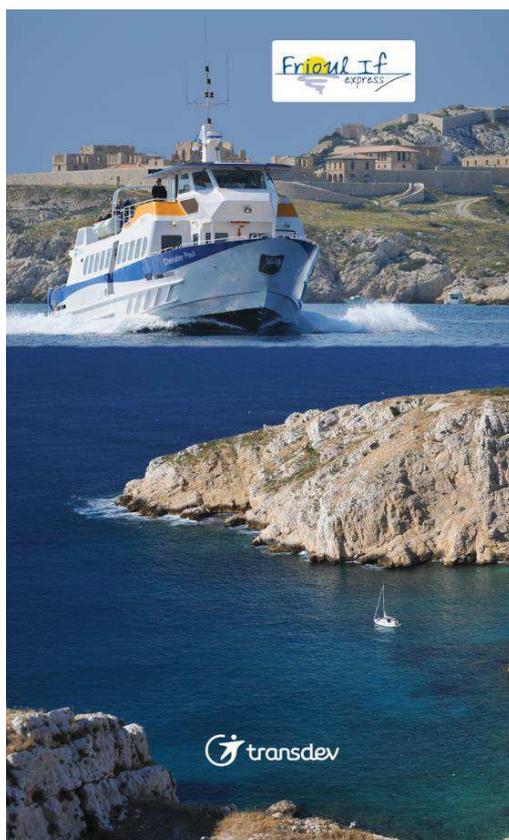


RAPPORT ANNUEL 2017

Exploitation de la desserte maritime de l'archipel du Frioul



SOMMAIRE

A – Analyse de la qualité de service	Page 5
1. L’offre de service	Page 6
1.1. Les Chiffres Clés	Page 7
1.2. Desserte de l’Ile d’If	Page 8
1.3. Modifications de services	Page 9
2. Fréquentation Voyageurs	Page 11
2.1. Fréquentation Globale	Page 11
2.2. Répartition de la Fréquentation	Page 14
3. Politique Commerciale	Page 17
3.1. Une offre pertinente : l’information et la promotion	Page 19
3.2. Une offre attractive	Page 22
3.3. Une offre pro-active	Page 24
3.4. Une communication plus visible	Page 28
3.5. Le budget marketing	Page 29
4. Mesures de sûreté et de sécurité	Page 30
B – Données financières et d’exploitation	Page 31
1. Compte d’exploitation 2017	Page 32
1.1. Présentation de la méthode et des éléments de calcul économique	Page 32
1.2. Recettes d’exploitation	Page 33
1.3. Compte de résultats	Page 34
2. Moyens Humains et Techniques	Page 35
2.1. Personnel	Page 35
2.2. Gare maritime	Page 35
2.3. Navires	Page 36



ANNEXES

Annexe 1- Etat des rotations pour l'année 2017	Page 37
Annexe 2- Recettes	Page 39
✦ Recettes commerciales	
✦ Compensations tarifaires	
✦ Compensations forfaitaires financières	
Annexe 3- Note explicative du Compte d'Exploitation, liasse fiscale 2017, compte de résultat d'exploitation, compte d'exploitation	Page 43
Annexe 4- Détail des effectifs	Page 53
Annexe 5- Plan d'Investissement	Page 54
Annexe 6- Budget marketing	Page 55
Annexe 7- Rapport d'enquête « Satisfaction voyageurs »	Page 56

Le rapport annuel 2017 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, filiale du Groupe Transdev, et la Métropole Aix Marseille Provence pour l'exploitation de la desserte de l'archipel du Frioul.

Le présent rapport est établi conformément à l'article 28 de la DSP, complété par les dispositions de ses 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 2017

- ✦ **Juillet 2017**
Réalisation de l'enquête satisfaction annuelle

- ✦ **Août 2017**
Enquête de satisfaction
Déploiement d'un dispositif de sécurité renforcée

- ✦ **Septembre 2017**
Opération Commerciale Septembre en Mer



A. Analyse de la Qualité du Service



1. L'OFFRE DE SERVICE

L'amplitude globale de fonctionnement du service s'étend de 6h30 (premier départ de Marseille) à 20h30, 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 suivant 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 Frioul If Express 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 2017 a été découpée comme suit :

PERIODES	DETAIL ROTATIONS COMMERCIALES / JOUR
★ <u>PERIODE 1</u> Du 1 ^{er} janvier au 02 Avril 2017	12 rotations / jour
★ <u>PERIODE 2</u> Du 03 Avril au 07 Juillet 2017	Lundi Mardi Mercredi Jeudi et Dimanche = 19 rotations / jour Vendredi et Samedi = 20 rotations/jour & 1 rotation en soirée le vendredi, le samedi et veille de jours fériés à partir du 02 Avril
★ <u>PERIODE 3</u> Du 08 Juillet au 03 Septembre 2017	21 rotations / jour & 2 rotations supplémentaires tous les soirs du 06 juillet au 31 août
★ <u>PERIODE 4</u> Du 4 septembre au 1er Octobre 2017	Lundi Mardi Mercredi Jeudi et Dimanche = 19 rotations / jour Vendredi et Samedi = 20 rotations par jour & 1 rotation en soirée le vendredi, le samedi et veille de jours fériés
★ <u>PERIODE 5</u> Du 2 Octobre au 5 Novembre 2017	Lundi Mardi Mercredi Jeudi Vendredi = 12 rotations /jour Samedi et Dimanche = 18 rotations / jour
★ <u>PERIODE 6</u> Du 06 novembre au 31 décembre 2017	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.

	2017			
	Nombre de jours sans desserte	Nombre de jour avec desserte	Nombre de de jours théoriques de desserte	% de desserte réelle / théorique
JANVIER	21,0	5,0	26	19,23%
FEVRIER	15,0	9,0	24	37,50%
MARS	15,0	12,0	27	44,44%
AVRIL	17,0	13,0	30	43,33%
MAI	11,0	20,0	31	64,52%
JUIN	10,0	20,0	30	66,67%
JUILLET	11,0	21,0	31	67,74%
AOUT	11,0	20,0	31	64,52%
SEPT	15,0	15,0	30	50,00%
OCT	9,0	17,0	26	65,38%
NOV	17,0	9,0	26	34,62%
DEC	20,0	6,0	26	23,08%
	172,0	167,0	338	49,41%

En 2017, l'île d'If a pu être desservie durant 172 jours.

Le taux de desserte par rapport aux jours de service théorique s'élève à **49,51%** contre 51,78% en 2016. Cette baisse ne se traduit pas dans la fréquentation qui reste stable. La fréquentation

If+Combiné est de 79 8018 titres vendus en 2017 contre 79 664 en 2016, soit une progression de 1%.

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'incident	Nbre de rotations annulées
03/01/2017	Vent NW	2
04/01/2017	Vent NW	9
13/01/2017	Vent NW	10
05/02/2017	Vent NW	2
06/02/2017	tempête NW	12
24/02/2017	Vent NW	4
04/03/2017	Vent W	2
06/03/2017	Vent W	4
07/03/2017	Vent W	1
18/04/2017	Vent NW	12
28/04/2017	Vent NW	15
08/05/2017	Vent NW	1
24/07/2017	Vent NW	2
25/07/2017	Vent NW	14
02/09/2017	Vent NW	11
06/10/2017	Vent NW	11
22/10/2017	Vent NW	2
23/10/2017	Vent NW	9
27/10/2017	Vent NW	2
29/10/2017	Vent NW	15
05/11/2017	Vent NW	10
06/11/2017	Vent NW	5
13/11/2017	Vent NW	12
26/11/2017	Vent NW	10
16/12/2017	Vent NW	2

Compte tenu de ces spécificités dans l'exploitation du service, Frioul If Express informe les usagers abonnés par SMS/email des perturbations de trafic. Une information Facebook et site internet est également déployée afin d'informer le plus grand nombre.

Aucun abordage/avarie n'est à signaler sur l'année 2017.



Comparatif du nombre de rotations annoncées avec le nombre de rotations réalisées :

Périodes		Nombre de rotations réalisées	Nombre de rotations annoncées	Nombre de rotations réalisées / Nombre de rotations annoncées en %
du	01/01/2017 au 02/04/2017	1103	1104	99,91
du	03/04/2017 au 07/07/2017	2022	1866	108,36
du	08/07/2017 au 03/09/2017	1624	1449	112,08
du	04/09/2017 au 01/10/2017	559	540	103,52
du	02/10/2017 au 05/11/2017	505	480	105,21
du	06/11/2017 au 31/12/2017	627	672	93,30
TOTAL		6440	6111	
Variation		329 rotations supplémentaires soit + 5%		

En 2017, nous avons réalisé **329 rotations supplémentaires** contre 75 en 2016 par rapport à celles annoncées soit près de 5 % d'offre supplémentaire.

Cette évolution s'explique notamment par des pics de fréquentation sur les mois juillet et août 2017, et sur l'arrière saison septembre-octobre, essentiellement due à une météo et à un calendrier favorables sur la période. **Grâce à cette adaptation de notre offre aux flux des voyageurs, nous avons renforcé significativement l'accès des îles aux touristes.**

2. FREQUENTATION VOYAGEURS

La fréquentation de l'année 2017 progresse de **+ 5%** par rapport à 2016 avec **24 416 voyageurs de plus**. Au cours de l'année, 482 387 voyages ont été effectués sur les navettes à destination des îles d'If et du Frioul contre 457 971 en 2016.

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	Evolution par mois 2016 / 2017	Evolution cumulée 2016 / 2017
Janvier	8 403	10 371	10 318	10 886	10 416	11 963	10 999	9 879	-10,18%	-
Février	10 519	14 059	12 064	10 952	11 085	12 922	13 272	17 951	35,25%	15%
Mars	16 238	18 183	20 978	18 378	24 263	17 092	22 956	22 784	-0,75%	7%
Avril	41 246	43 574	27 826	31 920	36 004	41 455	35 157	47 873	36,17%	20%
Mai	35 178	42 480	41 283	41 193	47 539	53 365	40 454	47 615	17,70%	19%
Juin	44 196	45 329	47 935	46 882	51 574	49 182	47 338	51 780	9,38%	18%
Juillet	71 190	62 534	70 945	73 095	57 430	79 524	81 024	77 764	-4,02%	9%
Août	80 438	77 572	82 353	92 503	94 818	102 826	98 344	107 136	8,94%	10%
Septembre	32 216	36 778	36 479	37 496	41 953	37 640	42 913	38 542	-10,19%	4%
Octobre	17 223	27 547	21 523	28 943	32 714	31 360	32 697	34 052	4,14%	2%
Novembre	11 819	15 882	15 760	14 896	16 201	16 543	15 298	16 105	5,28%	1%
Décembre	8 374	12 452	11 547	12 345	10 999	14 320	17 519	10 906	-37,75%	0%
CUMUL PARTIEL	377 040	406 761	399 011	419 489	434 996	468 192	457 971	482 387	-	-
TOTAL	377 040	406 761	399 011	419 489	434 996	468 192	457 971	482 387	-	-

2.1 Fréquentation globale

L'année 2017 est la meilleure en fréquentation depuis le début de la DSP. Le mois d'août se confirme comme étant celui des fréquentations les plus fortes et toujours en progression.

Le mois de **Mai 2017**, qui avait enregistré une forte baisse en 2016 de **-24%** due aux conditions météo, progresse de 17 % grâce à une météo plus favorable.

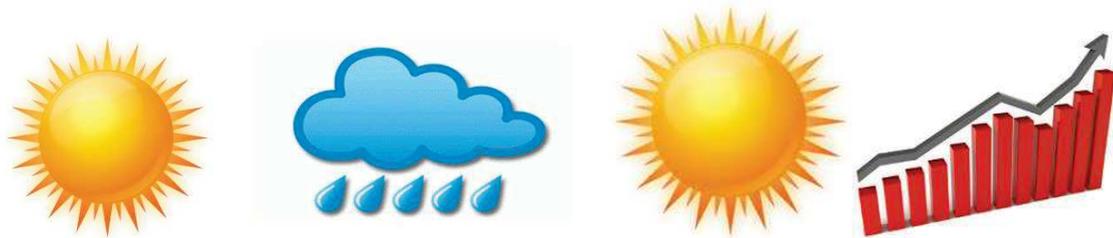
Le mois de **Février 2017** enregistre la plus forte augmentation avec plus de **+35%** due aux vacances scolaires et à la météo plus clémente qu'en 2016.

Le mois d'**Août 2017** marque une progression avec 107 136 passagers, soit +9% de fréquentation, idem en juin avec 51 780 passagers soit + 9,38%. En baisse, le mois de juillet avec 4 482 passagers en moins sur les 77 7664 constatés, ce qui s'explique par le départ du Tour de France du port de Marseille et le déplacement de l'embarquement au niveau du Mucem.

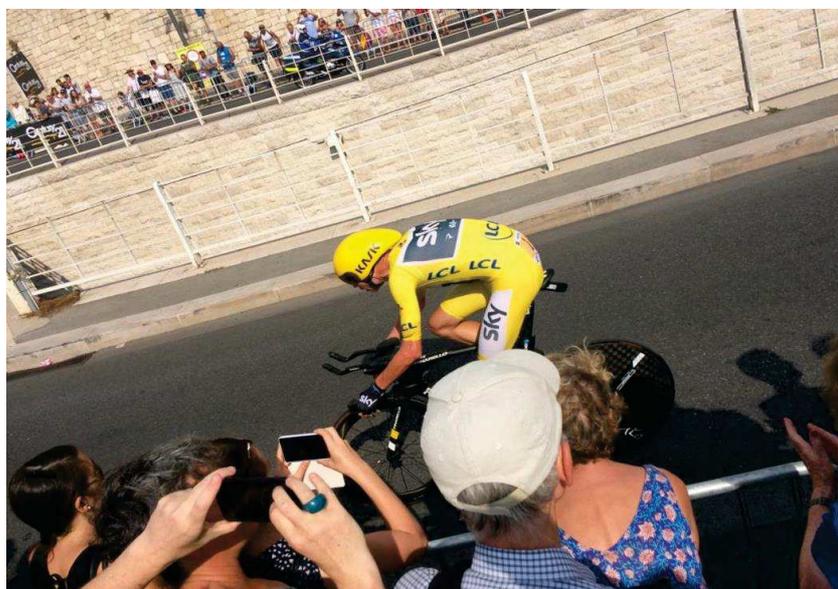
Les mois de juin et de juillet marquent une baisse de fréquentation (juin - 21 % et juillet - 13%), en juin avec 10 jours de fermeture d'If contre 12 en 2016 et en juillet avec 11 jours de fermeture contre 7 en 2016 et la délocalisation liée au tour de France.

Le mois de décembre 2017 connaît une baisse de la fréquentation de -37% avec **10 906 voyageurs**, soit 6 613 de moins qu'en décembre 2016. Cette fréquentation s'explique par une météo largement défavorable.



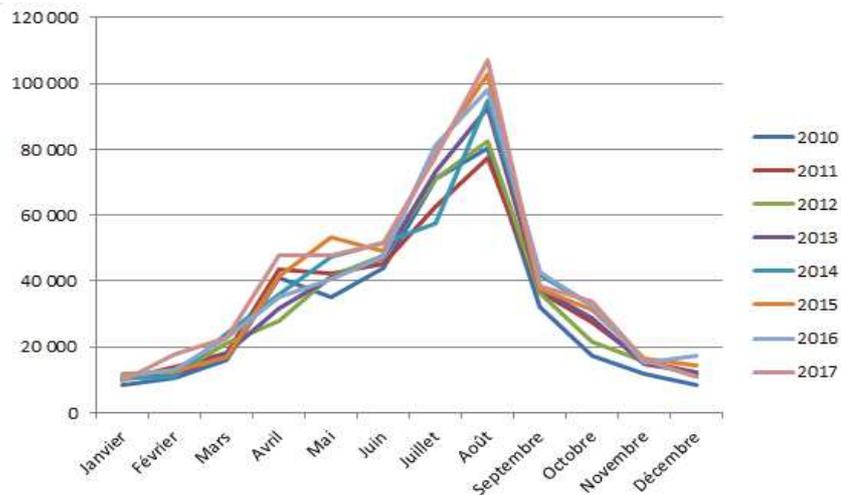


La **météo** demeure un point explicatif majeur dans les fluctuations de fréquentations.



Cette année, le passage du tour de France à Marseille a engendré une délocalisation des embarquements au niveau du Mucem avec un impact négatif sur la fréquentation en raison de l'éloignement et de la foule compacte autour du vieux port.

Fréquentation par mois depuis 2010

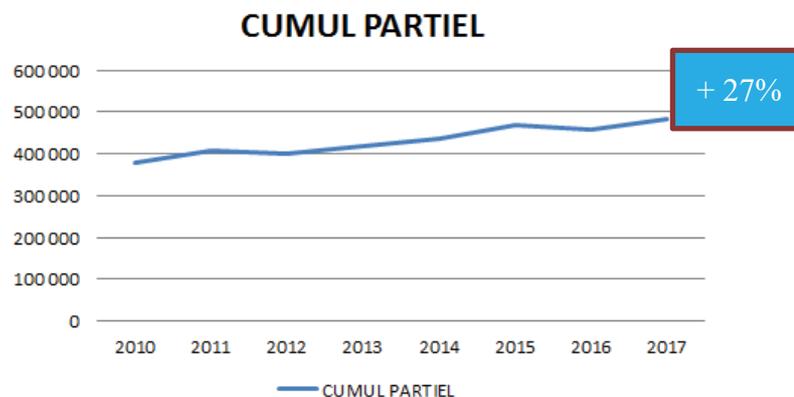


L'offre de service stabilisée, les horaires de la ligne régulière ont été largement diffusés auprès des professionnels du tourisme et des voyageurs, en local et sur un périmètre plus étendu autour de Marseille.

En 2017, les navettes Frioul If Express ont pleinement profité de la nouvelle dynamique de la Ville de Marseille 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
- ★ participant à des événements organisés sur le thème de la mer
- ★ proposant le titre soirée sur la période de Juillet à Septembre

La démarche commerciale et marketing initiée sur cette DSP et cultivée chaque année, en lien avec le tissu local, a permis d'enregistrer une augmentation de la fréquentation de près **de 27 %** sur la durée de la DSP et de placer la desserte du Frioul et du Château d'If au cœur de la démarche de valorisation touristique locale et régionale.

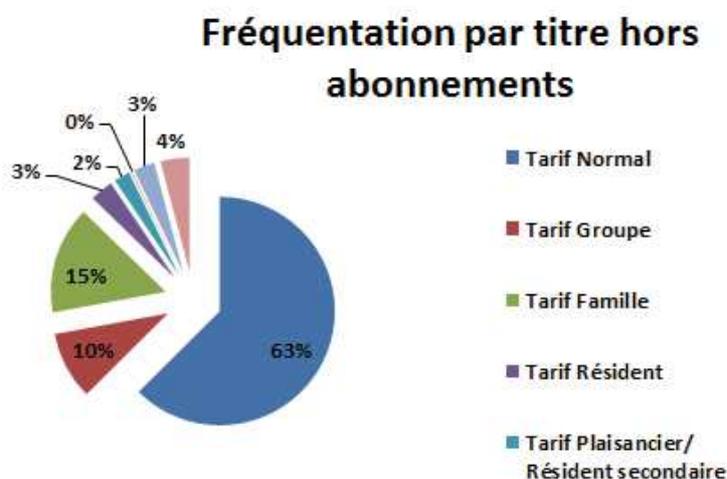


2-2 Répartition de la fréquentation

★ Fréquentation voyageurs par titre – Hors Abonnements

La répartition des titres de transport est quasiment stable depuis 2012 et progresse de 4% par rapport à 2016.

Par rapport à 2016, le titre Aller/Retour "tarif normal" progresse de 8,75%, c'est le titre qui progresse le plus fortement dans l'année. Au-delà de 9 jours d'exploitation supplémentaires par rapport à 2016, la politique commerciale et l'adaptation de l'offre - avec l'ajout de 254 rotations supplémentaires contre 75 en 2016 - portent leurs fruits.



TITRES DE TRANSPORT

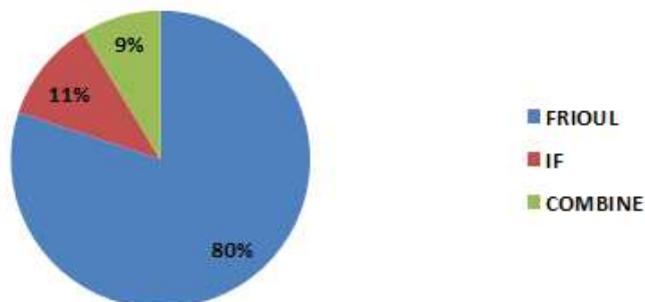
Année	Tarif Normal	Tarif Groupe	Tarif Famille	Tarif Résident	Tarif Plaisancier / Résident secondaire	Tarif CMUC	Trajet Simple	Tarif soirée	Total
2017	246 084	37 825	59 994	12 836	8 837	490	11 639	16 085	393 790
2016	226 282	39 796	67 465	10 921	7 110		10 655	15 812	378 041
2015	226 152	37 214	70 928	11 461	9 974		8 133	22 552	386 414
2014	209 582	39 096	62 279	11 480	9 070		6 576	11 789	349 872

★ Fréquentation voyageurs par Destination – Hors Abonnements

La fréquentation à destination du Frioul a augmenté de **+ 8%** avec 322 181 voyageurs et celle d'IF est resté stable avec 79 818 voyageurs (contre 79 664 en 2016).

Le titre "1 île" à destination du Frioul est le plus vendu avec 80%.
Le titre combiné reste stable et le titre If perd 1 point.

Fréquentation par destination hors abonnement



ANNEE	FRIOUL	IF	COMBINE	TOTAL
2017	322 181	44 987	34 831	401 999
2016	298 441	46 419	33 245	378 105
2015	294 229	49 184	35 895	379 308
2014	265 260	49 071	35 541	349 872

★ Ventes d'abonnements

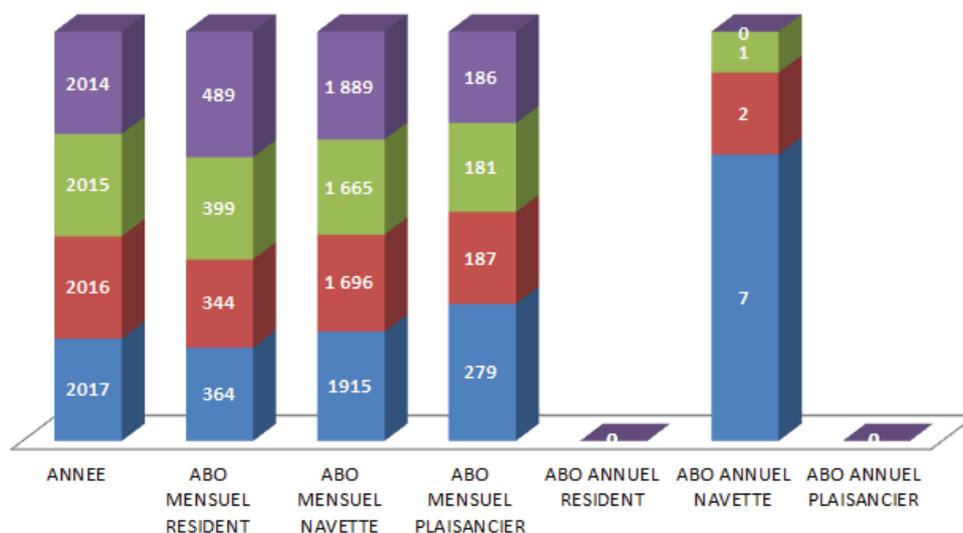
La vente d'abonnements mensuels Plaisanciers progresse de 50 % et celle des mensuels Navette + RTM progresse de 13%.

Les abonnements mensuels résidents pour leur part restent stables avec 364 abonnements vendus en 2017 contre 344 en 2016.

Une attention particulière a été portée en 2017 sur lutte contre la fraude et le déploiement du nouveau parcours client a porté ses fruits.

	ANNEE	ABO MENSUEL RESIDENT	ABO MENSUEL NAVETTE	ABO MENSUEL PLAISANCIER	ABO ANNUEL RESIDENT	ABO ANNUEL NAVETTE	ABO ANNUEL PLAISANCIER	TOTAL
TOTAL CUMULE	2017	364	1915	279	0	7	0	2 825
	2016	344	1 696	187	0	2	0	2 229
	2015	399	1 665	181	0	1	0	2 246
	2014	489	1 889	186	0	0	0	2 564

Ventes des abonnements (hors scolaires)





★ la pérennisation de nos partenariats avec :



⇒ l'Office du Tourisme :

- diffusion en boucle du film promotionnel de FIE sur les écrans de l'accueil de l'Office situé au bas de la Canebière
- présence toute l'année sur les différents supports de communication

⇒ le petit train de Marseille (plan et site internet)



3.1 Une offre pertinente : information et promotion

★ Lancement de la page Facebook Frioul If Express

La page Facebook Frioul If Express a été lancée en juin 2016.

Depuis sa création nous comptabilisons à ce jour quasi 18 000 fans

Les statistiques de fréquentations sont les suivantes sur 2017 :



La politique éditoriale s'est poursuivie en 2017 avec six parutions/articles sont mis en ligne chaque semaine avec une ligne éditoriale qui présente l'histoire, les activités, le patrimoine et l'environnement des îles du Frioul et du château d'If ainsi que l'activité des navettes.

Plusieurs thématiques sont abordées chaque semaine afin de diversifier le contenu :

- Une partie corporate : horaires, tarifs, accès, vente en ligne, trajet, logistique,...
- Une partie tourisme : curiosités, photos, infos, activités, information sur la Château d'If et sur l'île du Frioul
- Une partie lifestyle : « Vue du hublot » avec un choix de lieux emblématiques et historiques de Marseille chaque semaine
- Une partie bienvenue à bord : sécurité, portrait du personnel, expérience client, témoignage vidéo, facebook live du Capitaine, carte postale, ...

En 2017 la communication s'est poursuivie en accentuant la partie « Bienvenue à bord » et en organisant des jeux concours et en postant des vidéos

Cette page nous permet d'être au plus près de notre clientèle et de toucher un large public auquel nous n'avions pas accès via une communication classique.



Le community management nous permet de développer l'audience via des partages de parutions/articles dans des groupes ciblés : tourisme Provence, plongée, environnement,...

Les paramètres techniques de l'application nous permettent de cibler au plus près notre clientèle en choisissant notre portée de communication (ville, arrondissement, quartier, ...).

★ **Developpement 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.

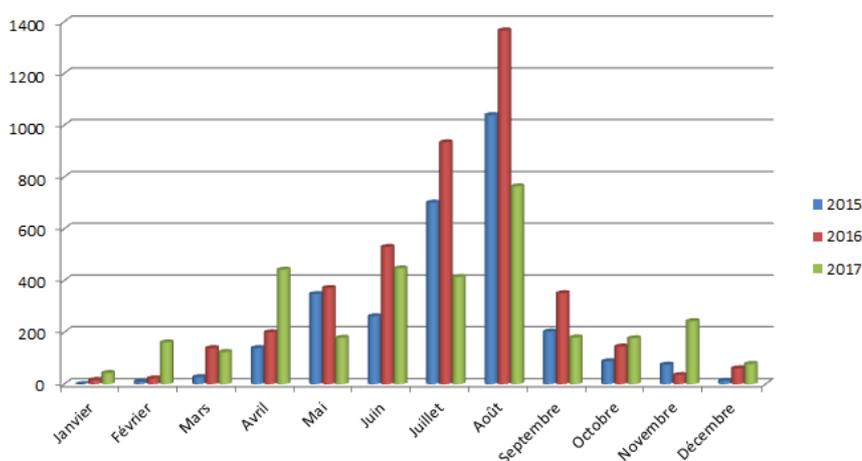
Seuls le tarif plein et certains horaires sont concernés par la vente en ligne.

