



EXTRAIT DU PROCES-VERBAL DES DELIBERATIONS
DU COMITE SYNDICAL
DU SYNDICAT MIXTE DE PROMOTION DE L'ACTIVITE TRANSMANCHE

SEANCE DU 08 DECEMBRE 2025
PRE-CONVOCATION EN DATE DU 22 OCTOBRE 2025
CONVOCATION EN DATE DU 01 DECEMBRE 2025

DELIBERATION N°2025/CS/12/01

**RAPPORT D'ACTIVITE 2024 DU DELEGATAIRE SUR L'EXECUTION DU CONTRAT DE
DELEGATION DE SERVICE PUBLIC RELATIF A L'EXPLOITATION DE LA LIAISON MARITIME
DIEPPE-NEWHAVEN (DSP3)**

Le Comité Syndical du Syndicat Mixte de Promotion de l'Activité Transmanche ;
Vu les Arrêtés préfectoraux des 19 octobre 2000 et 11 octobre 2024 ;
Vu les articles L 5721-1 et suivants du Code Général des Collectivités Territoriales ;
Les propositions du Président entendues ;
Après avoir constaté la présence du quorum légal de ses membres ;

Vu le Code de la Commande Publique, et notamment l'article L3131-5 portant rapport d'information à l'autorité concédant ;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT) et notamment ses articles L.1411-3 et L.1413-1 relatifs à l'examen du rapport d'activité du concessionnaire par l'assemblée délibérante et la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) ;

Considérant que le Syndicat Mixte de Promotion de l'Activité Transmanche (SMPAT) a conclu, le 22 décembre 2022, un contrat de Délégation de Service Public (dite « DSP3 ») avec DFDS Seaways pour l'exploitation de la liaison maritime Dieppe-Newhaven ;

Considérant que dans le cadre de l'exécution de ce contrat, le délégataire est tenu de fournir chaque année un rapport permettant au délégant d'apprécier les conditions d'exécution du service public ;

Considérant que DFDS Seaways a transmis son rapport 2024, le 28 mai 2025 ;

Considérant les échanges avec DFDS Seaways pour obtenir des précisions et compléments sur les données transmises ;

Considérant que le rapport 2024 de DFDS Seaways a été examiné par la CCSPL, le 17 novembre 2025 ;

Considérant l'avis favorable émis par la CCSPL à l'unanimité et sans remarque particulière ;

Après en avoir délibéré, décide à l'unanimité de prendre acte :

- De la synthèse du rapport d'activité 2024 de DFDS Seaways relatif à l'exécution du contrat de Délégation de Service Public (dite « DSP3 ») pour l'exploitation de la liaison maritime Dieppe-Newhaven, ci-annexée ;

Le Président,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Alan BAZILLE', is written over a large, loopy oval-shaped stamp or seal.

Alan BAZILLE

RAPPORT ANNUEL

Relatif à l'exploitation de la liaison maritime Dieppe-Newhaven
ANNEE 2024

Référence contractuelle : R2022-01T

DFDS SEAWAYS SAS



CONTENU DU RAPPORT :

1. Bilan global synthétique
2. Exploitation
3. Activité Passagers/Tourisme
4. Activité fret
5. Services à bord et aux terminaux
6. Gestion technique
7. Gestion des ressources humaines
8. Gestion administrative et financière

1. Bilan global

1.1 Faits marquants de l'année

- Présentation succincte des principaux événements liés à l'exploitation de la ligne ou éléments extérieurs (économiques, sociaux, institutionnels...)

L'année 2024 a été une année de transition pour DFDS France et la route Dieppe-Newhaven. Jean-Claude Charlo a quitté ses fonctions au 1er septembre pour prendre la tête de DFDS Maroc, après plus de dix années en tant que directeur général France. Il a été remplacé par Etienne Melliani à cette même date, qui a débuté sa carrière chez DFDS en tant qu'officier et occupé par la suite diverses fonctions dans les secteurs public et privé.

L'année 2024 a aussi connu une réorganisation des forces de vente fret au niveau du groupe, sous l'impulsion du responsable de la division Ferry, Mathieu Girardin. Les commerciaux sont désormais réunis sous une même entité pour permettre davantage de partage et de synergies entre les différents comptes clients et opportunités. Cela n'a évidemment aucun impact sur la clé de répartition liée à l'équipe fret, au regard du contrat de DSP. Il s'agit de permettre à l'équipe en question d'avoir davantage d'outils à sa portée pour permettre la conquête de nouveaux marchés.

Contexte économique

La France affiche en 2024 une croissance économique modeste de 1,1 % grâce à une amélioration progressive du climat économique mondial et à des politiques publiques favorables à la relance. Les exportations, notamment, continuent de jouer un rôle clé en soutenant l'activité, même si les incertitudes géopolitiques et la conjoncture internationale freinent les perspectives d'une reprise plus vigoureuse. L'inflation connaît également un ralentissement significatif par rapport aux années précédentes, avec une moyenne sur l'année de 2%. Ces données sont en phase avec la croissance et l'inflation de la zone euro.

En 2024, la consommation des ménages en France montre des signes de stagnation, reflétant un climat économique encore incertain. Le taux d'épargne demeure élevé, se situant à environ trois points au-dessus du niveau prépandémie. Cette tendance à l'épargne accrue résulte en grande partie des incertitudes économiques et des ajustements des ménages face aux pressions sur le pouvoir d'achat, malgré une inflation en ralentissement. Les ménages privilégient encore l'accumulation d'épargne de précaution en réponse aux défis économiques perçus, tels que le risque de hausse des taux d'intérêt ou d'éventuels nouveaux chocs économiques.

S'agissant de l'économie britannique, elle montre en 2024 des signes de reprise, avec une croissance de 0,7 % au premier trimestre (0,3 % dans la zone euro) et de 0,5 % au deuxième trimestre (0,2 % dans la zone euro), portée par la demande intérieure. La croissance est cependant restée nulle au troisième trimestre, période marquée par la crainte de fortes hausses d'impôts, confirmées depuis par le gouvernement travailliste de Keir Starmer. À cette embellie relative s'est par ailleurs ajoutée une inflation persistante, passée de 2,3 % à 2,6 % en décembre 2024, augmentant la pression sur le gouvernement pour stabiliser l'économie. Le 16 janvier 2025, une étude de l'Institute for Public Policy Research a par ailleurs révélé une baisse significative des échanges commerciaux entre le Royaume-Uni et l'UE, appelant à une révision fondamentale des règles commerciales post-Brexit pour mieux aligner les relations avec Bruxelles. D'après les estimations, les exportations de biens britanniques vers l'UE ont diminué de 27 % entre 2021 et 2023, tandis que les importations ont baissé de 32 %. Selon la Chambre de Commerce et d'Industrie Franco-Britannique, cette situation est restée pratiquement inchangée en 2024. Pour atténuer ces retombées du Brexit, il est suggéré aux ministres britanniques de négocier un accord vétérinaire avec l'UE afin de réduire les contrôles sur les aliments qui traversent la Manche. Les exportations agroalimentaires britanniques vers l'UE pourraient ainsi croître de 22,5 %, précise le rapport de l'Institute for Public Policy Research.

Les échanges de marchandises entre la France et le Royaume-Uni sont en diminution pour une 7e année consécutive. Sur la seule année 2024, le marché a perdu 140 000 unités. Cela se matérialise par une diminution des exports du Royaume-Uni vers l'Europe et une stagnation des imports. Le segment passagers transmanche connaît lui un rebond de 10% en 2024. Cette situation reste néanmoins à nuancer dans la mesure où le trafic n'est toujours pas revenu à son niveau d'avant-covid contrairement au secteur aérien et à l'Eurostar. Nous constatons par ailleurs une érosion de la part de marché ferry sur le transmanche, 7,69% en 2024 contre 8,81% en 2019.

Contexte social

La surcapacité persiste sur le Manche, même si celle-ci est en diminution par rapport en 2023 avec le retrait d'un navire par Irish Ferries et P&O sur Calais. La lutte contre le dumping social continue avec la mise en oeuvre très progressive des contrôles par l'administration française. Sur l'année 2024, un seul contrôle a été mené conjointement par les Affaires maritimes et l'Inspection du travail sur l'un des navires Irish Ferries exploité à Calais, sans que ce contrôle n'ait donné lieu à quelque sanction. Une interrogation demeure quant aux pratiques de certains opérateurs qui pour contourner la loi, enverraient leurs équipages sur d'autres lignes à l'issue des deux semaines d'embarquement sur le transmanche. La succession des gouvernements français n'a pas permis un bon suivi et une bonne application de la loi. Les attentes sont fortes en la matière pour 2025.

L'incertitude budgétaire de l'année 2024 a aussi amené la remise en question par certaines forces politiques des dispositifs de taxe au tonnage et d'exonération des cotisations patronales des armateurs. Une forte mobilisation de tous les acteurs maritimes a été nécessaire pour faire entendre les intérêts du secteur et le caractère indispensable de ces dispositifs pour bon nombre d'armateurs, en premier lieu desquels DFDS. La copie finale votée par le parlement retient le dispositif de la taxe au tonnage et les exonérations de charges pour certains armateurs uniquement. Conscient du poids social des armateurs français de ferry, ceux-ci n'ont pas connu de remise en cause des dispositifs dont ils bénéficient.

Bilan de la route Dieppe-Newhaven

L'année 2024 s'inscrit comme une année record en matière de fréquentation. Avec presque 410 000 passagers (fret inclue), c'est un nouveau sommet atteint depuis que la route est exploitée en délégation de service public. La croissance est largement portée par le segment tourisme et les ventes à bord. La réfection et l'agrandissement de la boutique a permis d'élargir l'offre proposée à bord et d'augmenter significativement la dépense moyenne par passager. Le retour du duty free depuis la mise en œuvre du Brexit commence à être largement approvoisé par les consommateurs qui cherchent à profiter de prix intéressants. La satisfaction client demeure elle-aussi au plus haut, la réfection des emménagements et des cabines y concourant largement. Le professionnalisme de nos équipes, tant à terre qu'à bord, continue d'être reconnu et d'être un élément différenciant.

Les volumes fret sont quant à eux en baisse, pour la dixième année consécutive. Cette contraction du trafic s'explique par les conditions intrinsèquement défavorables du marché transmanche. Parallèlement à cela, nous avons dessiné et établi un plan stratégique, dès le mois d'octobre, visant à infléchir la tendance ou au moins à en atténuer les effets. Si le climat global n'est pas favorable à une remontée significative du trafic, nous devons malgré tout nous interroger sur nos pratiques, nos méthodes de travail et trouver des façons de redynamiser le segment fret.

1.2 Nombre de traversées

➡ Nombre de traversées effectivement réalisées : 1695

1.3 Fréquentation

Fréquentation de la ligne Dieppe-Newhaven					
	N-2 (réalisé)	N-1 (réalisé)	N (prévisionnel)	N (réalisé)	% évolution entre N et N-1
Nombre de passagers	372 055	391 364	376 911	409 695	+4,68%
Dont chauffeurs	30 130	26 020	30 883	23 390	-10,1%
Nombre de véhicules de tourisme	140 979	146 342	128 679	150 673	+2,96%
Dont vélos	8 105	11 269		10 486	-6,95%
Nombre d'unités fret	32 219	29 417	32 855	26 781	-8,96%

1.4 Ressources humaines

Effectifs affectés à l'exploitation de la ligne Dieppe-Newhaven				
	N-2 (réalisé)	N-1 (réalisé)	N (réalisé)	% évolution entre N et N-1
Nombre d'ETP sédentaire	66.58	66.51	73.03	9.80%
Nombre d'ETP navigant	182.08	191.42	195.27	2%

1.5 Finances

(1) Compensation de service public indexée pour le réalisé
Les montants sont exprimés en euros.

	Réalisé N-1	Prévisions N	Réalisé N	% Evolution Réalisé N/Prévisions N	% Evolution Réalisé N/Réalisé N-1
Total RECETTES :	54 633 074 €	51 772 790 €	57 717 487 €	11,5%	6%
Recettes commerciales :	36 626 782 €	31 732 824 €	39 577 705 €	24,7%	8%
██████████	██████████	██████████	██████████	████	██
██████████	██████████	██████████	██████████	████	██
██████████	██████████	██████████	██████████	████	██
████	████	██	██████████		████
Contribution de l'Autorité Organisatrice	18 006 293 €	20 039 966 €	18 139 782 €	-9,5%	1%
██████████████████	██████████	██████████	██████████	████	██
██████████████████	██████████	██████████	██████████	████	██
Autres produits					
Total CHARGES	48 018 207 €	50 772 790 €	50 693 407 €	-0,2%	6%
RESULTAT NET (RECETTES - CHARGES)	6 614 867 €	1 000 000 €	7 024 080 €	602,4%	6%
REDEVANCE D'INTERESSEMENT	2 836 151 €		3 143 060 €		11%

2. Exploitation

2.1. Les traversées

- Rappel du nombre de traversées prévues contractuellement : 1690
- Rappel du nombre de traversées effectivement réalisées : 1695
- Nombre de traversées réalisées du Côte d'Albâtre : 797
- Nombre de traversées réalisées du Seven Sisters : 898

2.2. Les annulations

- Observations incluant des précisions sur l'écart entre le nombre de traversées prévues contractuellement et le nombre de traversées réalisées et leurs effets :
 - 25 annulations liées aux phénomènes météorologiques soit 1.45% des traversées programmées (1720).
 - 60 % des annulations concentrées sur la fin d'année : 26/09 au 08/12

Remarques :

- En comparaison à 2023, 2024 enregistre un nombre plus important de tempêtes classifiées par Météo France.
- Les tempêtes de 2024 sont moins intenses mais impactent une plus large plage horaire. La conséquence directe est des annulations sur plusieurs jours consécutifs.
- La tendance liée au réchauffement climatique à la multiplication des épisodes tempêteux se confirme (4ème des années les plus chaudes enregistrées depuis 1900).

2.3. Les horaires

- Observations générales sur les horaires :

Nous constatons que :

- Les horaires sont fiables et tenus pas les commandants dans leur recherche continue d'économie de soude. 0.88% de retards de plus de 60 min.
- Les épisodes tempêteux représentent 1/3 des retards de plus de 60 min. Un autre tiers est imputable à des problèmes migratoires.
- Le dernier tiers est dû à deux faits : Panne de la passerelle RORO et attente d'un véhicule funéraire.
- Près de 47% des gros retards sont des effets dominos liés aux traversées précédentes.
- Concernant les avances à l'arrivée, 56% sont représentées par la nécessité d'intervention technique sur les navires.

