

RAPPORT ANNUEL 2010
MASSILIA PARK
PARKING ESTIENNE D'ORVES



SOMMAIRE

Historique	3
1. Cadre général de la Délégation de Service Public	4
1.1. Caractéristiques principales du contrat de délégation.....	4
1.2. Faits marquants de l'exercice.....	4
2. Compte rendu technique et financier	5
2.1. Politique tarifaire et évolutions.....	5
2.2. Détails sur la formation du chiffre d'affaires.....	6
2.3. Autres recettes d'exploitation.....	9
2.4. Ressources humaines.....	9
3. Suivi du patrimoine	12
3.1. Inventaire et situation patrimoniale du service délégué.....	12
3.2. Variations du patrimoine.....	14
3.3. Travaux de l'exercice.....	14
3.4. Suivi du programme d'investissement.....	15
4. Economie de la délégation	16
4.1. Compte annuel de résultat de l'exploitation.....	16
4.1.1. <i>Compte d'exploitation</i>	16
4.2. Relations financières avec le délégant.....	16
5. Données prévisionnelles	17
5.1. Réalisé N/budgété N.....	17
5.2. Budgété N+1/Budgété N.....	17
6. Qualité du service	18

Historique

Le 1^{er} Octobre 1986, la Mairie de Marseille lance un avis d'appel d'offre sous la forme de concours pour la conception, la construction et l'exploitation d'un parking souterrain.
Situé au cours d'Estienne d'Orves, ce parking est destiné à remplacer le parking aérien existant, cet endroit devant devenir une vaste place « à l'italienne » mettant en valeur cet ancien quartier du centre ville de Marseille.



La solution de base définie dans le dossier de concours consiste à créer un parking souterrain de trois niveaux sous les deux places, à réaliser en deux phases successives :

- la première phase, sous la place aux Huiles, en un délai de 21 mois
- la deuxième phase, sous le cours d'Estienne d'Orves, en un délai de 17 mois.



1. Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1. Caractéristiques principales du contrat de délégation

La SEE GAGNERAUD Père et Fils est titulaire d'un contrat de Concession N°87/042 pour une durée de 30 ans à compter de Février 1987 suite à une délibération du Conseil Municipal en date du 23 Février 1987.

Principales dates marquantes de la Concession :

- ✚ Avenant N°1 du 22.07.1991 suite à délibération du Conseil Municipal du 22.07.91
 - augmentation du montant du financement du parc
 - augmentation des tarifs horaires
- ✚ Avenant N°2 du 25.01.1993 suite à délibération du Conseil Municipal du 25.01.93
 - augmentation des tarifs horaires
 - création d'une redevance + révision de prix
- ✚ Convention de Substitution du Contrat de Concession et ses Avenants suite à délibération du Conseil Municipal du 28.10.1996 de SEE GPF à GAGNERAUD Père et Fils
- ✚ Avenant N°3 du 07.11.1997 suite à délibération du Conseil Municipal du 27.10.97
 - nouvelle modulation des tarifs (augmentation nuit – diminution jour)
 - grille de la redevance annuelle
- ✚ Avenant N°4 du 21.03.2001 signé par la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole qui, selon l'article L 5215-20 du Code Général des Collectivités Territoriales, s'est substituée à compter du 1^{er} Janvier 2001 à la Mairie de Marseille
 - construction par l'Entreprise GAGNERAUD suivant délibération du Conseil Municipal du 27 Novembre 2000, d'une nouvelle trémie de sortie des véhicules cours Jean Ballard,
 - changement grille tarifaire,
 - prolongation de la durée de concession de 1,5 ans
- ✚ Avenant N°5 du 16.11.2009 suite à délibération du Conseil de Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole N°DTUP 001-1537/09/CC en date du 2.10.2009
 - transfert au profit de MASSILIA PARK du contrat de Concession et des ses Avenants

1.2. Faits marquants de l'exercice

- ✚ Baisse de la fréquentation horaire : la plus basse depuis 10 ans, liée à des périodes d'intempéries, de grève des éboueurs, et à la conjoncture générale

2. Compte rendu technique et financier

2.1. Politique tarifaire et évolutions.

N'ayant appliqué aucune révision durant l'année 2009, la dernière mise à jour des tarifs datant de Novembre 2008, nous avons proposé à la CUMPM par lettre du 12.07.2010 une modification des tarifs à compter du 1^{er} Août 2010 qui n'a pris effet qu'à compter du **1.09.2010**.

