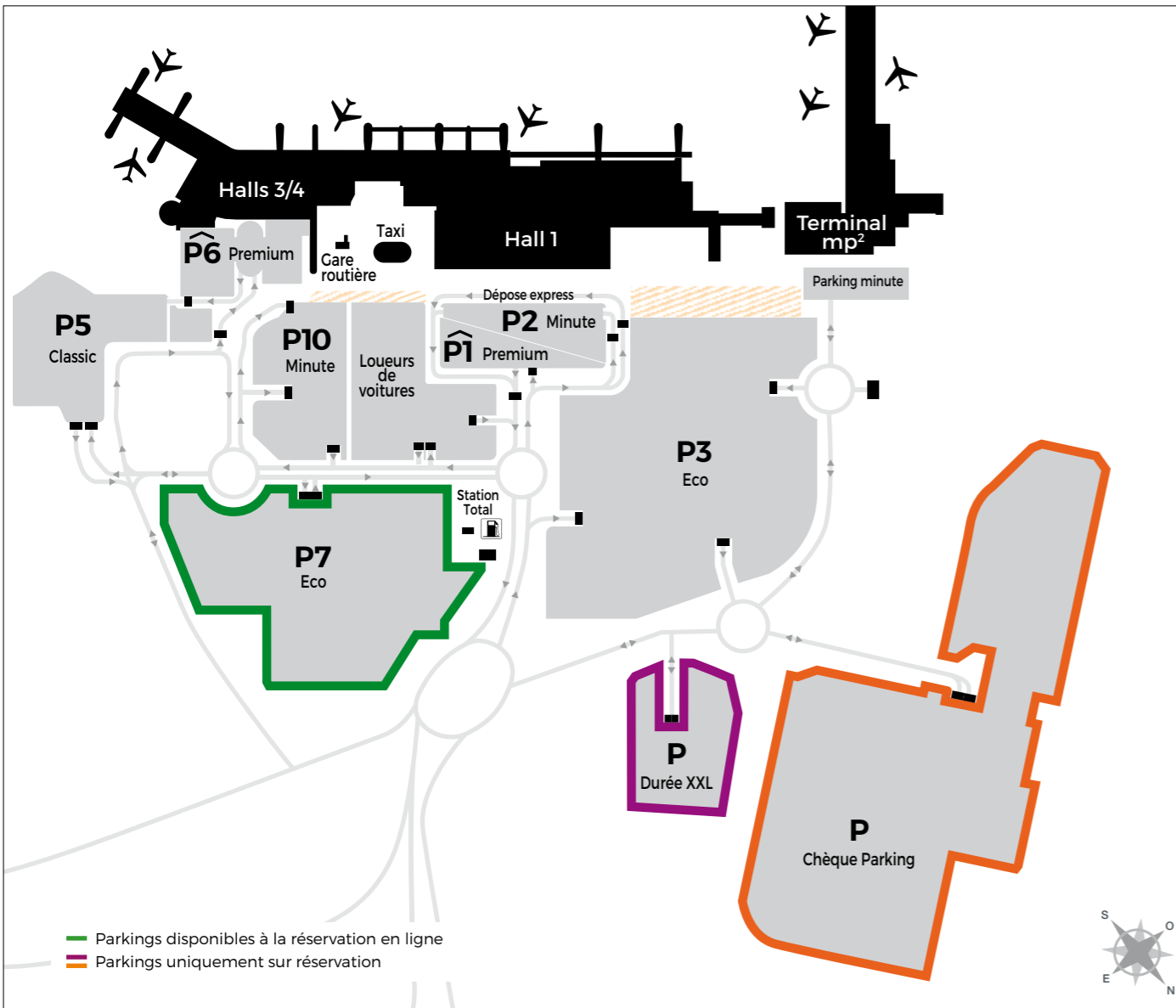
Parvis piétonnier Hall 1

...ET PLUS ACCESSIBLE

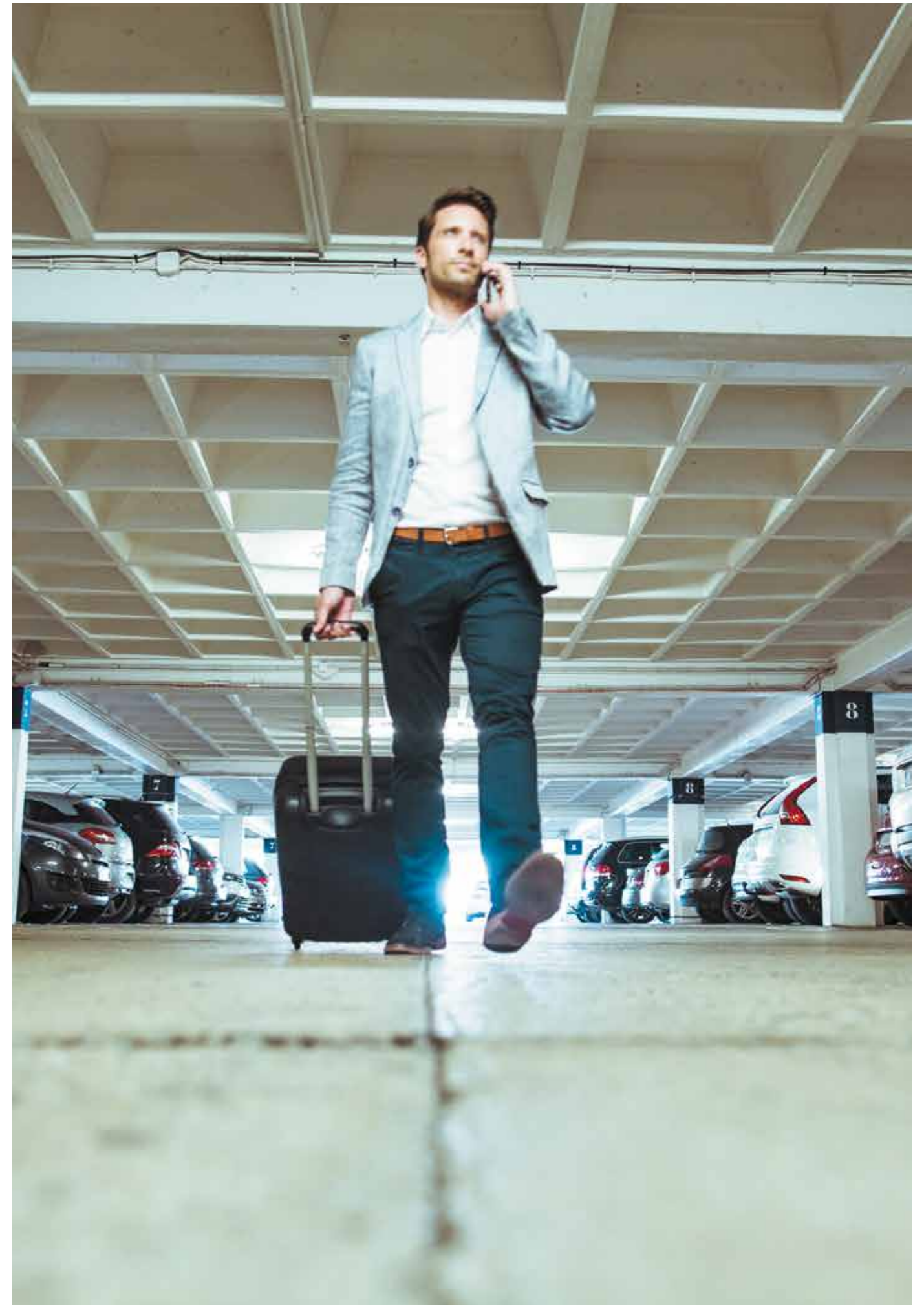
Depuis fin décembre 2016 les clients de l'aéroport peuvent bénéficier de **nouveaux accès aux aérogares** et **parcs de stationnement**. 2 nouveaux ronds-points ont été mis en place, ainsi qu'un espace piétonnier en front d'aérogares.