- Nombre de retards au départ et à l'arrivée supérieurs à 60mn : 15
 - Nombre d'avances à l'arrivée supérieures à 30 mn : 16

2.4. Sous-affrètement (le cas échéant)

- Caractéristiques (ligne concernée, navire concerné, durée, impact sur l'exploitation commerciale de la ligne Dieppe-Newhaven...)

Le Seven Sisters a été sous-affrété par DFDS A/S (maison mère de DFDS Seaways SAS) du 2 au 4 novembre 2024. Le navire a effectué lors de cette période des essais de mises à quai dans les ports de Saint-Helier à Jersey et Saint-Pierre à Guernesey, essais qui se sont extrêmement bien déroulés. Ces essais intervenaient dans le cadre du plan de continuité qui lie DFDS aux autorités des îles anglo-normandes. Les îles anglo-normandes dessinent des plans de continuité avec plusieurs compagnies maritimes afin de garantir le maintien de leurs chaînes logistiques en toute circonstance, au cas où l'opérateur principal connaîtrait une défaillance majeure.

2.5. Position des navires

NAVIRE COTE D'ALBATRE						
Date début	Date de fin	D.S.P. Nombre de traversées réalisées	Transfert Port de départ/port d'arrivée	Arrêt Technique/Lieu	Mise à quai/Lieu	Autres
01/01/2024	01/02/2024	109				

01/02/2024	01/02/2024		Terminal ferry/Quai du Maroc, Dieppe			
01/02/2024	01/05/2024				Quai du Maroc, Dieppe	
01/05/2024	01/05/2024		Quai du Maroc, Dieppe/Terminal ferry			
01/05/2024	31/12/2024	788				

NAVIRE SEVEN SISTERS						
Date début	Date de fin	D.S.P. Nombre de traversées réalisées	Transfert Port de départ/port d'arrivée	Arrêt Technique/ Lieu	Mise à quai/Lieu	Autres
01/01/2024	01/02/2024				Quai du Maroc, Dieppe	
01/02/2024	01/02/2024		Quai du Maroc, Dieppe/Terminal ferry			
01/02/2024	30/09/2024	798				
30/09/2024	02/10/2024					
02/10/2024	04/10/2024					En attente au large de Dieppe
04/10/2024	31/12/2024					Essais exploitation Iles Anglo Normandes
					Quai du Maroc, Dieppe	

2.6. Mesures mises en œuvre pour limiter l'impact environnemental

➔ Observations sur les points suivants:

—

3. Activité Passagers/Tourisme

3.1. Fréquentation

Fréquentation ligne Dieppe-Newhaven				
	N-2 (réalisé)	N-1 (réalisé)	N (réalisé)	% évolution entre N et N-1
Nombre de passagers hors chauffeurs	341 925	365344	386305	+ 5.74 %
Nombre de véhicules de tourisme (hors vélos)	132 874	135073	140187	+ 3.78 %
Nombre de cars	34	128	151	+ 17.97 %
Nombre de vélos	8105	11269	10486	- 6.94 %
Nombre de traversées	1669	1688	1695	+ 0.53 %

3.2. Analyse globale de l'activité tourisme

➤ Analyse de l'activité et de la fréquentation tourisme de la ligne et analyse globale du marché (L'analyse pourra être complétée par toute analyse de la base de données clients) :

L'année 2024 a été une année remarquable et supérieure en volumes et en revenu à 2023 qui était déjà une année historique. Comme l'an dernier, nous comptabilisons 5 mois records en volumes véhicules, passagers mais aussi en revenu. Les autres mois sont satisfaisants et proches de 2023. Seuls septembre et décembre sont un peu décevants en raison de la mauvaise météo et des nombreuses annulations. Juillet aurait pu être supérieur en termes de revenu, les ventes de dernière minute se sont essentiellement portées sur les traversées habituellement moins demandées et donc moins chères.

Les volumes passagers, véhicules et bus sont en belle progression et les quelques traversées supplémentaires par rapport à 2023 ont eu un impact positif sur les chiffres.

Le nombre de bicyclettes est en léger recul, 10 486 contre 11269 l'an dernier mais tout proche des années références comme 2018 ou 2019.

La tendance est inverse concernant les passagers piétons, 43 781 contre 41 274 qui était déjà un chiffre record.

La grosse différence se joue donc essentiellement sur le nombre de véhicules, le nombre de passagers par véhicules et le nombre de piétons qui nous permettent de battre une nouvelle fois des records de volumes : la progression de 3.78 % du nombre de véhicules est assez exceptionnelle puisque nous comparons à une année historique déjà bien supérieure aux années d'avant Covid.

Le nombre de passagers bénéficie également d'une hausse de 5.74 % grâce essentiellement au nombre de passagers élevé par véhicule (famille, groupe d'amis, autocars, etc...) et aux piétons.

Par rapport au budget, nous finissons l'année à + 17.09 % en véhicules, + 11.64 % en passagers et + 39.60 % en revenu.

Seuls septembre et décembre ont été très légèrement inférieurs au budget en volume véhicules ou passagers, notamment à cause de la mauvaise météo entraînant 6 annulations sur chacun d'entre eux.

Les réservations groupes continuent de progresser pour atteindre, là aussi, des records en nombre de réservations et en nombre de bus : 151 bus contre 128 en 2023, 34 en 2022 et 84 en 2019. 10 069 passagers ont été réservés en groupes en 2024 contre 9 173 en 2023.

Au niveau des lignes situées à l'ouest du Déroit, le nombre de passagers a augmenté de 6 %, tout comme le nombre de voitures et le nombre de bus de 17 %. En ce qui concerne notre ligne Dieppe-Newhaven, le nombre de passagers a augmenté de 5 % contre 6 % pour les lignes exploitées par BAI, le nombre de voitures a augmenté de 3 % contre 7.7 % pour BAI, + 18 % pour le nombre de bus contre 15 % pour BAI.

Pour le déroit, le nombre de passagers a augmenté de 6 %, de voitures de 11 %, de bus de 6 %.

Eurotunnel a, quant à lui, diminué en nombre de passagers (-3 %), de voitures (-2 %) et de bus (-30 %).

Comme développé en annexe et chiffré dans le point 3.4 et comme l'an dernier, notre clientèle est essentiellement Britannique à 74 % puis Française à 17 %. Elle voyage essentiellement en voiture même si le marché piétons a toujours une part très importante avec encore une année record et plus de 11 %. Les passagers en camping-car continuent de croître avec une part de 9 %. Enfin, les passagers voyageant en couple sont les plus importants et représentent 37.7 % du nombre de passagers total. Le nombre de familles est en recul et sera à surveiller (31 %).

➡ Gestion et impact des mesures BREXIT :

Côté tourisme, pas de changement par rapport à l'année précédente. L'Angleterre étant un pays tiers pour l'Union Européenne, les Britanniques voient leurs passeports tamponnés à chaque entrées/sorties. Il y a donc un impact au niveau opérationnel, notamment sur le temps de débarquement. En revanche, nous ne constatons aucune répercussion sur les ventes et le chiffre d'affaires billetterie puisque les chiffres sont même meilleurs que pré-Brexit.

3.2. Tarification et recettes tourisme

3.2.1. Analyse globale des recettes tourisme

Chiffre d'affaires total en €	Nombre de réservations	Nombre de passagers	Nombre de groupes	Nombre de véhicules de tourisme (hors vélos)
████████	██████	██████	████	██████

3.2.2. Ventes de billets individuels

➡ Observations sur les ventes de billets individuels avec descriptif de l'application du yield management :

Les ventes ont été exceptionnelles et même meilleures que celles de 2023 avec des prix moyens supérieurs. Elles sont cependant en retrait sur les mois de mai et juin car les passagers ont réservé globalement plus tôt cette année même si nous avons eu aussi des ventes tardives sur juillet-août ; sur ces mois les ventes ont aussi été plus étalées sur l'ensemble des traversées, y compris celles habituellement moins demandées et donc moins onéreuses.

Les ventes ont été supérieures de 3.62 % par rapport à 2023, le marché français est, quant à lui, en légère baisse : 12.86 % de ventes totales contre 13.81 % l'an passé mais supérieur à 2023 qui était de 12.26 %.

Les ventes des cabines ont également été très bonnes en ligne, à la centrale de réservation comme à bord, avec un revenu bien supérieur à 2023. Cela prouve également que la rénovation et la création de nouveaux types de cabines a porté ses fruits.

Le nombre de cabines vendues avant le voyage (web et centrale de réservations) a augmenté de 18.30 % entre 2023 et 2024 pour atteindre 33686 cabines, le revenu a augmenté de 35.55% p ██████████

3618 cabines et 213 « pods » ont également été vendus à bord pour un revenu de ██████████

L'ensemble des installations a donc généré un chiffre d'affaires d'environ ██████████

Nos prix par billet ont augmenté de 2.64 % par rapport à 2023.

Nous appliquons toujours les remises contractuelles de 20% pour les étudiants, les moins de 25 ans, les seniors de plus de 60 ans et les passagers handicapés. Ceci a représenté cette année 36 436 véhicules (+ 21 % vs 2023), 71 099 passagers (+ 26 %), 4 379 K€ (+ 32 %).

Activités de communication des offres packagées

- Site internet

Les différents packages ont été publiés sur le site dès leur disponibilité



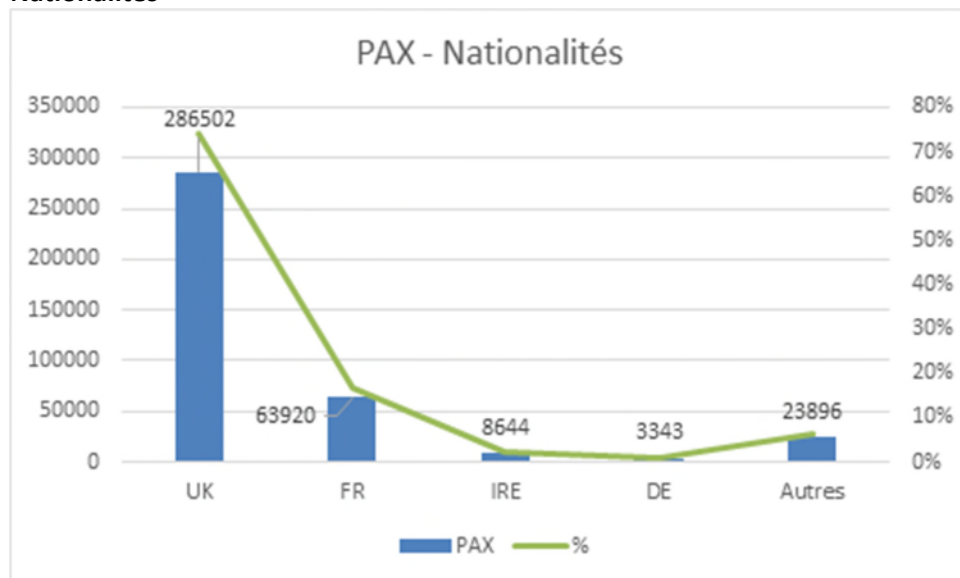
Les forfaits (ferry + hôtel) ont été parties intégrantes des différentes campagnes et ont promus de manière croisée tout au long de l'année.

3.3. Marketing et communication tourisme

➡ Descriptif détaillé de la stratégie déployée avec précisions sur les points suivants :

- Outils déployés pour connaître la clientèle
- Analyses clientèle

Nationalités

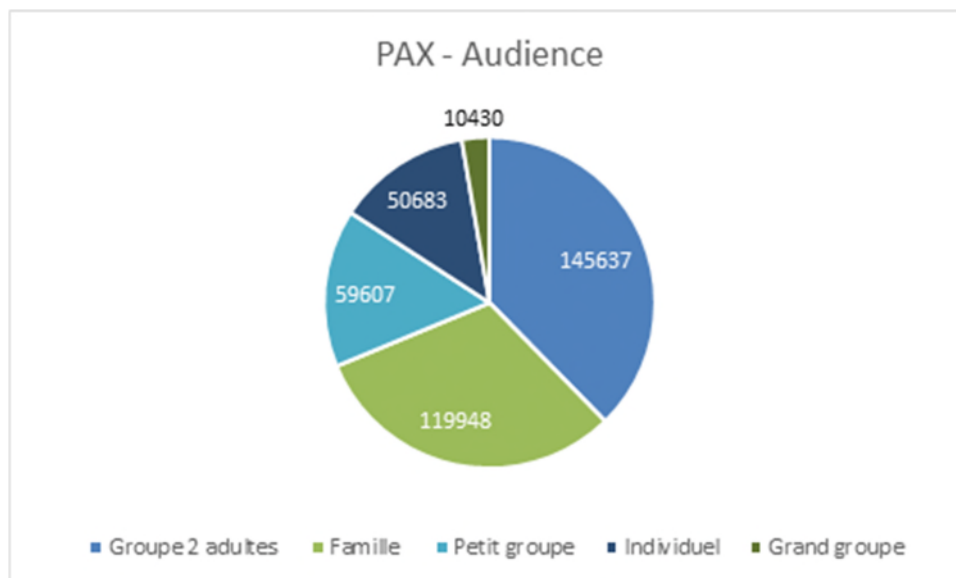


Pour l'année 2024, la structure des passagers par nationalités est la suivante :

- UK : 286.502 / 74% du volume total
- FR : 63.920 / 17% du volume total
- IRE : 8.644 / 2% du volume total
- DE : 3.343 / 1% du volume total
- Autres : 23.896 / 6% du volume total

(Volume total 386.305 PAX)

