

GUIDE DU CLIENT PROFESSIONNEL

SOMMAIRE

1. Cadre de travail

Qui fait quoi sur le site ?

- 1.1 La Chambre de Commerce et d'Industrie Marseille Provence (CCIMP)
- 1.2 La Direction Générale de l'Aviation Civile (DGAC)
- 1.3 Le Bataillon des Marins Pompiers (BMP)
- 1.4 Le Centre Météorologique Interrégional
- 1.5 La Gendarmerie des Transports Aériens
- 1.6 Le Service de Police aux Frontières (SPAF)
- 1.7 Les douanes

2. Locaux, prestations, facturation

- 2.1 Locaux et prestations associées à l'immobilier
 - 2.1.1. *Location de locaux d'activité et bureaux, disponibilité de surfaces de terrain*
 - 2.1.2. *Conventions*
 - 2.1.3. *Etats des lieux*
 - 2.1.4. *Entretien et réparation des locaux*
 - 2.1.5. *Nettoyage des locaux et enlèvement des déchets*
 - 2.1.6. *Prestations industrielles liées à l'immobilier*
- 2.2 Principes de facturation

3. Sécurité-sûreté-environnement

- 3.1 Contrôle d'accès
 - 3.1.1. *Les zones*
 - 3.1.2. *Titre d'accès*
- 3.2. Circulation des véhicules en zone réservée
- 3.3. Environnement

4. Vie pratique

- 4.1 Exploitation au quotidien
- 4.2 Information
- 4.3 Autres services

Chapitre 1

CADRE DE TRAVAIL

QUI FAIT QUOI SUR LE SITE ?

1.1 LA CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE MARSEILLE PROVENCE (CCIMP)

Dans le cadre d'une concession accordée par l'Etat, la CCIMP a pour mission d'assurer sur l'Aéroport la réalisation, l'exploitation, l'entretien et le développement des ouvrages, terrains, bâtiments, installations et services nécessaires au fonctionnement de la plate forme aéroportuaire, en particulier :

La mise à disposition de terrains, bâtiments et prestations associées au bénéfice des entreprises exerçant leurs activités sur l'Aéroport ;

Les services aux passagers : aérogares, informations sur les vols, gestion des parcs autos et autres services (consignes bagages, assistance médicale, etc.) ;

Les services d'escale : gestion des salles d'embarquement, banques d'enregistrement, aires de stationnement et moyens d'accès, supervision opérationnelle (inspection filtrage des passagers et des bagages de soute).

1.2 LA DIRECTION GENERALE DE L'AVIATION CIVILE (DGAC)

Dans le courant de l'année 2005, la DGAC a engagé une réorganisation importante qui consiste à séparer les activités de régulateur et d'opérateur dans l'ensemble des services. Cette réorganisation s'inscrit dans la recherche d'objectifs multiples :

- un alignement sur les règlements européens en matière de transport aérien
- la clarification des performances et de la qualité du service public

La DGAC, administration du Ministère de l'Ecologie, du Développement et de l'Aménagement durables, est aujourd'hui représentée sur l'Aéroport par deux services :

- le service de la navigation aérienne Sud-Sud Est
- la délégation Provence

Le service de la navigation aérienne Sud-Sud Est a pour charge d'assurer les services de la sécurité aérienne dans les conditions optimales de sécurité.

La délégation Provence coordonne les actions de sûreté et assume les fonctions liées aux activités aéronautiques (licences, manifestations aériennes, accidents)

1.3 LE BATAILLON DES MARINS POMPIERS (B.M.P.)

Les missions assurées par un détachement du Bataillon de Marins Pompiers de Marseille, la 10^{ème} Compagnie sous l'autorité fonctionnelle du Service Sécurité et Techniques de l'Environnement de la CCIMP, concernent :

