

NAVETTE  
**MARSEILLE**  
AEROPORT mp ← CENTRE VILLE  
mp AIRPORT → CITY CENTER



# Rapport annuel d'activité 2015



## Sommaire

|   |    |
|---|----|
| Préambule   | 2  |
| I. L'offre de service   | 3  |
| II. Les moyens dédiés au service  | 7  |
| III. La fréquentation   | 14 |
| IV. Les recettes  | 24 |
| V. Les actions de communication et de marketing                               | 32 |
| VI. Qualité de service et relation clientèle                                  | 43 |
| VII. Les éléments financiers et comptables                                    | 47 |
| VIII. Perspectives d'évolution du service et les principaux projets pour 2016 | 56 |

:

Le Conseil Général des Bouches-du-Rhône a confié au groupement Trans Provence / SAP Keolis Bouches-du-Rhône la gestion déléguée de la ligne régulière Marseille – Aéroport Marseille Provence, pour une durée de 6 ans, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012 et jusqu'au 31 décembre 2017 sous forme d'une convention de Délégation de Service Public.

Le présent document a pour objet d'exposer les différents éléments relatifs à l'exploitation de la ligne pour la période du 1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre 2015, conformément à l'article 18 de ladite convention.

Les résultats financiers et d'exploitation, ainsi que les actions commerciales menées au cours de l'année 2015 sont détaillés et analysés dans le présent rapport. Page | 2

### Les chiffres clés de la DSP depuis 2012

|                                      | 2015             | 2014      | 2013      | 2012      |
|--------------------------------------|------------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>Fréquentation</b>                 | <b>800 022</b>   | 786 473   | 766 469   | 707 331   |
| Variation Fréq (n/ n-1) en %         | 1,70%            | 1,80%     | 9,40%     | 19,90%    |
| <b>Recettes TTC</b>                  | <b>5 513 113</b> | 5 501 196 | 5 465 255 | 4 900 916 |
| Variation Recettes TTC (n/ n-1) en % | 0,20%            | 0,70%     | 11,70%    | 7,20%     |
| <b>Recettes HT</b>                   | <b>5 011 924</b> | 5 001 087 | 5 107 715 | 4 580 296 |
| Variation Recettes HT (n/ n-1) en %  | 0,20%            | -2,10%    | 11,70%    | 5,70%     |

## 1. L'offre de service

### 1.1. Offre kilométrique

En 2015, l'offre de service s'est élevée à **1 336 446 kilomètres** contre 1 326 686 en 2014.

L'augmentation kilométrique fait suite à la mise en place de deux horaires supplémentaires le matin à 4h10 de la Gare Saint Charles et à 4h50 de l'aéroport pendant toute l'année. Ces renforts ont été mis en place le 1<sup>er</sup> Juillet 2014, ce qui explique les écarts kilométriques du 1<sup>er</sup> semestre 2015 par rapport au 1<sup>er</sup> semestre 2014.

Page | 3

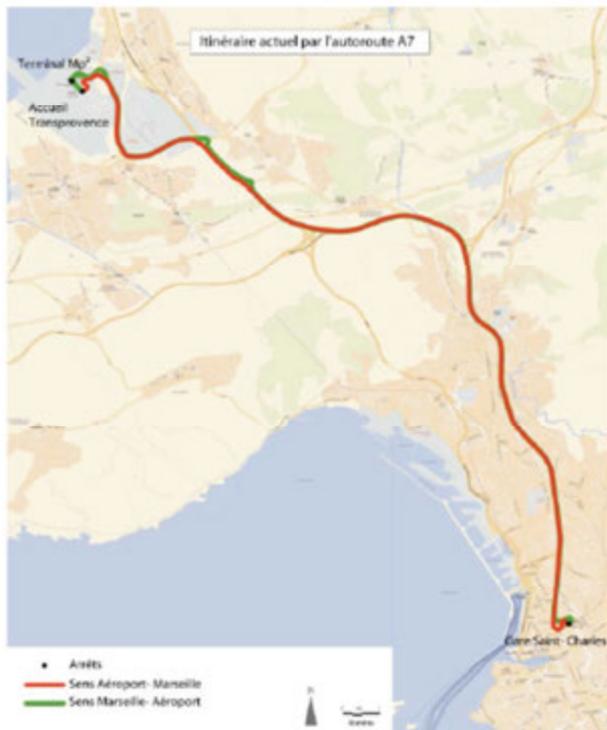
|              | 2015             | 2014             | evol % |
|--------------|------------------|------------------|--------|
| <b>Janv</b>  | 113 562          | 111 867          | 1,5%   |
| <b>Févr</b>  | 102 572          | 100 905          | 1,7%   |
| <b>Mars</b>  | 113 562          | 111 758          | 1,6%   |
| <b>Avr</b>   | 109 899          | 108 231          | 1,5%   |
| <b>Mai</b>   | 113 562          | 111 867          | 1,5%   |
| <b>Juin</b>  | 109 899          | 108 258          | 1,5%   |
| <b>Juil</b>  | 113 562          | 113 562          | 0,0%   |
| <b>Août</b>  | 113 453          | 113 480          | 0,0%   |
| <b>Sept</b>  | 109 899          | 109 899          | 0,0%   |
| <b>Oct</b>   | 113 562          | 113 562          | 0,0%   |
| <b>Nov</b>   | 109 899          | 109 735          | 0,1%   |
| <b>Déc</b>   | 113 015          | 113 562          | -0,5%  |
| <b>Total</b> | <b>1 336 446</b> | <b>1 326 686</b> |        |

## 1.2. Itinéraire

Le trajet réalisé par la ligne 91 est Gare routière Marseille St Charles ⇔ Aéroport Marseille Provence par l'autoroute A7 et la RD9.

Il existe également un itinéraire bis, puisqu'en cas de trafic intense, la navette peut également emprunter l'autoroute A55.

### Itinéraire en fonctionnement normal



### Itinéraire bis



Les horaires

| Aéroport<br>MP2 Hall 3/4 |       |       | Aéroport<br>Hall 3/4 > Marseille |       |
|--------------------------|-------|-------|----------------------------------|-------|
| 4:10                     | 4:30  | 4:35  |                                  |       |
| 4:30                     | 4:50  | 4:55  | 4:50                             | 5:15  |
| 4:50                     | 5:10  | 5:15  | 5:10                             | 5:35  |
| 5:10                     | 5:30  | 5:35  | 5:30                             | 5:55  |
| 5:30                     | 5:50  | 5:55  | 5:50                             | 6:15  |
| 5:50                     | 6:10  | 6:15  | 6:10                             | 6:35  |
| 6:10                     | 6:30  | 6:35  | 6:30                             | 6:55  |
| 6:30                     | 6:50  | 6:55  | 6:50                             | 7:15  |
| 6:50                     | 7:10  | 7:15  | 7:10                             | 7:35  |
| 7:10                     | 7:30  | 7:35  | 7:30                             | 8:05  |
| 7:30                     | 7:50  | 7:55  | 7:50                             | 8:25  |
| 7:50                     | 8:15  | 8:20  | 8:10                             | 8:50  |
| 8:10                     | 8:35  | 8:40  | 8:30                             | 9:10  |
| 8:30                     | 9:00  | 9:05  | 8:50                             | 9:30  |
| 8:50                     | 9:20  | 9:25  | 9:10                             | 9:45  |
| 9:10                     | 9:40  | 9:45  | 9:30                             | 9:55  |
| 9:30                     | 9:50  | 9:55  | 9:50                             | 10:15 |
| 9:50                     | 10:10 | 10:15 | 10:10                            | 10:35 |
| 10:05                    | 10:25 | 10:30 | 10:25                            | 10:50 |
| 10:20                    | 10:40 | 10:45 | 10:40                            | 11:05 |
| 10:35                    | 10:55 | 11:00 | 10:55                            | 11:20 |
| 10:50                    | 11:10 | 11:15 | 11:10                            | 11:35 |
| 11:05                    | 11:25 | 11:30 | 11:25                            | 11:50 |
| 11:20                    | 11:40 | 11:45 | 11:40                            | 12:05 |
| 11:35                    | 11:55 | 12:00 | 11:55                            | 12:20 |
| 11:50                    | 12:10 | 12:15 | 12:10                            | 12:35 |
| 12:05                    | 12:25 | 12:30 | 12:25                            | 12:50 |
| 12:20                    | 12:40 | 12:45 | 12:40                            | 13:05 |
| 12:35                    | 12:55 | 13:00 | 12:55                            | 13:20 |
| 12:50                    | 13:10 | 13:15 | 13:10                            | 13:35 |
| 13:05                    | 13:25 | 13:30 | 13:25                            | 13:50 |
| 13:20                    | 13:40 | 13:45 | 13:40                            | 14:05 |
| 13:35                    | 13:55 | 14:00 | 13:55                            | 14:20 |
| 13:50                    | 14:10 | 14:15 | 14:10                            | 14:35 |
| 14:05                    | 14:25 | 14:30 | 14:25                            | 14:50 |
| 14:20                    | 14:40 | 14:45 | 14:40                            | 15:05 |
| 14:35                    | 14:55 | 15:00 | 14:55                            | 15:20 |
| 14:50                    | 15:10 | 15:15 | 15:10                            | 15:35 |
| 15:05                    | 15:25 | 15:30 | 15:25                            | 15:50 |
| 15:20                    | 15:40 | 15:45 | 15:40                            | 16:05 |
| 15:35                    | 15:55 | 16:00 | 15:55                            | 16:20 |
| 15:50                    | 16:10 | 16:15 | 16:10                            | 16:35 |
| 16:05                    | 16:25 | 16:30 | 16:25                            | 16:50 |
| 16:20                    | 16:40 | 16:45 | 16:40                            | 17:15 |
| 16:35                    | 17:05 | 17:10 | 16:55                            | 17:30 |
| 16:50                    | 17:20 | 17:25 | 17:10                            | 17:45 |
| 17:05                    | 17:35 | 17:40 | 17:25                            | 18:00 |
| 17:20                    | 17:50 | 17:55 | 17:40                            | 18:15 |
| 17:35                    | 18:05 | 18:10 | 17:55                            | 18:30 |
| 17:50                    | 18:20 | 18:25 | 18:10                            | 18:45 |
| 18:10                    | 18:40 | 18:45 | 18:30                            | 19:05 |
| 18:30                    | 19:00 | 19:05 | 18:50                            | 19:25 |
| 18:50                    | 19:15 | 19:20 | 19:10                            | 19:40 |
| 19:10                    | 19:05 | 19:40 | 19:30                            | 20:00 |
| 19:30                    | 19:55 | 20:00 | 19:50                            | 20:20 |
| 19:50                    | 20:10 | 20:15 | 20:10                            | 20:35 |
| 20:10                    | 20:30 | 20:35 | 20:30                            | 20:55 |
| 20:30                    | 20:50 | 20:55 | 20:50                            | 21:15 |
| 20:50                    | 21:10 | 21:15 | 21:10                            | 21:35 |
| 21:10                    | 21:30 | 21:35 | 21:30                            | 21:55 |
| 21:30                    | 21:50 | 21:55 | 21:50                            | 22:15 |
| 21:50                    | 22:10 | 22:15 | 22:10                            | 22:35 |
| 22:10                    | 22:30 | 22:35 | 22:30                            | 22:55 |
| 22:30                    | 22:50 | 22:55 | 22:50                            | 23:15 |
| 22:50                    | 23:10 | 23:15 | 23:10                            | 23:35 |
| 23:10                    | 23:30 | 23:35 | 23:30                            | 23:55 |
| 23:30                    | 23:50 | 23:55 | 23:50                            | 00:15 |
|                          |       |       | 00:10                            | 00:35 |

→ Dans le sens Marseille vers l'Aéroport Marseille Provence

Amplitude : de 4h10 à 23h30

Nombre de trajets : 67

Cadence :

- Toutes les 15 minutes
  - entre 9h50 17h50
- Toutes les 20 minutes
  - entre 4h10 et 9h30
  - entre 18h10 et 23h30

→ Dans le sens l'Aéroport Marseille Provence vers Marseille

Amplitude : de 4h50 à 00h10

Nombre de trajets : 67

Cadence :

- Toutes les 15 minutes
  - entre 10h10 et 18h10
- Toutes les 20 minutes
  - entre 4h50 et 9h50
  - entre 18h30 et 00h10

1.3. Les tarifs

La Communauté urbaine de Marseille Provence Métropole a décidé **d'augmenter les tarifs** de ses abonnements. Cette augmentation implique une répercussion sur la tarification combinée de la navette, conformément à la convention du 29 juillet 2009 conclue entre le Département, la Communauté urbaine MPM et la RTM.

Ainsi les abonnements 7+, 30+ et annuel + ont augmenté le 1<sup>er</sup> Janvier 2015 respectivement de 0.20 euro, 1 euro et 9 euros

**Gamme tarifaire en vigueur à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2015**

|                                  | Tarifs en € TTC | Avantages accordés  |
|----------------------------------|-----------------|---|
| <b>Ticket unité</b>              | 8,20 €          |   |
| <b>Ticket Aller / retour</b>     | 13,10 €         |   |
| <b>Ticket unité + RTM</b>        | 8,80 €          | avec correspondance RTM   |
| <b>Ticket AR + RTM</b>           | 14,10 €         | Réduction de 20% par rapport TU + RTM   |
| <b>Carte hebdomadaire</b>        | 18,50 €         |   |
| <b>Carte hebdomadaire + RTM</b>  | 24,70 €         |   |
| <b>Carte mensuelle</b>           | 62,90 €         |   |
| <b>Carte mensuelle + RTM</b>     | 83,90 €         |   |
| <b>Carte annuelle</b>            | 629,00 €        |   |
| <b>Carte annuelle + RTM</b>      | 833,00 €        |   |
| <b>6 voyages</b>                 | 34,40 €         | Réduction de 30% par rapport tarif 6 TU<br>Réduction supplémentaire de 10% et 20% respectivement pour l'achat de 2 recharges et 3 recharges ou plus |
| <b>Enfants 6-11 ans</b>          | 4,10 €          | demi-tarif  |
| <b>Jeunes 12-25 ans</b>          | 5,80 €          | réduction 30%   |
| <b>TU groupe (+ de 15 pers.)</b> | 6,10 €          | réduction 26%   |

## 2. Les moyens dédiés au service

### 2.1. Le personnel

#### 2.1.1. Effectif nominal

- Une Directrice
- Une Responsable Marketing (0,25 EQTP)
- Une Responsable Qualité (0,15 EQTP)
- 3 Contrôleurs et un Responsable d'Exploitation basés directement à l'Aéroport
- 28 conducteurs
- 5 hôtesses pour les guichets de vente de l'aéroport
- 5 bagagistes.

| Services Hôtesses |  |  |
|-------------------|--|--|
|                   | <b>Lundi – Mardi – Jeudi -<br/>Vendredi</b>                          | <b>Mercredi – Samedi -<br/>Dimanche</b>                              |
| Guichet 1         | Poste du matin<br>- 6h05 à 13h50<br>Poste du soir<br>- 14h20 à 22h10 | Poste du matin<br>- 6h05 à 14h05<br>Poste du soir<br>- 14h05 à 22h10 |
| Guichet 2         | Poste du matin<br>- 9h15 à 13h00<br>Poste du soir<br>- 13h15 à 17h00 | Poste journée<br>- 9h15 à 13h15<br>- 13h45 à 17h00                   |

| Services Bagagistes            |  |
|--------------------------------|--|
| Gare St Charles                | un bagagiste en poste de :<br>- 7h00 à 14h00<br>- 14h00 à 17h00        |
| Aéroport Marseille<br>Provence | un bagagiste en poste de :<br>- de 8h30 à 11h30,<br>- de 11h30 à 19h00 |

### 2.1.2. Formation

| Personnel concerné                 | Effectif | Formation  |
|------------------------------------|----------|--|
| Contrôleurs<br>Responsable de site | 3<br>1   | Sauveteur Secouristes du Travail                           |
| Hôtesses                           | 5        | Savoir relâcher la tension ou les tensions dans son métier |
| Bagagiste                          | 5        | Gestes et Postures   |
| Conducteurs                        | 7        | Gestion des conflits                                       |



## 2.2. Les véhicules

10 autocars de type Magelys Pro sont en circulation sur la ligne « phare » du Conseil départemental des Bouches du Rhône. **Ces véhicules Grand tourisme ont tous été renouvelés en 2015** conformément aux engagements contractuels, et afin d'offrir plus de confort à ses voyageurs.

Page | 9

Ainsi, les 5 véhicules de Transprovence ont été renouvelés le 1<sup>er</sup> septembre 2015 et les 5 de SAP/Keolis le 1<sup>er</sup> Octobre 2015. A cette occasion, une nouvelle découpe a été réalisée. Elle permet de rendre plus attractive la navette, de mieux la distinguer parmi les autres, et d'éviter ainsi les confusions pour les voyageurs.



Ces 10 nouveaux autocars de type Magelys Pro EURO VI permettent de placer la navette Marseille Aéroport sur un créneau haut de gamme avec des véhicules de Grand Tourisme offrant de nombreux services pour le voyageur :

-Girouettes claires et lisibles

- Accessibilité aux personnes à mobilité réduite
- Entièrement climatisés
- Baies panoramiques offrant une grande clarté intérieure
- Boîtes automatiques pour une conduite plus souple
- Sièges grand confort
- Repose pieds
- Tablettes
- Nouveaux systèmes de fermeture des soutes**
- Des écrans TFT à bord diffusant des films de sécurité, et films touristiques.



Des nouvelles applications numériques pour les voyageurs sont proposées à bord depuis l'automne 2015 : SMART TRIP et SMART PRESS

**SMART TRIP** est un nouveau service exclusif mettant à disposition des voyageurs plus de 2000 histoires ou contes à lire, depuis un smartphone ou une tablette. Les voyageurs choisissent les histoires à lire en fonction du temps de leur trajet.

**SMARTPRESS** est un nouveau service de presse exclusif, gratuit et offrant un accès à différents magazines en ligne depuis un mobile et/ou une tablette connectés à internet. Page | 10

**MARSEILLE** présente **smart-trip.fr**  
**+ de 2000 histoires courtes**  
sur votre smartphone



**Lire c'est déjà partir...**

Je me connecte sur [nma.smart-trip.fr](http://nma.smart-trip.fr)  
ou je flashe ce QR code

Je lis ce qui me plaît,  
le temps de mon trajet.

**transdev** **MARSEILLE** **short4lines**

**MARSEILLE** présente **smart press**  
...de grands magazines mis gratuitement  
à votre disposition sur votre Smartphone



**Envie de lire un magazine ?  
FLASHEZ...  
...LISEZ !**



\*Pour profiter de la lecture de grands magazines offerts par votre réseau, téléchargez gratuitement une application de lecture de QR Code sur votre smartphone, et flashez le code.

## 2.3. Les points de vente

### 2.3.1. La vente aux guichets

Deux points de vente sont proposés aux clients. Ils sont positionnés à chaque terminus de la ligne :

- Aéroport Marseille Provence (guichet aéroport situé entre les halls 1 et 4)
- Gare SNCF Marseille St Charles (service assuré par du personnel de la RTM)

Les horaires d'ouverture proposés permettent de couvrir une large amplitude de :

- Guichet de l'aéroport : 6h05 - 22h10 du lundi au dimanche
- Guichet de la gare : 5h20 - 21h30 du lundi au dimanche

Page | 11

Le guichet aéroport propose la vente des titres de transport pour :

- la navette Marseille/Aéroport
- toutes les lignes départementales qui desservent l'aéroport :
  - la ligne 40 Aix/TGV/Aéroport
  - la ligne 17 Salon/Vitrolles/Aéroport
  - la ligne 36 Aéroport/ Arenc
  - la ligne 38 Aéroport/ Martigues/ Vitrolles
- les lignes TER dans le cadre d'une convention de dépositaire signée avec la SNCF
- la RTM dans le cadre d'une convention de dépositaire signée avec la RTM.

5 hôtesses assurent l'information et la vente de titres de transport en français, anglais, arabe et espagnol. En dehors de ces heures, les conducteurs assurent la vente à bord.

Des travaux de réaménagement intérieur et de façade ont été réalisés sur le guichet aéroport permettant notamment aux voyageurs de mieux voir et entendre les hôtesses.



### 2.3.2. La vente en ligne

La vente en ligne des billets de la navette mise en place sur le site dédié <http://www.navettemarseilleaeroport.com/> offre au client plus de souplesse en lui permettant de préparer son voyage en amont, sans attente au guichet.

En 2015 le partenariat avec Digitick a été reconduit. Quatre types de titres sont disponibles à l'achat en ligne :

- billet plein tarif
- tarif enfant (6-11 ans)
- tarif jeune (12-25 ans)
- l'aller-retour

(cf. bilan du nombre de titres vendues chapitre V)



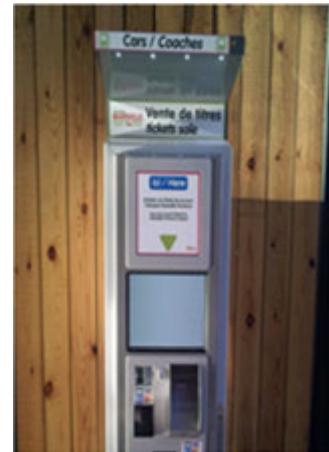
### 2.3.3. La vente aux bornes

En Août 2015, 2 bornes ont été placées à l'Aéroport et 1 à la Gare Saint Charles à proximité des guichets.