Audiences



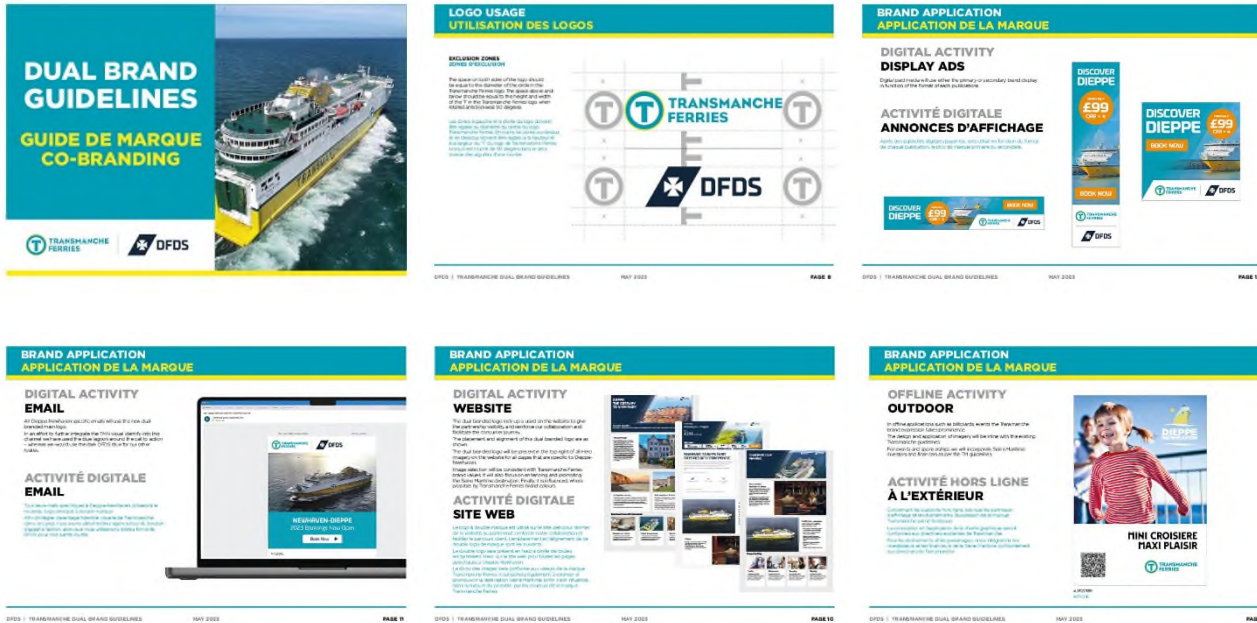
Au niveau des audiences la structure se décompose de telle manière :

- Groupe de 2 adultes : 145.637 / 37,7% du volume total
- Famille¹ : 119.948 / 31,1% du volume total
- Petit groupe² : 59.607 / 15,4% du volume total
- Individuel : 50.683 / 13,1% du volume total
- Grand groupe³ : 10.430 / 13,1% du volume total

- 1 : Famille jusqu'à 7 personnes
- 2 : Groupe entre 3 et 9 personnes (n'étant pas une famille)
- 3 : Groupe de 10 personnes et plus

- Déploiement de la marque « Transmanche Ferries » avec exemples de visuels dont factures et billets passagers

Une fois le guide de marque approuvé courant 2023, le logo "Transmanche Ferries" a été utilisé sur



Exemples de confirmation ou modification de réservations groupes et individuels :



Contenu – Graphisme / Design / Visuels

En 2024, l'année a débuté par une séance de photos à bord, capturant une collection complète d'images et de vidéos mettant en valeur les zones nouvellement rénovées. Cela comprenait les cabines, le magasin de détail, les zones de sièges, les salons de repos, les zones de jeux pour les familles et les enfants, ainsi que le concept d'hôtel capsule. Le contenu a été utilisé sur le site web et les canaux de médias sociaux, mettant en évidence la transformation grâce à des comparaisons avant-après.



Peu après, en mars 2025, une autre séance de photos et de vidéos a été réalisée, mettant en scène des passagers. Ce matériel a joué un rôle clé dans le soutien des efforts de marketing de la route tout au long de l'année.





- Des vouchers de voyages



Contenu – Texte

L'année a été marquée par une série de campagnes conçues pour attirer un public diversifié, promouvoir des offres spéciales et présenter les offres uniques de diverses destinations.

Engagement – Réseaux Sociaux

Communauté

Marché	Plateforme	Nombre de followers	Croissance par rapport à 2023
UK – 2024	Facebook	187,356	+ 5,795
	Instagram	36,784	+4,179
	X	28,003	-188
FR – 2024	Facebook	36,365	+14,629
	Instagram	3,741	+674

UK :

Facebook a connu une croissance régulière de 3,1 % (5 795) pour atteindre 187 356 utilisateurs, Instagram a connu une croissance rapide de 11,4 % (4 179) pour atteindre 36 784, tandis que X a légèrement diminué de 0,67 % (188) pour atteindre 28 003 followers.

France :

Facebook en France a fait un bond de 67,8 % (14 629 utilisateurs) pour atteindre 36 365 utilisateurs, tandis qu'Instagram a connu une croissance de 22 % (674 utilisateurs) pour atteindre un total de 3 741 utilisateurs

[REDACTED]. Seule la plateforme X a enregistré une diminution du nombre de followers, en ligne avec la tendance générale observée suite au changement de propriétaire de cette plateforme.

Activités UK

Marché	Plateforme	Nombre de posts	Engagement (Likes, Partages, Commentaires, clics liens, visionnages vidéos)
UK – 2024	Facebook	67 (+43%)	1.532.271 (+106%) ¹ 57.471 (+259%) ²
	Instagram	115* (+20%)	167.020 (+44%) ¹ 5.873 (+64%) ²
	X	28 (+22%)	25.511 (-21%) ¹ 93 (-67%) ²

* 64 feed, 51 story
¹ portée ; ² engagement
(en parenthèses l'évolution en % par rapport à 2023)

Au total, 210 posts ont été partagés sur les profils 'UK' Facebook, Instagram et X, soit une augmentation de 26% par rapport à 2023. Une augmentation de 93% de la portée totale et de 219% de l'engagement total témoigne d'une excellente performance globale.





Activités FR

Marché	Plateforme	Nombre de posts	Engagement (Likes, Partages, Commentaires, clics liens, visionnages vidéos)
FR – 2024	Facebook	49 (+8%)	1.445.230 (+117%) ¹ 40.241 (+259%) ²
	Instagram	57* (-29%)	39.260 (-15%) ¹ 1.830 (-3%) ²

* 48 feed, 9 story

¹ portée ; ² engagement

(en parenthèses l'évolution en % par rapport à 2023)

Au total, 106 posts ont été partagés sur le profil 'FR' de Facebook et Instagram, soit une baisse de 19% par rapport à 2023. Cependant, une augmentation de 108% de la portée et de 221% de l'engagement a été constatée.

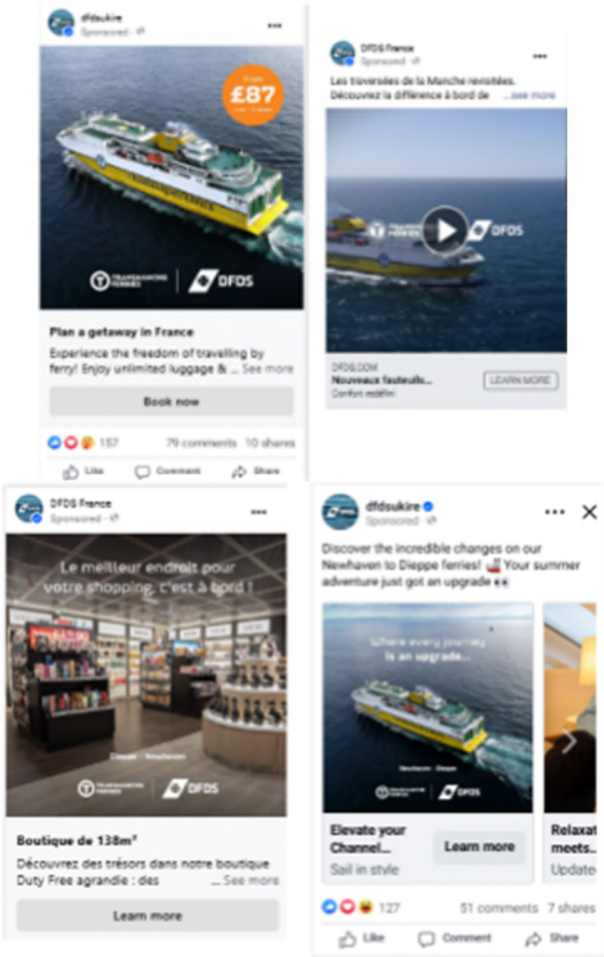


Performance

Paid Social

Vues de la page web (UK & FR)	Clics (UK & FR) Etape 2 et 5 du processus de réservation	Transactions UK	Transactions FR
53,544			

(en parenthèses l'évolution en % par rapport à 2023)

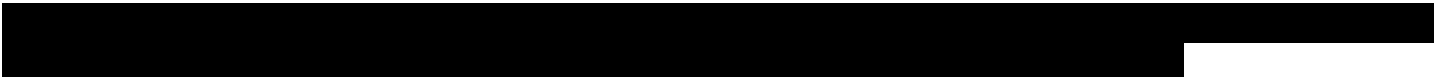


Display



Impressions (UK & FR)	Clics (UK & FR)	Transactions UK	Transactions FR

(en parenthèses l'évolution en % par rapport à 2023)



PPC



SEO

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

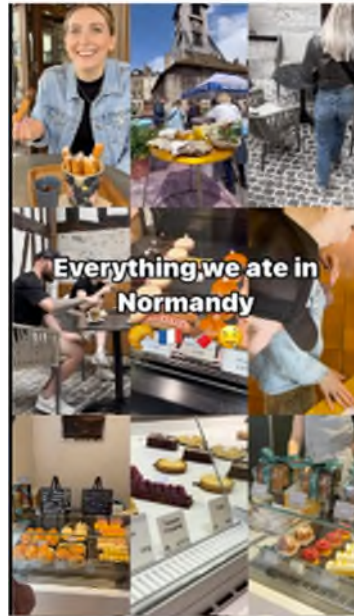
[REDACTED]

[REDACTED]



From croissants to éclairs,

[REDACTED]





- Dispositif de communication sur les connectivités de transport

Sur notre site internet, nous avons indiqué les travaux de rénovation du Pont Colbert et ainsi, la déviation piétonne mise en place en attendant la remise en route du pont.

Par ailleurs, diverses informations sont indiquées concernant les façons de se rendre au terminal.

Informations sur le terminal de Newhaven

Se rendre au terminal

En voiture ou en train :

250 mètres de la station de train: Newhaven Town - 3 minutes de marche.

Depuis Brighton :

Vous pouvez rejoindre la ville animée de Brighton en 30 minutes seulement en voiture depuis le terminal ferry de Newhaven. Vous pouvez également rejoindre Brighton à vélo en une heure, ou prendre l'un des bus ou trains réguliers qui circulent entre Newhaven et Brighton.

Depuis Londres :

Le port de ferry de Newhaven est à seulement 2 heures de Londres en voiture et à 5-6 heures en vélo.

Parking

Parking situé à l'entrée du terminal : £5 par jours. 30 places, réservations au comptoir du terminal, paiement en espèce uniquement.

Taxi

+44 (0)1273 928861

<https://newhavenandseafordtaxis.co.uk>

+44 (0)1273 204060

<https://www.brightontaxis.com>

Informations sur le terminal de Dieppe

Se rendre au terminal

En voiture ou en train :

La gare est située à 2km du terminal (28min à pied).

Depuis Rouen :

Rouen est à une heure de route du terminal ferry de Dieppe, ou à 3,5 heures en vélo.

Depuis Paris :

Le terminal de Dieppe est à seulement 3 heures de Paris en voiture et à 9-10 heures en vélo.

Depuis le centre de Dieppe :

Le centre-ville est à 20-30 minutes à pied du terminal ferry.

Attention : travaux de construction à Dieppe

La circulation routière sera déviée dans le cadre de la restauration du pont Colbert. Pour les piétons, une passerelle a été installée. Un itinéraire alternatif sera indiqué pour les voitures.

Travaux de réfection du terminal de Dieppe

À partir du 12 février 2024 et jusqu'à la mi-avril, des travaux de réfection seront en cours dans le terminal de Dieppe dans le but d'améliorer et moderniser les espaces passagers.

Nous vous prions de nous excuser pour la gêne occasionnée.

Parking

La parking se trouve en face du terminal, gratuit pour les courts séjours.

Taxi

<https://www.ango-dieppe-taxi.com/>

+33 (0)2 35 40 40 00



La communication autour de la navette a été mise en place par une signalétique spécifique au port ainsi que des annonces à bord pour sensibiliser les passagers à cette option et les guider de manière sécuritaire à la navette.

3.4. Satisfaction

➡ Analyse de la satisfaction : Descriptif du dispositif d'enquête mis en place, identification des points de satisfaction, des marges d'amélioration et des mesures correctives.

Actuellement, l'enquête de satisfaction des clients (Customer Satisfaction Score - CSAT) est communiquée à tous nos clients directs le lendemain de leur voyage aller-retour ou dans le cas d'un aller simple le lendemain de leur voyage aller.

Tout au long de l'année 2024, le NPS (Net Promoter Score - propension des clients à recommander la Ligne Dieppe-Newhaven) et le CSAT ont tous deux enregistré une augmentation par rapport à l'année précédente pour la ligne Dieppe-Newhaven.

	NPS	CSAT
Score	47.3	4.28
Différence par à rapport à 2023	+8.6	+0.13

Les enquêtes incluent des questions sur les différents points de contact tout au long du voyage, notamment l'enregistrement, le restaurant, les achats et le personnel. Le graphique ci-dessous montre la différence de score entre 2023 et 2024.



La satisfaction a augmenté pour tous les points de contact mesurés par le CSAT, à l'exception des CSAT "Cabine" et "Pont de voiture", qui ont enregistré une baisse de -0,34 et 0,09 respectivement par rapport à l'année précédente. Pour les cabines, le score reste très élevé. L'année dernière, le résultat communiqué prenait en compte le mois d'avril qui avait fortement influencé par la communication lancée autour de la rénovation des cabines.

Tout au long de l'année 2024, les commentaires des clients ont mis en évidence plusieurs thèmes récurrents concernant leur expérience.

De nombreux passagers apprécient l'amabilité et la serviabilité du personnel, dont ils soulignent le professionnalisme et l'attention.

La propreté et le confort des navires ont également fait l'objet de remarques positives, en particulier après les récentes rénovations.