Ces tarifs ont comme base la **grille tarifaire du 1.01.2004** de l'Avenant N° 4 et révisé selon la formule de révision du contrat.

De façon à se conformer au souhait de la CUMPM et à l'application du contrat de concession Art 30, le subdélégué proposera dorénavant la révision de la grille tarifaire (au 1^{er} Janvier et au 1^{er} Juillet de chaque année).

Les tarifs pour l'année 2010 ont été les suivants :

TARIFS HORAIRES

	Tarif	Tarif
	au 1er Janvier 2010	au 1er Septembre 2010
	€	€
1 u	2.00	2.10
2 u	1.90	2.00
3 u	1.80	1.90
4 u	1.50	1.60
5 u	0.20	0.30
6 u	0.20	0.30
7 u	0.20	0.20
8 u	0.20	0.20
9 u	0.20	0.20
10 u	0.20	0.20
11 u	0.20	0.20
12 u	0.20	0.20
13 u	0.20	0.20
14 u	0.20	0.20
15 u	0.20	0.20
16 u	0.00	0.00
17 u	0.00	0.00
18 u	0.00	0.00
19 u	0.00	0.00
20 u	0.00	0.00
21 u	0.00	0.00
22 u	0.00	0.00
23 u	0.00	0.00
24 u	0.00	0.00
Max	9.40	10.00

Il est à noter que ces tarifs sont les plus bas des parkings publics du secteur du Vieux Port

TARIFS ABONNES

	Tarif au 1er Janvier 2010	Tarif Au 1 ^{er} Septembre 2010
	€	€
MOIS	148	148
TRIMESTRE	380	380
SEMESTRE	705	705
AN	1410	1410

Il est à noter que les tarifs « Abonnés » n'ont pas changés depuis 2008

2.2. Détail sur la formation du chiffre d'affaires

La baisse de fréquentation amorcée en fin d'année 2009 s'est poursuivie durant l'année 2010. Pour compenser la baisse de fréquentation et par conséquent le chiffre d'affaires nous avons augmenté le nombre d'abonnements.

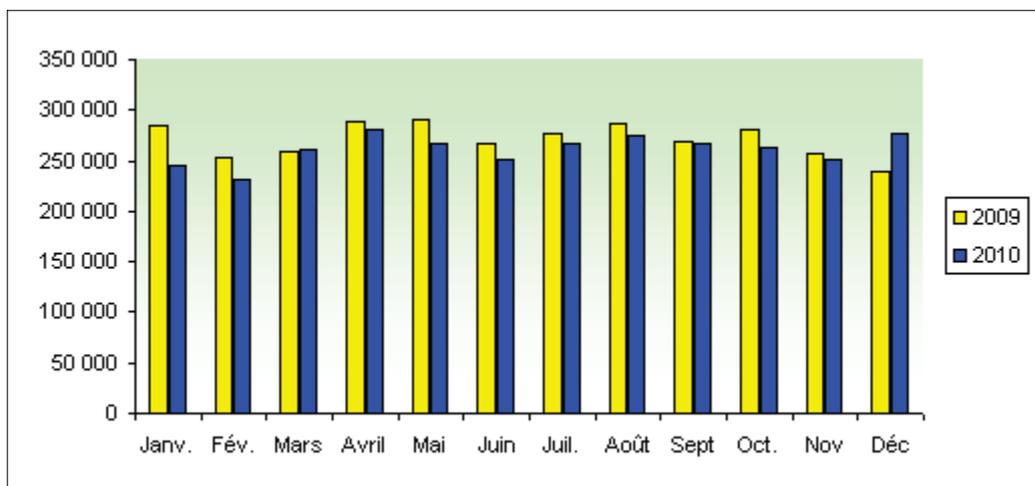
De plus, en accord avec la CUMPM nous avons effectué une augmentation des tarifs à compter du 1.09.2010.

En conséquence, la diminution du CA global annuel a été limité à - 3.0 %.

