

CONFÉRENCE DE PRESSE

# L'AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE DÉVOILE SON NOUVEAU VISAGE

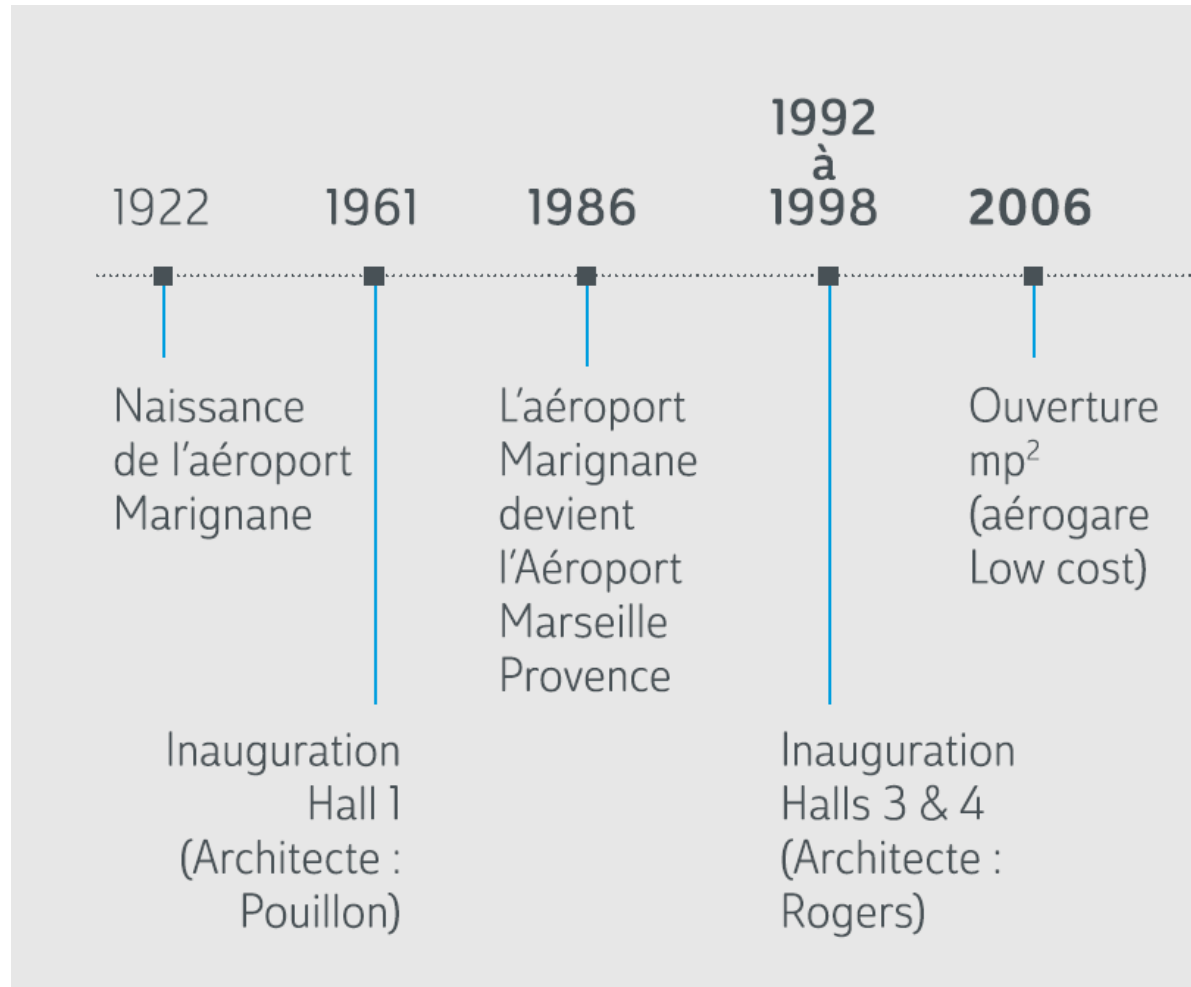


8 novembre 2016 – Aéroport Marseille Provence, Salon Verdon



# 1. RAPPEL DU CONTEXTE

# Flashback !



## Un trafic en très forte croissance et mutation depuis 2006



### En 10 ans :

Destinations directes de : **58** à + de **100**

Passagers : de **6,1** à **8,3** millions

Trafic international : de **45%** à **59%** du trafic total

**Changement des comportements** de nos clients et  
besoin de plus de **cohérence** et de lien avec l'AMP

## Poursuite de la diversification & croissance du trafic

### Dans les prochaines années:

Trafic international : **+4% par an** en moyenne.

Poursuite du développement des « low cost ».

Accélération du développement des vols **long courrier**.

**10 millions** de passagers d'ici **2020**.

Passagers en attente de vivre une **expérience à l'AMP**.

