



## Gérer

### Des infrastructures essentielles pour l'économie des Alpes-Maritimes

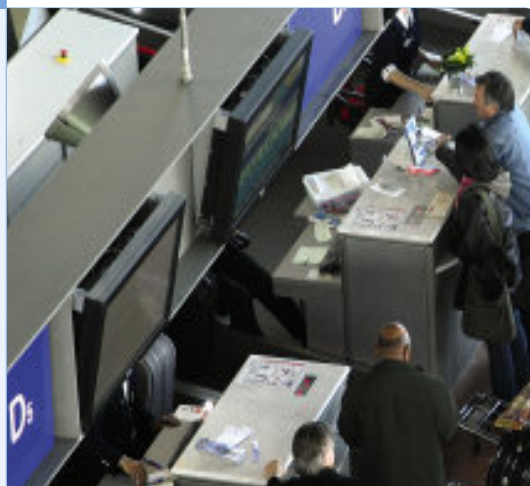
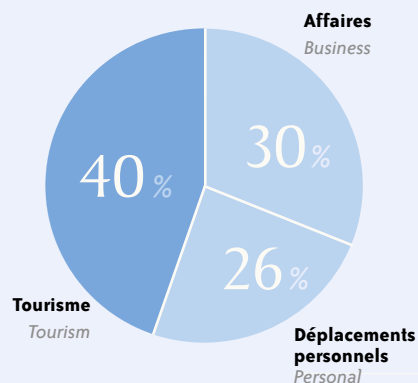
#### PASSAGERS

Passengers

	2003		2002
<b>National</b>	4 264 133	-5,1 %	4 493 038
<b>International</b>	4 877 392	3,7 %	4 704 120
<b>TOTAL</b>	<b>9 141 525</b>	<b>-0,6 %</b>	<b>9 197 158</b>

#### PROFIL DU PASSAGER

Passenger profile



Avec 9,1 millions de passagers pour l'année 2003, l'Aéroport Nice Côte d'Azur est le deuxième aéroport de France après les aéroports parisiens.

### AÉROPORT NICE CÔTE D'AZUR: OFFRIR PLUS DE SERVICES

En dépit des difficultés conjoncturelles, l'Aéroport Nice Côte d'Azur reste un acteur majeur du développement économique de la région, qui génère un impact économique direct de plus de 6.67 milliards d'€ (14 % du C.A. estimé des Alpes Maritimes).

#### TRAFIC: LE DEUXIÈME AÉROPORT DE FRANCE FAIT FACE

Avec 9 141 000 passagers, le chiffre total du trafic pour l'année 2003 est en très léger recul par rapport à 2002 (-0,6 %). Mais ce résultat doit être apprécié en tenant compte d'un contexte international très difficile (épidémie de SRAS, conflit en Irak) ainsi que des cessations d'activité des compagnies Air Lib et Aéris et la mise en redressement judiciaire d'Air Littoral, qui ont fortement pénalisées la plate-forme azuréenne.

#### Poursuite de la croissance internationale: + 4 %

Dans ce contexte difficile, le trafic international - et plus particulièrement le trafic européen - confirme son importance avec 53 % du trafic total. Un phénomène à mettre à l'actif de la multiplication de lignes européennes et internationales (82 destinations en saison été pour 44 compagnies) dont les low-cost représentent les fers de lance.

En 2003, les compagnies à bas coûts ont desservi 23 destinations et transporté 2,7 millions de passagers, soit une progression de 30 % par rapport à 2002.

Après les low-cost britanniques ce sont désormais les compagnies allemandes qui, à la suite de German Wings en 2002, se sont installées sur Nice en 2003: Hapag Lloyd sur Hanovre, Deutsche BA sur Berlin, Hambourg, Stuttgart, Vbird sur Niederrhein et Maastricht. On notera également le développement sur la Scandinavie avec l'arrivée de Malmö Aviation sur Malmö et Göteborg, Snowflake SAS sur Stockholm, Sterling sur Billund.

Au départ de l'Aéroport Nice Côte d'Azur, les destinations les plus fréquentées sont:

- Paris avec 2 aéroports (Roissy et Orly),
- Londres représentant plus d'un million de passagers avec 4 aéroports (Heathrow, Gatwick, Luton, Stansted)
- suivie par Amsterdam, Bruxelles, Genève, Francfort.

