

DELEGATION DE SERVICE PUBLIC

EXPLOITATION DE LA DESSERTE MARITIME DE L'ARCHIPEL DU FRIOUL

RAPPORT ANNUEL 2015

Edition : mai 2016

SOMMAIRE

SOMMAIRE.....	1
PREAMBULE	2
A. analyse de la qualite du service	3
1. L'OFFRE DE SERVICE	4
1.1- Les chiffres clés.....	4
1.2- Desserte de l'île d'If	5
1.3- Modifications de services.....	6
2. FREQUENTATION VOYAGEURS.....	7
2.1- Fréquentation globale.....	8
2.2- Répartition de la fréquentation.....	10
3. POLITIQUE COMMERCIALE.....	12
3.1 – Une offre pertinente et visible.....	12
3.2 – Une offre attractive	15
3.3 – Une offre pro-active	18
3.4 – Budget marketing annuel	22
B. Données Financières et d'Exploitation	23
1. COMPTE D'EXPLOITATION 2015.....	24
1.1- Présentation de la méthode et des éléments de calcul économiques.....	24
1.2- Recettes d'exploitation	25
1.3- Compte de résultat 2015.....	26
2. MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES	26
2.1- Personnel	26
2.2- Gare maritime	27
2.3- Navires	27
Annexes.....	28

PREAMBULE

Le rapport annuel 2015 présente le bilan détaillé de l'activité et les résultats permettant d'apprécier l'exécution du contrat de DSP liant la société Frioul If Express et la Métropole Aix Marseille Provence pour l'exploitation de la desserte de l'archipel du Frioul.

Depuis juin 2006, l'Autorité Organisatrice et le Déléguataire ont travaillé conjointement pour proposer aux Monuments Nationaux, résidents, plaisanciers, commerçants et visiteurs, des dessertes adaptées à leurs attentes en termes d'horaires, de régularité et de calendrier de fonctionnement. Ces adaptations ont abouti à un développement de l'offre, aujourd'hui stabilisée, découpée en 6 périodes depuis l'année 2014.

Le rapport est établi conformément à l'article 28 de la DSP, complété par les dispositions des 8 avenants modificatifs.

Dans une première partie dédiée à l'analyse de la qualité de service, nous ferons un bilan de l'offre de service, de la fréquentation voyageurs et de la politique commerciale de l'année écoulée. La seconde partie présente les données financières d'exploitation notamment le compte de résultat et les recettes d'exploitation.

PRINCIPAUX REPERES DE L'ANNEE 2015

★ **Janvier 2015**
Conquête de nouveaux clients (parutions magazines, site internet,...)

★ **Février 2015**
Lancement de la vente en ligne de titres individuels

★ **Mars 2015**
Evolution des supports de communication (fiche horaires, PLV,...) pour uniformiser la charte graphique avec celle du nouveau site internet

★ **Juin 2015**
Refonte du site internet www.frioul-if-express.com pour gagner en visibilité et donner une nouvelle dynamique à notre image.

★ **Septembre 2015**
Augmentation des tarifs au 1^{er} septembre 2015 suite à l'application de la taxe Barnier

★ **Avril-juin / décembre 2015**
Nouveaux partenariats

LES NAVETTES FRIOUL IF EXPRESS
assurent 7j/7 une liaison maritime régulière vers l'archipel du Frioul au départ du Vieux Port
Embarquez à la découverte du Château d'If et du Frioul pour une escapade en mer d'exception

ACHETEZ EN LIGNE
La billetterie en ligne est disponible pour les individuels
48h minimum avant la date de départ.

	Du 30 mars au 10 mai	Du 14 au 27 mai
Vieux-Port	06:20 08:40 09:30 10:10 11:00 11:50	
IF (château)	09:50 10:45 11:25 12:10	
Port Frioul	07:25 08:18 09:30 10:10 11:00 11:45 12:30	
IF (château)		11:00 11:45 12:30
Vieux-Port	07:30 08:48 09:35 10:35 11:30 12:10 12:35	

Du 11 mai au 13 septembre 2015

	Vieux-Port	IF (château)	Port Frioul	IF (château)	Vieux-Port
	06:30 07:40 09:00 09:30 10:25 11:05 11:50 12:20 13:15 14:05 14:40 15:10 15:50 16:50 17:35 18:10 19:00 20:10 21:20 22:45	09:50 10:45 11:25 12:10	07:25 08:18 09:30 10:10 11:00 11:45 12:30 13:15 14:05 14:50 15:30 16:20 17:00 17:45 18:30 19:15 20:05 21:15 22:40 23:15	11:00 11:45 12:30	07:30 08:48 09:35 10:35 11:30 12:10 12:35

TARIFS / FARES

	Prix tarif / Tarif base	Prix tarif / Tarif base
1 ^{er} Tarif Individuel	10,00 €	10,00 €
2 nd Tarif Individuel	7,00 €	7,00 €
3 rd Tarif Individuel	5,00 €	5,00 €
4 th Tarif Individuel	4,00 €	4,00 €
5 th Tarif Individuel	3,00 €	3,00 €
6 th Tarif Individuel	2,00 €	2,00 €
7 th Tarif Individuel	1,50 €	1,50 €
8 th Tarif Individuel	1,00 €	1,00 €
9 th Tarif Individuel	0,50 €	0,50 €
10 th Tarif Individuel	0,20 €	0,20 €
11 th Tarif Individuel	0,10 €	0,10 €
12 th Tarif Individuel	0,05 €	0,05 €
13 th Tarif Individuel	0,02 €	0,02 €
14 th Tarif Individuel	0,01 €	0,01 €
15 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
16 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
17 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
18 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
19 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
20 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
21 st Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
22 nd Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
23 rd Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
24 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
25 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
26 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
27 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
28 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
29 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
30 th Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €
31 st Tarif Individuel	0,00 €	0,00 €

LES NAVETTES FRIOUL IF EXPRESS

La Friture HARIBO
Profitez d'un moment en famille pour les fêtes de fin d'année!

L'OCCITANE EN PROVENCE

TARIFS / FARES
1^{er} Tarif Individuel: 10,00 €
2nd Tarif Individuel: 7,00 €
3rd Tarif Individuel: 5,00 €
4th Tarif Individuel: 4,00 €
5th Tarif Individuel: 3,00 €
6th Tarif Individuel: 2,00 €
7th Tarif Individuel: 1,50 €
8th Tarif Individuel: 1,00 €
9th Tarif Individuel: 0,50 €
10th Tarif Individuel: 0,20 €
11th Tarif Individuel: 0,10 €
12th Tarif Individuel: 0,05 €
13th Tarif Individuel: 0,02 €
14th Tarif Individuel: 0,01 €
15th Tarif Individuel: 0,00 €
16th Tarif Individuel: 0,00 €
17th Tarif Individuel: 0,00 €
18th Tarif Individuel: 0,00 €
19th Tarif Individuel: 0,00 €
20th Tarif Individuel: 0,00 €
21st Tarif Individuel: 0,00 €
22nd Tarif Individuel: 0,00 €
23rd Tarif Individuel: 0,00 €
24th Tarif Individuel: 0,00 €
25th Tarif Individuel: 0,00 €
26th Tarif Individuel: 0,00 €
27th Tarif Individuel: 0,00 €
28th Tarif Individuel: 0,00 €
29th Tarif Individuel: 0,00 €
30th Tarif Individuel: 0,00 €
31st Tarif Individuel: 0,00 €

A. ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE



1. L'OFFRE DE SERVICE

L'amplitude globale de fonctionnement du service s'étend de 6h30 (premier départ de Marseille) à 21h10, avec des retours plus tardifs en été (dernier retour du Frioul à 0h15) et comprend de 12 à 21 rotations par jour selon la saison.

Durant les vacances scolaires d'Avril, les week-ends et jours fériés de Mai et les mois de Juillet et Août, un bateau supplémentaire est affecté en renfort des horaires existants. Les rotations qu'il effectue n'apparaissent pas dans la grille commerciale. Cette solution permet de s'adapter efficacement aux pics de fréquentation de la journée.

1.1- Les chiffres clés

Le tableau ci-dessous reprend le nombre de rotations annoncées commercialement par période dans les grilles horaires. Il ne tient pas compte des éventuelles rotations supplémentaires effectuées dans l'année.

Depuis le début de la D.S.P., la Métropole Aix Marseille Provence et FIE ajustent les horaires de services à partir des requêtes des Monuments Nationaux, des commerçants et des résidents de l'archipel du Frioul.

Depuis 2014, l'horaire d'ouverture au public du Château d'If a été décalé de 9h30 à 10h00 réduisant le nombre de dessertes de l'île d'If. Pour maintenir le nombre de dessertes d'If, satisfaire les Monuments Nationaux et les besoins en déplacement des voyageurs, un horaire de départ a été rajouté sur la période d'Octobre à Mars, portant à 12 le nombre de rotations par jour au lieu de 11.

L'année 2015 a été découpée comme suit :

PERIODES	DETAIL ROTATIONS COMMERCIALES / JOUR
★ PERIODE 1 Du 1 ^{er} janvier au 29 mars 2015	12 rotations / jour
★ PERIODE 2 Du 30 mars au 10 mai 2015	19 rotations / jour + 1 rotation en soirée le vendredi, le samedi et veille de jours fériés à partir du 30 mars
★ PERIODE 3 Du 11 mai au 13 septembre 2015	De 19 à 21 rotations / jour + 1 rotation en soirée le vendredi, le samedi et veille de jours fériés du 11.05 au 04.07 et du 31.08 au 13.09 + 2 rotations supplémentaires tous les soirs du 04 juillet au 30 août
★ PERIODE 4 Du 14 au 27 septembre 2015	19 rotations / jour + 1 rotation en soirée le vendredi, le samedi et veille de jours fériés
★ PERIODE 5 Du 28 septembre au 1 ^{er} novembre 2015	12 rotations / jour du lundi au vendredi + 6 rotations les samedis, dimanches
★ PERIODE 6 Du 2 novembre au 31 décembre 2015	12 rotations / jour

→ [Etat des rotations par navires en annexe 1](#)

1.2- Desserte de l'île d'If

Compte tenu de sa situation géographique exposée aux vents et à la houle, des équipements mis à disposition (absence de port protégé), l'île d'If présente des conditions d'accostage et de débarquement des passagers délicates.

Selon les conditions météo, la desserte d'If peut être suspendue.



MOIS	NOMBRE DE JOURS SANS DESSERTE	NOMBRE DE JOURS AVEC DESSERTE	NB DE JOURS THEORIQUES DE DESSERTE	% DESSERTE REELLE/THEORIQUE
JANVIER	19	7	26	26,9%
FEVRIER	15	9	24	37,5%
MARS	18	9	27	33,3%
AVRIL	9	21	30	70,0%
MAI	13	18	31	58,1%
JUIN	7	23	30	76,7%
JUILLET	11	20	31	64,5%
AOUT	10	21	31	67,7%
SEPTEMBRE	19	11	30	36,7%
OCTOBRE	13	13	26	50,0%
NOVEMBRE	15	11	26	42,3%
DECEMBRE	6	20	26	76,9%
TOTAL	155	183	338	54,1%



En 2015, l'île d'If a pu être desservie durant 183 jours. Le taux de desserte par rapport aux jours de services théoriques s'élève à 54% contre 53 % en 2014.

⇒ LA DESTINATION IF (TITRE IF + COMBINE) ENREGISTRE TOUT DE MEME UNE LEGERE HAUSSE DE FREQUENTATION DE +0,56%.

L'amélioration de la défense du quai d'accostage mise en place par les Monuments Nationaux fin 2015 a permis de sécuriser les accostages et les navires.

1.3- Modifications de services

Des conditions météorologiques difficiles (houle, vent violent) peuvent contraindre Frioul If Express à réduire le nombre de rotations effectuées dans la journée. Le détail des modifications de service est présenté ci-dessous :

DATE	TYPE D'INCIDENTS	PRECISIONS
11/01/2015	Météo défavorable	Annulation des rotations à partir de 12h35
24/01/2015	Météo défavorable	3 rotations annulées
27/01/2015	Météo défavorable	Seuls 4 départs effectués : 7h40, 8h50, 12h30, 17h30
29/01/2015	Météo défavorable	Dernière rotation annulée
01/02/2015	Météo défavorable	2 rotations annulées
24/02/2015	Météo défavorable	Passage en réduit à 12h35 : 5 rotations annulées
25/02/2015	Météo défavorable	3 rotations annulées entre 8h00 et 11h05
04/03/2015	Météo défavorable	Passage en réduit à 15h10 : 3 rotations annulées
25/03/2015	Météo défavorable	2 dernières rotations annulées
27/03/2015	Météo défavorable	Service réduit : 9 rotations annulées
28/03/2015	Météo défavorable	Dernière rotation annulée
31/03/2015	Météo défavorable	2 dernières rotations annulées
28/04/2015	Météo défavorable	Service réduit : 16 rotations annulées
15/05/2015	Météo défavorable	3 dernières rotations annulées
20/05/2015	Météo défavorable	Dernière rotation annulée
21/05/2015	Météo défavorable	Service réduit : 17 rotations annulées
04/06/2015	Grève nationale	Service réduit : 3 rotations effectuées
19/06/2015	Météo défavorable	Dernière rotation annulée
20/06/2015	Météo défavorable	Dernière rotation annulée
23/9/2015	Météo défavorable	2 dernières rotations annulées

ABORDAGE / AVARIE

Aucun abordage/avarie n'est à signaler sur l'année 2015.

COMPARATIF DES ROTATIONS REALISEES PAR RAPPORT AUX ROTATIONS ANNONCEES

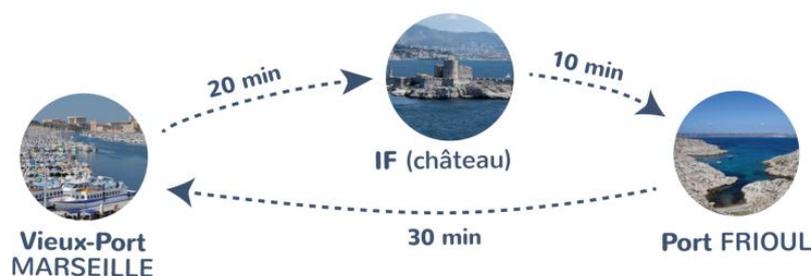
PERIODES	NOMBRE DE ROTATIONS ANNONCEES COMMERCIALEMENT*	NOMBRE DE ROTATIONS REALISEES	EVOLUTION ROTATIONS REALISEES / ROTATIONS ANNONCEES (%)
★ <u>PERIODE 1</u> Du 1er janvier au 29 mars 2015	1056	1013	-4,1%
★ <u>PERIODE 2</u> Du 30 mars au 10 mai 2015	813	828	1,8%
★ <u>PERIODE 3</u> Du 11 mai au 13 septembre 2015	2784	2957	6,2%
★ <u>PERIODE 4</u> Du 14 au 27 septembre 2015	270	281	4,1%
★ <u>PERIODE 5</u> Du 28 septembre au 1er novembre 2015	480	505	5,2%
★ <u>PERIODE 6</u> Du 02 novembre au 31 décembre 2015	720	712	-1,1%
TOTAL	6123	6296	2,8%

*Hors renfort service 4.

En 2015, nous avons réalisé 173 rotations supplémentaires par rapport à celles annoncées soit près de 3% d'offre supplémentaire.

Cette évolution s'explique notamment par des pics de fréquentation sur les mois de mai, juillet et août 2015 dus à une météo et un calendrier favorables sur la période.

Cette année encore, l'adaptation de notre offre aux flux des voyageurs a permis de faciliter l'accès des îles aux touristes.



2. FREQUENTATION VOYAGEURS

Au cours de l'année 2015, **468 192 voyages** ont été effectués sur les navettes à destination des îles d'If et du Frioul contre **434 996** en 2014.

Soit une augmentation de **+ 8 % de voyages entre 2015 et 2014**.

La fréquentation voyageurs enregistrée à bord des navettes en 2015 est la plus élevée depuis le début du contrat de DSP.

2.1- Fréquentation globale

FREQUENTATION MENSUELLE

2015 est l'année des chiffres record comparativement aux autres années et depuis le début de la D.S.P. avec un pic de fréquentation encore jamais enregistré sur un mois d'août.

En effet, l'analyse des statistiques mensuelles montre une **fréquentation exceptionnelle** au mois d'août 2015 avec **102 826 passagers**.

ANNEES MOIS	2010	2011	2012	2013	2014	2015	EVOLUTION 2014 / 2015	EVOLUTION CUMULEE 2014 / 2015	SAISONNALITE %
JANVIER	8 403	10 371	10 318	10 886	10 416	11 963	14,9%	-	2,56%
FEVRIER	10 519	14 059	12 064	10 952	11 085	12 922	16,6%	15,7%	2,76%
MARS	16 238	18 183	20 978	18 378	24 263	17 092	-29,6%	-8,3%	3,65%
AVRIL	41 246	43 574	27 826	31 920	36 004	41 455	15,1%	2,0%	8,85%
MAI	35 178	42 480	41 283	41 193	47 539	53 365	12,3%	5,8%	11,40%
JUIN	44 196	45 329	47 935	46 882	51 574	49 182	-4,6%	2,8%	10,50%
JUILLET	71 190	62 534	70 945	73 095	57 430	79 524	38,5%	11,4%	16,99%
AOUT	80 438	77 572	82 353	92 503	94 818	102 826	8,4%	10,6%	21,96%
SEPTEMBRE	32 216	36 778	36 479	37 496	41 953	37 640	-10,3%	8,2%	8,04%
OCTOBRE	17 223	27 547	21 523	28 943	32 714	31 360	-4,1%	7,2%	6,70%
NOVEMBRE	11 819	15 882	15 760	14 896	16 201	16 543	2,1%	7,0%	3,53%
DECEMBRE	8 374	12 452	11 547	12 345	10 999	14 320	30,2%	7,6%	3,06%
TOTAL	377 040	406 761	399 011	419 489	434 996	468 192	7,6%	7,6%	100,00%

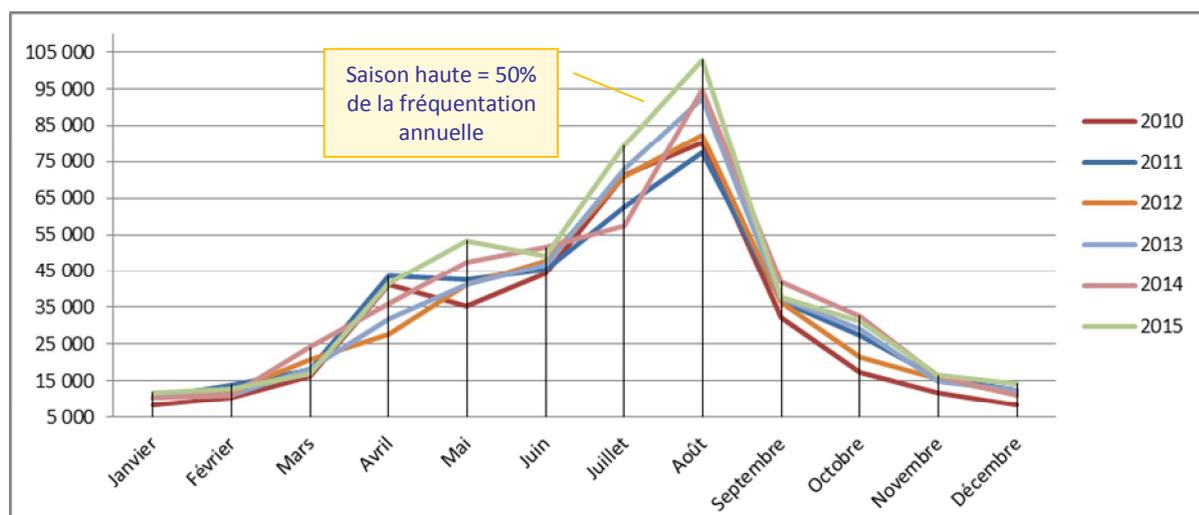
LEGENDE

haute saison
moyenne saison
basse saison

Le mois de mars enregistre la plus forte baisse de fréquentation de l'année avec près de -30% due à la météo. Compte tenu de la très faible fréquentation des navettes en juillet 2014, celui-ci enregistre la plus forte augmentation de l'année 2015 avec +38,5%. La comparaison avec juillet 2013, mois plus « classique » en termes de fréquentation, montre tout de même une augmentation de +9% en juillet 2015.

La météo reste une des explications de ces évolutions associée à l'attrait touristique que connaît la Ville de Marseille depuis son réaménagement urbain.

EVOLUTION DE LA FREQUENTATION MENSUELLE - ANNEES 2010 A 2015



Outre des conditions météo favorables en juillet/août et en arrière-saison (mars, juin, septembre et octobre), l'augmentation de la fréquentation s'explique également par les démarches commerciales engagées par les équipes de Frioul If Express pour valoriser les destinations des îles d'If et du Frioul.

L'offre de service stabilisée, les horaires de la ligne régulière ont été largement diffusés auprès des professionnels du tourisme et des voyageurs, en local et sur un périmètre plus étendu autour de Marseille.

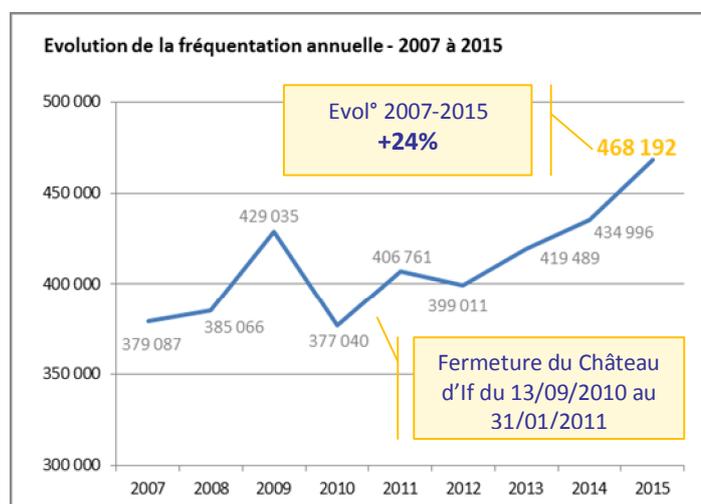
En 2015, les navettes Frioul If Express ont pleinement profité de la nouvelle dynamique de la Ville de Marseille pour capter les voyageurs en :

- ✦ s'implantant dans les points d'information touristiques incontournables, en local et autour du territoire marseillais,
- ✦ tissant des partenariats avec les professionnels du loisir, de la culture, de la protection de l'environnement et la préservation du littoral,
- ✦ participant à des événements organisés sur le thème de la mer,
- ✦ reconduisant le titre soirée sur la période de Juin à Septembre.

EVOLUTION DE LA FREQUENTATION ANNUELLE – ANNEES 2007 A 2015

Depuis 2007, 1^{ère} année pleine de la DSP pour la desserte de l'archipel du Frioul, la fréquentation de la ligne Frioul If Express a augmenté de **+24%**.

En 9 ans, les navettes Frioul If Express ont transporté près de **3,7 millions de voyageurs**.



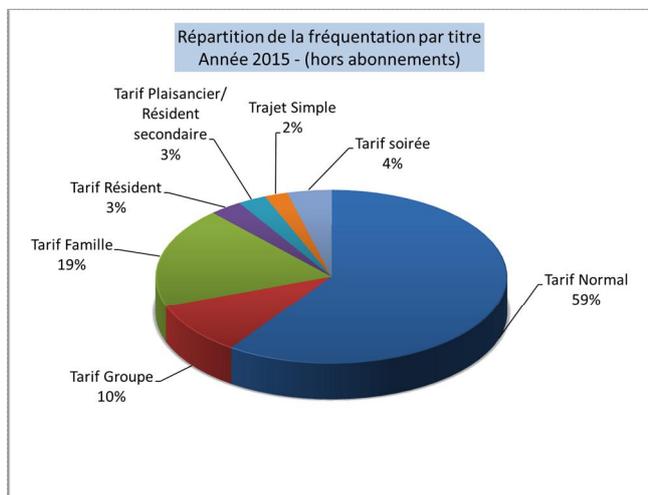
2.2- Répartition de la fréquentation

Afin d'acquérir une meilleure connaissance de notre clientèle, nous réalisons régulièrement des analyses statistiques des titres vendus.

FREQUENTATION VOYAGEURS PAR TITRE (HORS ABONNEMENT)

Le graphique ci-contre présente la répartition des ventes de titres par type :

- ✦ tarif normal, tarif groupe (à partir de 10 personnes),
- ✦ tarif famille (à partir de 4 personnes dont au moins un enfant âgé de 12 ans),
- ✦ tarif résident,
- ✦ tarif plaisancier,
- ✦ tarif simple
- ✦ et tarif soirée.



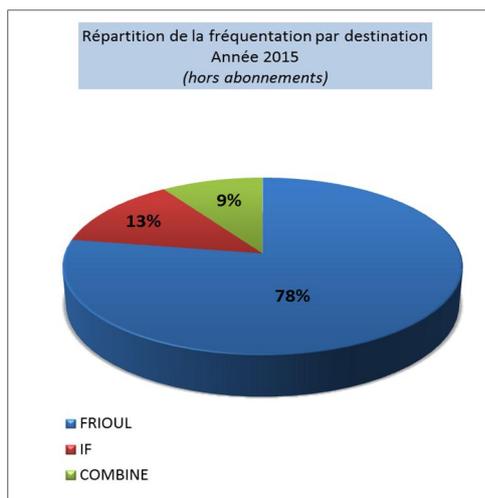
La répartition des titres de transport est quasiment stable depuis 2012.

Par rapport à 2014, le titre individuel A/R « tarif normal » a diminué de 2 points.

Le « titre soirée » connaît une hausse de + 3 points en 2015.

Sur la période du 4 Juin au 30 Septembre 2015, plus de 15400 « titres soirée » ont été vendus contre 11800 en 2014.

FREQUENTATION VOYAGEURS PAR DESTINATION (HORS ABONNEMENTS)



Le graphique ci-contre présente le nombre de titres vendus par destination (Frioul, If ou Combiné) pour toutes les catégories de titres de transport (hors abonnements) :

- ✦ Le titre « 1 île » à destination du Frioul est le plus vendu avec 78%.
- ✦ Le titre « 1 île » à destination d'If a diminué de 1 point en 2015 en faveur de la destination Frioul.
- ✦ Même chose pour le « titre combiné » qui perd également 1 point.

VENTES D'ABONNEMENTS

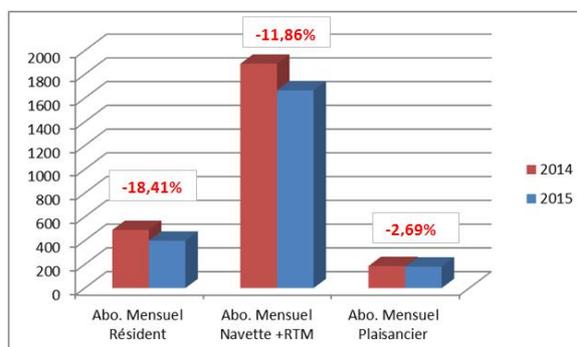
Les abonnements mensuels et annuels Transpass ont été mis en place par la Communauté urbaine de Marseille sur les navettes Frioul If Express en 2012.

Chaque formule d'abonnement (mensuel/annuel) est déclinée en 3 profils :

- ✦ Résident
- ✦ Navette (Résident) + RTM
- ✦ Plaisancier

Ventes année 2015

Cette année encore, les ventes d'abonnements « mensuel résident » (hors scolaires) enregistrent la plus forte baisse avec -18% par rapport à l'année 2014.