Cependant, le processus de débarquement suscite des inquiétudes constantes, de nombreux commentaires faisant état de longs temps d'attente et d'inefficacité, en particulier au terminal de Newhaven.

La qualité de la nourriture reste un point de discorde, de nombreux voyageurs se déclarant déçus par les choix limités et les problèmes de température.

En outre, le processus d'embarquement a été décrit comme parfois chaotique, en particulier pour les passagers à pied et les cyclistes, ce qui suggère la nécessité d'améliorer l'organisation et la communication.

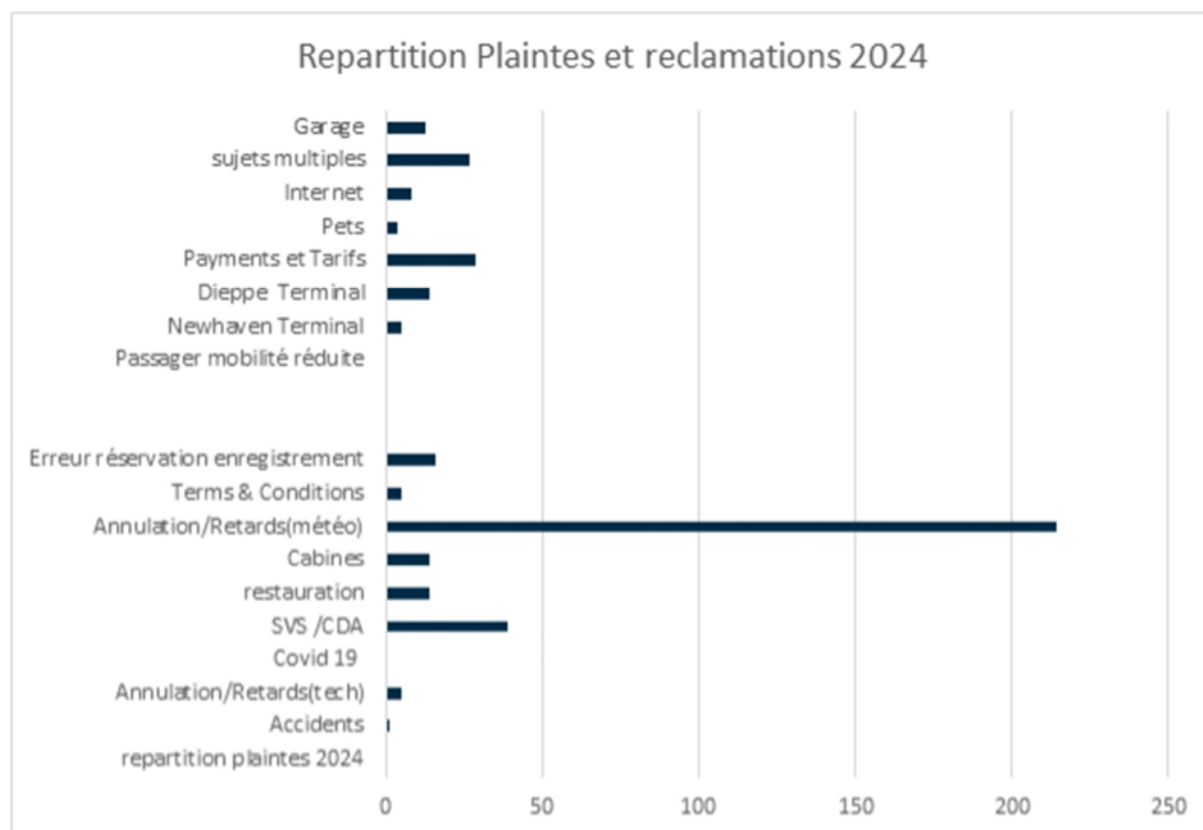
Dans l'ensemble, bien que de nombreux aspects du service soient bien accueillis, il existe des domaines clairs à améliorer afin d'améliorer l'expérience globale du client.

Dans cette optique des initiatives ont été prises et d'ores et déjà implémentées en 2025.

Par l'option embarquement/débarquement prioritaire a été mise en place. Elle permet au client voyageant en voiture de s'acquitter de cette option pour bénéficier d'un service qualitatif qui offre gain de temps et confort. Par cette option nous pensons pouvoir augmenter de manière conséquente le score correspondant.

➡ **Analyse des réclamations : Descriptif du dispositif de suivi mis en place, du volume (nombre de réclamations Année N et évolution par rapport à l'année N-1), de la nature des réclamations reçues et des suites données.**

Il y a eu moins de plaintes ou réclamations en 2024, soit 415 plaintes ou réclamations contre 482 en 2023 soit une baisse de 13.9 %



Commentaire sur les postes les plus importants en volume :

1. Annulations météo :

En mars : annulations le 28 et 29

Avril : annulations le 8 et 15

Septembre : le 26 et 30

Novembre : annulations les 23 et 24

Décembre annulations les 6, 7 et 8

2. Seven Sisters Cote d'Albatre

Outre les problèmes déjà évoqués et pour certains résolus ou en cours de résolution, il y a eu beaucoup de plaintes quant aux toilettes « bouchées » fin août par un passager qui avait jeté sa cigarette électronique dans les toilettes communes, évidemment au vu du nombre de passager en aout beaucoup de plaintes ont été signalées sur cette journée et traitées en aout et septembre.

À signaler quelques plaintes à propos des annonces sur les départs de nuit dans les cabines quant à la fermeture du magasin à bord alors que certains clients essaient de s'endormir.

Il y a eu aussi la découverte de passagers clandestins en février à bord d'un véhicule fret déjà embarqué ce qui a provoqué un très grand retard pour les passagers.

Des axes d'amélioration en cours :

Le temps de déchargement est plus long à l'arrivée à Newhaven : un service embarquement et débarquement est proposé à la réservation depuis quelque mois.

D'autres problèmes ont été réglés comme la réparation de toutes les prises de courant dans les cabines, la possibilité de réserver son repas en avance pour un prix plus avantageux (les retours sur la restauration sont le rapport qualité pas toujours favorable).

En outre il n'y a plus de plainte sur le bruit de la zone enfant près d'un salon de repos (une cloison a été installée).

Il demeure de façon récurrente un certain nombre de plaintes comme le chauffage à bord en particulier dans les salons (le bord fait au mieux avec la difficulté quand il y a des écarts de température nuit jour, temps de mise en chauffe relativement long eu égard au volume à chauffer— soit trop froid la nuit ou trop chaud en journée) et le manque de place assise pour dormir suite à la fermeture d'un salon avec sièges inclinable pour proposer au chauffeur fret les sleepers-pods ce qui a l'avantage de libérer de la place cabine. La réception propose également aux passagers tourisme de vendre au cas par cas des sleeper-pods ce qui est très pratique quand le nombre de chauffeurs est plus bas.

3. Paiement et prix :

Beaucoup de clients ne sont pas au courant ou n'avaient pas encore été concernés par nos prix « dynamiques » basés sur la demande. Certains clients sont surpris, les agents du call center font preuve quotidiennement de pédagogie dans ce sens, les conditions de vente sont rappelées avant chaque vente.

Même si des choses ont été améliorés sur le site internet (les conditions de vente du billet moins de 5 jours y est explicité clairement au moment de réserver sur le site ou au téléphone), les agents du centre d'appel s'emploient également à expliquer quotidiennement aux clients la bonne utilisation du calendrier et des dates de voyage et qui croient avoir un prix « intéressant » alors que leurs dates ne sont pas bien « rentrées » car les dates doivent être rentrées à la volée.

Remarque sur la partie Annulations/retards (pbs techniques).

À la suite d'une erreur humaine la majorité des départs 2024 le matin à Newhaven ont dû être avancés d'une heure trente en moyenne. Les arrivées de juillet et aout à Dieppe pour ont dû être reprogrammées entre 1 et 1h30 plus tard au début 2024.

L'ensemble des clients a été averti des semaines voire plusieurs mois à l'avance ce qui explique le faible nombre de plaintes à ce sujet.

➡ **Dispositions mises en place le cas échéant pour optimiser le parcours et l'expérience client :**



3.5. Perspectives

➡ **Présentation synthétique des perspectives pour l'année N+1 (Challenges, opportunités...) :**

Strengths Forces	Weaknesses Faiblesses
Clientèle fidèle et captive Augmentation de la capacité sur la haute saison Fiabilité et qualité du service Seule ligne à proposer une offre « Piéton » Avenue verte attractive pour le segment des cyclistes Destinations attractives des deux côtés de la Manche (Brighton, Normandie)	Pont Colbert fermé - longue durée Absence d'offre Duty free sur les terminaux Temps de débarquement à Newhaven Terminal de Dieppe vieillissant Absence de bornes de recharges pour véhicules électriques Taille des ferries (capacité limitée à 600 passagers maximum)
Menaces Threats	Opportunities Opportunités
ETA EES	200 ans de la ligne Duty Free (Reserve and Collect) Wifi Embarquement / débarquement priorité Reservations de repas en ligne

4. Activité Fret

4.1. Fréquentation

Fréquentation ligne Dieppe-Newhaven				
Nombre d'unités fret	N-2 (réalisé)	N-1 (réalisé)	N (réalisé)	% évolution entre N et N-1
Nombre de chauffeurs	30130	26019	23389	-10,1%
Unités fret Sens Dieppe>Newhaven				
Total Unités fret	22389	20665	18273	-11,6%
Unités Fret non accompagné	3525	4121	3702	-10,2%
Unités fret Sens Newhaven>Dieppe				
Total Unités fret	9830	8752	8508	-2,8%
Unités Fret non accompagné	1575	1587	1268	-20,1%
Total Unités fret				
Total Unités fret	32219	29417	26781	-9,0%
Unités Fret non accompagné	5100	5708	4970	-12,9%
Nombre de traversées	1669	1688	1695	+0,4%

4.2. Analyse globale de l'activité fret

➡ Analyse de l'activité, de la fréquentation fret, et analyse globale du marché (L'analyse pourra être complétée par toute analyse de la base de données clients, toute analyse clientèle) :

S'agissant de la fréquentation sur la route DINE (Dieppe-Newhaven), nous constatons à nouveau une baisse par rapport à l'année 2023 de 9% / 2636 unités fret.

[REDACTED]

[REDACTED]

De nombreux comptes de taille moyenne/petite, ne souhaitent/peuvent plus travailler avec la GB car les coûts supplémentaires administratifs induits par le Brexit, et ses nouvelles réglementations et taxes, ne leur permettent plus d'être compétitifs, ou bien ils n'ont pas les structures pour y répondre.

Cependant certains comptes enregistrent une hausse de volume notamment d [REDACTED]

Concernant le Marché général de Fret roulant – avec et sans chauffeur – sur la Manche (Déroit/EC + Manche Ouest/WC).

La demande générale sur le marché du Channel (EC+WC) s'est maintenue au niveau de 2023 avec 3,5 millions d'unités fret roulantes transportées (95% étant des passages avec chauffeur).

À noter que la baisse continue depuis 2017 semble avoir touché un plancher sur le Déroit, qui représente 96% de l'ensemble des passages.

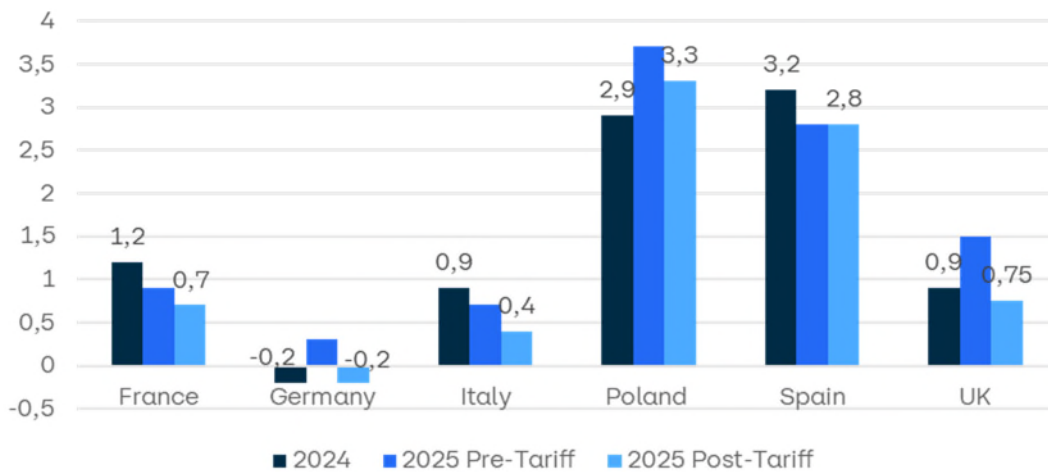
Depuis cette date le marché en général a perdu près d'un million de passages fret – dont 122.000 uniquement sur la Manche Ouest -.

Cette stagnation de la demande est à nouveau la conséquence des difficultés rencontrées par l'économie britannique et les économies européennes.

Les contraintes douanières post-Brexit, associées à une inflation toujours présente, freinent à la fois la consommation des ménages et les investissements des entreprises, touchant ainsi la demande sur les exportations et les importations. La part de l'Union européenne dans les importations du Royaume-Uni a baissé de 52 à 40 % en cinq ans

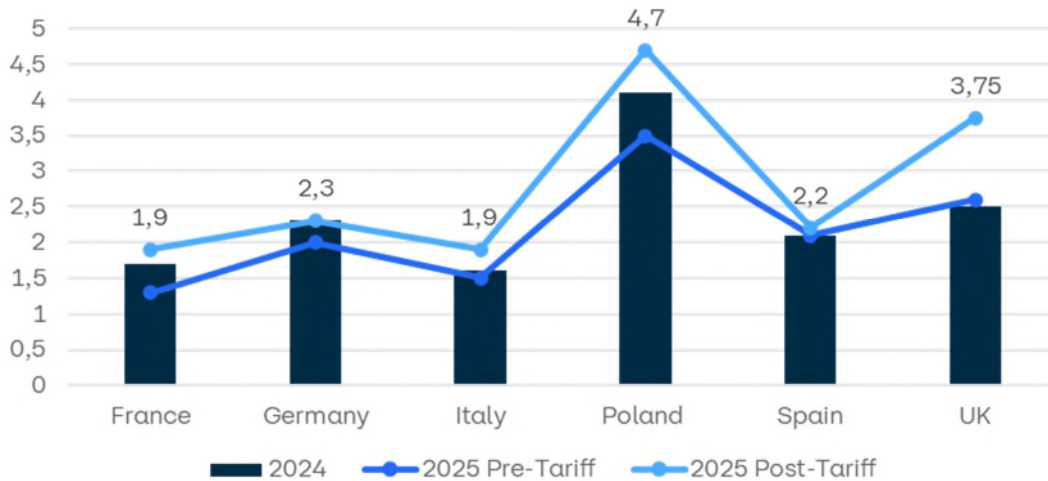
Malgré cette demande toujours faible, les opérateurs maritimes et ferroviaires ont maintenu leurs capacités et fréquences sur toutes les routes. Cela a engendré des tensions sur les prix du fret, et chacun des opérateurs a cherché à maintenir ses parts de marché.