2016

2022

100 ans

**D'ici 2026 :**  
**Plus important programme d'investissements**  
**de l'histoire de l'AMP**

**1/2 milliard €**



## 2. COMMENT SE TRANSFORMER ?

Approche classique





Approche classique



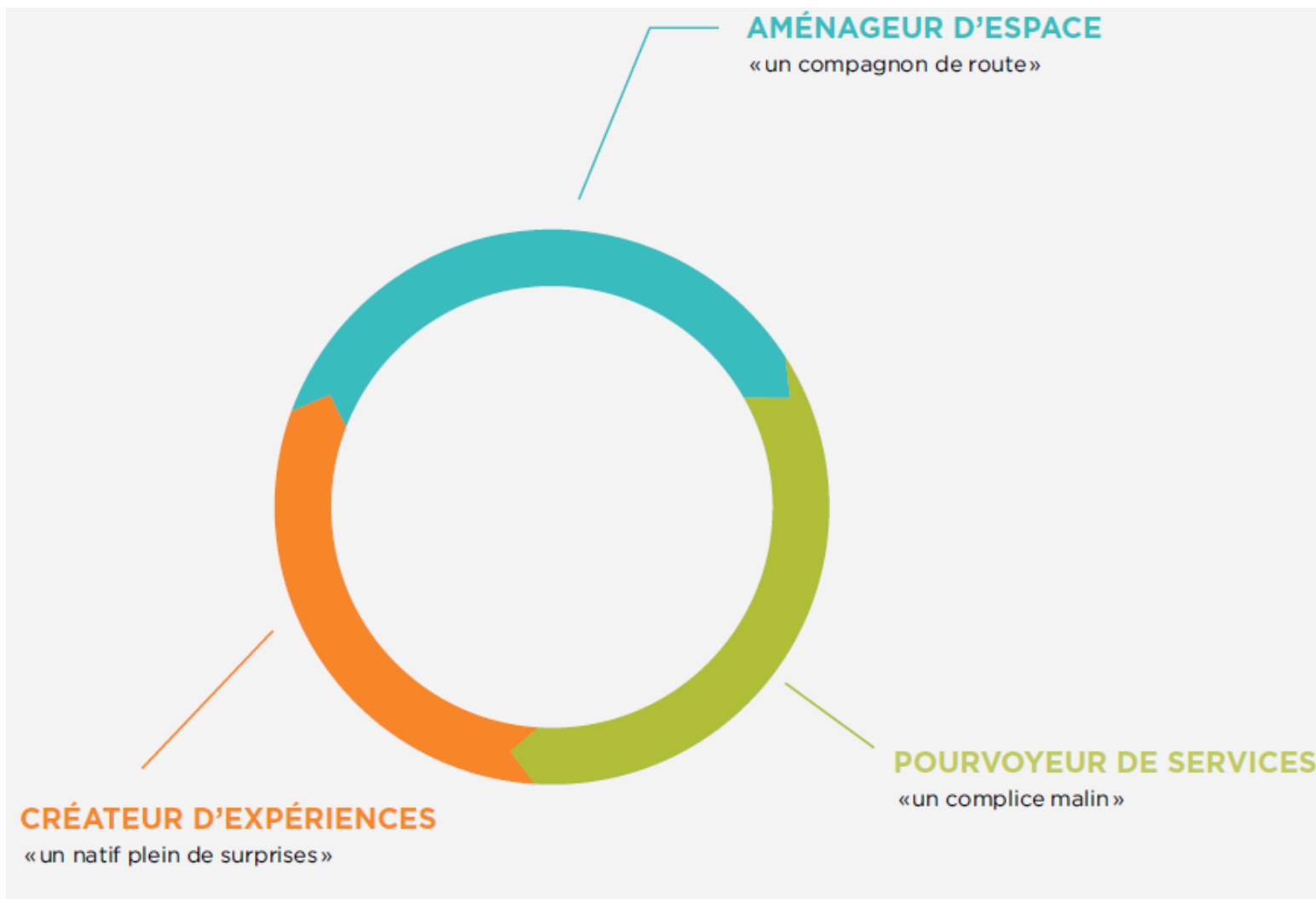
*Extension mp<sup>2</sup>*



*Cœur d'aéroport*



*Nouvelle jetée d'embarquement internationale*



Approche classique

Capacité actuelle



Prévisions de trafic



Travaux



Nouvelle expérience  
Capacité future

Nos points forts  
Nos points faibles



Les attentes clients



Approche collaborative

### 3. LES FONDATIONS DE NOTRE TRANSFORMATION COHÉRENCE & NAISSANCE DE LA MARQUE

## Quel ADN ? Quelles valeurs ?

*Les valeurs souhaitées par nos clients pour la marque Aéroport Marseille Provence*

### Les essentiels

BIENVEILLANCE  
pour tous

SIMPLICITÉ  
efficace et accessible

### Les suppléments d'âme

ANCRAGE  
art de vivre, caractère, fierté

ÉNERGIE  
ET AUDACE  
impertinence



# 1 marque, 2 terminaux (nov 2017)



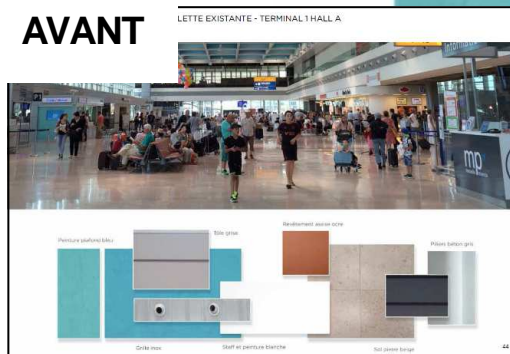
couleurs terminal 1

couleurs terminal 2

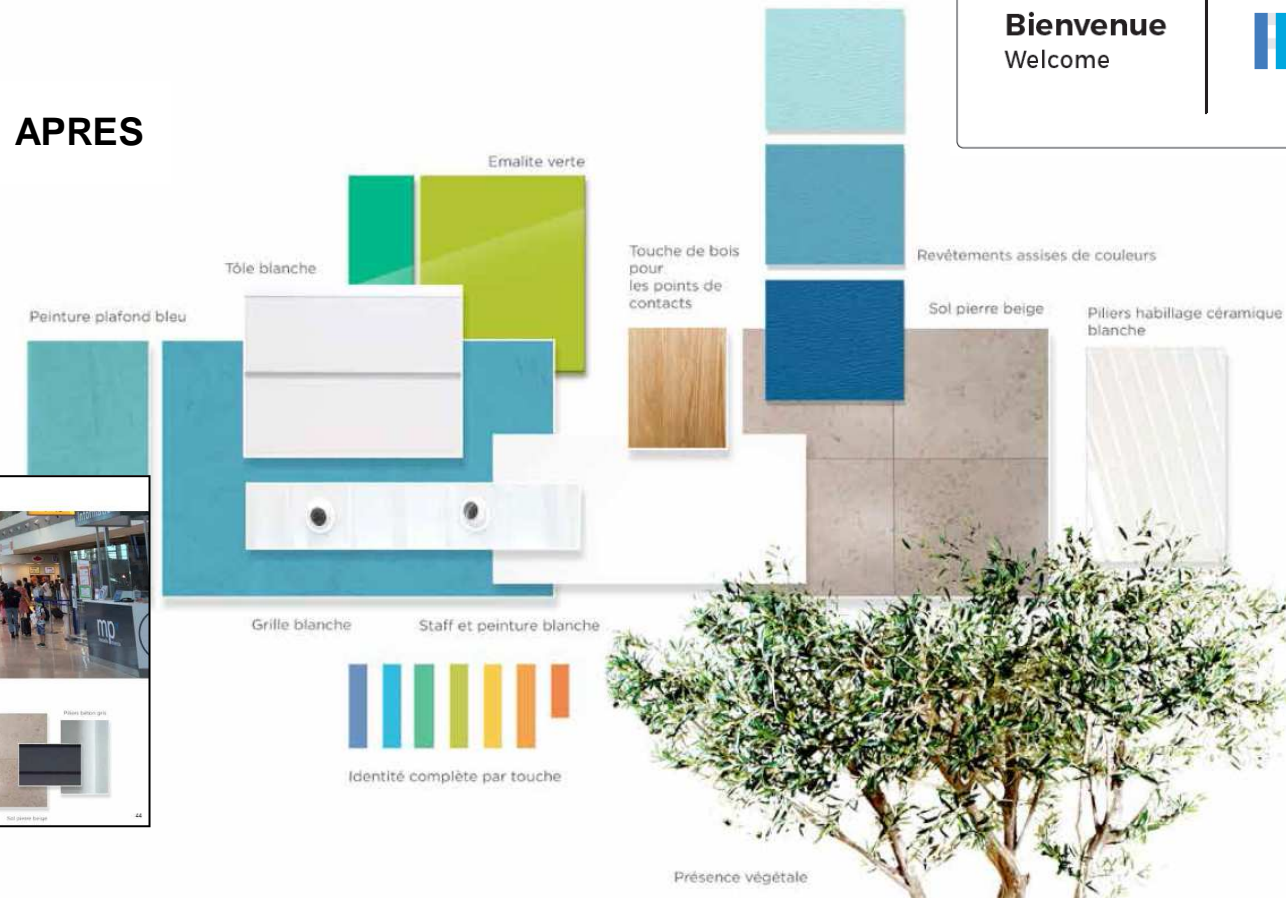


# Déclinaison matériaux

AVANT



APRES



**Bienvenue**  
Welcome

aéroport  
marseille  
provence





**NOUVEAUX ESPACES | NOUVEAU DESIGN | NOUVEAUX SERVICES**

2016-2018



**aéroport  
marseille  
provence**  
VOS PLUS BEAUX VOYAGES COMMENCENT ICI

2 vols / semaine - Halls 1 à 4



**617€\*** Aller  
Retour

marseille.aeroport.fr

\* Tarif aller/retour, par personne, en classe économique au départ de Marseille Provence, prix à partir de, incluant les frais de service pour un achat sur [www.xl.com](http://www.xl.com), prix soumis à disponibilité, voir conditions sur [xl.com](http://xl.com). Réservez avant le 23 novembre et partez vers Saint-Denis de La Réunion du 26 avril au 11 mai 2017 (dernier retour) ou du 3 mai au 12 juin (dernier retour).