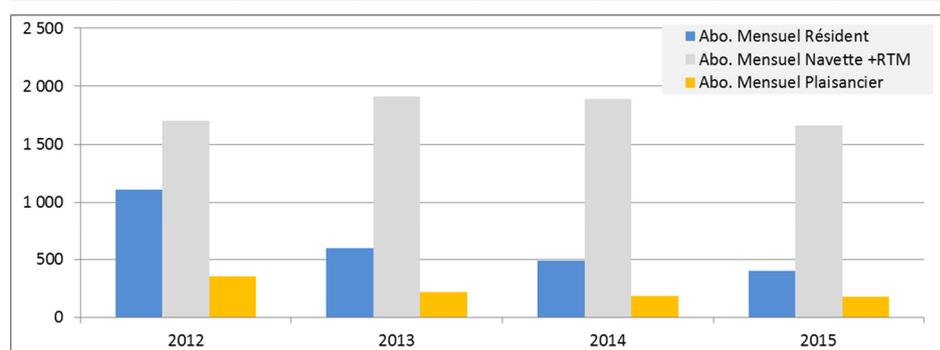


Evolution des ventes années 2012 à 2015

L'analyse des ventes des abonnements depuis leur mis en circulation montre une importante dégradation des ventes entre 2012 (date de mise en service de la tarification Transpass) et 2015. En effet, l'abonnement « mensuel résident » connaît une baisse de -64% sur la période et -48% pour l'abonnement « mensuel plaisancier ».

Seules les ventes de l'abonnement « mensuel navette+ RTM » se maintiennent entre 2012 et 2015.

ANNEES	TITRES DE TRANSPORT - RECHARGEABLES SUR CARTES TRANSPASS						TOTAL VENTES (hors "scolaires")
	Abo. Mensuel Résident	Abo. Mensuel Navette +RTM	Abo. Mensuel Plaisancier	Abo. Annuel Résident	Abo. Annuel Navette +RTM	Abo. Annuel Plaisancier	
2012	1 110	1 700	351	2	0	0	3 163
2013	594	1 913	217	1	0	0	2 725
2014	489	1 889	186	0	0	0	2 564
2015	399	1 665	181	0	1	0	2 246
evol (%) 2015/2012	-64%	-2%	-48%				-29%



Le graphique ci-contre présente l'évolution des ventes d'abonnements mensuels entre les années 2012 et 2015.

Redynamiser les ventes d'abonnements

Ces différents abonnements rechargeables sur la carte Transpass sont des formules dites « glissantes » (activation de l'abonnement à la première validation). Une mauvaise utilisation des supports ou la non-validation des abonnements impactent leur « consommation »/ « activation », et par conséquent le volume des ventes.

Une campagne de sensibilisation à la validation et de lutte contre la fraude semble nécessaire et devrait permettre une meilleure utilisation des supports par les abonnés de la navette Frioul If Express.

3. POLITIQUE COMMERCIALE

Depuis Mai 2006, Frioul If Express assure l'exploitation et la gestion de la desserte maritime de l'archipel du Frioul dans le cadre d'une Délégation de Service Public (D.S.P.) confiée par la Métropole Aix Marseille Provence.

Après des années d'instabilité dues aux travaux autour du Vieux Port, à la concurrence croissante à destination des îles d'If et du Frioul et à l'émergence de nouvelles lignes maritimes à destination de l'Estaque et de la Pointe Rouge, Frioul If Express a réussi à maintenir un équilibre commercial aussi bien au niveau de la fréquentation que des recettes.

L'amélioration des aménagements urbains, la dynamique orchestrée par le rayonnement de la ville de Marseille depuis MP2013, l'augmentation des croisiéristes en transit et des congressistes ont boosté l'économie et le tourisme local.

Frioul If Express en a profité pour conquérir de nouveaux clients.

Pour y parvenir, deux objectifs avaient été fixés dans le plan Marketing et Communication de l'année 2015 :

- ✦ Une offre pertinente et visible en proposant une grille horaire annuelle et en simplifiant l'accès à l'information à la clientèle touristique,
- ✦ Une offre attractive en développant de nouveaux partenariats pour nos clients.

Les actions menées au cours de l'année 2015 combinées à une météo clémente, un calendrier favorable et à l'évolution du tourisme marseillais ont permis aux navettes maritimes Frioul IF Express de battre le record de fréquentation depuis le début de la D.S.P.

En 2015, la fréquentation atteint **468 192 voyageurs**.

3.1 – Une offre pertinente et visible

3.1.1. Offrir un service de qualité et adapté à la demande

MISE EN PLACE DE LA VENTE EN LIGNE

La vente en ligne a été lancée en février 2015. Elle permet, en quelques clics, l'achat de billets individuels à destination des îles d'If et du Frioul.

Seuls le tarif plein et certains horaires sont concernés par la vente en ligne.

Simple et rapide, elle a permis la vente de près de 3000 billets individuels en 2015, soit 1,3% des ventes de ce titre.

Année 2015 : phase test pour le module de vente en ligne. A ce titre, aucune campagne de communication spécifique n'a été déployée autour de son lancement.

Objectif 2016 : promouvoir le module de vente en ligne et atteindre 3% des ventes du billet individuel via le web.

LES NAVETTES FRILOUL IF EXPRESS

assurent 7j/7 une liaison maritime régulière vers l'archipel du Frioul au départ du Vieux Port. Embarquez à la découverte du Château d'If et du Frioul pour une escapade en mer d'exception.

ACHETEZ EN LIGNE

La billetterie en ligne est disponible pour les individuels
48h minimum avant la date de départ.

DEVELOPPER DE NOUVEAUX PARTENARIATS

Cette année, nous avons développé de nouveaux partenariats avec deux marques à fortes notoriété locale et internationale.

L'Occitane - avril à juin 2015

Mise en place d'un partenariat original pour le plus grand plaisir de nos voyageurs :

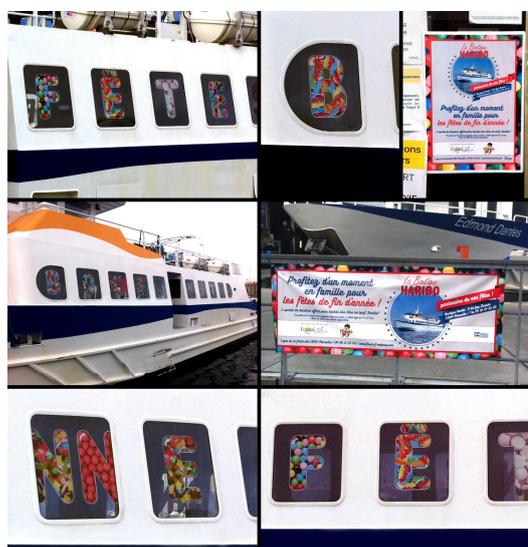
- ✦ massages des mains avec des produits L'Occitane proposés aux clients à bord des bateaux,
- ✦ distribution de coupons réductions valables en boutiques L'Occitane pour tous les passagers,
- ✦ promotion des navettes FIE dans la boutique L'Occitane située 22 rue Haxo dans le 6^{ème} arrondissement de Marseille.



La boutique Haribo - Noël 2015

Réalisation d'un partenariat avec la boutique Haribo à l'occasion des fêtes de fin d'année en décembre 2015 :

- ✦ distribution des bonbons en gare maritime pour l'achat de billets « tarif famille ».
- ✦ décoration festive des bateaux, lettrages adhésifs en lettres remplies de bonbons Haribo message « BONNES FETES »
 - +83% SUR LES VENTES DU « TITRE FAMILLE » EN DECEMBRE 2015 PAR RAPPORT A 2014 (937 BILLETS FAMILLE VENDUS EN 2014 CONTRE 1716 EN 2015)



Des opérations de convivialité appréciées de la clientèle et qui entretiennent le capital sympathie du service.

3.1.2. Maintenir une tarification attractive l'été

Face au succès rencontré par le lancement en 2012 du « titre soirée », dont le tarif Aller-Retour est à moitié prix à partir de 19h00, Frioul If Express a renouvelé l'opération du 4 juin au 30 septembre 2015.

A cette occasion, une bâche promotionnelle a été installée durant toute la saison estivale à la gare maritime du Vieux Port.

Résultat : en 2015, le « titre soirée » a connu une forte augmentation avec plus de 15 400 titres vendus, soit +31% par rapport à 2014.

LES NAVETTES MARITIMES DES ILES FRIOUL ET IF

Passez votre soirée au Frioul !
Summer evening rate !

* Jusqu'au 30 sept. 2015 / Jusqu'à 19h00

• TARIF Soirée à partir de 19h00 jusqu'au 30 sept. votre aller-retour 5,40 €

return trip for the islands of Frioul for all departures from 7pm onwards
Make the most of this special deal !

www.frioul-if-express.com

3.1.3. Rendre plus visible l'information aux voyageurs

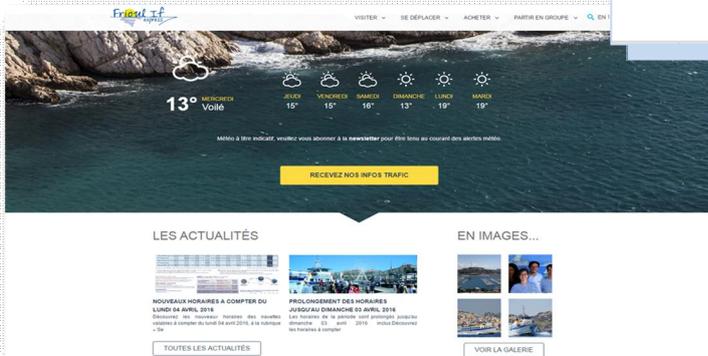
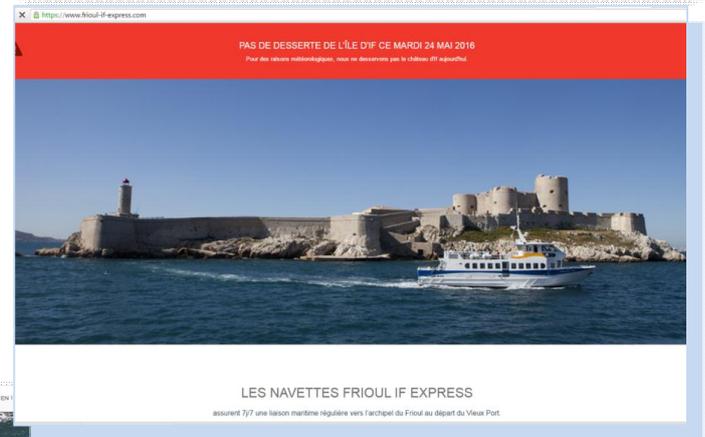
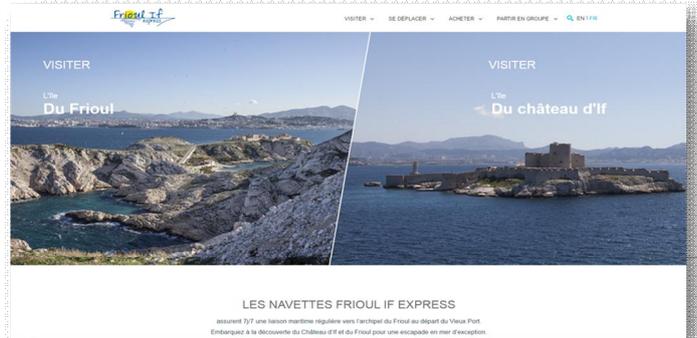
FACILITER LA RECHERCHE D'INFORMATION, DYNAMISER LE SITE WWW.FRIOUL-IF-EXPRESS.COM

Un des plus gros chantiers prévu au plan d'actions 2015 a été la refonte totale du site internet pour en améliorer l'attractivité.

L'enquête satisfaction menée avril 2015 a d'ailleurs fait ressortir que lorsqu'un voyageur recherche des informations avant de prendre la navette, c'est principalement Internet qu'il privilégie (56%), une part en augmentation régulière et forte depuis deux ans.

L'univers et la charte graphique du site ont entièrement été revus afin d'offrir un meilleur accès aux différentes informations.

De nouvelles fonctionnalités nous permettent de communiquer en temps réel avec nos voyageurs. Grâce à un système d'alertes/bandeaux, nous pouvons désormais prévenir les internautes en cas de modifications de services, nouvelles dessertes...



Le nouveau site comprend également un module météo et un accès direct à la vente en ligne.

Mise en ligne nouveau site : 24 juin 2015.

Succès pour la nouvelle version avec plus de **260 000 connexions** depuis sa mise en ligne, soit **+25%** par rapport à la même période en 2014.

DIFFUSION DE L'INFORMATION VOYAGEURS

Les relais d'information

Depuis des années, nous nous appuyons sur divers relais d'informations de proximité : hôtels du centre de Marseille et périphérie, commerces du Frioul, Office du Tourisme. Nous les réapprovisionnons régulièrement en documents d'informations.

Nous continuons également d'élargir la diffusion des documents d'information aux professionnels du tourisme des Communes limitrophes à Marseille et aux départements 84 et 83 également appréciés par les touristes.

LES NAVETTES MARITIMES
Frioul If express
Horaires du 02 nov. 2015 au 25 mars 2016 / Timetables from 02nd nov. 2015 till 25th march 2016

For details of our website, differentials, complete timetables, please refer to the website of Frioul If and the website of Marseille. (Due to the last weather conditions timetables may be affected and departures to be cancelled)

Destination	06:30	07:40	08:50	09:55	11:05	12:35	13:45	15:30	16:50	18:10	19:15	20:30
Vieux-Port	06:30	07:40	08:50	09:55	11:05	12:35	13:45	15:30	16:50	18:10	19:15	20:30
IF (château)	10:15	11:25	...	14:05	15:30
Port Frioul	07:05	08:15	09:20	10:30	11:40	13:00	14:30	15:50	17:15	18:40	19:45	20:55
IF (château)	13:10	...	17:25*
Vieux-Port	07:30	08:40	09:45	10:55	12:05	13:30	14:55	16:15	17:45	19:05	20:10	21:20

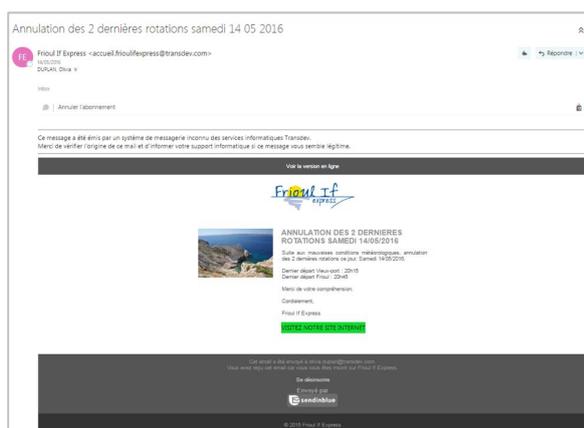
TAMPE FAMILLE / FAMILY RATE
L'achat de 4 billets consécutifs pour les enfants ou adultes âgés de 4 à 12 ans.
Ces billets sont valables pour les îles de Frioul et If.

TAMPE GROUPE / GROUP RATE
L'achat de 10 billets consécutifs pour un groupe de 10 personnes ou plus.
Ces billets sont valables pour les îles de Frioul et If.

ACHETER VOS BILLETS / BUY TICKETS
Achetez vos billets en ligne sur www.frioul-if-express.com ou auprès de nos vendeurs agréés.

Tél. 04 96 11 03 50 - www.frioul-if-express.com
Navettes Maritimes pour les îles du Frioul et d'If - 1 quai de la Fraternité - 13001 Marseille

L'emailing et les SMS



A chaque changement d'horaires ou lorsque des manifestations sont organisées sur la ligne, un email est envoyé à nos partenaires : Monuments Nationaux, Office du Tourisme, Ville de Marseille, Associations... Ceux-ci relayent à leur tour l'information.

Depuis 2008, Frioul If Express adresse à ses abonnés via un système d'information par SMS et email des informations sur les navettes (actualités, modifications de dessertes...).

En 2015, 97 campagnes mails et sms ont été envoyées.

Frioul If Express comptabilise aujourd'hui 1182 abonnés à ce service d'information.

Brochure promotionnelle

Pour informer et toucher un large public marseillais, une brochure commerciale reprenant l'ensemble des informations sur la ligne a été réalisée.

Une large diffusion de cette brochure a été faite auprès des agences de voyages, des CE de grandes et moyennes entreprises, d'associations, des Offices de Tourisme, des écoles de la région,...



NAVETTES MARITIMES
POUR LES ÎLES D'IF
ET DU FRIOUL

LES NAVETTES MARITIMES
1, quai de la Fraternité - Vieux Port - 13001 Marseille
Tél : 04 96 11 03 50 - Fax : 04 91 52 78 45
email: accueil@frioulifexpress.com
www.frioul-if-express.com



EMBARQUEZ
TOUTE L'ANNÉE

À LA
DÉCOUVERTE
DES ÎLES IF
ET FRIOUL

LES NAVETTES MARITIMES
1, quai de la Fraternité - 13001 Marseille
Tél : 04 96 11 03 50
www.frioul-if-express.com



Le film promotionnel

En 2015, nous avons reconduit notre partenariat avec l'office de Tourisme de Marseille qui diffuse notre film promotionnel en boucle sur les écrans d'accueil.

FILM PROMOTIONNEL EGALEMENT EN LIGNE SUR
WWW.FRIOUL-IF-EXPRESS.COM

3.2 – Une offre attractive

3.2.1. – Adapter le service aux clients

REALISATION D'UNE ENQUETE SATISFACTION

Comme défini dans le cadre de la Délégation de Service Public (article 16), une enquête de satisfaction clientèle est réalisée chaque année.

Cette 9^{ème} édition a été réalisée dans des conditions similaires aux précédentes : périodes, questionnaires et mode d'administration identiques afin de comparer les résultats avec les vagues d'enquêtes précédentes.

L'enquête s'est déroulée du 10 Avril au 11 Mai 2015 auprès d'un échantillon de 300 utilisateurs de la navette. En 2015 comme en 2014, nous avons souhaité une répartition différente des personnes interrogées afin de vérifier les forces et les faiblesses de la qualité de service de la navette.

Ainsi, 20 % des personnes interrogées sont des insulaires et 80 % des utilisateurs ponctuels.

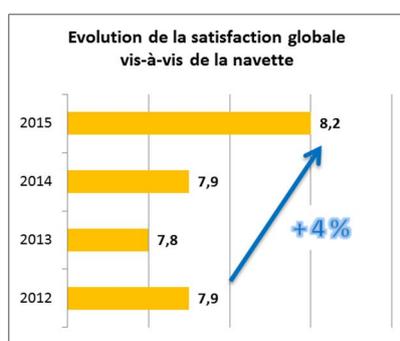
Les personnes ont été interrogées durant le trajet retour sur Marseille.

Objectifs de l'enquête

- ✦ Mesurer l'évolution de la satisfaction des voyageurs d'une manière générale,
- ✦ Identifier les attentes des voyageurs,
- ✦ Avoir une connaissance plus fine de nos clients.

Principaux résultats

Satisfaction voyageurs



Il ressort de cette enquête une bonne appréciation générale du service avec une note de **8,2/10**.

Base : 300 répondants

Le niveau général de satisfaction de la clientèle de la navette connaît une augmentation sensible de **+4%** rapport aux années précédentes.



L'amabilité du personnel navigant et de guichet suivie de la qualité de la traversée restent en tête de liste des points forts de la navette.



Attentes voyageurs

Les améliorations souhaitées en général par les voyageurs portent principalement sur :

- ✦ la diminution des prix de la traversée
- ✦ l'information à bord (micro)

En progression, mais encore à perfectionner :

- ✦ l'augmentation de la fréquence des navettes
- ✦ un meilleur confort à bord
- ✦ une diminution de l'attente au guichet

Mieux connaître la clientèle

- ✦ Profil de la clientèle : 54 % d'hommes, 41 ans d'âge moyen, 50 % sont des touristes français (région Ile de France, Rhône Alpes et PACA).
- ✦ 63% des clients sont des touristes dont 50% français et 13% étrangers dont le pays principal d'origine est le Canada.
- ✦ 54 % des voyageurs sont intéressés pour acheter leur titre de transport à l'avance pour éviter de faire la queue.

Point positif : le déploiement de la vente en ligne devrait répondre à cette attente, depuis février 2015 les clients peuvent acheter leur titre de transport à l'avance pour un jour et un horaire définis.

➔ *Détail du rapport d'enquête en annexe 8*

3.2.2. – Valoriser notre clientèle

Informations résidents



GOÛTER DES ROIS

Toute l'équipe Frioul If Express
a le plaisir de vous inviter au goûter des rois le

Vendredi 9 janvier 2015
de 16h15 à 18h
en salle résident

Galettes, boissons, friandises vous attendent pour un moment convivial...



LES HABITANTS DU FRIOUL

Rencontres conviviales avec les voyageurs

Durant l'année 2015, des rencontres avec les voyageurs réguliers (résidents, plaisanciers, salariés des îles) ont été organisées afin d'échanger avec eux sur la vie de la ligne.

Différentes rencontres conviviales ont eu lieu durant l'année pendant les périodes de fêtes : galette des rois et des fêtes de fin d'année avec distribution de chocolats aux résidents et plaisanciers.

LES GROUPES

En 2015, 1 774 réservations de groupe ont été traitées par le guichet. Le niveau reste stable par rapport à 2014.

On note toutefois de nombreuses annulations de dernière minute suite à de mauvaises conditions météo.

Nous continuons nos actions commerciales de fidélisation menées par le personnel de guichet auprès des « Groupes » en les informant en temps réel de l'actualité des navettes.



Une newsletter trimestrielle est également envoyée aux groupes qui ont utilisé nos services ainsi qu'aux visiteurs inscrits sur notre site internet. Celle-ci nous permet d'informer les voyageurs sur l'actualité de la ligne et des destinations.

Détail mensuel du nombre de réservations traitées par le guichet

Mois	2014	2015	Evolution
Janvier	31	21	-32,3%
Février	29	24	-17,2%
Mars	81	78	-3,7%
Avril	193	204	5,7%
Mai	274	262	-4,4%
Juin	346	335	-3,2%
Juillet	242	298	23,1%
Août	206	170	-17,5%
Septembre	172	171	-0,6%
Octobre	156	174	11,5%
Novembre	48	26	-45,8%
Décembre	13	11	-15,4%
TOTAL	1 791	1 774	-0,9%

3.3 – Une offre pro-active

En 2015, afin de renforcer la visibilité du service, Frioul If Express s'est associée à diverses manifestations organisées par ses partenaires autour et sur les îles marseillaises, et a créé ses propres événements de valorisation et d'animation des navettes.

3.3.1. Etre présent sur le territoire

Ainsi en 2015, afin de toucher un large public, les navettes maritimes Frioul If Express ont choisi d'être présentes dans les supports de communication diffusés à grande échelle sur le territoire marseillais et alentour :

- ★ « Petit Train de Marseille », encarts promotionnels dans le guide horaires et sur le site internet du petit train www.petit-train-marseille.com
 - 150 000 EXEMPLAIRES
 - DIFFUSION MARSEILLE ET SES ENVIRONS



- ★ « Plan guide » de l'Office du Tourisme (OT) de Marseille, encart pleine page dans ce guide.

- TIRAGE 750 000 EXEMPLAIRES
- TRADUCTION EN 11 LANGUES

- ★ « Les incontournables » de l'OT de Marseille, encart promotionnel navettes Frioul If Express dans le guide.

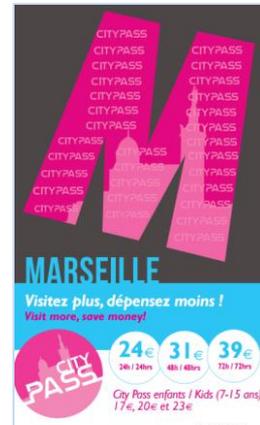
- TIRAGE 300 000 EXEMPLAIRES
- TRADUCTION EN 5 LANGUES



- ★ Rubrique « visites en bateau » dédiée à la visite des îles d'If et Frioul sur le site officiel de l'OT de Marseille www.marseille-tourisme.com.



- ✦ Toute l'année, diffusion du **film promotionnel** des navettes Frioul If Express sur les **écrans de l'OT de Marseille**.



- ✦ Présence de notre offre dans le « **City Pass Marseille** ».

- ✦ Double page rédactionnelle, encart promotionnel dans le guide les « **adresses CLES du Vieux-Port** ».

3 critères sont retenus par le magazine pour sa sélection des adresses clés : la qualité de l'accueil, la qualité du produit/service proposé et l'univers du service.



- ✦ Parution d'un **article de presse** valorisant et la destination If dans le supplément « **Cap sur les îles** » du magazine « **ELLE DECORATION** ».



- ✦ Diffusion d'un film promotionnel sur les navettes FIE à bord des véhicules de la **navette Aix-Marseille** de juillet à décembre 2015.

- 10 000 PASSAGERS/JOUR
- DE 1100 A 2200 REPETITIONS/JOUR



Copyright : RDT 13 Tous droits réservés

3.3.2. Animer et valoriser les destinations

Au cœur des événements de la ville de Marseille, les navettes maritimes Frioul If Express ont profité de l'engouement porté à leur ville pour renouveler et nouer de nouveaux partenariats avec les acteurs du tourisme local et les organismes de lutte et de protection pour l'environnement.

Depuis 2013, la société Frioul If Express œuvre et participe à la mise en valeur des îles d'If et du Frioul à travers différentes actions et supports de communication : « habillage » adhésif des baies vitrées de la gare maritime

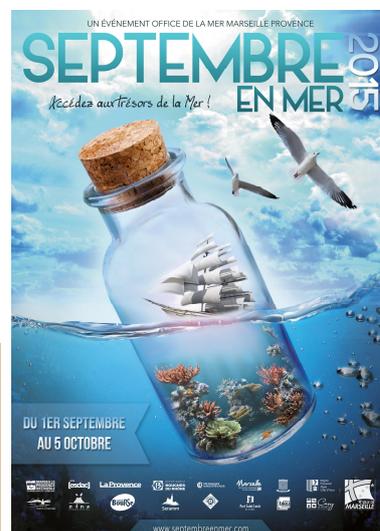
avec des visuels sur les îles, affichage de bâches produites par le Conservatoire du littoral représentant divers lieux originaux des îles du Frioul, déploiement de « l'Eco balade », publication autour de l'île d'If dans le « guide des adresses clefs du Vieux-Port », etc....

Enfin, comme chaque année, en 2015, la société FIE s'est associée aux manifestations, nouvelles ou reconduites, organisées par différents partenaires :

- ★ « **Septembre en Mer** », un événement grand public permettant de faire découvrir les multiples richesses maritimes du littoral et de populariser la mer au sein de la métropole marseillaise.

Festival organisé par l'Office de la Mer du 1^{er} septembre au 5 octobre 2015.

Association originale des navettes maritimes à l'évènement en offrant, durant toute l'opération, la traversée aux voyageurs nés en septembre (dans la limite de 200 places).



- ★ Partenariat avec le « **Naturoscope** ». Dans le cadre de « Septembre en Mer », le Naturoscope a organisé plusieurs sorties au Frioul du 1^{er} au 30 septembre 2015.

Comme chaque années, les navettes maritimes Frioul If Express ont soutenu leurs manifestations et leur ont attribué un avantage tarifaire (accès au tarif réduit « tarif famille »).



- ★ « **Course des îles** », organisée par l'association *Frioul Un Nouveau Regard*. Depuis 2005, cette course pédestre est organisée toutes les années le 11 novembre.