VENTE EN LIGNE

	2015	2016	2017	Variation %
Janvier	0	16	43	62,79
Février	9	22	161	86,34
Mars	27	139	124	- 12,10
Avril	139	200	442	54,75
Mai	348	371	179	- 107,26
Juin	262	530	447	- 18,57
Juillet	701	934	414	- 125,60
Août	1039	1366	764	- 78,80
Septembre	203	351	180	- 95,00
Octobre	88	145	177	18,08
Novembre	75	35	243	85,60
Décembre	13	61	78	21,79
TOTAL	2904	4170	3252	

Simple et rapide, elle a permis la vente de près de 3 252 billets individuels en 2017.

En 2017, elle connaît une évolution globalement **encourageante** confirmant son intérêt commercial et sa bonne prise en main par les clients.



Par ailleurs, le nouveau site internet lancé le 24 juin 2015, enregistre sur cette année 208 080 connexions contre 224 134 en 2016, il maintient son attractivité.

★ **Maintien d'une tarification attractive l'été**

Depuis 2016, le titre soirée fonctionne du 1^{er} juillet au 30 septembre. Sur cette période il a connu une augmentation **de +1 %** avec 16 085 vendus en 2017 contre 15 812 en 2016.

★ **Diffusion de l'information voyageurs**

Depuis de nombreuses 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.

★ **E-Mailing et SMS**

35 152 sms ont été envoyées en 2017

Nous comptabilisons aujourd'hui 576 abonnés (310 résidents, 140 plaisanciers, 97 autres, et 29 salariés FIE)

★ **Film promotionnel**



En 2017, nous avons reconduit notre partenariat avec l'office de Tourisme de Marseille qui diffuse notre film promotionnel en boucle sur les écrans d'accueil.

Le film promotionnel est également disponible sur

www.frioul-if-express.com

★ **Lutte contre la fraude et sécurité**

En juillet et Août 2017, la vente de titres s'est faite à l'embarcadère en présence d'un vigile dans le cadre du plan Vigipirate.

3.2 Une offre attractive

★ Enquête de satisfaction

Conformément à ses engagements, Frioul If Express réalise chaque année, une enquête de satisfaction voyageurs afin d'analyser la qualité de service de la navette.

En 2017, la 11ème vague d'enquête s'est déroulée **pour la première fois en période estivale du 3 au 15 juillet dans le but de toucher un panel de voyageurs différent des années précédentes en période de forte affluence.**

306 voyageurs ont été questionnés.

La satisfaction vis-à-vis de la qualité de service de la navette est bonne : 7,97/10 en 2017 contre 8,02/10 en 2016.

L'enquête, réalisée sur des périodes différentes, laisse apparaître les points suivants :

La satisfaction vis-à-vis de la qualité de service de la navette se stabilise à un bon niveau (7,97/10), avec une différence non significative par rapport à 2016 (8,02/10).

- Point positif à souligner : comme l'année dernière, on observe peu d'écart de satisfaction entre les utilisateurs habituels (7,90) et les excursionnistes (7,99); les habituels (résidents...) ont une satisfaction stable par rapport à 2016 (7,90 vs 7,91 l'année dernière).
- La qualité de la traversée est très bien notée (8,48).
- Mention très bien également pour le personnel à bord (8,41) et au guichet (8,39), jugés à la fois sympathiques et compétents.
- L'embarquement (8,43) et le débarquement (8,42) génèrent également des notes très positives, avec un peu plus de réserve chez les habituels.
- La ponctualité et le respect des horaires sont bien jugés (8,14).
- L'information sur la tarification, les titres et les abonnements fait partie également des critères bien notés (8,02).
- La fréquence des navettes est stable (7,66) mais la note demeure perfectible, notamment en période de forte fréquentation comme le mois de juillet, les habituels s'avérant plus critiques que les excursionnistes.
- La qualité de l'espace de vente des billets (7,45), est en diminution sensible, avec là encore des habituels qui se



montrent plus critiques que les excursionnistes.

- Correctement notées, l'information en gare maritime de Marseille (7,70 / en baisse) et à bord de la navette (7,61 / stable) demeurent perfectibles.
- Le jugement sur la gare maritime du Frioul est globalement excellent : 94% de satisfaits, dont 53% de très satisfaits, avec une amélioration par rapport à 2016 (forte hausse des très satisfaits + petite légère baisse des insatisfaits). La gare maritime du Frioul plait par son côté esthétique réussi, son ombre, sa propreté et son confort.

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

★ Les Groupes



Le détail du nombre de réservations de groupes traitées par le guichet (groupe en direct) est décrit ci-dessous :

	2016	2017		Evolution	
	TOTAL GROUPE	Groupe en direct	Groupe Via IREC		TOTAL GROUPE
JANVIER	10	3	8	11	10%
FEVRIER	22	9	12	21	-5%
MARS	102	15	62	77	-25%
AVRIL	168	16	156	172	2%
MAI	271	37	218	255	-6%
JUIN	307	38	252	290	-6%
JUILLET	250	42	242	284	14%
AOUT	171	31	162	193	13%
SEPTEMBRE	195	23	143	166	-15%
OCTOBRE	106	34	123	157	48%
NOVEMBRE	44	12	24	36	-18%
DECEMBRE	22	4	20	24	9%
TOTAL	1668	264	1422	1686	1%

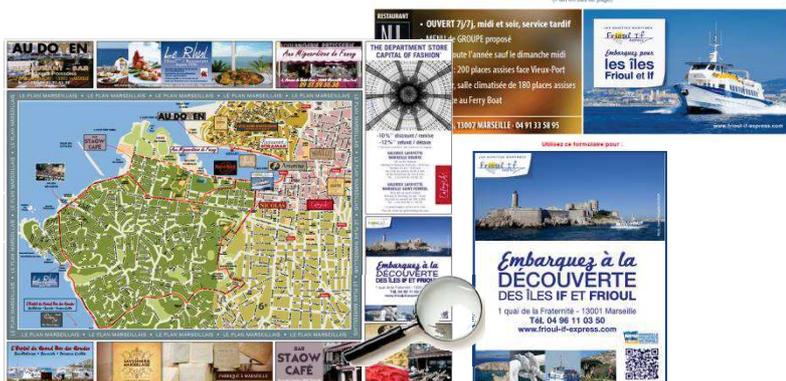
3-3 Une offre pro-active

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.

★ Une présence marquée 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/ 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.

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

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



- Diffusion d'un film promotionnel sur les navettes Frioul If Express à bord des véhicules de la navette Aix-Marseille de juillet à décembre 2017 :

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



Copyright : RDT 13 Tous droits réservés

★ Une animation et une forte valorisation des 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 2017, la société FIE s'est associée aux manifestations, nouvelles ou reconduites, organisées par différents partenaires :

- « *Septembre en Mer* », un évènement 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 2017.

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).



- « *Course des îles* », organisée par l'association *Frioul Un Nouveau Regard*.

Depuis 2005 cette course est devenue un rituel à Marseille. Cette grande course pédestre a été organisée le 15 octobre 2017.



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.

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 Une communication plus visible

Les supports de communication ont été retravaillé cette année afin de gagner en clarté et visibilité.

- ✦ Le parcours client tel que décrits dans l'annexe 9 présente les améliorations de la signalétique à bord.
- ✦ La page Facebook et le Community Management associé ont également élargit et amélioré la visibilité du service des navettes du Frioul.
- ✦ Une bâche a été apposée sur la Gare Maritime pour les fêtes de fin d'année.
- ✦ Les encarts publicitaires se sont poursuivis, à l'instar des années passées.



3.5- Budget Marketing

Le budget marketing définitif s'élève à 72407,68 € HT pour l'année 2017.

Ce budget est augmenté du report positif au 31 décembre 2016 de + 9 910,36 € HT.

En fonction des dépenses effectuées en 2017, le solde est le suivant :

Budget 2017	72 407,68 €
Reliquat 2016	9 910,26 €
Total budget 2017	82 317,94 €
Dépense 2017	57 615,77 €
Report 2018.....	24 702,17 €
Budget Marketing prévisionnel 2018.....	63 047,00 €

→ *Le budget est détaillé en Annexe 7.*

4. MESURES DE SURETE ET DE SECURITE

Cette partie présente les mesures de sûreté mises en œuvre à la demande des services de l'Etat (Préfecture et Affaires Maritimes) – Mesures d'Hygiène de Sécurité et d'Environnement mises en œuvre à l'initiative de Frioul If Express

En 2017, la sécurité des usagers et le respect des règles de Sécurité, d'Hygiène et de d'Environnement reste au cœur des préoccupations de l'entreprise.

- ✦ Depuis 2 ans pour répondre aux exigences des Affaires Maritimes, Frioul If Express a doté les capitaines de tablettes permettant de connaître en temps réel le nombre de voyageurs à bord des navires. Ce déploiement a également permis de suivre en temps réel la fréquentation des îles et de connaître ainsi le delta de passagers à acheminer au Vieux Port.
- ✦ De juin à fin septembre, dans le cadre des mesures décidées par la Préfecture, Frioul If Express a mis en place un plan de barrière permettant une gestion des files d'attente et le respect des consignes de sûreté édictées par les forces de l'état. En raison de la hausse de niveau de sécurité demandé par la Préfecture des Bouches du Rhône, l'embarquement des navires au départ du Vieux Port est précédé d'un dispositif de filtrage par contrôle visuel des sacs et marchandises à embarquer. Les barrières et les aménagements de files d'attente telles que présentées en annexe 10 en sont les conséquences. Les usagers, conscients que ces mesures s'inscrivent dans un dispositif d'état d'urgence, ont été particulièrement collaboratifs.



B. Données Financières et d'Exploitation



1. COMPTE D'EXPLOITATION 2017

1. COMPTE D'EXPLOITATION 2017

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°11 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 2017 est jointe à ce document en annexe 3.*



1.2- Recettes d'exploitation

1.2-1. Recettes commerciales

Les recettes issues de la vente des titres s'élèvent à 4 106 624 € TTC en 2017.

RECETTES (en €TTC)	Recettes 2009	Recettes 2010	Recettes 2011	Recettes 2012	Recettes 2013	Recettes 2014	Recettes 2015	Recettes 2016	Recettes 2017	Evolution 2017/2016
Janvier	61 731	50 415	60 897	70 224	74 622	67 330	72 763	71 655	61 897	-14%
Février	81 056	71 039	101 270	79 792	77 004	55 657	88 453	98 003	135 573	38%
Mars	116 857	115 960	129 158	165 239	152 095	176 855	120 047	184 226	179 976	-2%
Avril	292 210	347 691	376 560	217 045	269 240	296 633	349 550	275 390	411 887	50%
Mai	471 002	297 595	363 284	353 037	331 089	388 645	453 689	338 412	418 501	24%
Juin	393 399	399 532	403 880	407 228	396 084	426 731	411 425	406 899	459 816	13%
Juillet	593 079	605 508	517 525	574 040	590 841	462 229	656 468	675 691	674 426	0%
Août	802 813	698 080	674 686	676 866	745 650	752 638	838 814	821 395	933 694	14%
Septembre	340 708	259 374	301 887	297 687	299 181	353 604	294 470	349 192	332 158	-5%
Octobre	258 896	115 848	235 528	158 363	216 911	255 183	240 860	265 769	296 425	12%
Novembre	112 969	69 670	122 193	100 877	109 916	110 635	114 722	104 483	123 057	18%
Décembre	68 174	54 455	87 256	71 493	80 207	76 162	109 761	138 562	79 214	-43%
TOTAL	3 592 893	3 085 166	3 374 124	3 171 891	3 342 840	3 422 302	3 751 022	3 729 676	4 106 624	10%

Globalement au cours de l'année 2017, les recettes TTC ont augmenté de 10 %.

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 2017, elles représentent un total de 189 101 € TTC, qui se répartissent comme suit :

COMPENSATIONS TARIFAIRES (en €TTC)	CT 2009	CT 2010	CT 2011	CT 2012	CT 2013	CT 2014	CT 2015	CT 2016	CT 2017	Evolution 2017/2016
Janvier	2 723	2 024	2 476	2 734	3 456	2 400	1 946	2 562	1 657	-35%
Février	1 846	2 547	2 583	2 561	3 588	2 186	1 856	2 518	2 566	2%
Mars	3 159	3 302	2 371	2 945	5 993	4 478	2 546	3 819	2 938	-23%
Avril	4 257	4 485	4 172	3 462	6 959	5 278	4 057	4 027	4 061	1%
Mai	8 984	6 995	8 837	7 812	10 349	6 377	4 918	4 138	8 687	110%
Juin	13 799	14 298	21 134	32 384	20 999	13 784	10 649	15 005	16 438	10%
Juillet	32 331	34 205	34 941	68 609	75 339	44 501	44 949	44 688	47 778	7%
Août	32 784	33 593	35 137	83 910	65 582	52 546	64 294	61 562	63 776	4%
Septembre	30 753	28 343	29 930	50 129	26 960	43 587	27 619	34 537	20 205	-41%
Octobre	24 411	23 753	29 498	37 670	24 377	15 864	21 087	19 226	9 491	-51%
Novembre	22 045	21 109	25 512	29 484	19 211	28 300	20 599	17 045	6 702	-61%
Décembre	18 766	21 724	22 854	18 991	17 877	17 009	17 884	16 748	4 799	-71%
TOTAL	195 858	196 378	219 445	340 690	280 690	236 310	222 403	225 875	189 101	-16%

En 2017, les compensations tarifaires ont diminué de 16%.

CONTRIBUTION FORFAITAIRE FINANCIERE 2017

L'article 6 de l'avenant n°11 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 2017 est de 550 000€.

Ce montant est augmenté de la taxe sur les salaires payée au titre de 2017, soit 6 448 €.

Pour 2017, le montant de la compensation annuelle est donc de : 556 448 €.

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

1.3- Compte de résultat 2017

Le Compte de Résultat d'Exploitation 2017, et le Compte d'Exploitation détaillé 2017 sont présentés en pages suivantes.

→ *Note explicative du Compte d'Exploitation 2017 en annexe 3.*



2. MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES

2.1- Personnel

EFFECTIFS EQUIVALENTS TEMPS PLEIN EN 2017

Poste	Total Effectif
Matelots	14,42
Capitaines	6,02
Mécaniciens	5,84
Capitaine d'armement	1,00
Hôtesse Guichet	5,53
Personnel administratif	2,00
Total	34,81

→ 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



ANNEXE 1

Etat des rotations pour l'année 2017

Comparatif du nombre de rotations annoncées avec le nombre de rotations réalisées :

Périodes				Nombre de rotations réalisées	Nombre de rotations annoncées	Nombre de rotations réalisées / Nombre de rotations annoncées en %
du	01/01/2017	au	02/04/2017	1103	1104	99,91
du	03/04/2017	au	07/07/2017	2022	1866	108,36
du	08/07/2017	au	03/09/2017	1624	1449	112,08
du	04/09/2017	au	01/10/2017	559	540	103,52
du	02/10/2017	au	05/11/2017	505	480	105,21
du	06/11/2017	au	31/12/2017	627	672	93,30
TOTAL				6440	6111	
Variation				329 rotations supplémentaires soit + 5%		

En 2017, nous avons réalisé **329 rotations supplémentaires** contre 75 en 2016 par rapport à celles annoncées soit près de 5 % d'offre supplémentaire.

ANNEXE 2

Recettes

- ✦ Recettes commerciales
- ✦ Compensations tarifaires
- ✦ Compensations forfaitaires financières

DSP DESSERTE ILE FRIOUL / IF - CF ANNEE 2017 - { sur la base de l'avenant 11 }

1- ENGAGEMENT DE DEPENSES

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

Nombre Rotations contractuelles - avenant 10	=	6 319	rotations
Nombre Rotations réelles - année 2017	=	6 438	rotations
Variation de l'offre en 2017		1,9%	

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 2017 contractuel	=	3 374 825,00	€ HT
Recettes réelles 2017	=	3 761 064,33	€ HT
- dont recettes trafic		3 590 979,60	
- dont compensation tarifaire		170 984,73	
Variation des recettes 2017		11,47%	

Le Délégué 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	=	30 453	
-------------------------------	---	--------	--

3- CONTRIBUTION FINANCIERE 2017

Selon l'article 6 de l'avenant 11 à la DSP : la contribution forfaitaire financière est arrêtée à 550 000€ pour l'année 2017 et la recette de référence :

Engagement de dépenses 2017 (valeur 2015 sans indexation)	=	3 924 825,00	€ HT
Engagement recettes 2017 contractuel	=	3 374 825,00	€ HT
Contribution financière 2017		550 000,00	€ HT
Acompte mensuels en € HT - valeur 2017 (hors taxe sur les salaires)		550 000,00	
Solde 2017 contribution financière à refacturer		-	
Montant annuel Taxe sur les salaire 2017 =		6 448,00	€ HT
Acomptes taxe sur les salaires versés		20 160,80	
Solde 2017 taxe sur les salaires à refacturer		- 13 712,80	
Avoir à établir		- 13 712,80	
Frais de retard livraison gare maritime		- 169 000,00	
		387 448,00	



FRIOUL IF EXPRESS		RECETTES TRAFIC ANNUEE - 2017												TOTAL
QUANTITE	Tarif	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
VIEUX PORT / FRIOUL														
A./R.	01/09/15	3297	6318	9036	18389	19704	23001	22115	43862	16743	12209	5128	3947	193759
A./R. SOIREE	5,40	0	0	0	7	0	0	5752	3880	1249	101	1	1	16892
A./R. CMUC	5,40	2	9	4	44	48	44	109	149	29	26	21	8	493
A./R. FAMILLE	8,10	343	2168	1062	6861	3656	2850	9249	19206	1794	3280	1183	761	52513
A./R. GROUPE	9,70	178	288	898	2459	3038	3378	2129	1275	2246	2740	664	302	19595
A./R. PLAISANCIER	5,30	128	220	275	263	345	392	374	895	484	345	310	288	5929
A./R. RESIDENT	5,10	231	185	907	698	1406	2047	1787	1105	1009	706	379	247	10707
VIEUX PORT / IF														
A./R.	10,80	481	1099	1510	2464	2932	3151	3849	4201	2678	2532	1120	673	26700
A./R. FAMILLE	8,10	92	531	155	1095	435	573	1514	1940	250	799	436	95	7915
A./R. GROUPE	9,70	0	132	289	375	1070	1188	663	536	586	564	78	18	5499
COMBINE 2 ILES														
A./R.	16,20	179	660	883	2588	2887	2342	3485	5521	2122	1882	713	265	24887
A./R. FAMILLE	12,10	12	282	36	1441	490	305	1442	2504	174	717	377	40	7864
A./R. GROUPE	14,60	0	19	181	158	532	385	500	157	205	194	11	38	2388
TALLEROU/RETOUR														
A./R.	5,60	205	336	682	993	1638	1749	1987	1725	839	1026	235	224	11639
ABT MENSUEL														
RESIDENT	41,80	22	24	19	22	22	55	55	44	26	30	21	13	364
RMISTES MENSUELS		0	1	2	3	3	2	4	1	3	1	3	1	24
RMISTES TRIMESTRIELS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESIDENT*Navette*RTM*	46,00	122	134	173	151	81	269	197	174	160	157	156	141	1915
PLAISANCIER MENSUEL	43,20	3	3	4	6	10	15	33	19	14	10	6	6	129
RESIDENT SECONDAIRE MENSUEL		7	8	8	10	18	11	26	23	11	10	8	10	150
ABT ANNUEL														
PRIMAIRE	92,70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
COLLEGIEN LYCEEN	124,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ETUDIANT	175,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
BOURSIER COLLEGIEN	41,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
RESIDENT - Annuel	501,60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
RESIDENT*RTM*Annuel	552,00	2	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7
PLAISANCIER - ANNUEL	518,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Spécialisécalair Non Bourz	220,00	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	5
Spécialisécalair Bourz	178,00	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
QUANTITE TRAFIC		5 689	13 022	17 167	39 910	40 751	44 245	68 073	95 593	32 125	28 703	11 750	7 577	404 605



RECETTES TTC														TOTAL	
VIEUX PORT / FRIOUL		Tarif	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
A/R.	Caisse	16,00	35407,60	68234,40	97553,00	198401,20	212803,20	248410,00	348342,00	473709,60	169824,40	131857,20	55490,40	42421,60	2 892 597,20
	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	0,00	
	Total		35407,60	68234,40	97553,00	198401,20	212803,20	248410,00	348342,00	473709,60	169824,40	131857,20	55490,40	42421,60	2 892 597,20
A/R. SOIREE	Caisse	5,40	0,00	0,00	0,00	37,80	0,00	0,00	31066,20	47452,00	7284,60	545,40	5,40	5,40	86 996,80
	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	37,80	0,00	0,00	31066,20	47452,00	7284,60	545,40	5,40	5,40	86 996,80
A/R CMUC	Caisse	5,40	10,80	45,60	21,60	237,60	259,20	237,60	585,60	804,60	156,60	140,40	115,40	43,20	2 462,20
	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	0,00	
	Total		10,80	45,60	21,60	237,60	259,20	237,60	585,60	804,60	156,60	140,40	115,40	43,20	2 462,20
A/R.FAMILLE	Caisse	8,10	2779,20	17564,80	8602,20	55874,10	29415,60	23095,00	74916,90	156378,60	14531,40	26566,00	9582,20	6164,10	425 355,20
	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	0,00	
	Total		2779,20	17564,80	8602,20	55874,10	29415,60	23095,00	74916,90	156378,60	14531,40	26566,00	9582,20	6164,10	425 355,20
A/R. GROUPE	Caisse	9,70	1726,60	2792,60	2780,60	22052,20	29463,60	32768,60	20651,20	12362,50	21762,20	26578,00	4440,00	2920,40	199 071,50
	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		1726,60	2792,60	2780,60	22052,20	29463,60	32768,60	20651,20	12362,50	21762,20	26578,00	4440,00	2920,40	199 071,50
A/R. PLAISANCIER	Caisse	5,20	676,40	1165,00	1487,50	1923,80	4584,50	4727,60	4632,20	4742,50	2965,20	1523,50	1643,00	1526,40	31 476,70
	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		676,40	1165,00	1487,50	1923,80	4584,50	4727,60	4632,20	4742,50	2965,20	1523,50	1643,00	1526,40	31 476,70
A/R. RESIDENT	Caisse	5,10	1175,10	943,50	4625,70	3559,80	7170,40	10439,70	9115,70	5635,50	545,90	3400,60	1932,40	1259,70	54 050,70
	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		1175,10	943,50	4625,70	3559,80	7170,40	10439,70	9115,70	5635,50	545,90	3400,60	1932,40	1259,70	54 050,70
VIEUX PORT / IF															
A/R.	Caisse	10,80	5194,80	11869,20	16308,00	26411,20	31645,60	34030,80	41564,20	45370,80	28922,40	27345,60	12204,00	7264,40	288 360,00
	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	0,00	
	Total		5194,80	11869,20	16308,00	26411,20	31645,60	34030,80	41564,20	45370,80	28922,40	27345,60	12204,00	7264,40	288 360,00
A/R.FAMILLE	Caisse	3,10	745,20	4201,10	1255,50	3284,50	3523,50	4441,20	12243,40	15714,00	2025,00	1471,90	2531,60	769,50	288 360,00
	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	0,00	
	Total		745,20	4201,10	1255,50	3284,50	3523,50	4441,20	12243,40	15714,00	2025,00	1471,90	2531,60	769,50	288 360,00
A/R. GROUPE	Caisse	9,70	0,00	1230,40	2303,20	2637,80	10379,00	11523,60	6431,10	5199,20	5484,20	5470,80	756,10	1144,00	53 346,30
	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	1230,40	2303,20	2637,80	10379,00	11523,60	6431,10	5199,20	5484,20	5470,80	756,10	1144,00	53 346,30
COMBINE 2 ILES															
A/R.	Caisse	16,20	2394,20	10452,00	14304,60	41925,60	46233,40	46264,40	64071,00	38480,20	34376,40	30489,40	11550,60	4292,00	396 649,40
	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		2394,20	10452,00	14304,60	41925,60	46233,40	46264,40	64071,00	38480,20	34376,40	30489,40	11550,60	4292,00	396 649,40
A/R. GROUPE	Caisse	14,60	0,00	277,40	2442,60	2306,80	7767,20	5621,00	7300,00	2292,20	2993,00	2532,40	160,60	554,00	34 745,00
	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	0,00	
	Total		0,00	277,40	2442,60	2306,80	7767,20	5621,00	7300,00	2292,20	2993,00	2532,40	160,60	554,00	34 745,00
TALLEROU/RETOUR															
A/R.	Caisse	5,60	1146,00	1981,60	2919,20	5560,80	9172,30	9794,40	11127,20	9660,00	4498,40	5745,60	1316,00	1254,40	65 174,40
	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		1146,00	1981,60	2919,20	5560,80	9172,30	9794,40	11127,20	9660,00	4498,40	5745,60	1316,00	1254,40	65 174,40
ABT MENSUEL															
RESIDENT	Caisse	41,80	919,60	1003,20	794,20	961,40	919,60	2299,00	2299,00	1839,20	1504,80	1254,00	877,80	543,40	15 215,20
	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	0,00	
	Total		919,60	1003,20	794,20	961,40	919,60	2299,00	2299,00	1839,20	1504,80	1254,00	877,80	543,40	15 215,20
RMISTES MENSUELS RMISTES TRIELS	Caisse		919,60	1003,20	794,20	961,40	919,60	2299,00	2299,00	1839,20	1504,80	1254,00	877,80	543,40	15 215,20
	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	
	Total		919,60	1003,20	794,20	961,40	919,60	2299,00	2299,00	1839,20	1504,80	1254,00	877,80	543,40	15 215,20
RESIDENT**Nouvelle*RTM*	Caisse	46,00	5612,00	6164,00	7958,00	6946,00	3726,00	12374,00	9062,00	8004,00	7360,00	7222,00	7176,00	6486,00	88 090,00
	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	0,00	
	Total		5612,00	6164,00	7958,00	6946,00	3726,00	12374,00	9062,00	8004,00	7360,00	7222,00	7176,00	6486,00	88 090,00
PLAISANCIER MENSUEL RESIDENT SECONDAIRE MENSUEL	Caisse	43,20	129,60	129,60	173,20	359,20	423,00	445,00	1425,60	320,00	614,00	432,00	259,20	359,20	5 572,40
	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		129,60	129,60	173,20	359,20	423,00	445,00	1425,60	320,00	614,00	432,00	259,20	359,20	5 572,40
ABT ANNUEL															
PRIMAIRE	Caisse	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	0,00
	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	0,00	
	Total		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
COLLEGIEN LYCEEN	Caisse	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	
	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		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 COLLEGIEN	Caisse	41,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	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		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*ANNUEL	Caisse	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	
	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		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	1104,00	0,00	1656,00	552,00	552,00	552,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 964,00
	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	0,00	
	Total		1104,00	0,00	1656,00	552,00	552,00	552,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 964,00
PLAISANCIER*ANNUEL	Caisse	519,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	
	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		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 Parr															
REMISE	Caisse	66,00	202,50	439,50	864,50	2071,50	2095,50	1527,00	2373						