- *la sécurité et le sauvetage des aéronefs en zone terrestre*
- *la sécurité et le sauvetage des aéronefs en zone maritime (Etang de Berre)*
- *la prévention du péril aviaire*
- *la sécurité incendie des bâtiments en prévention et en première intervention,*
- *la formation « au premier secours », « stage feu », et « recyclage secourisme »,*
- *le secours à personne sur l'ensemble de la plate-forme*
- *le Poste de Coordination Sécurité (P.C.S.) pour les interventions dans l'aérogare*

1.4 LA STATION METEOROLOGIQUE D'AERODROME METEO France (SMA)

En liaison étroite avec les services de la Navigation Aérienne, elle délivre l'information météorologique aéronautique nécessaire aux usagers de la plate-forme aéroportuaire.

Deux fonctions distinctes sont assurées par la SMA :

- L'observation : veille du temps, dialogue avec les services locaux de la Navigation Aérienne, études climatologiques.
- Prévision : prévisions d'atterrissage, renseignements aux services locaux, protections aéronautiques écrites verbales et téléphonées.

1.5 LA GENDARMERIE DES TRANSPORTS AERIENS (GTA)

La G.T.A. implantée sur l'aéroport de Marseille-Provence est compétente sur 4 départements : Bouches du Rhône, Vaucluse, Hautes Alpes, Alpes de Haute-Provence.

LA G.T.A est compétente pour plusieurs missions :

- Missions "SURETE" du transport aérien et installations aéronautiques, plus particulièrement dans la zone réservée aéroportuaire (Z.R) :
 - Surveillance et contrôle de la mise en œuvre des mesures de sûreté par tous les intervenants agissant en zone réservée
 - Contrôle des agents de sûreté
 - Constatations des manquements à la sûreté
 - Inspections des "agents habilités"
 - Protection des aéronefs classés sensibles
 - Protection des points sensibles
 - Recherche d'explosifs par les équipes cynotechniques
- Missions "AERONAUTIQUE" :
 - Police de la navigation aérienne
 - Contrôle des aéronefs, constatations des infractions à la législation aéronautique
 - Enquêtes judiciaires consécutives aux accidents et incidents d'aéronefs
 - Mission de POLICE JUDICIAIRE (infractions pénales de toute nature)
 - Mission de police ADMINISTRATIVE (ordre public, sécurité routière et sécurité des aires...)

1.6 LE SERVICE DE POLICE AUX FRONTIERES (S.P.A.F)

Le S.P.A.F. est compétent sur la zone publique et sur la zone réservée située à l'intérieur de l'aérogare. Il est dirigé par un Commissaire Principal, qui est également le représentant du Préfet sur le site.

Ce service intervient dans les domaines suivants :

- Contrôle trans-frontières : vérifications des documents et reconduites à la frontière...
- Sécurité publique : vols, violences, circulation automobile, stationnement...
- Police judiciaire
- Ordre public : notamment en cas de manifestations
- Renseignements : notamment surveillance des personnes
- Gestion des voyages officiels et déplacements de personnalités
- Sûreté aéroportuaire

1.7 LES DOUANES

Deux fonctions distinctes :

La Brigade de Surveillance Extérieure des Douanes exerce une surveillance générale (issues de la zone réservée et sous douanes, débarquement des marchandises des avions, et marchandises transportées par les équipages internationaux) ainsi que des contrôles au départ et à l'arrivée :

- Au départ pour le contrôle des exportations à caractère commercial et touristique réalisées par les passagers, ainsi que pour les formalités concernant l'obligation déclarative ;
- A l'arrivée, pour l'application et la perception des droits et taxes sur les marchandises hors CEE et les contrôles visant le trafic illicite des stupéfiants et les importations de marchandises prohibées ou contrefaites.

Le Service Douanes des Opérations Commerciales

Installé en gare de fret, ce Service est chargé du contrôle et du recouvrement des droits et taxes dont sont passibles les marchandises circulant par voie aérienne :

- Contrôle des magasins et aires de dédouanement (MAD),
- Contrôle des déclarations en détail déposées par les commissaires en douane : contrôle documentaire (factures, LTA, certificats d'origine,...) et contrôle physique des colis,
- Recouvrement des droits et taxes
- Dédouanement des colis importés par les particuliers.