Pour maîtriser les flux de dépose, de nouveaux espaces dédiés **à la dépose/prise en charge « express »** ont été créés au plus près des installations avec une tarification adaptée pour permettre une forte rotation des places.

Les parcs de dépose proposant 40 minutes gratuites ont été maintenus, amenant une qualité de service client exceptionnelle dans le monde aéroportuaire.



ACCÈS PARKING





Projection du cœur d'aéroport reliant les halls 1 et 3

Dans le cadre de son plan stratégique « **Cap 2025** », l'Aéroport Marseille Provence prévoit d'accueillir plus de **10 millions de passagers en 2020**, et plus de **11 millions en 2025**.

Pour faire face à cette croissance, AMP anticipe en impliquant ses collaborateurs, ses partenaires opérationnels, les voyageurs et les clients qui transitent dans les aéroports, et en investissant 1/2 milliard d'euros d'ici 2025 dont 220 millions dans des travaux de modernisation et d'extension des installations.

POUR ABSORBER LES NOUVEAUX FLUX D'AVIONS ET LES PASSAGERS, AMP TRAVAILLE SUR TROIS PROJETS CAPACITIFS MAJEURS :

- **Un cœur d'aéroport** reliant les halls 1 et 3 actuels qui optimisera les opérations, telles que l'enregistrement, la sûreté, les contrôles transfrontaliers et renouvellera l'expérience passager.
 - **Date** : 2017/2022
 - **Surfaces à construire** : 15 000 m²

- **Une jetée d'embarquement internationale**, qui accueillera des postes avions supplémentaires, notamment localisés au contact des aéroports et une zone de traitement des bagages en soute optimisée, équipée des dernières technologies.
 - **Date** : 2025/ 2027
 - **Surfaces à construire** : 20 000 m²

- **L'extension de mp²**
 - **Date** : 2018/2019
 - **Surfaces à construire** : création de 2 salles d'embarquement supplémentaires, extension de la surface des salles existantes, création de 2 nouveaux postes avions et d'une nouvelle zone de livraison des bagages.

DES PROJETS AMBITIEUX À VENIR

En 2017, une attention particulière sera portée à l'ensemble du parcours passager, avec l'amélioration de la lisibilité des espaces, permettant d'offrir une ambiance dénuée de stress.

Il s'agira notamment de revoir et de simplifier les appellations des aéroports et des parkings, et de mettre en place une nouvelle signalétique facilitant l'orientation des passagers.

4 CHANTIERS SERONT LIVRÉS EN 2017 :

- la **végétalisation des nouveaux espaces extérieurs** avec des essences méditerranéennes,
- la **finalisation du parvis piétonnier** devant les aéroports qui offrira un cheminement extérieur agréable des halls 3-4 jusqu'à l'aéroport mp²,
- la **nouvelle gare routière** qui sera mise en service au 2^{ème} trimestre 2017,
- la création d'un **comptoir « Provence »** à l'arrivée des vols internationaux, permettant de dispenser à nos visiteurs aériens toutes les informations touristiques utiles.

40 M€
d'investissements en 2017

Finalisation du projet parvis, voirie & gare routière

Projet d'amélioration de l'expérience passagers



Création d'un poste avion gros porteurs

Début construction nouvelle Centrale d'énergie



Projection de la jetée d'embarquement internationale

PRÉVISION POUR 2025

11
millions de passagers



Une politique ressources humaines engagée

AMP, une entreprise engagée auprès de ses collaborateurs et du territoire.

200

entreprises et entités administratives travaillent à l'aéroport Marseille Provence

5 500

Représentant emplois sur la plate-forme, dont 381 collaborateurs AMP

Si tous les collaborateurs de la plate-forme aéroportuaire ne relèvent pas directement de la Société Aéroport Marseille Provence, ils contribuent tous à un objectif unique : la satisfaction de chaque client ou partenaire, qu'il soit passager, compagnie aérienne, prestataire de services ou exploitant. Pour y parvenir, AMP s'attache à développer l'expertise de ses collaborateurs et une forte culture d'entreprise articulée autour de cinq valeurs : **Excellence, Responsabilité, Innovation, Intégrité, Service client.**

AMP est dans une phase de renouvellement de ses collaborateurs, liée à la pyramide des âges de son personnel. En 2016, AMP a ainsi réalisé 22 recrutements (CDI) et pourvu 10 postes par la mobilité interne.

Cette tendance, qui s'inscrit dans une politique de gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences, vise à la fois à développer le personnel et son employabilité, mais aussi à se doter de nouvelles compétences nécessaires au développement de l'aéroport et à l'amélioration de sa gestion.

Pour ce faire, l'aéroport a mis en place un certain nombre d'outils de formation et de développement :

- que ce soit au profit des nouveaux arrivants, pour favoriser leur intégration et leur montée en compétences dans leur métier respectif,
- ou au profit des collaborateurs déjà en poste, afin de leur offrir la possibilité de parfaire ou d'acquérir de nouvelles compétences, en vue d'un éventuel changement de poste : bilan de compétences, entretiens professionnels, validation des acquis de l'expérience, parcours de formation, etc.

UN IMPORTANT INVESTISSEMENT DANS LA FORMATION

AMP favorise chaque jour le développement de l'ensemble de ses collaborateurs.

- **A l'embauche** : des parcours de formation sont organisés afin de favoriser l'intégration et la montée en compétences des nouveaux arrivants.
- **Durant le parcours professionnel** : un plan de formation personnalisé est dispensé chaque année à chaque collaborateurs quel que soit son métier. Les formations sont riches et portent sur des thématiques variées propres à chaque métier, à l'évolution du cadre réglementaire ou aux besoins individuels.