FRIOUL IF EXPRESS - COMPENSATIONS TARIFAIRES															2017
QUANTITE	Valeur compensée au 01/09/15	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL	
FRIOUL et F - ALLER / RETOUR	- 0,006	3 778	7 417	10 546	20 853	22 636	26 152	35 964	48 063	19 421	14 741	6 268	4 620	220 469	
FRIOUL et F - FAMILLE	- 0,007	435	2 699	1 217	7 956	4 091	3 423	10 763	21 246	2 044	4 079	1 619	856	60 428	
FRIOUL et F - GROUPE	0,013	313	713	1 830	4 215	5 507	5 584	4 374	3 902	3 737	4 489	1 171	556	36 391	
COMBINES 2 ILES A / R	- 0,014	179	660	883	2 588	2 857	2 862	3 955	5 521	2 122	1 882	713	265	24 487	
COMBINES 2 ILES - FAMILLE	0,039	12	283	86	1 441	498	385	1 443	2 506	176	717	377	40	7 964	
COMBINES 2 ILES - GROUPE	- 0,031	-	19	181	158	532	385	500	157	205	194	11	38	2 380	
FRIOUL - CMU	5,210	2	9	4	44	48	44	109	149	29	26	21	8	493	
FRIOUL - SOREEE	5,21	-	-	-	7	-	-	5 753	8 880	1 349	101	1	1	16 092	
FRIOUL A/R RESIDENTet carnet	4,28	-	-	-	-	218	2 047	1 787	1 640	1 197	706	727	434	8 756	
Ticket unité PLAISANCIER	4,28	197	380	448	579	1 222	1 262	1 123	1 543	777	530	412	364	8 837	
FRIOUL - 1 ALLER OU 1 RETOUR	- 0,023	205	336	682	993	1 638	1 749	1 987	1 725	839	1 026	235	224	11 639	
MENSUEL RESIDENT	83,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
MENSUEL PLAISANCIERS	83,60	10	11	12	16	28	26	59	42	25	20	14	16	279	
MENSUEL RESIDENT RMISTES	41,80	-	1	2	3	3	2	4	1	3	1	3	1	24	
TRIMESTRIEL RESIDENT RMISTES	41,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES NON BOURSIERS	501,60	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	5	
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES BOURSIERS	501,60	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	
ANNUEL PRIMAIRE	501,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ANNUEL PLAISANCIERS	1 003,20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ANNUEL COLLEGE LYCEE	377,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ANNUEL ETUDIANT	326,600	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
ANNUEL BOURSIER COLL LYCEE	459,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3	

COMPENSATIONS TTC		Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
FRIOUL et F - ALLER / RETOUR	- 0,006	-22,668	-44,502	-63,276	-125,118	-135,816	-156,912	-215,784	-288,378	-116,526	-88,446	-37,608	-27,720	-1 322,754
FRIOUL et F - FAMILLE	- 0,007	-3,045	-18,893	-8,519	-55,692	-28,637	-23,961	-75,341	-148,722	-14,308	-28,553	-11,333	-5,992	-422,996
FRIOUL et F - GROUPE	0,013	4,069	9,269	23,790	54,795	71,591	72,592	56,862	50,726	48,581	58,357	15,223	7,228	473,083
COMBINES 2 ILES A / R	- 0,014	-2,506	-9,240	-12,362	-36,232	-39,998	-40,068	-55,370	-77,294	-29,708	-26,348	-9,982	-3,710	-342,818
COMBINES 2 ILES - FAMILLE	0,039	0,468	11,037	3,354	56,199	19,422	15,015	56,277	97,734	6,864	27,963	14,703	1,560	310,596
COMBINES 2 ILES - GROUPE	- 0,031	0,000	-0,589	-5,611	-4,898	-16,492	-11,935	-15,500	-4,867	-6,355	-6,014	-0,341	-1,178	-73,780
FRIOUL - CMU	5,210	10,420	46,890	20,840	229,240	250,080	229,240	567,890	776,290	151,090	135,460	109,410	41,680	2 568,530
FRIOUL - SOREEE	5,210	0,000	0,000	0,000	36,470	0,000	0,000	29 973,130	46 264,800	7 028,290	526,210	5,210	5,210	83 839,320
FRIOUL A/R RESIDENTet carnet	4,280	0,000	0,000	0,000	0,000	933,040	8 761,160	7 648,360	7 019,200	5 123,160	3 021,680	3 111,560	1 857,520	37 475,680
Ticket unité PLAISANCIER	4,260	839,220	1 618,800	1 908,480	2 466,540	5 205,720	5 376,120	4 783,980	6 573,180	3 310,020	2 257,800	1 755,120	1 550,640	37 645,620
FRIOUL - 1 ALLER OU 1 RETOUR	- 0,023	-4,715	-7,728	-15,686	-22,839	-37,674	-40,227	-45,701	-39,675	-19,297	-23,598	-5,405	-5,152	-267,697
MENSUEL RESIDENT	83,600	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
MENSUEL PLAISANCIERS	83,600	836,000	919,600	1 003,200	1 337,600	2 340,800	2 173,600	4 932,400	3 511,200	2 090,000	1 672,000	1 170,400	1 337,600	23 324,400
MENSUEL RESIDENT RMISTES	41,800	0,000	41,800	83,600	125,400	125,400	83,600	167,200	41,800	125,400	41,800	125,400	41,800	1 003,200
TRIMESTRIEL RESIDENT RMISTES	41,800	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 SPECIAUX SCOLAIRES NON BOURSIERS	501,600	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	1 504,800	1 003,200	0,000	0,000	2 508,000
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES BOURSIERS	501,600	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	1 003,200	0,000	0,000	0,000	1 003,200
ANNUEL PRIMAIRE	501,600	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 PLAISANCIERS	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	377,600	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 ETUDIANT	326,600	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 BOURSIER COLL LYCEE	459,800	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	919,600	459,800	0,000	1 379,400
TOTAL TTC		1 657,243	2 566,444	2 937,810	4 061,465	8 687,436	16 436,224	47 778,403	63 775,994	20 205,211	9 491,111	6 702,157	4 799,486	189 100,984
COMPENSATIONS HT		1 506,58	2 333,13	2 670,74	3 692,24	7 897,67	14 943,84	43 434,91	57 978,18	18 368,37	8 626,28	6 092,87	4 363,17	171 909,99



ANNEXE 3
Note explicative du Compte
d'Exploitation, liasse fiscale 2017, compte
de résultat d'exploitation, compte
d'exploitation

FRIOUL IF EXPRESS - NOTE EXPLICATIVE COMPTE D'EXPLOITATION 2017

A la demande de la Métropole Aix Marseille Provence et à compter de 2016, les données financières correspondent à la répartition des éléments validés par les commissaires aux comptes, c'est-à-dire les éléments issus de la liasse fiscale (compte de résultat) de la société Frioul If Express, sans retraitements extra-comptable qui étaient intégrés auparavant pour rendre les coûts comparables à ceux prévus de la DSP.

1- ROTATIONS

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
Total rotations	6394	6438	6319	44	119
En %				0,7%	1,9%

b- Commentaires

En 2017, nous avons réalisé 119 rotations supplémentaires par rapport à celles annoncées soit 1,88 % d'offre supplémentaire.

Cette évolution s'explique notamment par des pics de fréquentation sur les mois de juillet et août 2017 ainsi qu'à l'arrière saison (septembre et octobre) 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 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
Recettes trafic HT	3 369 024	3 610 941	3 152 383	241 918	458 558
tunnel de partage	-	30 453	-	30 453	30 453
Comp. tarifaires	205 341	170 985	222 442	34 357	51 457
Prestations occasionnelles	8 560	15 665	-	7 105	15 665
Contribution forfaitaire	550 000	550 000	550 000	-	-
Taxe sur les salaires	15 885	6 448	-	9 437	6 448
Frais de retard livraison gare maritime	-	169 000	-	169 000	169 000
Rotations supplémentaires	-	-	-	-	-
Divers	5 000	-	-	5 000	-
Total recettes	4 143 810	4 154 586	3 924 825	10 776	229 761
En %				0,26%	5,85%

b- Commentaires

-RECETTES DE TRAFIC

Tout comme en 2016, les recettes de trafic restent à un niveau élevé.

On constate une charge moyenne par navire stable par rapport à l'année précédente soit 72,68 voyageurs par rotations, contre 71,63 voyageurs en 2016.

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 Délégataire
- au-delà de 20% : 100% au l'AO

Recettes trafic + Compensations

* Réel 2017	3 761 964 €	(Total HT annexe 2.2 et annexe 2.3)
* Engagement 2017	3 374 825 €	
* Ecart	387 139 €	
* Ecart en %	11,47%	

Les recettes 2017 sont supérieures à l'engagement contractuel de notre DSP et se trouvent donc dans la tranche de 10 à 20 %.

-COMPENSATIONS TARIFAIRES

En 2017, les compensations tarifaires sont inférieures à 2016.

-CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE

La contribution financière forfaitaire est de 550 000 € conformément à l'avenant 11 de la DSP (identique à 2016)

3 - FRAIS DE PERSONNEL

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEP DLP 2017	écart 2017/2016	écart réel / oop dlp
salaires marins	912 279	939 063	965 228	26 784	26 165
salaires structure	545 870	511 848	558 861	34 022	47 013
vêtements de travail	6 111	8 906	11 966	2 796	3 060
indemnités diverses	-	-	2 393	-	2 393
frais médicaux	2 160	2 160	2 992	-	832
charges diverses	35 638	44 320	16 752	8 602	27 568
Total frais personnel	1 502 058	1 506 297	1 558 192	4 239	51 895
En %				0,28%	-1,12%

b- Commentaires

Les frais de personnel restent globalement stables par rapport à 2016.

4 - CHARGES DIRECTES

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEP DLP 2017	écart 2017/2016	écart réel / oop dlp
carburant	296 008	251 430	388 066	34 598	126 656
lubrifiants bateaux	0 366	9 122	21 966	244	12 844
achat de pièces	15 586	17 434	35 898	1 868	18 464
litres de transport	7 580	10 576	17 305	2 995	6 729
eau	3 171	982	2 393	2 160	1 411
EDF	2 184	3 797	8 376	1 412	4 579
fournitures et outillages	1 398	2 283	12 564	885	10 281
sous traitance transport	40 778	47 830	21 709	7 032	26 101
Total charges directes	376 232	353 413	508 277	27 639	154 864
En %				-6,07%	-30,47%

b- Commentaires

Le coût du gasoil a diminué de 35 KE.

Cette diminution provient de la baisse des prix du gasoil bleu (24 KE) et de la diminution de la quantité de gasoil consommé (114K).

Les dépenses d'entretien restent stables par rapport à 2016.

Le poste "sous-traitance transport" augmente de 7 KE par rapport à 2016.

5 - CHARGES INDIRECTES

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEP DLP 2017	écart 2017/2016	écart réel / oop dlp
entretien des pontons	13 498	14 534	13 163	1 016	1 251
ent.rép des bateaux	444 025	411 230	470 372	32 815	59 162
gardienage	244 047	256 178	242 312	12 131	21 866
assurance bateaux	92 443	52 617	77 779	39 826	25 162
assurance personnel	3 418	2 738	5 983	680	2 245
documentation générale	-	143	4 188	143	4 045
commission s/ ventes	-	-	-	-	-
voyages et déplacements	-	-	3 590	-	3 590
communication	56 989	66 309	73 287	9 320	6 978
coûts adm et info	85 065	74 420	49 859	10 645	24 561
coûts des installations	846 337	49 534	122 800	796 803	73 266
système billettique	-	-	10 967	-	10 967
Total charges indirectes	1 785 823	927 865	1 074 300	859 150	146 635
En %				-48,05%	-13,65%

b- Commentaires

Le poste frais d'entretien des bateaux baisse sensiblement par rapport à 2016 en lien avec une meilleure maîtrise du coût de l'entretien courant en 2017.

Le poste assurance a diminué suite à un remboursement en lien avec l'année 2015 (20K).

Le poste "coût des installations" a été fortement impacté en 2016 par la comptabilisation d'écritures relatives au dossier de construction de la future gare maritime, d'où une baisse de ce poste en 2017.

Depuis 2016, les coûts réels (contrairement au réel 2015 et à la DSP) n'intègrent plus les amortissements liés aux installations; nous classons désormais ces éléments sur la ligne "amortissements" dans le pavé "Autres coûts" (voir ci-après page 3).

5 - AUTRES COÛTS

Comme indiqué en préambule de la présente note, afin de rendre le compte d'exploitation en adéquation avec la base fiscale de la société, nous avons procédé en 2016 à un changement de méthode sur la présentation des coûts relatif aux biens du plan d'investissement de la DSP.
(A compter de 2016, nous ne recalculons plus nos coûts comme si nous étions directement propriétaire des biens figurant au plan d'investissement, méthode que nous appliquons dans un objectif de rendre les coûts réels comparables aux coûts prévus dans la DSP).

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
amortissements	37 622	43 053	199 653	- 14 569	- 156 600
crédit bail et LCD	357 961	365 120	-	7 159	365 120
frai financiers	541	120	191 271	- 661	- 191 391
autres	166 869	165 717	145 741	3 152	19 976
frai portuaires	167 938	177 026	175 258	9 088	3 768
impôts et taxes	41 064	50 241	60 167	- 91 305	- 120 408
Total autres coûts	791 995	700 555	772 090	- 91 440	- 71 535
En %				-12%	-9%

b- Commentaires

- Amortissements :

Ce poste ne comprend plus les amortissements recalculés des bateaux ; le coût de location de ces derniers figure dans le poste "Crédit bail et LCD"

Ce poste comprend :

- l'amortissement des installations (bâteaux agencement gari maritime vieux port, équipements divers)
- l'amortissement des pontons installés dans le Vieux port

- Crédit bail et Location :

Ce poste comprend les coûts de location des navires.

- Autres

Ce poste comprend pour l'essentiel les frais d'assistance de siège.

- Frais portuaires

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

- Impôts et taxes

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

La baisse de ce poste est lié à un remboursement de la CVAE des années 2014, 2015 et 2016 (69 K€)

7 - SYNTHÈSE

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
Recettes d'exploitation	4 143 810	4 154 586	3 924 825	10 776	229 761
Total des recettes	4 143 810	4 154 586	3 924 825	10 776	229 761
Sous traitance transport	- 40 778	- 47 810	- 21 709	- 7 032	- 26 101
Frais de personnel	- 1 502 058	- 1 506 297	- 1 358 192	- 4 239	- 51 895
Charges directes	- 335 474	- 305 603	- 486 568	29 872	180 965
Charges indirectes	- 1 785 823	- 927 685	- 1 074 300	858 158	146 635
Autres coûts	- 791 995	- 700 555	- 772 090	91 440	71 535
Impôts et participations	- 180	- 180	- 11 966	-	-
Total des charges	- 4 456 307	- 3 488 110	- 3 924 825	968 198	424 329
Résultat total	- 312 497	666 476	-	978 978	666 476
En %				-312%	

Le résultat de l'année 2017 est bénéficiaire de 666 476 € par rapport au résultat attendu de la dsp.

Ce résultat s'explique principalement par :

- Niveau exceptionnel de la fréquentation voyageurs due à une météo et un calendrier favorable,
- Une baisse significative du prix du gazoil générant une baisse des charges.
- Un remboursement de la CVAE des années antérieures

Formulaire obligatoire (article 57 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 <input type="checkbox"/> *					
		Exercice N clos le, [31/12/2017]					
		Titre 1	Amortissements, provisions	Net			
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	78 505	0	
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL	AM			
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN	AO			
		Constructions	AP	AQ	874 910	372 586	502 325
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	AS	7 388	6 027	1 372
		Autres immobilisations corporelles	AT	AU	170 561	139 330	31 231
		Immobilisations en cours	AV	AW	2 900		2 900
		Avances et acomptes	AX	AY	1 227 847	655 784	572 063
	IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES (I)	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	4 540		4 540
TOTAL (II)		BJ	BK	2 366 662	1 252 231	1 114 430	
ACTIF CIRCULANT	STOCKS*	Matières premières, approvisionnements	BL	BM	16 065	16 065	
		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			
	CRÉANCES	Avances et acomptes versés sur commandes	BV	BW			
		Clients et comptes rattachés (3)*	BX	BY	709 830	5 695	704 134
		Autres créances (3)	BZ	CA	494 457		494 457
		Capital souscrit et appelé, non versé	CB	CC			
		DE VISES	Valeurs mobilières de placement (dont actions propres)	CD	CE		
Disponibilités	CF		CG	22 078		22 078	
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*	CH	CI	31 797		31 797	
	TOTAL (III)	CJ	CK	1 274 226	5 695	1 268 530	
	Frais d'émission d'emprunt à évaluer (IV)	CW					
	Primes de remboursement des obligations (V)	CM					
	Ecarts de conversion actif* (VI)	CN					
TOTAL GÉNÉRAL (I à VI)		CO	LA	3 640 887	1 257 926	2 382 961	
Retenue : (1) Dont droit au bail :		(2) Part à moins d'un an des immobilisations financières		CP	(3) Part à plus d'un an		
Clause de réserve de propriété *		Stocks :		Créances :		CR	

Ind Group

* Les modifications concernant cette rubrique sont déclarées dans la notice n° 1013

Formulaire obligatoire (article 11 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise FRIOUL-IF-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	
	Ecarts 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 B1)	DF	
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG	
	Report à nouveau	DH	-305 648
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI	688 476
	Subventions d'investissement	DJ	
	Provisions réglementées *	DK	
	TOTAL (I)	DL	442 230
	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	164 430
	TOTAL (III)	DR	164 430
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS	
	Autres emprunts obligataires	DT	
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU	19 725
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV	129
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW	
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX	647 372
	Dettes fiscales et sociales	DY	182 688
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ	7 855
	Autres dettes	EA	918 532
Compte régular.	Produits constatés d'avance (4)	EB	
	TOTAL (IV)	EC	1 776 301
	Ecarts de conversion passif* (V)	ED	
	TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE	2 382 061
REVENUS	(1) Écart de réévaluation incorporé au capital	EB	
	(2) Dont { Réserve spéciale de réévaluation (1959) Écart de réévaluation libre Réserve de réévaluation (1976)	IC	
		ID	
		IE	
	(3) Dont réserve spéciale des plus-values à long terme *	EF	
(4) Dettes et produits constatés d'avance à moins d'un an	EG	1 776 301	
(5) Dont concours bancaires courants, et soldes créditeurs de banques et CCP	EH		

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2052

Formulaire obligatoire (article 13 A
du Code général des impôts)

Désignation de l'entreprise : PRIOUL- IF- EXPRESS		Exercice N			Néant <input type="checkbox"/> *	
		France	Exportations et livraisons intracommunautaires	Total		
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA	FB	FC		
	Production vendue { biens * services *	FD	FE	FF		
		FG	3 767 138	FH	FI	3 767 138
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	3 767 138	FK	FL	3 767 138
	Production stockée*			FM		
	Production immobilisée*			FN		
	Subventions d'exploitation			FO	387 448	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)			FP	197 869	
	Autres produits (1) (11)			fq	289	
	Total des produits d'exploitation (2) (I)				FR	4 352 743
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	3 113	
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*			FV	2 332	
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*			FW	1 975 075	
	Impôts, taxes et versements assimilés*			FX	235 657	
	Salaires et traitements*			FY	1 237 707	
	Charges sociales (10)			FZ	112 858	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations { - dotations aux amortissements* - dotations aux provisions*			GA	43 053
					GB	
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*			GC	62
		Pour risques et charges : dotations aux provisions			GD	16 676
	Autres charges (12)			GE	59 675	
Total des charges d'exploitation (4) (II)				GF	3 686 207	
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)				GG	666 536	
CONTRIBUTIONS 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	18	
	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	18	
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*			QQ		
	Intérêts et charges assimilées (6)			GR	-102	
	Différences négatives de change			GS		
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement			GT		
Total des charges financières (VI)				GU	-102	
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)				GV	120	
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)				CW	666 656	

Cegid Group

(RÉFÉRENCES : voir tableau n° 2033) * Des explications concernant cette rubrique sont données dans la notice n° 2032.

Formulaire obligatoire (article 52 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		
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB		
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC		
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)	HD		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE		
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF		
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions (6 ter)	HG		
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH		
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI		
Participation des salariés aux résultats de l'entreprise (IX)		HJ		
Impôts sur les bénéfices *		HK	180	
TOTAL DES PRODUITS (I + III + V + VII)		HL	4 352 761	
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	3 686 285	
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	666 476	
RENVOIS	(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
	(2) Dont {	produits de locations 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	18	
	(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	IK	-131	
	(6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)	HX		
	(6ter) Dont amortissements des souscriptions dans des PME innovantes (art. 217 octies)		RC	
		Dont amortissements exceptionnel de 25% des constructions nouvelles (art. 39 quinquièmes D)	RD	
	(9) Dont transferts de charges	A1	196 387	
	(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		
(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :	Exercice N-1			
	Charges antérieures	Produits antérieurs		

* Des explications concernant cette rubrique sont données dans le notice n° 2012.

DSP DESSERTE MARITIME ILES DU FRIOUL - COMPTE DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2017

(en € H.T.)	REEL Arrêté au 31-12-16	REEL Arrêté au 31-12-17	Ecart en % REEL 2017/2016	DSP N Arrêté au 31-12-17	Ecart REEL/DSP en montant	Ecart en %
Voyageurs Vieux Port / Iles du Frioul-If	457 974	467 888	2%			
Dont voyageurs résidents						
Dont voyageurs tarifs groupe						
VOYAGEURS	457 974	467 888	2%	-	-	0%
Nombre de rotations	6 394	6 438	1%	6 319	119	2%
ROTATIONS	6 394	6 438	1%	6 319	119	2%
Nombre de voyageurs par rotation	71,63	72,68				
Recettes commerciales transport	3 369 024	3 580 488	6%	3 152 383	428 105	14%
Compensations tarifaires	205 341	170 985	-17%	222 442	51 457	-23%
Prestations occasionnelles	8 560	15 665	18%	-	15 665	18%
Contribution financière	550 000	550 000	0%	550 000	-	0%
Taxe sur les salaires	15 885	6 448	-59%	-	6 448	40%
Frais de retard livraison gare maritime	-	169 000	-	-	169 000	-
Divers	5 000	-	-	-	-	-
I- TOTAL RECETTES TRANSPORT	4 143 810	4 154 586	0%	3 924 825	229 761	6%
Salaires marins	912 279	939 063	3%	965 228	26 165	-3%
salaires structure	545 870	511 848	-6%	558 861	47 013	-8%
vêtement de travail	6 111	8 906	46%	11 966	3 060	-26%
indemnités diverses	-	-	-	2 393	2 393	-100%
frais médicaux	2 160	2 160	0%	2 992	832	-28%
charges diverses	35 638	44 320	24%	16 752	27 568	165%
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	1 502 058	1 506 297	0%	1 558 192	51 895	-3%
carburant	296 008	361 410	-12%	388 066	126 636	-33%
lubrifiants bateaux	9 366	9 122	-3%	21 966	12 844	-38%
achats de pièces	15 566	17 434	12%	35 898	18 464	-51%
titres de transport	7 580	10 576	40%	17 305	6 729	-39%
eau	3 171	982	0%	2 393	1 411	-59%
edf	2 384	3 797	0%	8 376	4 579	-55%
fournitures et outillages	1 398	2 283	63%	12 564	10 281	-82%
sous traitance transport	40 778	47 810	17%	21 709	26 101	-20%
TOTAL CHARGES DIRECTES	376 252	353 413	-6%	508 277	154 864	-30%
entretien des pontons	-	34 514	0%	13 163	1 351	10%
entretien réparation des bateaux	444 025	411 210	-7%	470 372	59 162	-13%
gardiennage	244 047	256 178	5%	242 312	13 866	6%
assurance bateaux	92 443	52 617	-43%	77 779	25 162	-32%
assurances personnel	3 418	2 738	-20%	5 983	3 245	-54%
documentation générale	-	143	0%	4 188	4 045	-97%
commission sur ventes	-	-	-	-	-	-
voyages déplacements	-	-	-	3 590	3 590	-100%
communication	56 989	66 309	16%	73 287	6 978	-10%
coûts administratifs et informatiques	85 065	74 420	-13%	49 859	24 561	49%
coût des installations	859 836	49 534	-94%	122 800	73 266	-
système bilétique	-	-	-	10 967	-	-
TOTAL CHARGES INDIRECTES	1 785 823	927 665	-48%	1 074 300	166 635	-14%
amortissements	57 622	43 053	-25%	199 653	156 600	-
crédit bail et LCD	357 961	365 120	1%	-	365 120	0%
frais financiers	541	120	-122%	191 271	191 391	-
autres	166 869	165 717	-1%	145 741	19 976	14%
frais portuaires	167 938	177 026	5%	175 258	1 768	1%
impôts et taxes	41 064	50 241	22%	60 167	110 408	-184%
TOTAL AUTRES COUTS	791 995	700 555	-12%	772 090	71 535	-9%
participation et impôts société	180	180	0%	11 966	11 786	-
TOTAL DEPENSES avant marge bénéficiaire	4 456 307	3 488 110	-22%	3 924 825	496 715	-11%
marge / perte bénéficiaire	312 498	666 476	-313%	-	666 476	-



DSP FRIOUL - COMPTE EXPLOITATION 2017 détaillé

(en € H.T.)	REEL 2016 ANNUEL	REEL 2017 ANNUEL	DSP 2017 ANNUEL
Voyageurs Vieux Port / Îles du Frioul-If	457 974	467 888	
VOYAGEURS	457 974	467 888	0
Nombre de rotations	6 394	6 438	6 319
ROTATIONS	6 394	6 438	6 319
Recettes commerciales transport	3 369 024	3 580 488	3 152 383
Compensations tarifaires	205 341	170 985	222 442
Prestations occasionnelles	8 560	15 665	
Contribution financière	550 000	550 000	550 000
Taxe sur les salaires	15 885	6 448	
Frais de retard livraison gare maritime		(169 000)	
Rotations supplémentaires			
Divers	(5 000)		
TOTAL RECETTES TRANSPORT	4 143 810	4 154 586	3 924 825
Salaires marins	912 279	939 063	965 228
Salaires structure	545 870	511 848	558 861
vêtement de travail	6 111	8 906	11 966
indemnités diverses	0	0	2 393
frais médicaux	2 160	2 160	2 992
charges diverses	35 638	44 320	16 752
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	1 502 058	1 506 297	1 558 192
carburant	296 008	261 410	388 066
lubrifiants bateaux	9 366	9 122	21 966
achats de pièces	15 566	17 434	35 898
titres de transport	7 580	10 576	17 305
eaux	3 171	982	2 393
edf	2 384	3 797	8 376
fournitures et outillages	1 398	2 283	12 564
sous traitance transport	40 778	47 810	21 709
TOTAL CHARGES DIRECTES	376 252	353 413	508 277
entretien des pontons	13 498	14 514	13 163
entretien réparation des bateaux	444 025	411 210	470 372
contrôle des titres			
gardiennage	244 047	256 178	242 312
assurance bateaux	92 443	52 617	77 779
assurances personnel	3 418	2 738	5 983
documentation générale	0	143	4 188
commission sur ventes	0	0	0
voyages déplacements	0	0	3 590
communication	56 989	66 309	73 287
coûts administratifs et informatiques	85 065	74 420	49 859
coût des installations	846 337	49 534	122 800
système billettique			10 967
TOTAL CHARGES INDIRECTES	1 785 823	927 665	1 074 300
amortissements	57 622	43 053	199 653
crédit bail et LCD	357 961	365 120	
frais financiers	541	(120)	191 271
autres	166 869	165 717	145 741
frais portuaires	167 938	177 026	175 258
impôts et taxes	41 064	(50 241)	60 167
TOTAL AUTRES COUTS	791 995	700 555	772 090
participation et impôts société	180	180	11 966
TOTAL DEPENSES avant marge bénéficiaire	4 456 307	3 488 110	3 924 825
marge bénéficiaire	(312 498)	666 476	0

A la demande de la Métropole Aix Marseille Provence, les données de 2016 correspondent à la Base fiscale de la société Frioul If Express



ANNEXE 4

Détail des effectifs

FRIOUL IF EXPRESS - PERSONNEL 2017

1- Effectifs

	Matelots	Capitalne	Mécano Frioul	Cap. Armement	personnel adm	Hotesses Frioul	Total Effectif
janv-17	9,10	6,03	4,73	1,00	2,00	4,00	26,86
févr-17	9,50	6,10	4,57	1,00	2,00	4,00	27,17
mars-17	11,10	6,00	4,87	1,00	2,00	4,00	28,97
avr-17	14,33	6,00	6,20	1,00	2,00	5,27	34,80
mai-17	14,67	6,00	6,00	1,00	2,00	6,00	35,67
juin-17	15,30	6,07	6,90	1,00	2,00	6,77	38,04
juil-17	21,83	6,00	7,10	1,00	2,00	8,00	45,93
août-17	23,63	6,00	7,43	1,00	2,00	8,83	48,89
sept-17	16,13	6,00	6,30	1,00	2,00	6,50	37,93
oct-17	12,73	6,00	5,37	1,00	2,00	5,00	32,10
nov-17	11,33	6,00	5,30	1,00	2,00	4,00	29,63
déc-17	13,40	6,00	5,27	1,00	2,00	4,00	31,67
Moyenne 2017	14,42	6,02	5,84	1,00	2,00	5,53	34,81