Ces bornes permettent de désengorger les guichets et développer les canaux de distribution des titres. En 43 secondes, le voyageur peut obtenir son titre de transport avec les bornes.

La borne de distribution des titres en Gare Saint Charles propose à la vente des titres de transport de la navette Marseille Aéroport suivant :

- Ticket unitaire
- Ticket aller/retour
- Enfant 6-11 ans
- Jeunes 12-25 ans



*Borne de la Gare Saint Charles*

Les bornes de distribution de titres à l'aéroport proposent à la vente des titres de transport de toutes les lignes Cartreize au départ de l'aéroport, y compris les Navettes Marseille Aéroport. Les titres à la vente sur ces bornes sont :

- Ticket unitaire
- Ticket aller/retour
- Enfant 6-11 ans
- Jeunes 12-25 ans



*Borne de l'Aéroport Marseille Provence*

**Les bornes de distribution automatique de titres sont devenues un moyen important de distribution des titres, puisque au mois de décembre, près de 6% des recettes ont été obtenues auprès de ces bornes.**

### 2.3.4. Ventes des titres par le biais du site de Ryanair

La vente des titres unitaires de la navette Marseille Aéroport depuis le site internet de vente RYANAIR est désormais possible depuis le 12 Août 2015, grâce à la mise en place d'un partenariat avec Ryanair pour proposer des billets Navette Marseille-Aéroport en même temps que l'achat de billets d'avion.

Cette expérimentation de 6 mois a été lancée d'Août 2015 à mars 2016 pour la vente de titres sur le site internet de Ryanair moyennant une commission de 10%.

## 2.4. Les contrôles

### Suivi des contrôles en 2015

|                   | Nbre de voyageurs contrôlés | Fréquentation totale | Taux de contrôles | Nbre de véhicules contrôlés |
|-------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------|-----------------------------|
| janv-15           | 1 609                       | 53 893               | 3,0%              | 279                         |
| févr-15           | 1 423                       | 49 053               | 2,9%              | 216                         |
| mars-15           | 1 569                       | 59 620               | 2,6%              | 196                         |
| avr-15            | 2 665                       | 69 267               | 3,8%              | 192                         |
| mai-15            | 2 915                       | 71 891               | 4,1%              | 207                         |
| juin-15           | 2 693                       | 75 308               | 3,6%              | 181                         |
| juil-15           | 2 321                       | 76 306               | 3,0%              | 156                         |
| août-15           | 3 361                       | 81 917               | 4,1%              | 204                         |
| sept-15           | 3 226                       | 78 403               | 4,1%              | 188                         |
| oct-15            | 3 281                       | 71 109               | 4,6%              | 195                         |
| nov-15            | 1 550                       | 56 426               | 2,7%              | 176                         |
| déc-15            | 1 285                       | 56 829               | 2,3%              | 224                         |
| <b>Total 2015</b> | <b>27 898</b>               | <b>800 022</b>       | <b>3,5%</b>       | <b>2 414</b>                |

En 2015, 27 898 passagers ont été contrôlés soit un taux de contrôle qui s'élève à 3.5%.



### 3. La fréquentation

#### 3.1. Evolution globale de la fréquentation

La Navette Marseille Aéroport continue d'enregistrer une progression de sa fréquentation de +1,7% par rapport à 2014. La barre des 800 000 voyageurs a été franchie en 2015.

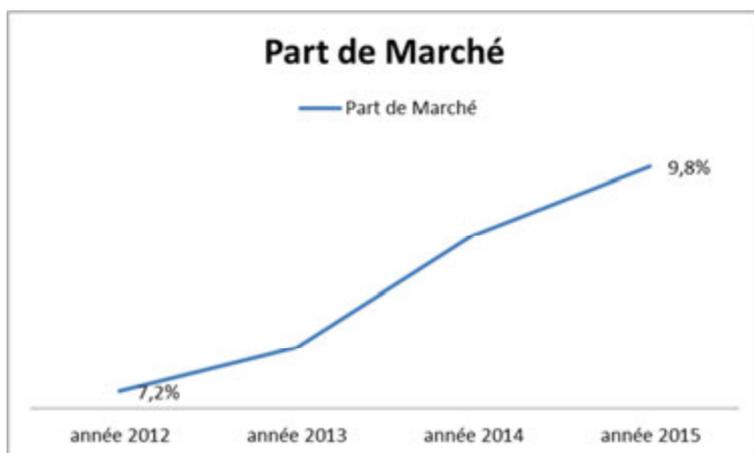
Les éléments favorables à son développement sont :

- Une qualité de service
- Le cadencement aux
- Les nouveaux canaux de distributeur de titres de transport à la vente
- Des campagnes de communication à impact visuel fort

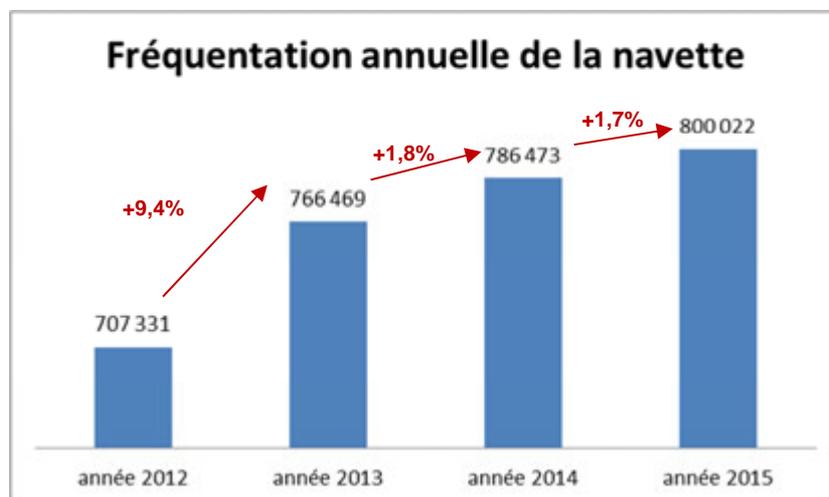
Page | 14

Ainsi, en 2015, 800 022 voyages ont été effectués sur la navette soit +1,7% par rapport à 2014 (786 473 voyages), hausse légèrement plus forte que la croissance du trafic aérien de l'aéroport Marseille Provence (+1% par rapport à 2014) avec 8,26 millions de passagers transportés.

Toutefois, en 2014, la fréquentation progresse cependant beaucoup moins fortement en 2015 par rapport aux trois premières années du contrat.

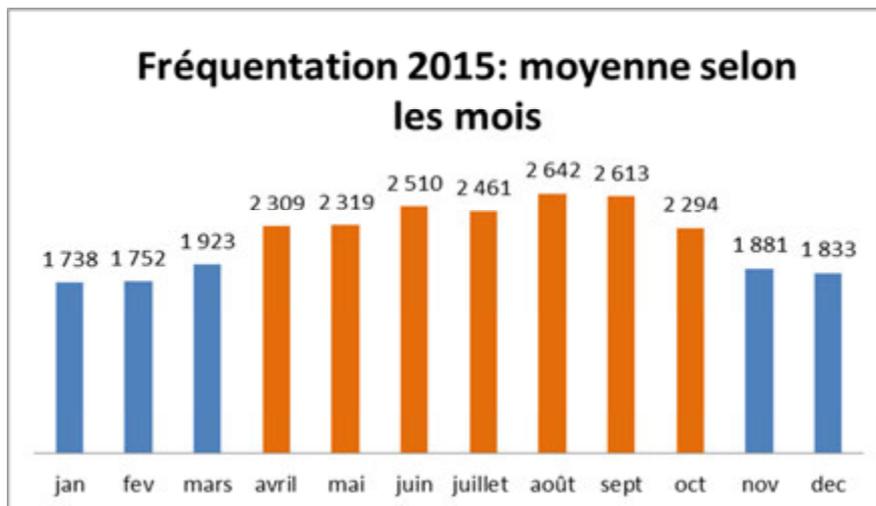


Des parts de marché ont été donc prises sur les autres modes de transport (voitures particulières, parkings de l'aéroport, locations de voitures et taxis...). Les parts de marchés sont passés de 9% en 2014 à 9,8% en 2015. Ainsi depuis le démarrage de la convention de DSP, 2,6 points de marge ont été gagnés.



### 3.2. Une forte saisonnalité

Les mois de juin, juillet, août et septembre continuent de constituer les mois les plus fréquentés de la navette avec près de 39% de la fréquentation annuelle, saisonnalité que nous avons déjà pu constater en 2013 et 2014, en hausse cette année (30% en 2014)



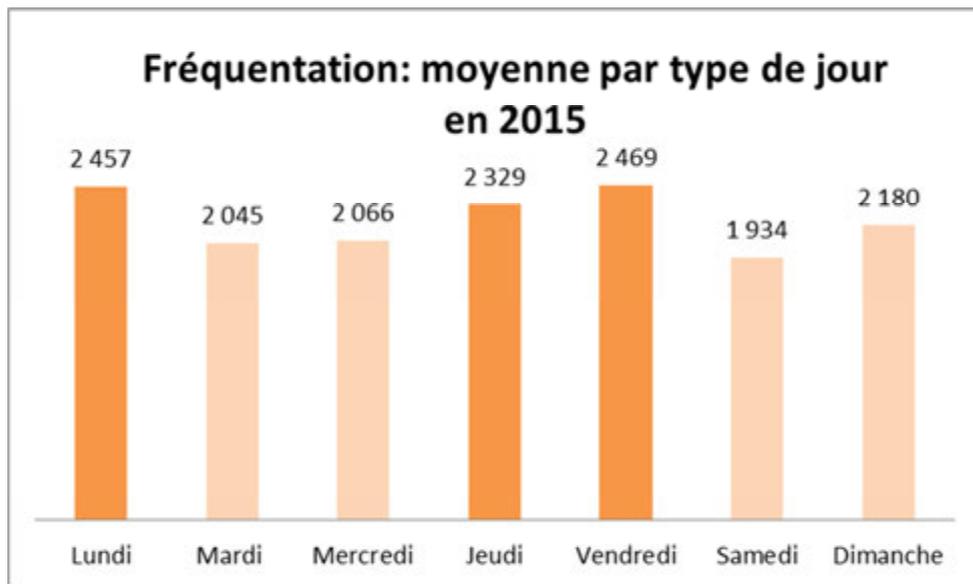
Sur l'année, la moyenne de voyageur par jour s'établit à 2192 voyageurs : les mois d'avril à octobre dépassent très nettement cette moyenne.

- Le mois le plus fréquenté est août avec 2642 voyageurs en moyenne par jour
  - Le mois le plus faible reste janvier avec 1738 voyageurs en moyenne par jour.
- Nous pouvons tout de même noter qu'il y a eu une nette progression depuis 2014, où la moyenne par jour pour Janvier était de 1632 voyages.

On distingue toujours 2 saisons :

1. **La saison basse, de novembre à mars** : la fréquentation moyenne par jour est inférieure à 1900 voyageurs (1837 voyages par jours en moyenne sur les 5 mois), qui correspond au plan de vol hiver de l'aéroport.
2. **La saison haute, de avril à octobre** : la fréquentation moyenne par jour par mois est supérieure à 2250 (2465 voyages par jour en moyenne sur les 7 mois) et dépasse toujours les 2500 voyageurs par jour en juin, août et septembre, qui correspond au plan de vol été.

3.3. Un équilibre entre la semaine et le week-end

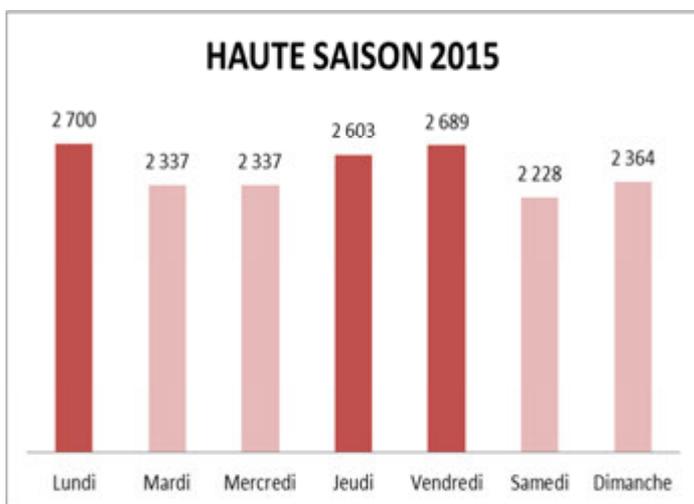


Moyenne 2205 voy/jour

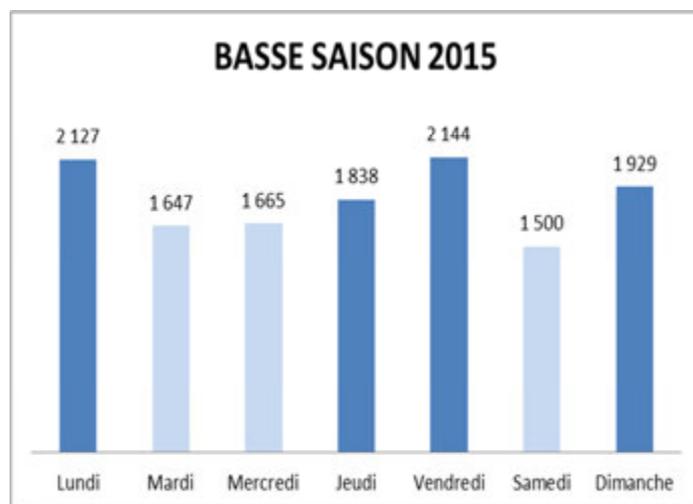
De même que pour l'année 2014, l'analyse par type de jour montre un contraste significatif entre le week-end et la semaine :

- Le jour le plus fréquenté est encore le **Vendredi** avec 2469 voyageurs en moyenne (en 2014, le vendredi était la journée la plus forte avec 2384 voyageurs en moyenne suivie de près par le jeudi avec 2329 voyageurs)
- Le jour le plus faible est le **Mardi** avec 2045 voyageurs en moyenne (en 2014 c'était le Mercredi avec 1881 voyageurs en moyenne).

Cette même analyse menée selon la saison haute ou basse ne change pas les conclusions.



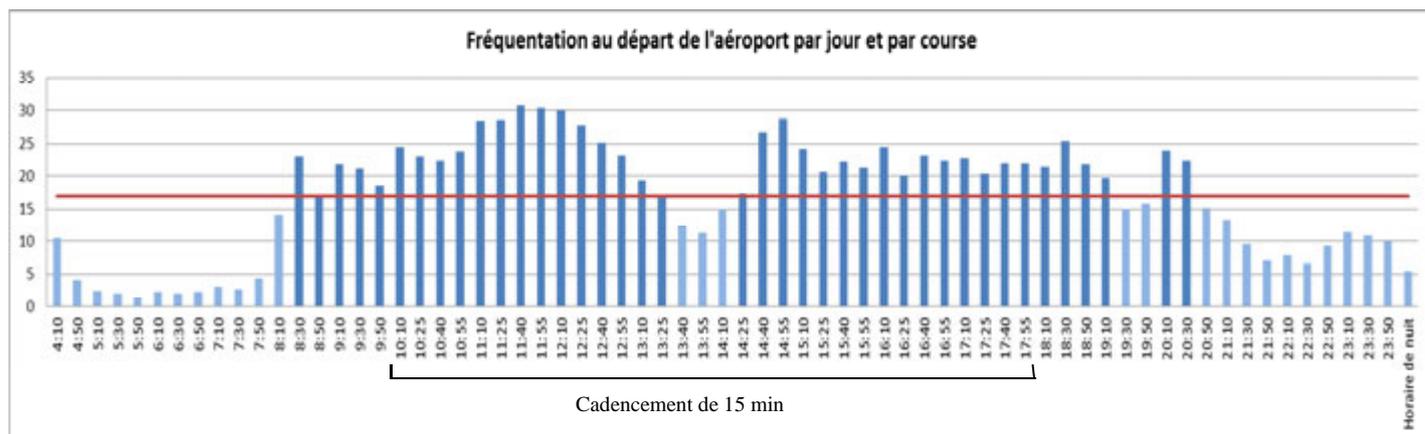
Moyenne 2 465 voy/jour



Moyenne 1837 voy/jour

⊙ Analyse par horaire de départ

AU DEPART DE L'AEROPORT



17

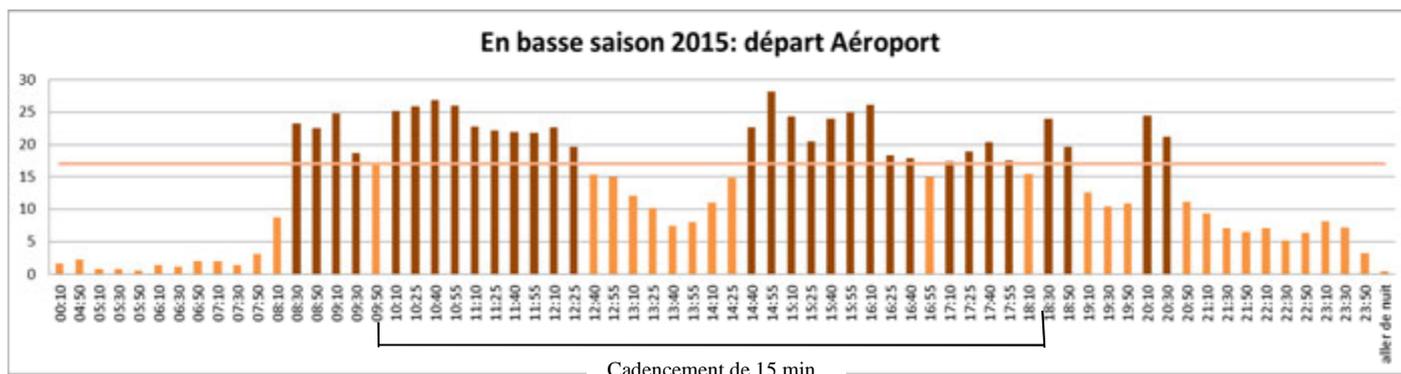
Au départ de l'Aéroport : 66 courses par jour + une course de nuit au minimum, car les navettes de nuits sont planifiées en fonction des vols de nuit s.

- La moyenne sur l'année est de **17 voyageurs** par course contre 16 voyageurs en 2014 : 38 courses dépassent cette moyenne, dont la plupart entre 8h30 et 19h10, comme en 2014.
- Les horaires les plus fréquentés sont 11h40 et 11h55 avec 29 voyageurs en moyenne
- Les courses du matin de 4h50 à 7h50 sont globalement très peu fréquentées (moins de 5 voyageurs par course en moyenne).
- la navette de 4h10 transporte 10 personnes en moyenne, la mise en place des horaires de la navette répond donc bien aux attentes des salariés travaillant à l'aéroport ainsi qu'aux personnes voyageant sur les premiers vols des compagnies aériennes Low Cost telles que RYANAIR

L'offre renforcée à 15mn commence à 10h10 et se termine à 17h55.

La fréquentation demeure importante au-delà de cette plage horaire de 8h30 à 19h10, voire jusqu'à 20h30.

**En Basse Saison : départ aéroport**



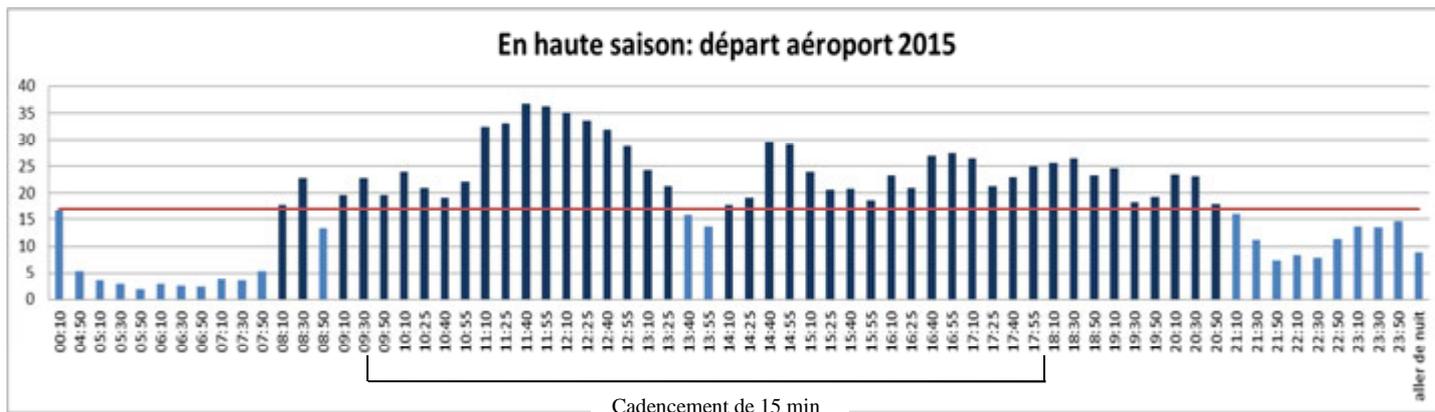
18

31 courses dépassent la moyenne annuelle de 17 voyageurs (46% des départs contre 41% en 2014).