Chapitre 2

Locaux, prestations, facturation

2.1 LOCAUX ET PRESTATIONS ASSOCIEES A L'IMMOBILIER

Vous êtes une compagnie aérienne, un assistant, un prestataire de service, un opérateur de fret : votre contact privilégié est le Département Immobilier et Prestations (04 42 14 29 10).

Vous exercez une activité à caractère commercial : votre contact privilégié est le Service de Développement Commercial (04.42.14.22.26)

Vous êtes un aéroclub, une école de pilotage :votre contact privilégié est le Service Aviation Générale (04.42.14.27.73 / ag@marseille-provence.aeroport.fr)

2.1.1 Location de locaux d'activité et bureaux, disponibilités de surfaces de terrain

L'interlocuteur dans le Service ou Département en charge de votre accueil sur la plate forme vous fournit toutes les informations concernant les disponibilités en terrains et locaux, le cas échéant les opportunités de construction, le niveau des loyers, les tarifs de prestations, enfin les démarches à accomplir (boîtes postales, abonnements parcs, etc). Dès votre installation, vous pouvez participer à des réunions d'information, de concertation prévues dans un cadre structuré pour répondre aux besoins des clients

2.1.2 Conventions

Les Informations mentionnées dans les rubriques ci-dessous sont précisées et détaillées dans le Cahier des Clauses et Conditions Générales et dans la Charte de l'Immobilier n°12/98-(02) de Décembre 1998, ces deux documents étant joints à la Convention évoquée ci-après.

Toute installation sur le site est subordonnée à une autorisation d'occupation temporaire du domaine public et de ce fait à la signature préalable d'une convention entre la CCIMP et le client. Une garantie (dépôts, garantie à première demande ou caution bancaire) doit être fournie dans tous les cas, et l'autorisation n'est valable que pour l'activité déclarée et une durée déterminée.

Pour les sociétés d'assistance, et après obtention d'un agrément préfectoral, une convention spécifique à l'exercice d'activité d'assistance en escale est également établie. Le contact au Département Immobilier & Prestations pour les sociétés d'assistance en escale est le 04 42 14.29.19.

Pour les activités commerciales, une convention précisant les conditions commerciales et d'exploitation est mise en place et suivie par le Service Développement Commercial.

2.1.3 Etats des lieux

Un état des lieux est dressé entre le client et la CCIMP :

- au moment de la prise de possession des locaux,
- lors du départ pour quelque cause que ce soit,
- en cas de modification des locaux, de travaux d'aménagements ou de suppression d'installations, étant entendu que la CCIMP aura été préalablement informée de tout projet de changement.

Le correspondant désigné pour votre activité (voir point 2.1) est votre contact sur ce point.

2.1.4 Entretien et réparations des locaux

En matière d'entretien et de réparations des locaux loués, le Cahier des Clauses et Conditions Générales et la Charte de l'Immobilier précisent, en complément de la convention, les obligations respectives du client et de la CCIMP. En général, les réparations locatives sont à la charge du client, mais en cas de difficulté, et selon la nature de votre activité, vous pouvez prendre conseil du Département Immobilier et Prestations (29.10) ou du Service Développement commercial (22.26).

Pour des raisons de sécurité, de maîtrise des installations et de consommation des fluides, certaines parties techniques de l'entretien des locaux privatifs doivent être effectuées par la CCIMP ou par une entreprise agréée par elle. Tout projet de travaux dans des lieux loués doit être signalé et soumis à l'accord préalable de la CCIMP en fin de phase d'étude.

Les services techniques de la CCIMP, sollicités par le correspondant désigné du client concerné, sont à la disposition pour tout conseil, demande d'intervention concernant des travaux d'entretien, ainsi que pour étudier et réaliser des travaux dans les divers domaines relevant de leur compétence.