ANNEXE 5

Plan d'investissement

(pas d'investissement en 2017)

FRIOUL IF EXPRESS - PLAN D'INVESTISSEMENT DSP 2017

(En € H.T.)	Investissements réalisés en 2016		Investissements prévus en 2016	
Matériel Transport	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total matériel transport</i>	-	-	-	-
Logiciel	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total logiciel</i>	-	-	-	-
Matériel autres	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total matériel autres</i>	-	-	-	-
Mobilier urbain	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total mobilier urbain</i>	-	-	-	-
Immobilier	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total immobilier</i>	-	-	-	-
TOTAL INVESTISSEMENTS	-	-	-	-

ANNEXE 6

Budget Marketing 2017

FRIOUL IF EXPRESS

MARKETING 2017

Code document	Elt 2	EI 3	Elt 4	Montant	Exercice/Période	Date de document	Description en-tête document	Référence externe 1	Référence croisée
F-ACH-BS	623700	94306	5060	275,00	2017/3	01/03/2017	NATURAL - GUIDE ECO 2015 ET 2016	FC0595	F000000-FCAIS
F-ACH-BS	623780	94305	5060	2 500,00	2017/6	20/06/2017	PETIT FUTE - INSERTION PUBLICITAIRE	F170608005	F072905-75015
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/1	05/01/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/2	10/02/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/3	10/03/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/4	10/04/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		
G-OD-HT	618880	94300	5060	-407,20	2017/4	30/04/2017	CCA SAFEBRANDS - ABT INTERNET 2018		
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/5	10/05/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		
F-ACH-BS	618880	94300	5060	115,00	2017/1	18/01/2017	SAFEBRANDS - ABT COMODO SSL	MAF1701160014	F083092-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 222,00	2017/4	20/03/2017	SAFEBRANDS ABT INTERNET ----> 04/18	MAF1703200018	F083092-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	600,00	2017/6	07/06/2017	SAFEBRANDS ABT Easyhost ----> 04/18	MAF1706070010	F083092-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	36,60	2017/10	03/10/2017	SAFEBRANDS NOM DOMAINE BASIC +	MAF1710030008	F083092-13003
F-ACH-BS	623780	94305	5060	2 876,00	2017/5	12/05/2017	LEADER COMM - PLAN GUIDE 2017-2018	2017-025	F084069-75002
G-OD-TVA	623780	94305	5060	4 100,00	2017/12	29/12/2017	FAR LEADER COMM - PLAN GUIDE		F034069-75002
F-ACH-BS	623700	94305	5060	3 450,00	2017/6	18/05/2017	MARKET 3S - ACPTÉ ENQUET SATISF 2017	20170515	F102700-13008
F-ACH-BS	623700	94305	5060	3 450,00	2017/9	14/09/2017	MARKET 3S - SOLDE ENQUET SATISF 2017	20170921	F102700-13008
F-ACH-BS	623110	94300	5060	105,00	2017/1	23/12/2016	SUD LASER - PANNEAUX DIBOND	1009350	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	75,00	2017/1	23/12/2016	SUD LASER - BACHE PVC	1009355	F103988-13015
G-OD-TVA	623110	94300	5060	-85,00	2017/1	31/01/2017	EXT FAR SUD LASER - BACHE NOEL 2016		F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	520,00	2017/4	07/04/2017	SUD LASER - ADHESIFS GARE MARITIME	1009765	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	310,00	2017/4	30/03/2017	SUD LASER - POSE ADHESIF	1009735	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	125,00	2017/7	20/07/2017	SUD LASER - 2 BACHES	1010119	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	30,00	2017/9	31/08/2017	SUD LASER - 15 AFFICHES PAPIER A3	1010195	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	75,00	2017/9	31/08/2017	SUD LASER - BACHE SEPTEMB EN MER	1010196	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	230,00	2017/10	02/10/2017	SUD LASER - ADHESIF ET POSE	1010325	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	210,00	2017/11	20/10/2017	SUD LASER - ADHESIF ET POSE	1010410	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	210,00	2017/12	30/11/2017	SUD LASER - ADHESIF HORAIRES	1010547	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	230,00	2017/12	28/11/2017	SUD LASER - ADHESIF ET POSE	1010512	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	75,00	2017/12	21/12/2017	SUD LASER - BACHE NOEL	1010643	F103988-13015
F-ACH-BS	623700	94306	5060	800,00	2017/9	08/08/2017	NV REGARD - COURSE ILES 2017	PARTENARIAT 2017	F106555-13007
F-ACH-BS	623110	94300	5060	1 838,00	2017/4	24/03/2017	PRINT CONCEPT - 70000 FLYERS HORAIRE	170936	F107469-13400
F-ACH-BS	623110	94300	5060	1 838,00	2017/7	10/07/2017	PRINT CONCEPT - 70000 FLYERS HORAIRE	172195	F107469-13400
F-ACH-BS	623110	94300	5060	806,00	2017/11	26/09/2017	PRINT CONCEPT - 45000 FLYERS HORAIRE	172993	F107469-13400
F-ACH-BS	623100	94305	5060	500,00	2017/1	31/01/2017	EUROSUD - INSERTION SORTIR PROV.SOLD	70102559	F111330-13015
F-ACH-BS	618880	94300	5060	3 000,00	2017/9	31/07/2017	MARSATWORK - TMA CORRECT PREVENT	FA001035	F114145-13006
F-ACH-BS	623780	94305	5060	1 700,00	2017/6	23/04/2017	MEDIACOM - PUB PLAN MARSEILLAIS	oct-17	F116021-13320
F-ACH-BS	623780	94305	5060	2 380,00	2017/3	20/03/2017	ARTMEDIA - DIFFUSION RESEAU RDT13	R1703-04	F117288-13290
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/1	20/01/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170120-271	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/2	02/02/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170202-286	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/4	02/03/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170302-301	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/4	03/04/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170403-313	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/7	02/05/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170502-328	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/7	01/06/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170601-345	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/8	03/07/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170703-361	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/8	03/08/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170803-391	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/9	03/09/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170903-392	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/10	03/10/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F171003-393	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/11	03/11/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F171103-394	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/12	03/12/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F171203-395	F118034-13003
G-OD-TVA	618880	94300	5060	-1 000,00	2017/11	30/11/2017	EXT FAR ZENBUS 2016		F401290-44000
F-ACH-BS	623780	94305	5060	3 000,00	2017/11	21/10/2016	ZENBUS - 07-2016 -> 06-2017	20161021-00062	F401290-44000
F-ACH-BS	623700	94305	5060	1 293,33	2017/3	20/02/2017	OFF TOURISME - PARTENARIAT 2017	345	F700657-13001
F-ACH-BS	623700	94305	5060	1 500,00	2017/7	28/06/2017	OFF TOURISME - GUIDE TOURISME 2017-18	1180	F700657-13001
F-ACH-BS	618880	94300	5060	2 488,50	2017/4	14/11/2016	CITY WAY - MODULE MAILING/SMS	FA16111265	FSU045
G-OD-TVA	618880	94300	5060	-2 488,50	2017/4	30/04/2017	extourne FAR CITYWAY 31-12-2016		FSU045
G-OD-TVA	623110	94300	5060	-1 700,00	2017/1	31/01/2017	EXT FAR IMBERT - 2016		F106891-13006
F-ACH-BS	623110	94300	5060	1 700,00	2017/1	27/12/2016	IMBERT - CREATION GRAPHIQUE	280	
F-ACH-BS	623110	94300	5060	1 480,00	2017/6	06/06/2017	IMBERT - HONOR.CREATION GRAPHIQUE	302	
F-ACH-BS	623110	94300	5060	300,00	2017/9	01/09/2017	IMBERT - bache anniv septemb en mer	316	
G-OD-TVA	623110	94300	5060	1 000,00	2017/12	29/12/2017	FAR IMBERT - CARTES VOELUX		F106891-13006
F-ACH-BS	623110	94300	5060	810,00	2017/12	20/11/2017	IMBERT - AFFICH PLV DIBONS OCT-NOV	325	
G-OD-HT	623780	94305	5060	1 230,00	2017/9	15/09/2017	REP CCA LEADER COMM. PL GUIDE 2017		

57 615,77



ANNEXE 7
Rapport d'enquête
« Satisfaction voyageurs » (voir PDF joint)

ANNEXE 1

Etat des rotations pour l'année 2017

Comparatif du nombre de rotations annoncées avec le nombre de rotations réalisées :

Périodes	Nombre de rotations réalisées	Nombre de rotations annoncées	Nombre de rotations réalisées / Nombre de rotations annoncées en %
du 01/01/2017 au 02/04/2017	1103	1104	99,91
du 03/04/2017 au 07/07/2017	2022	1866	108,36
du 08/07/2017 au 03/09/2017	1624	1449	112,08
du 04/09/2017 au 01/10/2017	559	540	103,52
du 02/10/2017 au 05/11/2017	505	480	105,21
du 06/11/2017 au 31/12/2017	627	672	93,30
TOTAL	6440	6111	
Variation	329 rotations supplémentaires soit + 5%		

En 2017, nous avons réalisé **329 rotations supplémentaires** contre 75 en 2016 par rapport à celles annoncées soit près de 5 % d'offre supplémentaire.

ANNEXE 2 - RECETTES ET COMPENSATION

FRIOUL IF EXPRESS		RECETTES TRAFIC ANNEE - 2017													TOTAL
QUANTITE	Tarif	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL	
VIEUX PORT / FRIOUL															
A.F.R.	10,80	3297	6.318	9036	18.289	19.704	23.001	32.115	43.862	16.743	12.209	5.138	3.947	193.759	
Inclure carnet Navigateur	Autre													0	
	Total	3297	6.318	9036	18.289	19.704	23.001	32.115	43.862	16.743	12.209	5.138	3.947	193.759	
A.F.R. SOIREE	5,40	0	0	0	7	0	0	5.753	8.880	1.349	101	1	1	16.092	
	Autre													0	
	Total	0	0	0	7	0	0	5.753	8.880	1.349	101	1	1	16.092	
A.F.R. CMUC	5,40	2	9	4	44	48	44	109	149	29	26	21	8	493	
	Autre													0	
	Total	2	9	4	44	48	44	109	149	29	26	21	8	493	
A.F.R. FAMILLE	8,10	343	2.168	1.062	6.861	3.656	2.850	9.249	19.306	1.794	3.280	1.183	761	52.513	
	Autre													0	
	Total	343	2.168	1.062	6.861	3.656	2.850	9.249	19.306	1.794	3.280	1.183	761	52.513	
A.F.R. GROUPE	9,70	178	288	898	2.459	3.038	3.378	2.129	1.275	2.246	2.740	664	302	19.595	
	Citypass	113	148	470	862	632	445	937	1.266	448	650	274	179	6.424	
	Total	291	436	1.368	3.321	3.670	3.823	3.066	2.541	2.694	3.390	938	481	26.019	
A.F.R. PLAISANCIER	5,30	128	220	275	363	865	892	874	895	484	345	310	288	5.939	
A.F.R. Résident/secondaire	Autre	69	160	173	216	357	370	249	648	293	185	102	76	2.898	
	Total	197	380	448	579	1.222	1.262	1.123	1.543	777	530	412	364	8.837	
A.F.R. RESIDENT	5,10	231	185	907	698	1.406	2.047	1.787	1.105	1.009	706	379	247	10.707	
	Pompier	181	151	174	184	181	0	0	535	188	0	348	187	2.129	
	Total	412	336	1.081	882	1.587	2.047	1.787	1.640	1.197	706	727	434	12.836	
VIEUX PORT / IF															
A.F.R.	10,80	481	1.099	1.510	2.464	2.932	3.151	3.849	4.201	2.678	2.532	1.130	673	26.700	
	Autre													0	
	Total	481	1.099	1.510	2.464	2.932	3.151	3.849	4.201	2.678	2.532	1.130	673	26.700	
A.F.R. FAMILLE	8,10	92	531	155	1.095	435	573	1.514	1.940	250	799	436	95	7.915	
	Autre													0	
	Total	92	531	155	1.095	435	573	1.514	1.940	250	799	436	95	7.915	
A.F.R. GROUPE	9,70	0	132	289	375	1.070	1.188	662	536	586	564	78	18	5.499	
	Citypass	22	145	173	519	767	573	645	825	457	535	155	57	4.873	
	Total	22	277	462	894	1.837	1.761	1.308	1.361	1.043	1.099	233	75	10.372	
COMBINE 2 ILES															
A.F.R.	16,20	179	660	883	2.588	2.857	2.862	3.955	5.521	2.122	1.882	713	265	24.487	
A.F.R. FAMILLE	12,10	12	283	86	1.441	498	385	1.443	2.506	176	717	377	40	7.964	
A.F.R. GROUPE	14,60	0	19	181	158	532	385	500	157	205	194	11	38	2.380	
	Autre													0	
	Total	0	19	181	158	532	385	500	157	205	194	11	38	2.380	
TALLEROU I RETOUR															
A.F.R.	5,60	205	336	682	993	1.638	1.749	1.987	1.725	839	1.026	235	224	11.639	
	Autre													0	
	Total	205	336	682	993	1.638	1.749	1.987	1.725	839	1.026	235	224	11.639	
ABT MENSUEL															
RESIDENT	41,80	22	24	19	23	22	55	55	44	36	30	21	12	364	
	Autre													0	
RMISTES MENSUELS		0	1	2	3	3	2	4	1	3	1	3	1	24	
RMISTES TRIMESTRIELS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Total	22	25	21	26	25	57	59	45	39	31	24	14	388	
RESIDENT+*Navette+RTM*	46,00	122	134	173	151	81	269	197	174	160	157	156	141	1.915	
	Autre													0	
	Total	122	134	173	151	81	269	197	174	160	157	156	141	1.915	
PLAISANCIER MENSUEL	43,20	3	3	4	6	10	15	33	19	14	10	6	6	129	
RESIDENT SECONDAIRE MENSUEL		7	8	8	10	18	11	26	23	11	10	8	10	150	
	Total	10	11	12	16	28	26	59	42	25	20	14	16	279	
ABT ANNUEL															
PRIMAIRE	92,70	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
COLLEGIEN LYCEEN	124,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ETUDIANT	175,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
BOURSIER COLLEGIEN LYCEEN	41,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3	
RESIDENT - Annuel	501,60	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
RESIDENT + RTM - Annuel	552,00	2	0	3	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	
PLAISANCIER - ANNUEL	518,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Spéciaux/calaires Non Bourz	220,00	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0	0	5	
Spéciaux/calaires Bourz	178,00	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	
	Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
QUANTITE TRAFIC		5.689	13.022	17.167	39.910	40.751	44.245	68.073	95.593	32.125	28.703	11.750	7.577	404.605	

ANNEXE 2 - RECETTES ET COMPENSATION

RECETTES TTC		Tarif	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
VIEX PORT / FRIOUL															
A./R.	Caizzo	10,30	35 607,60	68 234,40	97 583,80	198 601,20	212 803,20	248 410,80	346 842,00	473 709,60	180 824,40	121 857,20	55 490,40	42 627,60	2 092 597,20
	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	0,00
	Total		35 607,60	68 234,40	97 583,80	198 601,20	212 803,20	248 410,80	346 842,00	473 709,60	180 824,40	121 857,20	55 490,40	42 627,60	2 092 597,20
A./R.	Caizzo	5,40	0,00	0,00	0,00	37,80	0,00	0,00	31 066,20	47 952,00	7 234,60	545,40	5,40	5,40	86 396,80
	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	37,80	0,00	0,00	31 066,20	47 952,00	7 234,60	545,40	5,40	5,40	86 396,80
A./R.	Caizzo	5,40	10,80	48,60	21,60	237,60	259,20	237,60	588,60	804,60	156,60	140,40	112,40	43,20	2 662,20
	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	0,00
	Total		10,80	48,60	21,60	237,60	259,20	237,60	588,60	804,60	156,60	140,40	112,40	43,20	2 662,20
A./R.	Caizzo	8,10	2 778,30	17 560,30	8 602,20	55 574,10	29 613,60	23 085,00	74 916,90	156 378,60	14 521,40	26 563,00	9 582,30	6 164,10	425 355,30
	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		2 778,30	17 560,30	8 602,20	55 574,10	29 613,60	23 085,00	74 916,90	156 378,60	14 521,40	26 563,00	9 582,30	6 164,10	425 355,30
A./R.	Caizzo	9,70	1 726,60	2 793,60	8 710,60	23 852,30	29 468,60	32 766,60	20 651,30	12 367,50	21 786,20	26 573,00	6 440,80	2 929,40	190 071,50
	Cityparz		1 096,10	1 429,60	4 559,00	8 361,40	6 130,40	4 316,50	9 088,90	12 280,20	4 345,60	6 305,00	2 657,80	1 736,30	62 312,80
	Total		2 822,70	4 223,20	13 269,60	32 213,70	35 599,00	37 083,10	29 740,20	24 647,70	26 131,80	32 883,00	9 098,60	4 665,70	252 384,30
A./R.	Caizzo	5,30	678,40	1 166,00	1 457,50	1 923,90	4 584,50	4 727,60	4 743,50	2 565,20	1 828,50	1 643,00	1 423,00	1 526,40	31 476,70
A./R. Résident secondaire	Caizzo		365,70	848,00	916,90	1 144,80	1 892,10	1 961,00	1 319,70	3 434,40	1 552,90	980,50	540,60	402,80	15 359,40
	Total		1 044,10	2 014,00	2 374,40	3 068,70	6 476,60	6 688,60	5 951,30	8 179,90	4 118,10	2 309,00	2 183,60	1 929,20	46 836,10
A./R.	Caizzo	5,10	1 173,10	943,50	4 625,70	3 559,80	7 170,60	10 439,70	9 113,70	5 635,50	5 145,90	3 600,60	1 932,90	1 259,70	54 605,70
	Pompierz		923,10	770,10	887,40	938,40	923,10	0,00	0,00	2 728,50	958,80	0,00	1 774,80	953,70	10 357,80
	Total		2 101,20	1 713,60	5 513,10	4 498,20	8 093,70	10 439,70	9 113,70	8 364,00	6 104,70	3 600,60	3 707,70	2 213,40	65 463,50
VIEX PORT / IF															
A./R.	Caizzo	10,30	5 194,80	11 869,20	16 308,00	26 611,20	31 665,60	34 030,80	41 569,20	45 370,80	28 922,40	27 345,60	12 204,00	7 268,40	288 360,00
	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		5 194,80	11 869,20	16 308,00	26 611,20	31 665,60	34 030,80	41 569,20	45 370,80	28 922,40	27 345,60	12 204,00	7 268,40	288 360,00
A./R.	Caizzo	8,10	745,20	4 301,10	1 255,50	8 869,50	3 523,50	4 641,30	12 263,40	15 714,00	2 025,00	6 471,90	3 521,60	769,50	64 111,50
	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		745,20	4 301,10	1 255,50	8 869,50	3 523,50	4 641,30	12 263,40	15 714,00	2 025,00	6 471,90	3 521,60	769,50	64 111,50
A./R.	Caizzo	9,70	0,00	1 280,40	2 803,30	3 637,50	10 379,00	11 523,60	6 431,10	5 199,20	5 684,20	5 470,80	756,60	174,60	53 340,30
	Cityparz		213,40	1 406,50	1 678,10	5 034,30	7 439,90	5 558,10	6 256,50	8 002,50	4 432,90	5 189,50	1 503,50	552,90	47 268,10
	Total		213,40	2 686,90	4 481,40	8 611,80	17 818,90	17 081,70	12 687,60	13 201,70	10 117,10	10 660,30	2 260,10	727,50	100 608,40
COMBINE 2 ILES															
A./R.	Caizzo	16,20	2 899,80	10 692,00	14 304,60	41 925,60	46 283,40	46 364,40	64 071,00	89 440,20	34 376,40	20 488,40	11 550,60	4 293,00	396 689,40
A./R. FAMILLE	Caizzo	12,10	145,20	3 424,30	10 440,60	17 436,10	6 025,80	4 658,50	17 460,30	30 322,60	2 129,60	8 675,70	4 561,70	484,00	96 364,40
A./R. GROUPE	Caizzo	14,60	0,00	2 77,40	2 642,60	2 306,80	7 767,20	5 621,00	7 300,00	2 292,20	2 993,00	2 832,40	160,60	554,80	34 748,00
	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		0,00	2 77,40	2 642,60	2 306,80	7 767,20	5 621,00	7 300,00	2 292,20	2 993,00	2 832,40	160,60	554,80	34 748,00
HALLEROU 1 RETOUR	Caizzo	5,60	1 148,00	1 381,60	3 819,20	5 560,80	9 172,80	9 794,40	11 127,20	9 660,00	4 698,40	5 745,60	1 316,00	1 254,40	65 178,40
	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		1 148,00	1 381,60	3 819,20	5 560,80	9 172,80	9 794,40	11 127,20	9 660,00	4 698,40	5 745,60	1 316,00	1 254,40	65 178,40
ABT MENSUEL															
RESIDENT	Caizzo	41,80	919,60	1 002,20	794,20	961,40	919,60	2 299,00	2 299,00	1 839,20	1 504,80	1 254,00	877,80	543,40	15 215,20
	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 TRIMESTRIELS	Rmürker														
	Total		919,60	1 002,20	794,20	961,40	919,60	2 299,00	2 299,00	1 839,20	1 504,80	1 254,00	877,80	543,40	15 215,20
RESIDENT + *Navette + RTM*	Caizzo	46,00	5 612,00	6 164,00	7 958,00	6 946,00	3 726,00	12 374,00	9 062,00	8 004,00	7 360,00	7 222,00	7 176,00	6 486,00	88 090,00
	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		5 612,00	6 164,00	7 958,00	6 946,00	3 726,00	12 374,00	9 062,00	8 004,00	7 360,00	7 222,00	7 176,00	6 486,00	88 090,00
PLAISANCIER MENSUEL	Caizzo	43,20	129,60	129,60	172,80	259,20	432,00	648,00	1 425,60	820,80	604,80	432,00	259,20	259,20	5 572,80
RESIDENT SECONDAIRE MENSUEL	Caizzo		302,40	345,60	345,60	345,60	432,00	777,60	1 123,20	993,60	475,20	432,00	345,60	432,00	6 480,00
	Total		432,00	475,20	518,40	691,20	1 209,60	1 123,20	2 548,80	1 814,40	1 080,00	864,00	604,80	691,20	12 052,80
ABT ANNUEL															
PRIMAIRE	Caizzo	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	0,00
COLLEGIEN LYCEEN	Caizzo	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	0,00
ETUDIANT	Caizzo	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	0,00
BOURSIER COLLEGIEN	Caizzo	41,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	82,00	41,00	0,00	123,00	
RESIDENT - ANNUEL	Caizzo	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	Caizzo	552,00	1 104,00	0,00	1 656,00	552,00	552,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 864,00
PLAISANCIER - ANNUEL	Caizzo	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 Parz			202,50	439,50	964,50	2 071,50	2 098,50	1 527,00	2 373,00	2 126,50	1 357,50	1 777,50	643,50	354,00	16 945,50
REMISE			66,00	0,00	330,00	121,00	519,20	1 460,80	981,20	132,00	170,50	1 184,00	110,00	561,00	5 635,70
RECETTES TRAFIC TTC			61 897,00	135 573,20	175 593,90	411 886,60	418 501,40	459 815,50	674 826,40	933 694,20	332 158,30	296 424,60	123 056,90	79 213,60	4 106 623,60
RECETTES H.T.			56 270,00	123 248,3											

ANNEXE 2 - RECETTES ET COMPENSATION

FRIOUL IF EXPRESS - COMPENSATIONS TARIFAIRES 2017														
QUANTITE	Valeur compensée au 01/09/15	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
FRIOUL et IF - ALLER / RETOUR	- 0,006	3 778	7 417	10 546	20 853	22 636	26 152	35 964	48 063	19 421	14 741	6 268	4 620	220 459
FRIOUL et IF - FAMILLE	- 0,007	435	2 699	1 217	7 956	4 091	3 423	10 763	21 246	2 044	4 079	1 619	856	60 428
FRIOUL et IF - GROUPE	0,013	313	713	1 830	4 215	5 507	5 584	4 374	3 902	3 737	4 489	1 171	556	36 391
COMBINES 2 ILES A / R	- 0,014	179	660	883	2 588	2 857	2 862	3 955	5 521	2 122	1 882	713	265	24 487
COMBINES 2 ILES - FAMILLE	0,039	12	283	86	1 441	498	385	1 443	2 506	176	717	377	40	7 964
COMBINES 2 ILES - GROUPE	- 0,031	-	19	181	158	532	385	500	157	205	194	11	38	2 380
FRIOUL - CMU	5,210	2	9	4	44	48	44	109	149	29	26	21	8	493
FRIOUL - SOIREE	5,21	-	-	-	7	-	-	5 753	8 880	1 349	101	1	1	16 092
FRIOUL A/R RESIDENT et carnet	4,28	-	-	-	-	218	2 047	1 787	1 640	1 197	706	727	434	8 756
Ticket unité PLAISANCIER	4,26	197	380	448	579	1 222	1 262	1 123	1 543	777	530	412	364	8 837
FRIOUL - 1 ALLER OU 1 RETOUR	- 0,023	205	336	682	993	1 638	1 749	1 987	1 725	839	1 026	235	224	11 639
MENSUEL RESIDENT	83,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
MENSUEL PLAISANCIERS	83,60	10	11	12	16	28	26	59	42	25	20	14	16	279
MENSUEL RESIDENT RMISTES	41,80	-	1	2	3	3	2	4	1	3	1	3	1	24
TRIMESTRIEL RESIDENT RMISTES	41,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES NON BOURSIERS	501,60	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	5
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES BOURSIERS	501,60	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2
ANNUEL PRIMAIRE	501,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL PLAISANCIERS	1 003,20	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL COLLEGE LYCEE	377,60	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL ETUDIANT	326,600	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ANNUEL BOURSIER COLL LYCEE	459,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2	1	-	3