En basse saison, la moyenne est de 14 voyageurs par course identique à 2014.

La plage horaire la plus fréquentée en basse saison est de 8h30 à 18h30, avec un rebond à 20h10 et 20h30.

**En Haute Saison: départ aéroport**

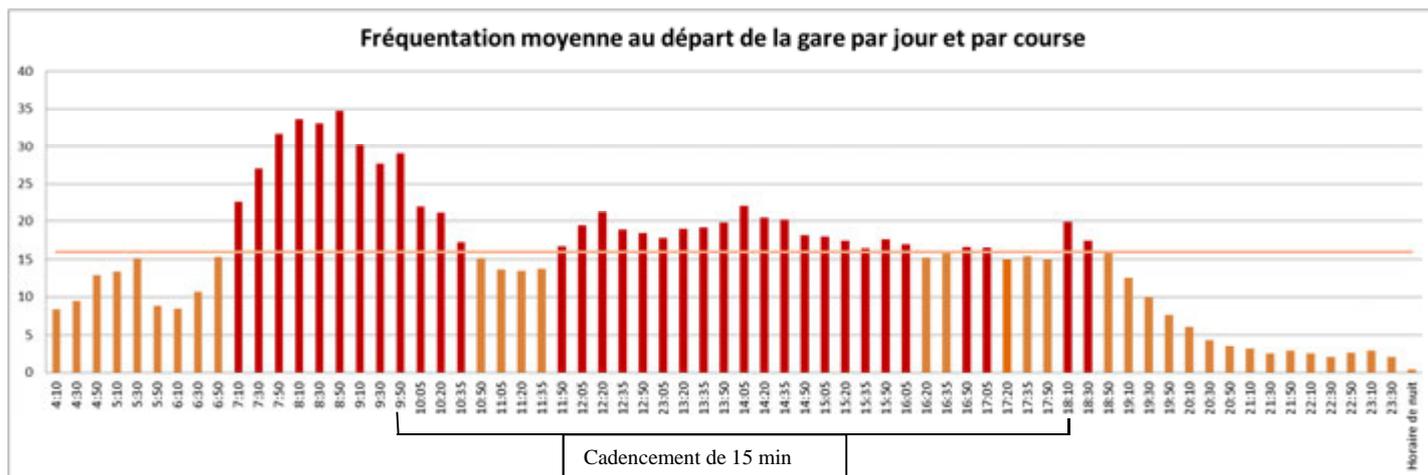


44 courses dépassent la moyenne annuelle de 17 voyageurs (soit environ 67% des départs contre 70% en 2014).

En haute saison, la moyenne est de 19 voyageurs par course, de même qu'en 2014.

La plage horaire la plus fréquentée est de 8h10 à 20h30 avec plus de 25 voyageurs de 10h10 à 12h55

AU DEPART DE LA GARE SAINT CHARLES



19

Au départ de la Gare : 67 courses par jour + une course de nuit.

- La moyenne sur l'année est de **16 voyageurs** par course: 34 courses dépassent cette moyenne, dont la plupart entre 7h10 et 17h05
- L'horaire le plus fréquenté est 8h50 avec 35 voyageurs en moyenne (même tranche horaire en 2014)
- On observe que les pics de fréquentation sont concentrés le matin de 7h10 à 10h35.
- Les horaires très matinaux entre 4h30 et 6h10 transportent près de 10 voyageurs par course avec un pic à 5h30 avec 15 voyageurs en moyenne.
- A partir de 19h30 le soir, la fréquentation est faible avec en moyenne moins de 5 passagers par course (pour rappel, c'était le cas en 2014).

La navette charge logiquement plus de clients le matin dans le sens Marseille vers Aéroport que le soir.

**En Basse Saison: départ gare**



20

21 courses dépassent la moyenne annuelle de 16 voyageurs (environ 31% des départs)

La plage horaire la plus fréquentée est de 7h30 à 10h10.

En basse saison, la moyenne est de 13 voyageurs par course, contre 12 en 2014.

**En Haute Saison: départ gare**



44 courses dépassent la moyenne annuelle de 16 voyageurs (soit 70% des départs, égal à 2014)

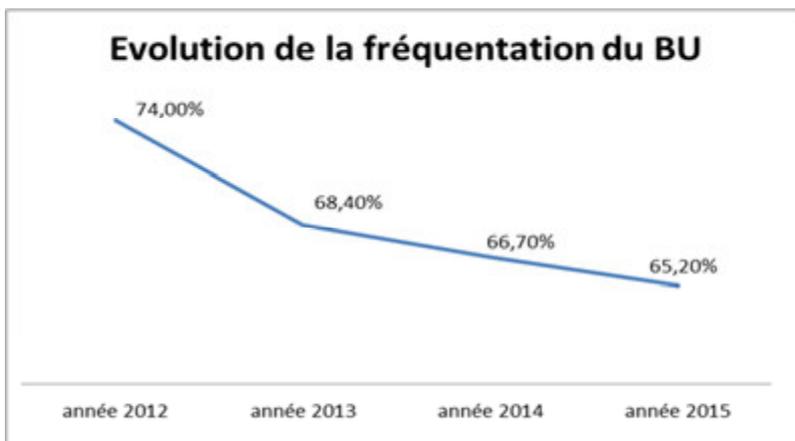
En haute saison, la moyenne est de 18 voyageurs par course.

La plage horaire la plus fréquentée est de 7h30 à 19h10:

- avec plus de 20 voyageurs en moyenne de 7h30 à 10h55
- plus de 25 voyageurs de 7h50 à 10h40.

### 3.4. Fréquentation par titre de transport

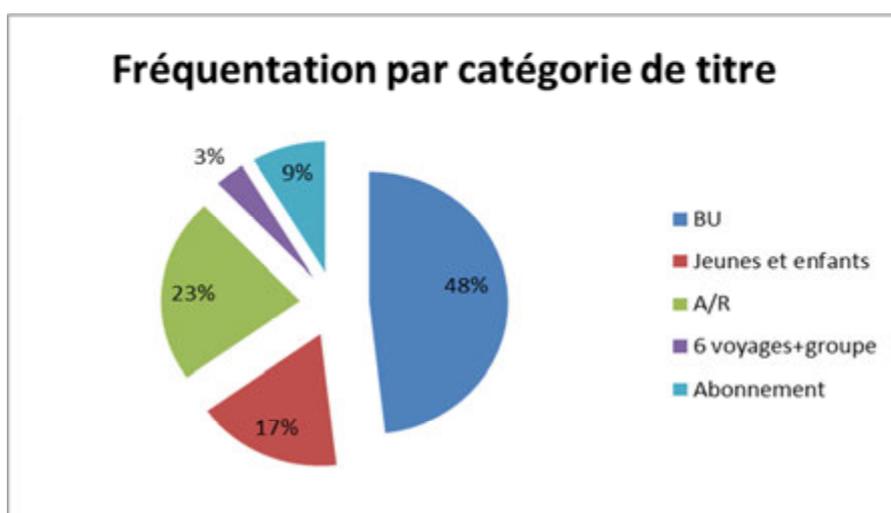
La clientèle de la navette Marseille–Aéroport est toujours majoritairement une clientèle occasionnelle. De ce fait **65,20% des voyages s’effectuent avec un ticket unité (adulte, enfant ou jeune)**. Toutefois, on observe année après année que la part des voyages effectués avec un ticket unité diminue de plus en plus (66,70% en 2014).



| 21

Cette baisse de voyages effectués avec un ticket unité s’accompagne d’un glissement de la fréquentation vers d’autres titres :

- le billet Aller-Retour (+5,7% par rapport à 2014), qui permet une fidélisation de la clientèle sur le trajet retour.
- le titre jeune (12-26) qui progresse également (+2,8% par rapport à 2014)
- le tarif enfants (+1,3% par rapport à 2014).
- le titre 6 voyages qui évolue encore favorablement cette année (+6,5%)



La part des titres aller/retour (A/R + A/R RTM) sur la fréquentation globale a légèrement augmenté, avec près de 22,7% de la fréquentation en 2015 contre 22% en 2014.

Le nombre de voyages réalisés avec des abonnements a aussi augmenté (+7,2% par rapport à 2014). De plus, on constate une hausse de la fréquentation sur certains titres : l'abonnement hebdomadaire RTM enregistre +4,1% de fréquentation et l'abonnement mensuel combiné RTM +10,2%. C'est encore l'abonnement annuel qui chute le plus avec -30,6% par rapport à 2014 suivi de l'abonnement annuel combiné (-17,6%). Cependant, nous pouvons observer une augmentation de l'abonnement mensuel (+11,6%).

Excepté l'abonnement mensuel RTM, les abonnements combinés RTM diminuent fortement. Ces titres combinés représentent 7% de la fréquentation globale de la navette, contre 5% en 2014.

|            | BU      | BU+RTM | Aller/retour | Aller/retour +RTM | Enfants 6-11 | Jeunes 12-16 | 6 voyages | Groupes > 15 pers | Abt hebdo+RTM | Abt hebdo | Abt mens + RTM | Abt mens | Abt annuel | Abt Annuel comb | Total   |
|------------|---------|--------|--------------|-------------------|--------------|--------------|-----------|-------------------|---------------|-----------|----------------|----------|------------|-----------------|---------|
| Total 2015 | 376 506 | 9 317  | 168 200      | 13 817            | 10 508       | 125 369      | 27 552    | 264               | 4 915         | 6 057     | 37 486         | 17 529   | 708        | 1 794           | 800 022 |
| Part 2015  | 47,10%  | 1,20%  | 21,00%       | 1,70%             | 1,30%        | 15,70%       | 3,40%     | 0,00%             | 0,60%         | 0,80%     | 4,70%          | 2,20%    | 0,10%      | 0,20%           | 100,00% |
| Total 2014 | 381 317 | 10 849 | 157 105      | 15 029            | 10 363       | 121 896      | 25 880    | 160               | 4 720         | 6 237     | 34 010         | 15 711   | 1 020      | 2 176           | 786 473 |
| Part 2014  | 48,50%  | 1,40%  | 20,00%       | 1,90%             | 1,30%        | 15,50%       | 3,30%     | 0,00%             | 0,60%         | 0,80%     | 4,30%          | 2,00%    | 0,10%      | 0,30%           | 100,00% |
| evol %     | -1,3%   | -14,1% | 7,1%         | -8,1%             | 1,4%         | 2,8%         | 6,5%      | -2,9%             | 4,1%          | 11,6%     | 10,2%          | -30,6%   | -17,6%     | 65,0%           | 1,7%    |



Evolution de la fréquentation par titre en 2015 :