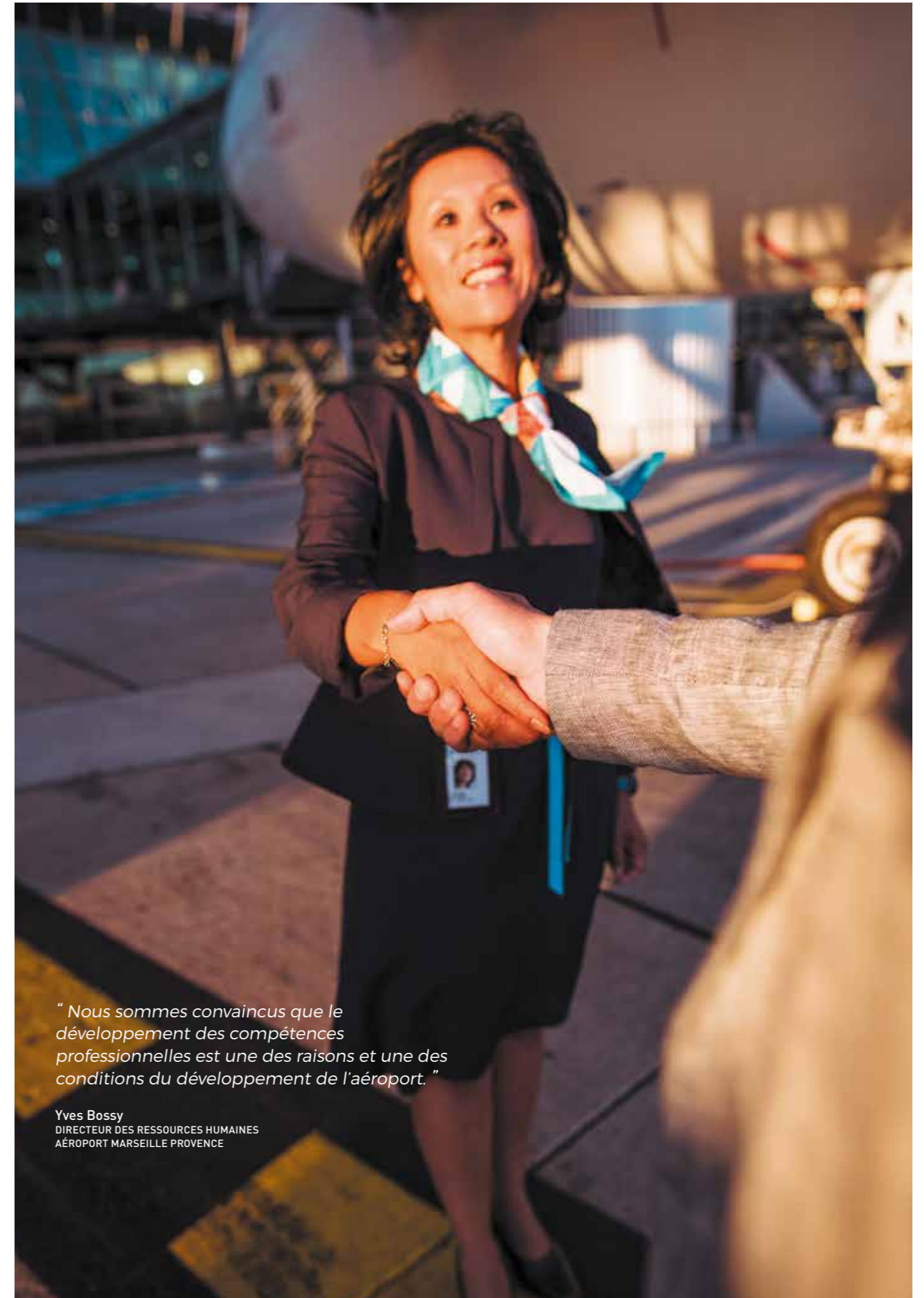


INDICATEURS SUR LA FORMATION

316

collaborateurs formés en 2016 soit 84 % des salariés

9 300 heures ont été dispensées



" Nous sommes convaincus que le développement des compétences professionnelles est une des raisons et une des conditions du développement de l'aéroport. "

Yves Bossy
DIRECTEUR DES RESSOURCES HUMAINES
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE





**L'ÉVOLUTION DES PRATIQUES MANAGÉRIALES :
ÉCOUTE, RESPONSABILISATION ET TRANSVERSALITÉ**

AMP entend favoriser l'expression individuelle et collective des talents dans un cadre de travail de qualité. Pour cela, le Comité de Direction et l'ensemble de l'équipe managériale prônent un management engagé, bienveillant, exemplaire, courageux, humble et collectif.

Différentes actions destinées à favoriser l'évolution des pratiques managériales ont été mises en place telles qu'un important programme de formation destiné à tous les encadrants. AMP a également développé un outil d'évaluation «360°», à disposition de chaque manager. Cet outil permet de faire évaluer ses comportements de façon anonyme par son supérieur, ses pairs et ses subordonnés, et d'en comparer le résultat avec son auto-évaluation.

Dans le même esprit, AMP a initié en 2016 une démarche visant à recueillir l'opinion de tous les salariés sur un certain nombre de questions touchant notamment à la qualité de vie dans l'entreprise et ce, sur la base d'une enquête annuelle. Les résultats de cette enquête ont confirmé le fort sentiment d'appartenance à l'aéroport et une bonne ambiance de travail.



UN MANAGEMENT
BASÉ SUR

- l'engagement**
- l'exemplarité**
- l'humilité**
- le courage**
- la bienveillance**
- l'esprit collectif**



83%

des collaborateurs ont jugé l'ambiance de travail bonne ou plutôt bonne



90%

se sentent à l'aise ou plutôt à l'aise dans leur poste de travail

Autant d'actions qui permettent l'écoute, les échanges, l'adhésion de chacun, et la mise en place d'actions correctives.





REGARDS CROISÉS

L'Aéroport Marseille Provence, une histoire d'hommes et de femmes

Le monde aéroportuaire est un univers extrêmement varié nécessitant la multiplicité d'expertises fortes. Certains métiers sont visibles aux yeux du grand public, d'autres invisibles ou bien cachés.

Mais tous ont en commun la passion, l'engagement et le sens du service client.



CHEF DE QUART AU PCE (POSTE DE COORDINATION EXPLOITATION)

Effectif
24 personnes dont 7 chefs de quart et 17 contrôleurs.