GDP Growth

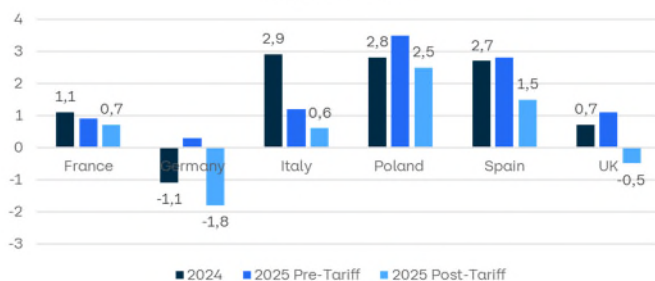


Cependant pour les lignes à l'ouest du Détroit la baisse de volumes se poursuit, avec une perte de 1,2% (1658 unités).

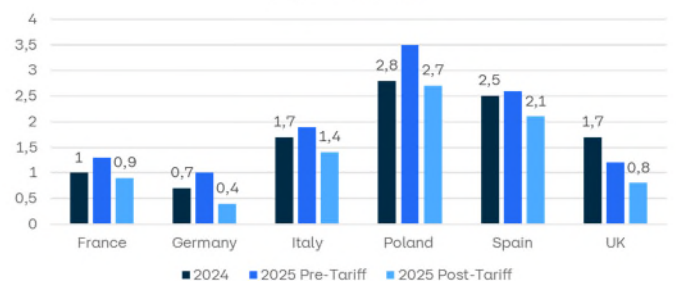
Inflation



Export Growth



Import Growth



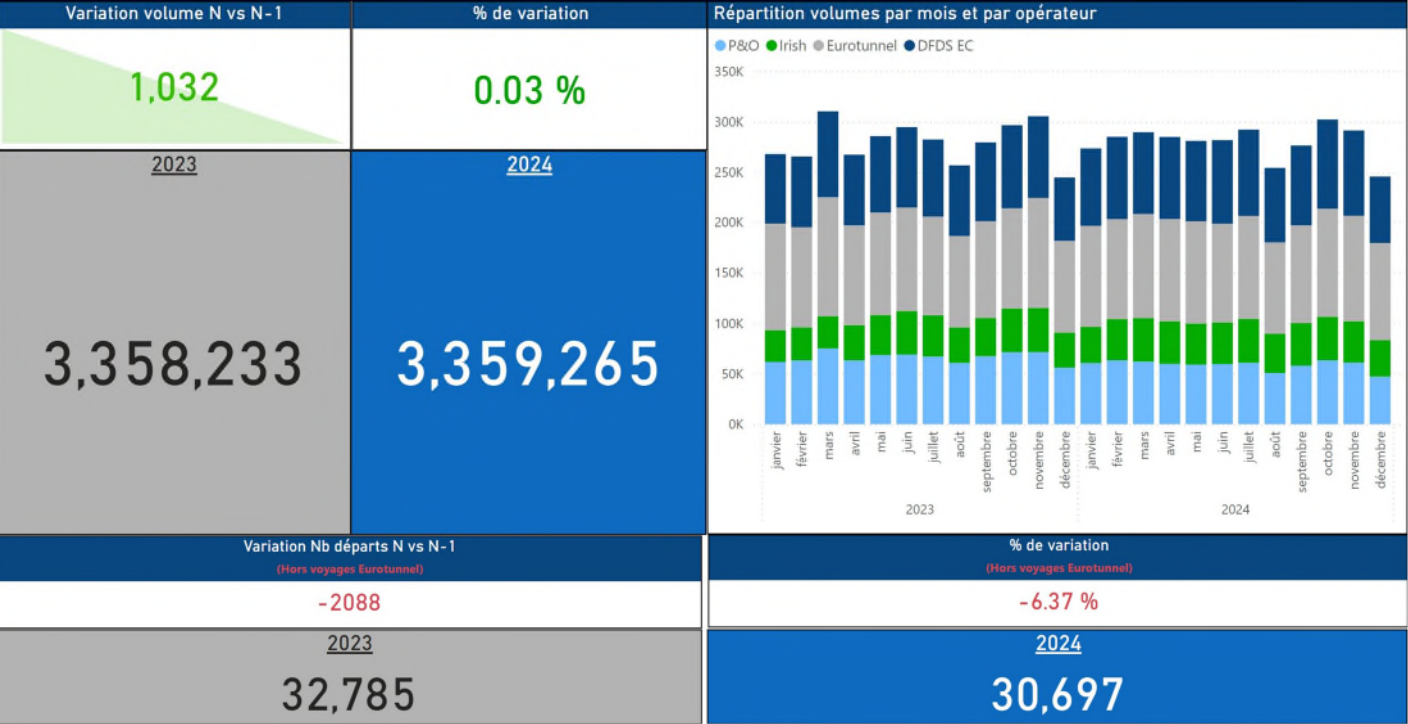
Stats Volume Channel par an

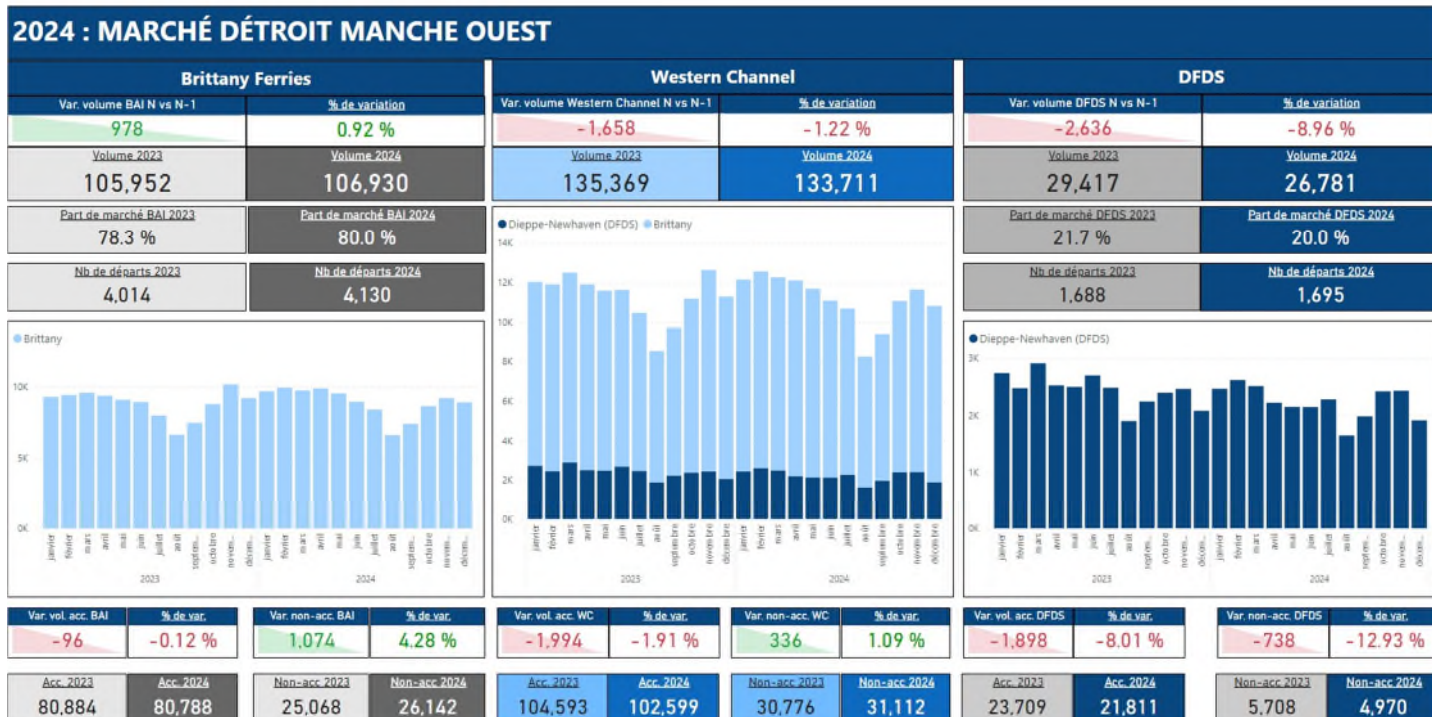
Année	EC - Volume/an	WC - Volume/an	DINE - Volume/an	Part DINE vs WC	Part DINE vs Total	Part WC vs Total	Total volume EC+WC/an	Variation total EC +WC vs N-1
2015	4,023,932	248,376	51,263	21 %	1.2 %	5.8 %	4,272,308	
2016	4,233,995	254,237	49,448	19 %	1.1 %	5.7 %	4,488,232	5.1 %
2017	4,239,019	256,165	45,880	18 %	1.0 %	5.7 %	4,495,184	0.2 %
2018	4,189,155	239,648	39,818	17 %	0.9 %	5.4 %	4,428,803	-1.5 %
2019	3,990,183	231,578	37,846	16 %	0.9 %	5.5 %	4,221,761	-4.7 %
2020	3,719,282	181,791	36,264	20 %	0.9 %	4.7 %	3,901,073	-7.6 %
2021	3,511,201	141,025	29,321	21 %	0.8 %	3.9 %	3,652,226	-6.4 %
2022	3,443,584	146,292	32,219	22 %	0.9 %	4.1 %	3,589,876	-1.7 %
2023	3,358,233	135,371	29,417	22 %	0.8 %	3.9 %	3,493,604	-2.7 %
2024	3,362,136	133,712	26,781	20 %	0.8 %	3.8 %	3,495,848	0.1 %
2025	335,949	23,787	4,739	20 %	1.3 %	6.6 %	359,736	

Variations vs 2025 et 2017

Nx vs Ny	Var vol EC	Var vol WC	Total EC + WC	% Var Total
2017 vs 2024	-876,883	-122,453	-999,336	-22.2 %

2024 : MARCHÉ DÉTROIT MANCHE EST





Le Marché de la Manche Ouest, qui a représenté l'équivalent de 133.711 passages, a perdu 1,22% (1658 unités fret).

Sur ce marché entre le continent et la GB, Brittany Ferries et DFDS-TF se partagent les volumes : 80% pour BAI et 20% pour DFDS-TF. Cette répartition restant stable.

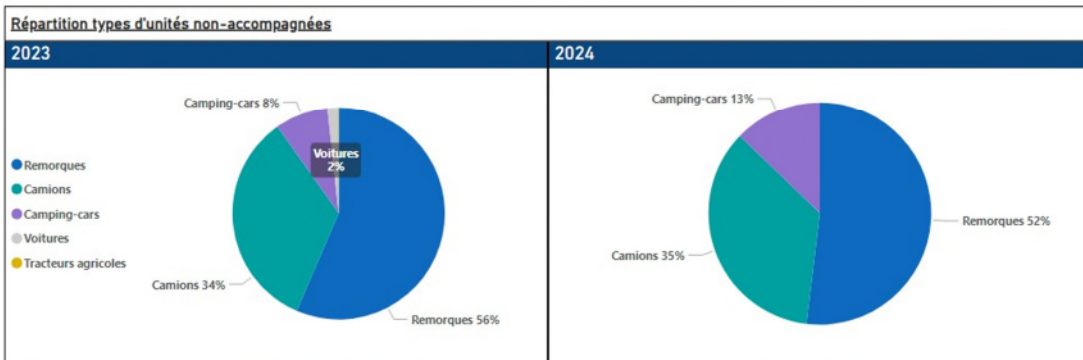
On rappelle que les services directs entre l'Espagne et la GB ainsi que les services entre l'Irlande (favorisée par sa position dans l'UE et donc hors Brexit) et le Continent continuent de performer et on estime qu'environ 150.000/200.000 unités annuelles ne passent plus ni par le Déroit, ni par la Manche Ouest.

Les capacités et fréquences offertes ont été maintenues tout au long de l'année, créant comme sur le Déroit une pression sur les prix afin de maintenir les parts de marché.

Concernant la répartition du type d'unités roulantes, la part des unités non accompagnées (environ 30% des passages) a progressé, alors que la part des unités avec chauffeur a diminué.

Contrairement à 2023, le fret non accompagné a chuté plus fortement sur la route de Dieppe.

2024 : RÉPARTITION TRAFIC NON-ACCOMPAGNÉ			
Unit Type grouped		2023	2024
Engins roulants neufs (Camions, camping-cars, voitures, tracteurs agricoles...)	Volume	2501	2446
	% Var vs N-1		-2.2 %
Remorques	Volume	3207	2524
	% Var vs N-1		-21.3 %
Total	Volume	5708	4970
	% Var vs N-1		-12.9 %



4.3. Usagers fret*

➡ Observations le cas échéant :

* Ces données sont communiquées à titre confidentiel uniquement et ne pourront être partagées sans un accord préalable du Délégué.

4.4. Tarification et recettes fret

Décomposition des recettes en €				
	Chiffre d'affaires hors BAF & ETS	Recettes « Bunker Adjustment Factor »	Recettes « Emissions Trading System »	Total
Total				

➡ Observations sur l'application des tarifs fret et la formation des tarifs :

Les tarifs sont proposés selon la grille tarifaire ci-dessous. Ils tiennent compte de l'encombrement des unités roulantes et du nombre potentiel de passages sur la Ligne. Ils peuvent inclure également des rabais de fin d'année si les volumes ont été atteints voire dépassés.

De plus, des surcharges sont indiquées : Marchandises dangereuses (HAZ goods), le second chauffeur ou encore si l'unité est hors gabarit standard.

Enfin, sont ajoutées des surcharges variables mensuelles telles que la BAF (pour les variations du prix des soutes) et, depuis 2024, des surcharges sur les émissions de CO2 : les ETS.