Départ de la course du 11 novembre 2015



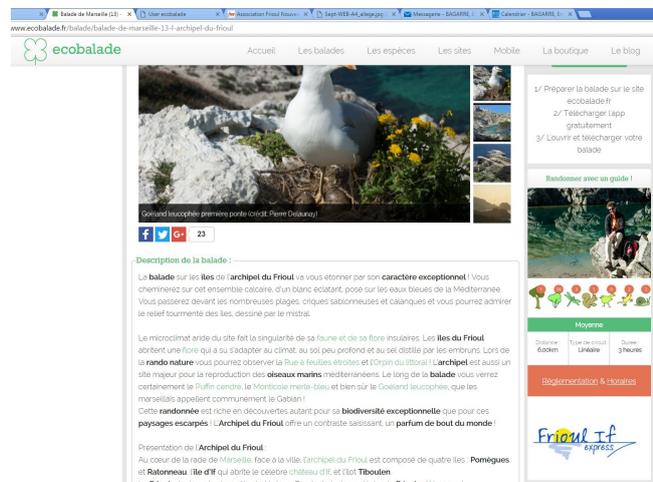
En soutien à cet événement sportif, nous mettons une rotation supplémentaire à la disposition des coureurs, la salle résidents de la gare maritime du Vieux Port à la disposition des organisateurs pour accueillir les coureurs, et enfin, nous versons une subvention à l'association.

- ✦ « **Ecobalade de l'archipel du Frioul** » : depuis 2012, Frioul If Express a passé un accord avec *Natural Solutions* pour communiquer et promouvoir l'Ecobalade de l'archipel du Frioul en installant un visuel à la gare maritime du Vieux Port.



Site internet www.ecobalade.fr : lien promotionnel vers le site web des navettes maritimes sur la page dédiée à la balade de l'archipel du Frioul.

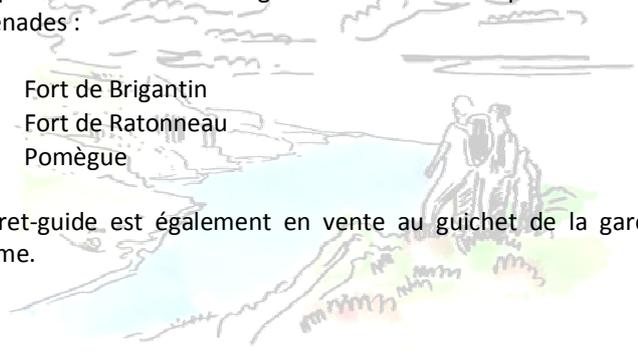
Grâce à l'application « Ecobalade » téléchargée sur leur smartphone ou à l'aide d'une documentation sur les différents parcours nature en vente au guichet, les voyageurs apprennent à reconnaître la faune et la flore des îles et peuvent partager leurs découvertes.



Cette application pour smartphone permet de découvrir plus de 70 espèces animales et végétales à travers 3 parcours de promenades :

- Fort de Brigantin
- Fort de Ratonneau
- Pomègue

Un livret-guide est également en vente au guichet de la gare maritime.



- ✦ D'octobre à décembre 2015, Frioul If Express s'est à nouveau associé aux actions de protection du littoral menées par le **Conservatoire du littoral**. A l'occasion de leur 40^{ème} anniversaire, une grande opération « Cartes postales » a été lancée.



6 000 cartes postales ont été fournies par le Conservatoire du littoral et mises à la disposition des clients de la ligne.



Une urne aux couleurs de l'opération a été installée en gare maritime à disposition des voyageurs afin qu'ils y déposent leurs lettres. Frioul If Express a pris en charge l'envoi postal.



Ces nombreux partenariats nous permettent de dynamiser et d'animer au quotidien la vie des navettes et notre relation client. Ils nous apportent également d'importantes retombées médiatiques, permettant ainsi de cibler de nouveaux voyageurs et d'être soutien ou partie prenante d'actions déployées par nos partenaires.

3.4 – Budget marketing annuel

Le budget marketing définitif s'élève à **68 200, 40 €HT pour l'année 2015**.

Ce budget est diminué du report négatif au 31 décembre 2014 de **-15 804,71 €HT**.

En fonction des dépenses effectuées en 2015, le solde de 2015 est le suivant :

BUDGET MARKETING - ANNEE 2015	EN €HT
BUDGET REEL – ANNEE 2015	68 200,40 €
REPORT BUDGET – ANNEE 2014	- 15 804,71 €
TOTAL DES DEPENSES – ANNEE 2015	59 163,10 €
SOLDE BUDGET – ANNEE 2015	- 6 767,41 €

Le solde négatif de -6 767, 41 €HT sera reporté au budget de l'année 2016.

→ *Détail des dépenses Marketing et Communication en annexe 7.*



B. DONNEES FINANCIERES ET D'EXPLOITATION



1. COMPTE D'EXPLOITATION 2015

1.1- Présentation de la méthode et des éléments de calcul économiques

La société Frioul If Express est une société dédiée à la desserte maritime de l'archipel du Frioul. En conséquence l'ensemble des coûts directs et indirects sont affectés à la société.

Le compte d'exploitation est établi conformément à l'avenant n°9 à la DSP.

Les règles appliquées en matière d'amortissements sont conformes à celles présentées dans le cadre de l'offre de Délégation de Service Public.

Les méthodes comptables appliquées dans l'entreprise sont celles préconisées par le Plan Général Comptable.

Afin de transmettre un détail des charges conforme à l'annexe 10 de la DSP, l'ensemble des charges et produits a été ventilé par nature.

→ *La liasse fiscale déposée par la société Frioul If Express au titre de son exercice 2015 est jointe à ce document en annexe 3.*

- Information sur les investissements

La Convention prévoit un plan d'investissement qui débute en 2007.

→ *Le tableau récapitulatif des investissements réalisés pour l'année 2015 et prévus pour les années à venir est présenté en annexe 5.*

1.2- Recettes d'exploitation

1.2-1. Recettes commerciales

Les recettes issues de la vente des titres s'élèvent à 3 751 022 € TTC en 2015.

RECETTES (en €TTC)	Recettes 2007	Recettes 2008	Recettes 2009	Recettes 2010	Recettes 2011	Recettes 2012	Recettes 2013	Recettes 2014	Recettes 2015	Evolution 2015/2014
Janvier	76 264	69 548	61 731	50 415	60 897	70 224	74 622	67 330	72 763	8,1%
Février	93 531	137 653	81 056	71 039	101 270	79 792	77 004	55 657	88 453	58,9%
Mars	147 278	116 723	116 857	115 960	129 158	165 239	152 095	176 855	120 047	-32,1%
Avril	371 261	235 725	292 210	347 691	376 560	217 045	269 240	296 633	349 550	17,8%
Mai	264 132	359 603	471 002	297 595	363 284	353 037	331 089	388 645	453 689	16,7%
Juin	291 405	348 629	393 399	399 532	403 880	407 228	396 084	426 731	411 425	-3,6%
Juillet	466 711	541 702	593 079	605 508	517 525	574 040	590 841	462 229	656 468	42,0%
Août	636 763	687 314	802 813	698 080	674 686	676 866	745 650	752 638	838 814	11,4%
Septembre	280 294	267 249	340 708	259 374	301 887	297 687	299 181	353 604	294 470	-16,7%
Octobre	202 342	269 040	258 896	115 848	235 528	158 363	216 911	255 183	240 860	-5,6%
Novembre	125 801	105 166	112 969	69 670	122 193	100 877	109 916	110 635	114 722	3,7%
Décembre	99 960	64 971	68 174	54 455	87 256	71 493	80 207	76 162	109 761	44,1%
TOTAL	3 055 740	3 203 321	3 592 893	3 085 166	3 374 124	3 171 891	3 342 840	3 422 302	3 751 022	9,6%

Globalement au cours de l'année 2015, les recettes TTC ont augmenté de 9,6 %.

→ *Détail des recettes mensuelles part titres de transport + grille tarifaire taxe Barnier en annexe 2.*

COMPENSATIONS TARIFAIRES

Conformément au contrat de DSP (article 22), la Métropole Aix-Marseille Provence verse au Délégué des compensations tarifaires sur les titres « Résidents », « Scolaires », « Plaisanciers » ainsi que la création de nouvelles compensations tarifaires depuis le 1^{er} juin 2012. Pour l'année 2015, elles représentent un total de 222 403 € TTC, qui se répartissent comme suit :

COMPENSATIONS TARIFAIRES (en €TTC)	CT 2009	CT 2010	CT 2011	CT 2012	CT 2013	CT 2014	CT 2015	Evolution 2015/2014
Janvier	2 723	2 024	2 476	2 734	3 456	2 400	1 946	-19%
Février	1 846	2 547	2 583	2 561	3 588	2 186	1 856	-15%
Mars	3 159	3 302	2 371	2 945	5 993	4 478	2 546	-43%
Avril	4 257	4 485	4 172	3 462	6 959	5 278	4 057	-23%
Mai	8 984	6 995	8 837	7 812	10 349	6 377	4 918	-23%
Juin	13 799	14 298	21 134	32 384	15 481	13 784	10 649	-23%
Juillet	32 331	34 205	34 941	68 609	75 339	44 501	44 949	1%
Août	32 784	33 593	35 137	83 910	65 582	52 546	64 294	22%
Septembre	30 753	28 343	29 930	50 129	26 960	43 587	27 619	-37%
Octobre	24 411	23 753	29 498	37 670	24 377	15 864	21 087	33%
Novembre	22 045	21 109	25 512	29 484	19 211	28 300	20 599	-27%
Décembre	18 766	21 724	22 854	18 991	17 877	17 009	17 884	5%
TOTAL	195 858	196 378	219 445	340 690	275 172	236 310	222 403	-6%

→ *Détail des compensations tarifaires part titres de transport en annexe 2.*

En 2015, les compensations tarifaires ont baissé du fait de la nouvelle grille des compensations applicable à compter du 1^{er} septembre 2015 et ce, conformément à l'avenant 9 et de la diminution de l'utilisation des abonnements mensuels (voir partie [A/2.2- Répartition de la fréquentation/ventes d'abonnements](#)).

CONTRIBUTION FORFAITAIRE FINANCIERE 2015

L'article 23 de l'avenant n°9 à la Convention prévoit qu'une contribution forfaitaire financière soit versée annuellement au Délégué par l'Autorité organisatrice.

Son montant au titre de l'année 2015 est de 750 000 € auquel s'ajoutent des rotations supplémentaires en 2015 pour un montant de 10 935 €.

Ce montant est augmenté de la taxe sur les salaires payée au titre de 2015, soit 24 193 €.

Pour 2015, le montant de la compensation annuelle est donc de : 785 128 €.

→ *Détail du calcul de la compensation forfaitaire en annexe 2.*

1.3- Compte de résultat 2015

→ *Le Compte de Résultat d'Exploitation 2015, le Compte d'Exploitation détaillé 2015 ainsi qu'une note explicative du Compte d'Exploitation 2015 sont présentés en annexe 3.*

2. MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES

2.1- Personnel

EFFECTIFS EQUIVALENTS TEMPS PLEIN EN 2015

Poste	Total Effectif
Matelots	13
Capitaines	6
Mécaniciens	6
Capitaine d'armement	1
Hôtesse Guichet	5.5
Personnel administratif	3
Total	34.5

→ *Détail des effectifs en annexe 4.*

TENUE VESTIMENTAIRE

L'ensemble du personnel, navigant et commercial, bénéficie chaque année de deux dotations complètes, une tenue en hiver et une en été, aux couleurs du service.

2.2- Gare maritime



En 2011, la barge mise à disposition par la Métropole Aix Marseille Provence à l'angle du quai des Belges a été utilisée uniquement pour la partie commerciale, la salle d'attente et les opérations commerciales.

Les embarquements et les débarquements des navires se font à partir des pontons construits en 2007.

2.3- Navires

Depuis 2007, la flotte de Frioul If Express est composée de 3 navires identiques :

Navire Chevalier Paul

Capacité : 196 passagers

Equipage : 1 capitaine, 1 mécanicien, 2 matelots

Navire Edmond Dantes

Capacité : 196 passagers

Equipage : 1 capitaine, 1 mécanicien, 2 matelots

Navire Henri Jacques Espérandieu

Capacité : 196 passagers

Equipage : 1 capitaine, 1 mécanicien, 2 matelots



→ *Permis de navigation des navires en annexe 6*

ANNEXES

- Annexe 1-** Etat des rotations par navire
- Annexe 2-** Recettes
- *Recettes commerciales*
 - *Compensations tarifaires*
 - *Compensations forfaitaires financières*
- Annexe 3-** Compte de résultat
- *Compte d'Exploitation détaillé 2015*
 - *Compte de Résultat d'Exploitation 2015*
 - *Note explicative du Compte d'Exploitation*
 - *Liasse fiscale 2015*
- Annexe 4-** Détail des effectifs
- Annexe 5-** Plan d'Investissements
- Annexe 6-** Permis de navigation des Navires
- Annexe 7-** Budget marketing
- Annexe 8-** Rapport d'enquête « Satisfaction voyageurs »

Annexe 1

Etat des rotations pour l'année 2015

Annexe 2

Recettes

Annexe 3

Note explicative du Compte d'Exploitation 2014
et liasse fiscale

Annexe 4

Détail des effectifs

Annexe 5

Plan d'Investissement

Annexe 6

Navires

Annexe 7

Budget Marketing

Annexe 8

Rapport d'enquête
« Satisfaction voyageurs » - Avril 2014

FRIOUL IF EXPRESS - ROTATIONS REELLES 2015

Périodes	Chevalier Paul	Henri-Jacques Espérandieu	Edmond Dantès	Sous-traitance	Total rotations
janv-15	6	167	181	-	354
févr-15	29	260	36	-	325
mars-15	79	288	-	4	370
avr-15	316	26	192	29	562
mai-15	320	171	170	-	661
juin-15	190	206	200	-	596
juil-15	222	350	189	-	761
août-15	278	295	298	43	914
sept-15	367	15	189	1	572
oct-15	235	8	203	5	451
nov-15	164	-	187	2	353
déc-15	3	318	56	-	377
Total rotations	2 209	2 104	1 901	83	6 296
				<i>BASSE SAISON</i>	
				<i>novembre-mars</i>	1 779
				<i>MOYENNE SAISON</i>	
				<i>avril-juin & sept-octobre</i>	2 842
				<i>HAUTE SAISON</i>	
				<i>juillet-août</i>	1 675

QUANTITE		Tarif 01/09/14	Tarif 01/09/15	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Jun	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
VIEUX PORT / FRIOUL																
A./ R.	Caisse	10,50	10,80	3 757	3 881	5 726	13 490	21 960	17 468	28 805	38 533	15 386	9 098	5 493	3 663	167 260
<i>inclus carnet 10 voyages</i>	Collectivité			90	60	280	560	430	1 310	1 350	430	117	720	160	1 260	6 767
	Total			3 847	3 941	6 006	14 050	22 390	18 778	30 155	38 963	15 503	9 818	5 653	4 923	174 027
A./ R. SOIREE	Caisse	5,20	5,40	0	0	0	0	0	1 281	6 016	7 104	1 028	17	0	0	15 446
	NAV											0	0	0	0	0
	Total			0	0	0	0	0	1 281	6 016	7 104	1 028	17	0	0	15 446
A./ R. FAMILLE	Caisse	7,80	8,10	770	964	913	4 731	5 912	2 641	10 382	20 841	1 791	3 501	842	994	54 282
	NAV											0	0	0	0	0
	Total			770	964	913	4 731	5 912	2 641	10 382	20 841	1 791	3 501	842	994	54 282
A./ R. GROUPE	Caisse	9,40	9,70	165	108	571	1 945	3 042	2 882	2 622	1 126	1 821	1 600	355	170	16 407
	Citypass			110	140	210	475	692	421	497	699	477	587	96	95	4 499
	Total			275	248	781	2 420	3 734	3 303	3 119	1 825	2 298	2 187	451	265	20 906
A./ R. PLAISANCIER	Caisse	5,10	5,30	318	328	451	905	1 086	830	1 416	1 465	493	550	875	885	9 602
A./ R. Résident secondaire	Caisse											87	109	70	106	372
	Total			318	328	451	905	1 086	830	1 416	1 465	580	659	945	991	9 974
A./ R. RESIDENT	Caisse	5,10	5,10	188	427	606	920	1 037	1 705	1 321	1 294	734	998	248	128	9 606
	Pompiers			0	175	155	186	173	159	163	167	0	176	335	166	1 855
	Total			188	602	761	1 106	1 210	1 864	1 484	1 461	734	1 174	583	294	11 461
VIEUX PORT / IF																
A./ R.	Caisse	10,50	10,80	610	796	1 018	2 789	2 788	3 415	4 248	4 174	2 315	2 195	1 186	1 531	27 065
	NAV											0	0	0	0	0
	Total			610	796	1 018	2 789	2 788	3 415	4 248	4 174	2 315	2 195	1 186	1 531	27 065
A./ R. FAMILLE	Caisse	7,80	8,10	119	341	160	1 322	726	493	1 664	2 125	247	805	164	552	8 718
	NAV											0	0	0	0	0
	Total			119	341	160	1 322	726	493	1 664	2 125	247	805	164	552	8 718
A./ R. GROUPE	Caisse	9,40	9,70	39	110	258	802	1 069	1 988	1 353	606	1 215	607	113	84	8 244
	Citypass			29	152	155	788	615	699	655	785	407	538	162	172	5 157
	Total			68	262	413	1 590	1 684	2 687	2 008	1 391	1 622	1 145	275	256	13 401
COMBINE 2 ILES																
A./ R.	Caisse	15,60	16,20	269	409	654	3 174	3 233	3 172	4 384	5 012	1 798	1 527	745	683	25 060
A./ R. FAMILLE	Caisse	11,70	12,10	57	194	89	1 252	835	333	1 572	2 483	224	567	152	170	7 928
A./ R. GROUPE	Caisse	14,10	14,60	20	160	69	281	277	904	452	229	237	234	23	21	2 907
	NAV											0	0	0	0	0
	Total			20	160	69	281	277	904	452	229	237	234	23	21	2 907
1 ALLER OU 1 RETOUR																
	Caisse	5,20	5,60	134	174	218	749	880	1 083	1 369	1 635	740	611	262	278	8 133
	NAV											0	0	0	0	0
	Total			134	174	218	749	880	1 083	1 369	1 635	740	611	262	278	8 133
ABT MENSUEL																
RESIDENT	Caisse	41,80	41,80	38	28	32	37	37	34	46	35	26	34	27	25	399
	NAV											0	0	0	0	0
RMISTES MENSUELS	Rmistes			3		2		1		1	1	0	1	4	0	13
RMISTES TRIMESTRIELS	Qté			2		2						0	0	0	0	2
	Equiv mensuel			0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	Total			41	28	40	37	38	34	47	36	26	35	31	25	418
RESIDENT+ " Navette + RTM "	Caisse	46,00	46,00	137	147	151	142	148	154	160	143	142	112	118	111	1 665
	NAV											0	0	0	0	0
	Total			137	147	151	142	148	154	160	143	142	112	118	111	1 665
PLAISANCIER - MENSUEL	Caisse	41,80	43,20	9	9	9	14	22	18	32	22	15	12	6	13	181
	Total			9	9	9	14	22	18	32	22	15	12	6	13	181
ABT ANNUEL																
PRIMAIRE	Caisse	92,70	92,70									0	0	0	0	0
COLLEGIEN LYCEEN	Caisse	124,00	124,00									0	0	0	0	0
ETUDIANT	Caisse	175,00	175,00									0	0	0	0	0
BOURSIER COLLEG LYCEE	Caisse	41,00	41,00									1	0	0	0	1
RESIDENT - Annuel	Caisse	501,60	501,60									0	0	0	0	0
RESIDENT + RTM - Annuel	Caisse	552,00	552,00									0	0	1	0	0
PLAISANCIER - ANNUEL	Caisse	501,60	518,00									0	0	0	0	0
Speciaux scolaires Non Bours	Caisse	220,00	220,00								2	1	0	0	0	3
Speciaux scolaires Boursier	Caisse	178,00	178,00									1	0	0	0	1
QUANTITE TRAFIC				6 862	8 603	11 733	34 562	44 963	40 990	68 508	88 911	29 303	24 599	11 436	11 107	381 577

Reçu au Contrôle de légalité le 18 janvier 2017

RECETTES TTC		Tarif	Tarif	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
VIEUX PORT / FRIOUL																
A./ R.	Caisse	10,50	10,80	39 448,50	40 750,50	60 123,00	141 645,00	230 580,00	183 414,00	302 452,50	404 596,50	160 516,85	94 914,89	57 305,72	38 214,25	1 753 961,70
	NAV			945,00	630,00	2 940,00	5 880,00	4 515,00	13 755,00	14 175,00	4 515,00	1 194,50	7 511,40	1 669,20	13 144,95	70 875,05
	Total			40 393,50	41 380,50	63 063,00	147 525,00	235 095,00	197 169,00	316 627,50	409 111,50	161 711,35	102 426,29	58 974,92	51 359,20	1 824 836,75
A./ R. SOIREE	Caisse	5,20	5,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 661,20	31 283,20	36 940,80	5 364,10	88,71	0,00	0,00	80 338,01
	NAV			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 661,20	31 283,20	36 940,80	5 364,10	88,71	0,00	0,00	80 338,01
A./ R. FAMILLE	Caisse	7,80	8,10	6 006,00	7 519,20	7 121,40	36 901,80	46 113,60	20 599,80	80 979,60	162 559,80	14 018,16	27 402,33	6 590,33	7 780,04	423 592,06
	NAV			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	Total			6 006,00	7 519,20	7 121,40	36 901,80	46 113,60	20 599,80	80 979,60	162 559,80	14 018,16	27 402,33	6 590,33	7 780,04	423 592,06
A./ R. GROUPE	Caisse	9,40	9,70	1 551,00	1 015,20	5 367,40	18 283,00	28 594,80	27 090,80	24 646,80	10 584,40	16 925,69	14 993,60	3 326,71	1 593,07	153 972,47
	citypass			1 034,00	1 316,00	1 974,00	4 465,00	6 504,80	3 957,40	4 671,80	6 570,60	4 469,97	5 500,78	899,62	890,25	42 254,21
	Total			2 585,00	2 331,20	7 341,40	22 748,00	35 099,60	31 048,20	29 318,60	17 155,00	21 395,66	20 494,38	4 226,32	2 483,32	196 226,67
A./ R. PLAISANCIER	Caisse	5,10	5,30	1 621,80	1 672,80	2 300,10	4 615,50	5 538,60	4 233,00	7 221,60	7 471,50	2 524,90	2 816,83	4 481,31	4 532,53	49 030,46
A./ R. Résident secondaire	Caisse			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	445,57	558,24	358,51	542,88	1 905,20
	Total			1 621,80	1 672,80	2 300,10	4 615,50	5 538,60	4 233,00	7 221,60	7 471,50	2 970,47	3 375,07	4 839,82	5 075,41	50 935,66
A./ R. RESIDENT	Caisse	5,10	5,10	958,80	2 177,70	3 090,60	4 692,00	5 288,70	8 695,50	6 373,10	6 599,40	3 743,40	5 089,80	1 264,80	652,80	48 990,60
	Pompiers	5,20	5,20	0,00	892,50	790,50	948,60	882,30	810,90	831,30	868,40	0,00	897,60	1 708,50	846,60	9 477,20
	Total			958,80	3 070,20	3 881,10	5 640,60	6 171,00	9 506,40	7 204,40	7 467,80	3 743,40	5 987,40	2 973,30	1 499,40	58 467,80
VIEUX PORT / IF																
A./ R.	Caisse	10,50	10,80	6 405,00	8 358,00	10 689,00	29 284,50	29 274,00	35 857,50	44 604,00	43 827,00	24 151,24	22 899,34	12 372,95	15 972,16	283 694,68
	NAV			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Total			6 405,00	8 358,00	10 689,00	29 284,50	29 274,00	35 857,50	44 604,00	43 827,00	24 151,24	22 899,34	12 372,95	15 972,16	283 694,68
A./ R. FAMILLE	Caisse	7,80	8,10	928,20	2 659,80	1 248,00	10 311,60	5 662,80	3 845,40	12 979,20	16 575,00	1 933,27	6 300,74	1 283,63	4 320,50	68 048,14
	NAV			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Total			928,20	2 659,80	1 248,00	10 311,60	5 662,80	3 845,40	12 979,20	16 575,00	1 933,27	6 300,74	1 283,63	4 320,50	68 048,14
A./ R. GROUPE	Caisse	9,40	9,70	366,60	1 034,00	2 425,20	7 538,80	10 048,60	18 687,20	12 718,20	6 964,40	11 179,37	5 688,20	1 058,92	787,16	77 228,65
	citypass			272,60	1 428,80	1 457,00	7 407,20	5 781,00	6 570,60	6 157,00	7 379,00	3 814,00	5 041,60	1 518,10	1 611,81	48 438,71
	Total			639,20	2 462,80	3 882,20	14 946,00	15 829,60	25 257,80	18 875,20	13 075,40	14 993,36	10 729,80	2 577,03	2 398,98	125 667,36
COMBINE 2 ILES																
A./ R.	Caisse	15,60	16,20	4 196,40	6 380,40	10 202,40	49 514,40	50 434,80	49 483,20	68 390,40	78 187,20	28 145,89	23 903,66	11 662,23	10 691,68	391 192,66
A./ R. FAMILLE	Caisse	11,70	12,10	666,90	2 269,80	1 041,30	14 648,40	9 769,50	3 896,10	18 392,40	29 051,10	2 618,67	6 628,51	1 776,96	1 987,39	92 747,03
A./ R. GROUPE	Caisse	14,10	14,60	282,00	2 256,00	972,90	3 962,10	3 905,70	12 746,40	6 373,20	3 228,90	3 315,24	3 300,92	324,45	296,24	40 964,05
	NAV			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Total			282,00	2 256,00	972,90	3 962,10	3 905,70	12 746,40	6 373,20	3 228,90	3 315,24	3 300,92	324,45	296,24	40 964,05
1 ALLER OU 1 RETOUR	Caisse	5,20	5,60	696,80	904,80	1 133,60	3 894,80	4 576,00	5 631,60	7 118,80	8 502,00	3 874,64	3 199,20	1 371,83	1 455,61	42 359,68
	NAV			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Total			696,80	904,80	1 133,60	3 894,80	4 576,00	5 631,60	7 118,80	8 502,00	3 874,64	3 199,20	1 371,83	1 455,61	42 359,68
ABT MENSUEL																
RESIDENT	Caisse	41,80	41,80	1 588,40	1 170,40	1 337,60	1 546,60	1 546,60	1 421,20	1 922,80	1 463,00	1 086,80	1 421,20	1 128,60	1 045,00	16 678,20
	NAV			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
RMISTES MENSUELS	RMISTES															
RMISTES TRIMESTRIELS	RMISTES															
	Total			1 588,40	1 170,40	1 337,60	1 546,60	1 546,60	1 421,20	1 922,80	1 463,00	1 086,80	1 421,20	1 128,60	1 045,00	16 678,20
RESIDENT + " Navette + RTM "	Caisse	41,80	41,80	5 726,60	6 144,60	6 311,80	5 935,60	6 186,40	6 437,20	6 688,00	5 977,40	5 935,60	4 681,60	4 932,40	4 639,80	69 597,00
	NAV			0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	Total			5 726,60	6 144,60	6 311,80	5 935,60	6 186,40	6 437,20	6 688,00	5 977,40	5 935,60	4 681,60	4 932,40	4 639,80	69 597,00
Rectrocession :	Euros	4,20 / 41,80	4,20 / 41,80	575,40	617,40	634,20	596,40	621,60	646,80	672,00	600,60	596,40	470,40	537,40	466,20	7 034,80
PLAISANCIER	Caisse	41,80	43,20	376,20	376,20	376,20	585,20	919,60	752,40	1 337,60	919,60	626,06	500,84	250,42	542,58	7 562,90
ABT ANNUEL																
PRIMAIRE	Caisse	92,70	92,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
COLLEGIEN LYCEEN	Caisse	124,00	124,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
ETUDIANT	Caisse	175,00	175,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
BOURSIER COLLEG LYCEE	Caisse	41,00	41,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	41,00	0,00	0,00	0,00	
RESIDENT - ANNUEL	Caisse	501,60	501,60	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
RESIDENT + RTM - ANNUEL	Caisse	552,00	552,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	552,00	0,00	
PLAISANCIER - ANNUEL	Caisse	501,80	518,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
Remise City Pass				208,50	438,00	547,50	1 894,50	1 960,50	1 680,00	1 728,00	2 226,00	1 326,00	1 687,50	387,00	400,50	14 484,00
REMISE				99,00	66,00	308,00	616,00	473,00	1 441,00	1 485,00	473,00	128,70	792,00	176,00	1 386,00	7 443,70
RECETTES TRAFIC TTC				72 763,30	88 452,70	120 046,50	349 549,60	453 689,30	411 425,40	656 467,50	838 814,00	294 470,20	240 860,46	114 722,18	109 760,79	3 751 021,94
RECETTES TTC				72 763,30	88 452,70	120 046,50	349 549,60	453 689,30	411 425,40	656 467,50	838 814,00	294 470,20	240 860,46	114 722,18	109 760,79	3 751 021,94
RECETTES H.T.				66 148,45	80 411,55	109 133,18	317 772,36	412 444,82	374 023,09	596 788,64	762 558,18	267 700,19	218 964,06	104 292,89	99 782,53	3 410 019,94

DSP DESSERTE ILE FRIOUL / IF - CF ANNEE 2015 - (sur la base de l'avenant 9)

1- ENGAGEMENT DE DEPENSES

VARIATION DE L'OFFRE : Selon l'article 19 de l'avenant 4 - DSP

Nombre Rotations contractuelles - avenant 6	=	5 936	rotations
Rotations supplémentaires à intégrer dans prochain avenant	=	187	rotations
Nombre Rotations réelles - année 2014	=	6 227	rotations
Variation de l'offre en 2014		1,8%	

Selon l'article 19, en cas de variation de l'offre comprise entre + ou - 3%, aucun impact sur l'engagement de dépenses et donc sur la contribution financière.