#### Baisses sur le marché domestique: - 5 %

Le trafic national enregistre, en revanche, une baisse de 5 % et ne représente plus que 47 % du trafic total de la plate-forme. Ce repli est en partie dû à la diminution de l'offre sur la ligne Nice-Paris, après la disparition d'Air Lib en février puis celle d'Aéris en novembre (3 164 781 passagers, -3,9 % par rapport à 2002).

Si l'arrivée d'easyJet sur Orly a permis de ne pas aboutir à une situation de monopole sur cet axe majeur, la situation reste très insatisfaisante pour les passagers.

#### ACHÈVEMENT DES TRAVAUX DU TERMINAL 2

2003 a été l'année de la mise en service totale du nouveau Terminal 2. Après l'ouverture de la partie nationale fin 2002, la partie internationale est devenue opérationnelle en avril 2003 avec le transfert des compagnies du groupe Skyteam et les partenaires du groupe Air France.

La mise en service de la totalité du parking P5, du nouveau parking gardé G2 ainsi que de la gare routière complètent ce dispositif et offrent désormais toutes les facilités d'accès et de stationnement aux clients de l'aéroport.

#### MOUVEMENTS

Moves

	2003	Var./2002
<b>Avions com.</b> / Commercial aircraft	130 527	-3,3 %
<b>Avions privés</b> / Private aircraft	12 476	1,0 %
<b>Hélicoptères</b> / Helicopters	38 300	-7,0 %
<b>Fret</b> / Cargo	11 851	-21,0 %
<b>Poste</b> / Post	3 464	-14,4 %

**Manage** ■ Nice Côte d'Azur and Cannes-Mandelieu Airports : driving the economy and contributing to sustainable development in the French Riviera

**Mission** : to operate facilities that are vital to business life in the Département and to maintain the excellent management levels we have attained in the public sphere. At the service of their customers and in harmony with their environment, the two French Riviera airports foster the region's economic development; they are attractive, dynamic, high performance and secure business centres.



Le nouveau Terminal 2 a été entièrement mis en service en 2003 avec l'ouverture de la partie internationale.

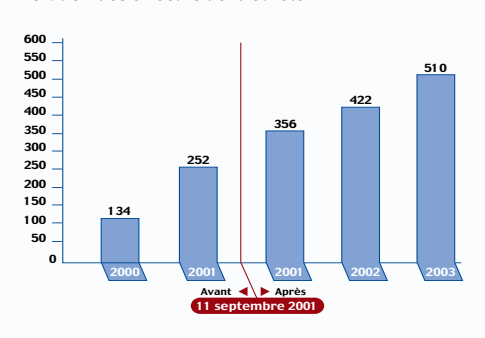
## SÛRETÉ-SÉCURITÉ : UNE PRIORITÉ DANS NOTRE ORGANISATION AÉROPORTUAIRE

Conformément aux programmes de désengagement de l'Etat, les missions des concessionnaires d'aéroports en matière de sécurité et de sûreté sont de plus en plus importantes. Pour y faire face, près de 500 personnes sont mobilisées.

- gestion des titres d'accès.

Sur le modèle des principaux aéroports français (Aéroports de Paris, Lyon, Marseille, ...) nous avons sous-traité ces domaines - sauf la gestion des titres d'accès - en gardant l'organisation et la coordination des tâches d'exécution avec la mise en place d'un staff d'encadrement spécialisé. ■

Evolution des effectifs de la sûreté



### 4 domaines d'intervention ont été confiés au gestionnaire par l'Etat français :

- inspection filtrage des passagers,
- inspection filtrage des bagages,
- contrôle des accès et inspection filtrage des personnels et véhicules,

## NICE CÔTE D'AZUR: TIGHTER ORGANISATION FOR RICHER SERVICES

Despite the economic context, Nice Côte d'Azur Airport remains a **major player in the region's economic development**, generating over €6.67b in direct economic impact (14% of the Alpes-Maritimes' estimated turnover).