**aéroport  
marseille  
provence**  
VOS PLUS BEAUX VOYAGES COMMENCENT ICI

3 vols / semaine - Terminal mp<sup>2</sup>



**32€\*** Aller  
Simple

marseille.aeroport.fr

\* Tarif aller simple par personne avec 2 passagers voyageant sur la même réservation, taxes d'aéroport et frais de gestion inclus. Frais supplémentaires pour bagages: 229 sièges disponibles à ce prix au 06.10.16, pour des vols entre le 01.11.16 et le 25.06.17 inclus sur certaines lignes et dates depuis Marseille et selon disponibilité.



# 4. APPROCHE COLLABORATIVE

## LES ATTENTES DES CLIENTS & LES RÉPONSES D'AMP

AVEC DES "SI",  
ON PEUT REFAIRE LE MONDE...



vous transformiez l'amp<sup>x</sup> avec nous !  
aéroport marseille provence

<p>#EtSi...</p> <p>VOUS VOTIEZ POUR LES MEILLEURES IDÉES ?</p> 	<p>#EtSi...</p> <p>VOUS NOUS DONNIEZ VOS IDÉES ?</p> 
<p>VOTER POUR LES #ETSI</p> <p>TOP ou FLOP ?</p>	<p>SOUMETTRE UNE IDÉE</p> <p>10 voyages pour 2 à gagner !</p>

**1 000** idées

**100 000** votes

\* Résultats au 7 novembre 2016

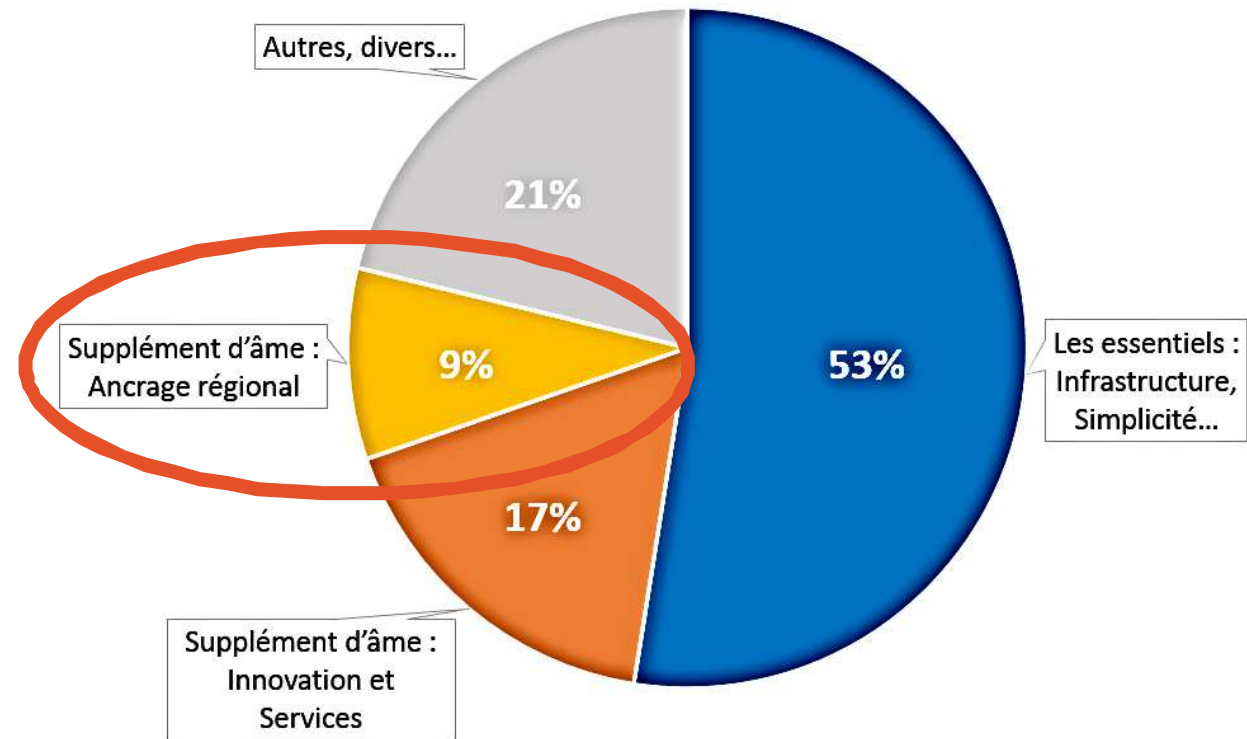
## Plate-forme collaborative

----> **1000**  
idées publiées

----> **100 000**  
votes

Total TOPS : 70 000

Total FLOPS : 30 000



## Des attentes partagées par nos clients et partenaires

### ■ Se concentrer avant tout sur les essentiels

Attente réduite, courtoisie, propreté, cohérence, approche client...

### ■ Créer un supplément d'âme :

- Stimuler un **sentiment d'appartenance** en renforçant l'**ancrage régional**,
- Développer l'innovation et être fier de son aéroport (effet « waouh », « vu ici uniquement », etc...)

# 4.1 SE CONCENTRER SUR L'ESSENTIEL

## SIMPLICITÉ ET BIENVEILLANCE

# # Et Si les accès routiers n'étaient plus encombrés en arrivant sur l'aéroport...

- Nouveaux accès (ronds-points, dépose minutes...) → **fait** ✓
- Accès plus rapide aux parkings avec lecture de plaque d'immatriculation → **fin 2016**





# #EtSi le site internet reflétait une image plus tendance & gaie de l'aéroport ?

Nouveaux sites *full responsive design* ✓

marseille.aeroport.fr

PASSAGERS & VISITEURS    PROFESSIONNELS    SOCIÉTÉ AMP    AMP STORE



VOLS ET DESTINATIONS    PARKINGS ET ACCÈS    BOUTIQUES ET SERVICES    BIENVENUE EN PROVENCE

Il fait beau  
23°C

Bienvenue.

- VOLS AU DÉPART
- VOLS À L'ARRIVÉE
- RÉSERVER VOTRE VOL
- VENIR PARTIR SE GARER

Aller-retour    Aller simple

Marseille MRS  
Ville, pays ou aéroport

TOUTES LES DESTINATIONS EN VOL DIRECT



AÉROPORT MARSEILLE PROVENCE    AMP STORE



DESTINATIONS & VOLS mp<sup>2</sup>    ACCÈS & PARKING    BOUTIQUES & SERVICES

Voyager low-cost avec l'Aéroport Marseille Provence Terminal mp<sup>2</sup>

34 DESTINATIONS

Amsterdam	New	57 €
Berlin	New	60 €
Bordeaux	New	53 €
Brest		37 €
Bristol		106 €
Bruxelles-Charleroi		19 €
Casablanca		127 €
Catane		71 €
Edimbourg		74 €
Eindhoven		37 €
Fès		33 €
Glasgow	New	71 €
Ibiza		26 €
Istanbul		106 €
Lille		119 €
Liabonne		33 €
London		25 €

L'aéroport Marseille Provence se transforme. Bienvenue sur le nouveau site du terminal mp<sup>2</sup>.