Les demandes d'intervention ne peuvent être faites que par des correspondants désignés nommément par le chef d'entreprise et préalablement enregistrés dans la base de données de la CCIMP.

Toute intervention d'un montant supérieur à 150€ fera l'objet d'un devis préalable.

En fin d'intervention un représentant désigné du client devra signer le relevé de travaux effectués.

Les interventions imputables aux réparations locatives à la charge du client feront l'objet d'une facturation.

2.1.5 Nettoyage des locaux et enlèvement des déchets

Le nettoyage peut être assuré soit par la CCIMP soit par une entreprise choisie par le client. Dans ce dernier cas, le prestataire doit préalablement recevoir l'agrément du Département Immobilier et Prestations de la CCIMP.

Pour tout besoin de nettoyage urgent dans les locaux, un correspondant Qualité Nettoyage peut être contacté (04.42.14.25.81/38.78)

La CCIMP assure l'enlèvement des déchets sur l'ensemble de la plate forme aéroportuaire. Les déchets spécifiques (produits à risques ou résultant de travaux) sont exclus de cette collecte.

2.1.6 Prestations industrielles liées à l'immobilier

Les services techniques de la CCIMP peuvent prendre en charge les études, la réalisation et l'exploitation d'installations en matière de chauffage, climatisation, production d'eau chaude et froide, installations électriques, sanitaires, télécommunications, génie civil. Votre interlocuteur habituel vous mettra en contact avec le responsable en charge des questions techniques qui se posent à vous.

Les tarifs de ces prestations et des consommations liées sont affichés dans les bâtiments ; ils peuvent également être fournis sur demande au Service de Facturation (04.42.14.21.66).

2.2. FACTURATION

2.2.1 Principes de facturation

Les redevances dues à la Concession sont payables au comptant. Cette règle peut-être remplacée par des paiements à terme en cas d'acceptation d'ouverture de compte client. L'ouverture du compte relève de la libre appréciation des Services de la Concession.

Elle est conditionnelle lorsque :

- l'exploitant n'a pas fourni à la Concession des garanties suffisantes (dépôts, garantie à première demande, caution bancaire) en terme de paiement ;
- Les montants facturés sont trop faibles pour justifier la tenue d'un compte ;
- Les opérations facturées n'ont pas un caractère permanent.

2.2.2 Redevances aéronautiques

Sauf accord préalable des Services de la Concession (cf supra), les redevances aéronautiques sont payables au comptant, avant le décollage de l'appareil. Il appartient à l'équipage de prendre spontanément contact avec le bureau de piste (04.42.14.21.17) pour s'acquitter des redevances.

Les tarifs sont affichés en zone publique, au bâtiment administratif. Une brochure est également disponible sur simple demande au Service Facturation et Recouvrement (04 42 14 21 66).

En cas de non paiement ou paiement insuffisant des redevances aéronautiques, la Concession peut exercer son droit à la saisie conservatoire de l'aéronef conformément aux dispositions de l'article L123-4 du Code de l'Aviation Civile.

2.2.3 Autres redevances

Les redevances domaniales et charges locatives sont payables d'avance.

Les autres redevances sont payables à terme échu et au plus tard sous 30 jours date de facturation.

En cas de retard ou de non paiement des factures, des pénalités de retard sont exigibles le jour suivant la date de règlement figurant sur la facture.

Les réclamations, relatives à toute nature de factures, ne sont pas suspensives de paiement.

*Ces réclamations doivent être adressées **par écrit**, avant l'exigibilité de la facture concernée, au Service Facturation et Recouvrement CCIMP (BP 7, 13727 MARIIGNANE CEDEX). Elles doivent comprendre le numéro de facture concernée, la date et le numéro de vol (le cas échéant), la ou les prestations en litige.*

Le Service Facturation et Recouvrement est à votre disposition pour tout renseignement complémentaire (04 42 14 21 66 ou 04 42 14 27 00.)