ANNEXE 2 - RECETTES ET COMPENSATION

COMPENSATIONS TTC		Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
FRIOUL et IF - ALLER / RETOUR	- 0,006	-22,668	-44,502	-63,276	-125,118	-135,816	-156,912	-215,784	-288,378	-116,526	-88,446	-37,608	-27,720	-1 322,754
FRIOUL et IF - FAMILLE	- 0,007	-3,045	-18,893	-8,519	-55,692	-28,637	-23,961	-75,341	-148,722	-14,308	-28,553	-11,333	-5,992	-422,996
FRIOUL et IF - GROUPE	0,013	4,069	9,269	23,790	54,795	71,591	72,592	56,862	50,726	48,581	58,357	15,223	7,228	473,083
COMBINES 2 ILES A / R	- 0,014	-2,506	-9,240	-12,362	-36,232	-39,998	-40,068	-55,370	-77,294	-29,708	-26,348	-9,982	-3,710	-342,818
COMBINES 2 ILES - FAMILLE	0,039	0,468	11,037	3,354	56,199	19,422	15,015	56,277	97,734	6,864	27,963	14,703	1,560	310,596
COMBINES 2 ILES - GROUPE	- 0,031	0,000	-0,589	-5,611	-4,898	-16,492	-11,935	-15,500	-4,867	-6,355	-6,014	-0,341	-1,178	-73,780
FRIOUL - CMU	5,210	10,420	46,890	20,840	229,240	250,080	229,240	567,890	776,290	151,090	135,460	109,410	41,680	2 568,530
FRIOUL - SOREE	5,210	0,000	0,000	0,000	36,470	0,000	0,000	29 973,130	46 264,800	7 028,290	526,210	5,210	5,210	83 839,320
FRIOUL A/R RESIDENTet carnet	4,280	0,000	0,000	0,000	0,000	933,040	8 761,160	7 648,360	7 019,200	5 123,160	3 021,680	3 111,560	1 857,520	37 475,680
Ticket unité PLAISANCIER	4,260	839,220	1 618,800	1 908,480	2 466,540	5 205,720	5 376,120	4 783,980	6 573,180	3 310,020	2 257,800	1 755,120	1 550,640	37 645,620
FRIOUL - 1 ALLER OU 1 RETOUR	- 0,023	-4,715	-7,728	-15,686	-22,839	-37,674	-40,227	-45,701	-39,675	-19,297	-23,598	-5,405	-5,152	-267,697
MENSUEL RESIDENT	83,600	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
MENSUEL PLAISANCIERS	83,600	836,000	919,600	1 003,200	1 337,600	2 340,800	2 173,600	4 932,400	3 511,200	2 090,000	1 672,000	1 170,400	1 337,600	23 324,400
MENSUEL RESIDENT RMISTES	41,800	0,000	41,800	83,600	125,400	125,400	83,600	167,200	41,800	125,400	41,800	125,400	41,800	1 003,200
TRIMESTRIEL RESIDENT RMISTES	41,800	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 SPECIAUX SCOLAIRES NON BOURSIERS	501,600	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	1 504,800	1 003,200	0,000	0,000	2 508,000
ANNUEL SPECIAUX SCOLAIRES BOURSIERS	501,600	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	1 003,200	0,000	0,000	0,000	1 003,200
ANNUEL PRIMAIRE	501,600	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 PLAISANCIERS	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	377,600	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 ETUDIANT	326,600	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 BOURSIER COLL LYCEE	459,800	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	919,600	459,800	0,000	1 379,400
TOTAL TTC		1 657,243	2 566,444	2 937,810	4 061,465	8 687,436	16 438,224	47 778,403	63 775,994	20 205,211	9 491,111	6 702,157	4 799,486	189 100,984
COMPENSATIONS HT		1 506,58	2 333,13	2 670,74	3 692,24	7 897,67	14 943,84	43 434,91	57 978,18	18 368,37	8 628,28	6 092,87	4 363,17	171 909,99

DSP DESSERTE ILE FRIOUL / IF - CF ANNEE 2017 - (sur la base de l'avenant 11)

1- ENGAGEMENT DE DEPENSES

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

Nombre Rotations contractuelles - avenant 10	=	6 319	rotations
Nombre Rotations réelles - année 2017	=	6 438	rotations
Variation de l'offre en 2017		1,9%	

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'avevant 4 à la DSP

Engagement recettes 2017 contractuel	=	3 374 825,00	€.HT
Recettes réelles 2017	=	3 761 964,33	€.HT
- dont recettes trafic		3 590 979,60	
- dont compensation tarifaire		170 984,73	
Variation des recettes 2017		11,47%	

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	=	30 453	
--------------------------------------	---	---------------	--

3- CONTRIBUTION FINANCIERE 2017

Selon l'article 6 de l'avenant 11 à la DSP : la contribution forfaitaire financière est arrêtée à 550 000€ pour l'année 2017 et la recette de référence :

Engagement de dépenses 2017 (valeur 2015 sans indexation)	=	3 924 825,00	€.HT
Engagement recettes 2017 contractuel	=	3 374 825,00	€.HT
Contribution financière 2017		550 000,00	€.HT
Acompte mensuels en €.HT - valeur 2017 (hors taxe sur les salaires)		550 000,00	
Solde 2017 contribution financière à refacturer		-	

Montant annuel Taxe sur les salaire 2017 =		6 448,00	€.HT
---	--	-----------------	-------------

Acomptes taxe sur les salaires versés		20 160,80	
--	--	------------------	--

Solde 2017 taxe sur les salaires à refacturer	-	13 712,80	
--	---	------------------	--

Avoir à établir	-	13 712,80	
------------------------	---	------------------	--

Frais de retard livraison gare maritime	-	169 000,00	
--	---	-------------------	--

387 448,00

Reçu au Contrôle de légalité le 28 décembre 2018

DSP DESSERTE MARITIME ILES DU FRIOUL - COMPTE DE RESULTAT D'EXPLOITATION 2017

(en € H.T.)

	REEL Arrêté au 31-12-16	REEL Arrêté au 31-12-17	Ecart en % REEL 2017/2016	DSP N Arrêté au 31-12-17	Ecart REEL/DSP en montant	Ecart en %
Voyageurs Vieux Port / Iles du Frioul-If	457 974	467 888	2%			
<i>Dont voyageurs résidents</i>						
<i>Dont voyageurs tarifs groupe</i>						
VOYAGEURS	457 974	467 888	2%	-	-	0%
Nombre de rotations	6 394	6 438	1%	6 319	119	2%
ROTATIONS	6 394	6 438	1%	6 319	119	
Nombre de voyageurs par rotation	71,63	72,68				
Recettes commerciales transport	3 369 024	3 580 488	6%	3 152 383	428 105	14%
Compensations tarifaires	205 341	170 985	-17%	222 442	51 457	-23%
Prestations occasionnelles	8 560	15 665			15 665	
Contribution financière	550 000	550 000	0%	550 000	-	0%
Taxe sur les salaires	15 885	6 448	-59%	-	6 448	
Frais de retard livraison gare maritime	-	169 000		-	169 000	
Divers	5 000	-		-	-	
i - TOTAL RECETTES TRANSPORT	4 143 810	4 154 586	0%	3 924 825	229 761	6%
Salaires marins	912 279	939 063	3%	965 228	26 165	-3%
salaires structure	545 870	511 848	-6%	558 861	47 013	-8%
vêtement de travail	6 111	8 906	46%	11 966	3 060	-26%
indemnités diverses	-	-		2 393	2 393	-100%
frais médicaux	2 160	2 160	0%	2 992	832	-28%
charges diverses	35 638	44 320	24%	16 752	27 568	165%
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	1 502 058	1 506 297	0%	1 558 192	51 895	-3%
carburant	296 008	261 410	-12%	388 066	126 656	-33%
lubrifiants bateaux	9 366	9 122	-3%	21 966	12 844	-58%
achats de pièces	15 566	17 434	12%	35 898	18 464	-51%
titres de transport	7 580	10 576	40%	17 305	6 729	-39%
eaux	3 171	982	0%	2 393	1 411	-59%
edf	2 384	3 797	0%	8 376	4 579	-55%
fournitures et outillages	1 398	2 283	63%	12 564	10 281	-82%
sous traitance transport	40 778	47 810	17%	21 709	26 101	
TOTAL CHARGES DIRECTES	376 252	353 413	-6%	508 277	154 864	-30%
entretien des pontons	-	14 514	0%	13 163	1 351	10%
entretien réparation des bateaux	444 025	411 210	-7%	470 372	59 162	-13%
gardiennage	244 047	256 178	5%	242 312	13 866	6%
assurance bateaux	92 443	52 617	-43%	77 779	25 162	-32%
assurances personnel	3 418	2 738	-20%	5 983	3 245	-54%
documentation générale	-	143	0%	4 188	4 045	-97%
commission sur ventes	-	-	0%	-	-	
voyages déplacements	-	-	0%	3 590	3 590	-100%
communication	56 989	66 309	16%	73 287	6 978	-10%
coûts administratifs et informatiques	85 065	74 420	-13%	49 859	24 561	49%
coût des installations	859 836	49 534	-94%	122 800	73 266	
système billettique	-	-		10 967		
TOTAL CHARGES INDIRECTES	1 785 823	927 665	-48%	1 074 300	146 635	-14%
amortissements	57 622	43 053	-25%	199 653	156 600	
crédit bail et LCD	357 961	365 120		-	365 120	0%
frais financiers	541	120	-122%	191 271	191 391	
autres	166 869	165 717	-1%	145 741	19 976	14%
frais portuaires	167 938	177 026	5%	175 258	1 768	1%
impôts et taxes	41 064	50 241	-222%	60 167	110 408	-184%
TOTAL AUTRES COÛTS	791 995	700 555	-12%	772 090	71 535	-9%
participation et impôts société	180	180	0%	11 966	11 786	
TOTAL DEPENSES avant marge bénéficiaire	4 456 307	3 488 110	-22%	3 924 825	436 715	-11%
marge / perte bénéficiaire	-	666 476	-313%	-	666 476	

DSP FRIOUL - COMPTE EXPLOITATION 2017 détaillé

(en € H.T.)

	REEL 2016 ANNUEL	REEL 2017 ANNUEL	DSP 2017 ANNUEL
Voyageurs Vieux Port / Iles du Frioul-If	457 974	467 888	
VOYAGEURS	457 974	467 888	0
Nombre de rotations	6 394	6 438	6 319
ROTATIONS	6 394	6 438	6 319
Recettes commerciales transport	3 369 024	3 580 488	3 152 383
Compensations tarifaires	205 341	170 985	222 442
Prestations occasionnelles	8 560	15 665	
Contribution financière	550 000	550 000	550 000
Taxe sur les salaires	15 885	6 448	
Frais de retard livraison gare maritime		(169 000)	
Rotations supplémentaires			
Divers	(5 000)		
TOTAL RECETTES TRANSPORT	4 143 810	4 154 586	3 924 825
Salaires marins	912 279	939 063	965 228
Salaires structure	545 870	511 848	558 861
vêtement de travail	6 111	8 906	11 966
indemnités diverses	0	0	2 393
frais médicaux	2 160	2 160	2 992
charges diverses	35 638	44 320	16 752
TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	1 502 058	1 506 297	1 558 192
carburant	296 008	261 410	388 066
lubrifiants bateaux	9 366	9 122	21 966
achats de pièces	15 566	17 434	35 898
titres de transport	7 580	10 576	17 305
eaux	3 171	982	2 393
edf	2 384	3 797	8 376
fournitures et outillages	1 398	2 283	12 564
sous traitance transport	40 778	47 810	21 709
TOTAL CHARGES DIRECTES	376 252	353 413	508 277
entretien des pontons	13 498	14 514	13 163
entretien réparation des bateaux	444 025	411 210	470 372
contrôle des titres			
gardiennage	244 047	256 178	242 312
assurance bateaux	92 443	52 617	77 779
assurances personnel	3 418	2 738	5 983
documentation générale	0	143	4 188
commission sur ventes	0	0	0
voyages déplacements	0	0	3 590
communication	56 989	66 309	73 287
coûts administratifs et informatiques	85 065	74 420	49 859
coût des installations	846 337	49 534	122 800
système billettique			10 967
TOTAL CHARGES INDIRECTES	1 785 823	927 665	1 074 300
amortissements	57 622	43 053	199 653
crédit bail et LCD	357 961	365 120	
frais financiers	541	(120)	191 271
autres	166 869	165 717	145 741
frais portuaires	167 938	177 026	175 258
impôts et taxes	41 064	(50 241)	60 167
TOTAL AUTRES COUTS	791 995	700 555	772 090
participation et impôts société	180	180	11 966
TOTAL DEPENSES avant marge bénéficiaire	4 456 307	3 488 110	3 924 825
marge bénéficiaire	(312 498)	666 476	0

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 <input type="checkbox"/> *				
			Exercice N clos le, 31/12/2017				
		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	78 505	0	
		Avances et acomptes sur immobilisations incorporelles	AL	AM			
	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	Terrains	AN	AO			
		Constructions	AP	AQ	874 910	372 586	502 325
		Installations techniques, matériel et outillage industriels	AR	AS	7 398	6 027	1 372
		Autres immobilisations corporelles	AT	AU	170 561	139 330	31 231
		Immobilisations en cours	AV	AW	2 900		2 900
		Avances et acomptes	AX	AY	1 227 847	655 784	572 063
	IMMOBILISATIONS FINANCIERES (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	4 540		4 540
TOTAL (II)		BJ	BK	2 366 662	1 252 231	1 114 430	
ACTIF CIRCULANT	STOCKS *	Matières premières, approvisionnements	BL	BM	16 065	16 065	
		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			
	CRÉANCES	Avances et acomptes versés sur commandes	BV	BW			
		Clients et comptes rattachés (3)*	BX	BY	709 830	5 695	704 134
		Autres créances (3)	BZ	CA	494 457		494 457
	DIVERS	Capital souscrit et appelé, non versé	CB	CC			
		Valeurs mobilières de placement (dont actions propres :)	CD	CE			
	Disponibilités	CF	CG	22 078		22 078	
Comptes de régularisation	Charges constatées d'avance (3)*	CH	CI	31 797		31 797	
	TOTAL (III)	CJ	CK	1 274 226	5 695	1 268 530	
	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	3 640 887	1 257 926	2 382 961	
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

Reçu au Contrôle de légalité le 28 décembre 2018

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

Désignation de l'entreprise		FRIOUL-IF-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		
	Écarts 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 B1)	DF		
	Autres réserves (Dont réserve relative à l'achat d'oeuvres originales d'artistes vivants* EJ)	DG		
	Report à nouveau	DH		-305 646
	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (bénéfice ou perte)	DI		666 476
	Subventions d'investissement	DJ		
	Provisions réglementées *	DK		
	TOTAL (I)	DL		442 230
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		164 430
	TOTAL (III)	DR		164 430
DETTES (4)	Emprunts obligataires convertibles	DS		
	Autres emprunts obligataires	DT		
	Emprunts et dettes auprès des établissements de crédit (5)	DU		19 725
	Emprunts et dettes financières divers (Dont emprunts participatifs EI)	DV		129
	Avances et acomptes reçus sur commandes en cours	DW		
	Dettes fournisseurs et comptes rattachés	DX		647 372
	Dettes fiscales et sociales	DY		182 688
	Dettes sur immobilisations et comptes rattachés	DZ		7 855
	Autres dettes	EA		918 532
Compte régul.	Produits constatés d'avance (4)	EB		
TOTAL (IV)	EC		1 776 301	
Écarts de conversion passif*	(V)	ED		
TOTAL GÉNÉRAL (I à V)	EE		2 382 961	
RENVIS	(1) Écart de réévaluation incorporé au capital	1B		
	(2) Dont { Réserve spéciale de réévaluation (1959) Écart 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		1 776 301	
(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

		Exercice N				Néant <input type="checkbox"/> *		
		France		Exportations et livraisons intracommunautaires			Total	
PRODUITS D'EXPLOITATION	Ventes de marchandises*	FA		FB		FC		
	Production vendue { biens * services *	FD		FE		FF		
		FG	3 767 138	FH		FI	3 767 138	
	Chiffres d'affaires nets *	FJ	3 767 138	FK		FL	3 767 138	
	Production stockée*					FM		
	Production immobilisée*					FN		
	Subventions d'exploitation					FO	387 448	
	Reprises sur amortissements et provisions, transferts de charges* (9)					FP	197 869	
	Autres produits (1) (11)					FQ	289	
	Total des produits d'exploitation (2) (I)						FR	4 352 743
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	3 113	
	Variation de stock (matières premières et approvisionnements)*					FV	2 332	
	Autres achats et charges externes (3) (6 bis)*					FW	1 975 075	
	Impôts, taxes et versements assimilés*					FX	235 657	
	Salaires et traitements*					FY	1 237 707	
	Charges sociales (10)					FZ	112 858	
	DOTATIONS D'EXPLOITATION	Sur immobilisations { - dotations aux amortissements* - dotations aux provisions*					GA	43 053
							GB	
		Sur actif circulant : dotations aux provisions*					GC	62
	Pour risques et charges : dotations aux provisions					GD	16 676	
	Autres charges (12)					GE	59 675	
Total des charges d'exploitation (4) (II)						GF	3 686 207	
1 - RÉSULTAT D'EXPLOITATION (I - II)						GG	666 536	
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	18	
	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	18	
CHARGES FINANCIÈRES	Dotations financières aux amortissements et provisions*					GQ		
	Intérêts et charges assimilées (6)					GR	-102	
	Différences négatives de change					GS		
	Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières de placement					GT		
Total des charges financières (VI)						GU	-102	
2 - RÉSULTAT FINANCIER (V - VI)						GV	120	
3 - RÉSULTAT COURANT AVANT IMPÔTS (I - II + III - IV + V - VI)						GW	666 656	

Désignation de l'entreprise FRIOUL-IF-EXPRESS		Néant <input type="checkbox"/> *		
		Exercice N		
PRODUITS EXCEPTIONNELS	Produits exceptionnels sur opérations de gestion	HA		
	Produits exceptionnels sur opérations en capital *	HB		
	Reprises sur provisions et transferts de charges	HC		
	Total des produits exceptionnels (7) (VII)	HD		
CHARGES EXCEPTIONNELLES	Charges exceptionnelles sur opérations de gestion (6 bis)	HE		
	Charges exceptionnelles sur opérations en capital *	HF		
	Dotations exceptionnelles aux amortissements et provisions (6 ter)	HG		
	Total des charges exceptionnelles (7) (VIII)	HH		
4 - RÉSULTAT EXCEPTIONNEL (VII - VIII)		HI		
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	4 352 761	
TOTAL DES CHARGES (II + IV + VI + VIII + IX + X)		HM	3 686 285	
5 - BÉNÉFICE OU PERTE (Total des produits - total des charges)		HN	666 476	
RENVVOIS	(1) Dont produits nets partiels sur opérations à long terme	HO		
	(2) Dont	produits de locations 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	18	
	(6) Dont intérêts concernant les entreprises liées	IK	-131	
	(6bis) Dont dons faits aux organismes d'intérêt général (art.238 bis du C.G.I.)	HX		
	(6ter) Dont amortissements des souscriptions dans des PME innovantes (art. 217 octies)		RC	
		Dont amortissements exceptionnel de 25% des constructions nouvelles (art. 39 quinquies D)	RD	
	(9) Dont transferts de charges	A1	196 387	
	(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 jointre en annexe) :	(Si le nombre de lignes est insuffisant, reproduire le cadre (7) et le		Exercice N	
		Charges exceptionnelles	Produits exceptionnels	
(8) Détail des produits et charges sur exercices antérieurs :			Exercice N	
		Charges antérieures	Produits antérieurs	

FRIOUL IF EXPRESS - NOTE EXPLICATIVE COMPTE D'EXPLOITATION 2017

A la demande de la Métropole Aix Marseille Provence et à compter de 2016, les données financières correspondent à la répartition des éléments validés par les commissaires aux comptes, c'est-à-dire les éléments issus de la liasse fiscale (compte de résultat) de la société Frioul If Express, sans retraitements extra-comptable qui étaient intégrés auparavant pour rendre les coûts comparables à ceux prévus de la DSP.

1- ROTATIONS

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
Total rotations	6394	6438	6319	44	119
En %				0,7%	1,9%

b- Commentaires

En 2017, nous avons réalisé 119 rotations supplémentaires par rapport à celles annoncées soit 1,88 % d'offre supplémentaire.

Cette évolution s'explique notamment par des pics de fréquentation sur les mois de juillet et août 2017 ainsi qu'à l'arrière saison (septembre et octobre) 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 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
Recettes trafic HT	3 369 024	3 610 941	3 152 383	241 918	458 558
tunnel de partage	-	30 453	-	30 453	30 453
Comp. tarifaires	205 341	170 985	222 442	34 357	51 457
Prestations occasionnelles	8 560	15 665	-	7 105	15 665
Contribution forfaitaire	550 000	550 000	550 000	-	-
Taxe sur les salaires	15 885	6 448	-	9 437	6 448
Frais de retard livraison gare maritime	-	169 000	-	169 000	169 000
Rotations supplémentaires	-	-	-	-	-
Divers	5 000	-	-	5 000	-
Total recettes	4 143 810	4 154 586	3 924 825	10 776	229 761
En %				0,26%	5,85%

b- Commentaires

- RECETTES DE TRAFIC

Tout comme en 2016, les recettes de trafic restent à un niveau élevé.

On constate une charge moyenne par navire stable par rapport à l'année précédente soit 72,68 voyageurs par rotations, contre 71,63 voyageurs en 2016.

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 Délégataire
- au-delà de 20% : 100% au l'AO

	<u>Recettes trafic + Compensations</u>
* Réel 2017	3 761 964 € (Total HT annexe 2.2 et annexe 2.3)
* Engagement 2017	3 374 825 €
* Ecart	387 139 €
* Ecart en %	11,47%

Les recettes 2017 sont supérieures à l'engagement contractuel de notre DSP et se trouvent donc dans la tranche de 10 à 20 %,

- COMPENSATIONS TARIFAIRES

En 2017, les compensations tarifaires sont inférieures à 2016.

- CONTRIBUTION FINANCIERE FORFAITAIRE

La contribution financière forfaitaire est de 550 000 € conformément à l'avenant 11 de la DSP (identique à 2016)

3 - FRAIS DE PERSONNEL

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
salaires marins	912 279	939 063	965 228	26 784	- 26 165
salaires structure	545 870	511 848	558 861	34 022	- 47 013
vêtements de travail	6 111	8 906	11 966	2 796	- 3 060
indemnités diverses	-	-	2 393	-	- 2 393
frais médicaux	2 160	2 160	2 992	-	- 832
charges diverses	35 638	44 320	16 752	8 682	- 27 568
Total frais personnel	1 502 058	1 506 297	1 558 192	4 239	- 51 895
En %				0,28%	-3,33%

b- Commentaires

Les frais de personnel restent globalement stables par rapport à 2016

4 - CHARGES DIRECTES

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
carburant	296 008	261 410	388 066	34 598	- 126 656
lubrifiants bateaux	9 366	9 122	21 966	244	- 12 844
achat de pièces	15 566	17 434	35 898	1 868	- 18 464
titres de transport	7 580	10 576	17 305	2 995	- 6 729
eau	3 171	982	2 393	2 188	- 1 411
EDF	2 384	3 797	8 376	1 412	- 4 579
fournitures et outillages	1 398	2 283	12 564	885	- 10 281
sous traitance transport	40 778	47 810	21 709	7 032	- 26 101
				-	-
Total charges directes	376 252	353 413	508 277	22 839	- 154 864
En %				-6,07%	-30,47%

b- Commentaires

Le coût du gasoil a diminué de 35 K€.

Cette diminution provient de la baisse des prix du gasoil bleu (24 K€) et de la diminution de la quantité de gasoil consommé (11K€)

Les dépenses d'entretien restent stables par rapport à 2016.

Le poste "sous-traitance transport" augmente de 7 K€ par rapport à 2016.

5 - CHARGES INDIRECTES

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
entretien des pontons	13 498	14 514	13 163	1 016	- 1 351
ent.rép des bateaux	444 025	411 210	470 372	32 815	- 59 162
gardiennage	244 047	256 178	242 312	12 131	- 13 866
assurance bateaux	92 443	52 617	77 779	39 826	- 25 162
assurance personnel	3 418	2 738	5 983	680	- 3 245
documentation générale	-	143	4 188	143	- 4 045
commission s/ ventes	-	-	-	-	-
voyages et déplacements	-	-	3 590	-	- 3 590
communication	56 989	66 309	73 287	9 320	- 6 978
coûts adm.et info.	85 065	74 420	49 859	10 645	- 24 561
coûts des installations	846 337	49 534	122 800	796 803	- 73 266
système billettique	-	-	10 967	-	- 10 967
				-	-
Total charges indirectes	1 785 823	927 665	1 074 300	858 158	- 146 635
En %				-48,05%	-13,65%

b- Commentaires

Le poste frais d'entretien des bateaux baisse sensiblement par rapport à 2016 en lien une meilleure maîtrise du coût de l'entretien courant en 2017.

Le poste assurance a diminué suite à un remboursement en lien avec l'année 2015 (20K€).

Le poste "coût des installations" a été fortement impacté en 2016 par la comptabilisation d'écritures relatives au dossier de construction de la future gare maritime, d'où une baisse de ce poste en 2017.

Depuis 2016, les coûts réels (contrairement au réel 2015 et à la DSP) n'intègrent plus les amortissements liés aux installations ; nous classons désormais ces éléments sur la ligne "amortissements" dans le pavé "Autres coûts" (voir ci-après page 3)

6 - AUTRES COÛTS

Comme indiqué en préambule de la présente note, afin de rendre le compte d'exploitation en adéquation avec la liasse fiscale de la société, nous avons procédé en 2016 à un changement de méthode sur la présentation des coûts relatif aux biens du plan d'investissement de la DSP.
(A compter de 2016, nous ne recalculons plus nos coûts comme si nous étions directement propriétaire des biens figurant au plan d'investissement, méthode que nous appliquions dans un objectif de rendre les coûts réels comparables aux coûts prévus dans la DSP).

a- Données chiffrées

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
amortissements	57 622	43 053	199 653	14 569	156 600
crédit bail et LCD	357 961	365 120	-	7 159	365 120
frais financiers	541	120	191 271	661	191 391
autres	166 869	165 717	145 741	1 151	19 976
frais portuaires	167 938	177 026	175 258	9 088	1 768
impôts et taxes	41 064	50 241	60 167	91 305	110 408
				-	-
Total autres coûts	791 995	700 555	772 090	91 440	71 535
En %				-12%	-9%

b- Commentaires

- Amortissements :

Ce poste ne comprend plus les amortissements recalculés des bateaux ; le coût de location de ces derniers figure dans le poste "Crédit bail et LCD"

Ce poste comprend :

- l'amortissement des installations (travaux agencement gare maritime vieux port, équipements divers)
- l'amortissement des pontons installés dans le Vieux port

- Crédit bail et Location :

Ce poste comprend les coûts de location des navires.

- Autres

Ce poste comprend pour l'essentiel les frais d'assistance de siège.

- Frais portuaires

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

- Impôts et taxes :

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

La baisse de ce poste est lié à un remboursement de la CVAE des années 2014, 2015 et 2016 (69 K€)

7 - SYNTHÈSE

	REEL 2016	REEL 2017	CEXP DSP 2017	écart 2017/2016	Ecart réel / cexp dsp
Recettes d'exploitation	4 143 810	4 154 586	3 924 825	10 776	229 761
Total des recettes	4 143 810	4 154 586	3 924 825	10 776	229 761
Sous traitance transport	- 40 778	- 47 810	- 21 709	- 7 032	- 26 101
Frais de personnel	- 1 502 058	- 1 506 297	- 1 558 192	- 4 239	- 51 895
Charges directes	- 335 474	- 305 603	- 486 568	29 871	180 965
Charges indirectes	- 1 785 823	- 927 665	- 1 074 300	858 158	146 635
Autres coûts	- 791 995	- 700 555	- 772 090	91 440	71 535
Impôts et participation	- 180	- 180	- 11 966	-	-
Total des charges	- 4 456 307	- 3 488 110	- 3 924 825	968 198	424 929
Résultat total	- 312 498	666 476	-	978 974	666 476
En %				-313%	

Le résultat de l'année 2017 est bénéficiaire de 666 476 € par rapport au résultat attendu de la dsp.