**The most popular destinations** departing from Nice Côte d'Azur Airport are **Paris and London** followed by Amsterdam, Brussels, Geneva and Frankfurt.

Traffic levels were only slightly down (-0.6%) on 2002 despite the international context (SARS, Iraq), the collapse of Air Lib and Aéris, and Air Littoral going into receivership.

**International traffic – especially European – nevertheless continued to flourish**, accounting for 53% of overall traffic. New routes were added to the network, primarily by low-cost carriers. The latter flew to 23 destinations in 2003, transporting 2.7 million passengers - 30% more than in 2002.

A worrying 5% fall was recorded in domestic traffic, due largely to **the shrinking of the Nice-Paris offer**. Although Easyjet flights to Orly prevent a monopoly, the situation remains most unsatisfactory for passengers.

The international zone in the New Terminal 2 became operational in 2003, home to Skyteam airlines and Air France Group partners, as did the P5 and G2 car parks and the bus station.

## SAFETY AND SECURITY: PRIORITIES AT THE AIRPORT

The State has delegated further responsibility to the airport concession holder in terms of safety and security. Over 500 people are sub-contracted to carry out passenger and luggage inspections, staff and vehicle checks and security pass controls. ■

Nice Côte d'Azur, deuxième Aéroport de France après les aéroports parisiens, subit une légère baisse de trafic avec 9,1 millions de passagers en 2003. (-0.6% par rapport à 2002).

Nice Côte d'Azur Airport, France's second platform after Paris airports, suffered a slight drop in traffic levels in 2003 : 9.1 million passengers (0.6% down on 2002).

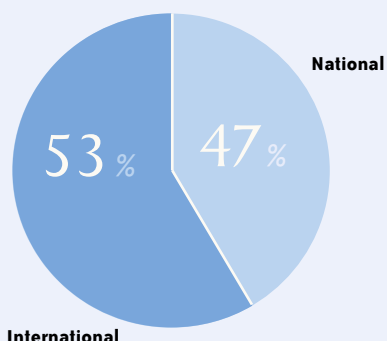
## Faits marquants

L'Aéroport Nice Côte d'Azur maintient un trafic supérieur à 9 millions de passagers, malgré un contexte international difficile et la disparition de trois compagnies : Air Lib, Aéris et Air Littoral, qui jouaient un rôle important sur la plateforme. Face à cette situation, la CCI Nice Côte d'Azur a décidé de réagir pour défendre notamment la ligne Nice-Paris, très impactée par ces disparitions. Cette prise de position a entraîné une forte mobilisation des acteurs économiques et des habitants de la Côte d'Azur. Une délégation des Alpes Maritimes a en effet remis 25 000 pétitions à Gilles de Robien, Ministre de l'Equipement, des Transports, du Logement, du Tourisme et de la Mer le mercredi 14 Janvier 2004 dernier.

Traffic at Nice Côte d'Azur Airport stayed over the 9 million passenger mark despite a difficult international context and the collapse of three companies : Air Lib, Aéris and Air Littoral, who played an important role on the platform. To face up this situation, the French Riviera Chamber of Commerce decided to take steps in favour of the Nice-Paris route, highly affected by these companies' failures. This commitment led to a deep involvement of the French Riviera economic actors and inhabitants. On latter Wednesday January 14th 2004, a delegation representing the Alpes-Maritimes has handed over 25,000 petitions to Gilles de Robien, Secretary of State for Equipment, Transport, Housing, Tourism and Sea.

RÉPARTITION DU TRAFIC

Breakdown of traffic



PASSAGERS COMMERCIAUX

Commercial passengers

Aéroports de Province	Passagers commerciaux 2003	Var./2002
1 Nice	9 141 000	- 0,6 %
2 Lyon	5 940 000	+ 2,8 %
3 Marseille	5 365 000	- 1,7 %
4 Toulouse	5 305 000	- 0,6 %

AÉROPORT CANNES-MANDELIEU

Cannes-Mandelieu Airport

	2003	Var./2002	Part de trafic
Aviation d'Affaires / Business aircraft	9 888	+ 4 %	15%
Aviation Légère / Light aircraft	42 479	- 11 %	64%
Aviation d'État (avions et Hélicoptères) / State aviation (planes and helicopters)	3 541	+ 48 %	5%
Hélicoptères Civils / Civil helicopters	10 701	- 11 %	16%
<b>TOTAL</b>	<b>66 609</b>	<b>- 6,7 %</b>	<b>100%</b>



Le nouveau parking P5, mis en service en 2003 face au Terminal 2 de l'aéroport Nice Côte d'Azur.