Leurs missions
Ils interviennent en étroite collaboration avec les compagnies aériennes, la navigation aérienne (SNA), la police de l'air (SPAF), et les sociétés d'assistance pour coordonner le trafic en temps réel et **s'assurer de la bonne mise à jour des outils aéronautiques**. Leurs responsabilités les positionnent en pivot de la qualité de l'accueil des appareils et des passagers. Leurs missions s'avèrent extrêmement complexes et sensibles, notamment en période de pointe où les avions se succèdent au décollage et à l'atterrissage. Les équipes doivent prévoir au plus juste les postes avions nécessaires, le nombre de banques d'enregistrement, de portes d'embarquement, de tapis bagages... cela en vue de la satisfaction des passagers et du bon fonctionnement de l'aéroport.

Le chiffre
Le PCE fonctionne **24 h/24** avec un roulement en **3x8**.

" Notre objectif est de toujours avoir un temps d'avance pour pouvoir maîtriser le trafic de l'aéroport. Nous avons un rôle de facilitateur entre les assistants et les compagnies aériennes. Nous sommes à la fois les yeux et les oreilles de l'aéroport ! "

David Rattier
CHEF DE QUART PCE
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE



CHEF D'ÉQUIPE BALISAGE PISTES

Effectif
3 personnes.

Leurs missions
Le balisage piste fait partie des missions ultra-sensibles de l'aéroport. En cas de coupure d'électricité, la réglementation impose **un rétablissement de l'électricité en 15 secondes**, et en **une seconde pour les points lumineux de catégorie 3**, indispensables pour les atterrissages par mauvais temps. Les équipes doivent donc vérifier chaque nuit tous les points lumineux de l'aéroport.

Le chiffre
3000 points lumineux sont vérifiés chaque jour sur les pistes.

" Nous sommes là pour que les avions puissent atterrir en toute sécurité quelles que soient la luminosité et la visibilité. Nous devons donc être attentifs à tous les détails. "

Philippe Miguel
CHEF D'ÉQUIPE BALISAGE
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE



SUPERVISEUR SÛRETÉ

Effectif
5 superviseurs sûreté.

Leurs missions
Être garant de l'étanchéité entre la zone côté piste et la zone côté ville et **veiller à ce que les passagers voyagent en toute sécurité** avec l'appui des sous-traitants, en charge de l'inspection des passagers, des bagages à main et du contrôle des bagages en soute. Ils tiennent informés en temps réel les compagnies aériennes et les assistants de tout changement dans le traitement de leurs passagers. Le service sûreté travaille en étroite collaboration avec la police aux frontières et la gendarmerie des transports aériens.

Le chiffre
La sécurité est la **priorité n°1** pour les passagers de l'aéroport.

" C'est un métier passionnant pour lequel il faut savoir faire preuve de sang-froid ! Vigilance, réactivité, coordination et application des règles de sûreté sont les fondamentaux de notre savoir-faire sur le terrain. "

Patricia Montier
SUPERVISEUR SÛRETÉ
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE





CHARGÉ D'AFFAIRES TRAVAUX NEUFS

Effectif
2 personnes

Leurs missions

Le chargé d'affaires est le maître d'œuvre sur un chantier. Il prépare les dossiers techniques, surveille les coûts et rédige des comptes rendus techniques. Il suit le planning de réalisation des travaux en s'assurant qu'ils soient bien effectués et en conformité avec le marché passé. Il veille au respect des consignes de sécurité. Il est le représentant de la direction vis-à-vis des entreprises extérieures employées sur les chantiers.

Le chiffre

Le chargé d'affaires veille au traitement d'une aire de **240 000 m²**.

" Dans le cadre des travaux de modernisation et de notre rôle de maître d'œuvre, nous sommes au cœur de la stratégie de l'aéroport. Chaque jour, nous veillons au bon fonctionnement des chantiers et petit à petit nous participons à bâtir l'aéroport de demain. "

Roland Oberto
CHARGÉ D'AFFAIRES TRAVAUX NEUFS
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE



MARIN POMPIER

Effectif
66 personnes dont 7 mobilisées 24h sur 24 en bord de pistes.

Leurs missions

Le sauvetage des personnes et la lutte contre les incendies d'aéronefs. Ils peuvent intervenir à partir de deux casernes, sur des accidents d'avions, des risques incendie, sanitaires, animaliers, ou pour une évacuation.

Par sa situation en bord de mer et de marais salants, l'aéroport doit composer avec une faune aviaire importante, particulièrement redoutable pour les réacteurs des avions. Les marins pompiers doivent donc mettre en place des mesures d'effarouchement et parfois de prélèvement.

Ils restent présents sur les bords de pistes pour répondre aux différentes sollicitations de la Tour de contrôle ou des pilotes.

Le chiffre

3 minutes, c'est le temps d'intervention maximum pour les marins pompiers.

" Cette année, nous avons inauguré notre nouvelle aire d'entraînement dédiée au sauvetage et à la lutte contre les incidents d'aéronef. C'est un outil précieux qui nous permet d'améliorer les techniques opérationnelles en conditions réelles. "

Vice-Amiral Charles-Henri Garié
COMMANDANT LE BATAILLON DE MARINS-POMPIERS DE MARSEILLE



AGENT D'INFORMATION

Effectif
19 agents, 5 superviseurs et une coordinatrice.

Leurs missions

L'agent information assure l'accueil physique des passagers dans l'aérogare, leur délivre des informations aéronautiques, touristiques et les oriente dans les aérogares et les parkings. Il s'occupe également de la gestion des salons VIP, des annonces sonores et prend les réclamations clients en temps réel.

Le chiffre

Plus de **2 000 annonces sonores** sont passées tous les mois par les agents information.

" Je suis heureuse de voir que les passagers apprécient notre courtoisie et notre sens du service. "

C'est important pour nous que chacun d'eux se sente privilégié et unique.

Notre mission : rassurer les passagers souvent stressés.

Notre devise : Keep calm ! Le bureau information est là pour vous aider. "

Dorine Boyer
AGENT INFORMATION
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE



RESPONSABLE PROPRETÉ

Effectif
3 responsables.

Leurs missions

Ils veillent à la propreté et la mise en place des normes d'hygiène dans les bâtiments et les surfaces extérieures. Ils gèrent la collecte des déchets de la plate-forme. Sur le site de l'aéroport Marseille Provence, on dénombre 5 sociétés sous-traitantes dédiées à l'entretien : 4 pour la propreté et une pour la collecte des déchets. Cela représente environ 200 agents sous-traitants.

Les chiffres

14 000 m² de bâtiments et **50 000 m²** de surfaces extérieures sont entretenus chaque jour par les équipes propreté.