EVOLUTION DU CHIFFRE D'AFFAIRES (en € TTC)

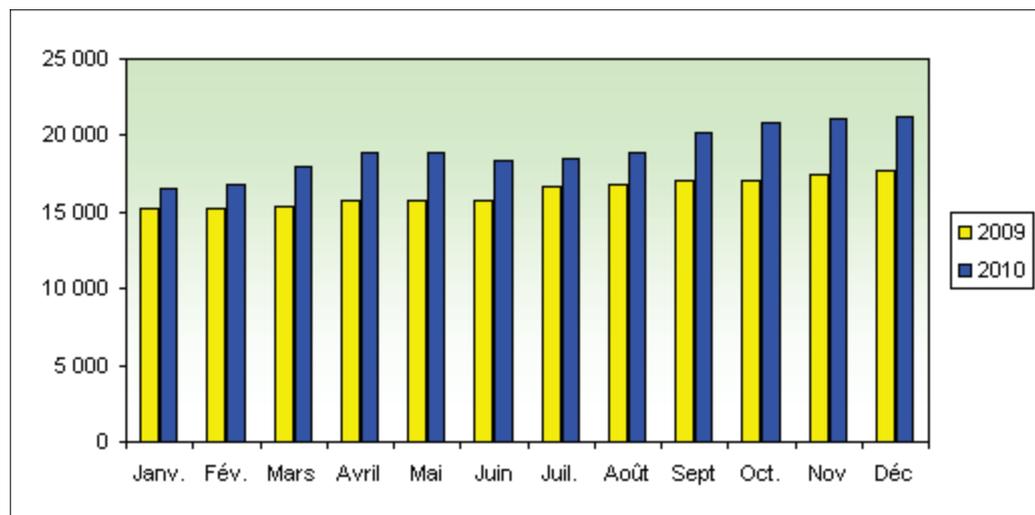
1°. HORAIRE

	2009	2010
Janv.	284 150	245 910
Fév.	253 593	230 472
Mars	259 649	260 302
Avril	288 402	280 103
Mai	290 863	266 425
Juin	267 278	250 189
Juil.	277 076	267 600
Août	287 312	275 141
Sept	268 201	266 327
Oct.	281 705	263 597
Nov	256 791	250 729
Déc	240 020	277 796



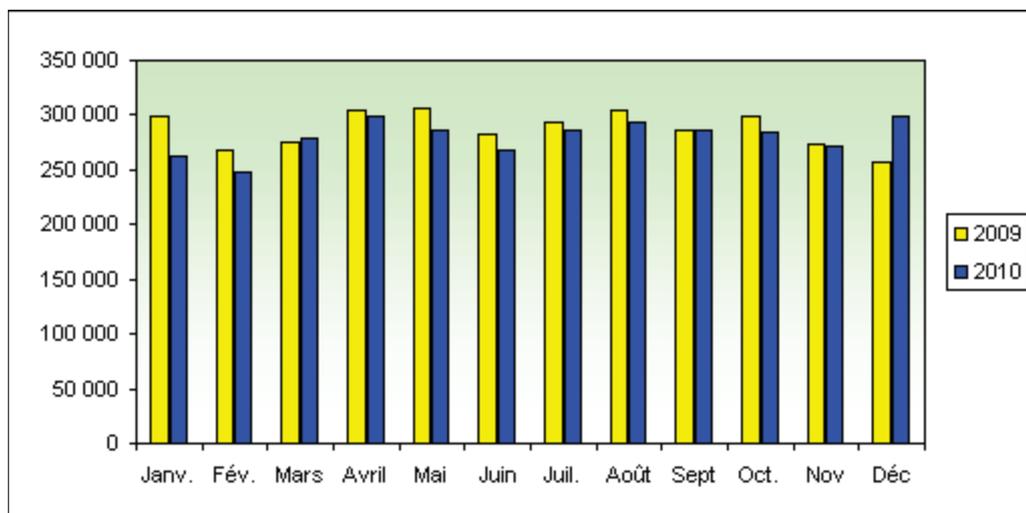
2°. ABONNES

	2009	2010
Janv.	15 197	16 533
Fév.	15 226	16 850
Mars	15 346	17 999
Avril	15 706	18 870
Mai	15 706	18 870
Juin	15 706	18 321
Juil.	16 690	18 497
Août	16 838	18 898
Sept	17 092	20 200
Oct.	17 070	20 773
Nov	17 429	21 078
Déc	17 704	21 196