HORAIRES DU JOUR VOLS AU DÉPART

HORAIRES DU JOUR VOLS À L'ARRIVÉE

ENVIE D'UNE PAUSE ?

Trouvez les vols directs disponibles en fonction de vos dates !



Date de départ    Date de retour

JE VOYAGE

RÉSERVEZ VOTRE VOL DIRECT

Aller-retour    Aller simple

Marseille MRS  
Ville, pays ou aéroport

01 nov. 2016 mardi    08 nov. 2016 mardi

1 Économique

Comparez

mp2.aeroport.fr

# **EtSi** on pouvait trouver toutes les informations online n'importe quand ?

- Site mobile ✓
- Nouvelle application iPhone ✓
- Application Android → **fin 2016**



## # Et Si on pouvait réserver tous les parkings en ligne ?

- P7, Chèque Parking et parking XXL ✓
- P1 et P6 réservables en ligne → **fin 2016**
- Tous les parkings seront réservables en ligne → **fin 2017**

The screenshot shows the AMP Store website interface. At the top, there is a navigation bar with links for "PASSAGERS & VISITEURS", "PROFESSIONNELS", "SOCIÉTÉ AMP", "AMP STORE", "MON PANIER", and "MON COMPTE". Below the navigation bar is the AMP logo and the text "aéroport marseille provence". To the right, there is a welcome message: "BIENVENUE SUR LE STORE ! Tous nos produits & services en quelques clics." Below the logo, there are three main categories: "PARKING", "COUPE-FILE", and "SALONS VIP". The main content area features a large banner for "Parking." with the text "3 parkings et 6000 places réservables en ligne, dont la vôtre !". Below the banner is a reservation form with fields for "DU" (start date), "À" (start time), "AU" (end date), and "À" (end time), and a "TROUVEZ" button.

# # Et Si on pouvait réserver les parkings depuis son portable ?

AMP Store mobile (site mobile & nouvelle application) ✓

Orange F 10:10 98 %  
recette.oss.admp.nbs-test.com

MON PANIER MON COMPTE

**STORE**  
aéroport marseille provence

## Parking

Plus de 7000 places réservables en ligne, dont la vôtre !

**DU**  
28 oct. 2016

**A**

**AU**  
28 oct. 2016

**A**

**STORE**  
aéroport marseille provence

**COUPE-FILE À L'UNITÉ**  
**ICI, ON GAGNE DU TEMPS**

Vous voyagez occasionnellement : optez pour le passage à l'unité !

A partir de **7,00 €**

**JE RÉSERVE**

**STORE**  
aéroport marseille provence

**SALON VIP**  
**ICI, IL Y A ENCORE DES PRIVILEGES**

Profitez d'une expérience VIP au sein d'un espace calme et confortable.

A partir de **19,00 €**

**JE RÉSERVE**

# # Et Si l'aéroport s'impliquait auprès d'une bonne cause ?

- Partenariat avec la **Croix Rouge** pour contribuer tout en jouant ! → **novembre 2016**



# **EtSi** on pouvait recharger notre  
voiture électrique pendant notre voyage ?

■ Début du déploiement **fin 2016**



# Et Si on disposait d'une vraie gare routière digne de ce nom ?  
■ avril 2017



# **EtSi** on souhaitait tout simplement la Bienvenue en Provence en plusieurs langues dès la sortie de l'avion ?

■ 2017







il y avait une logique dans l'appellation des parkings pour commencer à comprendre quelque chose !

■ novembre 2017



# Et Si

On pouvait se repérer facilement avec une signalétique plus claire et plus simple

■ novembre 2017



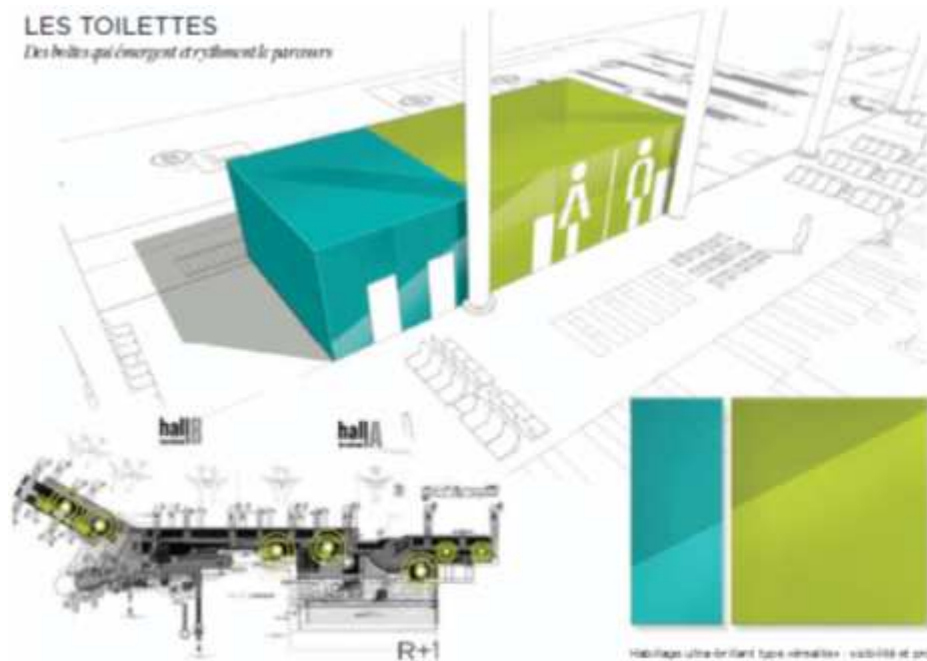


## il y avait des sanitaires toujours propres...

- Evaluation en temps réel de la propreté par les clients grâce à des bornes en sortie de sanitaires ✓
- Toilettes plus accueillants : matériaux nobles, musique, animations... → **2018**

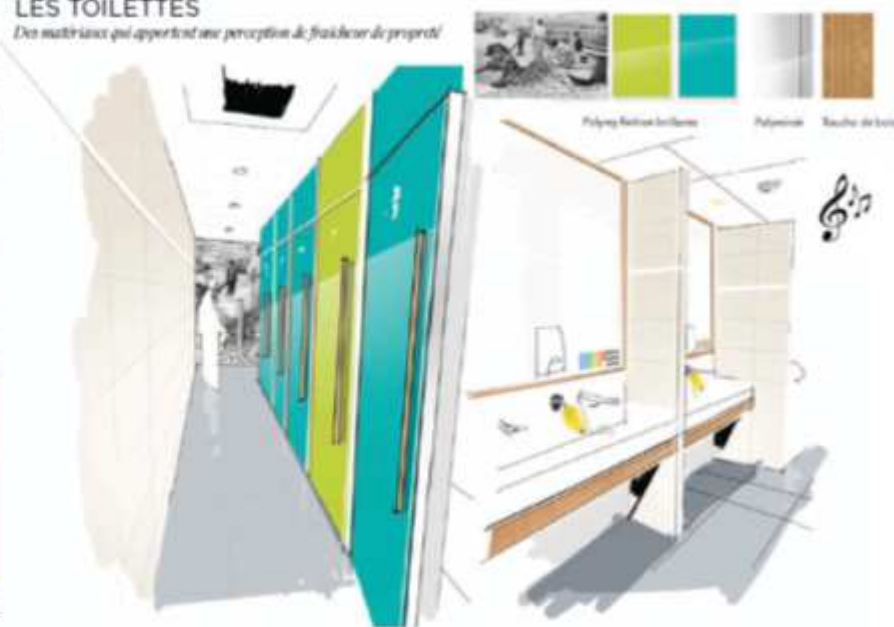
### LES TOILETTES

*Des boîtes qui émergent et redynamisent le parcours*



### LES TOILETTES

*Des matériaux qui apportent une perception de fraîcheur et de propreté*





on relookait les salles d'attente en créant des espaces plus cosy pour permettre à chacun de s'isoler comme si on était chez soi ?