" Je veille à ce que l'aéroport soit un lieu de vie agréable, propre dénué de stress ! En 2016, nous avons mis en place différentes actions visant à améliorer la propreté de l'aéroport. Nous avons reçu de très beaux commentaires et obtenu de très bonnes notes. Une fierté pour notre équipe ! "

Jérôme Dominjon
RESPONSABLE PRESTATIONS MULTI-SERVICES
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE





« Agir chaque jour
en tant qu'**Acteur
Responsable et Local** »



S'engager pour le territoire

L'Aéroport Marseille Provence a toujours souhaité inscrire son développement et ses ambitions dans une démarche responsable visant à réduire son impact sur l'environnement et à renforcer ses liens avec le territoire.

Une ambition qui se traduit au travers de

5 ENGAGEMENTS

- 1 **LIMITER LES NUISANCES SONORES**
- 2 **RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFETS DE SERRE ET LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE**
- 3 **PRÉSERVER LES RESSOURCES EN EAU ET LES MILIEUX NATURELS**
- 4 **FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DES TRANSPORTS EN COMMUN**
- 5 **IMPLIQUER L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DANS LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT**

1 - LIMITER LES NUISANCES SONORES

AMP continue à être force de proposition pour rechercher avec ses partenaires, de nouvelles dispositions susceptibles de **limiter les survols des zones les plus urbanisées** et pour inciter, quand cela est possible, à la mise en œuvre de procédures de **moins de bruit**.

En 2016, la DGAC (Direction Générale de l'Aviation Civile) a travaillé à la mise en service des nouvelles procédures d'arrivées face au Nord guidées par satellite (GNSS 31). L'intérêt est d'éloigner la trajectoire urbanisée du Nord de Marseille, en particulier du quartier de l'Estaque, et de favoriser le survol de la mer.

La conception de ces procédures a nécessité des études de faisabilité et de sécurité poussées et l'obtention de trois dérogations pour leur validation. La DGAC et AMP travaillent en étroite collaboration avec les compagnies aériennes afin de les inciter à adopter cette nouvelle route, cela dans la mesure du possible.

AMP continue également d'assurer la gestion du système de mesure de bruit qui permet de suivre les indicateurs sonores et d'informer les riverains sur les survols d'aéronefs. Enfin, AMP assure la redistribution de l'aide à l'insonorisation des logements des riverains de l'aéroport en veillant à son efficacité et à son bon fonctionnement.

EN 2017, AMP VA POURSUIVRE SES ACTIONS

- Un nouveau bilan du taux d'utilisation des GNSS 31 sera réalisé et présenté.
- AMP et ses partenaires se sont engagés à mesurer le bruit grâce à l'installation en 2016 d'une station de mesure du bruit sur la commune du Rove. Cela permettra de réaliser un suivi des survols et des niveaux sonores enregistrés sur la commune.



1,3 M€

Montant versé en 2016 par AMP pour insonoriser 121 logements



2 - RÉDUIRE LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFETS DE SERRE ET LES CONSOMMATIONS D'ÉNERGIE

AMP s'est engagé au travers du programme international « **Airport Carbon Accreditation** », avec pour objectif de limiter et de réduire ses émissions de gaz à effets de serre.

Cette démarche volontaire, initiée par les aéroports européens, vise à créer des outils de mesure des émissions carbone afin de les réduire. Le plan d'actions ainsi développé a permis d'anticiper les exigences nationales définies dans le cadre de l'article de la loi de transition énergétique. Il s'agit notamment des émissions liées au chauffage, à la climatisation et aux véhicules côté piste.

Après avoir atteint et confirmé le niveau 1, AMP a obtenu le niveau 2 en décembre 2016.

Il valide ainsi la mise en œuvre d'une véritable stratégie de réduction des émissions et un suivi en continu des consommations. Dès le début d'un projet ou d'un investissement, l'impact des activités en termes d'émissions est pris en compte. Les choix des solutions techniques, d'organisation et de pratiques intègrent cette dimension.

À titre d'exemple, le projet de rénovation des éclairages des aérogares a été conçu en prenant en considération la consommation des nouveaux équipements. Une gestion fine des équipements est engagée pour piloter l'allumage et l'extinction des éclairages en fonction du niveau d'éclairage et de l'occupation des espaces. **Un suivi en continu des consommations** sera bientôt mis en place pour évaluer l'efficacité énergétique et optimiser le fonctionnement.

Dès 2017, AMP va initier le niveau 3 de la démarche «ACA». Pour cela, le bilan des émissions sera étendu à l'ensemble des activités et des acteurs de la plateforme. Cela incitera les différentes parties prenantes à agir pour réduire leurs propres émissions.

Dans ce contexte, AMP s'attachera notamment à étendre l'alimentation électrique 400 Hz sur les postes avions de mp2. Un important programme d'investissement, permettra de remplacer les équipements de la centrale d'énergie et de climatisation, ainsi que les dispositifs d'éclairage intérieur entre 2016 et 2018, avec pour objectif une réduction de la consommation de 3 % par an à périmètre constant.

CO₂
-22%
de CO₂ émis par la société AMP entre 2013 et 2016
Objectif : **-20 % en 2025** par rapport à 2010

Objectif
-3%
de consommation d'eau et d'électricité pour 2018



3 - PRÉSERVER LES RESSOURCES EN EAU ET LES MILIEUX NATURELS

Pour préserver les ressources en eau et les écosystèmes de l'Étang de Berre, le prétraitement des eaux pluviales de l'aéroport est indispensable. Un grand programme d'optimisation de ces équipements, d'un montant de près de 5 M€, a été initié en 2013 dans le cadre de l'arrêté d'autorisation « loi sur l'eau ».

La troisième et dernière phase des travaux, démarrée en 2016, concerne les zones fret, le rond-point des lavandes et la zone ouest de la plate-forme aéroportuaire.

4 - FAVORISER LE DEVELOPPEMENT DES TRANSPORTS EN COMMUN

AMP a multiplié les actions conjointes avec les acteurs régionaux afin d'**intensifier et d'étendre la desserte en transport en commun**.

Desservant **77 villes en direct** dans **12 départements**, l'aéroport Marseille Provence est le premier aéroport de région en nombre de destinations reliées en transport en commun :

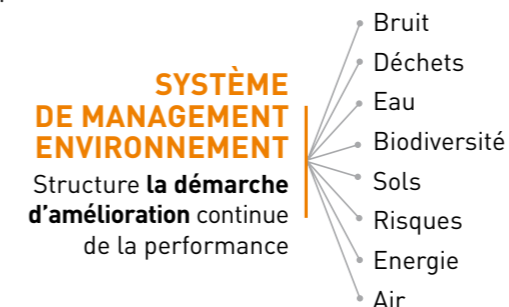
- Soit **via le train** depuis la gare SNCF Vitrolles Aéroport Marseille Provence où ont transité 180 000 passagers en 2016.
- Soit **via les Navettes Carreize et LER** qui ont transporté 1,18 million de passagers et assuré 197 départs par jour en 2016.