CHAPITRE 3

**SECURITE
SURETE
ENVIRONNEMENT**

L'accès et la circulation des personnes ainsi que des véhicules sur un site aéroportuaire obéissent aux règles précises, très strictes, d'ordre législatif et réglementaire, du transport aérien.

Outre les réglementations européennes et nationales, des décisions locales et un arrêté préfectoral fixent les mesures spécifiques à l'Aéroport Marseille Provence.

Le contrôle d'accès, la circulation des véhicules en zone réservée, l'inspection-filtrage des personnes (passagers et personnels) et des bagages de soute, enfin le contrôle des marchandises constituent les axes principaux de ces consignes et procédures.

3.1 Contrôle d'accès

3.1.1 Les zones

L'Aéroport est divisé en deux zones :

La zone publique comprend toute la partie de l'aérodrome accessible au public, notamment :

- les locaux de l'aérogare de passagers et du centre d'aviation générale ainsi que les espaces d'activités à l'extérieur et les bureaux du Bloc Technique ;
- les quais de chargement et de déchargement des gares de fret librement accessibles au public du côté ville, les bureaux des opérateurs;
- les parcs de stationnement pour véhicules ouverts au public ;
- les routes et voies ouvertes à la circulation publique.

Dans cette zone, la circulation des personnes n'est soumise à aucune contrainte particulière.

La zone réservée comprend l'aire de mouvement (pistes, voies de circulation avions, parkings avions), une partie des aérogares et des bâtiments et installations techniques (tour de contrôle, bureau de piste, gares fret, ateliers).

A l'intérieur de la zone réservée, quatre secteurs sont identifiés comme secteurs sûreté (A : aéronefs ; B : bagages ; F : fret ; P : passagers). L'accès à ces secteurs est soumis à des consignes particulières définies par des instructions ministérielles et à la possession de titres spéciaux (voir point suivant).

Sept secteurs fonctionnels sont également définis et, le cas échéant, l'accès à certains de ces secteurs nécessite des connaissances particulières.

Un arrêté préfectoral fixe les conditions d'accès et de circulation des personnes ainsi que des véhicules, ainsi que les conditions relatives au stationnement des véhicules dans les deux zones ; il précise également quelques mesures de protection contre l'incendie ainsi que plusieurs prescriptions sanitaires. Le texte de cet arrêté et des modificatifs peuvent être mis à disposition sur demande.

Au regard de la réglementation applicable en matière de sûreté, l'intégralité de la zone réservée de l'Aéroport Marseille Provence est classée comme « zone critique ».

3.1.2 Titre de circulation

Toute personne exerçant une activité professionnelle sur la plate forme Marseille Provence doit être en possession d'un titre de circulation (badge). L'obtention de ce titre est conditionnée par une formation spécifique d'une durée de deux heures.

Une Attestation de sensibilisation aux mesures de sûreté devra être délivrée et sera exigée lors du dépôt du dossier de demande de titre de circulation.

Le retrait des dossiers de demande de titre de circulation se fait au Centre d'Affaires, mezzanine Hall 4, de 10h à 17 h et du lundi au vendredi (04.42.14.27.74).

Le titre de circulation mentionne les zones de circulation autorisées. Il doit être porté en permanence, de manière apparente; toute personne accédant en zone réservée, doit également pouvoir produire un document attestant de son identité à chaque contrôle.

Pour les personnes amenées à intervenir ponctuellement (livraisons, visites, interventions, etc.) un titre de circulation « accompagné » peut être délivré, pour une durée maximale de 24h, renouvelable 5 jours d'affilée.

La personne doit se présenter munie de deux documents d'identité officiels ainsi que d'un justificatif attestant la nécessité de circuler en zone réservée à la Brigade de Gendarmerie du Transport Aérien (BGTA - RDC du Bloc Technique) ou au SPAF (RDC Hall 1) accompagnée d'un titulaire de titre de circulation permanent.