■ nouveau design de toutes les salles d'embarquement, nouveau mobilier, nouveaux sols et nouveaux espaces dédiés → **2017 à 2018**

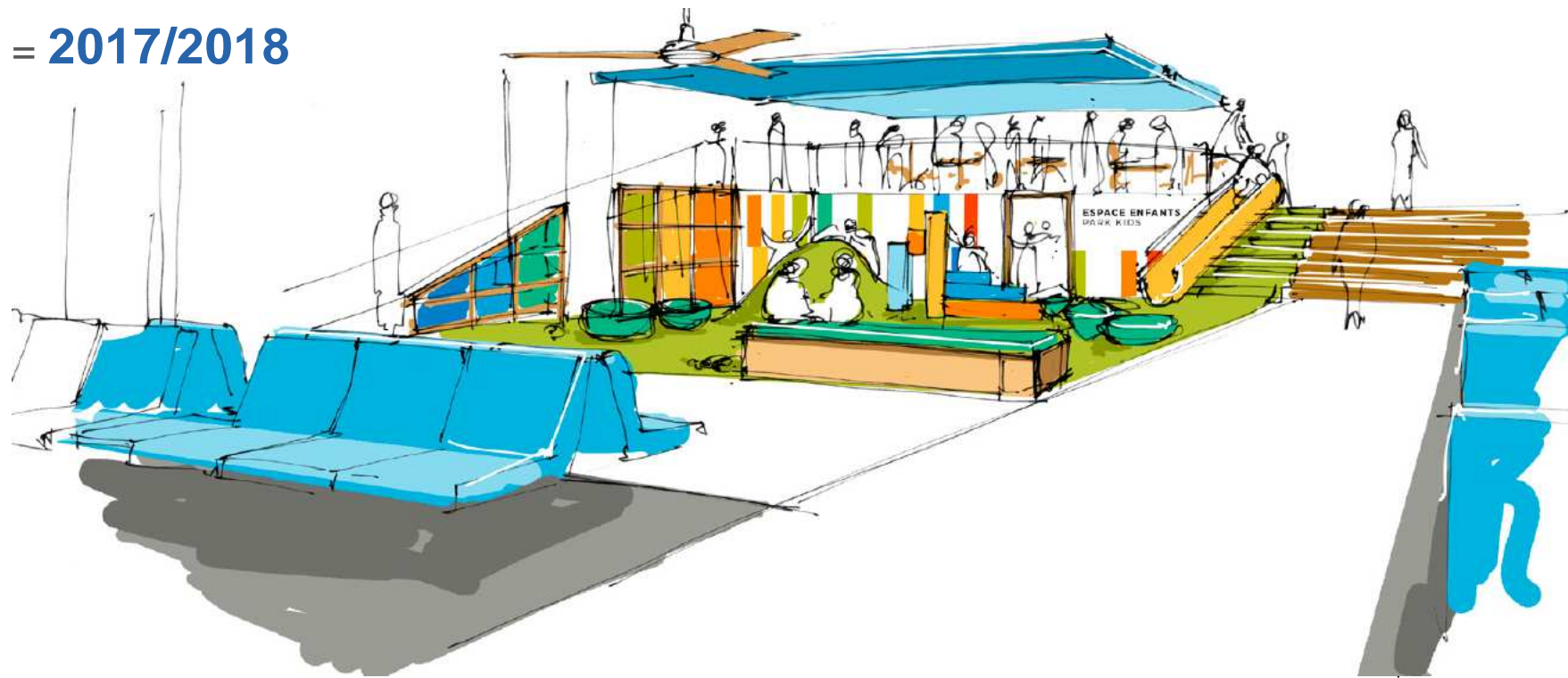


# # Et Si on pensait aux familles et aux enfants en créant enfin des espaces de jeux ?

■ Nouveaux espaces enfants avec jeux

■ mp<sup>2</sup> = **2017**

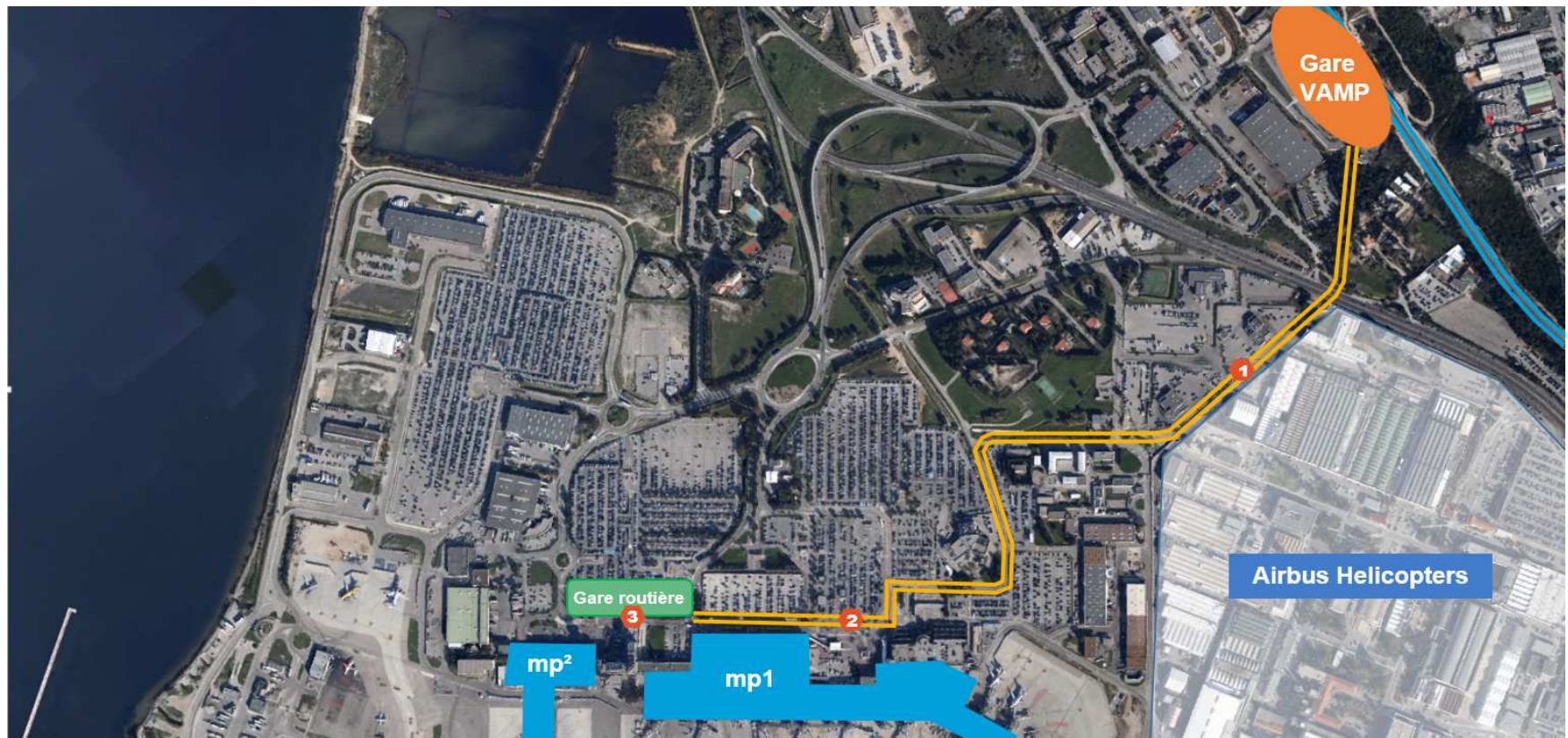
■ Halls 2 et 3 = **2017/2018**





on avait une liaison directe en train pour éviter les embouteillages comme dans tous les grands aéroports du monde ?