Dès **2017**, AMP inaugurera sa nouvelle gare routière permettant à 12 bus de stationner en simultané et offrant un haut niveau de confort aux passagers. Une nouvelle ligne reliant Toulon à l'aéroport sera ouverte pour l'été 2017.



5 - IMPLIQUER L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DANS LA GESTION DE L'ENVIRONNEMENT

La mise en place d'un **Système de Management Environnemental** en 2016 a permis une meilleure coordination des moyens concourant à la préservation de l'environnement.



1/7 passager choisit **les transports en commun** comme moyen d'accès à l'aéroport
Soit **1 360 000** passagers en 2016 (+9,6%)
262 départs par jour

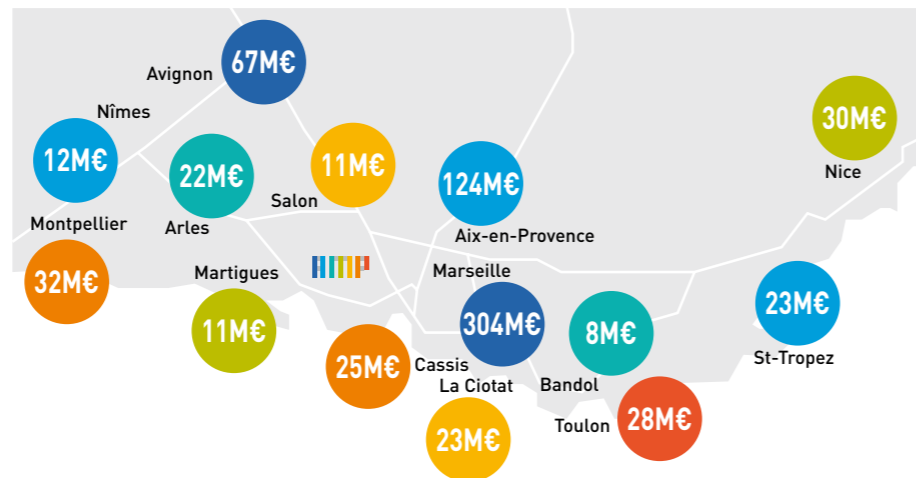
LE TRAIN
68 trains TER par jour
Une navette gratuite relie l'aéroport à la gare de Vitrolles en 5 minutes



Agir sur l'économie locale

UN VÉRITABLE IMPACT SUR L'ÉCONOMIE LOCALE

Près d'un milliard d'euros par an de dépenses réalisées par les visiteurs aériens.



Estimation des dépenses réalisées par les touristes sur une année.

“ À l'Aéroport Marseille Provence, nous sommes convaincus que la richesse produite par notre secteur d'activité doit profiter au plus grand nombre et à l'ensemble du territoire. ”

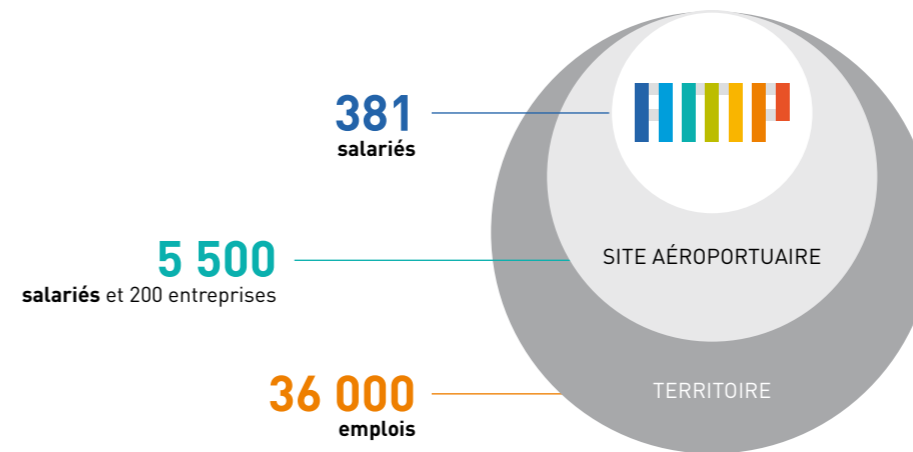
Pierre Régis
PRÉSIDENT DU DIRECTOIRE
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE



UN RÔLE MOTEUR POUR L'EMPLOI RÉGIONAL

Pour chaque million de passagers supplémentaire, **1 000 emplois directs** et **4 000 emplois totaux** sont créés.

A l'horizon 2025, **11 000 postes** seront potentiellement créés dont **2 700** sur la zone aéroportuaire



AEROJOBS.FR

AMP a créé en octobre 2015 **aerojobs.fr**, un site permettant de découvrir les 200 entreprises actives sur l'aéroport et leurs offres d'emplois. Le succès est immédiat puisque dès la première année, **6 400 personnes** ont candidaté et **plus de 200 ont été recrutées**.

Dans le cadre de ce projet et afin de favoriser l'emploi local, des partenariats ont été signés avec Pôle Emploi, les Missions Locales et les écoles des communes riveraines. Ces initiatives seront renforcées en 2017.





Bérangère Cappa, chef du service Développement Durable de l'Aéroport Marseille Provence et son « filleul » Nos Quartiers ont du Talent : Guillaume Urbain

Agir en faveur des populations

AMP affiche de nouvelles ambitions au travers d'une politique de mécénat ambitieuse et volontaire axée sur la diversité.

FAVORISER L'INSERTION DANS LES QUARTIERS VIA DU MÉCÉNAT DE COMPÉTENCE

 Fin 2016, AMP a signé un partenariat avec l'association **Nos Quartiers ont du Talent** ayant pour objectif principal l'insertion de jeunes diplômés issus des quartiers prioritaires via du mécénat de compétence. Un mois seulement après le lancement de ce partenariat, **12 jeunes** étaient d'ores et déjà suivis par des collaborateurs AMP.

S'INVESTIR SUR LE VOLET DE LA SOLIDARITÉ

AMP a souhaité s'investir auprès de la Croix Rouge en lui donnant du mobilier et du matériel. Des bornes de jeux Pacman ont été installées fin 2016 pour permettre aux visiteurs de la plate-forme de réaliser un don de 1 ou 2 euros tout en se divertissant. En 2017, AMP souhaite aller plus loin avec la Croix Rouge en proposant régulièrement des **animations, des opérations de collecte et des formations aux premiers secours.**



AGIR POUR LE RAYONNEMENT TERRITORIAL

En tant qu'acteur économique majeur, AMP est convaincu du rôle de la Culture dans l'attractivité de la destination Marseille Provence. AMP a décidé de soutenir Regards de Provence en devenant Membre Fondateur Prestige du musée en 2013. AMP a également souhaité permettre à tous de profiter de ses œuvres en proposant **des reproductions** de la collection du musée dans différents espaces de l'aérogare.