2- ENGAGEMENT DE RECETTES

Selon l'article 25 de l'avenant 4 à la DSP

Engagement recettes 2015 contractuel	=	3 159 061,00	".HT
Recettes réelles 2015	=	3 612 204,04	".HT
- dont recettes trafic		3 410 019,94	
- dont compensation tarifaire		202 184,10	
Variation des recettes 2015		14,34%	

Le Délégitaire s'engage sur un objectif de recettes : l'éventuel écart entre les recettes réelles et la recette de référence est répartie dans l'hypothèse d'un écart sur l'année considérée de + ou - 10%

Tunnel de partage contractuel	=	68 618	
		68 618,47	

3- CONTRIBUTION FINANCIERE 2015

Selon l'article 23 de l'avenant 9 à la DSP : la contribution forfaitaire financière est arrêtée à 750 000" pour l'année 2015 et la recette de référence :

Engagement de dépenses 2015 (valeur 2015 sans indexation)	=	3 909 061,00	ÖHT
Engagement recettes 2015 contractuel	=	3 159 061,00	".HT
Contribution financière 2015		750 000,00	ÖHT

Acompte mensuels en ÖHT - valeur 2015 (hors taxe sur les salaires)		750 000,00	
---	--	-------------------	--

Solde 2015 contribution financière à refacturer		-	
--	--	----------	--

Montant annuel Taxe sur les salaire 2015 =		24 193,00	ÖHT
---	--	------------------	------------

Acomptes taxe sur les salaires versés		10 866,16	
--	--	------------------	--

Solde 2015 taxe sur les salaires à refacturer		13 326,84	
--	--	------------------	--

Total à facturer		13 326,84	
-------------------------	--	------------------	--

QUANTITE	Valeur compensée au 01/09/14	Valeur compensée au 01/09/15	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
FRIOUL et IF - ALLER / RETOUR	- 0,073	- 0,006	4 457	4 737	7 024	16 839	25 178	22 193	34 403	43 137	17 818	12 013	6 839	6 454	201 092
FRIOUL et IF - FAMILLE	0,020	- 0,007	889	1 305	1 073	6 053	6 638	3 134	12 046	22 966	2 038	4 306	1 006	1 546	63 000
FRIOUL et IF - GROUPE	- 0,016	0,013	343	510	1 194	4 010	5 418	5 990	5 127	3 216	3 920	3 332	726	521	34 307
COMBINES 2 ILES A / R	0,040	- 0,014	269	409	654	3 174	3 233	3 172	4 384	5 012	1 798	1 527	745	683	25 060
COMBINES 2 ILES - FAMILLE	0,030	0,039	57	194	89	1 252	835	333	1 572	2 483	224	567	152	170	7 928
COMBINES 2 ILES - GROUPE	- 0,024	- 0,031	20	160	69	281	277	904	452	229	237	234	23	21	2 907
FRIOUL - SOIREE	5,30	5,21	-	-	-	-	-	-	6 016	7 104	1 028	-	-	-	14 148
FRIOUL A/R RESIDENTet carnet	4,30	4,28	-	-	-	-	-	1 651	1 484	1 461	734	1 174	583	294	7 381
Ticket unité PLAISANCIER	4,30	4,26	318	328	451	905	1 086	830	1 416	1 465	580	659	945	991	9 974
FRIOUL - 1 ALLER OU 1 RETOUR	0,013	- 0,023	134	174	218	749	880	1 083	1 369	1 635	740	611	262	278	8 133
MENSUEL RESIDENT	83,60	83,60	-	-	-	-	-	-	-	163	168	147	161	136	775
MENSUEL PLAISANCIERS	83,60	83,60	9	9	9	14	22	18	32	22	15	12	6	13	181
MENSUEL RESIDENT RMISTES	41,80	41,80	3	-	2	-	1	-	1	1	-	1	4	-	13
TRIMESTRIEL RESIDENT RMISTES	41,80	41,80	-	-	6	-	-	-	-	-	-	-	-	-	6
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES NON BOURSIERS	501,60	501,60	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	-	-	3
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES BOURSIERS	501,60	501,60	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
ANNUEL PRIMAIRE	501,60	501,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL PLAISANCIERS	1 003,20	1 003,20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL COLLEGE LYCEE	377,60	377,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL ETUDIANT	326,600	326,600	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL BOURSIER COLL LYCEE	459,80	459,80	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1

COMPENSATIONS TTC			Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL		
FRIOUL et IF - ALLER / RETOUR	-	0,073	-	0,006	-325,361	-345,801	-512,752	-1 229,247	-1 837,994	-1 620,089	-2 511,419	-3 149,001	-106,908	-72,078	-41,034	-38,724	-11 790,408
FRIOUL et IF - FAMILLE		0,020	-	0,007	17,780	26,100	21,460	121,060	132,760	62,680	240,920	459,320	-14,266	-30,142	-7,042	-10,822	1 019,808
FRIOUL et IF - GROUPE	-	0,016	-	0,013	-5,488	-8,160	-19,104	-64,160	-86,688	-95,840	-82,032	-51,456	50,960	43,316	9,438	6,773	-302,441
COMBINES 2 ILES A / R		0,040	-	0,014	10,760	16,360	26,160	126,960	129,320	126,880	175,360	200,480	-25,172	-21,378	-10,430	-9,562	745,738
COMBINES 2 ILES - FAMILLE		0,030		0,039	1,710	5,820	2,670	37,560	25,050	9,990	47,160	74,490	8,736	22,113	5,928	6,630	247,857
COMBINES 2 ILES - GROUPE	-	0,024	-	0,031	-0,480	-3,840	-1,656	-6,744	-6,648	-21,696	-10,848	-5,496	-7,347	-7,254	-0,713	-0,651	-73,373
FRIOUL - SOIREE		5,300		5,210	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	31 884,800	37 651,200	5 355,880	0,000	0,000	0,000	74 891,880
FRIOUL A/R RESIDENTet carnet		4,30		4,280						7 099,300	6 381,200	6 282,300	3 141,520	5 024,720	2 495,240	1 258,320	31 682,600
Ticket unité PLAISANCIER		4,30		4,260	1 367,400	1 410,400	1 939,300	3 891,500	4 669,800	3 569,000	6 088,800	6 299,500	2 470,800	2 807,340	4 025,700	4 221,660	42 761,200
FRIOUL - 1 ALLER OU 1 RETOUR		0,013	-	0,023	1,742	2,262	2,834	9,737	11,440	14,079	17,797	21,255	-17,020	-14,053	-6,026	-6,394	37,653
MENSUEL RESIDENT		83,60		83,600								13 626,800	14 044,800	12 289,200	13 459,600	11 369,600	64 790,000
MENSUEL PLAISANCIERS		83,60		83,600	752,400	752,400	752,400	1 170,400	1 839,200	1 504,800	2 675,200	1 839,200	1 254,000	1 003,200	501,600	1 086,800	15 131,600
MENSUEL RESIDENT RMISTES		41,80		41,800	125,400		83,600		41,800		41,800	41,800		41,800	167,200		543,400
TRIMESTRIEL RESIDENT RMISTES		41,80		41,800	0,000	0,000	250,800	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	250,800
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES NON BOURSIERS		501,60		501,600	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	1 003,200	501,600	0,000	0,000	0,000	1 504,800
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES BOURSIERS		501,60		501,600	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	501,600	0,000	0,000	0,000	0,000	501,600
ANNUEL PRIMAIRE		501,60		501,600													0,000
ANNUEL PLAISANCIERS		1 003,20		1 003,200	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
ANNUEL COLLEGE LYCEE		377,60		377,600													0,000
ANNUEL ETUDIANT		326,60		326,600													0,000
ANNUEL BOURSIER COLL LYCEE		459,80		459,800								459,800					459,800
TOTAL				1 945,863	1 855,541	2 545,712	4 057,066	4 918,040	10 649,104	44 948,738	64 293,592	27 618,983	21 086,784	20 599,461	17 883,630	222 402,514	
COMPENSATIONS HT				1 768,97	1 686,86	2 314,28	3 688,24	4 470,95	9 681,00	40 862,49	58 448,72	25 108,17	19 169,80	18 726,78	16 257,85	202 184,10	

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)Désignation de l'entreprise : **FRIOUL - IF - EXPRESS** Durée de l'exercice exprimée en nombre de mois* **12**Adresse de l'entreprise **0000 Clos Piervil Chemin du Viaduc 13090 AIX EN PROVENCE** Durée de l'exercice précédent* **12**Numéro SIRET* **4 7 9 0 1 5 7 1 1 0 0 0 3 5**Néant *Exercice N clos le,
31/12/2015

		Brut 1	Amortissements, provisions 2	Net 3		
Capital souscrit non appelé (I)		AA				
ACTIF IMMOBILISÉ*	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	Frais d'établissement *	AB	AC		
		Frais de développement *	CX	CQ		
		Concessions, brevets et droits similaires	AF	AG		
		Fonds commercial (1)	AH	AI		
		Autres immobilisations incorporelles	AJ	AK	67 167	11 338
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL	AM		
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN	AO		
		Constructions	AP	AQ	761 223	110 593
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	AS	5 069	2 330
		Autres immobilisations corporelles	AT	AU	118 098	50 582
		Immobilisations en cours	AV	AW		2 900
		Avances et acomptes	AX	AY		746 807
	IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES (2)	Participations évaluées selon la méthode de mise en équivalence	CS	CT		
Autres participations		CU	CV			
Créances rattachées à des participations		BB	BC			
Autres titres immobilisés		BD	BE			
Prêts		BF	BG			
Autres immobilisations financières*		BH	BI		6 510	
TOTAL (II)		BJ	BK	951 556	931 059	
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	BM	5 200	
		En cours de production de biens	BN	BO		
		En cours de production de services	BP	BQ		
		Produits intermédiaires et finis	BR	BS		
		Marchandises	BT	BU		
	Avances et acomptes versés sur commandes	BV	BW			
	CRÉANCES	Clients et comptes rattachés (3)*	BX	BY	22 940	147 103
		Autres créances (3)	BZ	CA		650 061
		Capital souscrit et appelé, non versé	CB	CC		
	DIVERS	Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :	CD	CE		
Disponibilités		CF	CG		2 400	
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*	CH	CI		3 995	
	TOTAL (III)	CJ	CK	22 940	808 758	
	Frais d'émission d'emprunt à étaler (IV)	CW				
	Primes de remboursement des obligations (V)	CM				
	Ecarts de conversion actif* (VI)	CN				
TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)		CO	IA	974 496	1 739 817	
Renvois : (1) Dont droit au bail :		(2) part à moins d'un an des immobilisations financières nettes : CP	(3) Part à plus d'un an CR			
Clause de réserve de propriété :*	Immobilisations :	Stocks :	Créances :			

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise		FRIOUL - I F - EXPRESS		Néant <input type="checkbox"/> *
				Exercice N
CAPITAUX PROPRES	Capital social ou individuel (1)* (Dont versé : 74 000 ..)	DA	74 000	
	Primes d'émission, de fusion, d'apport, ...	DB		
	Ecart de réévaluation (2)* (dont écart d'équivalence EK)	DC		
	Réserve légale (3)	DD	7 400	
	Réserves statutaires ou contractuelles	DE		
	Réserves réglementées (3)* (Dont réserve spéciale des provisions pour fluctuation des cours BI)	DF		
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG		
	Report à nouveau	DH	5 815	
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	519 037	
	Subventions d'investissement	DJ		
	Provisions réglementées *	DK		
	TOTAL (I)	DL	606 251	
Autres fonds propres	Produit des émissions de titres participatifs	DM		
	Avances conditionnées	DN		
	TOTAL (II)	DO		
Provisions pour risques et charges	Provisions pour risques	DP		
	Provisions pour charges	DQ	144 207	
	TOTAL (III)	DR	144 207	
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS		
	Autres emprunts obligataires	DT		
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	6 475	
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV	7 005	
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW		
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	617 212	
	Dettes fiscales et sociales	DY	196 679	
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	501	
Autres dettes	EA	161 487		
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)	EB		
TOTAL (IV)	EC	989 358		
Ecart de conversion passif* (V)	ED			
TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE	1 739 817		
RENVIS	(1) Écart de réévaluation incorporé au capital	IB		
	(2) Dont { Réserve spéciale de réévaluation (1959) Ecart de réévaluation libre Réserve de réévaluation (1976)	1C		
		1D		
		1E		
	(3) Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *	EF		
(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG	947 190		
(5) Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH			

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : FRIOUL - IF - EXPRESS		Néant <input type="checkbox"/> *				
		Exercice N				
		France	Exportations et livraisons intracommunautaires			
		Total				
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA	FB	FC		
	Production vendue { biens * services *	FD	FE	FF		
		FG	3 579 216	FH	FI	3 579 216
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	3 579 216	FK	FL	3 579 216
	Production stockée*			FM		
	Production immobilisée*			FN		
	Subventions d'exploitation			FO	813 972	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)			FP	183 178	
	Autres produits (1) (11)			FQ	2 506	
	Total des produits d'exploitation (2) (I)				FR	4 578 872
CHARGES D'EXPLOITATION	Achats de marchandises (y compris droits de douane)*			FS		
	Variation de stock (marchandises)*			FT		
	Achats de matières premières et autres approvisionnements (y compris droits de douane)*			FU		
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*			FV	344	
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*			FW	2 077 962	
	Impôts, taxes et versements assimilés*			FX	357 391	
	Salaires et traitements*			FY	1 185 046	
	Charges sociales (10)			FZ	133 701	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations { - dotations aux amortissements* - dotations aux provisions*			GA	63 537
					GB	150 000
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*			GC	4 571
	Pour risques et charges : dotations aux provisions			GD	32 346	
	Autres charges (12)			GE	63 554	
Total des charges d'exploitation (4) (II)				GF	4 068 451	
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)				GG	510 420	
opérations en commun	Bénéfice attribué ou perte transférée* (III)			GH		
	Perte supportée ou bénéfice transféré* (IV)			GI		
PRODUITS FINANCIERS	Produits financiers de participations (5)			GJ		
	Produits des autres valeurs mobilières et créances de l'actif immobilisé (5)			GK		
	Autres intérêts et produits assimilés (5)			GL	175	
	Reprises sur provisions et transferts de charges			GM		
	Différences positives de change			GN		
	Produits nets sur cessions de valeurs mobilières de placement			GO		
Total des produits financiers (V)				GP	175	
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*			GQ		
	Intérêts et charges assimilées (6)			GR	3 995	
	Différences négatives de change			GS		
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			GT		
Total des charges financières (VI)				GU	3 995	
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)				GV	-3 819	
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)				GW	506 601	

(RENVOIS : voir tableau n° 2053) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Formulaire obligatoire (article 53 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise FRIOUL - IF - EXPRESS		Néant <input type="checkbox"/> *		
			Exercice N	
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA	2 000	
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB		
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC		
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)	HD	2 000	
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE	-11 096	
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF	480	
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions	HG		
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH	-10 616	
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI	12 616	
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)		HJ		
Impôts sur les bénéfices * (X)		HK	180	
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	4 581 047	
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	4 062 010	
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	519 037	
RENVois	(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
	(2) Dont	produits de location immobilières	HY	
		produits d'exploitation afférents à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IG	
	(3) Dont	- Crédit-bail mobilier *	HP	
		- Crédit-bail immobilier	HQ	
	(4) Dont charges d'exploitation afférentes à des exercices antérieurs (à détailler au (8) ci-dessous)	IH		
	(5) Dont produits concernant les entreprises liées	IJ	175	
	(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	1K	3 843	
	(6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)	HX		
	(9) Dont transferts de charges	AI	182 139	
	(10) Dont cotisations personnelles de l'exploitant (13)	A2		
	(11) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (produits)	A3		
	(12) Dont redevances pour concessions de brevets, de licences (charges)	A4		
(13) Dont primes et cotisations complémentaires personnelles : facultatives A6 obligatoires A9				
(7) Détail des produits et charges exceptionnels (Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le joindre en annexe) :		Exercice N		
		Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels	
Pénalités amendes fiscales		2 068		
Ecart de provision sur impôts		-13 164		
Valeur Nette comptable actif		480		
Ecart provision pénalités			2 000	
(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :		Exercice N		
		Charges antérieures	Produits antérieurs	

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

DSP FRIOUL - COMPTE EXPLOITATION 2015 détaillé

(en € H.T.)

	REEL 2014 ANNUEL	REEL 2015 ANNUEL	DSP 2015 ANNUEL
Voyageurs Vieux Port / Iles du Frioul-If	434 996	468 192	
VOYAGEURS	434 996	468 192	0
Nombre de rotations	6 225	6 296	6 123
ROTATIONS	6 225	6 296	6 123
Recettes commerciales transport	3 111 183	3 341 401	2 936 619
Compensations tarifaires	214 829	202 184	222 442
Contribution financière	958 533	750 000	750 000
Nouvelle desserte du Château d'If		10 935	
Taxe sur les salaires	20 140	24 193	
TOTAL RECETTES TRANSPORT	4 304 685	4 328 714	3 909 061
Salaires marins	870 386	893 183	930 487
Salaires structure	545 741	569 962	558 861
vêtement de travail	11 476	8 257	11 966
indemnités diverses	0	0	2 393
frais médicaux	5 650	978	2 992
charges diverses	42 917	71 948	16 752
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	1 465 234	1 544 328	1 523 451
carburant	364 225	319 466	388 066
lubrifiants bateaux	11 178	13 954	21 966
achats de pièces	11 908	25 300	35 898
titres de transport	13 189	12 315	17 305
eaux	1 794	2 239	2 393
edf	3 620	4 197	8 376
fournitures et outillages	2 405	246	12 564
sous traitance transport	122 230	61 300	21 709
TOTAL CHARGES DIRECTES	542 024	439 016	508 277
entretien des pontons	0	992	13 163
entretien réparation des bateaux	375 929	464 736	470 372
gardiennage	223 421	235 321	242 312
assurance bateaux	54 946	73 911	77 779
assurances personnel	489	6 158	5 983
documentation générale	47	165	4 188
commission sur ventes	0	0	0
voyages déplacements	0	0	3 590
communication	60 220	62 928	72 531
coûts administratifs et informatiques	78 792	82 991	49 859
coût des installations	96 923	140 329	122 800
système billettique			10 967
TOTAL CHARGES INDIRECTES	890 768	1 067 530	1 073 544
amortissements	207 615	206 996	199 653
crédit bail et LCD			
frais financiers	264 711	252 778	211 236
autres	106 323	144 797	145 523
frais portuaires	442 402	164 222	175 258
impôts et taxes	49 366	47 276	60 153
TOTAL AUTRES COUTS	1 070 417	816 068	791 823
participation et impôts société	180	180	11 966
TOTAL DEPENSES avant marge bénéficiaire	3 968 623	3 867 122	3 909 061
marge bénéficiaire	336 062	461 592	0

DSP DESSERTE MARITIME ILES DU FRIOUL - COMPTE DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2015

(en € H.T.)

	REEL N Arrêté au 31-12-14	REEL 2015 Arrêté au 31-12-14	Ecart en % REEL 2013/2014	DSP N Arrêté au 31-12-15	Ecart REEL/DSP en montant	Ecart en %
Voyageurs Vieux Port / Iles du Frioul-If	434 996	468 192	8%			
Dont voyageurs résidents	-					
Dont voyageurs tarifs groupe	-					
VOYAGEURS	434 996	468 192	8%	-		0%
Nombre de rotations	6 225	6 296	1%		6 296	
ROTATIONS	6 225	6 296	1%	6 123	173	
Recettes commerciales transport	3 111 183	3 341 401	7%	2 936 619	404 782	14%
Compensations tarifaires	214 829	202 184	-6%	222 442	20 258	-9%
Contribution financière nouvelle desserte du Chteau d'If	958 533	750 000	-22%	750 000		
Taxe sur les salaires	20 140	24 193	0%	-		
TOTAL RECETTES TRANSPORT	4 304 685	4 328 714	1%	3 909 061	419 653	11%
Salaires marins	870 926	893 183	3%	930 487	37 304	-4%
salaires structure	545 741	569 962	4%	558 861	11 101	2%
indemnités diverses	-	-		2 393	2 393	-100%
frais médicaux	5 650	978	0%	2 992	2 014	-67%
charges diverses	42 917	71 948	68%	16 752	55 196	329%
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	1 465 234	1 536 071	5%	1 511 485	24 586	2%
carburant	364 225	319 466	-12%	388 066	68 600	-18%
vêtement de travail	11 476	8 257	-28%	11 966	3 709	-31%
lubrifiants bateaux	11 178	13 954	25%	21 966	8 012	-36%
achats de pièces	11 908	25 300	112%	35 898	10 598	-30%
titres de transport	13 189	12 315	-7%	17 305	4 990	-29%
eaux	1 794	2 239	0%	2 393	154	-6%
edf	3 620	4 197	0%	8 376	4 179	-50%
fournitures et outillages	2 405	246	-90%	12 564	12 318	-98%
sous traitance transport	122 230	61 300	-50%	21 709	39 591	
TOTAL CHARGES DIRECTES	542 024	447 273	-17%	520 243	72 970	-14%
entretien des pontons	-	992	0%	13 163	12 171	-92%
entretien réparation des bateaux	375 929	464 736	24%	470 372	5 636	-1%
gardiennage	223 421	235 321	5%	242 312	6 991	-3%
assurance bateaux	54 946	73 911	35%	77 779	3 868	-5%
assurances personnel	489	6 158	1158%	5 983	175	3%
documentation générale	47	165	0%	4 188	4 023	-96%
commission sur ventes	-	-	0%	-	-	
voyages déplacements	-	-	0%	3 590	3 590	-100%
communication	60 220	62 928	4%	72 531	9 603	-13%
coûts administratifs et informatiques	78 792	82 991	5%	49 859	33 132	66%
coût des installations	96 923	140 329	45%	122 800	17 529	
système billettique	-	-		10 967		
TOTAL CHARGES INDIRECTES	890 768	1 067 530	20%	1 073 544	6 014	-1%
amortissements	207 615	206 996	0%	199 653	7 343	
crédit bail et LCD	-	-		-	-	0%
frais financiers	264 711	252 778	-5%	211 236	41 542	
autres	106 323	144 797	36%	145 523	726	0%
frais portuaires	442 402	164 222	-63%	175 258	11 036	-6%
impôts et taxes	49 366	47 276	-4%	60 153	12 877	-21%
TOTAL AUTRES COUTS	1 070 417	816 068	-24%	791 823	24 245	3%
participation et impôts société	180	180	0%	11 966	11 786	
TOTAL DEPENSES avant marge bénéficiaire	3 968 623	3 867 122	-3%	3 909 061	41 939	-1%
marge / perte bénéficiaire	336 062	461 592	37%	-	461 592	

Reçu au Contrôle de légalité le 18 janvier 2017

FRIOUL IF EXPRESS - NOTE EXPLICATIVE COMPTE D'EXPLOITATION 2015

1 - ROTATIONS

a- Données chiffrées

	REEL 2014	REEL 2015	CEXP DSP 2015	écart 2015/2014	Ecart réel / cexp dsp
Total rotations	6225	6296	6123	71	173
En %				1,1%	2,8%

b- Commentaires

En 2015, nous avons réalisé 173 rotations supplémentaires par rapport à celles annoncées soit 2,8% d'offre supplémentaire.

Cette évolution s'explique notamment par des pics de fréquentation sur les mois de mai, juillet et août 2015 dus à une météo et un calendrier favorables sur la période.

Cette année encore, l'adaptation de notre offre aux flux des voyageurs a permis de faciliter l'accès des îles aux touristes.

2 - RECETTES TRANSPORT

a- Données chiffrées

	REEL 2014	REEL 2015	CEXP DSP 2015	écart 2015/2014	Ecart réel / cexp dsp
Recettes trafic HT	3 111 183	3 341 401	2 936 619	230 218	404 782
Comp. tarifaires	214 829	202 184	222 442	12 645	20 258
Contribution forfaitaire	958 533	760 935	750 000	197 598	10 935
Taxe sur les salaires	20 140	24 193		4 053	24 193
				-	-
Total recettes	4 304 685	4 328 714	3 909 061	24 028	419 653
En %				0,56%	10,74%

b- Commentaires

- RECETTES TRAFIC

L'année 2015 est une année exceptionnelle en terme de fréquentation passager. Jamais une telle fréquentation n'a été constaté depuis le début de la DSP Ceci explique sur 2015 le niveau exceptionnel des recettes de trafic, en augmentation de 10% par rapport à l'année 2014.

On constate d'ailleurs une charge moyenne par navire en forte augmentation par rapport à l'année précédente soit 74,36 voyageurs par rotations, contre 69,87 voyageurs en 2014.

Cette évolution s'explique notamment par un aléas météo très favorable durant les périodes où nous réalisons l'essentiel de notre volume d'activité. De plus cette année, le calendrier (jours fériés, ponts...) a été favorable et particulièrement adapté à la bonne orientation de l'activité touristique.

Les recettes restent ainsi en 2015 supérieures à l'engagement contractuel de notre contrat de DSP.

L'article 25 de l'avenant 4 à la DSP prévoit qu'en cas d'un écart éventuel entre les recettes réelles et la recette de référence, alors la formule d'intéressement s'applique :

- entre + ou - 10% : 100% au délégataire
- entre +/- 10% et 20% : 50% à l'AO et 50% au Délégué
- au-delà de 20% : 100% au l'AO

	<u>Recettes trafic + Compensations</u>
* Réel 2015	3 612 204 €
* Engagement 2015	3 159 061 €
* Ecart	453 143 €
* Ecart en %	14%

L'écart entre 14% et 10% soit 137 236 € est reversé pour 50% à l'autorité organisatrice.