Tarifs fret			
	Tarif moyen hors « Bunker Adjustment Factor » Année N	Moyenne du « Bunker Adjustment Factor » Année N	Tarif moyen global incluant le « Bunker Adjustment Factor » Année N
Moyenne Annuelle			

➤ Modalités de prise en compte de l'évolution du taux de change €/£ :

4.5. Marketing et communication fret

➤ Descriptif détaillé de la stratégie déployée avec précisions sur les points suivants :

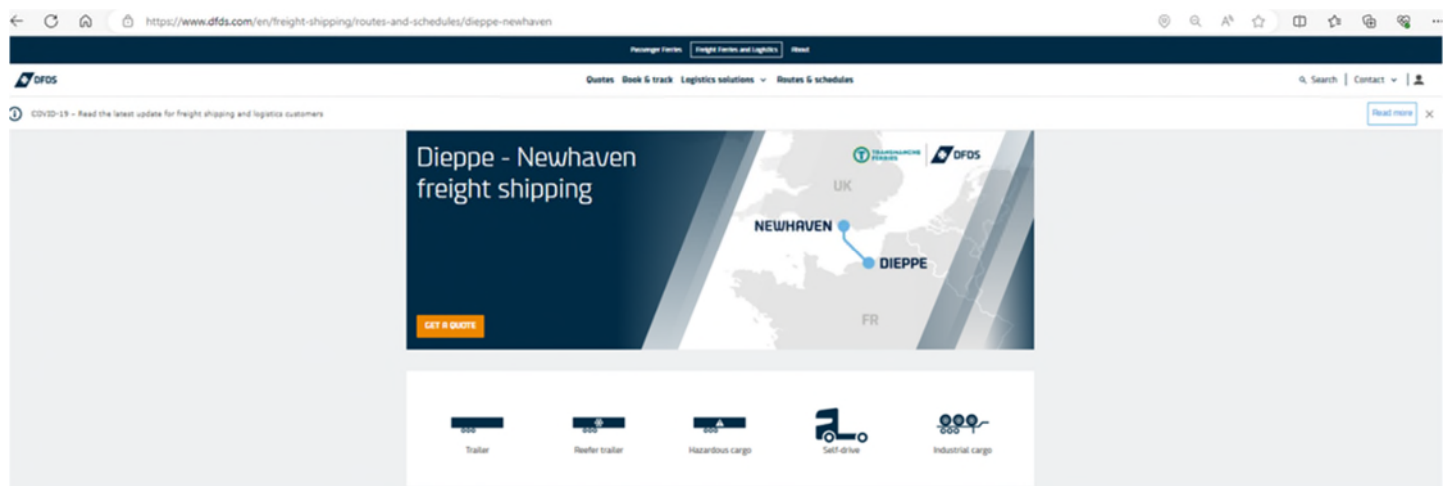
i

i

i

i

Ci-après, des visuels concernant la page du site DFDS et un focus sur la route DINE.



Dieppe to Newhaven ↔		Download schedule
Sailing time: 4 hours		
From May 1st to September 30th		
Departures	Arrivals	
06:30 (13/07-01/09)	09:30	
12:00	15:00	
18:00	21:00	
23:59	05:00	
From October 1st to April 30th		
Departures	Arrivals	
Monday to Friday: 06:30; 18:00	Monday to Friday: 09:30; 21:00	
Saturday: 12:00; 23:59	Saturday: 15:00; 05:00*	
Sunday: 16:00	Sunday: 19:00	
*next day		
Our timetable may vary each week depending on tidal restrictions. Please click on "download schedule" to view weekly departure and arrival times.		

Cut-off times

- Driver accompanied transport: 1 hour before departure
- Unaccompanied transport: 2 hours before departure
- Hazardous units: 2 hours before departure
- Abnormal loads: see below

Contact us



Dieppe

Booking

+33 232 145 205

reservation.fret@dfds.com

Customer service

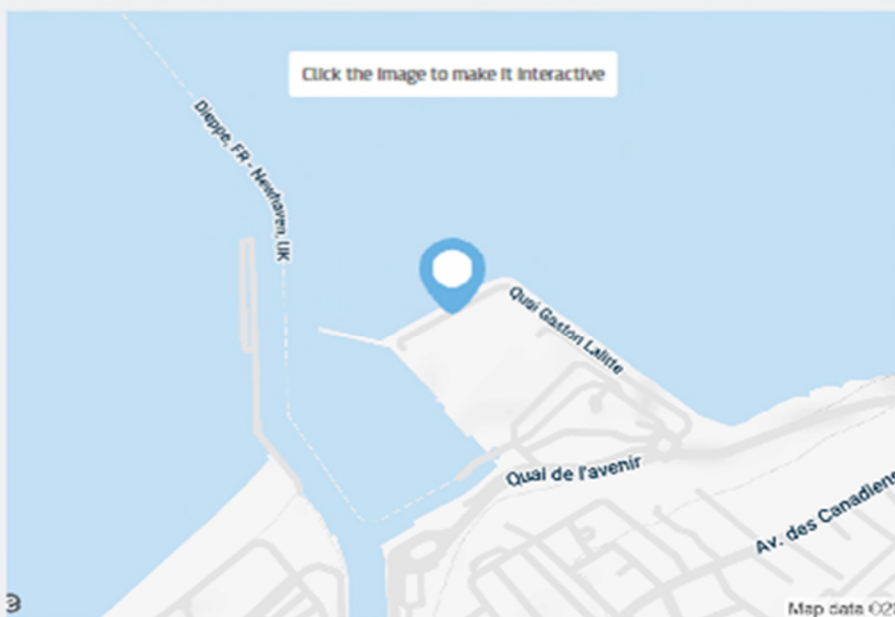
+33 232 909 590

christine.dinet@dfds.com

Sales

+33 614 938 059

stephanie.savean@dfds.com



Dieppe Terminal

Address

Ferry Terminal 7

Quai Gaston Lalitte

76200 Dieppe

France

Port code: FR003920

Opening hours

Mon-Fri, 08:30-06:30

Sat-Sun, 09:00-06:30

Contact

+33 232 145 239

Dieppe.DutyOfficer@dfds.com

Newhaven

Booking

+33 232 145 205

reservation.fret@dfds.com

Customer service

+33 232 909 590

christine.dinet@dfds.com

Sales

33 614 938 059

stephanie.savean@dfds.com



Newhaven Terminal

Address

Newhaven Ferry Port, Rail Approach

Newhaven, East Sussex

BN9 0DF

United Kingdom

Port code: GB003250

Opening hours

Mon-Sun, 07:00-23:00

Contact

+44 1235 845 138



Service charges

MGO BAF Charges

April 2024

1.7 €/Lmn

1.46 €/Lmn

May 2024

1.85 €/Lmn

1.59 €/Lmn

ETS Surcharges

April 2024

3.04€ / 2.58€ (smaller than 14m)

6.46€ / 5.47€ (larger than 14m)

May 2024

3.28€ / 2.80€ (smaller than 14m)

6.97€ / 5.95€ (larger than 14m)

What Is MGO BAF?

The Marine Gas Oil Bunker Adjustment Factor compensates for fluctuations in the price of a ship's fuel.

[Read about BAF policy >](#)

What Is ETS?

The Emissions Trading System (ETS) aims to create a financial incentive for shipping companies to reduce their GHG Emissions.

[Read about ETS >](#)

Hazardous and abnormal loads



Explosives 1.4S



Flammable
gases 2



Flammable
liquids 3



Flammable
solids 4



Toxic substances
6



Corrosive
substances 8



Miscellaneous
dangerous
substances 9

[READ MORE ABOUT THE IMDG CODE](#)

Abnormal loads

- Maximum width is 3.40 metres
- Maximum height is 4.55 metres
- Maximum weight/axle 10 tonnes
- Maximum weight is 54 tonnes
- Vehicles wider than 2.5 metres
- Vehicles longer than 18 metres

*Cut-off time: 48 hours prior and please send e-mail to reservation.tret@dfds.com

Frequently asked questions

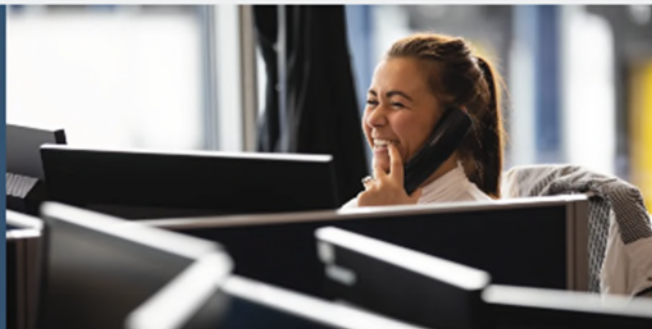
Visit our support pages for additional information about surcharges, terms & conditions, hazardous goods, DFDS' environmental impact, booking systems and more.

[READ MORE](#)

New customer?

Specify your transport needs and we will get back to you with a quote.

[GET A QUOTE](#)



Our services

Customs Department

Our customs team is at your disposal
customs.fr@dfds.com
steth@dfds.com


Opening hours
Mon-Sat, 08:00-22:00
Sun, 10:00-18:00

SIVEP - Dieppe
Quai du Maroc, Hangar d'Afrique, 76200 Dieppe
pif76.dieppe.sivep.dgal@agriculture.gouv.fr

Opening hours
Monday to Friday from 08:00 to 16:45
Closed Saturdays/Sundays & bank holidays
commis.dp@dfds.fr
mmaup@dfds.com

BCP Operator - Newhaven
Newhaven BCP
Dock Gate 4
McKinlay Way
East Quay
Newhaven Harbour
East Sussex
BN9 0BN.
bcf@newhavenport.com
01273 612926
www.newhavenport.com

Opening hours
24/7



➤ Décomposition du budget marketing/communication :

Les frais de marketing sont inclus dans les « H.Q costs » de la route.

4.6. Satisfaction

➤ Analyse de la satisfaction : Descriptif du dispositif d'enquête mis en place, identification des points de satisfaction, des marges d'amélioration et des mesures correctives.

DFDS lance une campagne auprès de ses clients via un questionnaire envoyé par mail à des contacts clés de l'entreprise. Ces derniers sont appelés à noter leur niveau de satisfaction sur différents éléments de l'expérience client.

Une fois compilé, nous pouvons en sortir une note de satisfaction globale, appelée Net Promoteur Score (NPS). Plus ce taux est élevé plus la satisfaction du réceptionnaire est forte. Lors de la dernière campagne 2024, le NPS a atteint la note de 64.3, soit un score classé dans la catégorie des bons résultats chez DFDS.

➤ Analyse des réclamations : Descriptif du dispositif de suivi mis en place, du volume (nombre de réclamations Année N et évolution par rapport à l'année N-1), de la nature des réclamations reçues et des suites données.

Les différents problèmes remontés par les clients sont enregistrés dans une base partagée et transversale (commercial, réservation, opérations et administration des ventes).

➤ Dispositions mises en place le cas échéant pour optimiser le parcours et l'expérience client :

Nous considérons et distinguons ici à la fois l'expérience du personnel "back office" et celles des chauffeurs de nos clients. En sus de des enquêtes de satisfaction vu précédemment, l'expérience client au quotidien débute avec nos notes d'information et communication qui sont envoyées de manière répétitive ou ponctuelles, suivant le contenu du message.

4.7. Perspectives

➤ Présentation synthétique des perspectives pour l'année N+1 (Challenges, opportunités...) :

CHALLENGES:

- Le premier trimestre 2025, s'oriente vers une croissance modérée du marché et une demande qui n'est pas revenue comme anticipée. Le Marché global transmanche en baisse au 1er trimestre : -2 % (soit - 17.931 unités Fret) sur les routes de Douvres (incluant le Tunnel) et - 2 % (soit 641 unités de Fret) sur la Manche Ouest.
- Une pression croissante sur les coûts et le poids des réglementations :
 - * Les centres douaniers de Calais et Caen restent privilégiés par les exportateurs/importateurs et donneurs d'ordre. La route de Dieppe reste impactée, notamment dans le sens Newhaven > Dieppe (horaires de fin semaine).
 - * L'offre faite aux chauffeurs avec des couchages Pods au lieu des cabines a continué de générer un accueil mitigé, voire pour certains clients, refusé, et perte de passages à la concurrence.
- Concurrence et capacité sur le Marché :
 - * BAI : Maintient toutes ses lignes Fret France <> GB et Espagne <> GB. Et toujours le développement de ses services directs vers/depuis l'Irlande.
 - * Les routes directes Irlande vers le Continent (environ 150.000 unités fret) progressent en fréquence et capacités car la demande est toujours présente.
 - * Le Detroit maintient ses capacités et fréquences avec trois opérateurs (DFDS ; P&O et Irish Ferries + Getlink-rail), et ce malgré une demande faible. À cela s'ajoute une guerre des prix entre les opérateurs qui amplifie l'écart de tarif avec la Manche Ouest et la Ligne de Dieppe.
- Application de nouveaux droits de douanes USA. Les estimations d'impacts sur les économies GB et UE montrent des conséquences négatives sur la demande (importations/exportations).

OPPORTUNITES :

- Stratégie consistant à sécuriser la base du portefeuille client.
 - * Approche centrée sur le client pour obtenir une position avantageuse sur le marché à mesure que les conditions économiques se rétablissent.
 - * Le niveau solide du panier moyen qui donne encore une flexibilité sur les tarifs et qui nous permet d'ajuster nos prix pour attirer et/ou garder des volumes.
- Développement de l'expérience/satisfaction chauffeur :
 - Les travaux de modernisation sur les deux navires, avec notamment la création d'un espace dédié aux chauffeurs (salon et coin repos).
- [REDACTED]
- Travaux de rafraîchissement dans les espaces chauffeurs sur les Terminaux de Dieppe et Newhaven (salons et sanitaires).
- Une offre parking Fret à quelques minutes du Terminal de Newhaven est désormais ouvert aux clients.
 - * [REDACTED]
 - [REDACTED]
- Provoquer des opportunités commerciales et développer le portefeuille client.
 - * [REDACTED]
 - [REDACTED]

5. Services à bord et aux terminaux

5.1. Bar

➡ Chiffre d'affaires total Année N : [REDACTED]

➡ Observations générales le cas échéant :

Le bar reste un endroit attrayant et apprécié des passagers, il a perdu un peu de sa visibilité avec la disparition du grand escalier et nous avons travaillé à une nouvelle signalétique et effectuons des annonces pour inciter les passagers à s'y rendre. À noter que la commercialisation de pizzas en cours d'année a connu un grand succès commercial.