■ Liaison directe gare-aéroport = **2019**



## 4.2 CRÉER UN SUPPLÉMENT D'ÂME

ANCRAGE RÉGIONAL ET AUDACE



on pouvait trouver facilement quels vols directs sont proposés chaque jour pour savoir quand poser son RTT?

■ Disponible sur le nouveau site mp2.aeroport.fr ✓

■ Disponible fin 2016 sur le nouveau site marseille.aeroport.fr → fin 2016

### ENVIE D'UNE PAUSE ?

Trouvez les vols directs disponibles en fonction de vos dates !



Date de départ



Date de retour



JE VOYAGE

### ENVIE D'UNE PAUSE ?

Trouvez les vols directs disponibles en fonction de vos dates !

11/11/2016



13/11/2016



JE VOYAGE

Départ

11 NOV 2016

Retour

13 NOV 2016

8 DESTINATIONS

BORDEAUX

France  
à partir de

53 €

BRUXELLES-CHARLEROI

Belgique  
à partir de

21 €

FÈS

Maroc  
à partir de

41 €

LISBONNE

Portugal  
à partir de

97 €

LONDRES

Royaume-Uni  
à partir de

20 €

MADRID

Espagne  
à partir de

28 €

NANTES

France  
à partir de

38 €

PORTO

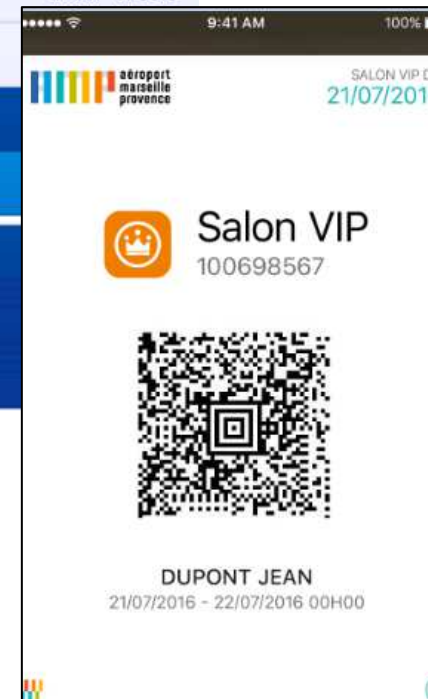
Portugal  
à partir de

34 €



# **Et Si** l'aéroport proposait des services digitaux à la pointe de la technologie, comme pour connaître en temps réel les délais d'attentes, ou mettre ses réservations dans ses applications ?

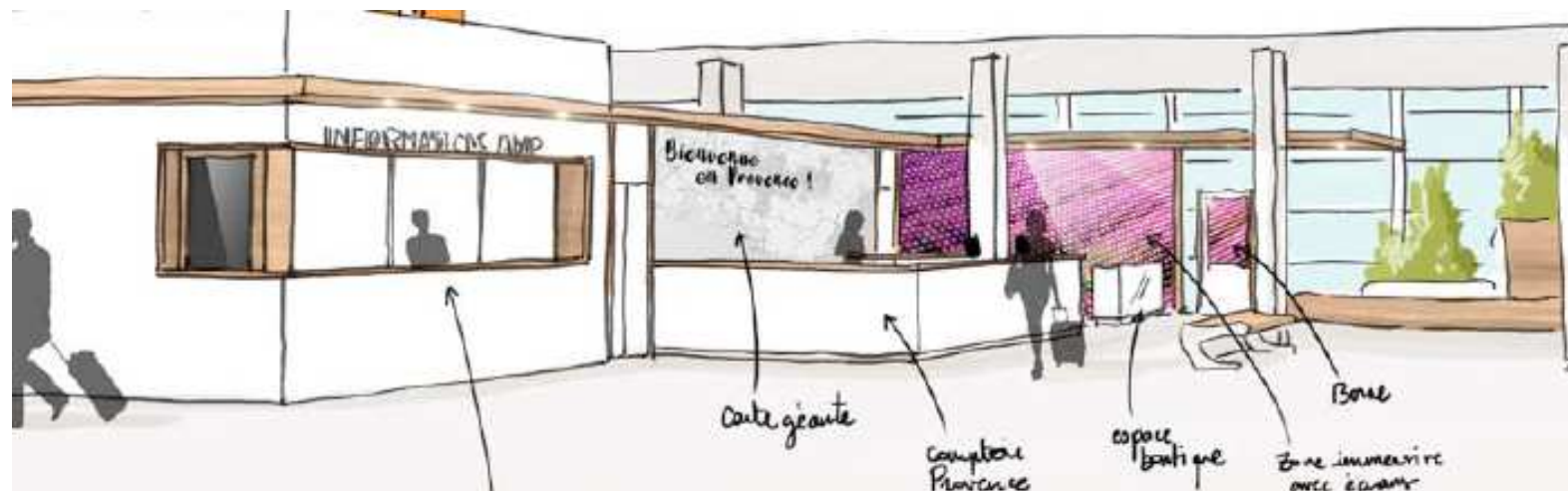
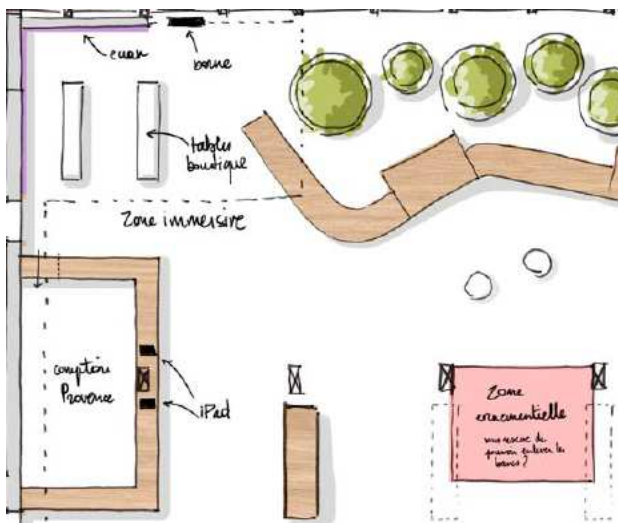
- AppleWallet → **fin 2016**
- Places disponibles sur les parkings, temps d'attente contrôle sûreté, porte d'embarquement, tapis bagage... → **été 2017**





On faisait un « show room » de la Provence pour mieux accueillir les touristes et bien les renseigner dès leur arrivée ?

- Vente citypass Marseille ✓
- Nouveau bureau d'information & espace tourisme créé en partenariat avec les partenaires de la marque Provence + formation → **Printemps 2017**



# Et Si

on accueillait les touristes des destinations internationales avec des animations de la Provence : marché provençal, terrain de pétanque, distribution de lavande, présentation des artisans locaux...