Tout au long de l'année, les collaborateurs AMP encadrent et accueillent des jeunes issus des écoles de formation et lycées riverains à l'instar du lycée Adam de Craponne et sa filière « Systèmes numériques » ou du lycée Pierre Mendès France. Pendant l'année scolaire 2015-2016, les élèves de deux classes de 1^{ère} aéronautique du lycée Pierre Mendès France ont ainsi participé à une activité de maintenance sur l'aéronef Mercure afin qu'il puisse être utilisé à des fins d'entraînement par les pompiers de l'aéroport.

S'engager pour la sécurité de tous

En tant que gestionnaire des infrastructures aéroportuaires, la société AMP est soumise à des aléas susceptibles d'avoir des conséquences défavorables sur son activité et ses résultats.

Face aux différents risques identifiés (risques opérationnels, risques environnementaux, risques liés à la sécurité des systèmes d'information...) et pour répondre aux diverses réglementations, des dispositifs ont été déployés visant à réduire les probabilités de survenance des événements appréhendés et/ou à en limiter les conséquences, au moyen de mesures régulières.

La nouvelle réglementation européenne pilotée par l'AESA (Agence Européenne de la Sécurité Aérienne) a pour principal effet de placer l'exploitation aéroportuaire en tant que **chef d'orchestre de la sécurité** de sa plate-forme. Afin de mettre en œuvre ses nouvelles exigences, l'Aéroport Marseille Provence, à l'instar des autres aéroports européens, s'est engagé dans un processus de **conversion de son certificat aéroportuaire national en certificat européen.**

LE SYSTÈME DE GESTION DE LA SÉCURITÉ (SGS)

Par des Revues et Comités, incluant les tiers impliqués dans la sécurité aéroportuaire, AMP pilote la sécurité aéroportuaire en gérant des indicateurs relatifs à :

- la circulation et le stationnement en Zone de Sûreté à Accès Réglementé,
- l'intégrité des infrastructures et du balisage,
- la propreté de l'aire de mouvement,
- la surveillance des obstacles,
- l'état des pistes,
- la promotion de la sécurité,
- le péril aviaire.

AMP s'est vu délivrer le **certificat de sécurité aéroportuaire européen** le 9 mars 2016, devenant ainsi le quatrième aéroport français certifié.

En 2016, AMP a notifié 198 événements de sécurité aéroportuaire à la Direction de la Sécurité de l'Aviation Civile, en baisse sensible par rapport à l'année 2015 (307 événements notifiés). Les actions menées pour réduire le nombre d'impacts aviaires et améliorer la propreté de l'aire de mouvement ont ainsi connu un grand succès.

La prévention est au cœur du dispositif de l'Aéroport Marseille Provence, avec une accentuation des efforts en 2016 :

- **100 collaborateurs** sensibilisés à la sécurité aéroportuaire (contre 67 en 2015),
- **12 sessions de sensibilisation** réalisées auprès des équipes de sous-traitants effectuant des travaux côté piste (contre 5 en 2015),
- **8 retours d'expérience** (basés sur des événements survenus ailleurs partagés par la DGAC) diffusés à l'ensemble des acteurs concernés sur la plate-forme (contre 2 en 2015).

ÊTRE MIEUX PRÉPARÉ...



90%

des effectifs ont suivi au moins une session de formation

... POUR LA SÉCURITÉ DE TOUS

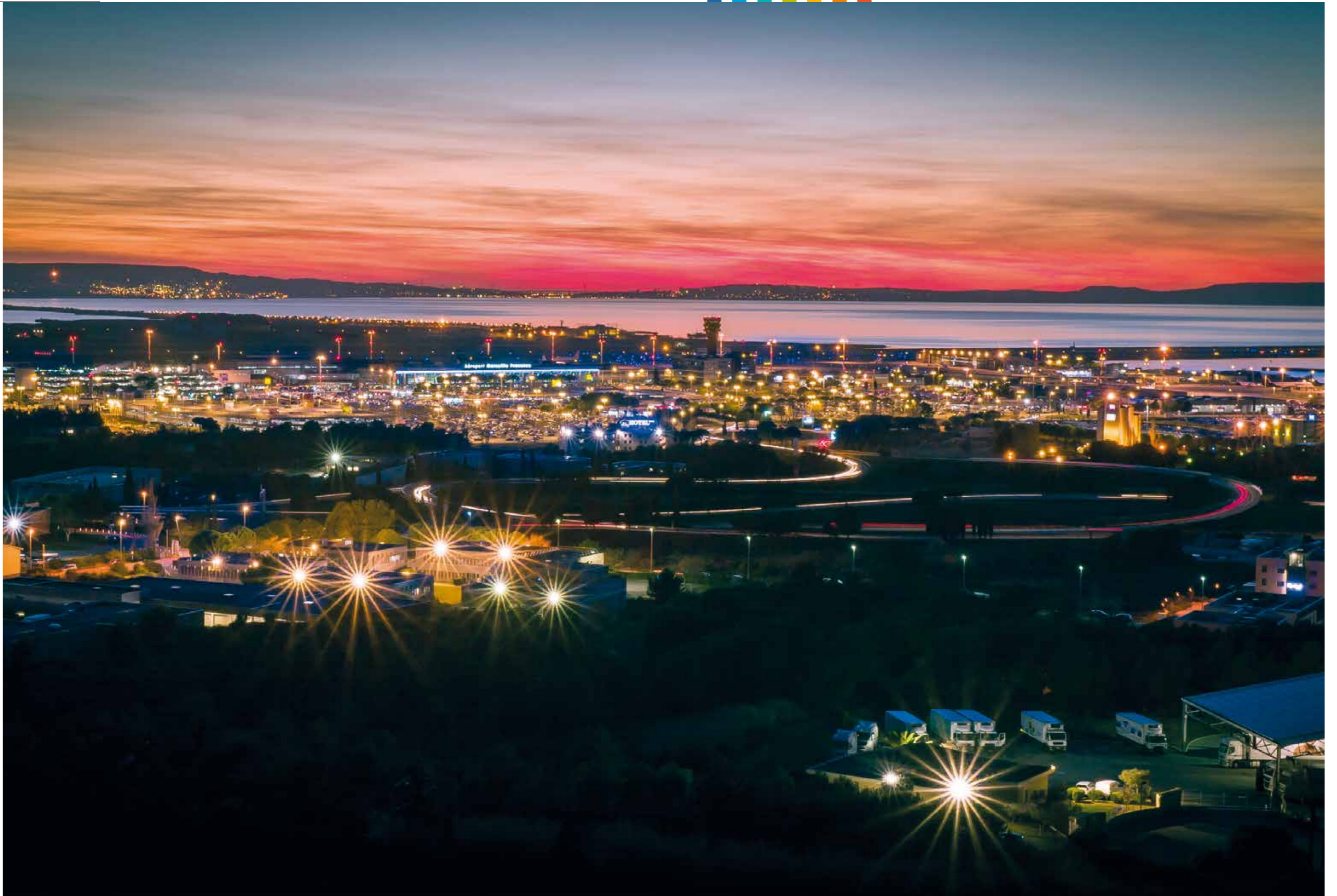


3,4

taux de fréquence des accidents
N°1 : plus bas taux d'accident grave parmi les aéroports français