➡ Modalités de prise en compte de l'évolution du taux de change €/£ :

[REDACTED]

5.2. Restaurant

➡ Ventes auprès des chauffeurs :

- Chiffre d'affaires correspondant Année N: le chiffre d'affaires s'élève à [REDACTED]

➡ Ventes auprès des autres passagers :

- Chiffre d'affaires correspondant Année N : [REDACTED]

➡ Observations générales le cas échéant :

Nous pensons que l'augmentation des ventes en boutique cannibaliserait les ventes au self ou au bar mais cela n'a pas eu d'impact négatif. [REDACTED]

[REDACTED] Notre clientèle évolue ainsi que les modes de consommation et il y a plus de demandes pour des offres végétariennes et végétariennes. Cette évolution nous amène aussi à réfléchir à une offre plus moderne.

➡ Modalités de prise en compte de l'évolution du taux de change €/£ :

[REDACTED]

➡ Descriptif des gratuités et des réductions appliquées le cas échéant :

[REDACTED]

5.3. Boutique

➡ Chiffre d'affaires total Année N : [REDACTED]

➡ Observations générales le cas échéant :

Les résultats des nouvelles boutiques que ce soit en termes de satisfaction ou d'impact sur les ventes sont excellents. L'ampleur du changement a nécessité un petit temps d'adaptation mais les équipes à bord et à terre ont réussi à mettre en place un fonctionnement efficace notamment en termes de logistique.

➡ Descriptif des dispositions déployées pour optimiser la commercialisation de produits locaux et les circuits-courts :

[REDACTED]

➡ Modalités de prise en compte de l'évolution du taux de change €/£ :

[REDACTED]

[REDACTED]

5.4. Activités de loisirs

- Observations générales le cas échéant : N/A respect du plan marketing
- Modalités de prise en compte de l'évolution du taux de change €/£ : N/A

5.5. Cabines

- Observations générales le cas échéant :

La mise en service des Pods a profondément changé l'activité cabines. Les chauffeurs se voient maintenant attribuer un Pod de façon automatique et les cabines sont destinées aux passagers touristes. Après une période d'acclimatation assez difficile, les chauffeurs acceptent maintenant ce modèle, certains apprécient par ailleurs le fait d'avoir un salon privé. La réfection des cabines a généré de la satisfaction et des revenus. Les nouvelles serrures permettant la distribution des cabines aux aubettes à terre permettent de gagner en fluidité et en qualité de service. Les cabines famille et luxe sont équipées de petits articles co-brandés à destination des enfants et des familles (stylos, coloriages...). Ce service permet une approche plus premium.

- Gestion de la répartition des cabines entre chauffeurs et passagers touristes :

Certaines compagnies de fret louent des cabines pour leurs chauffeurs mais la répartition est aujourd'hui proche de 100% d'utilisation pour le tourisme.

- Observations sur les taux d'occupation :

En comparaison avec 2023, le taux d'occupation peut sembler parfois plus faible mais il faut considérer que les cabines occupées sont vendues et non plus occupées par les chauffeurs et génèrent donc du chiffre d'affaires et, dans certains cas, de la billetterie. Cette évolution des ventes est visible dans le rapport du service commercial.

- Ventes auprès des chauffeurs :

- Chiffre d'affaires correspondant Année N : N/A Nous ne faisons pas ou très peu de ventes de cabines vers les chauffeurs routiers. Si cela se produit, ils sont considérés et encaissés comme des passagers touristes. À compter de février et du retour en exploitation du SVS, les chauffeurs routiers se sont vu attribuer des Pods.

- Ventes auprès des autres passagers :

3814 cabines vendues à bord.

- Chiffre d'affaires correspondant Année N : 206 072€ Euros

5.6. Autres services à bord

- ➡ Caractéristiques et gestion des autres différents services proposés à bord (espaces détente, espaces de jeux enfants, distributeurs ...)

Nous avons retiré les différents distributeurs et machines de change. Les salons sont en accès gratuits ainsi que l'aire de jeux enfants. [REDACTED]

- ➡ Panier moyen par passager : N/A
- ➡ Chiffre d'affaires correspondant Année N : N/A
- ➡ Dispositions déployées pour optimiser la dimension « mini-croisière » de la traversée :

[REDACTED] De nouveaux salons plus confortables, des cabines rinnovées, un magasin duty free agrandi et des aménagements extérieurs permettent de profiter des ponts extérieurs plus confortablement. La wifi a été installée courant 2024.

- ➡ Modalités de valorisation de la Seine-Maritime et de la Normandie :

[REDACTED]

5.7. Services aux terminaux

- ➡ Caractéristiques et gestion des différents services, en distinguant le terminal de Dieppe et le terminal de Newhaven

DIEPPE

- Distributeurs à boissons et confiseries + snacking Pax (terminal +ZAR) et FRET
- Navette entre la gare maritime et ferroviaire remise en route. Service annualisé sur chaque départ et arrivée.

NEWHAVEN

- Distributeurs à boissons et confiseries + snacking Pax (terminal +ZAR) et FRET

- ➡ Chiffre d'affaires correspondant Année N : [REDACTED]
- ➡ Modalités de valorisation de la Seine-Maritime et de la Normandie :

DIEPPE

- La réfection du terminable a permis l'installation de douches dans le cadre du label « Accueil Vélo ».
- Également dans le cadre de la réfection de l'accueil passagers, nouveaux présentoirs pour les brochures touristiques.
- Autorisation de tournage du film 'La Sirène à Barbe » sortie à l'international.

NEWHAVEN

[REDACTED]

- Un rack à vélo supplémentaire, des tables avec bancs ainsi qu'une zone abritée ont été ajoutés en ZAR dans le cadre du développement de l'Avenue Verte et pour rendre plus confortable l'attente des cyclistes.

6. Gestion technique

6.1. Gestion technique du Côte d'Albâtre

(Points 6.1.2 à 6.1.10 : Pour chaque point, identification des différents équipements et pour chaque équipement mention des principales opérations de maintenance et rénovation réalisées et des insuffisances éventuelles)

6.1.1. Gestion Globale

➤ Rappel des arrêts techniques et cales sèches réalisés Année N: N/A

➤ Liste et présentation des principales opérations de maintenance et de travaux de modernisation réalisées :

- Modernisation des emménagements
- Aménagement d'une salle de sport pour l'équipage
- Installation du logiciel de routage « Adréna »
- Visites TS MPx

➤ Observations sur les incidents :

- Panne UPS transitoire en 2024, remplacé en 2025

➤ Dépannages et travaux effectués d'urgence au cours de l'exercice N le cas échéant (nombre et nature):

- UPS transitoire remplacé par un parc de batteries provisoire le temps de son dépannage en attendant.

➤ Recommandations principales de la société de classification et des audits internes, et suites données :

- Condition de classe concernant les guindeaux Bd et Td : les travaux et inspections ont eu lieu au Danemark lors de l'AT 2025.
- Condition de classe concernant la plaque de maintien du brûleur de la chaudière de mouillage : elle a été remplacée par une neuve.

➤ Arrêts techniques, cales sèches programmés en N+1 :

- Arrêt technique prévu au printemps 2025 en vue d'effectuer la visite des deux propulseurs, les travaux sur les guindeaux, l'usinage des chemises de ligne d'arbre...

6.1.2. Équipements de propulsion, de manœuvre et de conduite

➤ Moteur principal bâbord:

- Heures de marche au 01/01/N : 72902.00
- Heures de marche au 31/12/N : 77038.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 4 136
- 4 culasses visitées suite à des fuites d'eau par le joint du siège d'échappement.
- Visite de la TS

➤ Moteur principal tribord:

- Heures de marche au 01/01/N : 72929.00
- Heures de marche au 31/12/N : 77043.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 4 114
- 3 culasses visitées suite à des fuites d'eau par le joint du siège d'échappement.
- Visite de la TS

6.1.3. Équipements de production et de distribution électrique

➤ Groupe auxiliaire bâbord:

- Heures de marche au 01/01/N : 77625.00
- Heures de marche au 31/12/N : 78604.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 979
- Visite du moteur par Uplands à 77779h

➤ Groupe auxiliaire milieu:

- Heures de marche au 01/01/N : 30441.00
- Heures de marche au 31/12/N : 36675.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 6 234

➡ Groupe auxiliaire tribord:

- Heures de marche au 01/01/N : 75368.00
 - Heures de marche au 31/12/N : 79096.00
 - Heures de marche totalisées sur l'année N : 3 728
- ➡ Autres Groupes auxiliaires: Groupe Electrogène de Secours
- Heures de marche au 01/01/N : 239
 - Heures de marche au 31/12/N : 252
 - Heures de marche totalisées sur l'année N : 13

6.1.4. Équipements de production et de distribution des fluides

Travaux de réparation des bouilleurs par SLVS (soudures sur des cracks au niveau du corps)

6.1.5. Équipements de pont

Réparation temporaire du guindeau Bd par la MIM en attendant les réparation définitives.

6.1.6. Flotteur et superstructures

N/A

6.1.7. Équipements de lutte contre l'incendie et moyens d'évacuation

- Ajout de têtes sprinklers suite à l'installation des pods
- Ajout de têtes incendie suite aux travaux de modification des emménagements et à l'installation d'une salle de sport
- Remplacement de la centrale incendie.
- Percussion de deux systèmes MES pour essai.

6.1.8. Communication et équipements de navigation

-N/A

6.1.9. Espaces commerciaux

- Rénovation des emménagements

6.1.10. Systèmes d'échappements/scrubbers

- Remplacement du coffret d'analyses gaz MPx

6.2. Gestion technique du Seven Sisters

(Points 6.2.1 à 6.2.10 : Pour chaque point, identification des différents équipements et pour chaque équipement mention des principales opérations de maintenance et rénovation réalisées et des insuffisances éventuelles)

6.2.1. Gestion Globale

➡ Rappel des arrêts techniques et cales sèches réalisés Année N:

-N/A

➡ Liste et présentation des principales opérations de maintenance et de travaux de modernisation réalisées :

- Fin des travaux de rénovation des emménagements

➡ Observations sur les incidents :

-Déversement de fioul lourd dans une capacité (V44C) suite à une erreur. Le local a dû être remis à neuf mais pas de conséquence vis-à-vis de l'exploitation commerciale du navire.

-Rupture d'amarrage au Bassin de Paris. Pas de conséquences sur l'exploitation du navire. Dommages légers au navire, sans conséquences.

➡ Dépannages et travaux effectués d'urgence au cours de l'exercice N le cas échéant (nombre et nature):

N/A

➡ Recommandations principales de la société de classification et des audits internes, et suites données :

-LHV0/2024/J5333-H1R : les rapports d'intervention de la société Mc Gregor doivent être transmis à la classe. Fait, certains travaux non-urgents sont reportés à 2025.

-LHV0/2024/J5454-H8R : le dossier qualité concernant les réparations effectuées par la société « CEMAT » dans les capacités avait été rejeté dans un premier temps. INEXCO est venu refaire une campagne de mesure, dossier clos.

➡ Arrêts techniques, cales sèches programmés en N+1 :

- Arrêt technique prévu en automne 2025: Visite d'un propulseur d'étrave, reprise de l'étanchéité des stabilisateurs (joint de trappe).

6.2.2. Équipements de propulsion, de manœuvre et de conduite

➡ Moteur principal bâbord:

- Heures de marche au 01/01/N : 65452.00
- Heures de marche au 31/12/N : 68950.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 3498

➡ Moteur principal tribord:

- Heures de marche au 01/01/N : 65650.00
- Heures de marche au 31/12/N : 69393.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 3 743

6.2.3. Équipements de production et de distribution électrique

➡ Groupe auxiliaire bâbord:

- Heures de marche au 01/01/N : 58743.00
- Heures de marche au 31/12/N : 63585.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 9 842

➡ Groupe auxiliaire milieu:

- Heures de marche au 01/01/N : 42118.00
- Heures de marche au 31/12/N : 43102.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 984

➡ Groupe auxiliaire tribord:

- Heures de marche au 01/01/N : 61149.00
- Heures de marche au 31/12/N : 65199.00
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 4 050

➡ Autres Groupes auxiliaires: Groupe Electrogène de Secours

- Heures de marche au 01/01/N : 210

- Heures de marche au 31/12/N : 208
- Heures de marche totalisées sur l'année N : 2

6.2.4. Équipements de production et de distribution des fluides

- Travaux de réparation des bouilleurs par SLVS (soudures sur des cracks au niveau du corps)

6.2.5. Équipements de pont

-N/A

6.2.6. Flotteur et superstructures

- Travaux dans les capacités par CEMAT suite aux recommandations du BV

6.2.7. Équipements de lutte contre l'incendie et moyens d'évacuation

- Percussion d'un système MES pour essai. L'essai a dû être reconduit suite à un premier dysfonctionnement.

6.2.8. Communication et équipements de navigation

- Remplacement complet du radar band-S par Avon.

6.2.9. Espaces commerciaux

- Fin des travaux dans les emménagements

6.2.10. Systèmes d'échappements/scrubbers

- Remplacement du coffret d'analyses gaz MPx

7. Gestion des ressources humaines

7.1. Gestion globale des ressources humaines


➔ Présentation des éléments marquants (réorganisation, adaptation à de nouvelles normes, recours à des dispositifs gouvernementaux - activité partielle...):

En 2023, sous l'impulsion de DFDS, entre autres, la loi sur le dumping social avait été promulguée. En 2024, le décret d'application a été mis en œuvre avec, pour résultat, semble-t-il, quasi immédiat, un début de mise en conformité des 2 opérateurs que sont P&O Ferries et Irish Ferries afin de respecter les salaires minima français et le 14/14 qui sont les piliers de cette loi.

2025 verra le déploiement d'un programme de contrôles des équipes de Centre de Sécurité des Navires, et de l'Inspection du Travail sur toute la Manche, afin de veiller à la stricte application de la loi, et consolider ainsi, un retour vers une concurrence plus loyale.