Le tunnel de partage s'établit ainsi à 68 618 € pour 2015.

- COMPENSATIONS TARIFAIRES

En 2015, les compensations tarifaires ont baissé en lien avec la diminution de l'utilisation des abonnements mensuels

- CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE

La contribution financière forfaitaire est de 750 000 € conformément à l'avenant 9 de la DSP auquel s'ajoute des rotations supplémentaires pour 10 935 €.

3 - FRAIS DE PERSONNEL

a- Données chiffrées

	REEL 2014	REEL 2015	CEXP DSP 2015	écart 2015/2014	Ecart réel / cexp dsp
salaires marins	870 926	893 183	930 487	22 257	- 37 304
salaires structure	545 741	569 962	558 861	24 221	- 11 101
indemnités diverses	-	-	2 393	-	- 2 393
frais médicaux	5 650	978	2 992	- 4 672	- 2 014
charges diverses	42 917	71 948	16 752	29 031	- 55 196
Total frais personnel	1 465 234	1 536 071	1 511 485	70 837	24 586
En %				5%	2%

b- Commentaires

Les frais de personnel des marins augmentent de 3% par rapport à 2014 eu égard à la revalorisation des salaires mais également à l'augmentation du nombre de rotations.

Le poste "charges diverses" a augmenté de 29k€ par rapport à 2014.

En 2014, nous avions perçu un remboursement ponctuel lié à un accident de travail survenu en 2011 (non retrouvé en 2015)
Le coût lié à l'évaluation des engagements de retraite (indemnité de fin de carrière) a par ailleurs sensiblement progressé en 2015.

4 - CHARGES DIRECTES

a- Données chiffrées

	REEL 2014	REEL 2015	CEXP DSP 2015	écart 2015/2014	Ecart réel / cexp dsp
carburant	364 225	319 466	388 066	- 44 759	- 68 600
vêtement de travail	11 476	8 257	11 966	- 3 219	- 3 709
lubrifiants bateaux	11 178	13 954	21 966	2 776	- 8 012
achat de pièces	11 908	25 300	35 898	13 392	- 10 598
titres de transport	13 189	12 315	17 305	- 874	- 4 990
eau	1 794	2 239	2 393	445	- 154
EDF	3 620	4 197	8 376	577	- 4 179
fournitures et outillages	2 405	246	12 564	- 2 159	- 12 318
sous traitance transport	122 230	61 300	21 709	60 930	- 39 591
Total charges directes	542 024	447 273	520 243	- 94 751	- 72 970
En %				-17%	-14%

b- Commentaires

Le coût du gasoil a diminué de 45 k€.

Cette diminution provient de la diminution des prix du gasoil bleu (+71 K€)

En revanche, nous avons consommé plus de gasoil du fait de l'augmentation de l'offre (-26 K€)

De la même manière, nous pouvons constater une diminution du poste carburant par rapport au contrat DSP lié à un prix d'achat du carburant exceptionnellement bas au cours de l'année 2015.

La diminution du poste "sous-traitance transport" par rapport 2014 est liée à une forte sous traitance constatée en 2014 (notamment lié à la grève des marins).

Nous poursuivons le recours à la sous-traitance en 2015 pour des renforts pour absorber les pics de fréquentation et lors des périodes d'indisponibilités de nos navires.

5 - CHARGES INDIRECTES

a- Données chiffrées

	REEL 2014	REEL 2015	CEXP DSP 2015	écart 2015/2014	Ecart réel / cexp dsp
entretien des pontons	-	992	13 163	992	- 12 171
ent.rép des bateaux	375 929	464 736	470 372	88 807	- 5 636
gardiennage	223 421	235 321	242 312	11 900	- 6 991
assurance bateaux	54 946	73 911	77 779	18 965	- 3 868
assurance personnel	489	6 158	5 983	5 668	- 175
documentation générale	47	165	4 188	117	- 4 023
commission s/ ventes	-	-	-	-	-
voyages et déplacements	-	-	3 590	-	- 3 590
communication	60 220	62 928	72 531	2 708	- 9 603
coûts adm.et info.	78 792	82 991	49 859	4 199	- 33 132
coûts des installations	96 923	140 329	122 800	43 406	- 17 529
système billettique	-	-	10 967	-	- 10 967
Total charges indirectes	890 768	1 067 530	1 073 544	176 761	- 6 014
En %				20%	-1%

b- Commentaires

Le poste frais d'entretien des bateaux augmente sensiblement à 2014 en lien avec les arrêts techniques 2015.

Le poste assurance a augmenté du fait d'une revalorisation des primes d'assurance.

De plus, en 2014 nous avions perçu des remboursements d'assurance qui venaient diminuer nos coûts.

Le poste "coût des installations" progresse sensiblement eu égard aux frais relatifs à la gare maritime du vieux port.

6 - AUTRES COUTS

a- Données chiffrées

	REEL 2014	REEL 2015	CEXP DSP 2015	écart 2015/2014	Ecart réel / cexp dsp
amortissements	207 615	206 996	199 653	619	7 343
crédit bail et LCD	-	-	-	-	-
frais financiers	264 711	252 778	211 236	11 933	41 542
autres	106 323	144 797	145 523	38 474	726
frais portuaires	442 402	164 222	175 258	278 181	11 036
impôts et taxes	49 366	47 276	60 153	2 090	12 877
	-	-	-	-	-
Total autres coûts	1 070 417	816 068	791 823	- 254 349	24 245
En %				-24%	3%

b- Commentaires

- amortissements :

Ce poste comprend notamment :

- * l'amortissement des bateaux, ainsi que le matériel annexe au bateau
- * l'amortissement des aménagements de l'ancienne gare maritime et des pontons

- autres

Ce poste comprend les frais d'assistance de siège.

- frais portuaires

Le poste " frais portuaires" comprend la taxe passagers et la redevance d'occupation des sols.

La forte diminution constatée sur ce poste est liée à l'existence d'un redressement des douanes qui avait augmenté de manière considérable les charges en 2014.

- impôts et taxes :

Ce poste comprend les taxes d'organic et la CET.

7 - SYNTHESE

	REEL 2014	REEL 2015	CEXP DSP 2015	écart 2015/2014	Ecart réel / cexp dsp
Recettes d'exploitation	4 304 685	4 328 714	3 909 061	24 028	419 653
Total des recettes 2015	4 304 685	4 328 714	3 909 061	24 028	419 653
Sous traitance transport	122 230	61 300	21 709	60 930	39 591
Frais de personnel	1 465 234	1 536 071	1 511 485	70 837	24 586
Charges directes	419 794	385 973	498 534	33 821	112 561
Charges indirectes	890 768	1 067 530	1 073 544	176 761	6 014
Autres coûts	1 070 417	816 068	791 823	254 349	24 245
Impôts et participation	180	180	11 966	-	-
Total des charges 2015	3 968 623	3 867 122	3 909 061	101 501	30 153
Résultat 2015 total	336 062	461 592	-	125 530	461 592
En %				37%	

Le résultat de l'année 2015 est excédentaire de 461 592 € par rapport au résultat attendu de la dsp.

Cet excédent de résultat s'explique principalement par les conditions favorables dont nous avons pu bénéficier en 2015 :

- Niveau exceptionnel de la fréquentation voyageurs due à une météo et un calendrier favorable
- Une baisse significative du prix du gasoil générant une baisse des charges

Le résultat 2015 progresse par rapport à 2014.

Parmi les principales évolutions ont relèvent :

- L'augmentation des recettes de trafic
- La baisse de la compensation financière (impact avenant 9)
- Coût de l'entretien des navires en 2015
- Redressement exceptionnels des douanes en 2014 qui disparaît en 2015

FRIOUL IF EXPRESS - PERSONNEL 2015

1- Effectifs

	Matelots	Capitaine	Mécano Frioul	Cap. Armement	Personnel adm	Hotesses Frioul	Total Effectif
janv-15	10	6	5	1	3	3	28,00
févr-15	12	6	5	1	3	3	30,00
mars-15	10	6	5	1	3	5	30,00
avr-15	15	6	5	1	3	7	37,00
mai-15	12	6	7	1	3	7	36,00
juin-15	17	6	8	1	3	7	42,00
juil-15	17	6	7	1	3	8	42,00
août-15	18	6	7	1	3	8	43,00
sept-15	10	6	7	1	3	6	33,00
oct-15	12	6	7	1	3	4	33,00
nov-15	10	6	5	1	3	4	29,00
déc-15	10	6	5	1	3	4	29,00
Moyenne 2015	12,8	6,0	6,1	1	3,0	5,5	34,33

Personne navigant : Code du travail maritime

Personnel sédentaire : CCN du personnel sédentaire de la navigation libre

FRIOUL IF EXPRESS - PLAN D'INVESTISSEMENT DSP 2015

(En € H.T.)	Investissements réalisés en 2015		Investissements prévus en 2015	
	Quant	Montant	*	Montant
Matériel Transport				
<i>Sous-total matériel transport</i>	-	-	-	-
Logiciel				
<i>Sous-total logiciel</i>	-	-	-	-
Matériel autres				
- Valideur	1	720,00		
- Coffre	1	1 000,00		
- Massicot billets / titres	1	928,00		
- Passerelles d'embarquement	2	3 200,00		
<i>Sous-total matériel autres</i>	5	5 848	-	-
Mobilier urbain				
<i>Sous-total mobilier urbain</i>	-	-	-	-
Immobilier				
- Gare maritime / ponton	1	49 160,00		
<i>Sous-total immobilier</i>	1	49 160	-	-
TOTAL INVESTISSEMENTS	6	55 008	-	-

Ministère chargé de la Mer



PERMIS DE NAVIGATION

Délivré en vertu des dispositions du Code des transports et du Décret n°84-810 du 30 août 1984, modifié, relatif à la sauvegarde de la vie humaine en mer, l'habitabilité à bord des navires et la prévention de la pollution.

En application du règlement annexé à l'arrêté du 23 novembre 1987 modifié, la visite périodique en vue du renouvellement ou du visa du présent titre de sécurité doit être sollicitée, par écrit, par l'armateur un mois avant sa date d'expiration.

1 CARACTERISTIQUES DU NAVIRE

Nom du navire :	CHEVALIER PAUL	Jauge brute Londres (UMS) :	
Numéro ou lettres distinctifs :	FGF2607	Jauge brute Oslo (Tx) :	135,55
Port d'immatriculation :	MARSEILLE	Longueur hors tout (m) :	24,07
Numéro d'immatriculation :	925824	Longueur de référence (m) ¹ :	
Type de navire ² :	Navire à passagers	Puissance propulsive (kW) :	1470

- 1.1 Il lui a été attribué un Franc-bord été de 1317 mm.
- 1.2 Sa drome de sauvetage est ainsi composée :
- 0 canots de secours³;
 - 0 embarcations de sauvetage susceptibles de recevoir un total de 0 personnes; dont 0 embarcations de sauvetage également approuvées comme canots de secours;
 - 4 radeaux de sauvetage susceptibles de supporter un total de 200 personnes;
 - 0 engins flottants susceptibles de supporter un total de 0 personnes;
 - 10 bouées de sauvetage dont 5 lumineuses, et 0 munies d'un fumigène;
 - 225 brassières de sauvetage dont 25 pour enfants;
 - 0 combinaisons d'immersion.
- 1.3 Toutefois, le navire bénéficie des exemptions suivantes⁴ :

2 LE PRÉSENT PERMIS DE NAVIGATION EST VALABLE POUR LES CONDITIONS PARTICULIÈRES CI-APRÈS

- 2.1 Catégorie de navigation et parcours autorisé⁵ :
- 3ème (20 milles de la terre) avec 150 passagers à bord, soit un nb maximal de personnes à bord : 154
 - 4ème (5 milles des eaux abritées du port de départ) avec 196 passagers à bord, soit un nb maximal de personnes à bord : 200
- Spécifications : au départ du vieux port de Marseille
- 2.2 Membres de l'équipage : 4
Personnel spécial : 0
- 2.3 Autres conditions ou limitations d'exploitation⁶ :

0057920

1 Uniquement pour les navires soumis aux divisions 223 et 226 du règlement annexé à l'arrêté du 23 novembre 1987 modifié

2 Navire à passagers, Navire de charge, Navire spécial, Navire de pêche, Navire de plaisance à utilisation commerciale.

3 Ne sont pas compris dans ce nombre les embarcations de sauvetage également approuvées comme canots de secours.

4 Avec références de la décision

5 Parcours à préciser pour les navigations en 3ème, 4ème et 5ème catégories

6 Conditions d'exploitation, type de pêche etc ...

7 Rayer la mention inutile

Permis de navigation
Nom du navire : CHEVALIER PAUL

Le permis de navigation atteste que les vérifications effectuées dans les conditions arrêtées par le ministre chargé de la mer n'ont pas permis de détecter de défaut apparent de nature à empêcher le navire de prendre la mer pour des motifs de sécurité, d'habitabilité ou d'hygiène du navire, de prévention des risques professionnels maritimes ou de prévention de la pollution.

Le présent Permis de navigation est valable jusqu'au : 31/12/2016

Lieu : MARSEILLE
Date : 22/02/2016
Signature de l'agent autorisé :

Stéphane VASSEUR
Inspecteur de la sécurité des navires
Et de la prévention des risques
Professionnels maritimes



RENOUVELLEMENTS / PROROGATIONS

Le présent permis de navigation est **renouvelé / prorogé⁷** jusqu'au :

Lieu :
Date :
Signature de l'agent autorisé :

Cachet

Le présent permis de navigation est **renouvelé / prorogé⁷** jusqu'au :

Lieu :
Date :
Signature de l'agent autorisé :

Cachet

Le présent permis de navigation est **renouvelé / prorogé⁷** jusqu'au :

Lieu :
Lieu :
Signature de l'agent autorisé :

Cachet

1 Uniquement pour les navires soumis aux divisions 223 et 226 du règlement annexé à l'arrêté du 23 novembre 1987 modifié
2 Navire à passagers, Navire de charge, Navire spécial, Navire de pêche, Navire de plaisance à utilisation commerciale.
3 Ne sont pas compris dans ce nombre les embarcations de sauvetage également approuvées comme canots de secours.
4 Avec références de la décision

5 Parcours à préciser pour les navigations en 3ème, 4ème et 5ème catégories
6 Conditions d'exploitation, type de pêche etc ...
7 Rayer la mention inutile

Ministère chargé de la Mer



PERMIS DE NAVIGATION

Délivré en vertu des dispositions du Code des transports et du Décret n°84-810 du 30 août 1984, modifié, relatif à la sauvegarde de la vie humaine en mer, l'habitabilité à bord des navires et la prévention de la pollution.

En application du règlement annexé à l'arrêté du 23 novembre 1987 modifié, la visite périodique en vue du renouvellement ou du visa du présent titre de sécurité doit être sollicitée, par écrit, par l'armateur un mois avant sa date d'expiration.

1 CARACTERISTIQUES DU NAVIRE

Nom du navire :	EDMOND DANTES	Jauge brute Londres (UMS) :	
Numéro ou lettres distinctifs :	FGF2577	Jauge brute Oslo (Tx) :	134,55
Port d'immatriculation :	MARSEILLE	Longueur hors tout (m) :	24
Numéro d'immatriculation :	925825	Longueur de référence (m) ¹ :	
Type de navire ² :	Navire à passagers	Puissance propulsive (kW) :	1470

- 1.1 Il lui a été attribué un de mm.
- 1.2 Sa drome de sauvetage est ainsi composée :
- 0 canots de secours³;
 - 0 embarcations de sauvetage susceptibles de recevoir un total de 0 personnes;
 - dont 0 embarcations de sauvetage également approuvées comme canots de secours;
 - 4 radeaux de sauvetage susceptibles de supporter un total de 200 personnes;
 - 0 engins flottants susceptibles de supporter un total de 0 personnes;
 - 10 bouées de sauvetage dont 5 lumineuses, et 0 munies d'un fumigène;
 - 225 brassières de sauvetage dont 25 pour enfants;
 - 0 combinaisons d'immersion.
- 1.3 Toutefois, le navire bénéficie des exemptions suivantes⁴ :

2 LE PRÉSENT PERMIS DE NAVIGATION EST VALABLE POUR LES CONDITIONS PARTICULIÈRES CI-APRÈS

- 2.1 Catégorie de navigation et parcours autorisé⁵ :
- 3ème (20 milles de la terre) avec 150 passagers à bord, soit un nb maximal de personnes à bord : 154
 - 4ème (5 milles des eaux abritées du port de départ) avec 196 passagers à bord, soit un nb maximal de personnes à bord : 200
- Spécifications : au départ du vieux port de Marseille
- 2.2 Membres de l'équipage : 4
Personnel spécial : 0
- 2.3 Autres conditions ou limitations d'exploitation⁶ :

1 Uniquement pour les navires soumis aux divisions 223 et 226 du règlement annexé à l'arrêté du 23 novembre 1987 modifié

2 Navire à passagers, Navire de charge, Navire spécial, Navire de pêche, Navire de plaisance à utilisation commerciale.

3 Ne sont pas compris dans ce nombre les embarcations de sauvetage également approuvées comme canots de secours.

4 Avec références de la décision

5 Parcours à préciser pour les navigations en 3ème, 4ème et 5ème catégories

6 Conditions d'exploitation, type de pêche etc ...

7 Rayer la mention inutile

Permis de navigation
Nom du navire : EDMOND DANTES

Le permis de navigation atteste que les vérifications effectuées dans les conditions arrêtées par le ministre chargé de la mer n'ont pas permis de détecter de défaut apparent de nature à empêcher le navire de prendre la mer pour des motifs de sécurité, d'habitabilité ou d'hygiène du navire, de prévention des risques professionnels maritimes ou de prévention de la pollution.

Le présent Permis de navigation est valable jusqu'au : 31/12/2016

Lieu : MARSEILLE
Date : 29/03/2016
Signature de l'agent autorisé :

Stéphane VASSEUR
Inspecteur de la sécurité des navires
Et de la prévention des risques
Professionnels maritimes



RENOUVELLEMENTS / PROROGATIONS

Le présent permis de navigation est **renouvelé / prorogé⁷** jusqu'au :

Lieu :
Date :
Signature de l'agent autorisé :

Cachet

Le présent permis de navigation est **renouvelé / prorogé⁷** jusqu'au :

Lieu :
Date :
Signature de l'agent autorisé :

Cachet

Le présent permis de navigation est **renouvelé / prorogé⁷** jusqu'au :

Lieu :
Lieu :
Signature de l'agent autorisé :

Cachet

- 1 Uniquement pour les navires soumis aux divisions 223 et 226 du règlement annexé à l'arrêté du 23 novembre 1987 modifié
- 2 Navire à passagers, Navire de charge, Navire spécial, Navire de pêche, Navire de plaisance à utilisation commerciale.
- 3 Ne sont pas compris dans ce nombre les embarcations de sauvetage également approuvées comme canots de secours.
- 4 Avec références de la décision

- 5 Parcours à préciser pour les navigations en 3ème, 4ème et 5ème catégories
- 6 Conditions d'exploitation, type de pêche etc ...
- 7 Rayer la mention inutile

FRIOUL IF EXPRESS

Dépenses Marketing et Communication - année 2015

PERIODE	FOURNISSEUR	DATE DE FACTURE	N° DE FACTURE	INTITULE DU POSTE	COUT €HT	COUT €TTC
CREATION - GRAPHISME					7 970,00	8 734,77
mars-15	Alexandre Imbert	27-mars-15	215	Création & modification de la charte : - Parution OTx2 (Les incontournables + plan guide+ traductions) - Flyers horaires Mars - Affiche A3 Mars - PLV Mars	1 560,00	1 711,32
juin-15	Alexandre Imbert	15-juin-15	218	- Exécution et correction brochure - Prive de vues - Affiches Mai - PLV Mai - AP 80x101	2 250,00	2 468,25
août-15	Alexandre Imbert	1-août-15	221	Bache	730,00	799,35
oct-15	Alexandre Imbert	20-oct.-15	228	Porte Carte / Flyer PLV Affiches Septembre	1 080,00	1 182,60
déc-15	Alexandre Imbert	14-déc.-15	235	Campagne de noel + Calendriers 2016 + PLV Affiches Novembre	2 350,00	2 573,25
SUPPORT DE COMMUNICATION					4 222,00	5 066,20
mars-15	Print Concept	24-mars-15	2022416	Flyers horaires - 45 000 ex.	891,00	1 069,20
avr.-15	Print Concept	2-avr.-15	2022507	Prochette FIE - 60ex	446,00	535,20
juin-15	Print Concept	8-juin-15	2022984	Flyers horaires - 70 000 ex.	1 211,00	1 453,20
sept.-15	Print Concept	28-août-15	2023532	Flyers horaires nouveaux tarifs : 35 000ex.	783,00	939,60
sept.-15	Print Concept	24-sept.-15	2023703	Flyers horaires : 45 000ex.	891,00	1 069,00
SITE INTERNET FIE - SYSTEME SMS - VENTE EN LIGNE					23 192,66	27 831,18
janv-15	CITIWAY	13-janv.-15	FA15010073	Prestation annuelle d'hébergement du site internet - 2015	1 187,37	1 424,84
janv-15	CITIWAY	20-janv-15	FA15010182	Maintenance annuelle du produit Transinfo site internet - 2015 Maintenance annuelle du produit "Transinfo internet mobile - 2015	1 726,73	2 072,08
avr-15	CITIWAY	01-avr-15	FA15040477	Accès plateforme et diffusion sms 1er trimestre	2 505,12	3 006,14
mai-15	SAFE BRAND	7-mai-15	IAF150507000	Hébergement site internet / nouveau	2 121,00	2 545,20
mai-15	MARSAT*WORK	19-mai-15	FA000463	Refonte site internet : 1er acompte	3 975,00	4 770,00
oct-15	CITIWAY	7-oct.-15	FA15101100	Accès plateforme et diffusion sms 2ème trimestre	1 388,32	1 665,98
nov-15	MARSAT*WORK	8-juil.-15	FA000491	Refonte site internet : Solde	9 275,00	11 130,00
déc-15	MARSAT*WORK	21-déc.-15	FA000617	Achat SMS (40 000 unités) + Abonnement routage	541,62	649,94
déc-15	MARSAT*WORK	21-déc.-15	FA000618	Achat SMS (40 000 unités)	472,50	567,00
ACTION DE PROXIMITE / DIFFUSION					369,74	369,74
janv-15	Boulangerie ange	9-janv.-15		Galette des rois résidents	128,20	128,20
janv-15	Monoprix	9-janv.-14		Galettes des Rois : boissons - berres - asiettes - serviettes	21,30	21,30
déc-15	Valgourmand	1-déc.-15		Chocolats de Noël	220,24	220,24
SIGNALETIQUE GARE MARITIME					2 277,00	2 732,40
mars-15	Sud Laser	30-mars-15	1007175	PLV gare maritime	200,00	240,00
mai-15	Sud Laser	11-mai-15	1007341	PLV gare maritime	200,00	240,00
mai-15	Sud Laser	22-mai-15	1007370	Adhésif Bache "Les jours aubagnais"	20,00	24,00
août-15	Sud Laser	31-août-15	1007690	PLV Gare maritime : changement tarifs 1er septembre + Patchs bâches	172,00	206,40
sept.-15	Sud Laser	14-sept.-15	1007739	PLV Gare maritime : changement horaires 14 septembre	175,00	210,00
sept.-15	Sud Laser	28-sept.-15	1007780	PLV Gare maritime : changement horaires 28 septembre	175,00	210,00
nov.-15	Sud Laser	4-nov.-15	1007950	PLV gare maritime : changement horaires 2 novembre	175,00	210,00
déc-15	Sud Laser	9-déc.-15	1008077	Campagne de noel : Bache	95,00	114,00
déc-15	Sud Laser	15-déc.-15	1008137	Campagne de Noel : Stickage bateaux (Lettres)	1 065,00	1 278,00
ANNONCES ET PARUTIONS					9 880,00	11 516,00
janv.-15	Office du Tourisme Marseille	26-janv.-15	2015-001	Diffusion du film promo FIE sur les 3 écrans de l'OT de Marseille	455,00	546,00
févr.-15	Leader communication	17-févr.-15	2015-22	Parution guide officiel de l'OT de Marseille	3 600,00	4 320,00
févr.-15	1961 Prod	11-févr.-15	11022015	Parution Les Adresses Clés du Vieux Port éd. 03	290,00	348,00
févr.-15	1961 Prod	11-févr.-15	11022015	Insertion Carte Les Adresses Clés du Monte Cristo éd. 01	80,00	96,00
avr.-15	Leader communication	30-avr.-15	2015-56	Traduction plan guide Office du tourisme	250,00	300,00
juin-15	Le Plan Marseillais (Média Communication)	2-juin-15	25.2015	Insertion Plan Petit Train + encart site internet	1 700,00	1 700,00
juin-15	Office du Tourisme Marseille	10-juin-15	944	Les incontournables 2015	1 500,00	1 800,00
juil.-15	Aix média Diffusion	3-août-15	0011A + 0011B	Achat d'espace sur le réseau RDT13 (juillet / Août - Septembre/Octobre - Décembre)	2 005,00	2 406,00
ENQUETE DE SATISFACTION					6 250,00	7 500,00
févr-15	3S MARKETING	15-févr.-15	20150205	Enquête de satisfaction 2015	3 125,00	3 750,00
mai-15	3S MARKETING	31-mai-15	2015527	Enquête de satisfaction 2015	3 125,00	3 750,00
EVENEMENTIEL / PARTENARIATS					1 283,70	1 333,70
janv-15	Comité Régional HANDISPORT			Parution dans la brochure du comité régional Handisport	250,00	300,00
avr-15	Frioul un nouveau regard	24-oct.-14	241014	Sponsoring course des îles	800,00	800,00
sept-15	La Poste	31-oct.-15	120708645	Partenariat Opération "Carte Postales	233,70	233,70
DIVERS					3 718,00	4 462,00
sept.-15	Enesis Communication			Goodies : Stylo FIE x1000ex.	530,00	636,00
sept.-15	APCards			Portes carte Transpass - Résident / Plaisanciers	925,00	1 110,00
nov.-15	APCards			Portes carte Transpass - Plaisanciers (2 000 ex)	1 730,00	2 076,00
déc.-15	Print concept			Googies : Calendriers Residents / Plaisanciers	533,00	640,00

TOTAL DEPENSES REELLES - ANNEE 2015	59 163,10 €	69 545,99 €
BUDGET DISPONIBLE - ANNEE 2015	68 200,40 €	
RELIQUAT - ANNEE 2014	-15 804,71 €	
REPORT - ANNEE 2015	-6 767,41 €	