Inauguration de l'aire d'entraînement des pompiers de l'aéroport le 22 juin 2016





Comptes annuels

BILAN

ACTIF (en K€)	Brut	Amort. Depr.	2016 Net	2015 Net	Variation
ACTIF IMMOBILISÉ					
Immobilisations incorporelles	12 088	9 380	2 708	2 860	-152
Terrains	4 740	21	4 719	4 444	+275
Constructions	391 506	298 237	93 269	94 386	-1 118
Installations techniques, matériel et outillage	42 022	28 347	13 675	13 000	+675
Autres immobilisations corporelles	48 091	30 029	18 062	14 161	+3 901
Immobilisations corporelles en cours	12 010	0	12 010	10 880	+1 130
Avances et acomptes sur immobilisations corporelles	12	0	12	386	-374
Participations	55	15	40	40	0
Autres immobilisations financières	1 085	0	1 085	1 083	+2
TOTAL (I)	511 609	366 028	145 581	141 242	+4 339
ACTIF CIRCULANT					
Stocks	419	0	419	574	-155
Avances et acomptes versés	2	0	2	4	-2
Clients et comptes rattachés	12 082	766	11 317	10 610	+707
Autres créances					
- Personnel et organismes sociaux	2	0	2	7	-5
- État et collectivités	6 312	0	6 312	7 584	-1 272
- Débiteurs divers	503	0	503	503	0
Valeurs mobilières de placement	56 546	0	56 546	47 673	+8 874
Disponibilités	18 177	0	18 177	15 712	+2 465
Charges constatées d'avance	279	0	279	200	+79
TOTAL (II)	94 323	766	93 557	82 867	+10 691
TOTAL ACTIF (I à II)	605 932	366 794	239 138	224 109	+15 030

PASSIF (en K€)	2016	2015	Variation
CAPITAUX PROPRES			
Capital social	148	148	0
Réserve légale	15	7	+7
Autres réserves	9 601	5 319	+4 282
Report à nouveau	62 509	62 509	0
Résultat de l'exercice	11 451	8 567	+2 884
Subventions d'investissement	6 399	7 971	-1 572
TOTAL (I)	90 122	84 521	+5 601
AUTRES FONDS PROPRES	73 405	67 121	+6 284
TOTAL (II)	73 405	67 121	+6 284
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES			
Provisions pour risques	4 142	2 928	+1 214
Provisions pour charges	6 843	7 469	-626
TOTAL (III)	10 985	10 397	+588
EMPRUNTS ET DETTES			
Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit	16 809	9 292	+7 517
Emprunts et dettes financières diverses			
- TNSA	1 905	2 129	-224
- Autres	883	918	-35
Avances et acomptes reçus	42	85	-43
Fournisseurs et comptes rattachés	13 786	13 059	+727
Dettes fiscales et sociales			
- Personnel	3 368	2 911	+457
- Organismes sociaux	3 860	4 066	-205
- État et collectivités	13 106	18 700	-5 594
Groupe et associés	0	0	
Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	8 103	8 460	-358
Autres dettes	1 189	984	+205
Produits constatés d'avance	1 575	1 465	+111
TOTAL (IV)	64 625	62 069	+2 556
TOTAL PASSIF (I à IV)	239 138	224 109	+15 030

COMPTE DE RÉSULTAT

en K€	2016	2015	Variation	%
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	133 911	130 171	+3 740	3 %
Subventions d'exploitation reçues	0	-6	+6	
Reprises sur amort., dépréciations et provisions	1 535	843	+692	82 %
Production immobilisée	239	179	+60	34 %
Autres produits	143	159	-16	-10 %
TOTAL DES PRODUITS D'EXPLOITATION	135 829	131 346	+4 483	3 %
Achats et charges externes	59 750	59 189	+561	1 %
Impôts, taxes et versements assimilés	6 727	6 058	+669	11 %
Salaires et traitements	18 704	18 186	+518	3 %
Charges sociales	9 142	8 888	+254	3 %
Dotations aux amortissements sur immobilisations nets de subventions	25 522	24 485	+1 037	4 %
Dotations aux dépréciations sur immobilisations financières	0	15	-15	
Dotations aux dépréciations sur actif circulant	160	770	-610	- 79 %
Dotations aux provisions pour risques et charges	126	1 264	-1 137	- 90 %
Autres charges	70	181	-111	- 62 %
TOTAL DES CHARGES D'EXPLOITATION	120 200	119 035	+1 165	1 %
RÉSULTAT EXPLOITATION	15 629	12 311	+3 318	27 %
Intérêts et produits assimilés	1 197	1 281	-84	-7 %
Différences positives de change	3	1	+2	
TOTAL DES PRODUITS FINANCIERS	1 200	1 281	-82	- 6 %
Intérêts et charges assimilées	176	214	-38	
Différences négatives de change	3	4	-1	
TOTAL DES CHARGES FINANCIÈRES	178	218	-39	-18 %
RÉSULTAT FINANCIER	1 021	1 064	-43	- 4 %
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔT	16 650	13 374	+3 275	24 %
Produits exceptionnels sur opérations de gestion	124	0	+124	
Produits exceptionnels sur opérations en capital	38	93	-55	
Reprises sur dépréciation et transfert de charges	638	1 035	-397	
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS	801	1 129	-328	
Charges exceptionnelles sur opérations de gestion	518	1 025	-508	
Charges exceptionnelles sur opérations en capital	155	54	+101	
Dotations aux amortissements, aux dépréciations et aux provisions	1 853	42	+1 810	
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES	2 525	1 122	+1 404	
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	-1 725	7	-1 732	
Impôts sur les bénéfices	3 474	4 815	-1 340	- 28 %
RÉSULTAT NET	11 451	8 567	+2 884	+34 %





VOS PLUS BEAUX VOYAGES COMMENCENT ICI

AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE
JUILLET 2017

Conception graphique : PMKR
Crédit photo : C. Almodovar, A. Lequèvre,
C. Moirenc, S. Nadau, A. Dubath, iStock,
Aéroport Marseille Provence