Les personnes munies d'un titre de circulation « accompagné » doivent être en permanence accompagnées d'un titulaire de titre de circulation permanent (en zone réservée)

Les personnes quittant définitivement l'Aéroport devront restituer leur titre d'accès auprès des différents services de l'Etat (SPAF, BGTA et DGAC).

3.2 Circulation des véhicules en zone réservée

Tout véhicule devant accéder à la zone réservée (ZR) devra être muni d'une autorisation d'accès (vignette véhicule), d'une autorisation de conduire personnelle en cas de circulation sur les aires de mouvements et routes périphériques.

Les autorisations d'accès du véhicule en zone réservée sont délivrées par la DGAC (Service Exploitation Aéroportuaire; B.P n° 1 Aéroport;13727 Marignane-Cédex).

Les autorisations de conduire en zone réservée sont délivrées après une formation spécifique dispensée par une entreprise habilitée sur site (contacter par exemple FASE AERO – Villa BARTOLI – 33 Rue Marie-Louise 13008 MARSEILLE – Tél : 04.91.25.35.61 – Fax : 04.42.09.61.21) pour réaliser ladite formation.

Toute infraction aux règles de circulation peut donner lieu à un retrait d'autorisation de circulation ou du permis de conduire en zone réservée.

Toute demande d'autorisation pour des besoins ponctuels sera examinée par la BGTA. Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la BGTA.

3.3 Environnement

Dans le cadre de la Charte Environnementale, l'Aéroport s'est engagé à mettre en place des actions visant notamment à réduire les nuisances sonores, veiller à la qualité de l'air, surveiller le traitement des eaux usées et pluviales, maîtriser la gestion des déchets. Pour les entreprises présentes sur le site, cet engagement se traduit par un certain nombre de préconisations telles que le tri sélectif des déchets, les clauses de propreté insérées dans les contrats, la lutte contre le gaspillage d'énergie, la recherche de sources d'énergie "propres" (véhicules d'exploitation à motorisation propre de type électrique ou GPL).

Pour tout renseignement d'ordre général, contacter le 04.42.14.28.35 et pour toute question d'ordre technique le 04.42.14.22.57 - Service Sécurité et Techniques de l'Environnement (SSTE).

Chapitre 4

VIE PRATIQUE

4.1. EXPLOITATION AU QUOTIDIEN

Au jour le jour, des équipes d'interlocuteurs sont à votre disposition pour vous aider dans votre fonctionnement :

➤ ***PCE Poste de Coordination Exploitation (21.12)***

Le PCE a en charge la diffusion de l'information trafic, la gestion du télé-affichage, la gestion des aires de stationnement avions et des ressources aéroportuaires (banques enregistrement, salles embarquement, tapis livraison bagages, passerelles, etc.), la saisie des éléments relatifs à la facturation aéronautique. Il constitue au quotidien un interlocuteur privilégié des compagnies aériennes et des assistants.

➤ ***PCPA Poste de Coordination Parcs et Aérogare (28.84)***

Le PCPA veille au bon fonctionnement de l'ensemble de la zone publique : installations terminales, parcs autos, voies routières, centre de fret. Il supervise notamment le gardiennage des installations ; le PCPA est l'interlocuteur adapté de tous les opérateurs pour tout renseignement ou demande dans le domaine de la circulation, du stationnement, tout dysfonctionnement non technique dans le périmètre de la zone publique, aérogare compris.

➤ ***PCT Poste de Coordination Technique (21.19)***

Le PCT coordonne les moyens d'intervention et de maintenance en matière d'électricité, électromécanique, climatisation, chauffage, fluides et tous corps d'état bâtiment. Il est par ailleurs, pour l'ensemble des opérateurs du site, le point d'entrée des appels de demandes d'intervention technique et assure la gestion des priorités. En cas de pannes, dépannages urgents, ou problèmes techniques de tous ordres, il faut joindre le PCT, sauf s'il s'agit d'une urgence liée au nettoyage (25.81), ou un problème relevant de la sécurité (24.24).