Ce résultat s'explique principalement par :

- 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.
- Un remboursement de la CVAE des années antérieures

FRIOUL IF EXPRESS - PERSONNEL 2017

1- Effectifs

	Matelots	Capitaine	Mécano Frioul	Cap. Armement	personnel adm	Hotesses Frioul	Total Effectif
janv-17	9,10	6,03	4,73	1,00	2,00	4,00	26,86
févr-17	9,50	6,10	4,57	1,00	2,00	4,00	27,17
mars-17	11,10	6,00	4,87	1,00	2,00	4,00	28,97
avr-17	14,33	6,00	6,20	1,00	2,00	5,27	34,80
mai-17	14,67	6,00	6,00	1,00	2,00	6,00	35,67
juin-17	15,30	6,07	6,90	1,00	2,00	6,77	38,04
juil-17	21,83	6,00	7,10	1,00	2,00	8,00	45,93
août-17	23,63	6,00	7,43	1,00	2,00	8,83	48,89
sept-17	16,13	6,00	6,30	1,00	2,00	6,50	37,93
oct-17	12,73	6,00	5,37	1,00	2,00	5,00	32,10
nov-17	11,33	6,00	5,30	1,00	2,00	4,00	29,63
déc-17	13,40	6,00	5,27	1,00	2,00	4,00	31,67
Moyenne 2017	14,42	6,02	5,84	1,00	2,00	5,53	34,81

FRIOUL IF EXPRESS - PLAN D'INVESTISSEMENT DSP 2017

(En € H.T.)	Investissements réalisés en 2016		Investissements prévus en 2016	
	Quant	Montant	*	Montant
Matériel Transport			*	
<i>Sous-total matériel transport</i>	-	-	-	-
Logiciel	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total logiciel</i>	-	-	-	-
Matériel autres	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total matériel autres</i>	-	-	-	-
Mobilier urbain	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total mobilier urbain</i>	-	-	-	-
Immobilier	Quant	Montant	*	Montant
<i>Sous-total immobilier</i>	-	-	-	-
TOTAL INVESTISSEMENTS	-	-	-	-

Code document	Eit 2	Ei 3	Eit 4	Montant	Exercice/Pé riode	Date de document	Description en-tête document	Référence externe	Référence croisée
F-ACH-BS	623700	94306	5060	275,00	2017/3	01/03/2017	NATURAL - GUIDE ECO 2015 ET 2016	FC0595	F00000-FCAIS
F-ACH-BS	623780	94305	5060	2 500,00	2017/6	20/06/2017	PETIT FUTE - INSERTION PUBLICITAIRE	F17060805	F072905-75015
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/1	05/01/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		N-1
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/2	10/02/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/3	10/03/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/4	10/04/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		
G-OD-HT	618880	94300	5060	-407,20	2017/4	30/04/2017	CCA SAFEBRANDS - ABT INTERNET 2018		2018
G-ABONNEMENT	618880	94300	5060	151,80	2017/5	10/05/2017	CCA SAFEBRANDS - 01-2017 A 05-2017		Prov N
F-ACH-BS	618880	94300	5060	115,00	2017/1	16/01/2017	SAFEBRANDS - ABT COMODO SSL	MAF1701160014	F083092-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 222,00	2017/4	20/03/2017	SAFEBRANDS ABT INTERNET ----> 04/18	MAF1703200018	F083092-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	600,00	2017/6	07/06/2017	SAFEBRANDS ABT Easyhost ----> 04/18	MAF1706070010	F083092-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	36,60	2017/10	03/10/2017	SAFEBRANDS NOM DOMAINE BASIC +	MAF1710030008	F083092-13003
F-ACH-BS	623780	94305	5060	2 870,00	2017/5	12/05/2017	LEADER COMM - PLAN GUIDE 2017-2018	2017-025	F084069-75002
G-OD-TVA	623780	94305	5060	4 100,00	2017/12	29/12/2017	FAR LEADER COMM - PLAN GUIDE	F084069-75002	
F-ACH-BS	623700	94305	5060	3 450,00	2017/6	18/05/2017	MARKET 3S - ACPTE ENQUET SATISF 2017	20170515	F102700-13008
F-ACH-BS	623700	94305	5060	3 450,00	2017/9	14/09/2017	MARKET 3S - SOLDE ENQUET SATISF 2017	20170921	F102700-13008
F-ACH-BS	623110	94300	5060	105,00	2017/1	23/12/2016	SUD LASER - PANNEAUX DIBOND	1009350	F103988-13015
G-OD-TVA	623110	94300	5060	-85,00	2017/1	23/12/2016	SUD LASER - BACHE PVC	1009355	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	520,00	2017/4	07/04/2017	EXT FAR SUD LASER - BACHE NOEL 2016	1009765	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	310,00	2017/4	30/03/2017	SUD LASER - ADHESIFS GARE MARITIME	1009735	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	125,00	2017/7	20/07/2017	SUD LASER - POSE ADHESIF	1010119	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	30,00	2017/9	31/08/2017	SUD LASER - 2 BACHES	1010195	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	75,00	2017/9	31/08/2017	SUD LASER - 15 AFFICHES PAPIER A3	1010196	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	230,00	2017/10	02/10/2017	SUD LASER - BACHE SEPTEMB EN MER	1010325	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	210,00	2017/11	20/10/2017	SUD LASER - ADHESIF ET POSE	1010410	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	210,00	2017/12	30/11/2017	SUD LASER - ADHESIF HORAIRES	1010547	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	230,00	2017/12	28/11/2017	SUD LASER - ADHESIF ET POSE	1010512	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94300	5060	75,00	2017/12	21/12/2017	SUD LASER - BACHE NOEL	1010643	F103988-13015
F-ACH-BS	623110	94306	5060	800,00	2017/9	08/08/2017	NV REGARD - COURSE ILES 2017	170936	F106555-13007
F-ACH-BS	623110	94306	5060	1 838,00	2017/4	24/03/2017	PRINT CONCEPT - 70000 FLYERS HORAIRE	F107469-13400	
F-ACH-BS	623110	94300	5060	1 838,00	2017/7	10/07/2017	PRINT CONCEPT - 70000 FLYERS HORAIRE	172195	F107469-13400
F-ACH-BS	623110	94300	5060	806,00	2017/11	26/09/2017	PRINT CONCEPT - 45000 FLYERS HORAIRE	172993	F107469-13400
F-ACH-BS	623100	94305	5060	500,00	2017/1	31/01/2017	EUROSUD - INSERTION SORTIR PROV SOLD	70102559	F111330-13015
F-ACH-BS	618880	94300	5060	3 000,00	2017/9	31/07/2017	MARSATWORK - TMA CORRECT PREVENT	FA001035	F114145-13006
F-ACH-BS	623780	94305	5060	2 380,00	2017/3	20/03/2017	MEDIACOM - PUB PLAN MARSEILLAIS	oct-17	F116021-13320
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/1	20/01/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	R1703-04	F117288-13290
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/2	02/02/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170120-271	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/4	02/03/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170202-286	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/4	02/03/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170302-301	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/4	03/04/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170403-313	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/7	02/05/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170502-328	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/8	01/06/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170601-345	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/8	03/07/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170703-361	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/8	03/08/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170803-391	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/9	03/09/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F170903-392	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/10	03/10/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F171003-393	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/11	03/11/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F171103-394	F118034-13003
F-ACH-BS	618880	94300	5060	1 171,67	2017/12	03/12/2017	PURE MO. - STRATEGIE 2017 - 1 MOIS	F171203-395	F118034-13003
F-OD-TVA	618880	94300	5060	-1 000,00	2017/11	30/11/2017	EXT FAR ZENBUS 2016		F401290-44000
F-ACH-BS	623780	94305	5060	3 000,00	2017/11	21/10/2016	ZENBUS - 07-2016 --> 06-2017	20161021-00062	F401290-44000
F-ACH-BS	623700	94305	5060	1 293,33	2017/3	20/02/2017	OFF TOURISME - PARTENARIAT 2017	345	F700657-13001
F-ACH-BS	623700	94305	5060	1 500,00	2017/7	28/06/2017	OFF TOURISME - GUIDE TOURISME 2017-18	1180	F700657-13001
F-ACH-BS	618880	94300	5060	2 488,50	2017/4	14/11/2016	CITY WAY - MODULE MAILING/SMS	FA16111265	FSU045
G-OD-TVA	618880	94300	5060	-2 488,50	2017/4	30/04/2017	extourme FAR CITYWAY 31-12-2016		FSU045
F-ACH-BS	623110	94300	5060	-1 700,00	2017/1	31/01/2017	EXT FAR IMBERT - 2016		F106891-13006
F-ACH-BS	623110	94300	5060	1 700,00	2017/1	27/12/2016	IMBERT - CREATION GRAPHIQUE	280	
F-ACH-BS	623110	94300	5060	1 480,00	2017/6	06/06/2017	IMBERT - HONOR-CREATION GRAPHIQUE	302	
F-ACH-BS	623110	94300	5060	300,00	2017/9	01/09/2017	IMBERT - bache anniv septemb en mer	316	
G-OD-TVA	623110	94300	5060	1 000,00	2017/12	29/12/2017	FAR IMBERT - CARTES VOBUEUX		F106891-13006
F-ACH-BS	623110	94300	5060	810,00	2017/12	20/11/2017	IMBERT - AFFICH PLV DIBONS OCT-NOV	325	
G-OD-HT	623780	94305	5060	1 230,00	2017/9	15/09/2017	REP CCA LEADER COMM. PL GUIDE 2017		

57 615,77



3S MARKETING
ETUDES ET SONDAGES D'OPINION

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

ANALYSE DES RESULTATS

Août 2017



8 Bd Latil 13008 Marseille
Tel : 04 91 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 11
- L'utilisation de la navette : p 15
- L'appréciation de la navette : p 20
- La gare maritime du Frioul : p 28
- Synthèse des résultats : p 31



Note méthodologique

Enquête réalisée du 3 au 15 juillet 2017 auprès d'un échantillon représentatif de **306 utilisateurs de la navette Frioul If Express**, interrogés en face à face à bord des bateaux, selon une méthode semi-aléatoire.

Les personnes ont été interrogées majoritairement au cours de leur trajet retour sur Marseille, et éventuellement sur le trajet aller pour les habitués (résidents, plaisanciers).

A noter : c'est la 2^{ème} année après 2016 où le baromètre de satisfaction a été réalisé en période estivale. Jusqu'en 2015 inclus, l'enquête était réalisée au printemps, début avril.

Le profil de l'échantillon

L'âge

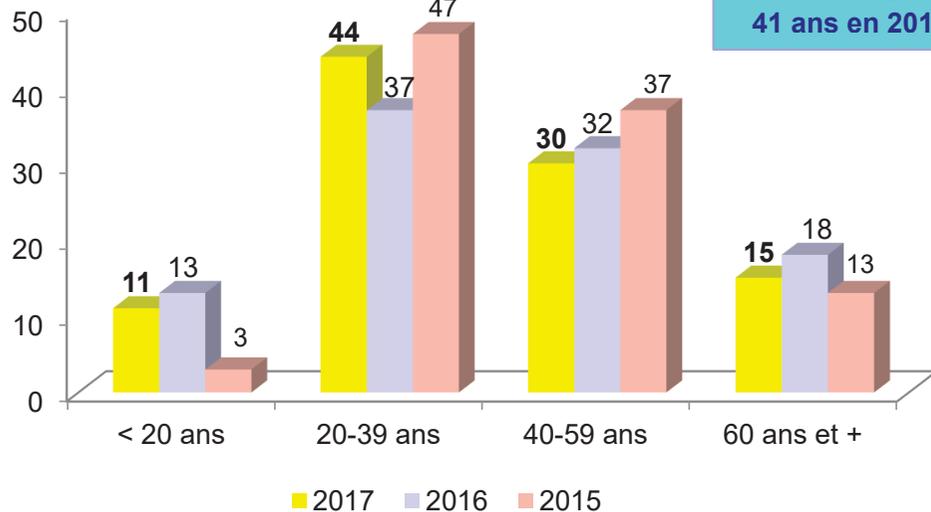
Base : 305 répondants

Age moyen

39 ans

41 ans en 2016

41 ans en 2015

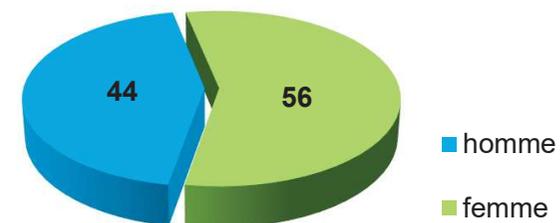


Résultats en %

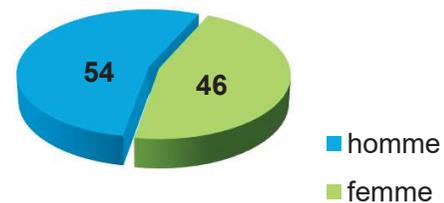
Le sexe

Base : 306 répondants

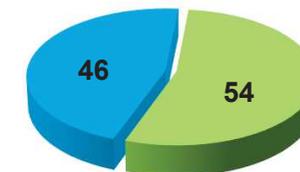
2017



2015



2016

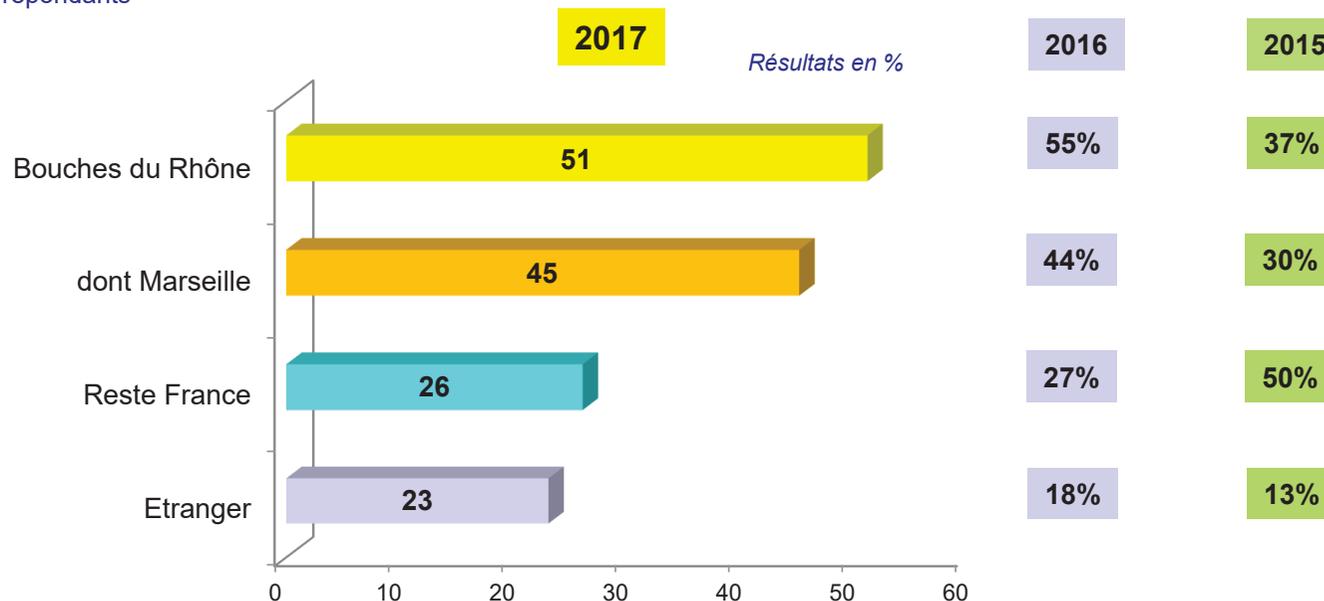


Les utilisateurs de la navette ont 39 ans en moyenne, soit un âge un peu plus jeune mais proche de celui des utilisateurs en 2015 et 2016 (41 ans). 55% ont moins de 40 ans.

56% des utilisateurs sont des femmes, soit une proportion similaire à 2016.

Le lieu de résidence

Base : 306 répondants



La tendance 2017 est claire : **plus d'étrangers et moins de locaux** par rapport à 2016, même si ces derniers restent majoritaires.

51% des utilisateurs habitent les Bouches du Rhône, très majoritairement de Marseille : 45%. La part du 7^{ème} arrondissement est forte notamment du fait des résidents au Frioul.

Les personnes originaires du reste de la France sont globalement stables : 26% vs 27% l'année dernière. Les trois principales origines sont l'île de France, le Var et Rhône Alpes.

On observe donc **une poussée régulière de la clientèle étrangère depuis deux ans** : 23% vs 18% en 2016 et 13% en 2015, avec une part importante des Américains, des Belges, des Anglais et des Allemands.

A noter : nous avons constaté beaucoup d'asiatiques (Chinois, Coréens) en groupes organisés, mas qui ne pouvaient pas répondre du fait de la langue, y compris en anglais.

**Détail Bouches du Rhône
51%**

13001	12	7,6%
13002	9	5,7%
13003	3	1,9%
13004	3	1,9%
13005	6	3,8%
13006	8	5,1%
13007	54	34,4%
13008	9	5,7%
13009	3	1,9%
13010	1	0,6%
13011	3	1,9%
13012	5	3,2%
13013	9	5,7%
13014	5	3,2%
13015	7	4,5%
13100	5	3,2%
13120	1	0,6%
13260	1	0,6%
13240	1	0,6%
13500	1	0,6%
13480	3	1,9%
13770	2	1,3%
13300	2	1,3%
13600	1	0,6%
13900	1	0,6%
13190	1	0,6%
13760	1	0,6%
Total répondants	157	100,0%

51%

**Détail Reste France
26%**

2	1	1,3%
4	1	1,3%
5	1	1,3%
11	2	2,5%
15	2	2,5%
25	4	5,0%
26	1	1,3%
29	1	1,3%
30	1	1,3%
31	3	3,8%
34	2	2,5%
35	1	1,3%
37	1	1,3%
38	1	1,3%
39	1	1,3%
50	1	1,3%
58	1	1,3%
59	3	3,8%
60	1	1,3%
62	1	1,3%
63	1	1,3%
69	5	6,3%
70	2	2,5%
71	2	2,5%
72	1	1,3%
73	1	1,3%
75	13	16,3%
76	1	1,3%
78	2	2,5%

83	5	6,3%
84	1	1,3%
85	1	1,3%
87	1	1,3%
91	3	3,8%
92	3	3,8%
93	1	1,3%
94	2	2,5%
95	3	3,8%
97	2	2,5%
Total répondants	80	100,0%

26%

**Détail Etranger
23%**

USA	8	11,6%
Antilles françaises	1	1,4%
Angleterre	5	7,2%
Algérie	2	2,9%
Espagne	1	1,4%
Finlande	1	1,4%
Allemagne	6	8,7%
Autriche	2	2,9%
Canada	3	4,3%
Corée	3	4,3%
Belgique	10	14,5%
Suisse	3	4,3%
Italie	4	5,8%
Russie	1	1,4%
Nouvelle Calédonie	1	1,4%
Andore	1	1,4%
Turquie	1	1,4%
Afrique du Sud	2	2,9%
Ecosse	1	1,4%
Chine	2	2,9%
Malaisie	1	1,4%
Pérou	1	1,4%
Argentine	1	1,4%
Tunisie	1	1,4%
Arménie	1	1,4%
Inde	1	1,4%
Brésil	1	1,4%
Bulgarie	1	1,4%
Maroc	1	1,4%
Australie	1	1,4%
République Tchèque	1	1,4%
Total répondants	69	100,0%

23%



Si l'interviewé habite hors du département 13 :

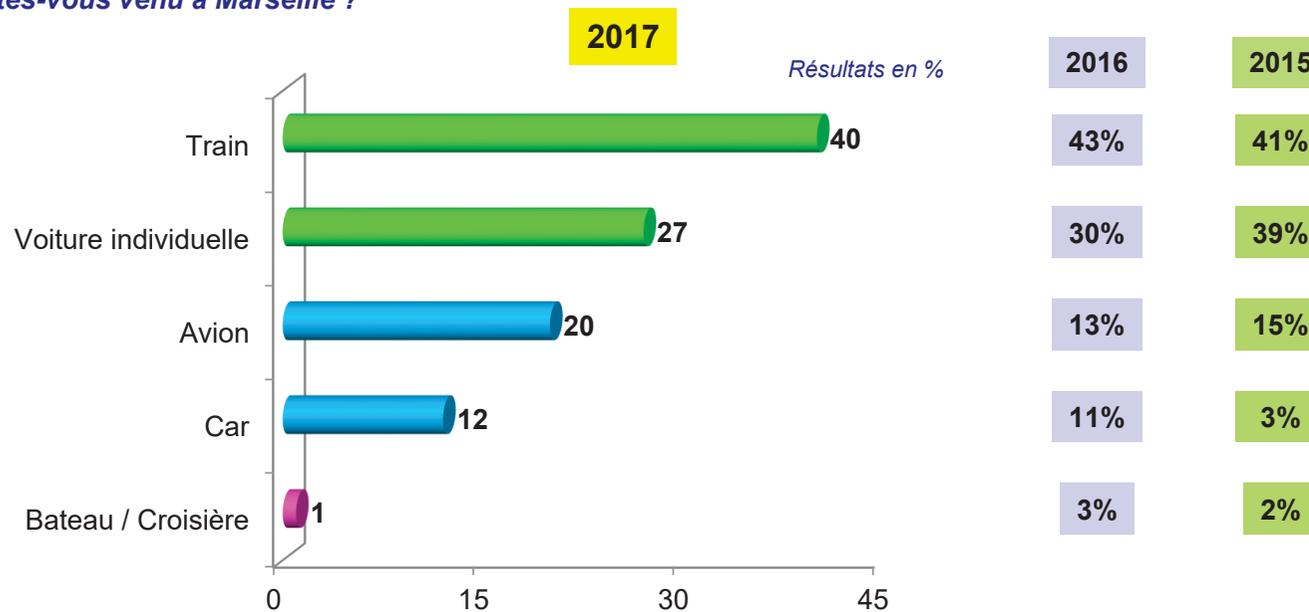
Base : 149 répondants

Durée moyenne du séjour sur la région Marseille Provence : 6 jours

10 jours en 2016 - 6 jours en 2015

Par quel moyen de transport êtes-vous venu à Marseille ?

Base : 147 répondants



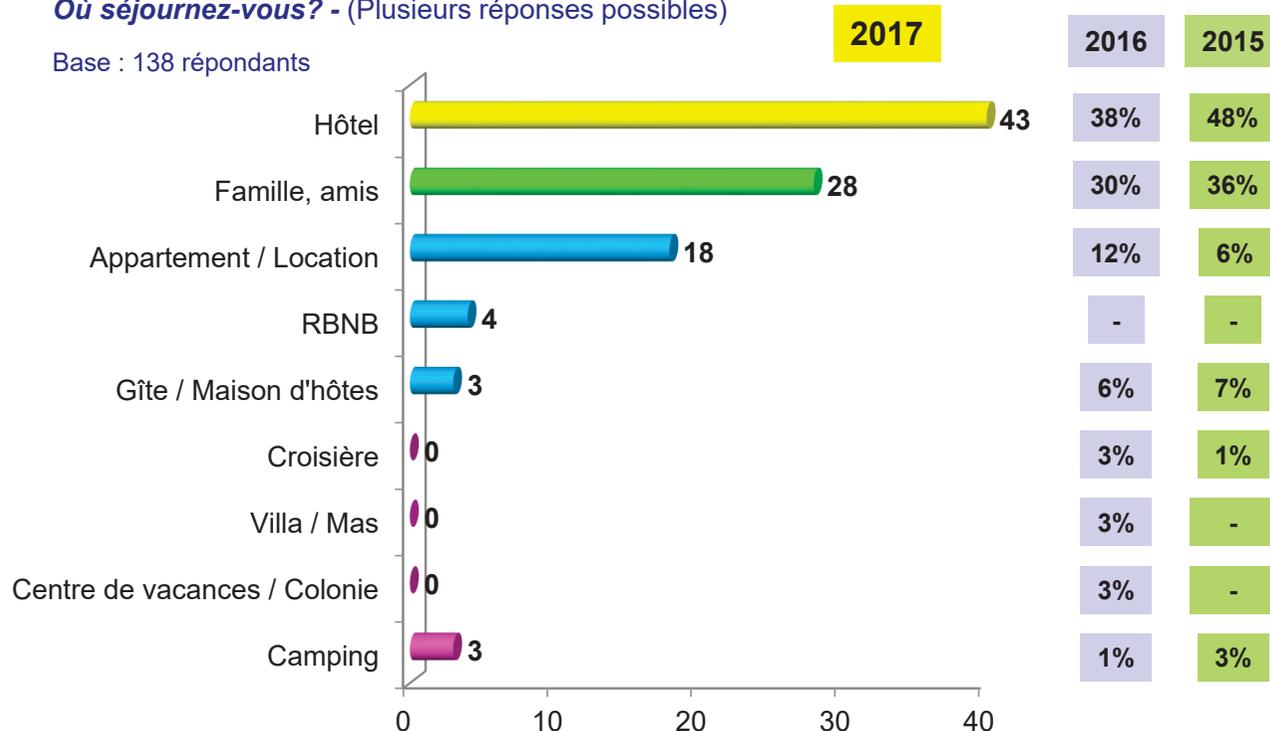
Les personnes habitant en dehors des Bouches du Rhône restent **6 jours** en moyenne sur la région Marseille Provence, soit une durée plus faible qu'en 2016 mais identique à 2015.

L'accès à Marseille en **train** demeure le mode le plus important malgré une très légère baisse (40% vs 46% en 2016), devant la voiture individuelle également en légère diminution (27% vs 30% en 2016) et l'avion qui en revanche est à la hausse (20% vs 13% en 2016), logiquement compte tenu de la hausse de la clientèle étrangère.

Si l'interviewé habite hors du département 13 :

Où séjournez-vous? - (Plusieurs réponses possibles)

Base : 138 répondants



Dans quelle ville séjournez-vous?

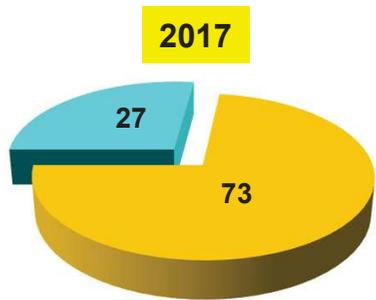
Base : 138 répondants

		2016	2015
Marseille	87,6%	82,1%	72,8%
La Ciotat	3,6%	1,6%	1,2%
Aix en Provence	2,9%	7,3%	3,1%
Arles	0,7%	0,8%	0,6%
Sausset	0,7%	0,8%	0,6%
Bouc Bel Air	0,7%	-	-
Salon	0,7%	-	-
Vitrolles	0,7%	-	-
Cassis	0,7%	0,8%	1,9%
Sanary	0,7%	-	-
Martigues	0,7%	-	-

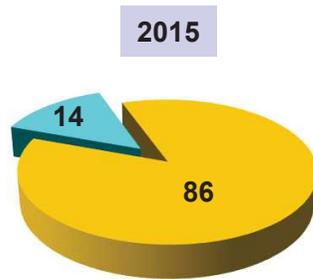
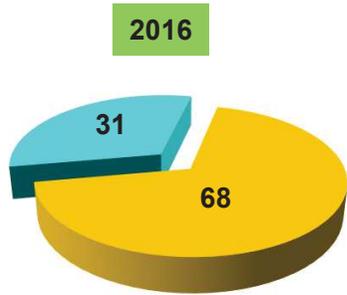
L'hôtel reste le mode d'hébergement le plus utilisé par les habitants hors 13, en légère hausse (43% vs 38% en 2016), devant l'hébergement en **famille** ou chez des **amis**, en légère baisse (28% vs 30% en 2016).

On note l'augmentation régulière des appartements, locations et RBNB : 22% au total vs 12% en 2016.





■ résident, plaisancier
■ excursionniste



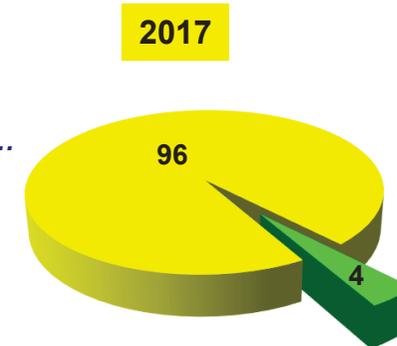
■ résident, plaisancier
■ excursionniste

Le type de voyageur

Vous voyagez aujourd'hui...