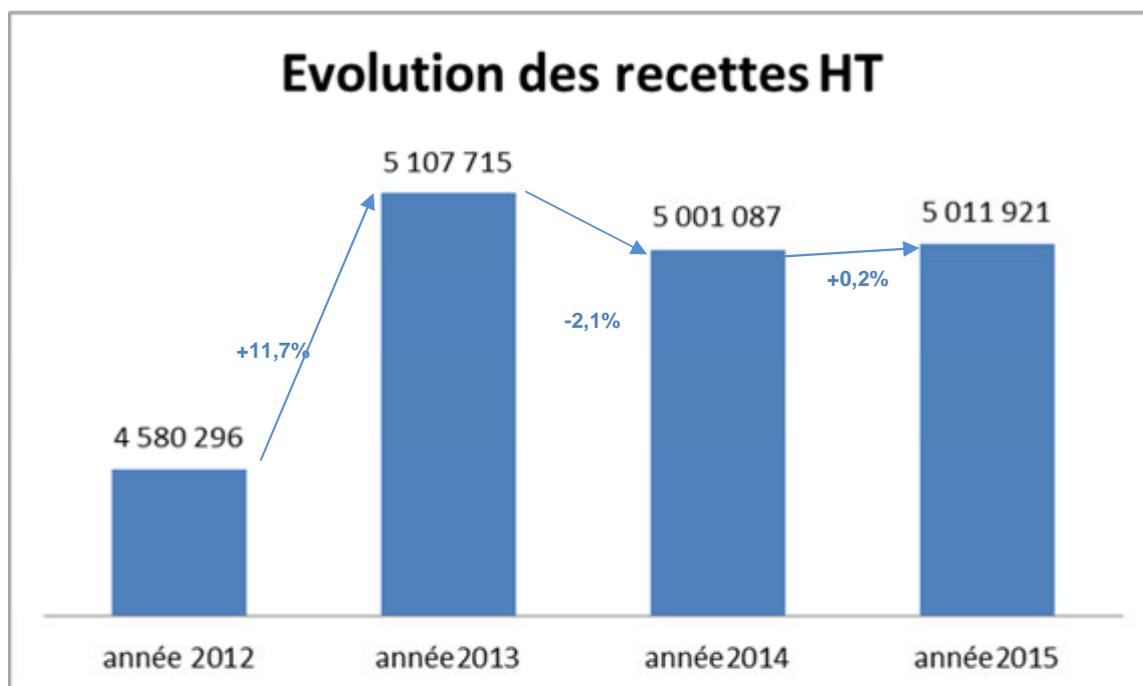
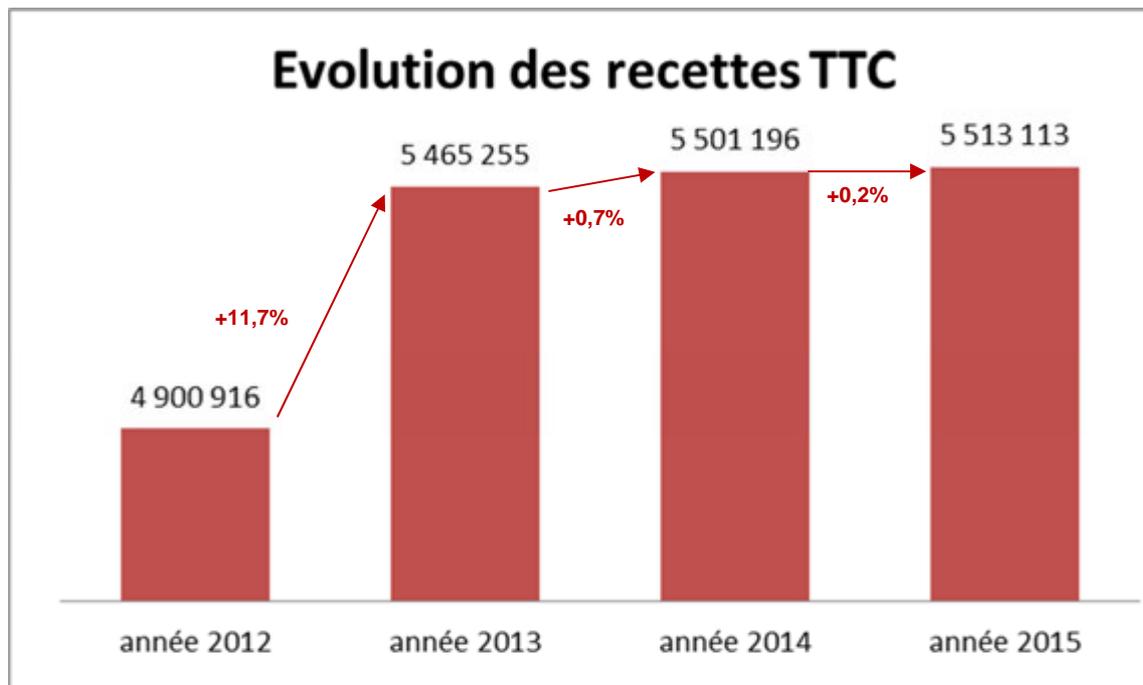
|                   | BU             |                        | BU +RTM       |                        | Aller-Retour   |                        | Aller-Retour+ RTM |                        | Enfants 6-11  |                        | jeunes 12-26   |                        | 6 voyages     |                        | Abt hebdo     |                        | Abt hebdo + RTM |                        | Abt mens      |                        | Abt mens +rtm |                        | Abt Annuel    |                        | Abt Annuel comb |                        | Groupes > 15 pers |                        | TOTAL nb de voyages 2015 |               |                        |
|-------------------|----------------|------------------------|---------------|------------------------|----------------|------------------------|-------------------|------------------------|---------------|------------------------|----------------|------------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|-----------------|------------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|---------------|------------------------|-----------------|------------------------|-------------------|------------------------|--------------------------|---------------|------------------------|
|                   | nb de voyages  | part de la freq totale | nb de voyages | part de la freq totale | nb de voyages  | part de la freq totale | nb de voyages     | part de la freq totale | nb de voyages | part de la freq totale | nb de voyages  | part de la freq totale | nb de voyages | part de la freq totale | nb de voyages | part de la freq totale | nb de voyages   | part de la freq totale | nb de voyages | part de la freq totale | nb de voyages | part de la freq totale | nb de voyages | part de la freq totale | nb de voyages   | part de la freq totale | nb de voyages     | part de la freq totale |                          | nb de voyages | part de la freq totale |
| janv-15           | 24 809         | 46,0%                  | 687           | 1,3%                   | 10 794         | 20,0%                  | 1 078             | 2,0%                   | 503           | 0,9%                   | 8 464          | 15,7%                  | 2 114         | 3,9%                   | 591           | 1,1%                   | 281             | 0,5%                   | 1 314         | 2,4%                   | 2 981         | 5,5%                   | 72            | 0,1%                   | 205             | 0,4%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 53 893                 |
| janv-14           | 24 437         | 48,6%                  | 588           | 1,2%                   | 9 007          | 17,9%                  | 816               | 1,6%                   | 468           | 0,9%                   | 7 523          | 15,0%                  | 2 254         | 4,5%                   | 375           | 0,7%                   | 405             | 0,8%                   | 1 325         | 2,6%                   | 2 699         | 5,4%                   | 143           | 0,3%                   | 249             | 0,5%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 50 289                 |
| evol %            | 15%            |                        | 16,8%         |                        | 19,8%          |                        | 32,1%             |                        | 7,5%          |                        | 12,5%          |                        | -6,2%         |                        | 57,6%         |                        | -30,6%          |                        | -0,8%         |                        | 10,4%         |                        | -49,7%        |                        | -17,7%          |                        |                   | F                      |                          | 7,2%          |                        |
| févr-15           | 21 588         | 44,0%                  | 553           | 1,1%                   | 10 419         | 21,2%                  | 923               | 1,9%                   | 511           | 1,0%                   | 8 354          | 17,0%                  | 1 587         | 3,2%                   | 415           | 0,8%                   | 473             | 1,0%                   | 1 274         | 2,6%                   | 2 717         | 5,5%                   | 66            | 0,1%                   | 173             | 0,4%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 49 053                 |
| févr-14           | 21 863         | 46,7%                  | 538           | 1,1%                   | 9 495          | 20,3%                  | 758               | 1,6%                   | 363           | 0,8%                   | 6 872          | 14,7%                  | 2 018         | 4,3%                   | 586           | 1,3%                   | 386             | 0,8%                   | 1 040         | 2,2%                   | 2 518         | 5,4%                   | 111           | 0,2%                   | 231             | 0,5%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 46 789                 |
| evol %            | -13%           |                        | 2,8%          |                        | 9,7%           |                        | 21,8%             |                        | 40,8%         |                        | 21,6%          |                        | -21,4%        |                        | -30,4%        |                        | 22,5%           |                        | 22,5%         |                        | 7,9%          |                        | -40,5%        |                        | -25,1%          |                        |                   |                        |                          | 4,8%          |                        |
| mars-15           | 27 207         | 45,6%                  | 660           | 1,1%                   | 13 385         | 22,5%                  | 1 230             | 2,1%                   | 546           | 0,9%                   | 9 071          | 15,2%                  | 2 117         | 3,6%                   | 362           | 0,6%                   | 453             | 0,8%                   | 1 469         | 2,5%                   | 2 868         | 4,8%                   | 32            | 0,1%                   | 220             | 0,3%                   | 0                 | 0,2%                   | 0                        | 0,2%          | 59 620                 |
| mars-14           | 25 980         | 46,5%                  | 724           | 1,3%                   | 11 688         | 20,9%                  | 986               | 1,8%                   | 568           | 1,0%                   | 8 164          | 14,5%                  | 2 507         | 4,5%                   | 439           | 0,8%                   | 499             | 0,9%                   | 1 252         | 2,2%                   | 2 739         | 4,9%                   | 95            | 0,2%                   | 225             | 0,4%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 55 866                 |
| evol %            | 4,7%           |                        | -8,8%         |                        | 14,5%          |                        | 24,7%             |                        | -3,9%         |                        | 11,1%          |                        | -15,6%        |                        | -17,5%        |                        | -9,2%           |                        | 17,3%         |                        | 4,7%          |                        | -66,3%        |                        | -2,2%           |                        |                   |                        |                          | 6,7%          |                        |
| avr-15            | 32 661         | 47,2%                  | 720           | 1,0%                   | 15 138         | 21,9%                  | 1 121             | 1,6%                   | 906           | 1,3%                   | 10 627         | 15,3%                  | 2 593         | 3,7%                   | 488           | 0,7%                   | 337             | 0,5%                   | 1 510         | 2,2%                   | 2 927         | 4,2%                   | 56            | 0,1%                   | 183             | 0,2%                   | 0                 | 0,1%                   | 0                        | 0,1%          | 69 267                 |
| avr-14            | 32 013         | 45,8%                  | 934           | 1,3%                   | 15 445         | 21,7%                  | 1 665             | 2,4%                   | 873           | 1,2%                   | 10 011         | 15,6%                  | 2 700         | 3,9%                   | 521           | 0,7%                   | 494             | 0,7%                   | 1 316         | 1,9%                   | 3 025         | 4,3%                   | 81            | 0,1%                   | 201             | 0,3%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 69 869                 |
| evol %            | 2,0%           |                        | -22,9%        |                        | 0,0%           |                        | -32,7%            |                        | 3,8%          |                        | -2,5%          |                        | -4,0%         |                        | -6,3%         |                        | -31,8%          |                        | 14,7%         |                        | -3,2%         |                        | -30,9%        |                        | -9,0%           |                        |                   |                        |                          | -0,9%         |                        |
| mai-15            | 34 055         | 47,4%                  | 891           | 1,2%                   | 16 795         | 23,4%                  | 1 244             | 1,7%                   | 654           | 0,9%                   | 9 898          | 13,8%                  | 2 849         | 4,0%                   | 471           | 0,7%                   | 316             | 0,4%                   | 1 497         | 2,1%                   | 3 006         | 4,2%                   | 49            | 0,1%                   | 166             | 2,5%                   | 0                 | 0,4%                   | 0                        | 0,4%          | 71 891                 |
| mai-14            | 36 522         | 48,7%                  | 1 125         | 1,5%                   | 16 633         | 22,2%                  | 1 178             | 1,6%                   | 618           | 0,8%                   | 10 480         | 14,0%                  | 2 437         | 3,3%                   | 451           | 0,6%                   | 367             | 0,5%                   | 1 272         | 1,7%                   | 2 942         | 3,9%                   | 77            | 0,1%                   | 87              | 0,2%                   | 47                | 0,1%                   | 47                       | 0,1%          | 74 937                 |
| evol %            | -6,8%          |                        | -20,8%        |                        | 1,0%           |                        | -30,1%            |                        | 5,8%          |                        | -5,6%          |                        | 16,9%         |                        | 4,4%          |                        | -13,9%          |                        | 17,7%         |                        | 2,2%          |                        | -36,4%        |                        | -112%           |                        |                   |                        |                          | -4,1%         |                        |
| juin-15           | 36 057         | 47,9%                  | 1 098         | 1,5%                   | 16 049         | 21,3%                  | 1 410             | 1,9%                   | 600           | 0,8%                   | 11 299         | 15,0%                  | 2 415         | 3,2%                   | 642           | 0,9%                   | 355             | 0,5%                   | 1 509         | 2,0%                   | 3 623         | 4,8%                   | 74            | 0,1%                   | 158             | 0,0%                   | 19                | 0,0%                   | 19                       | 0,0%          | 75 308                 |
| juin-14           | 38 321         | 49,5%                  | 1 331         | 1,7%                   | 15 603         | 20,2%                  | 1 695             | 2,2%                   | 687           | 0,9%                   | 11 840         | 15,3%                  | 2 068         | 2,7%                   | 567           | 0,7%                   | 359             | 0,5%                   | 1 484         | 1,9%                   | 3 137         | 4,1%                   | 85            | 0,1%                   | 164             | 0,2%                   | 58                | 0,1%                   | 58                       | 0,1%          | 77 999                 |
| evol %            | -5,9%          |                        | -17,5%        |                        | 2,9%           |                        | -16,8%            |                        | -12,7%        |                        | -4,6%          |                        | 16,8%         |                        | 13,2%         |                        | -1,1%           |                        | 1,7%          |                        | 15,5%         |                        | -12,9%        |                        | -3,7%           |                        | -67,2%            |                        |                          | -2,7%         |                        |
| juil-15           | 35 536         | 46,6%                  | 818           | 1,1%                   | 13 842         | 18,1%                  | 1 287             | 1,7%                   | 2 018         | 2,6%                   | 13 959         | 18,3%                  | 2 354         | 3,1%                   | 450           | 0,6%                   | 344             | 0,5%                   | 1 460         | 1,9%                   | 3 930         | 5,2%                   | 46            | 0,1%                   | 154             | 0,2%                   | 108               | 0,1%                   | 108                      | 0,1%          | 76 306                 |
| juil-14           | 35 446         | 47,6%                  | 1 125         | 1,5%                   | 13 504         | 18,1%                  | 1 224             | 1,6%                   | 1 918         | 2,6%                   | 13 639         | 18,3%                  | 1 830         | 2,5%                   | 495           | 0,7%                   | 341             | 0,5%                   | 1 629         | 2,1%                   | 3 135         | 4,2%                   | 69            | 0,1%                   | 179             | 0,2%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 74 436                 |
| evol %            | 0,2%           |                        | -27,3%        |                        | 2,5%           |                        | 5,1%              |                        | 5,2%          |                        | 2,3%           |                        | 28,6%         |                        | -9,1%         |                        | 0,9%            |                        | -4,5%         |                        | 25,4%         |                        | -33,3%        |                        | -14,0%          |                        |                   |                        |                          | 2,5%          |                        |
| août-15           | 39 391         | 48,1%                  | 912           | 1,1%                   | 14 056         | 17,2%                  | 804               | 1,0%                   | 2 406         | 2,9%                   | 15 673         | 19,1%                  | 2 222         | 2,7%                   | 469           | 0,6%                   | 485             | 0,6%                   | 1 756         | 2,1%                   | 3 530         | 4,3%                   | 61            | 0,1%                   | 152             | 0,0%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 81 917                 |
| août-14           | 40 011         | 49,1%                  | 1 090         | 1,3%                   | 13 508         | 16,6%                  | 1 131             | 1,4%                   | 2 461         | 3,0%                   | 16 186         | 19,9%                  | 1 846         | 2,3%                   | 634           | 0,8%                   | 410             | 0,5%                   | 1 860         | 1,7%                   | 2 576         | 3,2%                   | 71            | 0,1%                   | 127             | 0,2%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 81 411                 |
| evol %            | -1,5%          |                        | -16,3%        |                        | 4,1%           |                        | -28,9%            |                        | -2,2%         |                        | -3,2%          |                        | 20,4%         |                        | -26,0%        |                        | 18,3%           |                        | 29,1%         |                        | 37,0%         |                        | -14,1%        |                        | 19,7%           |                        |                   |                        |                          | 0,6%          |                        |
| sept-15           | 38 782         | 49,5%                  | 975           | 1,2%                   | 16 511         | 21,1%                  | 1 290             | 1,6%                   | 585           | 0,7%                   | 11 672         | 14,9%                  | 2 393         | 3,1%                   | 615           | 0,8%                   | 528             | 0,7%                   | 1 602         | 2,0%                   | 3 218         | 4,1%                   | 65            | 0,1%                   | 98              | 0,0%                   | 69                | 0,0%                   | 69                       | 0,0%          | 78 403                 |
| sept-14           | 38 203         | 51,7%                  | 1 105         | 1,5%                   | 13 900         | 18,8%                  | 1 633             | 2,2%                   | 628           | 0,8%                   | 11 014         | 14,9%                  | 2 054         | 2,8%                   | 638           | 0,9%                   | 330             | 0,4%                   | 1 246         | 1,7%                   | 2 912         | 3,9%                   | 84            | 0,1%                   | 114             | 0,2%                   | 55                | 0,1%                   | 55                       | 0,1%          | 73 936                 |
| evol %            | 1,5%           |                        | -11,8%        |                        | 18,8%          |                        | -22,0%            |                        | -6,8%         |                        | 6,0%           |                        | 15,5%         |                        | -3,6%         |                        | 60,0%           |                        | 28,6%         |                        | 10,5%         |                        | -22,6%        |                        | -14,0%          |                        |                   |                        |                          | 6,0%          |                        |
| oct-15            | 34 618         | 48,7%                  | 794           | 1,1%                   | 15 450         | 21,7%                  | 1 348             | 1,9%                   | 798           | 1,1%                   | 9 179          | 12,9%                  | 2 373         | 3,3%                   | 590           | 0,8%                   | 591             | 0,8%                   | 1 675         | 2,4%                   | 3 430         | 4,8%                   | 63            | 0,1%                   | 132             | 0,0%                   | 68                | 0,0%                   | 68                       | 0,0%          | 71 109                 |
| oct-14            | 34 583         | 50,0%                  | 988           | 1,4%                   | 14 572         | 21,1%                  | 1 448             | 2,1%                   | 804           | 1,2%                   | 9 083          | 13,1%                  | 2 204         | 3,2%                   | 503           | 0,7%                   | 400             | 0,6%                   | 1 366         | 2,0%                   | 3 031         | 4,4%                   | 67            | 0,1%                   | 162             | 0,2%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 69 201                 |
| evol %            | 0,1%           |                        | -19,6%        |                        | 6,0%           |                        | -6,9%             |                        | -0,7%         |                        | 1,1%           |                        | 7,7%          |                        | 17,3%         |                        | 47,8%           |                        | 23,5%         |                        | 13,2%         |                        | -6,0%         |                        | -18,5%          |                        |                   |                        |                          | 2,8%          |                        |
| nov-15            | 26 223         | 46,5%                  | 634           | 1,1%                   | 13 174         | 23,3%                  | 1 073             | 1,9%                   | 328           | 0,6%                   | 7 610          | 13,5%                  | 2 390         | 4,2%                   | 455           | 0,8%                   | 356             | 0,6%                   | 1 321         | 2,3%                   | 2 716         | 4,8%                   | 72            | 0,1%                   | 74              | 0,0%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 56 426                 |
| nov-14            | 26 692         | 48,5%                  | 652           | 1,2%                   | 11 955         | 21,4%                  | 1 039             | 1,9%                   | 333           | 0,6%                   | 7 286          | 13,2%                  | 2 164         | 3,9%                   | 484           | 0,9%                   | 405             | 0,7%                   | 1 216         | 2,2%                   | 2 714         | 4,9%                   | 68            | 0,1%                   | 166             | 0,3%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 55 014                 |
| evol %            | -1,8%          |                        | -2,8%         |                        | 11,7%          |                        | 3,3%              |                        | -1,5%         |                        | 4,4%           |                        | 10,4%         |                        | -6,0%         |                        | -12,1%          |                        | 8,6%          |                        | 0,1%          |                        | 5,9%          |                        | -55,4%          |                        |                   |                        |                          | 2,6%          |                        |
| déc-15            | 25 579         | 45,0%                  | 575           | 1,0%                   | 12 587         | 22,1%                  | 1 009             | 1,8%                   | 653           | 1,1%                   | 9 563          | 16,8%                  | 2 145         | 3,8%                   | 509           | 0,9%                   | 396             | 0,7%                   | 1 142         | 2,0%                   | 2 540         | 4,5%                   | 52            | 0,1%                   | 79              | 0,0%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 56 829                 |
| déc-14            | 27 254         | 47,5%                  | 649           | 1,1%                   | 12 255         | 21,4%                  | 835               | 1,5%                   | 642           | 1,1%                   | 8 898          | 15,5%                  | 1 798         | 3,1%                   | 534           | 0,9%                   | 324             | 0,6%                   | 1 315         | 2,3%                   | 2 582         | 4,5%                   | 69            | 0,1%                   | 171             | 0,3%                   | 0                 | 0,0%                   | 0                        | 0,0%          | 57 326                 |
| evol %            | -6,1%          |                        | -11,4%        |                        | 2,7%           |                        | 20,8%             |                        | 1,7%          |                        | 7,5%           |                        | 19,3%         |                        | -4,7%         |                        | 22,2%           |                        | -9,2%         |                        | -1,6%         |                        | -24,6%        |                        | -53,8%          |                        |                   |                        |                          | -0,9%         |                        |
| <b>Total 2015</b> | <b>376 506</b> | <b>47,1%</b>           | <b>9 317</b>  | <b>1,2%</b>            | <b>168 200</b> | <b>21,0%</b>           | <b>13 817</b>     | <b>1,7%</b>            | <b>10 508</b> | <b>1,3%</b>            | <b>125 369</b> | <b>15,7%</b>           | <b>27 552</b> | <b>3,4%</b>            | <b>6 057</b>  | <b>0,8%</b>            | <b>4 915</b>    | <b>0,6%</b>            | <b>17 529</b> | <b>2,2%</b>            | <b>37 486</b> | <b>4,7%</b>            | <b>708</b>    | <b>0,1%</b>            | <b>1 794</b>    | <b>0,2%</b>            | <b>264</b>        | <b>0,0%</b>            | <b>264</b>               | <b>0,0%</b>   | <b>800 022</b>         |
| cum DEC-14        | 381 317        | 48,5%                  | 10 849        | 1,4%                   | 67 05          | 20,0%                  | 6 029             | 1,9%                   | 10 363        | 1,3%                   | 21 896         | 15,5%                  | 25 880        | 3,3%                   | 6 237         | 0,8%                   | 4 720           | 0,6%                   | 15 711        | 2,0%                   | 34 010        | 4,3%                   | 1 020         | 0,1%                   | 2 176           | 0,3%                   | 160               | 0,0%                   | 160                      | 0,0%          | 786 473                |
| evol %            | -13%           |                        | -14,4%        |                        | 7,6%           |                        | -8,6%             |                        | 14%           |                        | 2,8%           |                        | 6,5%          |                        | -2,9%         |                        | 4,1%            |                        | 11,6%         |                        | 10,2%         |                        | -30,6%        |                        | -17,6%          |                        | 65,0%             |                        |                          | 1,7%          |                        |

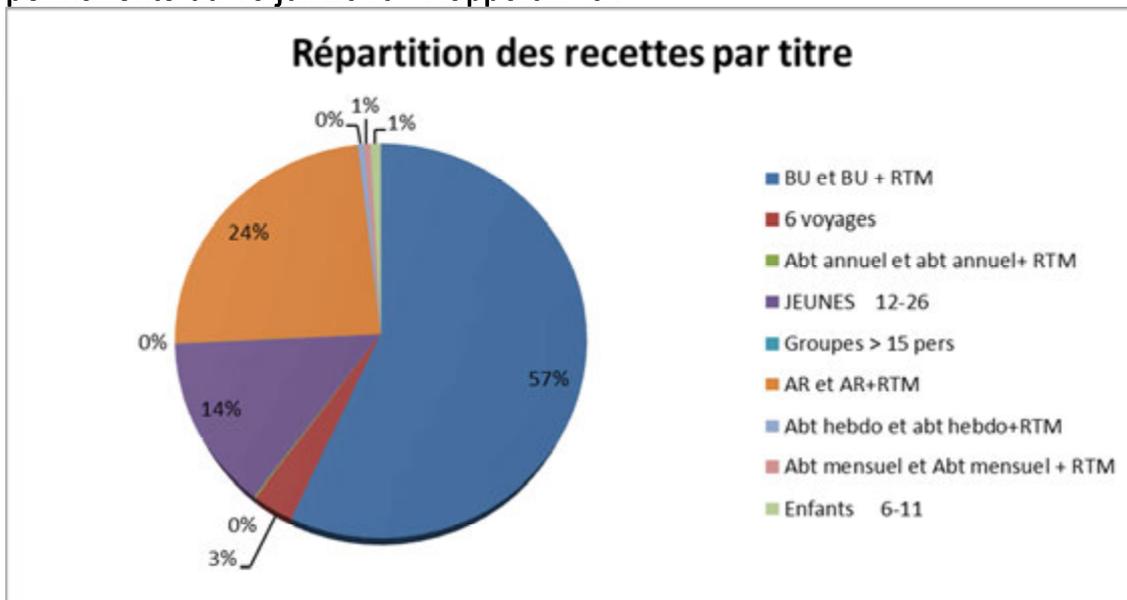
23

## 4. Les recettes

### 4.1. Recettes commerciales

Les recettes de l'année 2015 s'élèvent à **5 513 113 € TTC** soit 5 011 921 € HT, traduisant une progression de + 0.2% par rapport à 2014. La grande progression entre 2012 et 2013 s'explique par le fait que Marseille était Capital de la Culture.





Les titres occasionnels (BU, 6 voyages, AR, Jeunes 12-16) et occasionnels combinés RTM représentent près de 97% de la recette totale.

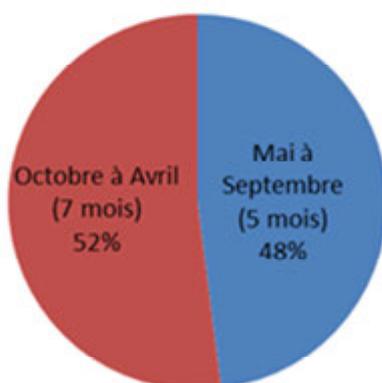
La vente de titre combiné RTM ainsi que les abonnements annuels, mensuels et hebdomadaires reste peu représentative dans les recettes. Le titre le plus vendu reste toujours le billet unitaire. Si le titre jeune est toujours apprécié, le billet Aller/retour gagne des parts de marchés sur notre clientèle avec une augmentation de 1,4% par rapport à 2014.

## Evolution des recettes 2015 par mois :

|   | TOTAL TTC      | TOTAL HT       |         | TOTAL TTC      | TOTAL HT       |
|---|----------------|----------------|---------|----------------|----------------|
| janv-15                                     | <b>360 438</b> | <b>327 671</b> | juil-15 | <b>531 296</b> | <b>482 996</b> |
| janv-14                                     | 342 167        | 311 643        | juil-14 | 528 856        | 480 778        |
| %   | 5,34%          | 5,14%          | %       | 0,46%          | 0,46%          |
| févr-15                                     | <b>335 189</b> | <b>304 717</b> | août-15 | <b>551 176</b> | <b>501 069</b> |
| févr-14                                     | 325 966        | 296 333        | août-14 | 564 148        | 512 862        |
| %   | 2,83%          | 2,83%          | %       | -2,30%         | -2,30%         |
| mars-15                                     | <b>407 512</b> | <b>370 465</b> | sept-15 | <b>548 644</b> | <b>498 767</b> |
| mars-14                                     | 383 094        | 348 267        | sept-14 | 524 906        | 477 187        |
| %   | 6,37%          | 6,37%          | %       | 4,52%          | 4,52%          |
| avr-15                                      | <b>484 357</b> | <b>440 325</b> | oct-15  | <b>492 217</b> | <b>447 470</b> |
| avr-14                                      | 487 771        | 443 428        | oct-14  | 491 484        | 446 804        |
| %   | -0,70%         | -0,70%         | %       | 0,15%          | 0,15%          |
| mai-15                                      | <b>494 059</b> | <b>449 145</b> | nov-15  | <b>387 604</b> | <b>352 367</b> |
| mai-14                                      | 524 510        | 476 827        | nov-14  | 379 475        | 344 977        |
| %   | -5,81%         | -5,81%         | %       | 2,14%          | 2,14%          |
| juin-15                                     | <b>521 526</b> | <b>474 115</b> | déc-15  | <b>399 094</b> | <b>362 813</b> |
| juin-14                                     | 548 199        | 498 363        | déc-14  | 400 620        | 364 200        |
| %   | -4,87%         | -4,87%         | %       | -0,38%         | -0,38%         |
| Total 2015: 5 513 113 TTC soit 5 011 921 HT |                |                |         |                |                |
| Total 2014: 5 501 196 TTC soit 5 001 087 HT |                |                |         |                |                |

Près de 50% des recettes annuelles sont réalisées durant les mois de mai à septembre. En effet chacun de ces mois constituent environ 10% du montant total.