➤ ***PCS Poste de Coordination Sécurité (24.24)***

Le PCS assure la prévention, la gestion de moyens et l'intervention en matière de risques sécuritaires, incendie, protection et accidents des personnes dans l'aérogare (et en cas de malaise d'une personne dans les avions au contact). Pour les autres bâtiments, c'est le SSIS qu'il convient de contacter (22.75) ou le 18.

Le PCS donne également les autorisations de travaux (permis feu) à effectuer dans le cadre de la prévention et de la protection contre l'incendie et la sauvegarde des personnes dans l'aérogare.

4.2. INFORMATION

Trois Bureaux d'Informations situés dans les zones d'arrivée des Halls 1 et 4 et dans le Hall 1 zone départ sont ouverts 24 h/24 et informent en temps réel sur les horaires des vols et services (tél : 04.42.14.21.15 , 04.42.14.25.25 ou 04.42.14.24.35)

Le Service Communication réalise des documents, publications, magazines à périodicité régulière dont les entreprises du site peuvent disposer. Parmi ceux-ci, le journal interne de la plate-forme « Fenêtres sur piste » est adressé à toutes les entités tous les deux mois (04 .42 .14 26.31).

Des rencontres périodiques sont organisées par les services de la CCIMP à l'intention spécifique des compagnies aériennes (conférence des exploitants aériens), des opérateurs commerciaux (conférence des exploitants de commerces), des professionnels du fret (conférence des exploitants fret) pour traiter de tous les problèmes, sujets et projets liés à leur activité sur la plate forme aéroportuaire (04. 42 .14. 29 .13).

Un Comité Local Qualité comprenant un ensemble de partenaires (Services de l'Etat, Concessionnaire, entreprises installées) se réunit à l'initiative de la CCIMP à des fins de sensibilisation et d'échange dans une perspective d'amélioration de la communication et de qualité de service pour les clients. (04.42.14.29.18 / relationclients@mrs.aero)

L'A.O.C (Airline Operators Committee) réunit chaque mois les compagnies aériennes et les sociétés d'assistance présentes sur la plate forme Marseille Provence pour débattre de sujets d'intérêt commun. Le Bureau de l'AOC se fait le porte parole de l'ensemble des membres auprès des responsables aéroportuares et des autorités administratives. (04.42.14.24.27)

4.3 AUTRES SERVICES

Dans l'exercice quotidien de leurs activités, les opérateurs et leurs personnels ont besoin de recourir à divers services et donc de connaître les contacts adéquats. Une liste des principaux services a été identifiée.

➤ Centre d'Affaires

Situé en mezzanine du Hall 4, le Centre d'Affaires vous propose :

- Location de salles de réunion, accueils personnalisés à l'arrivée ou au départ des avions, aide à l'organisation d'événements...
- Accueil/Dépôt et facturation des dossiers de demandes de circulation (badges rouges). Tout traitement de dossier de badge est payant : 32.41 € TTC.

Composez le 04-42-14-27-74 ou envoyez un mail à l'adresse suivante : centre.affaires@marseille-provence.aeroport.fr .

➤ Commerces

La plupart des exploitants commerciaux de la plate forme consentent aux personnels du site des remises sur les achats effectués dans leurs boutiques toute l'année et proposent des promotions saisonnières.

Pour tout renseignement et pour recevoir la newsletter informant, tous les mois, des remises et promotions, contacter le Service Développement Commercial (28.43).

➤ Enseignes, Publicité & affichage, Signalétique

Des normes (formats & dimensions, coloris, matériaux, etc.) ont été définies pour préserver l'unité architecturale et l'harmonie visuelle de l'aérogare et des bâtiments.