LA QUALITÉ TOTALE AU SERVICE DE LA SATISFACTION CLIENT

Management EFQM

Depuis 5 ans, les aéroports de la Côte d'Azur se sont engagés dans une démarche qualité totale basée sur le référentiel EFQM (European Foundation for Quality Management). Ce système de management par la qualité place la satisfaction du client au cœur de leurs

Un développement du réseau exemplaire en 2003 à Nice Côte d'Azur

- Saison été: 46 compagnies et 83 destinations
- Saison hiver 41 compagnies et 72 destinations

Exemplary network development in 2003 at Nice Côte d'Azur Airport:

- Summer season: 46 airlines and 83 destinations
- Winter season: 41 airlines and 72 destinations

actions. En 2003, la note EFQM de l'Aéroport a progressé contribuant ainsi fortement à l'obtention du Diplôme de Reconnaissance de l'Excellence obtenu par la Chambre de Commerce et d'Industrie Nice Côte d'Azur.

Extension de la norme Qualité

Certifié ISO 9001 en 2001 pour trois processus majeurs (traitement des vols commerciaux, services aux passagers, accès et stationnement) l'Aéroport Nice Côte d'Azur a obtenu en 2003 la certification pour l'ensemble de ses activités et services.

Charte pour l'information: une première en France

La charte pour l'information du passager signée en 2002 par les membres du comité local de qualité aéroportuaire a été mise en œuvre en 2003: chaque vol retardé est désormais renseigné en temps réel sur les écrans de téléaffichage des terminaux selon un protocole mis au point avec les compagnies et la Direction Générale de l'Aviation Civile.

UNE NOUVELLE GAMME DE SERVICES ADAPTÉS ET INNOVANTS

Un nouveau Centre d'Affaires au Terminal 2

La conception de cette structure d'accueil a été particu-

lièrement étudiée pour répondre aux besoins des hommes et femmes d'affaires transitant par l'aéroport: 3 bureaux et 3 salles de réunion entièrement équipés sont désormais à leur disposition. De plus, un nouveau salon d'accueil, d'une capacité de 19 personnes, a été aménagé au niveau des arrivées.

Mise en place du coupon "Parking Vacances"

Cette nouvelle formule forfaitaire de stationnement est réservée aux passagers ayant acheté un séjour touristique (vol + hôtel) auprès d'une agence de voyages. Une offre qui correspond aux attentes de la clientèle azuréenne.

Plaisir de Partir

Ce projet présenté lors du 4e salon Tourism@ soutient l'action des professionnels du tourisme avec un concept ambitieux et original: développer le tourisme par avion au départ de Nice.

Dès le printemps 2004 l'aéroport mettra en place une véritable stratégie de communication pour promouvoir les offres tourisme au départ de Nice, lancées par les Tours Opérateurs sur vols charter ou réguliers et proposées par les agences de voyages locales. Au cœur de ce dispositif, un site internet dédié à l'opération: [www.plaisirdepartir.com](http://www.plaisirdepartir.com)

Le déploiement du WIFI

Après le succès du Wi-Fi installé au nouveau Terminal 2, l'Aéroport Nice Côte d'Azur a étendu le réseau, permettant la connexion à l'Internet haut débit sans fil à l'ensemble de la plate-forme.

Nouvelle offre Commerces et Boutiques: le concept de City Airport

Depuis l'ouverture du Nouveau Terminal 2, l'offre boutique existante sur ce terminal a été complétée par l'implantation de boutiques aux enseignes prestigieuses. La gamme de boutique a été élargie dans sa globalité à des enseignes dites "pratiques", répondant à tous les besoins. Ainsi, *Relay*, *Payot Sunny Days*, *Virgin*, etc. offrent aux passagers la possibilité d'accéder à des produits de grande consommation.