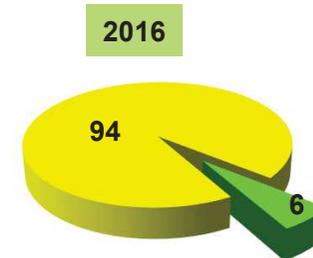
Base : 298 répondants

Résultats en %

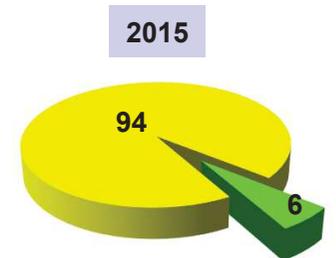


■ En individuel, en famille
■ En groupe organisé

Majorité : asiatiques, américains, français



■ En individuel, en famille
■ En groupe organisé



■ En individuel, en famille
■ En groupe organisé

Le nom du bateau

Chevalier Paul	48%
Edmond Dantes	38%
Henri-Jacques Espérandieu	14%

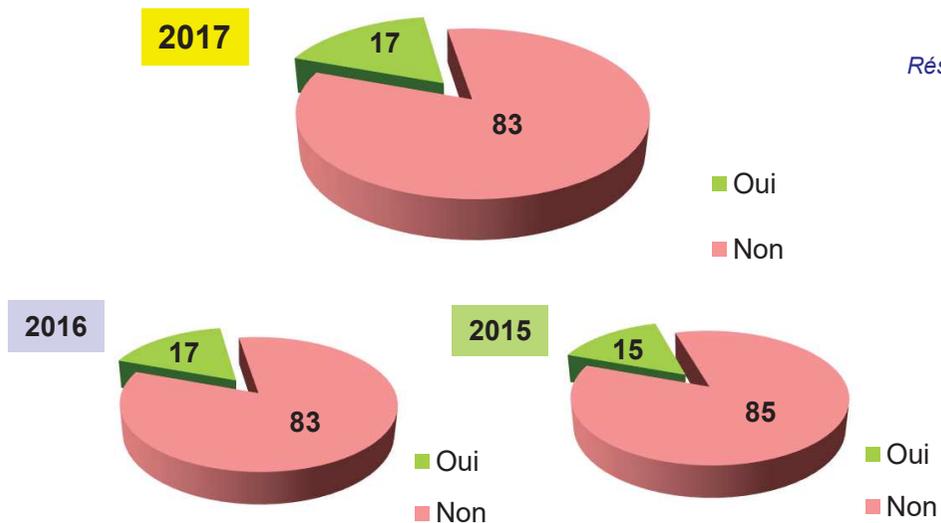
On reste sur des proportions similaires à l'année dernière : 27% des répondants sont des habitués (travailleurs, résidents Frioul, propriétaires d'un bateau au Frioul) et **73% sont des excursionnistes**.

Comme chaque année, peu de visiteurs se déplacent en groupes organisés : 96% des sondés voyagent individuellement ou en famille.



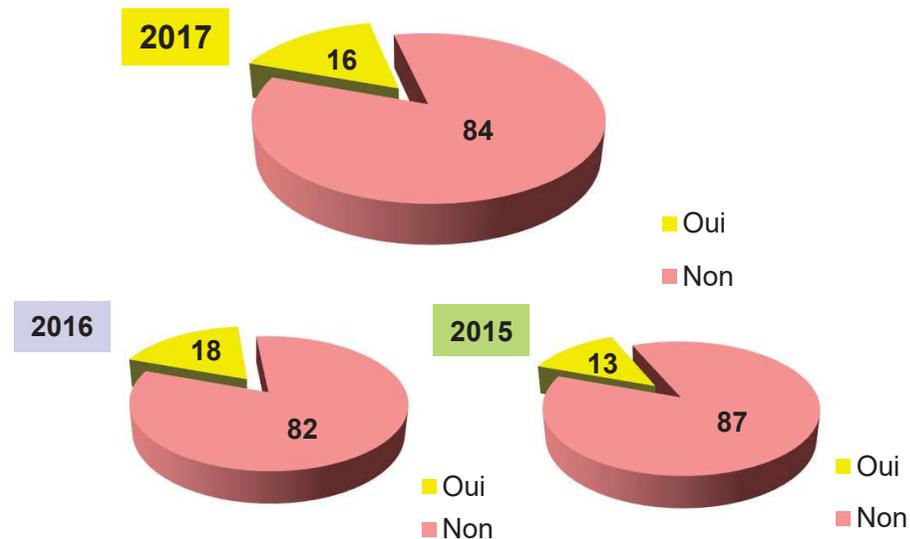
Avez-vous déjà utilisé la navette maritime qui fait la liaison Vieux Port - Pointe Rouge ?

Base : 305 répondants



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

Base : 306 répondants



Les résultats son très **stables** par rapport à l'année dernière.

L'utilisation des autres navettes est relativement **faible en volume** : 17% ont déjà pris la liaison Vieux Port - Pointe Rouge et 16% celle entre le Vieux Port et l'Estaque.

A noter : on nous a souvent fait la demande de tarifs groupés incluant les 3 navettes Frioul / Estaque / Pointe Rouge.



Les titres de transport

Base : 288 répondants

	2017	2016	2015
Vieux-Port - Ile du Frioul ou Vieux-Port - Ile d'If AR	52%	53%	54%
Abonnement Résident TRANSPASS	17%	21%	12%
Combiné Vieux Port - 2 îles - AR	9%	6%	13%
Abonnement Plaisancier TRANSPASS	4%	5%	4%
Vieux-Port - Ile du Frioul ou Vieux-Port - Ile d'If AR "groupe"	1%	4%	2%
Vieux-Port Ile du Frioul ou Vieux-Port - Ile d'If AR "famille"	7%	3%	6%
Combiné Vieux Port - 2 îles - AR "groupe"	2%	2%	-
Combiné Vieux Port - 2 îles - AR "famille"	0,5%	2%	2%
Tarifs Réduits Vieux Port - Frioul - AR - Résident ou plaisancier	4%	2%	-
Abonnement TRANSPASS "jeunes / scolaires"	-	1%	1%
Citypass	3,5%	1%	4%

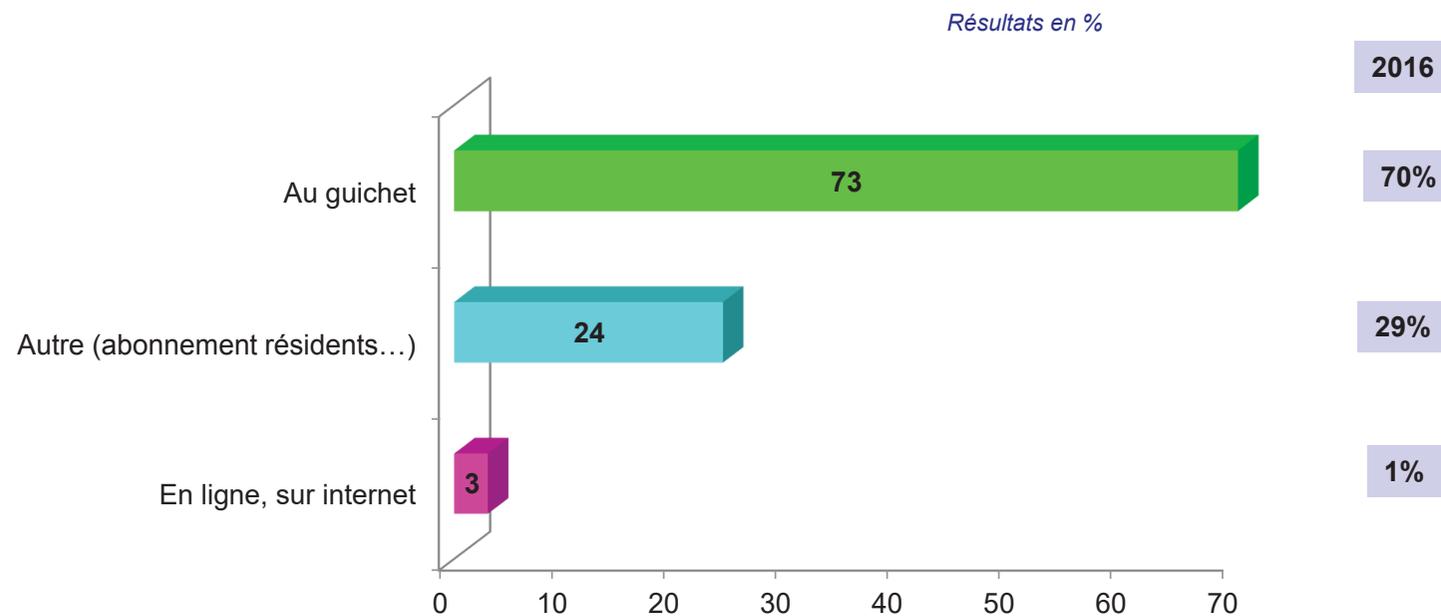
Le titre **Vieux Port - Frioul ou If AR** est stable et demeure le plus acheté (52%), utilisé principalement par les excursionnistes.

Les abonnements TRANSPASS résidents (17%) et plaisanciers (4%) restent importants mais diminuent légèrement du fait de la légère baisse des résidents et des plaisanciers dans l'échantillon.

On note enfin la légère hausse des combinés Vieux Port - 2 îles (9% vs 6% en 2016) et Vieux Port Frioul ou If famille (7% vs 3%).

Pour votre titre de transport, l'avez-vous acheté en ligne sur internet ou au guichet ?

Base : 303 répondants



Comment en 2016, les titres de transport sont principalement achetés **au guichet** : 73%.

Les abonnements baissent légèrement du fait de la légère baisse des résidents et plaisanciers dans l'échantillon.

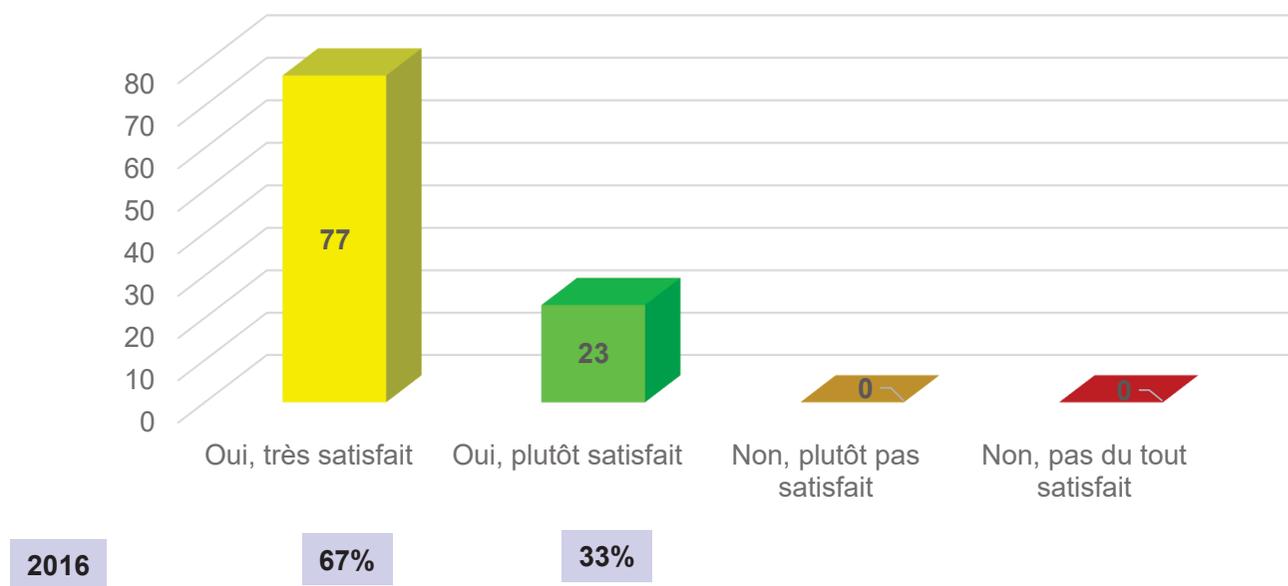
Les achats en ligne sur Internet augmentent légèrement mais demeurent très minoritaires : 3%.

Si achat en ligne sur internet :

Avez-vous été satisfait ou non de l'achat de votre billet sur Internet ?

 Base : 13 répondants

Résultats en %



La base de répondants est trop faible pour pouvoir tirer des conclusions fiables, mais cependant la tendance est clairement à la **satisfaction** quand on achète son billet sur Internet.



Si titre acheté au guichet ou autre :

Pour quelles raisons n'avez-vous pas acheté votre billet en ligne, sur Internet ?

Base : 281 répondants

Pas besoin (abonnement, carte) (gratuit RTM)	26,3%
Pas informé / Ne savait pas que c'était possible	22,8%
Guichet par habitude	8,9%
Guichet: facilité / Simplicité / Proximité / Plus pratique	8,5%
Pas le temps sur Internet	7,8%
Je n'y ai pas pensé	7,5%
Achat à la dernière minute / Je n'ai pas planifié	5,7%
Achat au jour le jour	4,6%
Je n'ai pas Internet	3,9%
Je n'aime pas les achats en ligne / Ca ne m'intéresse pas	3,6%
Il faut réserver 48H00 avant (trop long)	3,6%
Ce n'est pas moi qui ai payé le billet	3,6%
Je préfère le contact humain	2,8%
On voyage en groupe (plus simple, le guichet)	1,8%
Je n'ai pas d'imprimante	0,7%
Pa sintéressé par Internet: moins d'emplois	0,4%
Internet: ce n'est pas avantageux	0,4%

L'absence de besoin du fait d'abonnements ou de cartes RTM explique principalement le fait que l'on n'achète pas son titre en ligne (26%).

L'autre principal motif de non-achat en ligne est le fait que l'on n'est **pas informé** de cette possibilité (mais si on l'était, achèterait-on pour autant en ligne ? Pas certain pour la majorité a priori...).

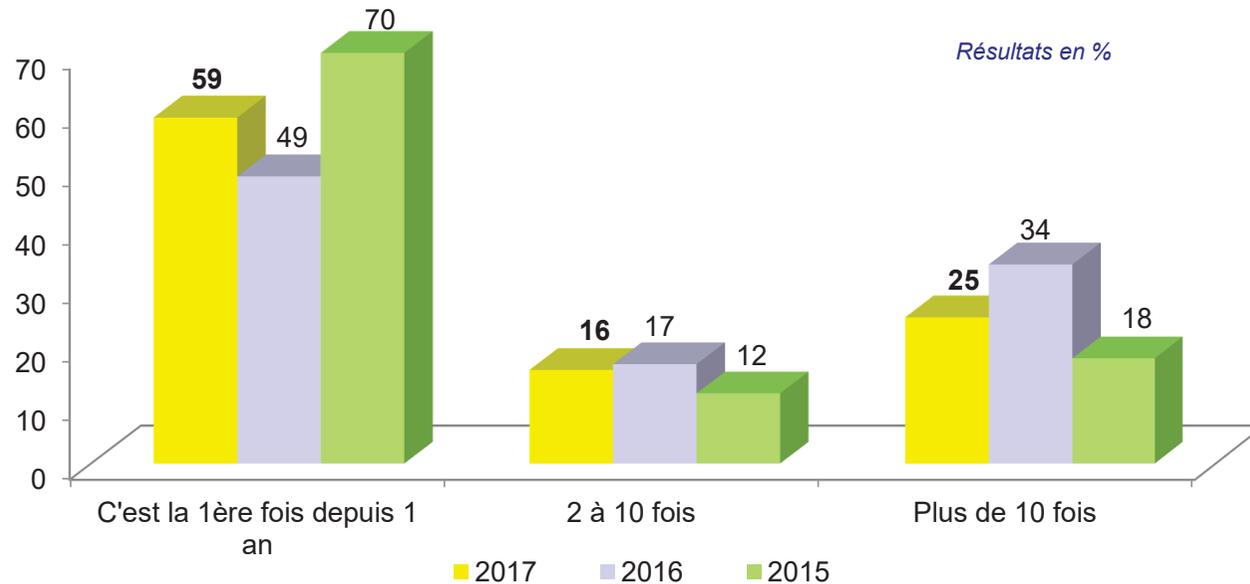
Le guichet représente aussi beaucoup d'avantages : on y es habitué, c'est simple et pratique, on ne perd pas de temps à aller préalablement sur Internet, et il permet un achat au dernier moment pour un déplacement initialement non prévu.

L'utilisation de la navette

La fréquence

Depuis un an, c'est-à-dire depuis juillet 2016, pouvez-vous m'indiquer combien de fois vous avez utilisé cette navette entre Marseille, If et le Frioul ?

Base : 306 répondants



Près de six répondants sur dix sont des primo-utilisateurs de la navette : la proportion augmente par rapport à 2016 (49%), ce qui est logique car nous avons cette année un peu plus d'excursionnistes dans l'échantillon des répondants.

Logiquement, les utilisateurs fréquents de la navette sont des résidents, plaisanciers ou des personnes travaillant sur les îles.

Les motifs

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

Spontané

Base : 306 répondants

Loisirs/ Plaisir personnel	30,4%
J'y habite (résident)	13,4%
Conseil de la famille, amis	10,8%
Découverte des environs de Marseille	7,5%
J'y ai un bateau : plaisancier	6,9%
J'y travaille	6,9%
Un site Internet	4,6%
Office du Tourisme	4,2%
Par hasard	3,9%
Pour rendre visite à de la famille sur l'île du Frioul	3,3%
Livre Alexandre Dumas	2,6%

Habite Marseille	1,0%
Connais grâce au City Pass	0,7%
Voyage organisé	0,7%
La presse	0,7%
Activités nautiques (Plongée, Kayak...ect)	0,7%
Connais grâce à une association	0,3%
Connais grâce à un guide touristique	0,3%
J'ai une location pour la semaine/ Pour le mois	0,3%
Connais grâce aux conseils de l'hotel où je réside	0,3%
Voyage scolaire	0,3%
Fêter un événement sur l'île du Frioul	0,3%

Le déplacement sur le Frioul et/ou If peut être logiquement motivé par le fait d'y travailler, d'y vivre ou d'y avoir un anneau pour son bateau; bref : par **nécessité**.

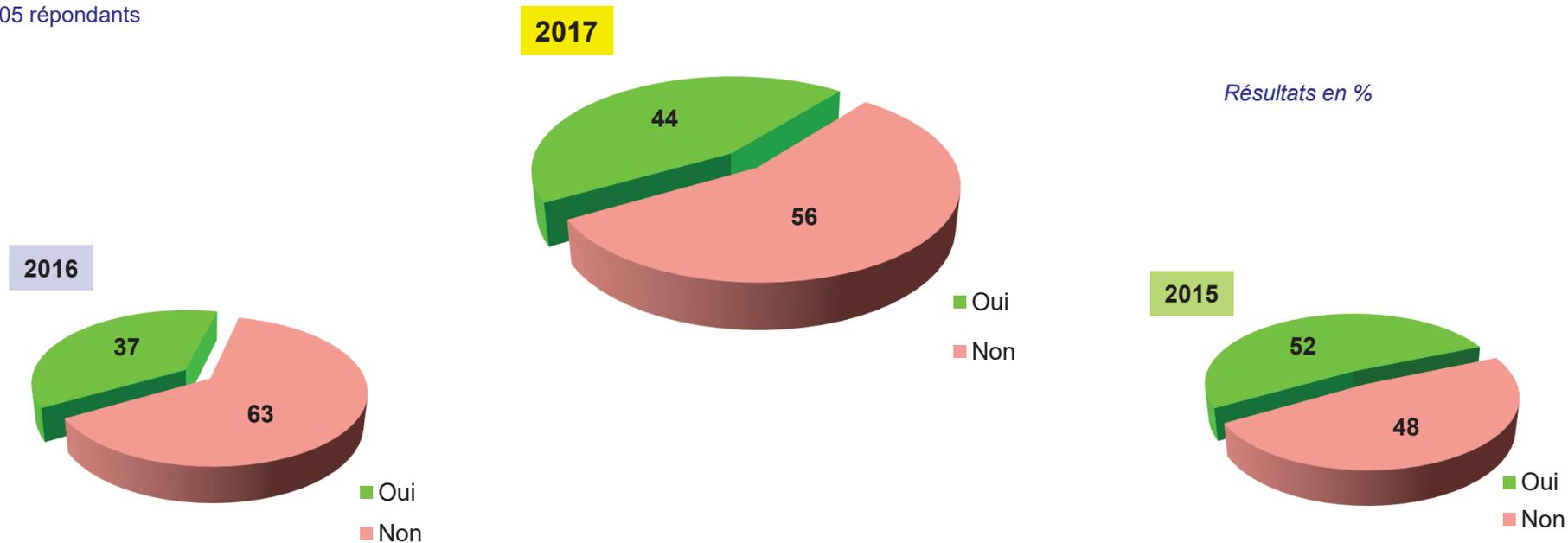
Sinon, pour les excursionnistes, on se déplace à If et/ou au Frioul principalement par **plaisir** et pour ses **loisirs**, mais aussi parce qu'on été **conseillé** par des amis ou la famille, pour découvrir une île très proche de Marseille, pour voir de la famille, ou même par passion pour le livre d'Alexandre Dumas...

On constate aussi que le hasard, le surf sur le web ou les conseils de l'Office de Tourisme peuvent être des éléments incitatifs réels.

La recherche d'informations

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

Base : 305 répondants

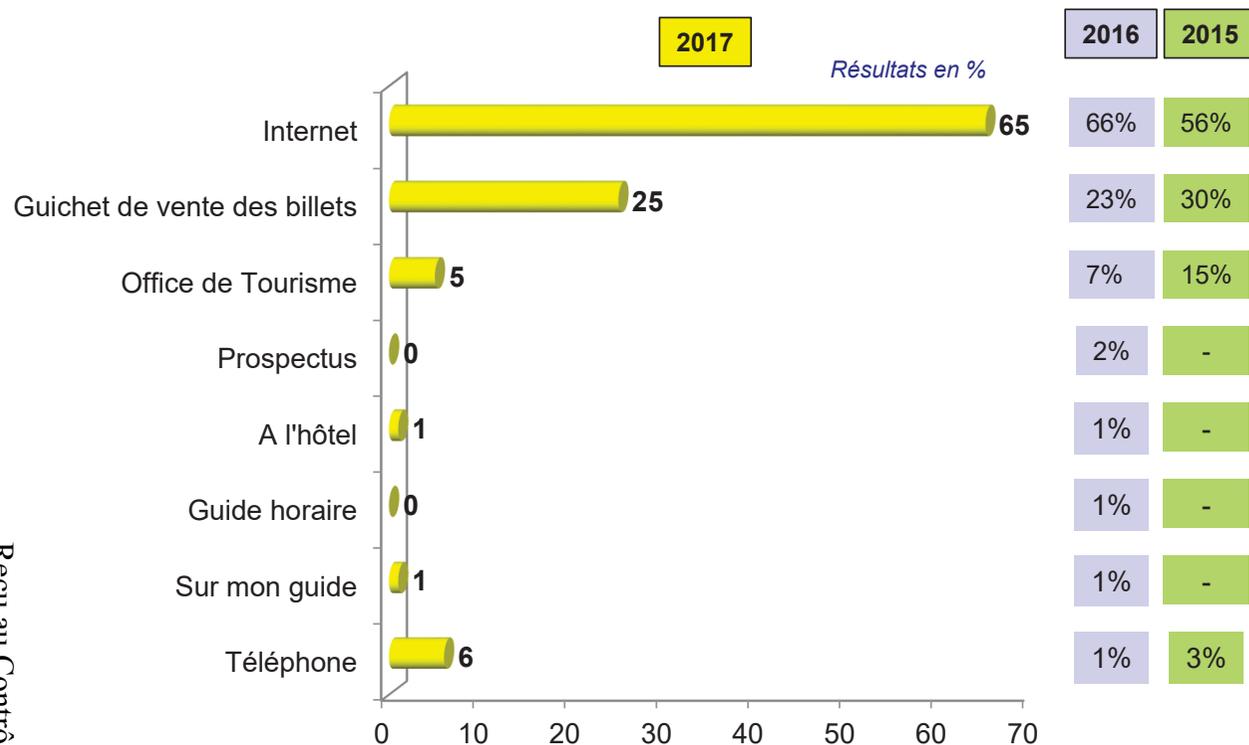


44% des utilisateurs ont recherché des informations avant de prendre la navette : la proportion est importante et se situe dans la fourchette de ce qui a été observé en 2015 et 2016.

Logiquement, les excursionnistes recherchent plus souvent des informations : 53% vs 19% pour les résidents, plaisanciers ou travailleurs sur place.

Si oui : où avez-vous trouvé ces informations ?

Base : 130 répondants ayant cherché des informations - Spontané - Plusieurs réponses possibles



Base : 87 répondants

Les sites internet de recherche	
Frioul Express / Navette Frioul / Site de la navette	91%
Site de l'Office du Tourisme	7%
"Sur Marseille"	10%

Les réponses sont assez stables par rapport à l'année dernière.

On observe **qu'Internet** s'affirme comme le principal mode d'information (65%) lorsque l'on recherche des informations avant de prendre la navette, essentiellement via le site Frioul If Express, loin devant le guichet de vente (25%).

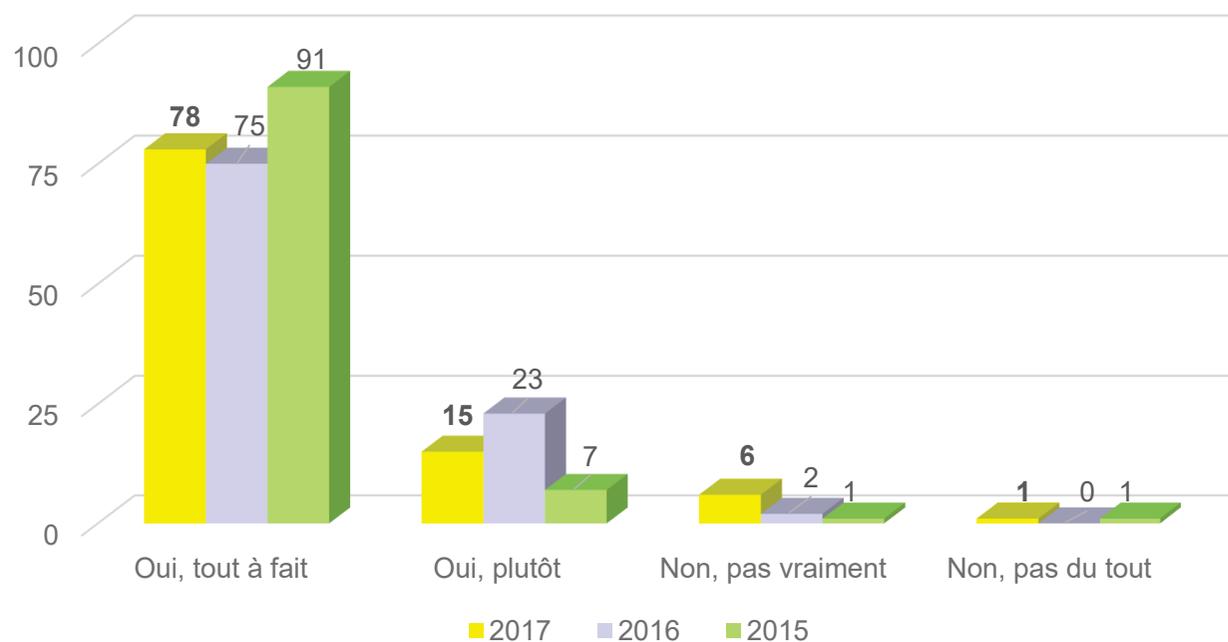
L'Office de Tourisme (5%) et le téléphone (6%) sont cités également, mais dans des proportions bien plus faibles.



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

Base : 131 répondants ayant cherché des informations

Résultats en %



93% disent avoir trouvé **facilement** les informations recherchées : la proportion est très importante et traduit une véritable **satisfaction** sur ce critère.