FRIOUL IF EXPRESS

Dépenses Marketing et Communication - année 2015

PERIODE	FOURNISSEUR	DATE DE FACTURE	N° DE FACTURE	INTITULE DU POSTE	COUT €HT	COUT €TTC
CREATION - GRAPHISME					7 970,00	8 734,77
mars-15	Alexandre Imbert	27-mars-15	215	Création & modification de la charte : - Parution OTx2 (Les incontournables + plan guide+ traductions) - Flyers horaires Mars - Affiche A3 Mars - PLV Mars	1 560,00	1 711,32
juin-15	Alexandre Imbert	15-juin-15	218	- Exécution et correction brochure - Prive de vues - Affiches Mai - PLV Mai - AP 80x101	2 250,00	2 468,25
août-15	Alexandre Imbert	1-août-15	221	Bache	730,00	799,35
oct-15	Alexandre Imbert	20-oct.-15	228	Porte Carte / Flyer PLV Affiches Septembre	1 080,00	1 182,60
déc-15	Alexandre Imbert	14-déc.-15	235	Campagne de noel + Calendriers 2016 + PLV Affiches Novembre	2 350,00	2 573,25
SUPPORT DE COMMUNICATION					4 222,00	5 066,20
mars-15	Print Concept	24-mars-15	2022416	Flyers horaires - 45 000 ex.	891,00	1 069,20
avr.-15	Print Concept	2-avr.-15	2022507	Prochette FIE - 60ex	446,00	535,20
juin-15	Print Concept	8-juin-15	2022984	Flyers horaires - 70 000 ex.	1 211,00	1 453,20
sept.-15	Print Concept	28-août-15	2023532	Flyers horaires nouveaux tarifs : 35 000ex.	783,00	939,60
sept.-15	Print Concept	24-sept.-15	2023703	Flyers horaires : 45 000ex.	891,00	1 069,00
SITE INTERNET FIE - SYSTEME SMS - VENTE EN LIGNE					23 192,66	27 831,18
janv-15	CITIWAY	13-janv.-15	FA15010073	Prestation annuelle d'hébergement du site internet - 2015	1 187,37	1 424,84
janv-15	CITIWAY	20-janv-15	FA15010182	Maintenance annuelle du produit Transinfo site internet - 2015 Maintenance annuelle du produit "Transinfo internet mobile - 2015	1 726,73	2 072,08
avr-15	CITIWAY	01-avr-15	FA15040477	Accès plateforme et diffusion sms 1er trimestre	2 505,12	3 006,14
mai-15	SAFE BRAND	7-mai-15	IAF150507000	Hébergement site internet / nouveau	2 121,00	2 545,20
mai-15	MARSAT*WORK	19-mai-15	FA000463	Refonte site internet : 1er acompte	3 975,00	4 770,00
oct-15	CITIWAY	7-oct.-15	FA15101100	Accès plateforme et diffusion sms 2ème trimestre	1 388,32	1 665,98
nov-15	MARSAT*WORK	8-juil.-15	FA000491	Refonte site internet : Solde	9 275,00	11 130,00
déc-15	MARSAT*WORK	21-déc.-15	FA000617	Achat SMS (40 000 unités) + Abonnement routage	541,62	649,94
déc-15	MARSAT*WORK	21-déc.-15	FA000618	Achat SMS (40 000 unités)	472,50	567,00
ACTION DE PROXIMITE / DIFFUSION					369,74	369,74
janv-15	Boulangerie ange	9-janv.-15		Galette des rois résidents	128,20	128,20
janv-15	Monoprix	9-janv.-14		Galettes des Rois : boissons - berres - asiettes - serviettes	21,30	21,30
déc-15	Valgourmand	1-déc.-15		Chocolats de Noël	220,24	220,24
SIGNALETIQUE GARE MARITIME					2 277,00	2 732,40
mars-15	Sud Laser	30-mars-15	1007175	PLV gare maritime	200,00	240,00
mai-15	Sud Laser	11-mai-15	1007341	PLV gare maritime	200,00	240,00
mai-15	Sud Laser	22-mai-15	1007370	Adhésif Bache "Les jours aubagnais"	20,00	24,00
août-15	Sud Laser	31-août-15	1007690	PLV Gare maritime : changement tarifs 1er septembre + Patchs bâches	172,00	206,40
sept.-15	Sud Laser	14-sept.-15	1007739	PLV Gare maritime : changement horaires 14 septembre	175,00	210,00
sept.-15	Sud Laser	28-sept.-15	1007780	PLV Gare maritime : changement horaires 28 septembre	175,00	210,00
nov.-15	Sud Laser	4-nov.-15	1007950	PLV gare maritime : changement horaires 2 novembre	175,00	210,00
déc-15	Sud Laser	9-déc.-15	1008077	Campagne de noel : Bache	95,00	114,00
déc-15	Sud Laser	15-déc.-15	1008137	Campagne de Noel : Stickage bateaux (Lettres)	1 065,00	1 278,00
ANNONCES ET PARUTIONS					9 880,00	11 516,00
janv.-15	Office du Tourisme Marseille	26-janv.-15	2015-001	Diffusion du film promo FIE sur les 3 écrans de l'OT de Marseille	455,00	546,00
févr.-15	Leader communication	17-févr.-15	2015-22	Parution guide officiel de l'OT de Marseille	3 600,00	4 320,00
févr.-15	1961 Prod	11-févr.-15	11022015	Parution Les Adresses Clés du Vieux Port éd. 03	290,00	348,00
févr.-15	1961 Prod	11-févr.-15	11022015	Insertion Carte Les Adresses Clés du Monte Cristo éd. 01	80,00	96,00
avr.-15	Leader communication	30-avr.-15	2015-56	Traduction plan guide Office du tourisme	250,00	300,00
juin-15	Le Plan Marseillais (Média Communication)	2-juin-15	25.2015	Insertion Plan Petit Train + encart site internet	1 700,00	1 700,00
juin-15	Office du Tourisme Marseille	10-juin-15	944	Les incontournables 2015	1 500,00	1 800,00
juil.-15	Aix média Diffusion	3-août-15	0011A + 0011B	Achat d'espace sur le réseau RDT13 (juillet / Août - Septembre/Octobre - Décembre)	2 005,00	2 406,00
ENQUETE DE SATISFACTION					6 250,00	7 500,00
févr-15	3S MARKETING	15-févr.-15	20150205	Enquête de satisfaction 2015	3 125,00	3 750,00
mai-15	3S MARKETING	31-mai-15	2015527	Enquête de satisfaction 2015	3 125,00	3 750,00
EVENEMENTIEL / PARTENARIATS					1 283,70	1 333,70
janv-15	Comité Régional HANDISPORT			Parution dans la brochure du comité régional Handisport	250,00	300,00
avr-15	Frioul un nouveau regard	24-oct.-14	241014	Sponsoring course des îles	800,00	800,00
sept-15	La Poste	31-oct.-15	120708645	Partenariat Opération "Carte Postales	233,70	233,70
DIVERS					3 718,00	4 462,00
sept.-15	Enesis Communication			Goodies : Stylo FIE x1000ex.	530,00	636,00
sept.-15	APCards			Portes carte Transpass - Résident / Plaisanciers	925,00	1 110,00
nov.-15	APCards			Portes carte Transpass - Plaisanciers (2 000 ex)	1 730,00	2 076,00
déc.-15	Print concept			Googies : Calendriers Residents / Plaisanciers	533,00	640,00

TOTAL DEPENSES REELLES - ANNEE 2015	59 163,10 €	69 545,99 €
BUDGET DISPONIBLE - ANNEE 2015	68 200,40 €	
RELIQUAT - ANNEE 2014	-15 804,71 €	
REPORT - ANNEE 2015	-6 767,41 €	



3S MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

**BAROMETRE DE SATISFACTION AUPRES
DES USAGERS DE LA NAVETTE FRIOUL IF EXPRESS**

Vague Avril-Mai 2015

ANALYSE DES RESULTATS

Mai 2015



8, bd Latil - 13008 Marseille
Tél.: 04 96 20 66 00 • Fax : 04 91 25 75 91
www.3smarketing.fr - info@3smarketing.fr

Sommaire

La note méthodologique	p 3
Le profil de l'échantillon :	p 4
Les titres de transport :	p 15
Les services liées à la navette :	p 17
L'utilisation de la navette :	p 19
L'appréciation globale de la navette :	p 27
La satisfaction spécifique :	p 31
La gare maritime du Frioul :	p 36
Synthèse des résultats :	p 38



Note méthodologique

L'institut 3 S MARKETING réalise pour FRIOUL IF EXPRESS un baromètre de satisfaction auprès des clients de la navette.

Dans un souci de comparaison, les vagues d'enquête ont toujours été réalisées sur la fin du mois d'avril et le début du mois de mai.

Cette vague a été conduite du 20 avril au 5 mai 2015, en face-à-face, auprès d'un échantillon représentatif de **300 usagers de la navette**, selon une méthode de type semi-aléatoire.

Comme sur les vagues précédentes, et dans un souci de représentativité, les questionnaires ont été administrés :

- en période de vacances scolaires et en période "normale"
- sur différents jours de la semaine, du lundi au dimanche
- sur différents créneaux horaires, du milieu de journée à la soirée

Les personnes ont été interrogées au cours de leur trajet retour sur Marseille.



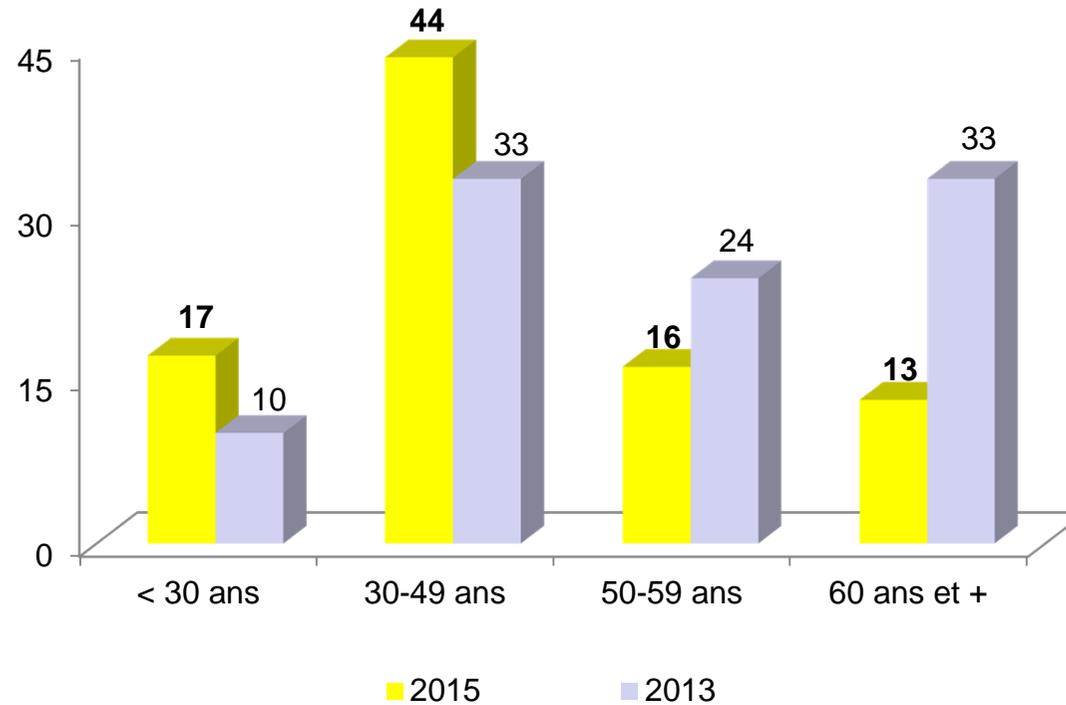
LE PROFIL DE L'ECHANTILLON

L'âge

Résultats en %

Des utilisateurs plus jeunes

Base : 297 répondants



Age moyen

41 ans

44 ans en 2014
50,5 ans en 2013

La moyenne d'âge en baisse depuis trois ans, se relève cette année à 41 ans (vs 44 ans en 2014 et 50 ans en 2013).

La part des jeunes utilisateurs est à la hausse, particulièrement les 30-49 ans.

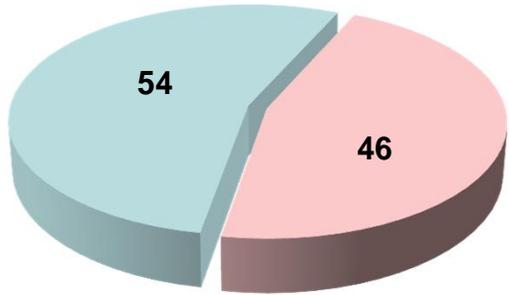


35 MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

Le sexe

Base : 300 répondants

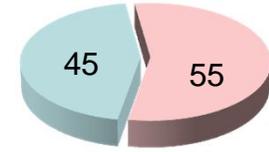
2015



■ homme
■ femme

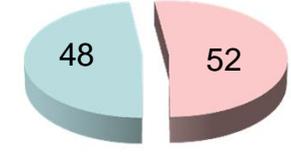
Résultats en %

2014



■ homme
■ femme

2013



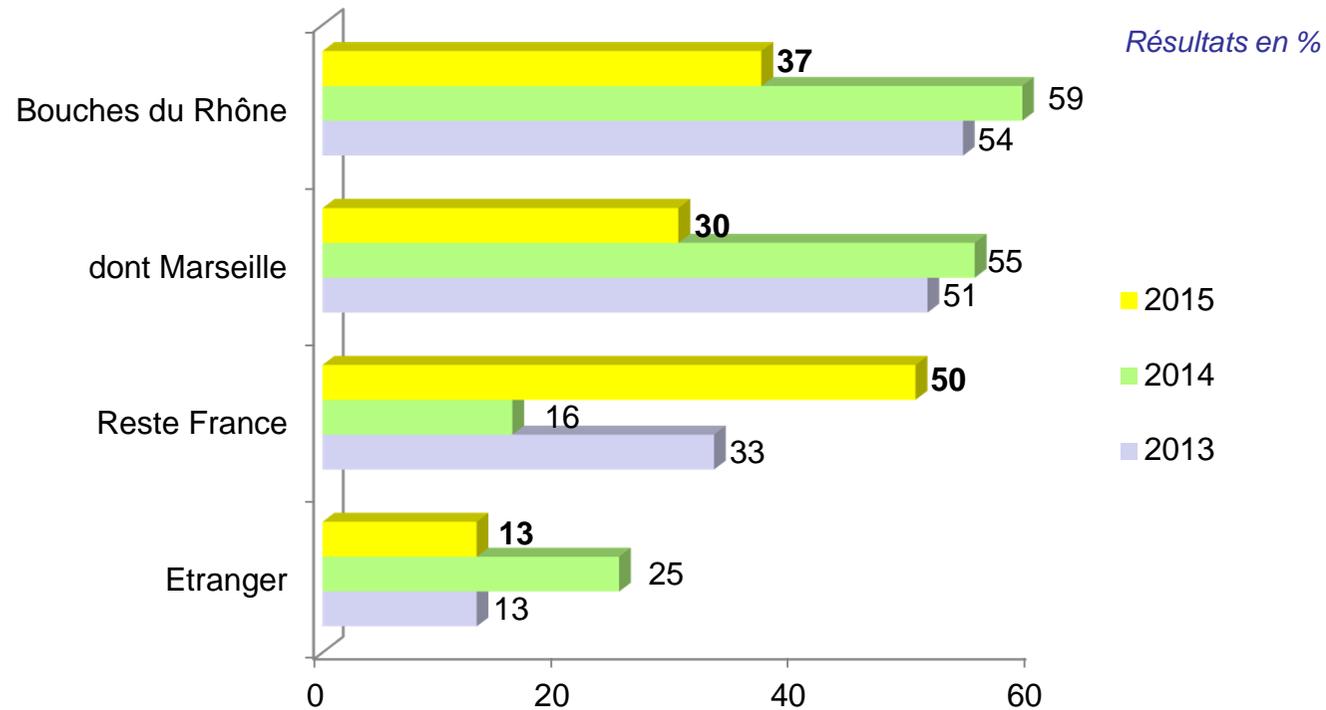
■ homme
■ femme

On a cette année une **légère hausse des utilisateurs masculins.**



Le lieu de résidence

Base : 287 répondants



On note année cette année **une baisse sensible des clients originaires des Bouches du Rhône** (37% vs plus de 50% les années précédentes), notamment de Marseille.

En revanche, on observe en contrepartie **une forte poussée des touristes français** (50%).

Les étrangers sont stables par rapport à 2013.



Détail des usagers originaires du 13

Rappel : 37% originaires du 13

Base : 112 répondants

Marseille
79%

Reste 13
21%

	2015	2013
13007	22,1%	64,9%
13001	11,5%	
13005	10,6%	2,5%
13008	5,8%	5,6%
13002	3,8%	3,1%
13012	3,8%	2,5%
13006	3,8%	1,9%
13003	3,8%	1,2%
13014	2,9%	1,2%
13011	2,9%	0,6%
13010	1,9%	3,1%
13013	1,9%	2,5%
13004	1,9%	1,9%
13016	1,9%	-

	2015	2013
Le Tholonet	2,9%	-
Aubagne	1,9%	1,2%
Gémenos	1,9%	-
Martigues	1,9%	-
Allauch	1,0%	1,2 %
Septèmes	1,0%	-
Salon	1,0%	-
Noves	1,0%	-
Rognes	1,0%	-
Saint Cannat	1,0%	-
Carnoux	1,0%	-
Aureille	1,0%	-
Venelles	1,0%	-
Rognac	1,0%	-
Bouc Bel Air	1,0%	-
Port de Bouc	1,0%	-
Eyguières	1,0%	-

Parmi les habitants de Marseille, on retrouve toujours une majorité résidant dans les **arrondissements proches du Vieux-Port.**



Détail des usagers originaires du reste de la France

Rappel : 50% originaires
du reste de la France

Base : 151 répondants

	2015	2013
Ile de France	26%	17%
Rhône Alpes	16%	18%
PACA	11%	17%
Languedoc Roussillon	8%	10%
Auvergne	8%	1%
Midi Pyrénées	5%	2%
Lorraine	4%	4%
Hauts de Seines	4%	-
Bourgogne	3%	6%
Franche Comté	3%	2%
Champagne Ardenne	3%	-
Normandie	2%	4%
Pays de la Loire	2%	2%
Alsace	2%	1%
Nord Pas de Calais	1%	4%
Aquitaine	1%	2%
Bretagne	1%	2%
Poitou Charentes	1%	2%
Centre	1%	2%

On observe comme en 2013 trois régions qui se distinguent : **Ile-de-France, Rhône-Alpes et PACA (hors 13)**.

Languedoc Roussillon vient juste après, au même niveau que l'Auvergne.



Détail des usagers originaires de pays étrangers

Rappel : 13% originaires de l'étranger

Base : 38 répondants

	2015	2013
Canada	11,4%	5,3%
Russie	8,6%	23,7%
Belgique	8,6%	15,8%
Angleterre	8,6%	13,2%
USA	8,6%	-
Finlande	5,7%	-
Italie	5,7%	7,9%
Pologne	5,7%	-
Brésil	2,9%	5,3%
Suisse	2,9%	7,9%
Roumanie	2,9%	2,6%
Algérie	2,9%	-
Japon	2,9%	-
Suède	2,9%	-
Chypre	2,9%	-
Bulgarie	2,9%	-
Albanie	2,9%	-
République Tchèque	2,9%	-
Géorgie	2,9%	-
Malte	2,9%	-
Afrique du Sud	2,9%	-

Cette année, le pays principal d'origine est le **Canada**. La **Russie** qui l'était en 2013, arrive en seconde position, avec la **Belgique** et **l'Angleterre** présentes aussi il y a deux ans, et les **USA**.



Si l'interviewé habite hors du département 13 :

Durée moyenne du séjour sur la région Marseille Provence :
6 jours
(7 jours et demi en 2014 et 8 jours en 2013)

Base : 187 répondants

<i>Par quel moyen de transport êtes-vous venu à Marseille ?</i>	2015	<i>Rappel 2014</i>	<i>Rappel 2013</i>
Train	41%	37%	36%
Voiture individuelle	39%	42%	44%
Avion	15%	18%	19%
Car	3%	3%	1%
Bateau / Croisière	2%	-	-

Base : 173 répondants

(Plusieurs réponses possibles)

<i>Où séjournez-vous?</i>	2015	<i>Rappel 2014</i>	<i>Rappel 2013</i>
Hôtel	48%	39%	38%
Famille, amis	36%	34%	38%
Gîte / Maison d'hôte	7%	20%	10%
Airbnb / Location	6%		9%
Camping	3%	-	-
Bateau	2%	-	5%
Croisière	1%	-	-

La durée moyenne du séjour sur la région baisse légèrement : 6 jours vs 7 en 2014 et 8 en 2013.

Le **train** et la **voiture** sont et restent les moyens de transport les plus utilisés : respectivement 41% et 39%.

Les séjours à **l'hôtel** sont toujours **majoritaires** et cette année **en augmentation** (48%); viennent ensuite les hébergements chez des amis ou de la famille (38%).



Dans quelle ville séjournez-vous?

Base : 174 répondants

Marseille	72,8%
Frioul	4,9%
Aix en Provence	3,1%
Cassis	1,9%
La Ciotat	1,2%
Avignon	1,2%
Toulon	1,2%
Manosque	0,6%
Castelet	0,6%
Les Pennes Mirabeau	0,6%
Six Fours	0,6%
Arles	0,6%
Allauch	0,6%
Cavalaire	0,6%

Martigues	0,6%
St Cyr	0,6%
La Grande Motte	0,6%
Plan de Cuques	0,6%
Sausset les Pins	0,6%
Pertuis	0,6%
Hyères	0,6%
Sanary	0,6%
Miramas	0,6%
Le Muy	0,6%
Aubagne	0,6%
Plan de Cuques	0,6%
Lambesc	0,6%
Carry le Rouet	0,6%
Salon	0,6%

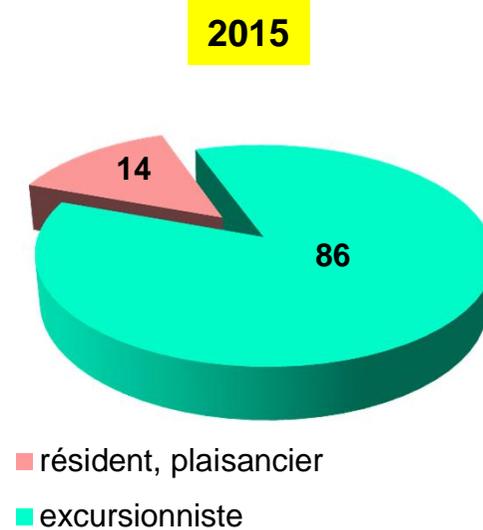
La grande majorité des visiteurs (73%) séjourne à Marseille.

Dans une moindre proportion : 5% restent sur l'île du Frioul, puis 3% à Aix en Provence.

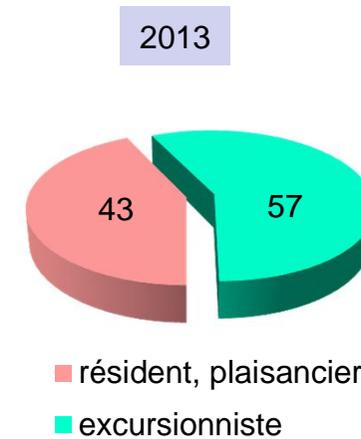


Le type de voyageur

Base : 299 répondants



Résultats en %



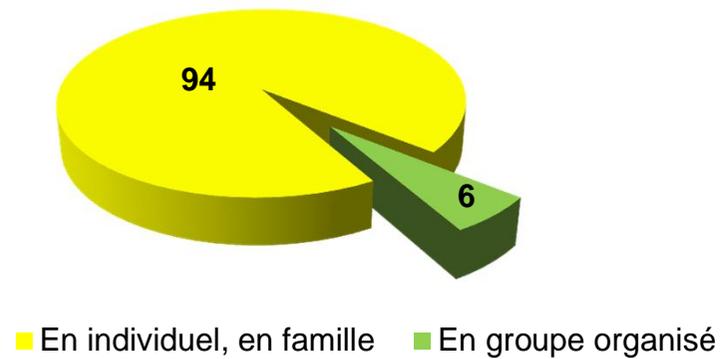
Conformément aux consignes qui consistaient à privilégier les excursionnistes (touristes), **la part des excursionnistes est logiquement bien plus forte cette année (86%).**



Vous voyagez aujourd'hui

Base : 275 répondants

Résultats en %



	<i>Rappel 2014</i>	<i>Rappel 2013</i>
En individuel, famille	97%	94%
En groupe organisé	3%	6%

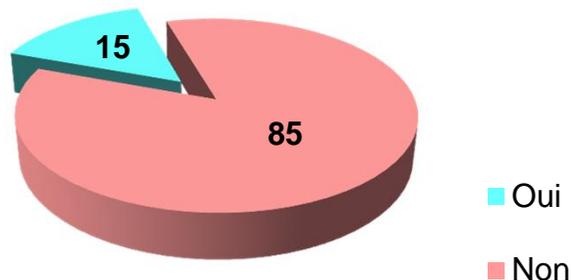
Les déplacements individuels ou en famille sont toujours très largement majoritaires : 94% cette année comme en 2013 et 97% en 2014.



Avez-vous déjà utilisé la navette maritime qui fait la liaison Vieux Port - Pointe Rouge ?

Base : 299 répondants

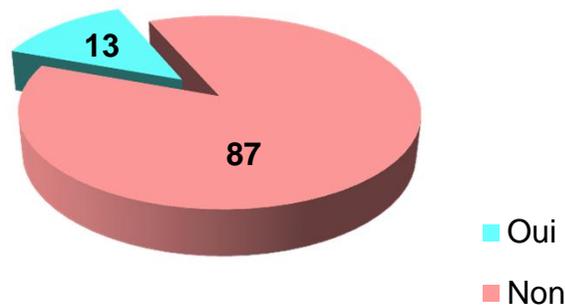
Résultats en %



	Rappel 2014	Rappel 2013
Oui	20%	19%
Non	80%	81%

Avez-vous déjà utilisé la navette maritime qui fait la liaison Vieux Port - Estaque ?

Base : 299 répondants



	Rappel 2014	Rappel 2013
Oui	17%	7%
Non	83%	93%

Peu d'utilisateurs ont déjà utilisé les autres navettes. Le léger tassement par rapport à l'année dernière s'explique par le fait qu'il y a davantage de touristes interrogés cette année, et moins de Marseillais.

15% déclarent avoir déjà pris la liaison Vieux Port . Pointe Rouge et 13% celle effectuant la liaison Vieux Port . L'Estaque.



LES TITRES DE TRANSPORT

Base : 298 répondants

	2015 Résidents	2015 Excursionnistes	2015 Total	Rappel 2014	Rappel 2013
Vieux-Port - Ile du Frioul ou Vieux-Port - Ile d'If AR	8%	62%	54%	60%	39%
Combiné Vieux Port - 2 îles - AR	-	16%	13%	5%	5%
Abonnement Résident TRANSPASS	65%	2%	12%	11%	33%
Vieux-Port Ile du Frioul ou Vieux-Port - Ile d'If AR "famille"	-	7%	6%	8%	3%
Abonnement Plaisancier	25%	1%	4%	2%	7%
Citypass	-	5%	4%	1%	5%
Trajet simple Aller ou Retour	-	2%	2%	-	-
Vieux-Port - Ile du Frioul ou Vieux-Port - Ile d'If AR "groupe"	-	2%	2%	3%	1%
Combiné Vieux Port - 2 îles - AR "famille"	-	2%	2%	3%	3%
Abonnement TRANSPASS "jeunes / scolaires"	2%	1%	1%	1%	-

Le titre **Vieux Port - Frioul ou If aller retour** est le plus acheté (54% vs 60% en 2014). Il est utilisé principalement par les excursionnistes (62%).