■ Animations extérieures (marché provençal, dégustations, etc.) → été 2017



# Et Si

on retrouvait une vraie ambiance « Provence » avec des végétaux et des terrasses extérieures bien de chez nous ?

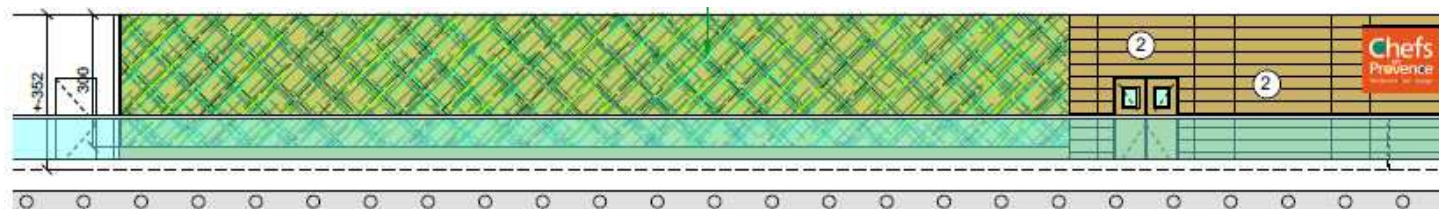
■ Été 2017





il y avait plus de plantes et de nature dans les halls...

■ Mur végétal Hall 1, essences méditerranéennes dans les aéro-gares... → 2017



# Et Si

on mettrait une ambiance musicale y compris à l'extérieur comme ça se fait à Toronto pour moins de stress, et avec une ambiance cigale l'été par exemple ?

■ Chant des cigales et horloge vocale décalée → fin 2017



# Et Si

mp<sup>2</sup> qui était innovant au début redevenait plus sympathique, on s'ennuie en salle d'embarquement et elles ne sont pas assez confortables...

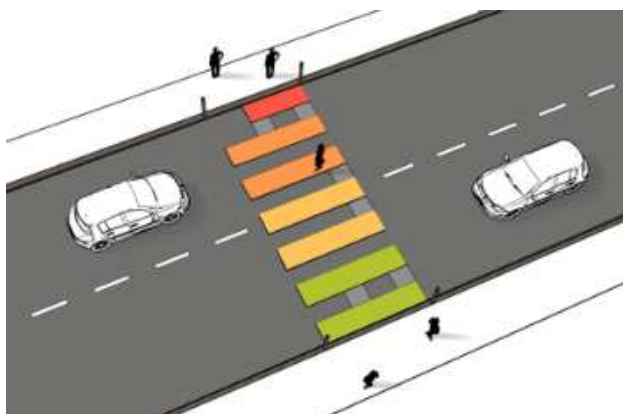
- Nouvelle décoration, espace enfants (coloriage collaboratif) → été 2017
- Extension des salles d'embarquement → été 2019



# Et Si

on retrouvait des choses nouvelles pas vues ailleurs, ou du moins des idées originales qui mettraient en avant les artistes locaux, comme les passages cloutés colorés vus à Madrid ?

■ fin 2017



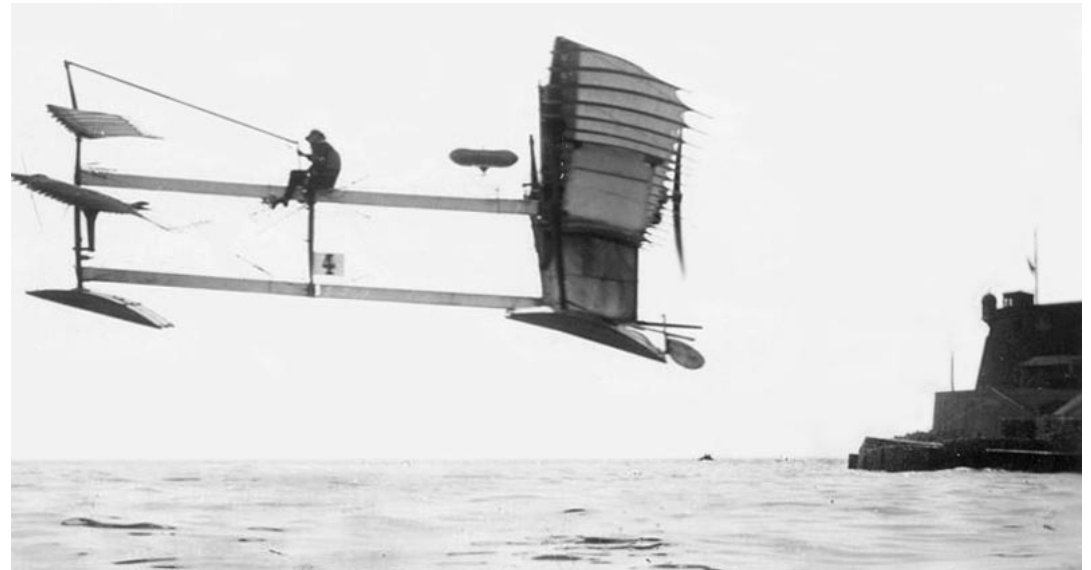




vous mettiez en avant l'histoire de l'aéroport, type musée, pour nous apporter une touche culturelle durant notre attente ?

■ Espace musée → fin 2017

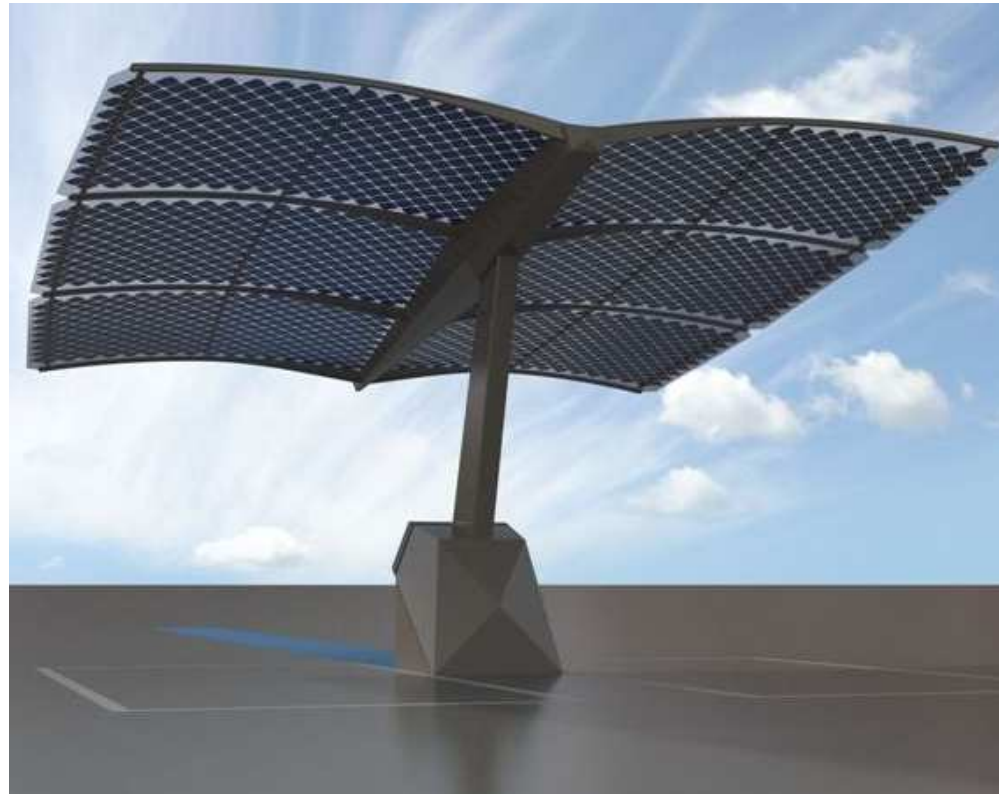
- 1<sup>er</sup> vol mondial d'un hydravion 1910
- 1<sup>er</sup> vol transatlantique commercial au monde NYC-MRS 1939
- 1<sup>ère</sup> aérogare low-cost d'Europe 2006
- ...