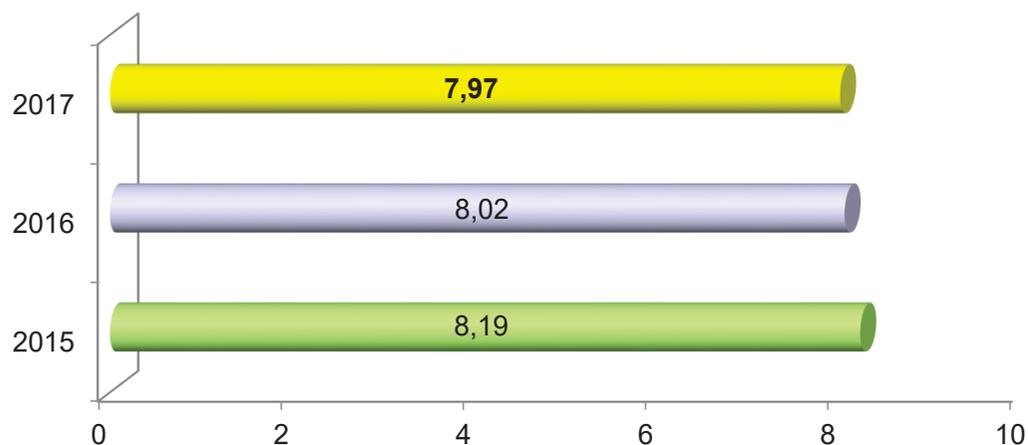
On note toutefois la très légère augmentation des réponses négatives : 7% vs 2% les années précédentes.

La satisfaction globale

L'appréciation de la navette

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

Base : 306 répondants



< 40 ans	7,93
40 ans et +	8,02
Utilisateurs habituels	7,90
Excursionnistes	7,99
Chevalier Paul	7,97
Edmond Dantès	7,98
Henri-Jacques Espérandieu	8,00
C'est la 1 ^{ère} fois depuis 1 an	7,91
2 à 10 fois	8,22
Plus de 10 fois	7,93

L'appréciation de la qualité de service de la navette est bonne : la baisse de la note qui passe de 8,02 (en 2016) à 7,97 cette année n'est pas significative; on reste donc sur un bon niveau de satisfaction globale vis-à-vis de la navette.

Les tris croisés ne laissent pas apparaître de grandes différences selon les profils.

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

Spontané - Base : 306 répondants - 34% n'ont cité spontanément aucun point d'amélioration

Baisser les prix	11,8%
Un temps d'attente moins long pour acheter les billets	8,8%
Plus de fréquence en général	8,2%
Ombrière en gare maritime de Marseille	7,2%
Restructurer le quai en gare maritime de Marseille (un quai mieux agencé, plus large, sans cohabitation avec la RTM...)	7,2%
Plus d'informations en gare maritime	5,9%
Plus de fréquence en hiver	5,6%
Plus de fréquence après 19h / 20h30	5,6%
Un meilleur entretien des sanitaires sur le bateau et au Frioul	5,6%
Un personnel plus agréable et plus professionnel	4,9%
Séparer plus nettement les files d'attentes (une file spéciale résidents et travailleurs, une file informations, une file de vente de billets classiques ...)	4,9%
Plus de ponctualité pour les navettes	4,2%
Plus d'informations culturelles liées au deux îles (Par exemple: l'histoire du château d'If, la végétation, la faune marine...)	3,6%
Des tarifs étudiants	3,3%
Plus de tarifs en général (enfants, étudiants, retraités, chômeurs, pour des groupes de 5 personnes, des tarifs pour un certain nombre de trajets... etc)	3,3%
Des tarifs enfants	2,9%
Plus de places en plein air sur le bateau	2,6%
Un espace de restauration rapide à bord de la navette (boissons, eau, snacks... ect)	2,6%
Des panneaux d'information sur le temps d'attente en temps réel	2,3%
Plus de places assises à bord	2,3%
Des tarifs pour les familles de résident hors Frioul	2,3%
Une information générale plus claire, plus synthétique	2,3%
Plus de fréquence après 22h	2,3%



Moins d'odeurs d'essence	2,3%
Des sièges plus confortables à bord	2,3%
Moins bruyant	2,3%
Plus de fréquence entre 6h et 8h	2,0%
Un espace de vente des billets plus propre	2,0%
Plus d'annonces orales sur le bateau	1,6%
Plus de climatisation à bord	1,3%
Ajouter un filet d'ombrage sur le haut du bateau	1,3%
Ombrière en gare maritime du Frioul	1,3%
Moins de moteurs de bateaux polluants	1,0%
Plus de fréquence entre 12h / 14h	1,0%
Plus de sécurité (Vigipirate, terrorisme)	1,0%
Un accostage moins brutal à lf	0,7%
Moins d'annulations pour cause de vent	0,7%
Un chauffage sur le bateau en hiver	0,7%
Une passerelle plus large pour les fauteuils roulants, les poussettes et les cargaisons	0,7%
Des places assises dans la file d'attente pour les non résidents à Marseille	0,7%
Un tarif pour les Marseillais	0,3%
Une meilleurs salle d'attente en gare maritime de Marseille	0,3%
Mettre en place un système de parking à Marseille destiné aux résidents du Frioul	0,3%
Plus d'horaires d'ouverture au guichet pour que les résidents refassent leur carte d'abonnement	0,3%
Recharger les cartes résidents via internet	0,3%
Pouvoir acheter des billets avec des chèques vacance	0,3%
Activation des cartes pour les employés de l'hôpital au Frioul	0,3%
Possibilité de faire des achats de billets sur Internet le jour même	0,3%
Plus de poubelles mises à disposition sur le bateau	0,3%
Que l'on parle plus de langues étrangères au guichet	0,3%



66% des répondants se sont exprimés sur des souhaits d'amélioration de la qualité de service de la navette, soit une base comparable à l'année dernière.

Une **baisse des prix** des billets est souhaitée par 12% des sondés (17% des habitués et 10% des excursionnistes) : cette baisse souhaitée est la première amélioration citée, même si son poids baisse par rapport à 2016 (17%).

On souhaite un prix de traversée moins cher avec si possible aussi **des tarifs plus adaptés et spécifiques** : enfants, étudiants, marseillais, séniors, familles de résidents...

Le souhait de **réduire l'attente** lors de l'achat de son billet est également important (9% / + sur l'Espérandieu / 11% des excursionnistes et 2% des habitués), ce qui peut se comprendre au vu des files d'attente considérables que nous avons pu constater lors de notre enquête.

L'attente pour embarquer pouvant être longue en plein soleil de juillet, le souhait d'une ombrière (7% / 9% des excursionnistes et 2% des habitués) est tout naturel.

La volonté **d'augmenter la fréquence** des bateaux est citée par 8% des utilisateurs (habituels + excursionnistes), dans des proportions similaires à 2016. Si l'on y ajoute ceux (résidents) qui souhaitent plus de fréquence en hiver (6%), sur le créneau 19H-20H30 (6%), après 22H (2%), entre midi et deux (1%) et sur le créneau 6H-8H (2%), **la thématique de la fréquence apparaît comme très importante**.

Des améliorations sont également souhaitées au niveau de **la gare maritime de Marseille** : on aimerait que le quai soit restructuré (7% / 12% des habitués et 5% des excursionnistes), mieux agencé, plus large, permettant une plus grande fluidité de déplacement pour optimiser l'attente qui peut être pénible en plein soleil.

Le souhait d'une ombrière a déjà été mentionné plus haut.

On aimerait également pour certains être mieux et/ou davantage informés en gare maritime (6%).

D'autres points sont cités dans des proportions non négligeables et méritent d'être pris en compte :

- Que les toilettes soient plus propres dans les bateaux (+ sur le Chevalier Paul) et en gare maritime du Frioul : ce souhait d'un meilleur entretien des sanitaires est bien plus marqué chez les habitués (16%) que chez les excursionnistes (2%)
- Que le personnel soit plus sympathique et/ou plus professionnel (8% des habitués et 3% des excursionnistes)
- Que les files d'attente soient mieux séparées, mieux délimitées (12% des habitués et 2% des excursionnistes) notamment pour un traitement séparé des résidents / plaisanciers / travailleurs et des excursionnistes
- Que les navettes puissent être plus ponctuelles
- Que l'on puisse disposer d'informations culturelles sur les deux îles pendant la traversée

A noter aussi, à la marge mais néanmoins porteur de sens :

1. Plusieurs répondants nous font part de leurs préoccupations environnementales et écologiques; ils souhaitent des bateaux moins polluants, moins bruyants, plus propres (bateau + quai du Vieux-Port).
2. On souhaite avoir pendant le trajet plus d'information culturelle au sens large du terme : la végétation sur les deux îles, la nature des fonds sous-marins, l'histoire du Frioul ou du Château d'If, le lien avec le roman d'Alexandre Dumas... Bref : une traversée plus instructive et plus pédagogique en préalable à la visite des lieux, avec des annonces sonores et/ou des dépliants.
3. Les étrangers aimeraient une diversité de langues pratiquées, que ce soit dans les annonces sonores (qui aujourd'hui se résument à quelques mots annonçant l'arrivée, dans un anglais parfois "basique") ou dans les dépliants que l'on aimerait avoir.
4. La crainte d'attentats terroristes est parfois évoquée, ce qui légitime les contrôles et fouilles à l'embarquement.



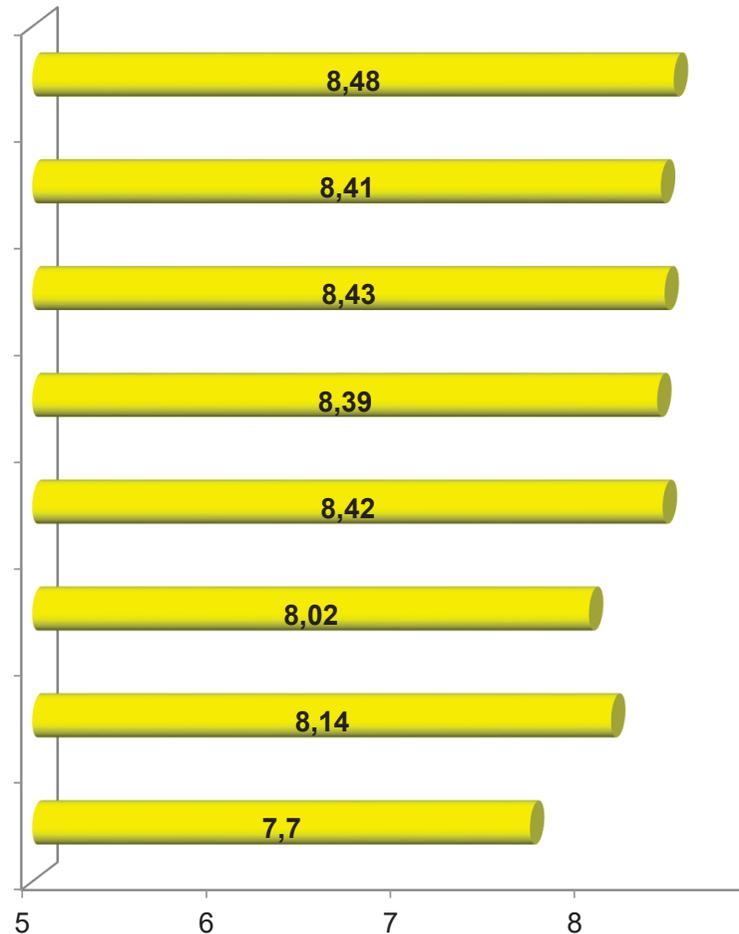
La satisfaction spécifique

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.

2016 2015

Excursionnistes : 8,46
Habituels : 8,51

La qualité de la traversée
Base : 294 répondants



Excursionnistes : 8,41
Habituels : 8,40

L'amabilité, la sympathie du personnel de la navette
Base : 254 répondants

Excursionnistes : 8,57
Habituels : 8,08

L'embarquement, la facilité à monter à bord de la navette
Base : 304 répondants

Excursionnistes : 8,49
Habituels : 8,08

L'amabilité et le professionnalisme de l'équipe de vente au guichet
Base : 227 répondants

Excursionnistes : 8,62
Habituels : 7,89

Le débarquement, la facilité à descendre de la navette
Base : 297 répondants

Excursionnistes : 8,06
Habituels : 7,89

L'information sur la tarification, les différents titres et les abonnements
Base : 264 répondants

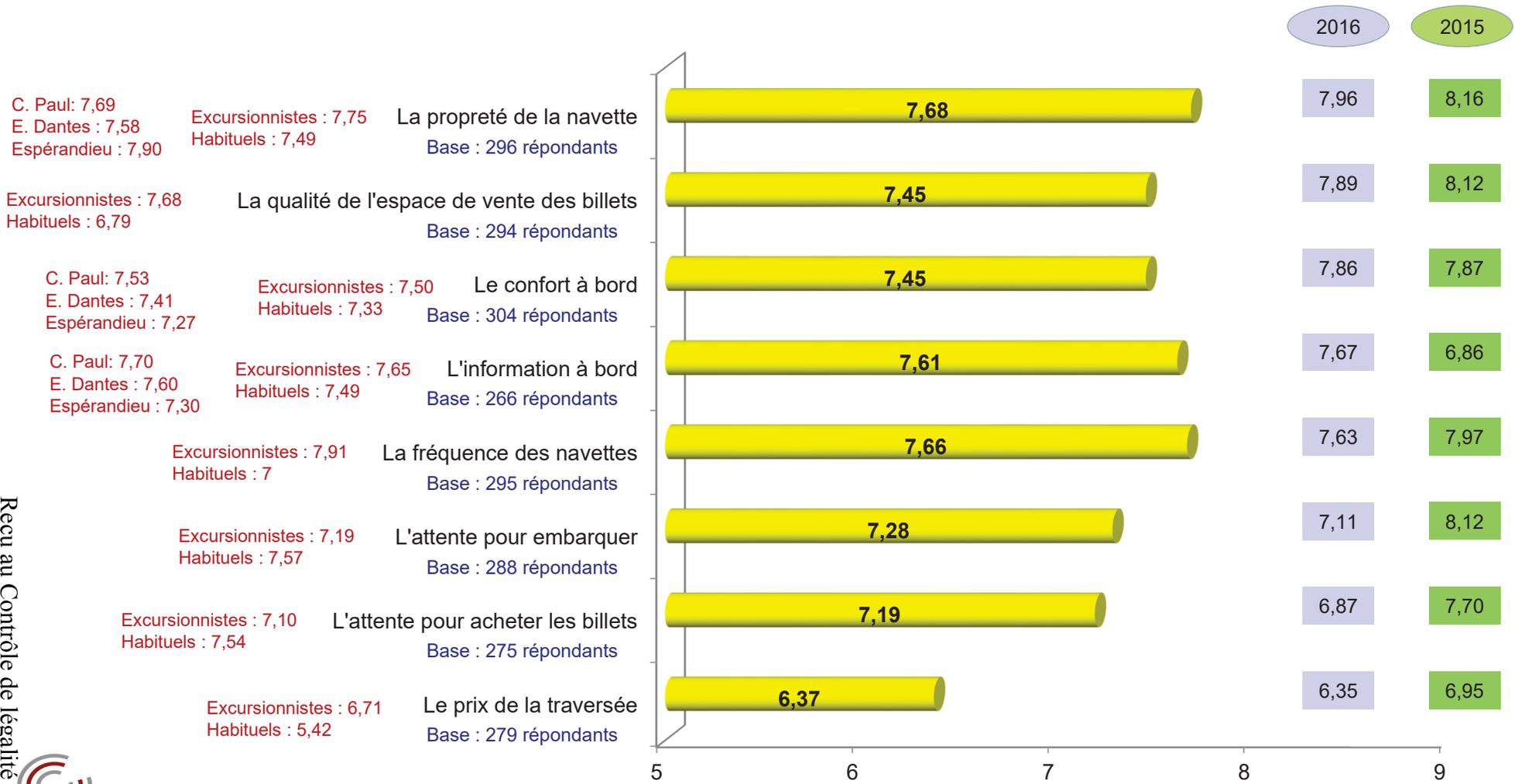
Excursionnistes : 8,22
Habituels : 7,95

Le respect des horaires, la ponctualité des départs
Base : 276 répondants

Excursionnistes : 7,72
Habituels : 7,64

La qualité de l'information en gare maritime à Marseille
Base : 283 répondants





➤ **La satisfaction vis-à-vis des différents points de la navettes demeure globalement bonne, mais avec souvent des légers tassements**

Les points très positifs sont nombreux :

- La qualité de la traversée est jugée très positivement (8,48), malgré une légère baisse par rapport aux années précédentes.
- Le personnel de la navette à bord dispose d'un très bon capital de sympathie (8,41), malgré là aussi un léger tassement. Même remarque pour le personnel au guichet qui est globalement bien apprécié pour sa sympathie et son professionnalisme, avec un note moyenne satisfaisante (8,39) et des habituel un peu moins enthousiastes.
- On embarque (8,43) et on débarque (8,42) facilement de la navette; sur ces deux points, les habituels sont un peu plus critiques.

Deux points obtiennent des notes satisfaisantes, avec peu de tassement / 2016 :

- Le respect des horaires et la ponctualité des départs (8,14)
- L'information sur la tarification, les titres et les abonnements (8,02)

Certaines thématiques obtiennent des notes correctes mais perfectibles :

- La fréquence des navettes (7,66), stable; les habituels s'avèrent plus critiques que les excursionnistes sur ce point
- La propreté (7,68) et le confort à bord (7,45), deux points en diminution sensible par rapport aux années précédentes
- La qualité de l'espace de vente des billets (7,45), en baisse sensible; là aussi, les habituels se montrent plus critiques que les excursionnistes
- L'information en gare maritime de Marseille (7,70 / en baisse) et à bord de la navette (7,61 / stable)

Malgré une légère amélioration par rapport à 2016, l'attente pour acheter les billets (7,19) puis pour embarquer (7,28) génèrent des notes largement perfectibles, affluence oblige. Sur ces deux points en revanche, la note est logiquement plus basse chez les excursionnistes, les habituels attendant moins et ayant une file spéciale pour embarquer.

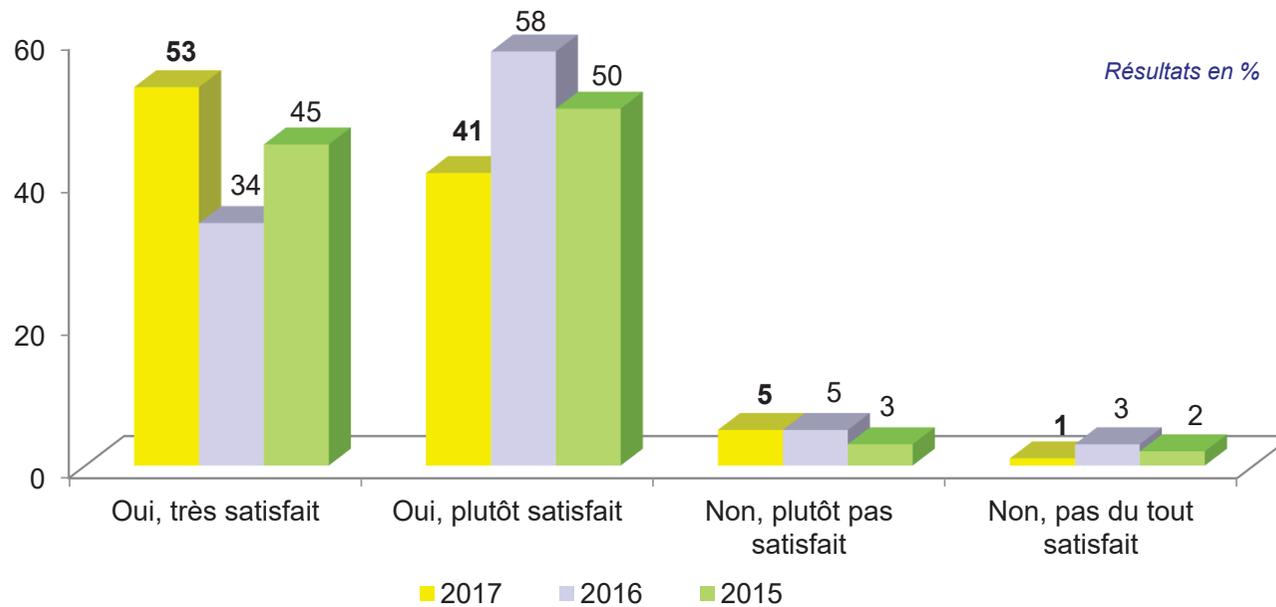
Enfin, le prix de la traversée obtient une note stable (6,37) mais basse : le ressenti est majoritairement celui d'une traversée coûteuse. Les habituels sont particulièrement critiques sur ce points : 5,42 vs 6,71 pour les excursionnistes.

Le souhait de tarifs diversifiés et adaptés en fonction des profils (âge, familles de résidents...) est relativement marqué.

En gare maritime du Frioul

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

Base : 2 répondants



La gare maritime du Frioul est objectivement **très bien jugée** : 94% en sont satisfaits, dont 53% de très satisfaits, soit un haut niveau de satisfaction.

Cette satisfaction est **plus marquée que l'année dernière**, avec une forte hausse des très satisfaits (53% vs 34%) et une petite baisse des insatisfaits (6% vs 8%).

Attention : ce sont surtout les habitués qui sont mécontents (17%), davantage que les excursionnistes (2%).

Pour quelles raisons ? - Spontané - Plusieurs réponses possibles

Base : 205 personnes qui se sont exprimées sur la satisfaction ou l'insatisfaction sur la gare maritime du Frioul

Les motifs de satisfaction

Oui: ombre	20,5%
Oui: jolie, agréable, très belle	17,1%
Oui: plus confortable / Meilleure salle d'attente / Mieux agencée	10,7%
Oui, mieux que sur le Vieux Port	9,8%
Oui: à proximité des plages	7,8%
Oui: brumisateur	7,8%
Oui: propre (ou plus propre)	6,8%
Oui: achat tickets plus facilité / Bien organisé	5,9%
Oui, mais pas très organisé	5,4%

Oui, quoiqu'un peu petite	2,9%
Oui: spacieuse	2,0%
Oui: calme	1,5%
Oui: panneaux d'affichage, panneaux avec infos	1,5%
Oui: bien placée	1,5%
Oui: facilités pour les résidents, les plaisanciers	1,0%
Oui: plus de chaises à l'intérieur en hiver	0,5%
Oui, il y a des toilettes	0,5%

La gare maritime du Frioul plait avant tout par son côté **esthétique** réussi et par **l'ombre** qu'elle offre, particulièrement agréable en plein été. On apprécie également sa **propreté**.

C'est globalement la notion de **confort** qui est valorisée : le brumisateur, la salle d'attente mieux agencée et plus confortable, son côté spacieux (mais avis partagés sur ce point)

En comparaison avec la gare maritime du Vieux-Port, elle semble sensiblement plus appréciée.

On la trouve aussi bien située et globalement bien organisée.

Base : 205 personnes qui se sont exprimées sur la satisfaction ou l'insatisfaction sur la gare maritime du Frioul

Les motifs d'insatisfaction

Non, car pas de respect des priorités	6,3%
Non: toilettes sales / Odeur d'urine / Toilettes hors service	5,4%
Non: pas assez d'infos / Mal indiqué / Mauvaise signalétique (notamment emplacement des plages)	3,9%
Non: trop de monde	3,4%
Non: pas assez d'espace, trop étroite, trop petite	3,4%
Non: trop chaud	2,9%
Manque de personnel sur place	2,4%
Non: trop spartiate	1,5%
Non: pas assez propre, trop sale	1,0%
Non: pas de location de parasols	1,0%
Attente trop longue	1,0%
Non: manque d'adaptation / Vente des billets difficile	0,5%

Les motifs d'insatisfaction sont moins nombreux en volume que les motifs de satisfaction.

Trois registres d'insatisfaction émergent principalement :

1. Les résidents / plaisanciers regrettent le fait que **l'on ne respecte pas leur priorité d'embarquement**, à la différence du Vieux-Port
2. Le **manque de propreté**, notamment au niveau des **toilettes** qui sont a priori souvent hors service
3. Le fait que les informations y soient mal indiquées, avec une **signalétique perfectible**

SYNTHESE DES RESULTATS



**Des résultats encore satisfaisants,
malgré un léger tassement de la satisfaction sur certains points**

➤ Le profil des utilisateurs de la navette

44% d'hommes et 56% de femmes.

Age moyen : 39 ans; 55% ont moins de 40 ans, 45% plus de 40 ans.

51% habitent les Bouches du Rhône (45% Marseille, 6% sur le reste du département), 26% habitent le France hors 13 et 23% sont des étrangers, dont la part augmente sensiblement cette année.

Les habitants hors 13 sont venus à Marseille essentiellement en train (40%) ou en voiture (27%), voire en avion (20%). Il séjournent surtout à l'hôtel (43%), chez des amis ou de la famille (28%) ou en appartements, locations et RBNB (22%, en augmentation).

73% sont des excursionnistes, 27% sont des utilisateurs habituels.

59% utilisent la navette pour la 1^{ère} fois depuis un an.

Les principaux titres de transports utilisés sont le ticket Vieux-Port - Frioul ou Vieux-Port - If AR (52%) et l'abonnement résidents Transpass (17%).

Les titres de transport sont achetés massivement au guichet (73%) et très rarement en ligne (3%), par méconnaissance et/ou absence de besoin.

44% des répondants disent avoir recherché des informations avant de prendre la navette, proportion encore plus élevée chez les excursionnistes (53%). Cette recherche d'informations s'est faite le plus souvent sur Internet (65%), essentiellement sur le site Frioul If Express, voire au guichet (25%) ou via l'Office du tourisme (5%). Quand on recherche des informations, on les trouve facilement (93%).

Certains utilisateurs ont déjà pris la navette de la Pointe Rouge (17%) ou de l'Estaque (16%).

➤ La satisfaction vis-à-vis de de la navette

La satisfaction vis-à-vis de la qualité de service de la navette se stabilise à un bon niveau (7,97/10), avec une différence non significative par rapport à 2016 (8,02/10).

Point positif à souligner : comme l'année dernière, on observe peu d'écart de satisfaction entre les utilisateurs habituels (7,90) et les excursionnistes (7,99); les habituels (résidents...) ont une satisfaction stable par rapport à 2016 (7,90 vs 7,91 l'année dernière).

La qualité de la traversée est très bien notée (8,48).

Mention très bien également pour le personnel à bord (8,41) et au guichet (8,39), jugés à la fois sympathiques et compétents.

L'embarquement (8,43) et le débarquement (8,42) génèrent également des notes très positives, avec un peu plus de réserve chez les habituels.

La ponctualité et le respect des horaires sont bien jugés (8,14).

L'information sur la tarification, les titres et les abonnements fait partie également des critères bien notés (8,02).

La fréquence des navettes est stable (7,66) mais la note demeure perfectible, notamment en période de forte fréquentation comme le mois de juillet, les habituels s'avérant plus critiques que les excursionnistes.

Attention à la propreté (7,68) et au confort à bord (7,45), correctement notés dans l'absolu mais en baisse par rapport aux années précédentes

Attention aussi à la qualité de l'espace de vente des billets (7,45), en diminution sensible, avec là encore des habituels qui se montrent plus critiques que les excursionnistes.

Correctement notées, l'information en gare maritime de Marseille (7,70 / en baisse) et à bord de la navette (7,61 / stable) demeurent perfectibles.

Deux thématiques enfin génèrent des notes moyennes à mauvaises : l'attente pour acheter les billets (7,19) puis pour embarquer (7,28), qui sont impactées par les fortes affluences (les résidents étant moins critiques que les excursionnistes du fait de leur file spéciale à l'embarquement), et le prix de la traversée qui obtient une note faible et stable (6,37), les résidents étant particulièrement négatifs sur ce point.

Le jugement sur la gare maritime du Frioul est globalement excellent : 94% de satisfaits, dont 53% de très satisfaits, avec une amélioration par rapport à 2016 (forte hausse des très satisfaits + petite légère baisse des insatisfaits).

Attention cependant à l'insatisfaction marquée des habituels (17%), tandis que les excursionnistes n'en sont pratiquement pas mécontents (2%).

La gare maritime du Frioul plait par son côté esthétique réussi, son ombre, sa propreté et son confort. Mais on regrette parfois le non respect des priorités à l'embarquement pour les résidents / plaisanciers, ainsi qu'une propreté approximative des sanitaires.