## Répartition des recettes par mois



4.2. Evolution des recettes par titres en TTC**Les titres occasionnels**

|                 | BU               | BU+RTM        | ALLER-RETOUR     | ALLER-RETOUR + rtm | Enfants 6-11  | JEUNES 12-26   | 6 voyages      | Groupes > 15 pers |
|-----------------|------------------|---------------|------------------|--------------------|---------------|----------------|----------------|-------------------|
| <b>janv-15</b>  | <b>197 071</b>   | <b>5 958</b>  | <b>70 190</b>    | <b>7 854</b>       | <b>2 042</b>  | <b>49 932</b>  | <b>12 879</b>  | <b>0</b>          |
| janv-14         | 195 696          | 5 282         | 61 334           | 5 974              | 1 894         | 44 007         | 15 514         | 0                 |
| %               | 0,7%             | 12,8%         | 14,4%            | 31,5%              | 7,8%          | 13,5%          | -17,0%         |                   |
| <b>févr-15</b>  | <b>170 839</b>   | <b>4 831</b>  | <b>77 225</b>    | <b>6 810</b>       | <b>2 546</b>  | <b>50 895</b>  | <b>9 942</b>   | <b>0</b>          |
| févr-14         | 174 791          | 4 866         | 69 666           | 5 471              | 1 935         | 42 601         | 13 155         | 0                 |
| %               | -2,3%            | -0,7%         | 10,8%            | 24,5%              | 31,6%         | 19,5%          | -24,4%         |                   |
| <b>mars-15</b>  | <b>215 152</b>   | <b>5 834</b>  | <b>92 604</b>    | <b>9 024</b>       | <b>2 218</b>  | <b>54 091</b>  | <b>14 737</b>  | <b>0</b>          |
| mars-14         | 207 575          | 6 415         | 82 491           | 7 262              | 2 358         | 48 697         | 14 799         | 0                 |
| %               | 3,7%             | -9,1%         | 12,3%            | 24,3%              | -5,9%         | 11,1%          | -0,4%          |                   |
| <b>avr-15</b>   | <b>258 439</b>   | <b>6 362</b>  | <b>113 263</b>   | <b>8 446</b>       | <b>4 289</b>  | <b>65 140</b>  | <b>14 833</b>  | <b>0</b>          |
| avr-14          | 254 200          | 8 325         | 111 664          | 12 338             | 4 203         | 67 570         | 16 698         | 0                 |
| %               | 1,7%             | -23,6%        | 14%              | -31,5%             | 2,0%          | -3,6%          | -11,2%         |                   |
| <b>mai-15</b>   | <b>268 599</b>   | <b>7 814</b>  | <b>114 730</b>   | <b>9 010</b>       | <b>2 673</b>  | <b>58 945</b>  | <b>17 496</b>  | <b>0</b>          |
| mai-14          | 289 411          | 10 050        | 118 175          | 12 930             | 2 550         | 63 510         | 14 104         | 285               |
| %               | -7,2%            | -22,2%        | -2,9%            | -30,3%             | 4,8%          | -7,2%          | 24,1%          |                   |
| <b>juin-15</b>  | <b>287 525</b>   | <b>9 671</b>  | <b>111 809</b>   | <b>9 926</b>       | <b>2 735</b>  | <b>68 736</b>  | <b>14 957</b>  | <b>116</b>        |
| juin-14         | 308 878          | 12 346        | 109 241          | 12 521             | 3 255         | 72 454         | 13 347         | 352               |
| %               | -6,9%            | -21,7%        | 2,4%             | -20,7%             | -16,0%        | -5,1%          | 12,1%          | -67,1%            |
| <b>juil-15</b>  | <b>285 901</b>   | <b>7 286</b>  | <b>106 215</b>   | <b>6 937</b>       | <b>9 426</b>  | <b>85 614</b>  | <b>14 709</b>  | <b>329</b>        |
| juil-14         | 285 852          | 10 146        | 104 892          | 9 193              | 8 815         | 85 875         | 11 146         | 0                 |
| %               | 0,0%             | -28,2%        | 1,3%             | -24,5%             | 6,9%          | -0,3%          | 32,0%          |                   |
| <b>août-15</b>  | <b>310 190</b>   | <b>8 034</b>  | <b>95 224</b>    | <b>5 711</b>       | <b>9 774</b>  | <b>93 409</b>  | <b>12 866</b>  | <b>0</b>          |
| août-14         | 315 011          | 9 988         | 95 211           | 8 502              | 10 537        | 99 685         | 11 132         | 0                 |
| %               | -1,5%            | -19,6%        | 0,0%             | -32,8%             | -7,2%         | -6,3%          | 15,6%          |                   |
| <b>sept-15</b>  | <b>310 378</b>   | <b>8 677</b>  | <b>116 171</b>   | <b>9 673</b>       | <b>2 333</b>  | <b>69 449</b>  | <b>15 714</b>  | <b>421</b>        |
| sept-14         | 309 739          | 10 023        | 97 071           | 12 154             | 2 690         | 66 427         | 12 893         | 335               |
| %               | 0,2%             | -13,4%        | 19,7%            | -20,4%             | -13,3%        | 4,5%           | 21,9%          | 25,6%             |
| <b>oct-15</b>   | <b>275 217</b>   | <b>6 926</b>  | <b>109 516</b>   | <b>9 278</b>       | <b>3 538</b>  | <b>55 825</b>  | <b>14 806</b>  | <b>415</b>        |
| oct-14          | 275 832          | 9 011         | 106 333          | 11 083             | 3 674         | 56 254         | 14 352         | 0                 |
| %               | -0,2%            | -23,1%        | 3,0%             | -16,3%             | -3,7%         | -0,8%          | 3,2%           |                   |
| <b>nov-15</b>   | <b>210 223</b>   | <b>5 597</b>  | <b>91 163</b>    | <b>7 529</b>       | <b>1 328</b>  | <b>45 141</b>  | <b>13 629</b>  | <b>0</b>          |
| nov-14          | 213 897          | 5 790         | 82 884           | 7 304              | 1 304         | 43 680         | 12 879         | 0                 |
| %               | -1,7%            | -3,3%         | 10,0%            | 3,1%               | 1,9%          | 3,3%           | 5,8%           |                   |
| <b>déc-15</b>   | <b>204 377</b>   | <b>5 051</b>  | <b>95 525</b>    | <b>7 022</b>       | <b>3 087</b>  | <b>59 328</b>  | <b>12 962</b>  | <b>0</b>          |
| déc-14          | 214 782          | 5 553         | 91 608           | 6 373              | 2 923         | 54 503         | 11 558         | 0                 |
| %               | -4,8%            | -9,0%         | 4,3%             | 10,2%              | 5,6%          | 8,9%           | 12,1%          |                   |
| <b>Total-15</b> | <b>2 993 910</b> | <b>82 042</b> | <b>1 193 633</b> | <b>97 220</b>      | <b>45 990</b> | <b>756 506</b> | <b>169 529</b> | <b>1 281</b>      |
| cum DEC 14      | 3 045 664        | 97 795        | 1 130 570        | 111 105            | 46 138        | 745 263        | 161 577        | 972               |
| Total-14        | 3 045 664        | 97 795        | 1 130 570        | 111 105            | 46 138        | 745 263        | 161 577        | 972               |
| %               | -1,7%            | -16,1%        | 5,6%             | -12,5%             | -0,3%         | 1,5%           | 4,9%           | 31,8%             |

Les titres unitaires restent encore très majoritaires dans les recettes, malgré une forte baisse par rapport à 2014 (-17% et -16,1% pour les billets unitaires combinés RTM). Les billets Aller/Retour continuent à augmenter avec une progression de 5,6% par rapport à 2014. Cependant, les billets Aller/Retour combinés RTM diminuent fortement, avec une baisse de -12,5%. On peut aussi noter une forte augmentation des billets de groupes (31,8% par rapport à 2014).

## Les abonnements

|                 | Abt hebdo     | Abt hebdo + rtm | Abt mensuel   | Abt mensuel + rtm | Abt Annuel | Abt annuel + rtm |
|-----------------|---------------|-----------------|---------------|-------------------|------------|------------------|
| janv-15         | 999           | 963             | 2 831         | 8 054             | 0          | 1 666            |
| janv-14         | 943           | 1321            | 2757          | 6622              | 0          | 823              |
| %               | 5,9%          | -27,1%          | 2,7%          | 21,6%             |            | 102,4%           |
| févr-15         | 833           | 1 334           | 2 642         | 6 460             | 0          | 833              |
| févr-14         | 1351          | 1274            | 2327          | 6881              | 0          | 1648             |
| %               | -38,4%        | 4,7%            | 13,5%         | -6,1%             |            | -49,5%           |
| mars-15         | 703           | 1 284           | 2 642         | 8 390             | 0          | 833              |
| mars-14         | 1129          | 1762            | 3445          | 7461              | 0          | 0                |
| %               | -37,7%        | -27,1%          | -16,0%        | 12,5%             |            |                  |
| avr-15          | 1 073         | 914             | 2 705         | 8 893             | 0          | 0                |
| avr-14          | 1258          | 1397            | 2327          | 7791              | 0          | 0                |
| %               | -14,7%        | -34,6%          | 16,2%         | 14,1%             |            |                  |
| mai-15          | 1 147         | 914             | 3 334         | 9 397             | 0          | 0                |
| mai-14          | 1129          | 1225            | 2768          | 8373              | 0          | 0                |
| %               | 1,6%          | -25,4%          | 20,4%         | 12,2%             |            |                  |
| juin-15         | 1 499         | 963             | 3 522         | 10 068            | 0          | 0                |
| juin-14         | 1462          | 1103            | 3082          | 8705              | 629        | 824              |
| %               | 2,5%          | -12,7%          | 14,3%         | 15,7%             |            |                  |
| juil-15         | 925           | 1 013           | 3 208         | 9 732             | 0          | 0                |
| juil-14         | 1203          | 1029            | 2831          | 7874              | 0          | 0                |
| %               | -23,1%        | -1,6%           | 13,3%         | 23,6%             |            |                  |
| août-15         | 1 055         | 1 408           | 3 522         | 9 984             | 0          | 0                |
| août-14         | 1388          | 1225            | 3019          | 7627              | 0          | 823              |
| %               | -24,0%        | 14,9%           | 16,7%         | 30,9%             |            |                  |
| sept-15         | 1 332         | 1 359           | 2 831         | 8 642             | 0          | 1 666            |
| sept-14         | 1406          | 1078            | 2390          | 7876              | 0          | 824              |
| %               | -5,3%         | 26,0%           | 18,4%         | 9,7%              |            | 102,2%           |
| oct-15          | 1 314         | 1 680           | 2 893         | 9 145             | 0          | 1 666            |
| oct-14          | 1073          | 1225            | 3208          | 7793              | 0          | 1646             |
| %               | 22,4%         | 37,1%           | -9,8%         | 17,4%             |            | 1,2%             |
| nov-15          | 1 036         | 988             | 3 082         | 7 887             | 0          | 0                |
| nov-14          | 1240          | 1127            | 2076          | 7294              | 0          | 0                |
| %               | -16,5%        | -12,3%          | 48,5%         | 8,1%              |            |                  |
| déc-15          | 1 129         | 1 260           | 2 264         | 6 460             | 629        | 0                |
| déc-14          | 1129          | 1152            | 2705          | 6881              | 629        | 824              |
| %               | 0,0%          | 9,3%            | -16,3%        | -6,1%             | 0,0%       |                  |
| <b>Total-15</b> | <b>13 043</b> | <b>14 079</b>   | <b>35 476</b> | <b>103 113</b>    | <b>629</b> | <b>6 664</b>     |
| cum DEC 14      | 14 711        | 14 918          | 32 635        | 91178             | 1258       | 7 412            |
| Total-14        | 14 711        | 14 918          | 32 635        | 91178             | 1258       | 7 412            |
| %               | -11,3%        | -5,6%           | 8,7%          | 13,1%             | -50,0%     | -10,1%           |

On observe que les recettes liées à la vente d'abonnements mensuels (combinés ou simple) sont majoritaires avec une large avance sur les autres abonnements (près de 80% des recettes abonnés). Les recettes de l'abonnement hebdomadaire ont fortement baissé (-11,3% par rapport à 2014), ainsi que l'abonnement hebdomadaire combiné (-5,6%). De même pour l'abonnement annuel (-50%).

4.3. Vente en ligne

|            | ventes internet |        |              |       |         |            | CA total TTC |
|------------|-----------------|--------|--------------|-------|---------|------------|--------------|
|            | PLEIN TARIF     | ENFANT | JEUNES 12-25 | A-R   | CA TTC  | % CA total |              |
| janv-15    | 345             | 6      | 234          | 440   | 9 975   | 2,77%      | 360 438      |
| janv-14    | 227             | 7      | 140          | 355   | 7 324   | 2,14%      | 342 67       |
| evol %     | 52,0%           | -14,3% | 67,1%        | 23,9% | 36,2%   | 29,3%      | 5,3%         |
| févr-15    | 287             | 35     | 306          | 516   | 11 031  | 3,29%      | 335 189      |
| févr-14    | 236             | 28     | 257          | 471   | 9 711   | 2,98%      | 325 966      |
| evol %     | 21,6%           | 25,0%  | 19,1%        | 9,6%  | 13,6%   | 10,5%      | 2,8%         |
| mars-15    | 387             | 22     | 310          | 630   | 13 315  | 3,27%      | 407 512      |
| mars-14    | 324             | 24     | 226          | 547   | 11 232  | 2,93%      | 383 094      |
| evol %     | 19,4%           | -8,3%  | 37,2%        | 15,2% | 18,5%   | 11,4%      | 6,4%         |
| avr-15     | 505             | 78     | 515          | 802   | 17 954  | 3,71%      | 484 357      |
| avr-14     | 497             | 74     | 430          | 796   | 17 300  | 3,55%      | 487 771      |
| evol %     | 1,6%            | 5,4%   | 19,8%        | 0,8%  | 3,8%    | 4,5%       | -0,7%        |
| mai-15     | 571             | 42     | 429          | 802   | 17 849  | 3,61%      | 494 059      |
| mai-14     | 481             | 28     | 383          | 866   | 17 625  | 3,36%      | 524 510      |
| evol %     | 18,7%           | 50,0%  | 12,0%        | -7,4% | 1,3%    | 7,5%       | -5,8%        |
| juin-15    | 589             | 38     | 386          | 744   | 16 971  | 3,25%      | 521 526      |
| juin-14    | 595             | 43     | 464          | 707   | 17 008  | 3,10%      | 548 199      |
| evol %     | -1,0%           | -11,6% | -16,8%       | 5,2%  | -0,2%   | 4,9%       | -4,9%        |
| juil-15    | 695             | 138    | 522          | 748   | 19 091  | 3,59%      | 531 296      |
| juil-14    | 731             | 115    | 622          | 764   | 20 082  | 3,80%      | 528 856      |
| evol %     | -4,9%           | 20,0%  | -16,1%       | -2,1% | -4,9%   | -5,4%      | 0,5%         |
| août-15    | 632             | 63     | 506          | 699   | 17 532  | 3,18%      | 551 176      |
| août-14    | 624             | 75     | 508          | 676   | 17 226  | 3,05%      | 564 148      |
| evol %     | 1,3%            | -16,0% | -0,4%        | 3,4%  | 1,8%    | 4,2%       | -2,3%        |
| sept-15    | 548             | 6      | 310          | 851   | 17 464  | 3,18%      | 548 644      |
| sept-14    | 510             | 14     | 286          | 642   | 14 308  | 2,73%      | 524 906      |
| evol %     | 7,5%            | -57,1% | 8,4%         | 32,6% | 22,1%   | 16,8%      | 4,5%         |
| oct-15     | 500             | 41     | 329          | 709   | 15 464  | 3,14%      | 492 217      |
| oct-14     | 411             | 27     | 375          | 725   | 15 153  | 3,08%      | 491 484      |
| evol %     | 21,7%           | 51,9%  | -12,3%       | -2,2% | 2,1%    | 1,9%       | 0,1%         |
| nov-15     | 353             | 1      | 210          | 555   | 11 387  | 2,94%      | 387 604      |
| nov-14     | 318             | 12     | 227          | 531   | 10 930  | 2,88%      | 379 475      |
| evol %     | 11,0%           | -91,7% | -7,5%        | 4,5%  | 4,2%    | 2,0%       | 2,1%         |
| déc-15     | 428             | 43     | 381          | 551   | 13 114  | 3,29%      | 399 094      |
| déc-14     | 355             | 29     | 304          | 452   | 10 714  | 1,13%      | 400 620      |
| evol %     | 20,6%           | 48,3%  | 25,3%        | 21,9% | 22,4%   | 190,8%     | -0,4%        |
| Total 2015 | 5 840           | 513    | 4 438        | 8 047 | 181 147 | 3,29%      | 5 513 113    |
| Total 2014 | 5 309           | 476    | 4 222        | 7 532 | 168 614 | 3,07%      | 5 501 196    |
| evol %     | 10,00%          | 7,77%  | 5,12%        | 6,84% | 7,43%   | 7,43%      | 8,09%        |



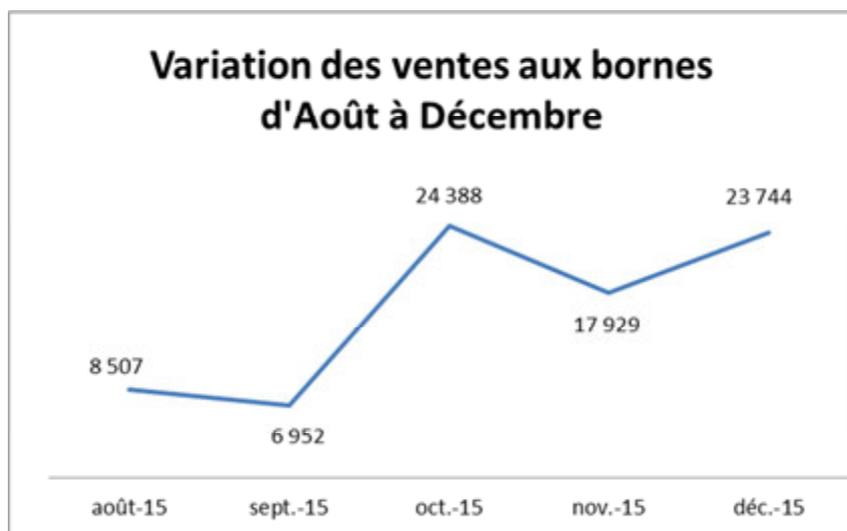
En 2015, la vente en ligne représente **3,29% du chiffre d'affaires**, avec une augmentation de 7,43% par rapport à 2014.

Le billet aller-retour est toujours très apprécié, il continue de devancer le ticket unitaire. Ce titre est le plus plébiscité en vente en ligne par les voyageurs depuis sa mise en circulation en 2012.

4.4. Ventes par les bornes automatiques

3 bornes automatiques ont été installées en Août 2015, à proximité des guichets.

|            | ventes bornes |        |              |       |        |            | CA total TTC |
|------------|---------------|--------|--------------|-------|--------|------------|--------------|
|            | PLEINTARIF    | ENFANT | JEUNES 12-25 | A-R   | CA TTC | % CA total |              |
| août-15    | 637           | 27     | 276          | 120   | 8 507  | 1,54%      | 551 176      |
| août-14    |               |        |              |       |        |            |              |
| evol %     |               |        |              |       |        |            |              |
| sept-15    | 483           | 7      | 190          | 142   | 6 952  | 1,27%      | 548 644      |
| sept-14    |               |        |              |       |        |            |              |
| evol %     |               |        |              |       |        |            |              |
| oct-15     | 1 601         | 34     | 614          | 577   | 24 388 | 4,95%      | 492 217      |
| oct-14     |               |        |              |       |        |            |              |
| evol %     |               |        |              |       |        |            |              |
| nov-15     | 1 168         | 11     | 488          | 418   | 17 929 | 4,63%      | 387 604      |
| nov-14     |               |        |              |       |        |            |              |
| evol %     |               |        |              |       |        |            |              |
| déc-15     | 1 378         | 43     | 803          | 581   | 23 744 | 5,95%      | 399 094      |
| déc-14     |               |        |              |       |        |            |              |
| evol %     |               |        |              |       |        |            |              |
| Total 2015 | 5 267         | 122    | 2 371        | 1 838 | 81 519 | 1,48%      | 5 513 113    |



Les ventes par les bornes automatiques représentent 1,48% du chiffre d'affaires global en seulement 5 mois, **soit 3,8% du chiffre d'affaires entre août et décembre**. Les billets unitaires ont été les titres les plus plébiscités par les voyageurs.

Les ventes aux bornes ont beaucoup augmenté durant le mois de Septembre. L'augmentation a été de 250% en un mois.

En décembre 2015, les recettes des ventes effectuées aux bornes représentaient près de 6% des recettes totales.

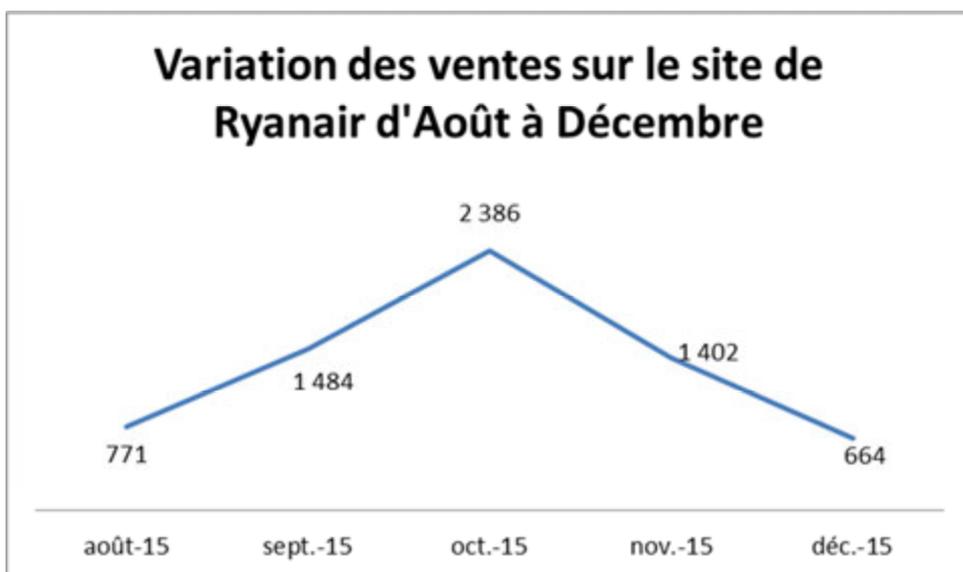
4.5. Ventes par le site internet de Ryanair

La vente des titres de la navette Marseille-Aéroport sur le site internet de Ryanair est désormais possible depuis le 12 Août 2015.

|            | ventes RYANAIR |        |            | CA total TTC |
|------------|----------------|--------|------------|--------------|
|            | PLEIN TARIF    | CA TTC | % CA total |              |
| août-15    | 94             | 771    | 0,14%      | 551 176      |
| août-14    |                |        |            |              |
| evol %     |                |        |            |              |
| sept-15    | 181            | 1 484  | 0,27%      | 548 644      |
| sept-14    |                |        |            |              |
| evol %     |                |        |            |              |
| oct-15     | 291            | 2 386  | 0,48%      | 492 217      |
| oct-14     |                |        |            |              |
| evol %     |                |        |            |              |
| nov-15     | 171            | 1 402  | 0,36%      | 387 604      |
| nov-14     |                |        |            |              |
| evol %     |                |        |            |              |
| déc-15     | 81             | 664    | 0,17%      | 399 094      |
| déc-14     |                |        |            |              |
| evol %     |                |        |            |              |
| Total 2015 | 818            | 6 708  | 0,12%      | 5 513 113    |

818 tickets unitaires ont été ainsi vendus via le site internet de RYANAIR pour un chiffre d'affaire de 7608 euros TTC.