# Et Si

on mettrait des panneaux solaires sur les parkings pour que la voiture soit protégée tout en produisant de l'électricité ?

■ En cours d'étude



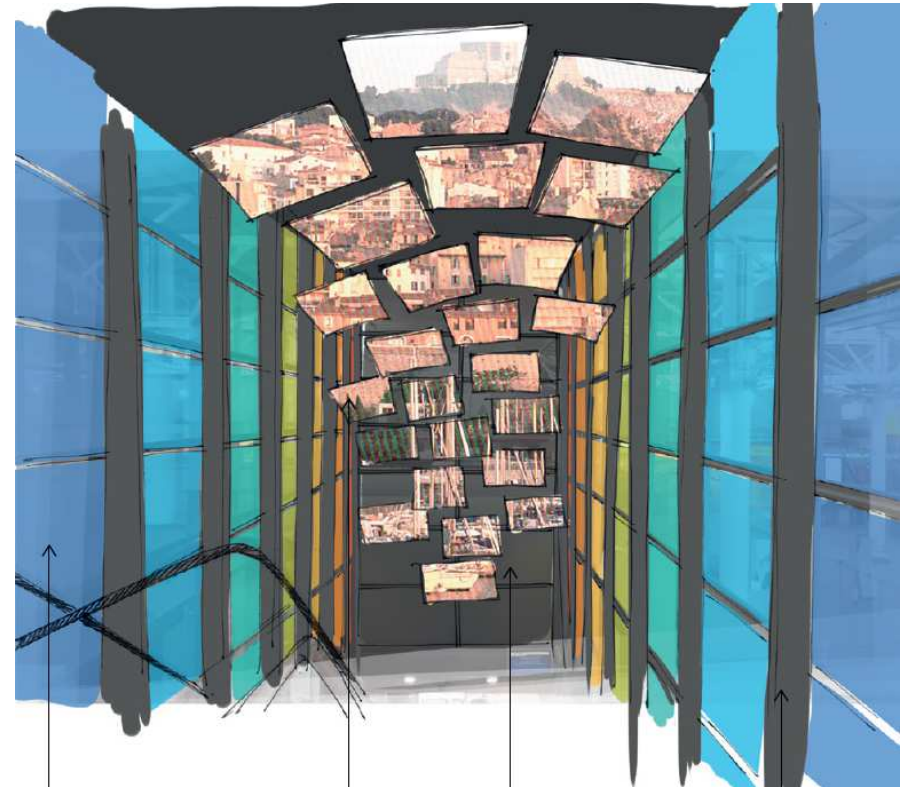
# Et Si

Il y avait un effet !!!Waouh!!! dès l'arrivée et où on puisse être fier d'arriver ici ?

■ Sas d'immersion sensorielle (olfactif, audio et visuel) saisonnalisé → fin 2017



Couloir d'immersion sensorielle 1<sup>ère</sup> mondiale !



# **Et Si** l'aéroport travaillait avec les entreprises importantes de la région pour mettre en avant **notre** potentiel innovant **et nos** forces locales...



**eBoyMarseille**



Carrières de Lumières

...et les partenaires tourisme de la marque Provence



## Votre aéroport se transforme 2016 - 2018

	Nouveaux espaces	Nouveau design	Nouveaux services
En service	Nouveaux accès voitures plus fluides Nouvelles déposes express Halls 1, 3 et 4	Nouvelle marque aéroport Marseille Provence Nouveaux sites internet et meilleure ergonomie	Nouveaux sites internet 100% mobiles Nouvelle application Iphone Nouvelle boutique en ligne AMP Store Réservation des parkings P7, ecP et XXL 100% mobile Vente des coupes files à l'unité Moteur d'inspiration "RTT" mp <sup>2</sup> Vente des citypass tourisme Marseille au bureau information
fin 2016	Fin des travaux sur les accès aux parkings	Nouvelle image de l'aéroport dans les aérogares Début aménagement paysager extérieur	AMP Store compatible AppleWallet Premières bornes de recharge rapide pour véhicules électriques Réservation en ligne des parkings premium P1 et P6 Partenariat association caritative
1er semestre 2017	Nouvelle gare routière Nouveau parvis piéton et Cours provençal Nouveau bureau d'information touristique Show room Provence Nouvel espace enfants mp <sup>2</sup>	Nouveaux messages d'accueil et de bienvenue Nouvelle décoration plus ludique de mp <sup>2</sup> Fin aménagement paysager extérieur Végétalisation des intérieurs	Moteur d'inspiration "RTT" marseille.aeroport.fr Vente en ligne des navettes bus Lancement d'un tarif parking week-end Nouvelle application Android Lecture de plaque pour accès parkings rapide
2ème semestre 2017	Test des premières terrasses provençales Couloir arrivée Hall 4 d'immersion sensorielle Espace d'attente musée histoire AMP Nouvel espace arrivée Hall 4 Nouvel espace "business" Hall 4	Nouveaux noms des parkings Nouveaux noms des terminaux Nouvelle signalétique Premières salles d'embarquement relookées Design sonore extérieur	Réservation de tous les parkings en ligne Etude ombrières solaires Lancement d'offres "fidélité" Affichage dynamique des temps d'attente, des places de parkings...
2018	Nouvel espace enfant Halls 1 & 3	Nouveaux sanitaires Toutes les salles d'embarquement relookées	

## Votre aéroport s'aggrandit 2018 - 2025

2018-2019	Extension de mp <sup>2</sup> (2 nouvelles salles d'embarquement pour 1 million de passagers supplémentaires) + Liaison directe gare (TCSP)
2019-2022	Création d'un Cœur d'aérogare de 15 000 m <sup>2</sup> entre le Hall 1 et le Hall 4 pour faciliter votre voyage
2022-2025	Création d'une nouvelle jetée d'embarquement de 18 000 m <sup>2</sup> pour accueillir plus de vols long-courriers



## Remerciements

- A nos clients pour toutes leurs idées, leur implication et leur fidélité
- Aux fournisseurs et partenaires :
  - Agence de design de marque : Saguez & Partners
  - Agences de communication : Klarté et PMKR
  - Partenaires digitaux : Scala, Liligo, Maniacom...
  - Partenaires privés « Provence » : Société Ricard, Carrières-de-Lumières, l'Occitane, Société E-Boy, La Boule Bleue...
  - Partenaires touristes : Offices de Tourisme de Marseille, Aix-en-Provence et Arles, Partenaires du contrat de destination Provence (Comité Régional du Tourisme PACA, ADT 13, 83, 84, 04...)
- Aux équipes de l'AMP



VOS PLUS BEAUX VOYAGES COMMENCENT ICI



**NOUVEAUX ESPACES | NOUVEAU DESIGN | NOUVEAUX SERVICES**

2016-2018