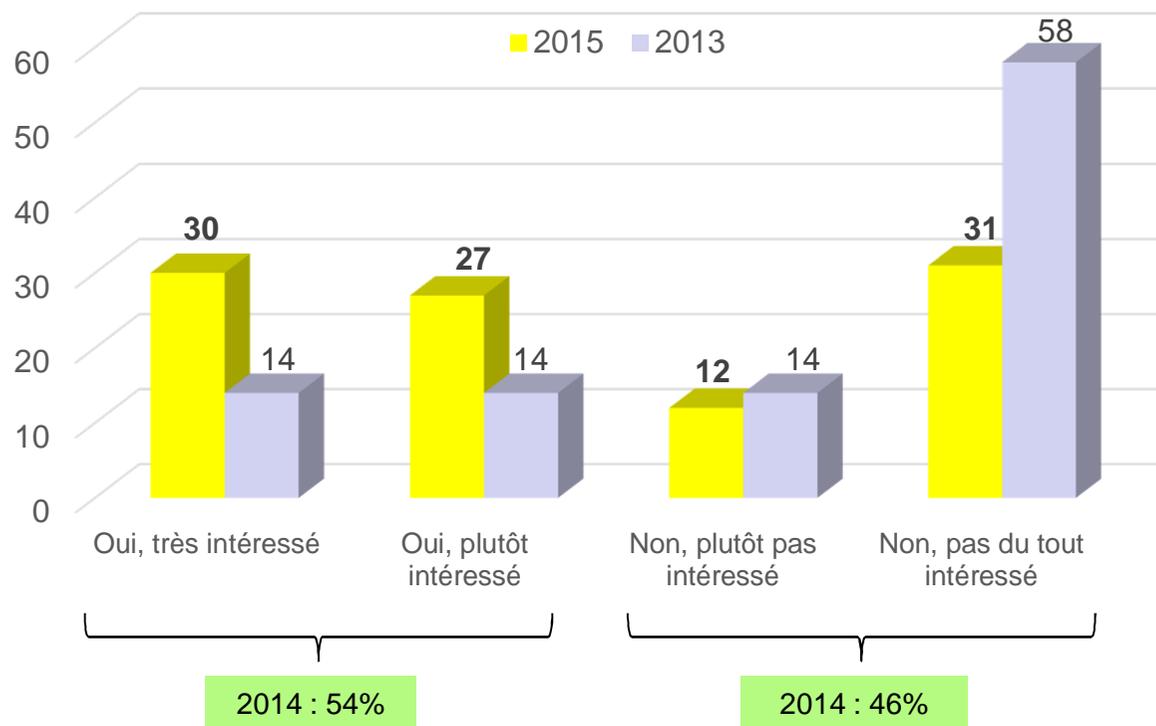
Les résidents ou plaisanciers ont très majoritairement un **abonnement Résident TRANSPASS** (65%) ou un **abonnement Plaisanciers** (25%)



Question posée uniquement aux utilisateurs n'ayant pas d'abonnement :

Seriez-vous intéressé pour acheter votre titre de transport à l'avance au guichet pour un jour et un horaire définis? Celui-ci vous permettrait d'accéder directement à l'embarquement sans faire la queue au guichet, et serait ni échangeable ni remboursable.

Base : 138 répondants



Point positif : la possibilité de pouvoir acheter son titre à l'avance pour un jour et un horaire définis intéresse la majorité des répondants (57%).

Les résultats progressent : 54% en 2014 et seulement 28% en 2013.



LES SERVICES LIES A LA NAVETTE

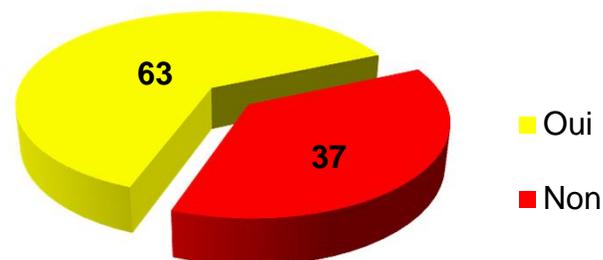
Question posée uniquement aux résidents et aux plaisanciers :

Les résidents ou plaisanciers peuvent recevoir gratuitement des informations sur les navettes par SMS et par email.

Vous êtes-vous inscrit à ce service gratuit ?

Base : 44 répondants

Résultats en %



	Rappel 2014	Rappel 2013
Inscrits au service SMS / emails	77%	82%
Non inscrits	23%	18%

L'inscription au service gratuit SMS/emails apparaît en baisse depuis deux ans.

Cette année, 63% des résidents ou plaisanciers se disent inscrits à ce service, vs 77% en 2014 et 82% en 2013.

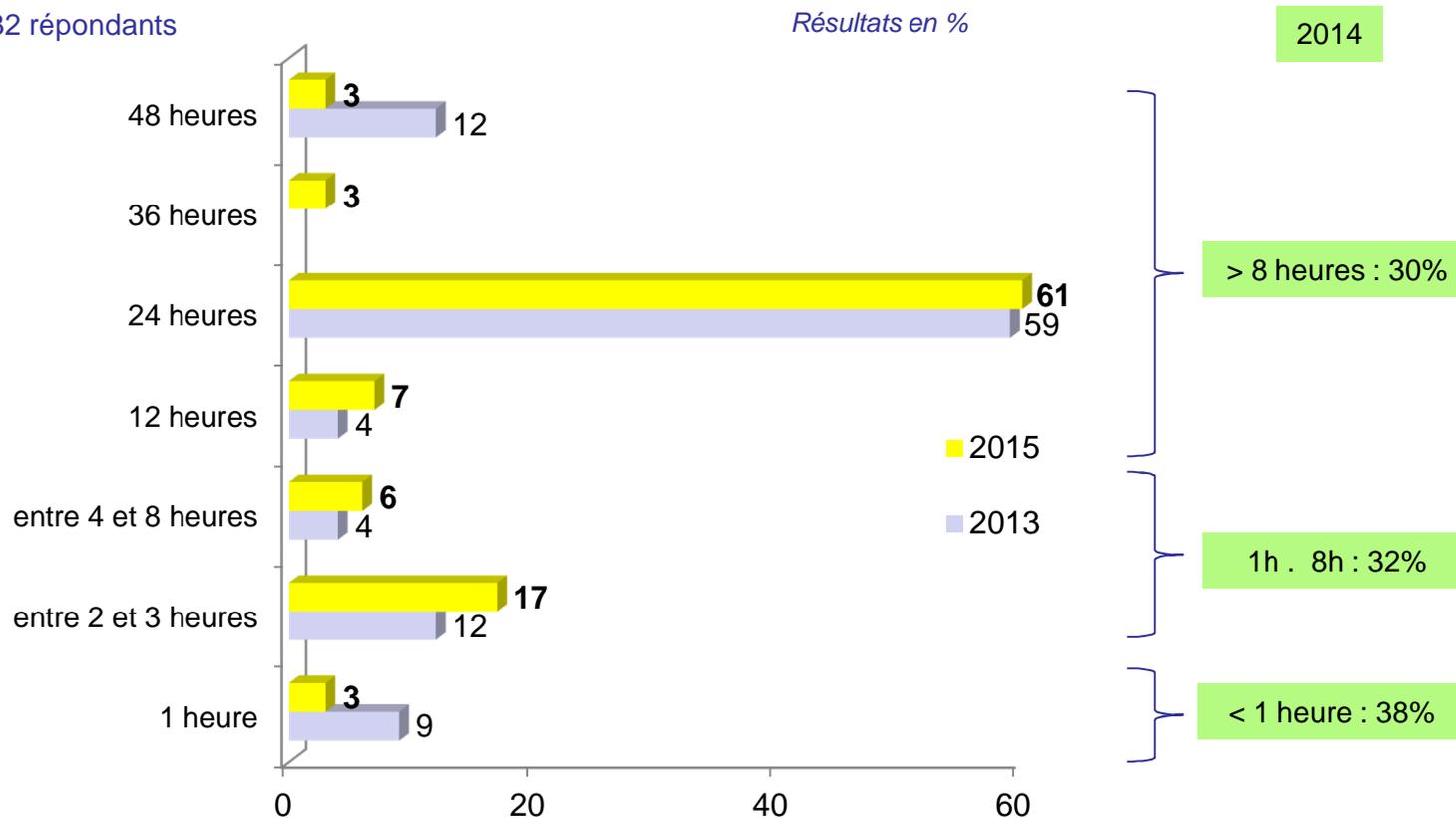


Question posée uniquement aux résidents et aux plaisanciers :

Lorsque la navette passe en service réduit (météo, mer agitée...), vous souhaitez idéalement être prévenu combien de temps à l'avance ?

Base : 32 répondants

Résultats en %



Comme en 2013, la majorité des résidents/plaisanciers (61% vs 59% en 2013) souhaite être prévenue 24 heures à l'avance sur le service réduit de la navette lors d'antempéries.



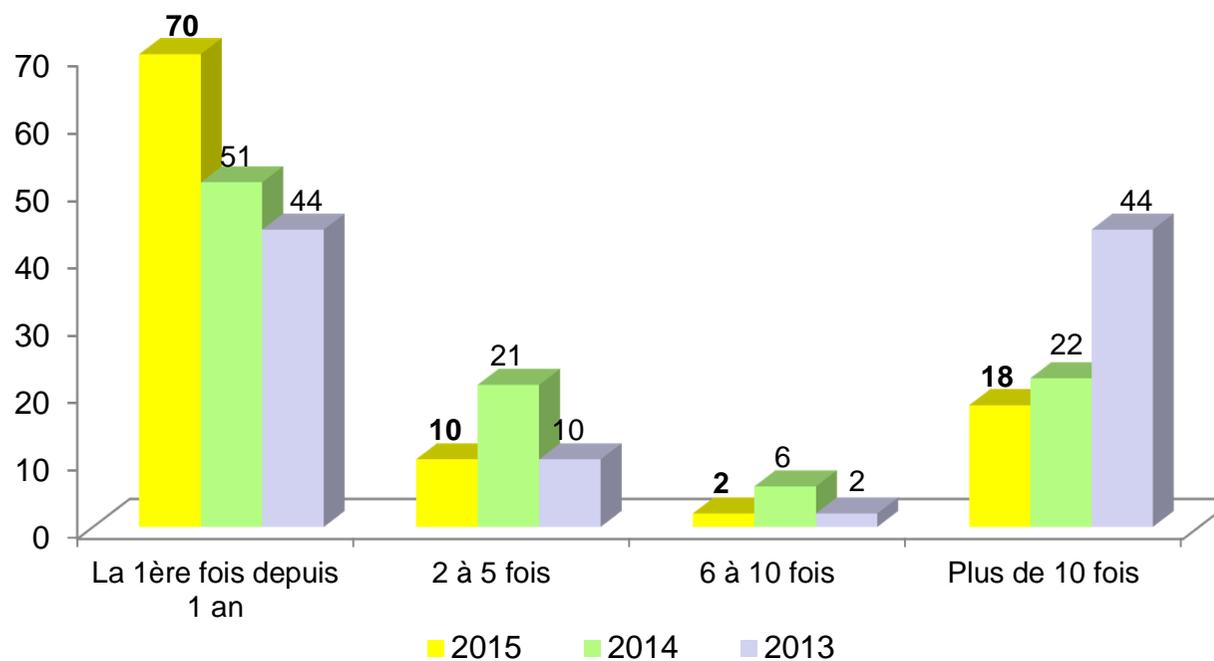
L'UTILISATION DE LA NAVETTE

La fréquence

Depuis un an, c'est-à-dire depuis avril 2014, pouvez-vous m'indiquer combien de fois vous avez utilisé cette navette entre Marseille, If et le Frioul ?

Base : 287 répondants

Résultats en %



La majorité des répondants étant des excursionnistes et n'habitant pas la région, c'est **logiquement une grosse majorité (70%) qui déclare prendre la navette pour la première fois.**



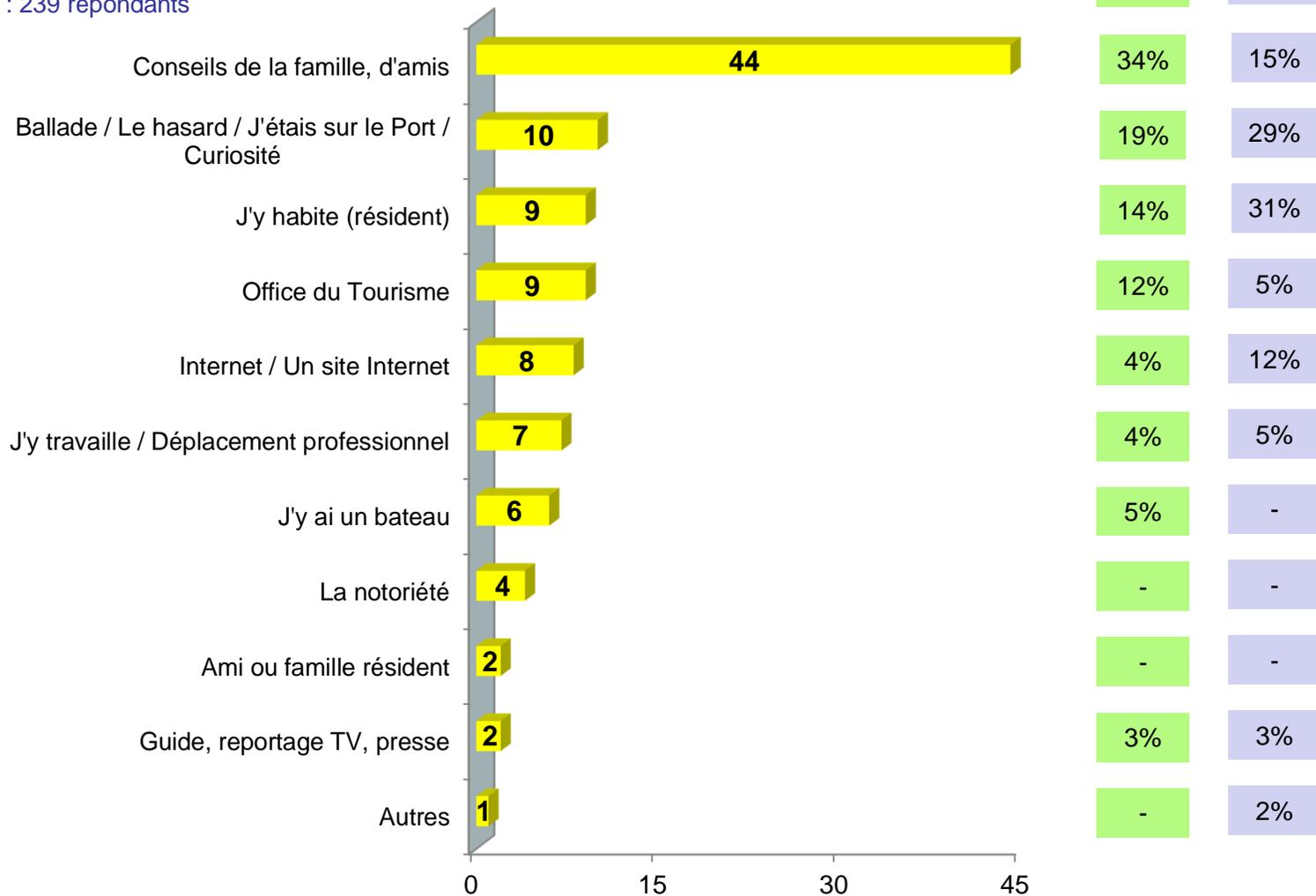
Les motifs de venue au Frioul

Pouvez-vous m'indiquer ce qui vous a incité à aller au Frioul aujourd'hui ?

Résultats en %

Spontané - Plusieurs réponses possibles

Base : 239 répondants



35 MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

Si réponse « site internet », quels sites avez-vous consulté?

Base : 7 répondants

lf	2 personnes	28,6%
Office du Tourisme	2	28,6%
Frioul Express	1	14,3%
Ville de Marseille	1	14,3%
Frioul	1	14,3%

Le bouche à oreille de la famille ou d'amis est primordial et en hausse sensible, à l'origine de 44% des déplacements dans le cadre de cette vague du baromètre.

Le hasard et la curiosité est la réponse n°2, mais en baisse sensible (10%).

La part des résidents est logiquement en baisse (9%).

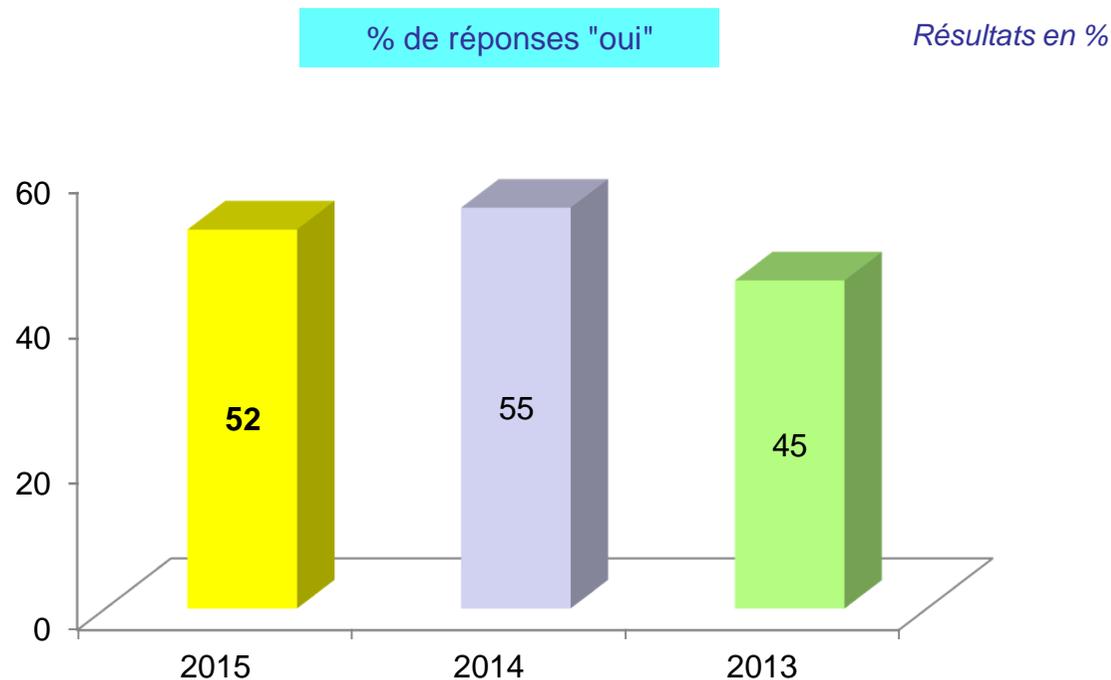
L'Office de Tourisme se maintient à un niveau intéressant (9%), tout comme les sites Internet (8%), les sites cités étant assez classiques.



La recherche d'informations préalables

Avant de prendre cette navette, avez-vous cherché des informations, sur les horaires ou les prix par exemple ?

Base : 297 répondants



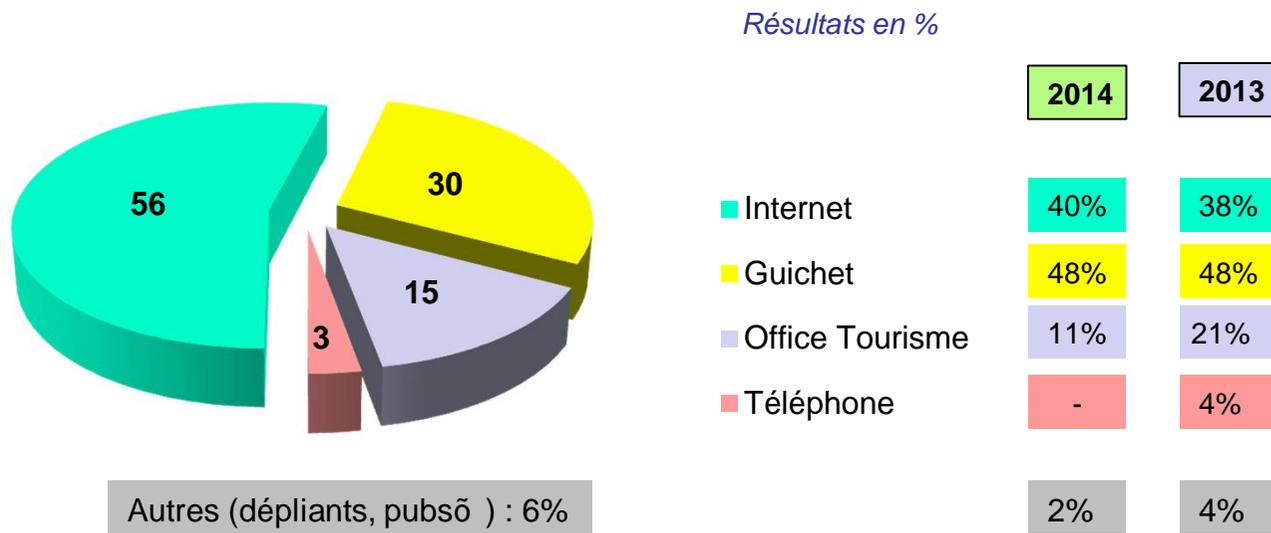
On constate une certaine stabilité dans la recherche d'informations avant de prendre la navette : 52% des clients disent avoir recherché des informations, soit une proportion relativement importante.

La recherche d'informations est *plus importante chez les touristes* : 56% vs 30% chez les résidents et plaisanciers.



Si oui : où avez-vous trouvé ces informations ?

Base : 155 répondants ayant cherché des informations - Spontané . Plusieurs réponses possibles



Si réponse « site internet », quels sites avez-vous consulté?

Base : 24 répondants

Frioul Express / Navette Frioul	19 personnes	81,8%
Tripadvisor	4	18,2%
Le Pilote	1	4,6%



Lorsque l'on recherche des informations avant de prendre la navette, c'est principalement **Internet que l'on privilégie** (56%), dont le poids augmente régulièrement et fortement depuis deux ans.

Le **guichet** est la 2^{ème} source d'information (30%), mais son importance décroît depuis 2013.

L'Office du Tourisme, après un petit tassement l'année dernière, retrouve une part relativement importante (15%).

Le téléphone enfin ne représente plus qu'un mode d'information très minoritaire.



La source de recherche d'informations croisée par le profil

% Colonne	Résidents Plaisanciers	Excursionnistes
Internet	83%	53%
Guichet de vente des billets	25%	30%
Office de Tourisme	-	17%
Téléphone	8%	2%
Fiches horaires	8%	-
Autres	-	2%
Total	13 personnes 8%	141 personnes 92%

On voit qu'Internet est le principal mode d'information, aussi bien pour les résidents et plaisanciers que pour les touristes. Mais la part d'Internet est encore plus forte chez les résidents et plaisanciers, qui l'utilisent fréquemment pour consulter les horaires

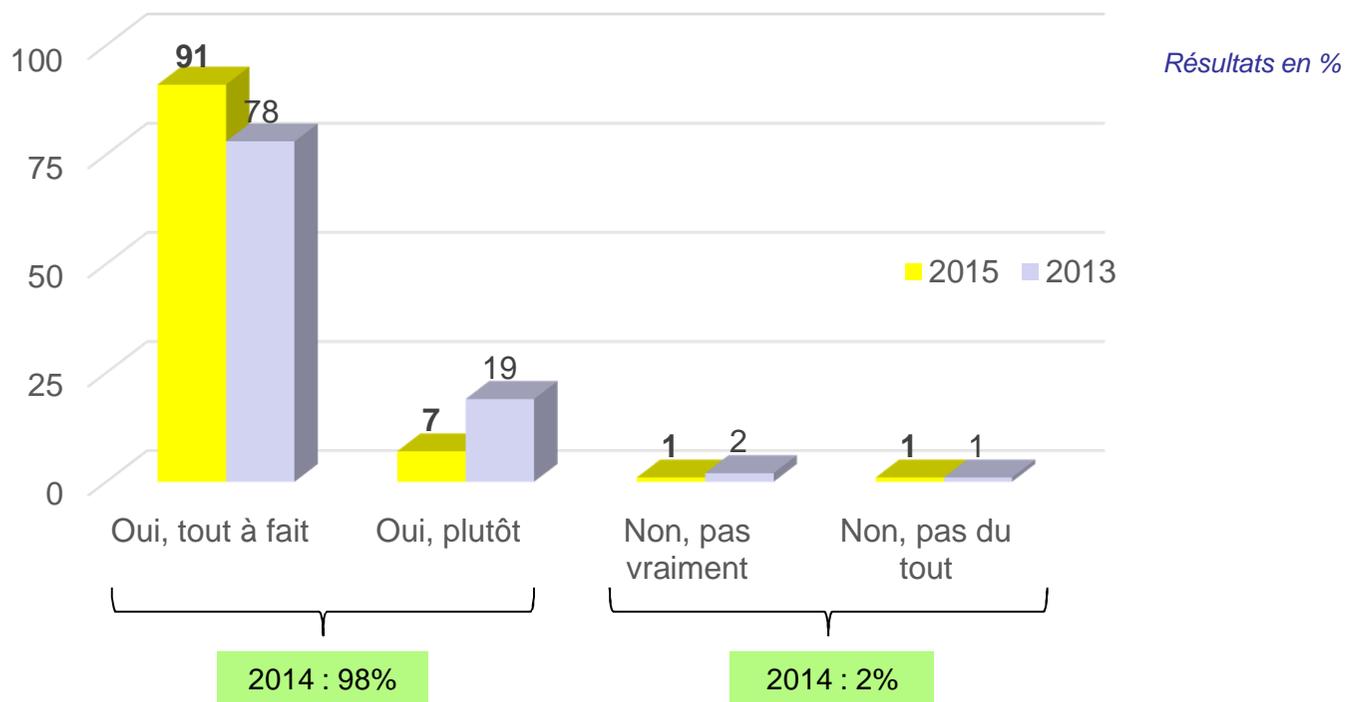
Le guichet est un mode d'information utilisé dans des proportions similaires par les deux populations.

Logiquement, l'Office de Tourisme n'est utilisé que par les excursionnistes.



Diriez-vous que vous avez trouvé facilement les informations que vous cherchiez sur la navette entre Marseille, If et le Frioul ?

Base : 149 répondants ayant cherché des informations



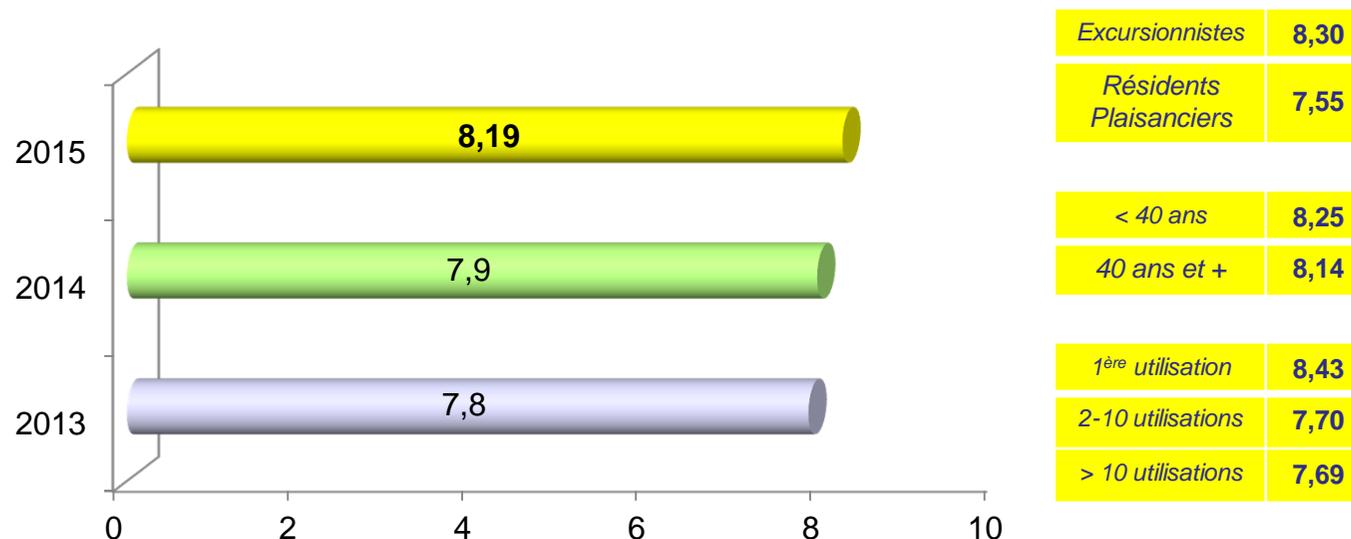
Comme les années précédentes, **les informations cherchées sont trouvées très facilement** : le taux de satisfaction est très haut, à 98%, dont 91% de très satisfaits.