La vente par l'intermédiaire de ce site représente 0,12% du chiffre d'affaires global, soit 0,3% du chiffre d'affaires entre Août et Septembre 2015.



De même que la variation des ventes aux bornes, les ventes sur le site internet de Ryanair a enregistré une forte augmentation des ventes durant le mois de Septembre.

4.6. Recettes annexes

Nous n'enregistrons aucune vente de parapluies pour l'année 2015, ni de location de poussettes.

## 5. Les actions de communication et de marketing

Le plan Marketing et Communication mis en place en 2015 avait pour objectifs :

- améliorer le dispositif d'information voyageur et l'image du service,
- satisfaire et fidéliser la clientèle actuelle,
- conquérir de nouveaux clients afin de développer la fréquentation, en valorisant les avantages de la navette face à la voiture et toucher en particulier 4 cibles : famille, actifs, touristes et jeunes.
- garantir la satisfaction des clients en plaçant la qualité au cœur de nos actions marketing.

Page | 32

Avec les priorités suivantes :

- **Une offre pertinente et visible** : en proposant de nouveaux véhicules et en simplifiant l'accès à l'information pour la clientèle touristique, en faisant évoluer notre communication et en augmentant notre visibilité.
- **Une offre attractive et pro active**: en développant de nouveaux programmes d'actions de conquête et partenariats pour nos clients.

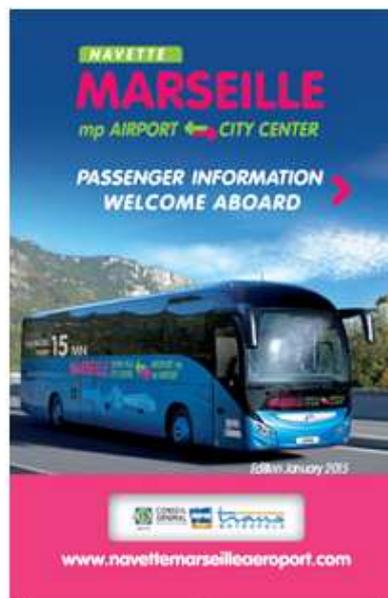
### 5.1. L'information voyageur

#### 5.1.1. Les fiches horaires

##### Fiche Navette Version Français Version Anglais



##### Fiche Navette



Ces fiches horaires sont disponibles dans les guichets dédiées Navette Marseille aéroport en gare St Charles et à l'aéroport Marseille Provence, à bord des véhicules.

Elles ont été mises à jour en Janvier 2015 en clarifiant l'information à l'occasion du changement des tarifs.

### 5.1.2. La signalétique aux guichets

L'affichage de la façade du guichet de vente avec une meilleure hiérarchisation de l'information. Ce dispositif offre une information en Français et en Anglais disponible en permanence, même lors de la fermeture du guichet.



La signalétique qui mène jusqu'au guichet a été améliorée à la Gare Saint Charles.

A l'aéroport, le quai d'embarquement de la navette dispose d'un abribus avec une surface d'affichage intéressante pour afficher des informations temporaires de la navette ainsi que les tarifs et les horaires, des informations sur Marseille (plan, etc).

### 5.1.3. L'information embarquée

A bord des véhicules, plusieurs types d'information sont disponibles :

- - une information statique (présentoir de fiches horaires, adhésifs tarifs en vigueur, horaires, règlement)
- - une information sonore et visuelle avec les écrans TFT



Des films de présentation sur la Provence et Marseille sont en place en collaboration avec le Comité départemental du tourisme.

Le film sur la sécurité de l'aéroport est toujours proposé à bord dans le sens Gare St Charles Marseille aéroport.

### 5.1.4. Le site internet

Le site a été modernisé afin de le rendre plus attractif, plus accessible tout en continuant de remplir ses 3 objectifs principaux :

- Informer
- Vendre
- Animer la relation client.



Une mise en place de module de sondage a été faite afin d'en savoir plus sur la clientèle internet.

### 5.1.5. Statistiques site internet

#### ⊙ Statistiques site internet

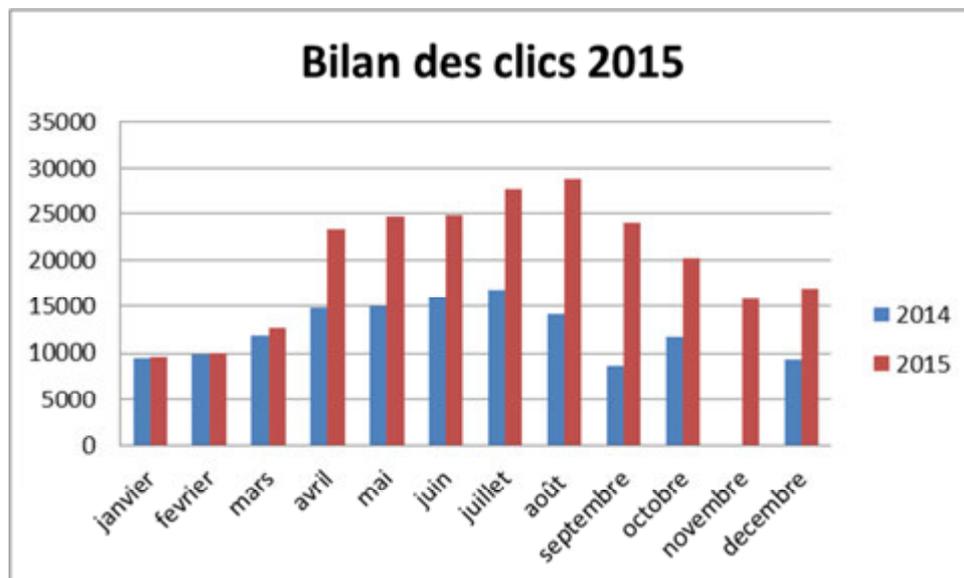
En 2015, le site internet de la navette Marseille/Aéroport [www.navettemarseilleairport.com](http://www.navettemarseilleairport.com) compte **180 784 internautes** différents contre 121 058 en 2014 soit une augmentation de **près de 49%** par rapport à 2014. Le total de visites est de 183 019 visites en 2015 contre 146 761 visites en 2014. La refonte du site internet en 2015 s'est donc révélée efficace.

| Pays       | Visites | Pourcentage |
|------------|---------|-------------|
| France     | 192 724 | 80,84%      |
| Angleterre | 5 105   | 2,14 %      |
| Italie     | 4 003   | 1,68 %      |
| Belgique   | 3 953   | 1,66 %      |
| Algérie    | 3 887   | 1,45 %      |
| Maroc      | 3 445   | 1,45%       |
| Allemagne  | 3 436   | 1,44 %      |
| Espagne    | 2 759   | 1,16 %      |
| Etats Unis | 1 984   | 0,83 %      |
| Canada     | 1 753   | 0,74%       |

#### Le bilan des clics au global pour les années 2014 et 2015 :

Nous remarquons qu'en 2015 le nombre de visiteurs a fortement augmenté par rapport à 2014. C'est en Août que le nombre de clics a été le plus important : les clics sont passés de 14 213 en 2014 à 28 806 en 2015. **Soit une évolution de plus de 50%.**

Sur l'année, les clics sont passés de 137 549 en 2014 à 238 773 en 2015. **Soit une évolution de près de 73,5%.**



5.2. La vente en ligne

18 838 titres ont été vendus en ligne en 2015.

La vente en ligne représente près de 4% du chiffre d'affaires de la navette : elle est en constante augmentation. Elle permet une meilleure accessibilité au service, notamment depuis l'étranger. Elle permet également au client d'organiser son voyage à l'avance, sans passer par le guichet. La vente en ligne est proposée pour les titres unités adultes et enfants mais aussi le titre aller-retour et le tarif jeune (12-25 ans).

Le contrat de mandat Digitick est renouvelé pour 1 an à compter du 1er janvier 2015.

*Visuel des billets en ligne pour l'achat d'un titre enfant*

**INFOS PRATIQUES**  
Ce billet électronique vous donne accès à un trajet Aéroport Marseille Provence - Marseille Gare Saint Charles pour le jour indiqué. Présentez-vous dans le car muni de ce billet électronique et d'une pièce d'identité.  
This one-way ticket gives you access to a journey from Marseille Provence Airport to Marseille Saint Charles Station for the indicated date. Present this e-ticket and your ID card when boarding.

**OÙ PRENDRE LA NAVETTE?**  
Where to take the shuttle?  
 > GARE ROUTIÈRE DE L'AÉROPORT  
Airport Bus Station  
Quai n°3, entre les Halls 3 et 4  
Platform n°3, between Halls 3 and 4  
 > MARSEILLE GARE SAINT CHARLES  
Marseille Saint Charles Station  
Quais n°13 et 14  
Platform n°13 and 14  
 > RENSEIGNEMENTS / information  
N°Azur 0 810 00 35 86

**HORAIRES DES NAVETTES**  
Shuttle schedules

| De/From<br>Aéroport Marseille Provence  | De/From<br>Marseille Gare Saint Charles   |
|---|---|
| <b>Navette Marseille Aéroport : 7 J / 7 - 365 jours par an</b><br>Marseille Airport Shuttle: every day of the year  |   |
| Départ toutes les 20 mn de 0h10 à 0h50 et de 18h30 à 0h10<br>every 20 mins from 0:10 to 0:50 and from 18:30 to 0:10 | Départ toutes les 20 mn de 4h30 à 9h30 et de 18h10 à 23h50<br>every 20 mins from 4:30 to 9:30 and from 18:10 to 23:50 |
| toutes les 15 mn de 10h10 à 18h10<br>every 15 mins from 10:10 to 18:10  | toutes les 15 mn de 9h50 à 17h50<br>every 15 mins from 9:50 to 17:50  |
| (et toute la nuit en fonction de l'arrivée des vols)<br>(and all the night according to flight arrival times)       |   |

**CONDITIONS D'UTILISATION DU BILLET DIGITICK**  
Le billet est soumis aux conditions générales de vente de la Navette Marseille aéroport-gare St Charles, que vous avez acceptées avant l'achat du billet : le billet digitick® est uniquement valable s'il est imprimé sur du papier A4 blanc, vierge recto et verso. Une bonne qualité d'impression est nécessaire. Les billets partiellement imprimés, souillés, endommagés ou illisibles ne seront pas acceptés et seront considérés comme non valables. En cas d'incident, ou de mauvaise qualité d'impression, vous devez imprimer à nouveau votre fichier pdf ou jpg. Pour vérifier la bonne qualité de l'impression, assurez-vous que les informations imprimées sur le billet, ainsi que le code barre sont bien lisibles. Le billet est non remboursable mais échangeable (cf. § sur les modalités d'échange et de remboursement décrites dans les conditions générales de vente). La revente de ce billet est formellement interdite sous peine de sanctions pénales (loi du 27 juin 1919). Lors de l'accès au véhicule, vous devez présenter votre billet ainsi qu'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, permis de conduire ou carte de séjour. Les livrets de famille sont acceptés pour les enfants), le nom figurant sur le billet doit être identique à celui inscrit sur la pièce d'identité. Lors de chaque contrôle veuillez présenter votre billet ainsi que votre pièce d'identité. Le billet est uniquement valable pour le produit, à la date et conditions figurant sur le billet. En cas de non respect de l'ensemble des règles précisées ci-dessus, ce billet sera considéré comme non valable.

**Giuseppe Taranto**  
AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE << >> MARSEILLE GARE SAINT CHARLES  
Valable pour un trajet le : 02/02/2016 Validity : 02/02/2016  
Prix TTC : 8,20€  
1 Tarif Adulte / Adult fare  
Date d'achat / date of sale : 01/02/2016  
1250233413

www.mp.aeroport.fr  
www.navette-marseille-aeroport.com

Keolis Trans Provence CONSEIL GENERAL

### 5.3. Les actions de promotion

En complément des actions d'amélioration de l'information voyageur, nous avons mené sur l'année 2015 différentes actions de promotion de la navette et de campagnes de conquêtes de nouveaux clients.

#### 5.3.1. Relation presse

La communication sur la navette passe par les relations presse : Un travail en étroite collaboration avec la Direction de la communication du Conseil Départemental a été fait pour promouvoir la modernisation des services de la navette (site internet, mise en place des distributeurs de titres, partenariat avec Ryanair, arrivée de nouveaux véhicules).

Page | 36

#### 5.3.2. Promotion

Une campagne de promotion de la navette s'appuyant sur ses bénéfices produits (les services à bord, la ponctualité, la disponibilité, les services bagagistes) a été mise en place tout au long de l'année 2015

Cette promotion de la navette a été diffusée et relayée au travers:

- D'insertions dans le guide aéroport été (page entière) ;
- D'insertions dans le guide touristique Le Petit futé ;
- D'insertions sur le plan de ville de Marseille en 10 langues différentes ;
- D'une campagne d'affichage dans le métro de Marseille du 17 au 23 décembre 2015 ;



- D'une campagne a été réalisée au mois de Juin 2015 sur la radio STAR ;

#### Le script :

« Halte au stress, Prenez la navette Marseille Aéroport !

Pratique, économique et confortable :

La navette Marseille aéroport assure la liaison entre l'aéroport de Marseille Provence et la gare de Marseille Saint Charles toutes les 15 minutes, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 avec un service bagagerie.

Retrouvez tous les renseignements et la vente de titres en ligne sur : [www\(point\)navettemarseilleaeroport\(point\)com](http://www(point)navettemarseilleaeroport(point)com) »

- D'une campagne nationale sur le site [www.guideduroutard.com](http://www.guideduroutard.com) du 1<sup>er</sup> Avril au 31 décembre 2015: A chaque fois qu'un internaute se renseigne sur le guide du routard pour préparer son voyage dans le sud de la France en tapant les mots clefs : « Marseille » et « Provence », la publicité de la navette apparaissait.



Au total, c'est 673 clics qui ont été effectués pendant ces 8 mois sur la publicité de la navette apparaissant sur le site du routard et basculant sur le site internet de la Navette Marseille Aéroport

- D'une opération de Street marketing a été conduite sur trois jours les 16, 17, 18 décembre 2015 à trois endroits différents : Métro La Joliette, Métro Saint Charles et Métro Préfecture. Les passants se sont montrés intéressés par la navette, surtout à St Charles et Joliette. 4800 flyers ont été distribués au cours de cette journée.
- De la diffusion de Cartes' Com réalisée dans les principaux pôles d'information touristiques de Marseille (hôtels, office du tourisme, musées, FNAC, Cinémas,...) où 10 000 cartes ont été distribuées, dans 50 lieux de proximités.



## 5.4. Les actions de partenariats et référencement

### 5.4.1. L'office du tourisme

Nous avons continué à vendre des City Pass Marseille Combinés navette dans le cadre de notre partenariat avec l'office de tourisme de Marseille.

**Le City Pass Marseille** est un passeport touristique et culturel pour visiter Marseille incluant le transport urbain et l'accès à de nombreuses prestations touristique (musées, petit train...). Par ailleurs, il permet de bénéficier de réduction chez de nombreux commerçants. Son prix est de 24€ pour une journée et 31€ pour deux jours. Ce City passe comprends un aller/retour avec la Navette.



### 5.4.2. Les croisiéristes

Nous avons adhéré au bureau des Congrès de Marseille afin de proposer les services de la navette aux congressistes et de bénéficier des fichiers clients.

Cette adhésion permet de rejoindre un réseau de professionnels locaux du tourisme d'affaires et de gagner en visibilité.

## 5.5. Enquêtes

En 2015, en accord avec la Direction des transports du Conseil Départemental, nous avons réalisé 2 enquêtes : Nous avons remplacé l'enquête profil par une enquête non client, et nous avons utilisé l'autre partie du budget Qualité pour réaliser une enquête de satisfaction.

### 5.5.1 Enquête de satisfaction

La dernière enquête de satisfaction réalisée sur la navette avec le même cabinet d'étude date de 2009.

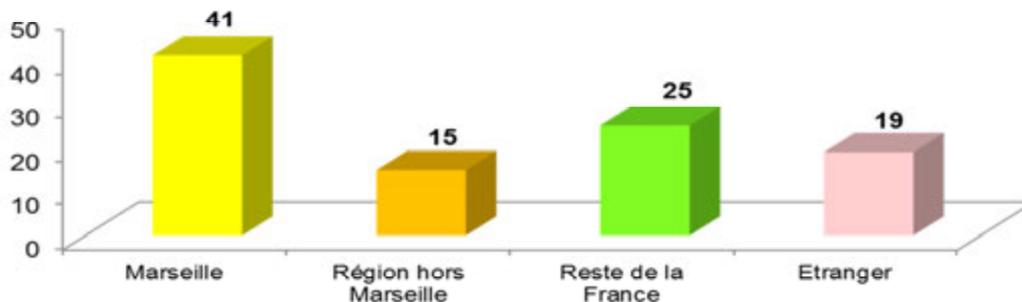
Page | 39

Du lundi 4 mai au mardi 12 mai 2015, une enquête de satisfaction a été faite auprès d'utilisateurs de la navette reliant la Gare Saint Charles à l'Aéroport Marseille Provence.

L'enquête s'est faite sur un échantillon représentatif de 212 clients de la navette, selon une méthode de type semi-aléatoire.

Dans un souci de représentativité, l'enquête s'est déroulée sur différentes rotations entre la Gare Saint Charles et l'aéroport, dans les deux sens de rotation de la navette, sur des créneaux horaires compris entre 7H00 et 20H00.

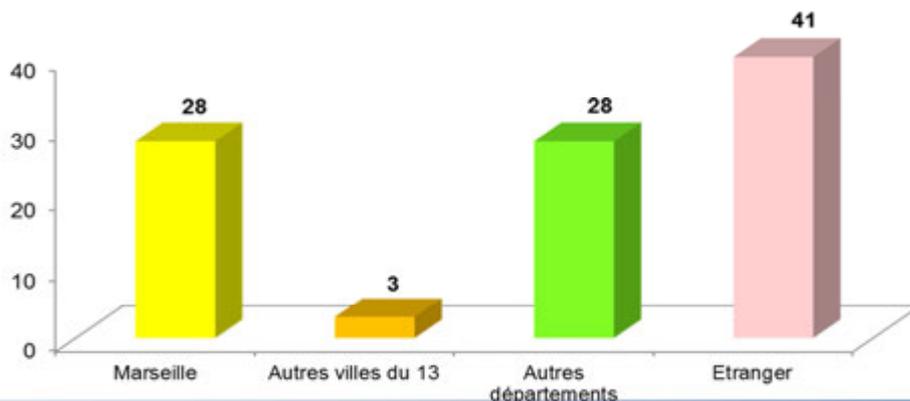
- 41% des personnes interrogées habitent à Marseille.



- 41% des personnes interrogés précisent qu'ils se rendent à l'étranger.

16% des personnes n'ont cité aucun lieu de séjour, leur motif de déplacement était :

- « Travaille sur la zone aéroport ou Airbus Hélicoptères »
- « Va chercher ou accompagner quelqu'un à l'aéroport »



## ⊙ Synthèse de l'enquête

### → Le profil des utilisateurs et les horaires de fréquentation de la navette

L'âge moyen des utilisateurs est de 42 ans, soit une moyenne un peu plus vieille par rapport à Juin 2014 et Juin 2009 (39 ans)

Un peu plus de la moitié sont des femmes (51%), avec davantage de femmes qu'en juin 2014 (46%) et Juin 2009 (41%).

Les CSP+ sont majoritaires (56%) et en augmentation sensible par rapport à Juin 2009.

Page | 40

### → Les habitudes des utilisateurs

64% des déplacements sont consacrés aux loisirs : vacances et visites (de la famille, de proches), dont 54% des séjours sont de longue durée.

Le 2<sup>ème</sup> motif d'utilisation de la navette est d'ordre professionnel, avec 29% des déplacements (utilisation plus fréquente avant 8h).

Les accompagnements ne représentent que 6% des déplacements.