L'implication de DFDS France dans les dossiers sociaux de notre branche professionnelle a été reconnue puisque la Présidence du Comité des Affaires Sociales d'Armateurs de France a été confiée à Alain Calligaro, afin d'accompagner le dialogue social entre les Armateurs français et les organisations syndicales représentatives. Il s'agit d'une belle reconnaissance des valeurs sociales et de la qualité du dialogue social, défendus par notre Compagnie.

➔ Observations en matière de gestion RH (cycles de travail, absentéisme, prévention sécurité, prévoyance, santé, déclaration AGEFIPH, dialogue social, télétravail, œuvres sociales, ...) :

- 
- En mai 2024, une note relative à l'usage des tests salivaires à bord des navires a été mise en place et annexée à notre règlement intérieur.
Cette note de service a pour vocation de préciser les modalités d'organisation des contrôles aléatoires ou sur suspicion des équipages à bord des navires battant pavillon français, afin de vérifier si le personnel n'est pas sous l'emprise de drogue ou de toute autre substance psychoactive, et ce, au moyen des tests salivaires. Le Règlement Intérieur de la compagnie prévoit une politique drogue et alcool pour le personnel affecté à des postes de sûreté et/ou sécurité dans son article 4. La note a été mise en place après information de la CSSCT, information/consultation du CSE et communication à l'inspection du travail.
Des campagnes de sensibilisation doivent se tenir à bord de nos navires durant l'été 2025 avec l'aide du service social maritime.
- Dans le cadre de la transposition en droit Français de la directive européenne DADDUE relative aux congés payés maladie, et prenant constat que cette loi est difficilement transposable aux pratiques actuelles établies dans l'entreprise pour le secteur maritime et donc pour notre personnel navigant, DFDS et les organisations syndicales représentatives du personnel de la société ont souhaité se réunir afin d'entamer des discussions et négocier sur ce sujet. En ce sens, DFDS s'est engagée à mettre en œuvre les dispositions nécessaires pour garantir le respect des droits de ses employés navigants. L'entreprise souhaite établir un cadre clair et équitable pour l'application de ces congés.
Cet accord, signé en fin d'année 2024, a pour objectif de définir les modalités de mise en œuvre des congés payés maladie et de l'acquisition en rétroactivité, en conformité avec la législation européenne et nationale, tout en tenant compte des spécificités du secteur du transport maritime, ainsi que des pratiques de l'entreprise, qui ne seront en aucun cas remises en cause.
Il vise à assurer une gestion transparente et efficace des absences pour maladie, en offrant aux employés navigants les garanties nécessaires de l'application de la nouvelle réglementation.

➡ Moyens mis en œuvre pour développer l'emploi local et l'attractivité des métiers de la ligne Dieppe-Newhaven :

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

➡ Engagements adoptés dans le cadre de la négociation annuelle obligatoire :

[REDACTED]

➡ Dates des réunions du Comité Social et Économique :

Les réunions CSE se sont tenues les :

- 08/01/2024
- 16/02/2024
- 25/03/2024
- 26/04/2024
- 24/05/2024
- 28/06/2024
- 06/09/2024
- 08/10/2024
- 13/11/2024
- 19/12/2024

7.2. Effectif sédentaire

➔ Nombre de salariés ayant travaillé pour la ligne Dieppe-Newhaven :

- Nombre de salariés affectés à 50% ou plus à la ligne Dieppe-Newhaven : 77
- Nombre de salariés affectés à moins de 50% à la ligne Dieppe-Newhaven : 53
- Nombre de salariés résidant en Seine-Maritime : 110

➔ Nombre d'ETP affectés à la ligne Dieppe-Newhaven (en moyenne annuelle) :

- Age moyen : 41ans
- Ancienneté moyenne dans l'exploitation de la ligne Dieppe-Newhaven: 8.18 ans

Répartition des ETP (en moyenne annuelle)								
Cadres	Agents de maîtrise	Employés	CDD	CDI	Temps partiel	Temps plein	Hommes	Femmes

➔ Clés de répartition utilisées le cas échéant (Rappel des bases de calcul contractualisées, des pourcentages d'affectation actualisés avec commentaires) :

Departement/service	Clé de répartition 2024
[01]-10200 ACCOUNTING	64.70%
[02]-10551 SUPPORT & OPERATIONS - IT	40.00%
[03]-10600 HOTEL & CATERING ADMIN	100.00%
[04]-10902 GLOBAL HR	35.00%
[05]-10904 CREWING	29.95%
[06]-10100 ADMIN GENERALE	66.00%
[07]-10112 POOL ADMINISTRATION	40.00%
[08]-43044 PAX SALES CONTINENT	50.00%
[09]-43070 CONTACT CENTRE	82.72%
[11]-43102 FREIGHT SALES CONTINENT	64.40%
[12]-41402 DIEPPE TERMINAL	100.00%
[16]-43055 YIELD & REVENUE	100.00%
[27]-41412 DIEPPE CUSTOMS	100.00%
[50]-70103 - DK - PROCUREMENT BU21	40.00%

7.3. Effectif navigant

➔ Nombre de salariés ayant travaillé pour la ligne Dieppe-Newhaven :

- Nombre de salariés affectés à 50% ou plus à la ligne Dieppe-Newhaven : 188
- Nombre de salariés affectés à moins de 50% à la ligne Dieppe-Newhaven : 247
- Nombre de salariés résidant en Seine-Maritime : 177

➔ Nombre d'ETP affectés à la ligne Dieppe-Newhaven (en moyenne annuelle) :

- Age moyen : 37 ans
- Ancienneté moyenne dans l'exploitation de la ligne Dieppe-Newhaven: 7.3 ans (ancienneté retenue contractuelle)

Répartition des ETP (en moyenne annuelle)									
Officiers	Personnel d'exécution	CDD	CDI	Temps partiel	Temps plein	Côte d'Albâtre	Seven Sisters	Hommes	Femmes

➔ Clés de répartition utilisées le cas échéant (Rappel des bases de calcul contractualisées et pourcentages d'affectation actualisés avec commentaires) :

La répartition se fait selon le nombre de jours rémunérés sur l'un des deux navires attachés à la DSP, base 30 jours par mois, 360 jours par an.

7.4. Accidents et arrêts de travail

➡ Arrêts de travail du personnel sédentaire :

- [REDACTED]

2024		
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
Dieppe	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

➡ Observations le cas échéant sur les accidents et arrêts de travail:

[REDACTED]

7.5. Avantages acquis

➡ Avantages acquis (participation, intéressement, tickets restaurant, droits à congés...) :

[REDACTED]

8. Gestion administrative et financière

8.1. Rapport comptable relatif à l'exploitation de la ligne Dieppe-Newhaven

	Réalisé N-1	Prévisions N	Réalisé N	% Evolution Réalisé N/Prévisions N	% Evolution Réalisé N/Réalisé N-1
Données techniques :					
Traversées	1 688	1 690	1 695	0,3%	0%
Passagers	365 344	346 028	386 305	11,6%	6%
Véhicules	135 073	128 679	140 187	8,9%	4%
Volumes fret	29 417	32 855	26 781	-18,5%	-9%
Total RECETTES :	54 633 074 €	51 772 790 €	57 717 487 €	11,5%	6%
Recettes commerciales :	36 626 782 €	31 732 824 €	39 577 705 €	24,7%	8%
Contribution de l'Autorité Organisatrice	18 006 293 €	20 039 966 €	18 139 782 €	-9,5%	1%
Autres produits					
Total CHARGES	48 018 207 €	50 772 790 €	50 693 407 €	-0,2%	6%
RESULTAT NET (RECETTES - CHARGES)	6 614 867 €	1 000 000 €	7 024 080 €	602,4%	6%
REDEVANCE D'INTERESSEMENT	2 836 151 €		3 143 060 €		11%

Tableau Finance_justification

Poste	No Matricule	ETP	% affecté à Dieppe Newhaven	ETP Dieppe Newhaven
Accountant	████	1,00	50%	0,50
Senior Account	████	1,00	70%	0,70
Accountant	████	0,54	49%	0,27
Financial controler / Senior Accountant	████	1,00	56%	0,56
Chief Accountant	████	1,00	66%	0,66
Business Analyst	████	1,00	80%	0,80
Accountant	████	0,95	62%	0,59
Senior accountant	████	1,00	100%	1,00
Junior Accountant	████	1,00	80%	0,80
Credit Controller	████	1,00	27%	0,27
Fiscalist	████	1,00	66%	0,66
		10,49		6,79
				64,70%

Tableau Crewing_justification

Pour l'armement de juillet à fin août, nous calculons le ratio entre le nombre d'ETP des bateaux Dieppois et le nombre total d'ETP pour les marins, soit $471,77/1626.17 = 29,01\%$.

Tableau centre_appels_justification

Pour le centre d'appels, nous déterminons le ratio entre le nombre d'appels répondus pour la ligne Dieppe Newhaven et le nombre total d'appels, soit $53\,559 / 64\,747 = 82,72\%$.

Tableau fret_justification

Année 2024									
month	pers.	weighted fte	DINE	Channel	MATU	DINE	Channel	MATU	
12	1	1,0	40%	40%	20%	0,40	0,40	0,20	1,0
12	1	1,0	100%			1,00	0,00	0,00	1,0
12	1	1,0	100%			1,00	0,00	0,00	1,0
12	1	1,0	90%	10%		0,90	0,10	0,00	1,0
12	1	1,0	10%	90%		0,10	0,90	0,00	1,0
12	1	1,0	10%	90%		0,10	0,90	0,00	1,0
12	1	1,0	100%			1,00	0,00	0,00	1,0
12	1	1,0	40%	0,4	0,2	0,40	0,40	0,20	1,0
12	1	1,0	90%	10%		0,90	0,10	0,00	1,0
						5,8			

➤ Présentation des provisions pour départ à la retraite :

Année du rapport - En €	2023	2024	2025	2026	2027	Total
Provision primes d'ancienneté prévisionnelle	122 850 €	156 753 €				
Provision primes d'ancienneté prévisionnelle révisée	126 876 €	167 626 €				
Primes versées	53 797 €	30 252 €				
Cumul solde provision	73 079 €	210 453 €				

➤ Modalités de calcul de la compensation de Service public et détail des calculs des termes Ki et Ti de l'exercice considéré :

Les modalités de calcul de la compensation de Service public sont celles définies à l'article 30 du contrat de délégation de service public (concession de services) relatif à l'exploitation de la liaison maritime Dieppe-Newhaven (R2022-01T).

Les détails de calculs des termes Ki et Ti se trouvent dans le fichier « Indexation_subvention_2024_vf ».

$$C^i = C_N \times K^i + T^i$$

Avec :

$$K_i = 0,068 + 0,521 * P_i/P_0 + 0,374 * S_i/S_0 + 0,037 * D_i$$

$$D^i = \frac{\sum_{j=1}^N AM_j^i * (\frac{P_j}{P_0})}{\sum_{j=1}^N AM_j^i}$$

P (identifiant INSEE 001765178) est l'indice annuel des prix à la consommation. $P_i/P_0 = 119,93/112,09 = 1,0699438$.

S (identifiant INSEE 001565183) est l'indice du coût horaire du travail. $S_i/S_0 = 140,3/131,2 = 1,06936$

			Indices					Subvention (hors impact de change) après indexation		Impact		Subvention après indexation (hors retraite)
index	Année	Subvention non indexée (C)	P	S	D	Pi/P0	Si/S0	Ki		Ti		
0	2022		112,09	131,2								
1	2023	9 890 730 €	117,6	135,5	1,049157	1,0491569	1,032774	1,0397	10 283 392 €	392 662 €	141 598 €	10 424 990 €
2	2024	10 395 084 €	119,93	140,3	1,05075	1,0699438	1,06936	1,0643	11 063 488 €	668 404 €	- 66 531 €	10 996 958 €
3	2025	10 881 487 €										
4	2026	10 737 957 €										
5	2027	10 888 934 €										

La décomposition de la compensation de service public est visible sur la feuille « Compensation financière » du formulaire financier.

Année 2024

A - Prévisions	B - Réalisé	Ecart entre Réalisé (B) et Prévisions (A)	% de l'écart
Budget	Réel		

Compensation financière hors versement BAF
Compensation de service public (Article 29.)
Indexation de la compensation de service public hors Ti (article 30.)
Impact change Livre Sterling - Euro Ti (article 30.)
Sous-affrètement

10 395 084 €	10 961 158 €	566 073 €	5,4%
10 395 084 €	10 395 084 €	0 €	0,0%
0 €	668 404 €	668 404 €	
0 €	-66 531 €	-66 531 €	
0 €	-35 800 €	-35 800 €	

➡ Montant et décomposition des « running costs » par navire :

Le détail des « running costs » est aussi visible sur la feuille nommée « Running Costs » dans le formulaire financier annuel.

A - Prévisions	B - Réalisé Côte Albatre et Seven Sisters	Ecart entre Réalisé (B) et Prévisions (A)	% de l'écart
Budget	Réel		

B - Réalisé Côte Albatre	B - Réalisé Seven Sisters
Réel	Réel

Total

15 998 894 €	16 640 455 €	641 560 €	4,0%
--------------	--------------	-----------	------

8 199 693 €	8 440 762 €
-------------	-------------

8.2. Compte de résultat de la société exploitant le service

➡ Principes d'affectation comptables permettant le cas échéant le passage poste par poste des comptes

globaux de la société exploitant le service aux comptes du seul périmètre de la délégation de service public :

Le compte de résultat de DFDS Seaways SAS est celui envoyé aux commissaires aux compte PwC.

[illegible]

COMPTE DE RESULTAT (suite)		31/12/2024	Non-DSP	DSP
				Total
Produits exceptionnels				
■				
■				
■				
TOTAL DES PRODUITS EXCEPTIONNELS (VII)				1 055 192
■				
■				
■				
TOTAL DES CHARGES EXCEPTIONNELLES (VIII)				73 029
RESULTAT EXCEPTIONNEL (VII-VIII)				982 163
■ (IX)				
■ (X)				
TOTAL DES PRODUITS (I+III+V+VII)				58 883 205
TOTAL DES CHARGES (II+IV+VI+VIII+IX+X)				51 859 125
BENEFICE OU PERTE				7 024 079,67
Calcul de l'intéressement 2023 selon l'article 33				-3 143 060
BENEFICE				3 881 020