L'APPRECIATION GLOBALE DE LA NAVETTE

Globalement, quelle note de 1 à 10 donnez-vous à la qualité de service de cette navette ?

Base : 300 répondants



La note de 8,19/10 est élevée **et en augmentation sensible** par rapport aux années précédentes : elle traduit **un bon degré de satisfaction vis-à-vis de la navette**.

Les excursionnistes sont sensiblement plus satisfaits que les résidents / plaisanciers; logiquement, les primo-utilisateurs sont plus satisfaits que ceux qui l'ont utilisé plusieurs fois (résidents et plaisanciers en majorité).



Selon vous, que faudrait-il améliorer en priorité au niveau de la qualité de service de cette navette ?

Spontané - Base : 300 répondants - 58% n'ont cité spontanément aucun point d'amélioration

	TOTAL	Résidents Plaisanciers	Excursion- nistes
Le prix (pour les séniors / étudiants / Marseillais / enfants)	8,9%	-	10,5%
Fréquence des navettes / Nombre de bateau à augmenter / Le soir / Hors saison / Au retour	5,7%	12,5%	4,6%
Le bruit	4,3%	5,0%	4,2%
Les toilettes / Sales / Fermées	4,3%	5,0%	4,2%
Respecter les horaires / Temps de retard / Ponctualité des départs	4,3%	17,0%	2,1%
Odeur d'essence	2,9%	-	3,3%
Ouvrir le 2ème guichet à Marseille / Queue au guichet / Temps d'attente pour les billets / Que deux guichets	2,9%	2,5%	2,9%
Places assises limitées	2,1%	-	2,5%
Récupérer les tickets sur internet / Problème de réservation sur internet / Achats sur internet	2,1%	2,5%	2,1%
Un bateau de plus le soir / Les horaires du soir / Les soirs d'hiver	1,8%	7,5%	0,8%
Confort des navettes	1,1%	2,5%	0,8%
Faciliter l'embarquement / Marquage au sol / Aide	1,1%	-	1,3%
Halte à lf pour tous les billets / Pas de combinaison lf/navette	1,1%	-	1,3%
Annonces à bord (temps de traversée) / Manque d'annonces (Château d'lf)	0,7%	-	0,8%
Attente Vieux Port : abri, banc...	0,7%	-	0,8%
Bateau pas assez solide	0,7%	5,0%	-
Gare maritime de Marseille très petite / Salle d'attente trop petite	0,7%	5,0%	-
Le service ticket : achat dans la journée pour prendre un bateau à n'importe quelle heure / Acheter un billet pour le lendemain avec Citypass	0,7%	-	0,8%
Navettes spécial mauvais temps (Résidents)	0,7%	5,0%	-
Pas assez d'infos en anglais	0,7%	-	0,8%

40% des résidents ou plaisanciers n'ont cité spontanément aucun point d'amélioration
60% des excursionnistes n'ont cité spontanément aucun point d'amélioration



	TOTAL	Résidents Plaisanciers	Excursion- nistes
Eau, café...	0,4%	-	0,4%
Gare maritime de Marseille sale	0,4%	2,5%	-
Informations sur les horaires, affichées en très gros	0,4%	-	0,4%
L'accueil à la gare maritime	0,4%	-	0,4%
Le site mobile ne fonctionne pas	0,4%	2,5%	-
L'embarquement l'été au Frioul	0,4%	-	0,4%
Les places	0,4%	-	0,4%
Manque de poubelles	0,4%	-	0,4%
Meilleur service de navettes	0,4%	2,5%	-
Mer agitée : très peu de navettes	0,4%	2,5%	-
Presse gratuite distribuée de manière organisée	0,4%	2,5%	-
Problème pour les places résidents sur les navettes	0,4%	-	0,4%
Quai loin du bateau (un enfant a failli tomber)	0,4%	-	0,4%
Rampe pour handicapés	0,4%	2,5%	-
Rapidité	0,4%	-	0,4%
Réception peu respectée pour les plaisanciers . résidents	0,4%	2,5%	-
Réservation groupe	0,4%	-	0,4%
Restauration rapide	0,4%	-	0,4%
Sur Marseille CSAM non prioritaires !	0,4%	2,5%	-
Température intérieure	0,4%	-	0,4%
Tenir compte du volume de la clientèle	0,4%	-	0,4%
Toilettes Gare du Frioul	0,4%	-	0,4%
Trop de navette l'été par rapport à la capacité de l'île	0,4%	-	0,4%



Certaines améliorations proposées sont communes aux excursionnistes et aux résidents / plaisanciers, tandis que d'autres sont vraiment spécifiques en fonction du profil.

Les *excursionnistes* (touristes) sont globalement **satisfaits** : 60% ne citent aucune amélioration. Ils souhaitent avant tout une **baisse des prix**.

Les *résidents / plaisanciers* sont **plus nuancés et exigeants** : 40% ne citent aucune amélioration. Ils attendent eux une **meilleure ponctualité** et un respect des horaires, ainsi qu'un **plus grande fréquence** des navettes, notamment le soir et hors saison. A un degré moindre, ils souhaitent avoir également **des bateaux plus "solides"** pour les traversées en mauvais temps, ainsi **qu'une salle d'attente en gare de Marseille plus grande**.

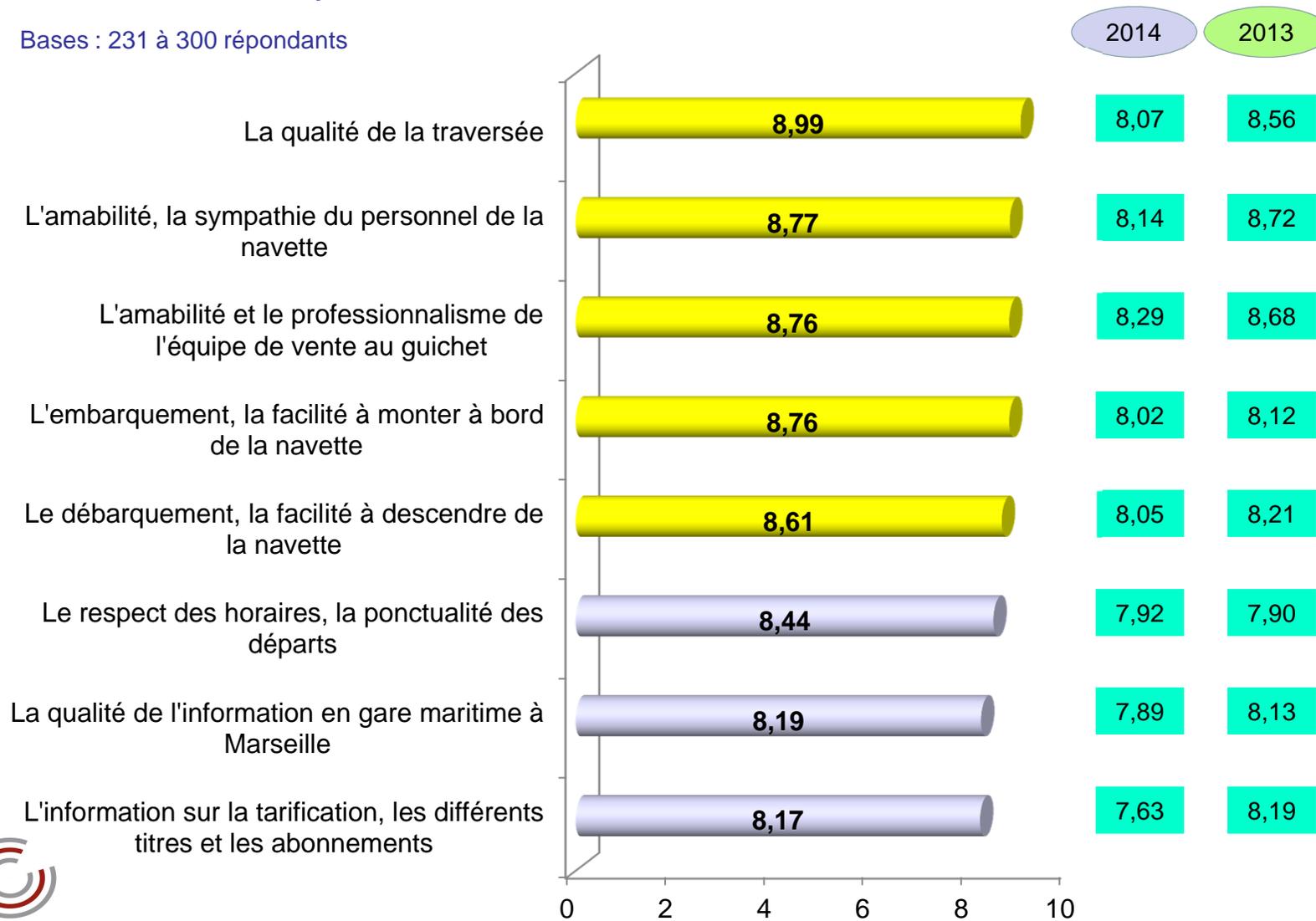
Les deux populations mentionnent le **bruit** excessif, ainsi que les **toilettes** qui sont fermées ou mal entretenues.



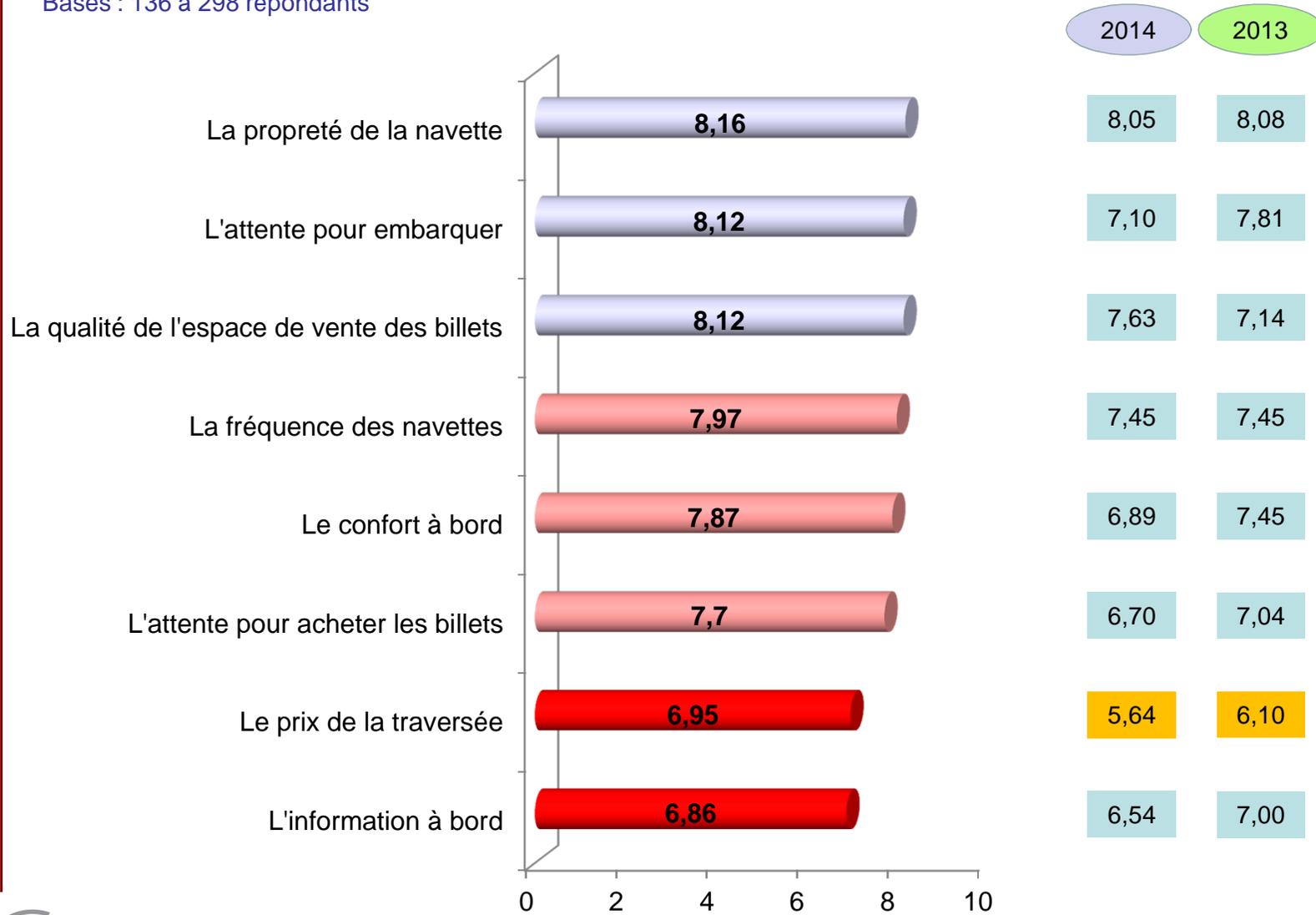
LA SATISFACTION SPECIFIQUE

Je vais vous citer à présent un certain nombre de points sur lesquels vous pouvez juger cette navette. Vous me donnerez à chaque fois une note de 1 à 10.

Bases : 231 à 300 répondants

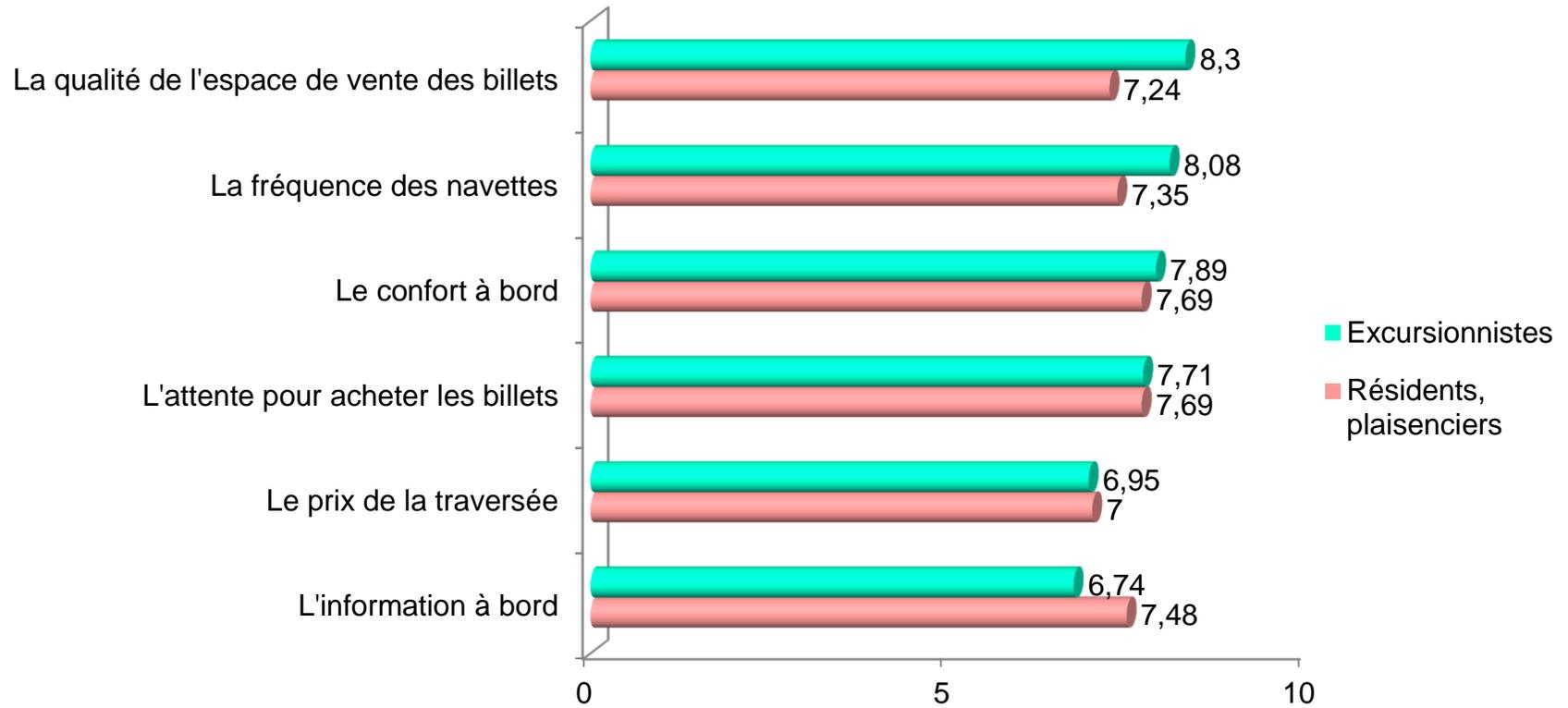


Bases : 136 à 298 répondants



La satisfaction spécifique croisée par le profil





Certains points sont réellement très bien perçus :

- ✓ La qualité de traversée a une note excellente (8,99) et en hausse
- ✓ Le personnel de la navette est très bien jugé, en hausse par rapport à 2014
- ✓ L'équipe de vente au guichet est sympathique et professionnelle (+ pour les excursionnistes), en hausse également
- ✓ On embarque et on débarque facilement de la navette (+ pour les excursionnistes), en hausse aussi



D'autres points sont bien perçus, mais sans atteindre une note excellente :

- ✓ Le respect des horaires, à la hausse (mais + d'insatisfaction chez les résidents / plaisanciers)
- ✓ La qualité de l'information en gare maritime de Marseille
- ✓ L'information sur la tarification et les différents titres (+ chez les excursionnistes)
- ✓ La propreté de la navette
- ✓ L'attente pour embarquer, en hausse (+ chez les résidents / plaisanciers)
- ✓ La qualité de l'espace de vente des billets, en hausse également (+ chez les excursionnistes)

Trois points semblent perfectibles :

- ✓ La fréquence des navettes, à la hausse (mais résidents / plaisanciers mitigés sur ce point)
- ✓ Le confort à bord, en hausse aussi
- ✓ L'attente pour acheter les billets, en nette hausse également

Enfin, deux points sont mal notés :

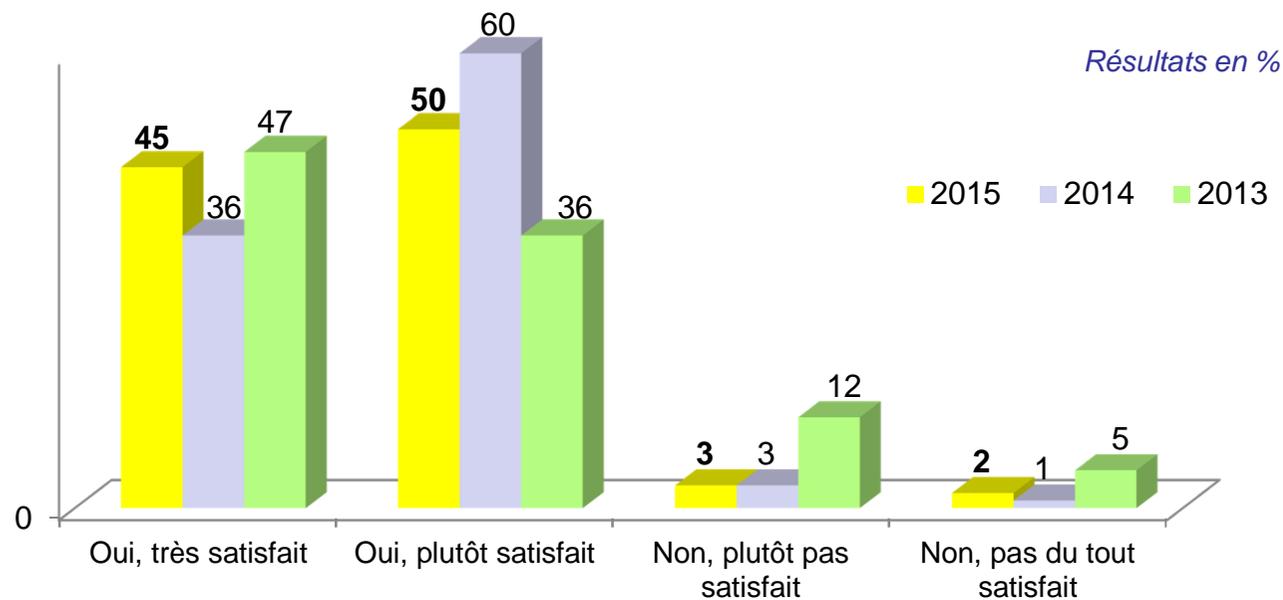
- ✓ Le prix de la traversée, mieux noté cependant que les années précédentes
- ✓ L'information à bord, point mal jugé en particulier par les excursionnistes



EN GARE MARITIME DU FRIOUL

Diriez-vous que vous avez été satisfait ou pas de la gare maritime sur l'île du Frioul ?

Base : 136 répondants



95% de satisfaction, dont 45% de très satisfaits :
la gare maritime du Frioul est fortement appréciée.

	Résidents Plaisanciers	Excursionnistes
Très satisfait	53%	41%
Plutôt satisfait	39%	55%
Plutôt pas satisfait	3%	3%
Pas du tout satisfait	5%	1%



Pour quelles raisons?

Base : 73 répondants . Spontané - plusieurs réponses possibles

Les aménagements	42,6%
Les toilettes (bien)	13,2%
Local des résidents tout petit / Il faudrait une salle d'attente plus grande	7,4%
Aménagement d'ombre	5,9%
Manque d'information, d'orientation	4,4%
Problème de file d'attente	4,4%
Praticité	4,4%
Problème de toilettes	4,4%
Propreté	2,9%
Couvrir toute la gare	2,9%
L'accessibilité	2,9%
Odeur d'urine	1,5%
Elle va bien dans le décor	1,5%
Ne répond pas aux questions	1,5%

Accueil sympathique	1,5%
Accessibilité à revoir	1,5%
Pas d'attente : ponctualité	1,5%
Simplicité	1,5%
Un peu sale	1,5%
Priorité aux plaisanciers	1,5%
Disponibilité des marins	1,5%
Priorité handicapés	1,5%
Le fonctionnement	1,5%
Passerelle mobile	1,5%
Circuit pour embarquer	1,5%
Temps d'attente des plaisanciers	1,5%
Une personne supplémentaire en moyenne saison	1,5%



Synthèse des résultats

Les résultats de cette vague d'enquête mettent en évidence **des résultats positifs et globalement à la hausse.**

□ Le profil des utilisateurs

54% d'hommes, 41 ans d'âge moyen : les utilisateurs sont cette année un peu plus jeunes et masculins. On observe une baisse sensible des clients originaires des Bouches du Rhône (37% vs plus de 50% les années précédentes), notamment de Marseille. En revanche, on observe en contrepartie une forte poussée des touristes français (50%), venant principalement de l'île de France, Rhône Alpes et du reste de PACA. Les étrangers sont stables (13%) par rapport à 2013.

Les clients de la navette venant de l'extérieur du département restent 6 jours en moyenne sur la région et résident principalement sur Marseille (73%), à l'hôtel ou chez des amis (ou famille).

86% sont des excursionnistes et 14% sont des résidents ou plaisanciers.

Le titre Vieux Port - Frioul ou If aller retour est le plus acheté (54% vs 60% en 2014). Il est utilisé principalement par les excursionnistes (62%). Les résidents ou plaisanciers ont très majoritairement un abonnement Résident TRANSPASS (65%) ou un abonnement Plaisanciers (25%).

□ L'utilisation de la navette

54% se disent intéressés pour acheter leur titre de transport à l'avance et éviter de faire la queue.

63% sont inscrits au service gratuit d'information par SMS ou email.

61% des résidents/plaisanciers souhaitent être prévenus 24 heures à l'avance sur le service réduit de la navette lors d'intempéries.

La majorité des répondants étant des excursionnistes et ne habitant pas la région, c'est logiquement une grosse majorité (70%) qui déclare prendre la navette pour la première fois.



Pourquoi va-t-on sur If et/ou le Frioul ? Principalement par le bouche à oreille (44%, en hausse), puis par le hasard et la curiosité (en baisse, 10%). La part des résidents est logiquement en baisse (9%). L'Office de Tourisme se maintient à un niveau intéressant (9%), tout comme les sites Internet (8%), les sites cités étant assez classiques.

52% des clients disent avoir recherché des informations avant de prendre la navette (stable), notamment chez les excursionnistes (56% vs 30% chez les résidents et plaisanciers). Cette recherche d'infos se fait surtout par Internet (56%), puis directement au guichet (30%), et enfin via l'Office du Tourisme (15%).

Les informations recherchées sont trouvées très facilement : 98% sont satisfaits.

□ La satisfaction

8,19/10 pour la satisfaction globale : la note est élevée et en augmentation sensible par rapport aux années précédentes; elle traduit un bon degré de satisfaction vis-à-vis de la navette.

Les excursionnistes sont sensiblement plus satisfaits que les résidents / plaisanciers; logiquement, les primo-utilisateurs sont plus satisfaits que ceux qui l'ont utilisé plusieurs fois (résidents et plaisanciers en majorité).

Les excursionnistes sont globalement satisfaits : en spontané, 60% ne citent aucune amélioration. Ils souhaitent avant tout une baisse des prix.

Les résidents / plaisanciers sont plus nuancés et exigeants : 40% ne citent aucune amélioration. Ils attendent eux une meilleure ponctualité et un respect des horaires, ainsi qu'un plus grande fréquence des navettes, notamment le soir et hors saison. A un degré moindre, ils souhaitent avoir également des bateaux plus "solides" pour les traversées en mauvais temps, ainsi qu'une salle d'attente en gare de Marseille plus grande.

Les deux populations mentionnent le bruit excessif, ainsi que les toilettes qui sont fermées ou mal entretenues.



Au niveau de la satisfaction spécifique, certains points sont réellement *très bien perçus* :

- ~ La qualité de traversée a une note excellente (8,99) et en hausse
- ~ Le personnel de la navette est très bien jugé, en hausse par rapport à 2014
- ~ L'équipe de vente au guichet est sympathique et professionnelle (+ pour les excursionnistes), en hausse également
- ~ On embarque et on débarque facilement de la navette (+ pour les excursionnistes), en hausse aussi
- ~ La gare maritime du Frioul est également fortement appréciée (95% de satisfaction)

D'autres points sont *bien perçus*, mais sans atteindre une note excellente :

- ~ Le respect des horaires, à la hausse (mais + d'insatisfaction chez les résidents / plaisanciers)
- ~ La qualité de l'information en gare maritime de Marseille
- ~ L'information sur la tarification et les différents titres (+ chez les excursionnistes)
- ~ La propreté de la navette
- ~ L'attente pour embarquer, en hausse (+ chez les résidents / plaisanciers)
- ~ La qualité de l'espace de vente des billets, en hausse également (+ chez les excursionnistes)

Trois points semblent *perfectibles* :

- ~ La fréquence des navettes, à la hausse (mais résidents / plaisanciers mitigés sur ce point)
- ~ Le confort à bord, en hausse aussi
- ~ L'attente pour acheter les billets, en nette hausse également

Enfin, deux points sont *mal notés* :

- ~ Le prix de la traversée, mieux noté cependant que les années précédentes
- ~ L'information à bord, point mal jugé en particulier par les excursionnistes