### → Connaissance de l'existence de la navette

C'est principalement à l'aéroport que les personnes interrogées ont connu l'existence de la navette (29%) et à un degré moindre à la Gare Saint Charles (20%)

### → L'origine et la destination finale

C'est autour de Marseille que les principaux déplacements s'effectuent : 41% viennent de Marseille pour les départs navette de Saint Charles, et 28% vont à Marseille au départ de l'aéroport.

Ensuite, au départ de Saint Charles, 25% viennent d'autres départements, tandis que 28% vont sur d'autres départements au départ de l'aéroport.

Les déplacements vers l'étranger restent un motif important : 41% vont à l'étranger au départ de Saint Charles (contre 56% en 2014), l'Algérie étant le principal pays de destination ou d'origine, devant le Maroc et l'Espagne.

Pour un vol en France, les principales destinations / origines sont la Corse et le Var.

### → Les moyens de déplacement avant et après la navette

Les transports en communs sont privilégiés (43%), devant le train (20%), la voiture particulière ou les deux roues (17%) et le déplacement à pied (13%).

→ **Satisfaction vis-à-vis de la navette**

**La satisfaction globale est très marquée à 98% (comme en 2009) avec une part de 45,7% de très satisfaits.**

Globalement, les clients sont satisfaits de la sympathie des hôtesses (89% à Saint Charles et 91% à l'Aéroport) et du fait qu'elles soient bilingues et compétentes (qualité de l'information 92% de satisfaction à l'Aéroport et 93% à la gare de Saint Charles).

La signalétique et l'information apparaissent comme des thématiques perfectibles.

La **signalétique progresse**. Les plus jeunes et les résidents locaux sont un peu moins positifs.

Page | 41

La signalétique à l'aéroport pour trouver la navette est mieux jugée en 2015 (86% de satisfaction vs 63% en 2009) : la progression est considérable. En revanche, la signalétique en gare St Charles pour trouver la navette demeure très perfectible, malgré là aussi une nette amélioration : 76% de satisfaction vs 61% en 2009.

La **disponibilité des documents d'information progresse** également. La satisfaction est de 78% en moyenne sur les deux sites vs 74% en 2009. Une marge de progression existe.

La **ponctualité est parfaitement bien jugée** avec une satisfaction quasi-totale : 99% vs 94% en 2009.

La **fréquence** génère également **une très forte satisfaction** : 96% (dont 74% de très satisfaits) vs 94% en 2009.

L'**amplitude** horaire est **bien jugée** (90% de satisfaction), mais on observe 10% d'insatisfaits (surtout des régionaux et des moins de 40 ans) qui souhaitent essentiellement avoir plus de navettes le soir (vs 6% en 2009)

Le confort de conduite génère une **appréciation parfaite** : 99% de satisfaction vs 96% en 2009.

**Les conducteurs sont particulièrement polis et sympathiques** : 98% de satisfaction vs 96% en 2009.

Mention très bien également **pour la propreté de la navette** : 95% de satisfaction vs 98% en 2009.

**Les annonces sonores sont bien perçues** : 91% de satisfaction vs 84% en 2009, soit une amélioration. Toutefois, certains clients ont émis le désir que ces annonces soit bilingues en Anglais; et des annonces plus systématiques à l'approche de la gare St Charles pourraient être les bienvenues.

**Les écrans d'information sont globalement bien perçus** : 88% de satisfaction vs 84% en 2009. L'insatisfaction de 12% tient au fait que les écrans d'information sont parfois éteints.

L'**appréciation sur les titres de transport augmente** sensiblement (89% vs 77% en 2009).

Le prix du trajet, malgré les 29% d'insatisfaction, est sensiblement mieux apprécié qu'en 2009 où l'on observait 61% de mécontentement : **le prix est donc bien mieux accepté qu'il y a 6 ans**. Les régionaux et les moins de 40 ans sont un peu plus critiques sur ce point.

L'appréciation des **bagagistes** apparaît comme **très élevée**.

Le **site Internet** et la vente à ligne induisent un **très bon niveau de satisfaction** : 95% vs seulement 76% en 2009. **L'amélioration de la perception du site Internet** est très nette: c'est un point notablement **positif**.

*Le rapport complet est présenté en annexes.*

## 5.5.2 Enquête non client

Cette enquête a été réalisée en face à face, en sortie des différents halls de l'aéroport Marseille Provence, du mercredi 13 au lundi 18 mai 2015, auprès d'un échantillon représentatif de **117 personnes quittant l'aéroport, devant se rendre sur Marseille et utilisant un moyen de transport autre que la navette**, selon une méthode de type semi-aléatoire.

Dans un souci de représentativité, l'enquête s'est déroulée sur des créneaux horaires compris entre 7H00 et 20H00.

### → Le profil des non utilisateurs

Page | 42

L'âge moyen est de 44 ans, légèrement au-dessus de l'âge moyen des utilisateurs (42 ans)

### → Les habitudes des non-utilisateurs

Les non-utilisateurs de la navette **prennent massivement la voiture** pour aller sur Marseille: 53% une voiture venue les chercher et 27% leur propre voiture. La voiture de location (8%) et le taxi (6%) sont également utilisés, mais dans des proportions moindres.

Spontanément, les non-utilisateurs de la navette indiquent que **la voiture est pour eux plus pratique** (30%) et **qu'on vient les chercher en voiture** (20%) : la praticité liée à la voiture est un motif majeur de non-utilisation de la navette.

Le fait d'avoir des bagages est le motif n°3 (12%) : on suppose dans ce cas qu'il n'est pas pratique de transporter tous ses bagages dans la navette. **L'arrêt à Saint Charles** est le critère n°4 : on le juge alors mal situé et peu pratique pour atteindre son point de destination finale.

D'autres critères ont également une importance non négligeable : la fait que l'on loue à l'aéroport une voiture, le taxi jugé plus pratique, ou alors le prix jugé cher de la navette.

Les non-utilisateurs de la navette sont 35% à l'avoir déjà utilisée dans le passé : **deux tiers des non-utilisateurs n'ont donc jamais eu aucune expérience de la navette.**

### → L'origine des non utilisateurs et leurs destination

Les habitants de Marseille sont nettement majoritaires (64%) chez les non-utilisateurs de la navette sur Marseille.

17% habitent d'autres départements français, 12% viennent de l'étranger.

La part des Marseillais est plus forte que chez les utilisateurs de la navette (64% vs 41%), tandis que la part des autres départements français (17% vs 25% chez les utilisateurs) et de l'étranger (12% vs 19%) est plus faible.

Les non-utilisateurs de la navette se déplacent / se sont déplacés principalement sur **l'étranger** (59%), puis sur Marseille (22%) et les autres départements français (19%).

*Le rapport complet est présenté en annexes.*

## 6. Qualité de service et relation clientèle

⊙ 2015, une progression continue de la qualité de service

### → Diminution des réclamations / incidents en 2015 : 49 vs. 55 en 2014

- **38 incidents d'exploitation**, aléas ou manquements d'exploitation (78% du total) vs. 33 incidents en 2014 (60% du total)
  - Dont 14 incidents non imputables au transporteur (vs. 10 en 2014)
  
- **11 réclamations clients** (22% du total) vs. 22 réclamations en 2014 (40% du total)
  - Une diminution de moitié
  - A noter : le nombre de réclamations avait déjà diminué de moitié entre 2014 et 2013 (22 vs. 40)

Page | 43

⊙ → Une confirmation de la tendance initiée en 2014

### → Pistes explicatives

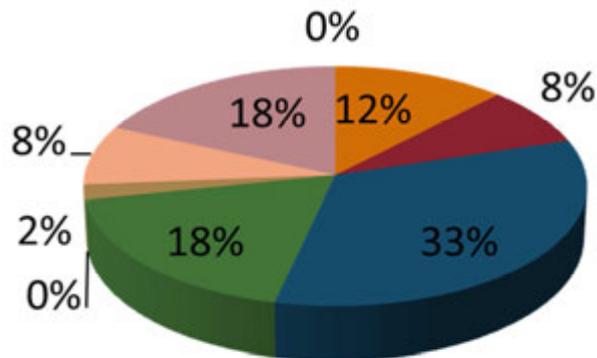
- **De l'augmentation des incidents :**
  - Pannes et casses (baisse significative à partir d'octobre)
  - Nombreux accidents et mouvements de grève, impactant fortement la circulation
  
- **De la diminution des réclamations :**
  - Organisation efficace et équipes terrain sensibles à la relation client
  - Importante diminution du nombre de bagages dégradés (près de 55% des réclamations vs. 90% en 2014)

### → Plus d'effet de saisonnalité depuis 2014

Comme en 2014, les réclamations/incidents sont équitablement répartis sur l'année 2015 :

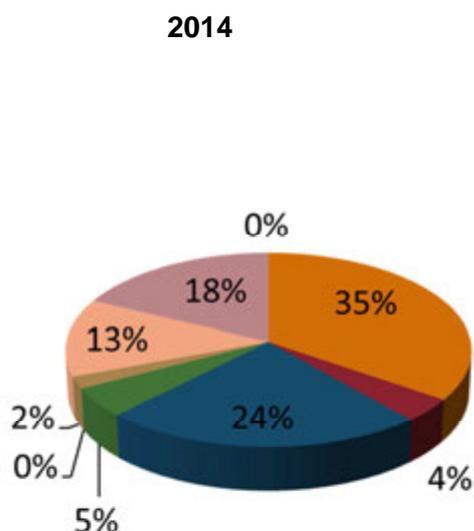
- 47% au 1<sup>er</sup> semestre ; 53% au 2<sup>nd</sup> semestre
- 47% en basse saison ; 53% en haute saison

⊙ Répartition des réclamations et incidents par catégorie

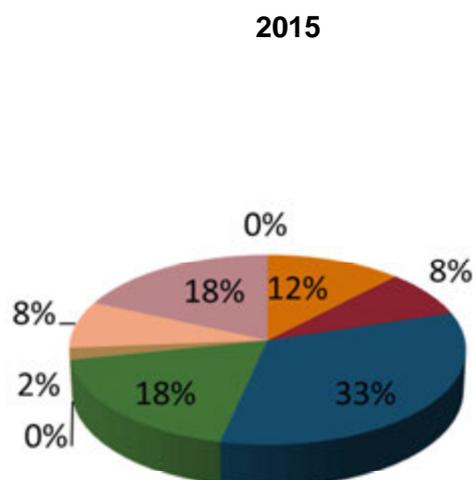


- 6 dégradations de valises
- 4 comportements conducteurs inappropriés
- 16 pannes ou casses
- 9 soucis billettiques (dont 5 non imputables)
- 0 insuffisance de sécurité
- 1 information clients
- 4 problèmes de services
- 9 horaires non respectées (non imputables)
- 0 absence bagagiste / conducteur

⊙ Répartition des réclamations et incidents : 2015 vs. 2014



- 19 dégradations de valises / vols
- 2 comportements conducteurs inappropriés
- 13 pannes ou casses
- 3 soucis billettiques
- 0 insuffisance de sécurité
- 1 information clients
- 7 problèmes de services
- 10 horaires non respectés (non imputables)
- 0 absence bagagiste / conducteur



- 6 dégradations de valises
- 4 comportements conducteurs inappropriés
- 16 pannes ou casses
- 9 soucis billettiques (dont 5 non imputables)
- 0 insuffisance de sécurité
- 1 information clients
- 4 problèmes de services
- 9 horaires non respectés (non imputables)
- 0 absence bagagiste / conducteur

## Zoom sur les 7 catégories identifiées

### ⊙ 4 catégories d'incidents

#### → Panne ou casse : 16 (soit 33% du total)

- Pannes, vitres brisées, accrochage
- NB : 48 910 trajets en 2015

#### → Billettique : 9 (soit 18% du total), dont 5 non imputables aux transporteurs

- Pupitre : carte 6 voyages validés plusieurs fois (au lieu d'une seule) par le conducteur
- Borne : achat interrompu pendant la transaction, mais prélèvement effectué sur la carte bancaire du client alors que titre non délivré
- Digitick : refus de modifier les billets électroniques par leur service client
- Non imputables : cartes 6 voyages antérieures à 2013 ne fonctionnant plus avec le système billettique actuel, billets non imprimés par les clients (refus de l'accès au véhicule), carte 6 voyages « grillée » lors de la première validation sur l'ERG

Page | 46

#### → Problèmes de services, imputables aux transporteurs : 4 (soit 8% du total)

- Mauvaise lecture de leur feuille de service par les conducteurs
- Une erreur de programmation des services (sur le week-end de l'ascension)

#### → Horaires non respectées, non imputables aux transporteurs : 9 (soit 18% du total)

- Embouteillages ou accidents sur autoroutes, manifestations (grèves), vandalisme

### ⊙ 3 catégories de réclamations

#### → Dégradation de valise ou d'objet : 6 (soit 12% du total)

- Un bagage dégradé à l'intérieur de la soute pendant le trajet
- 5 ouvertures intempestives de soutes provoquant la chute et la dégradation de bagages
- NB : 800 022 validations en 2015

#### → Comportement conducteur : 4 (soit 8% du total)

- Respect des procédures, mais attitude inappropriée du conducteur ou altercation client/conducteur suite à refus de prise en charge (clients arrivés après la fermeture des portes, ou souhaitant déposer leurs bagages alors qu'ils n'avaient pas de billets)
- Un conducteur téléphonant au volant (sanctionné)

#### → Information : 1 (soit 2% du total)

- Guichet injoignable par téléphone (souci technique)

## 7. Les éléments financiers et comptables

### 7.1. Suivi de l'engagement de recettes (euros HT)

|                                    | Engagement de recettes 2015 selon avenant 5 version5 | Recettes réelles |                              |              |
|------------------------------------|--|------------------|------------------------------|--------------|
|                                    |  | Recettes réelles | Ecart                        | Ecart cumulé |
| janvier                            | 308 491  |                  |                              |              |
| Fevrier                            | 293 498  | 328 863          | 20 372                       | 20 372       |
| mars                               | 344 622  | 304 982          | 11 485                       | 31 856       |
| avril                              | 439 625  | 369 403          | 24 782                       | 56 638       |
| mai                                | 472 235  | 440 241          | 616                          | 57 254       |
| juin                               | 493 325  | 449 024          | -23 211                      | 34 044       |
| juillet                            | 476 225  | 473 922          | -19 402                      | 14 641       |
| août                               | 508 005  | 482 996          | 6 771                        | 21 412       |
| septembre                          | 472 752  | 500 875          | -7 130                       | 14 283       |
| octobre                            | 442 903  | 499 078          | 26 326                       | 40 609       |
| novembre                           | 341 710  | 447 459          | 4 556                        | 45 164       |
| décembre                           | 329 912  | 352 267          | 10 557                       | 55 721       |
|                                    |  | 362 813          | 32 901                       | 88 622       |
|                                    |  |                  | 0                            | 88 622       |
| <b>Engagement de recettes 2015</b> | <b>4 923 302</b>                                     | <b>5 011 924</b> | <b>recettes totales 2015</b> |              |

47

### 7.2. Répartition de l'excédent 2015 (euros HT)

|         |                                      | Déléataire       | AO          |
|---------|--------------------------------------|------------------|-------------|
| Tranche | 100% delegataire                     | 88 622,12        |             |
| tranche | 50% pour le delegataire, 50% pour AO | 0,00             | 0,00        |
| Tranche | 25% pour le délégataire, 75% pour AO | 0,00             | 0,00        |
| Tranche | 0% pour le délégataire, 100% pour AO | 0,00             | 0,00        |
|         |                                      | <b>88 622,12</b> | <b>0,00</b> |

### 7.3. Intéressement (euros HT)

**CALCUL DE L'INTERESSEMENT 2015**

**1- Cout du reseau**

Cout du reseau non indexé- Avenant 7 3 460 319  
 indexation au 01/01/2015 1,05481

Cout du réseau indexé 2015 3 649 979

**2- Engagement de recette 2015 - avenant 7**

Engagement des recettes 4 923 302

**3- Interesement annuel reversé**

1 273 323

**Indexation DSP ligne Aeroport au 01/01/2015**

**SUIVANT ARTICLE 7-2 DE LA CONVENTION DE DSP**

$$Tn = To * ( 0,03 + ( 0,136 * Gn/Go + 0,16 * Mn/Mo + 0,468 * Sn / So + 0,167 * Servn/Servo + 0,039 En/Eo) )$$

Indices de base = Valeur des indices de decembre 2010

|        |        |                |                                 |
|--------|--------|----------------|---------------------------------|
| G°=    | 191,44 | Indice 0641310 | Gasoil                          |
| M°=    | 107,30 | Indice 1559272 | Autobus et autocars             |
| S°=    | 103,90 | Indice 1567387 | Salaires                        |
| Serv°= | 133,81 | Indice 641339  | Indice prix à la consommation   |
| Eo     | 168,54 | Indice 638816  | Reparation des vehicules privés |

L'indice 1559272 a été supprimé et remplacé par l'indice 1653206

**VALEUR DES COEFFICIENTS**

Concernant la suppression de l'indice 1559272 -> utilisation du coefficient de raccordement pour l'indice 1653206 1,0738  
 Coefficient de raccordement calculé par l'INSEE. Au-delà d'octobre 2012, multipliez les indices de la nouvelle série par le coefficient de raccordement.

**Indices n = moyenne des 12 derniers ( ou 4 derniers ) indices établies au 31/12/n-1 -> indices au 31/12/2014**

**Indexation au  
01/01/2015**

|         |        |  |
|---------|--------|--|
| Gn      | 206,58 | Indice du prix à la consommation de Gazole         |
| Mn =    | 111,73 | IndiceMatériel " Autobus, Autocars "               |
| Sn =    | 109,75 | Taux de salaire horaire de l'indice "tertiaire"    |
| Servn = | 139,17 | Ensemble Energie, Biens Intermédiares d'Equipement |
| En =    | 187,61 | Réparation des vehicules privées                   |

|                |   |
|----------------|---|
| Indice 0641310 | sur 12 mois de decembre 2013 à novembre 2014                                  |
| Indice 1653206 | sur 12 mois de decembre 2013 à novembre 2014 avec coefficient de raccordement |
| Indice 1567387 | sur 4 trimestres du 4 tr 2013 au 3 tr 2014                                    |
| Indice 0641339 | sur 12 mois de decembre 2013 à novembre 2014                                  |
| Indice 0638816 | sur 12 mois de decembre 2013 à novembre 2014                                  |

|                   |        |
|-------------------|--------|
| 0,136Gn/Go        | 0,1468 |
| 0,16 Mn/Mo        | 0,1666 |
| 0,468 Sn/So       | 0,4944 |
| 0,167 Servn/Servo | 0,1737 |
| 0,039 En/Eo       | 0,0434 |

T = 1,05481

7.4. Intéressement à la qualité de service

L'intéressement qualité en 2015 s'élève à 90 440,68€ HT.