Les entreprises installées sur l'Aéroport peuvent, après avoir remis un projet écrit détaillé et reçu l'accord de la CCIMP, apposer sur leurs installations des enseignes ou panneaux relatifs à leur activité (cf article 4-3 de la Charte de l'Immobilier).

Dans l'aérogare et sur le site aéroportuaire, la gestion du réseau publicitaire (affichage, expositions) est confiée en exclusivité à une régie publicitaire (Service Développement Commercial : 04 42 14 28 43).

Pour tout besoin concernant la signalétique, vous pouvez contacter le 04 42 14 29 18 ou envoyer un mail à l'adresse suivante : relationclients@mrs.aero

➤ Hôtels

Sur le domaine aéroportuaire et à proximité, six hôtels de la catégorie économique à la catégorie 4 étoiles répondent aux demandes d'hébergement (et pour quelques uns, de restauration) ; ils assurent le service d'une navette gratuite entre leur établissement et l'aérogare ; leurs numéros de téléphone se trouvent dans l'index en fin du document. (Pour MAJ Index, liste ajoutée à la fin du guide)

➤ Point Courrier - La Poste

- Un service payant boîte postale est réservé aux clients professionnels occupant des locaux sur le site aéroportuaire. Chaque client ayant opté pour ce service, bénéficie d'une boîte postale et des services associés. Le local de la poste, ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 9h30 et de 14h45 à 16h15, est situé au rez-de-chaussée au hall

3. Toutefois, ce local est accessible H24 au moyen d'un code qui est communiqué à chaque client détenteur d'une boîte postale.

- A défaut de souscription au service payant précité, chaque client professionnel occupant des locaux sur le site aéroportuaire peut bénéficier gratuitement d'une boîte aux lettres et d'une adresse géopostale.

➤ **Restaurant Inter entreprises « Le Frioul »**

Les personnels des sociétés opérant sur la plate forme et adhérentes à l'Association créée à cet effet, disposent d'un restaurant qui leur est propre aux horaires d'ouverture compatibles avec les contraintes d'exploitation aéroportuaire: ouverture 7 jours sur 7, midi et soir .

La gestion de ce restaurant est assurée par Avenance (04.42.14.29.78)

Pour adhérer à l'Association ou pour tout renseignement relatif à son fonctionnement, composer le 04.42.14.29.13.

➤ **Services bancaires et bureau de change**

Installé au RDC du Hall 4, le Crédit Mutuel ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 18 h fournit pour les entreprises les services bancaires et financiers suivants :

- Retraits ou versements d'espèces, remises de chèques, consultations de comptes, éditions d'extraits, en libre service 24h sur 24, 7 jours sur 7 ;
- Opérations de change (bureau situé au RDC du Hall 1), tous les jours de 6h15 à 20h30 ;
- Conseil financier, gestion de patrimoine, montage de dossiers de financements, etc.

➤ **Service médical d'urgence**

Composer le numéro de l'infirmier 22.00 ou le 24.24 , disponible 24 h / 24, en cas de soins ponctuels et traitements d'urgence ; œuvrant dans ce cadre précis, les médecins ne peuvent délivrer d'ordonnances ni de certificats d'arrêts de travail.

➤ **Service Traiteur**

Service de prestations diverses (petit déjeuners, pauses de travail, buffets froids et chauds, etc.) destinées à être livrées aux sociétés implantées sur la plate-forme pour des manifestations de tous types (Centre d'affaires de l'Aéroport pour le compte de leurs clients, manifestations internes, etc.) au sein de leurs locaux aéroport.

➤ **Stationnement**

Les entreprises du site peuvent, par un système d'abonnement annuel, faire bénéficier leur personnel de places de stationnement sur les parcs autos S 3 ; S 9 ; S 10 ; S 14.

En fonction de la situation géographique de l'entreprise sur la plate forme, le Service Abonnés Parcs Autos (04.42.14.32.32) s'efforcera de choisir des places sur le parc le plus proche.