## AÉROPORT CANNES-MANDELIEU : CITOYENNETÉ, EFFICACITÉ ET QUALITÉ DE SERVICE

Dédié à l'aviation de tourisme haut de gamme et à l'aviation d'affaires, l'Aéroport Cannes-Mandelieu a confirmé en 2003 son importance économique et citoyenne dans le développement du département. En 2003 sa part de trafic s'établit à 15 % pour l'aviation d'affaire (en progression de 4% sur 2002) et 64 % pour l'aviation légère. Engagé dans une politique environnementale volontariste, le second aéroport d'affaires de France (après le Bourget) sert également de base aux "avions-pompiers" Canadairs et Trackers de la sécurité civile pour l'Est de la région Provence Alpes Côte d'Azur.

Une mission qui a pris toute sa valeur durant l'été 2003, lors duquel les incendies ont été particulièrement nombreux.

### INAUGURATION DE L'ESPACE RIVERAINS

Situé en rez-de-piste, il est ouvert au public et aux professionnels de la plate-forme cannoise. Les informations diffusées, réparties par communes, abordent tous les éléments constitutifs de l'environnement: air, eau, bruit, déchets...

### UNE QUALITÉ DE SERVICE OPTIMALE : 100 % DE CLIENTS SATISFAITS !

2003 marque la reconnaissance professionnelle de la qualité de service du premier aéroport de France en matière d'aviation d'affaires après le Bourget. Une enquête effectuée en juillet et août auprès de 100 équipages révèle en effet un taux de satisfaction de 100 %.

### QUALITÉ TOTALE : CANNES-MANDELIEU EN POINTE

Certifié ISO 9001 pour l'aviation générale (avions privés), l'Aéroport Cannes-Mandelieu a obtenu l'extension de cette certification pour la totalité de ses activités. ■

### CUSTOMER SATISFACTION THROUGH TOTAL QUALITY

**EFQM Management:** For the past 5 years, airports on the French Riviera have been implementing a total quality policy inspired by the European Foundation for Quality Management and focusing on customer satisfaction. The airport's score went up in 2003, and the French Riviera Chamber of Commerce was awarded a Diploma of Excellence.

**Information Charter** - a first in France. Late flights are detailed in real time on passenger display screens in keeping with a protocol developed with the airlines and the Directorate General of Civil Aviation.

**A new range of pertinent and innovative services:** There is a new Business Centre in Terminal 2, a new welcome lounge on the arrivals level and a car park voucher system for departing package holidaymakers. Wi-Fi is now available all over the airport. From spring 2004, the airport will start promoting package holidays departing from Nice and available from local travel agents; there will be a dedicated website: [www.plaisirdepartir.com](http://www.plaisirdepartir.com).

### CANNES-MANDELIEU AIRPORT: CIVIC MINDEDNESS, EFFICIENCY AND QUALITY OF SERVICE

Dedicated to top-of-the-range tourism, Cannes-Mandelieu Airport also played a **major civic and environmental role in 2003** as a base for fire-fighting water bombers and trackers. An Environment Desk, located at runway level, informs the public and professionals about environmental issues.

In 2003, Cannes-Mandelieu Airport was awarded the **ISO9001 label** for all of its activities, and a survey carried out among 100 crews in July and August revealed a 100% satisfaction rate. ■



L'Aéroport Cannes-Mandelieu est le 2e aéroport d'affaires de France.

## Faits marquants

Mise en place d'une **gamme de services et produits innovants et adaptés** aux attentes des clients.

**Inscription de l'environnement au cœur du développement des aéroports de la Côte d'Azur** avec la démarche ISO 14001 engagée par Nice Côte d'Azur et la Charte pour l'Environnement signée par Cannes-Mandelieu.

**Le rôle citoyen de l'Aéroport Cannes-Mandelieu**, à l'honneur en 2003 pour la lutte contre les incendies de forêts.

A range of **innovative services and products** introduced to meet customer needs.

**The environment guiding airport development** with ISO14001 proceedings commenced for Nice Côte d'Azur and an Environment Charter signed by Cannes-Mandelieu.

**Cannes-Mandelieu's civic role** highlighted in 2003 in the fight against forest fires.