| TOTAL 2015 |             | TOTAL PUNCTUALITE | TOTAL Accueil AMP | TOTAL TELEPHONE | TOTAL SITE INTERNET | TOTAL VEHICULE | TOTAL CONDUCTEUR | st charles | TOTAL BAGAGE | TOTAL MENSUEL |
|------------|-------------|-------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------|------------------|------------|--------------|---------------|
| janv-15    | Nb visites  | 30                | 10                | 10              | 4                   | 30             | 30               |            | 30           | 93,10%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 0                 | 3               | 0                   | 7              | 1                |            | 0            |               |
|            | Total       | 100,00%           | 100,00%           | 70,00%          | 100,00%             | 76,67%         | 96,67%           |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 30,00%            | 12,00%            | 4,20%           | 4,00%               | 23,00%         | 29,00%           |            | 30,00%       |               |
| févr-15    | Nb visites  | 30                | 11                | 10              | 4                   | 30             | 30               |            | 30           | 87,14%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 5                 | 3               | 0                   | 11             | 0                |            | 0            |               |
|            | Total       | 100,00%           | 54,55%            | 70,00%          | 100,00%             | 63,33%         | 100,00%          |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 30,00%            | 6,55%             | 4,20%           | 4,00%               | 19,00%         | 30,00%           |            | 30,00%       |               |
| mars-15    | Nb visites  | 23                | 13                | 9               | 4                   | 24             | 24               |            | 24           | 88,96%        |
|            | Nb NC       | 1                 | 6                 | 2               | 0                   | 6              | 0                |            | 0            |               |
|            | Total       | 95,65%            | 53,85%            | 77,78%          | 100,00%             | 75,00%         | 100,00%          |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 28,70%            | 6,46%             | 4,67%           | 4,00%               | 22,50%         | 30,00%           |            | 30,00%       |               |
| avr-15     | Nb visites  | 30                | 13                | 9               | 4                   | 30             | 30               |            | 30           | 91,79%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 4                 | 1               | 0                   | 6              | 0                |            | 0            |               |
|            | Total       | 95,65%            | 69,23%            | 88,89%          | 100,00%             | 80,00%         | 100,00%          |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 28,70%            | 8,31%             | 5,33%           | 4,00%               | 24,00%         | 30,00%           |            | 30,00%       |               |
| mai-15     | Nb visites  | 30                | 15                | 10              | 4                   | 30             | 30               |            | 29           | 94,37%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 1                 | 2               | 0                   | 6              | 0                |            | 0            |               |
|            | Total       | 100,00%           | 93,33%            | 80,00%          | 100,00%             | 80,00%         | 100,00%          |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 30,00%            | 11,20%            | 4,80%           | 4,00%               | 24,00%         | 30,00%           |            | 30,00%       |               |
| juin-15    | Nb visites  | 30                | 10                | 9               | 4                   | 30             | 30               |            | 30           | 85,49%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 3                 | 0               | 0                   | 15             | 2                |            | 0            |               |
|            | Total       | 100,00%           | 70,00%            | 100,00%         | 100,00%             | 50,00%         | 93,33%           |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 30,00%            | 8,40%             | 6,00%           | 4,00%               | 15,00%         | 28,00%           |            | 30,00%       |               |
| juil-15    | Nb visites  | 13                | 6                 | 10              | 4                   | 12             | 12               |            | 12           | 82,17%        |
|            | Nb NC       | 2                 | 1                 | 2               | 0                   | 6              | 0                |            | 1            |               |
|            | Total       | 84,62%            | 83,33%            | 80,00%          | 100,00%             | 50,00%         | 100,00%          |            | 91,67%       |               |
|            | Pondération | 25,38%            | 10,00%            | 4,80%           | 4,00%               | 15,00%         | 30,00%           |            | 27,50%       |               |
| août-15    | Nb visites  | 11                | 3                 | 5               | 4                   | 11             | 11               |            | 11           | 97,23%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 0                 | 1               | 0                   | 1              | 0                |            | 0            |               |
|            | Total       | 100,00%           | 100,00%           | 80,00%          | 100,00%             | 90,91%         | 100,00%          |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 30,00%            | 12,00%            | 4,80%           | 4,00%               | 27,27%         | 30,00%           |            | 30,00%       |               |
| sept-15    | Nb visites  | 13                | 7                 | 9               | 4                   | 13             | 13               |            | 13           | 95,81%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 0                 | 2               | 0                   | 2              | 0                |            | 0            |               |
|            | Total       | 100,00%           | 100,00%           | 77,78%          | 100,00%             | 84,62%         | 100,00%          |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 30,00%            | 12,00%            | 4,67%           | 4,00%               | 25,38%         | 30,00%           |            | 30,00%       |               |
| nov-15     | Nb visites  | 6                 | 3                 |                 |                     | 6              | 6                |            | 6            | 92,96%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 0                 |                 |                     | 0              | 0                |            | 0            |               |
|            | Total       | 100,00%           | 100,00%           |                 |                     | 100,00%        | 100,00%          |            | 100,00%      |               |
|            | Pondération | 30,00%            | 12,00%            |                 |                     | 30,00%         | 30,00%           |            | 30,00%       |               |
| déc-15     | Nb visites  | 28                | 8                 | 10              | 4                   | 24             | 24               |            | 24           | 95,04%        |
|            | Nb NC       | 0                 | 1                 | 3               | 0                   | 2              | 0                |            | 1            |               |
|            | Total       | 100,00%           | 87,50%            | 70,00%          | 100,00%             | 91,67%         | 100,00%          |            | 95,83%       |               |
|            | Pondération | 30,00%            | 10,50%            | 4,20%           | 4,00%               | 27,50%         | 30,00%           |            | 28,75%       |               |

|                      |            |              |              |             |             |              |              |  |              |                   |                     |
|----------------------|------------|--------------|--------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--|--------------|-------------------|---------------------|
| TOTAL VISITES        | Nb visites | 244          | 99           | 91          | 40          | 240          | 240          |  | 239          |                   |                     |
| TOTAL "NC"           | Nb NC      | 3            | 18           | 19          | 0           | 62           | 3            |  | 2            |                   |                     |
| Indice indicateur    | Total      | 98,77%       | 81,82%       | 79,12%      | 100,00%     | 74,17%       | 98,75%       |  | 99,16%       |                   |                     |
| Quantités mensuelles |            | 30           | 12           | 6           | 4           | 30           | 30           |  | 30           |                   |                     |
| Pondération          |            | 200          | 150          | 50          | 50          | 200          | 200          |  | 150          | Somme Pondération | Total Intéressement |
| <b>TOTAL PONDERE</b> |            | <b>197,5</b> | <b>122,7</b> | <b>39,6</b> | <b>50,0</b> | <b>148,3</b> | <b>197,5</b> |  | <b>148,7</b> | <b>904,4</b>      | <b>90 440,68 €</b>  |

7.5. Résultats d'exploitation 2015

| COMPTE D'EXPLOITATION 2015 - HORS TAXES                 | Ecart coût réel / prév | DSP base indexée | DSP base         |                  |
|---|------------------------|------------------|------------------|------------------|
|   |                        | 1,0548           | valeur déc 2010  |                  |
| Coûts H.T.  |                        | valeur 2015      |                  |                  |
| FRAIS KILOMETRIQUES                                     | 677 591                | -25 045          | 702 636          | 666 125          |
| FRAIS DE CONDUITE                                       | 971 864                | -33 717          | 1 005 581        | 953 329          |
| ASSURANCES VEHICULES                                    | 15 822                 | 0                | 15 822           | 15 000           |
| FRAIS DE MATERIEL                                       | 571 359                | 0                | 571 359          | 541 670          |
| <b>TOTAL COUT DIRECT</b>                                | <b>2 236 636</b>       | <b>0</b>         | <b>2 295 398</b> | <b>2 176 125</b> |
| FRAIS GENERAUX  | 832 101                | 75 240           | 756 861          | 717 533          |
| <i>dont Impôts et taxes divers &amp; CET</i>            | <i>54 725</i>          | <i>1 450</i>     | <i>53 275</i>    | <i>50 507</i>    |
| <i>dont frais d'accostage</i>                           | <i>31 573</i>          | <i>-11 764</i>   | <i>43 336</i>    | <i>41 084</i>    |
| FRAIS DE VENTE  | 468 147                | 23 169           | 444 978          | 421 856          |
| <i>dont Personnel et gestion point de vente</i>         | <i>381 257</i>         |                  |                  |                  |
| <i>dont Poste marketing</i>                             | <i>36 364</i>          |                  |                  |                  |
| <i>dont Budget de communication</i>                     | <i>50 525</i>          |                  |                  |                  |
| AUTRES FRAIS (amort + frais fin autres invest)          | 16 279                 | 0                | 16 279           | 15 433           |
| <b>TOTAL DES FRAIS DE STRUCTURE</b>                     | <b>1 316 527</b>       | <b>98 410</b>    | <b>1 218 118</b> | <b>1 154 822</b> |
| <b>COUT TOTAL DEPENSES HORS MARGE ET ALEAS</b>          | <b>3 553 164</b>       | <b>39 648</b>    | <b>3 513 516</b> | <b>3 330 947</b> |
| <b>MARGE</b>  | <b>96 815</b>          | <b>-39 648</b>   | <b>136 463</b>   | <b>129 372</b>   |
| <b>COUT TOTAL DEPENSES</b>                              | <b>3 649 979</b>       | <b>0</b>         | <b>3 649 979</b> | <b>3 460 319</b> |
| <b>Excédent de recettes et bonus qualité</b>            |                        |                  |                  |                  |
| <i>Excédent de recettes reversée aux délégataires</i>   | <i>88 622</i>          |                  |                  |                  |
| <i>Intéressement qualité 2015</i>                       | <i>90 441</i>          |                  |                  |                  |
|   | <i>0</i>               |                  |                  |                  |
| <i>Autres recettes</i>                                  | <i>0</i>               |                  |                  |                  |
| <b>TOTAL EXCEDENT DE RECETTES 2015 ET BONUS QUALITE</b> | <b>179 063</b>         |                  |                  |                  |
| <b>TOTAL REMUNERATION DELEGATAIRE 2015</b>              | <b>3 829 042</b>       |                  |                  |                  |

7.6. Synthèse de la répartition

|  |                  |
|--|------------------|
| <b>TOTAL RECETTES ENCAISSEES EN 2015</b> | <b>5 011 924</b> |
| Prévision de recettes                    | 4 923 302        |
| Excédent de recettes                     | 88 622           |
| <i>dont part délégataire</i>             | 88 622           |
| <i>dont part Autorité Organisatrice</i>  | 0                |

Page | 51

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>DELEGATAIRE</b>  |                  |
| Coût du réseau 2015 indexé                                  | 3 649 979        |
| Excedent de recettes 2015                                   | 88 622           |
| Intéressement qualité 2015                                  | 90 441           |
| <b>Total rémunération délégataire 2015</b>                  | <b>3 829 042</b> |
| <br>  |                  |
| <b>Coût réel d'exploitation en 2015</b>                     | <b>3 553 164</b> |
| <br>  |                  |
| <b>Marge 2015</b>   | <b>275 878</b>   |
| <i>dont excédent de recettes 2015 et bonus qualité 2015</i> | 179 063          |

|   |                  |
|---|------------------|
| <b>AUTORITE ORGANISATRICE</b>                         |                  |
| Intéressement reversé sur engagement de recettes      | 1 273 323        |
| Excedent de recettes 2015                             | 0                |
| Intéressement qualité 2015                            | -90 441          |
| Frais d'accostage supplémentaires                     | -103 763         |
| <b>Total rémunération Autorité Organisatrice 2015</b> | <b>1 079 119</b> |

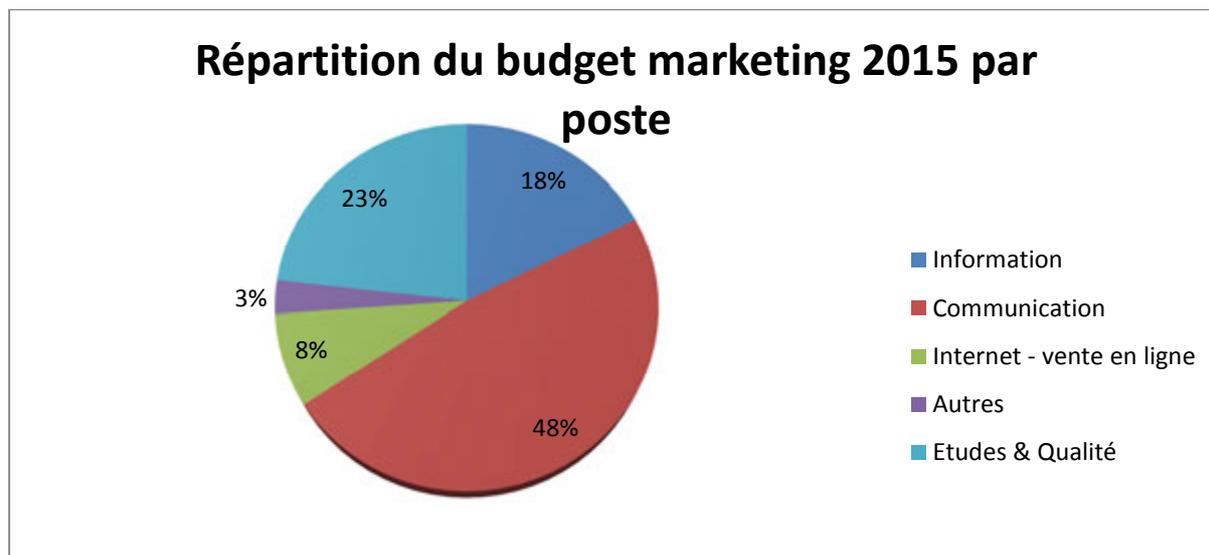
### 7.7. Dépenses marketing/communication

Le budget marketing dépensé en 2015 sur la Navette Marseille Aéroport s'est élevé au total à **49 550,79 € HT**.

L'information voyageur (fiches horaires, information en embarqué, signalétique et guichets) a représenté près de 20% des dépenses,

Les actions de communication et promotion représentent près de 50%.

#### 7.7.1. Répartition du budget



## 7.7.2. Détail du budget

(En € H.T.)

| INTITULE DU POSTE  | FOURNISSEUR          | Réel 2015          |
|--|----------------------|--------------------|
| <b>Information</b>   |                      | <b>8 693,50 €</b>  |
| <b>Fiche horaires</b>  |                      |                    |
| modif ZCARD 2015   | Propulsion           | 110,00 €           |
| A5 grève   | Propulsion           | 120,00 €           |
| fiches horaires dépliant mai 2015  | Propulsion           | 1 300,00 €         |
| fiches horaires dépliant octobre   | propulsion           | 790,00 €           |
| devis dépliant horaires et tarifs 3000 ex novembre                             | Propulsion           | 1 160,00 €         |
| <b>Signalétique</b>  |                      |                    |
| <b>Information embarquée</b>   |                      |                    |
| à jour 2015 : tarifs, panneaux, doc A5, Règlement intérieur modifs PV 2015     | Propulsion           | 240,00 €           |
| montage vitrines   | Propulsion           | 800,00 €           |
| etiquettes à bagages   | Propulsion           | 1 770,00 €         |
| voissoirs tarifs   | sud laser            | 48,00 €            |
| impression etiquettes tarifs 350x260   | Seripub              | 46,00 €            |
| stickers objets de valeurs en soute  | Propulsion           | 150,00 €           |
| impression stickers soute  | seripub              | 52,50 €            |
| <b>Honoraires</b>  |                      |                    |
| Honoraires calendrier 2015   | Propulsion           | 180,00 €           |
| Zcard janvier honoraires   | Propulsion           | 45,00 €            |
| honoraires nouveaux tarifs   | Propulsion           | 95,00 €            |
| honoraires grève NMA + bandeau w eb le routard                                 | Propulsion           | 270,00 €           |
| Vente CityPass (-2€/tu) 01/12/2014 au 31/12/2014                               | Citypass             |                    |
| <b>Autres</b>  |                      |                    |
| bornes maquette + montage  | Propulsion           | 495,00 €           |
| Pose des stickers bornes   | séripub              | 275,00 €           |
| calendrier 2015  | Propulsion           | 747,00 €           |
| <b>Communication</b>   |                      | <b>23 842,20 €</b> |
| <b>Insertion presse et web</b>   |                      | <b>17 968,70 €</b> |
| Le petit futé 2015   | Le petit futé        | 1 200,00 €         |
| montage bandeau w eb Le routard  | Propulsion           | 200,00 €           |
| ci media spot radio  | ci media             | 1 996,20 €         |
| campagne le routard  | Lagardere            | 361,78 €           |
| campagne le routard du 01/05 au 31/05/2015                                     | Lagardere            | 392,94 €           |
| campagne le routard juin 2015  | Lagardere            | 373,32 €           |
| campagne le routard juillet 2015   | Lagardère            | 365,16 €           |
| campagne le routard août 2015  | Lagardère            | 390,48 €           |
| campagne le routard septembre 2015   | Lagardère            | 186,63 €           |
| campagne le routard octobre 2015   | Lagardère            | 338,90 €           |
| campagne le routard novembre 2015  | Lagardère            | 328,22 €           |
| campagne le routard décembre 2015  | Lagardère            | 262,57 €           |
| <b>Information</b>   |                      | <b>8 693,50 €</b>  |
| Insertion Guide touristique du Syndicat d'initiative de Marseille Print + w eb | Communication Vision | 650,00 €           |
| participation plan guide marseille 2015  | leader com           | 3 550,00 €         |
| traductions refonte du site internet NMA                                       | Propulsion           | 90,00 €            |

|  |                   |             |
|--|-------------------|-------------|
| reportage photo                                | francois lefebvre | 562,50 €    |
| campagne de communication plan de Marseille    | Propulsion        | 1 530,00 €  |
| creation visuel NMA                            | Propulsion        | 1 370,00 €  |
| impression 60 affiches                         | Propulsion        | 480,00 €    |
| campagne métro de marseille                    | métrobus          | 3 090,00 €  |
| <b>Insertion plan OT</b>                       | Leader com        | 250,00 €    |
| <b>Campagnes</b>                               |                   |             |
| <b>Insertion guide aéroport</b>                | Airport com       |             |
| Insertion guide 360°                           | Everyday          | 1 080,00 €  |
| Insertion guide 360°                           | Everyday          | 1 080,00 €  |
| Insertion guide 360°                           | Everyday          | 1 080,00 €  |
| <b>Covering (campagnes et événementiel)</b>    |                   |             |
| Créa Set + Cart com + AP Ryanair               | Propulsion        |             |
| <b>Distribution (cart com, sets de tables)</b> |                   | 2 633,50 €  |
| street marketing                               | Non stop media    | 1 134,00 €  |
| Cart'com (10 000)                              | Non stop media    | 1 499,50 €  |
| <b>AUTRES</b>                                  |                   |             |
| <b>Service Plus</b>                            |                   |             |
| <b>Internet - vente en ligne</b>               |                   | 4 070,00 €  |
| <b>Mise à jour du site</b>                     | Actigraph         | 1 850,00 €  |
| <b>Maintenance</b>                             | Actigraph         | 655,00 €    |
| <b>Hébergement</b>                             | Actigraph         | 405,00 €    |
| Nom de Domaine                                 | Actigraph         | 60,00 €     |
| Redevance annuelle                             | Actigraph         | 1 100,00 €  |
| <b>Autres</b>                                  |                   | 1 445,09 €  |
| <b>Autres</b>                                  |                   |             |
| Vente City Pass janvier                        | ventes City Pass  | 36,00 €     |
| Vente City Pass février                        | ventes City Pass  | 36,00 €     |
| Vente City Pass mars                           | ventes City Pass  | 34,00 €     |
| Vente City Pass avril                          | ventes City Pass  | 130,00 €    |
| Vente City Pass mai                            | ventes City Pass  | 116,00 €    |
| Vente City Pass juin                           | ventes City Pass  | 68,00 €     |
| Vente City Pass juillet                        | ventes City Pass  | 58,00 €     |
| Vente City Pass août                           | ventes City Pass  | 56,00 €     |
| Vente City Pass septembre                      | ventes City Pass  | 74,00 €     |
| Vente City Pass octobre                        | ventes City Pass  | 102,00 €    |
| Vente City Pass novembre                       | ventes City Pass  | 54,00 €     |
| Vente City Pass décembre                       | ventes City Pass  | 58,00 €     |
| <b>Information</b>                             |                   | 8 693,50 €  |
| Vente Ryanair 08/15                            | ventes Ryan Air   | 50,69 €     |
| remboursement frais bancaire Ryanair           | ventes Ryan Air   | 11,82 €     |
| Vente Ryanair 10/15                            | ventes Ryan Air   | 218,42 €    |
| Vente Ryanair 09/15                            | ventes Ryan Air   | 154,31 €    |
| Ventes Ryanair 11/15                           | ventes Ryan Air   | 127,47 €    |
| Ventes Ryanair 12/15                           | ventes Ryan Air   | 60,38 €     |
| <b>TOTAL MARKETING</b>                         |                   | 38 050,79 € |
| <b>Etudes &amp; Qualité</b>                    |                   | 11 500,00 € |
| <b>Enquête satisfaction</b>                    | 3S marketing      | 5 750,00 €  |
| <b>Enquête non client</b>                      | 3S marketing      | 5 750,00 €  |
| <b>TOTAL BUDGET MARKETING</b>                  |                   | 49 550,79 € |

7.8. Autres éléments financiers

⊙ **Variation du patrimoine immobilier**

Aucune variation du patrimoine immobilier à signaler.

⊙ **Situations des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation**

Page | 55

Aucune variation

⊙ **Autres dépenses :**

Aucune autre dépense

⊙ **Inventaire des biens de retour :**

Ensemble du mobilier de bureau nécessaire à l'exploitation du point de vente de l'aéroport :

- 2 bureaux
- 3 chaises de bureaux, 12 fauteuils et une table basse
- 2 armoires hautes
- 6 armoires basses
- 3 coffres forts
- 2 ordinateurs
- 2 caisses enregistreuses (dont l'une est au guichet dédié de la gare St Charles)
- 1 journal lumineux d'annonces
- 1 lecteur de vidéo surveillance avec 4 caméras
- 1 photocopieur

## 8. Perspectives d'évolution du service et projets principaux pour 2016

L'année 2016 sera marquée par l'Euro 2016 où 6 matchs sont prévus au stade Vélodrome.

Ce sera l'occasion de capter une nouvelle clientèle, même si elle n'est que ponctuelle. Des actions de partenariats et de promotions seront donc ciblées avec :

- Les organisateurs de l'Euro 2016 (Fédération Française de Football)
- la CCIMP : des réunions organisés par Aéroport Marseille Provence, afin d'évaluer les moyens à mettre en place.
- Les sites de réservation en ligne pour capter les voyageurs qui se déplacent par leurs propres moyens.
- Les sites de location/échanges de logement
- Les tours opérateurs

Page | 56

Un développement des partenariats avec les compagnies aériennes est donc également envisagé pour toucher un maximum de clientèle.

Par ailleurs, l'Aéroport Marseille Provence annonce de nouvelles opportunités de voyage pour les Provençaux avec 13 nouvelles lignes aériennes pour la saison été 2016, en plus de la mise en place de vols supplémentaires dans le cadre de l'Euro 2016.

Enfin, dans le cadre de son plan stratégique 2025, l'aéroport détaille le grand programme de développement et de modernisation de l'aéroport dont la réalisation d'une gare routière qui devrait voir le jour en avril 2017, avec un nouveau guichet aéroport. La navette Marseille Aéroport-Marseille sera intégrée à ce projet.