3°. CUMULE

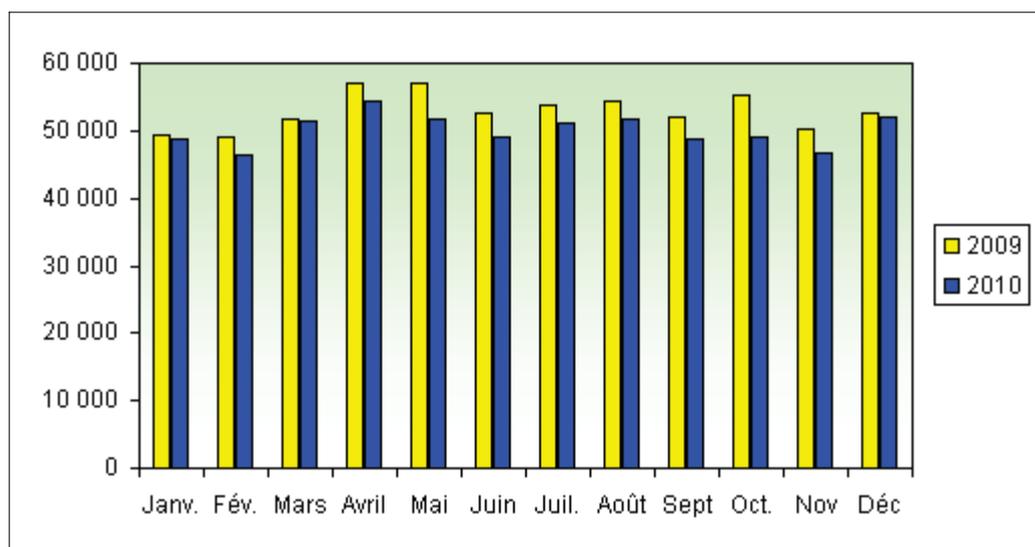
	2009	2010
Janv.	299 347	262 443
Fév.	268 819	247 322
Mars	274 995	278 301
Avril	304 108	298 973
Mai	306 569	285 295
Juin	282 984	268 510
Juil.	293 766	286 097
Août	304 150	294 039
Sept	285 293	286 527
Oct.	298 775	284 370
Nov	274 220	271 807
Déc	257 724	298 992



EVOLUTION DE LA FREQUENTATION

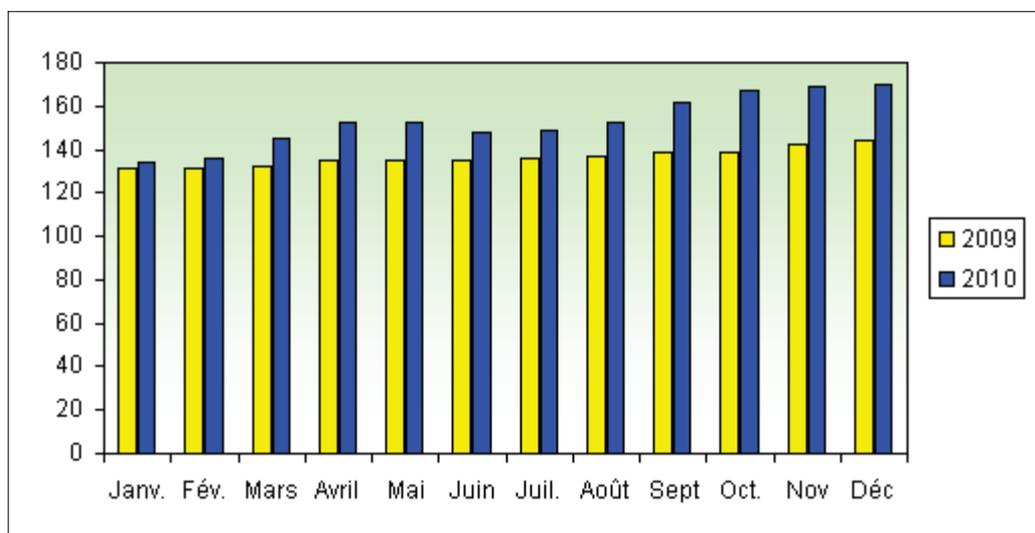
1°: HORAIRE

	2009	2010
Janv.	49 419	48 830
Fév.	49 012	46 341
Mars	51 602	51 484
Avril	56 901	54 434
Mai	56 904	51 851
Juin	52 532	49 123
Juil.	53 748	51 186
Août	54 377	51 659
Sept	52 108	48 737
Oct.	55 317	49 005
Nov	50 380	46 785
Déc	52 686	52 022



2°: ABONNES

	2009	2010
Janv.	131	134
Fév.	131	136
Mars	132	145
Avril	135	152
Mai	135	152
Juin	135	148
Juil.	136	149
Août	137	152
Sept	139	162
Oct.	139	167
Nov	142	169
Déc	144	170

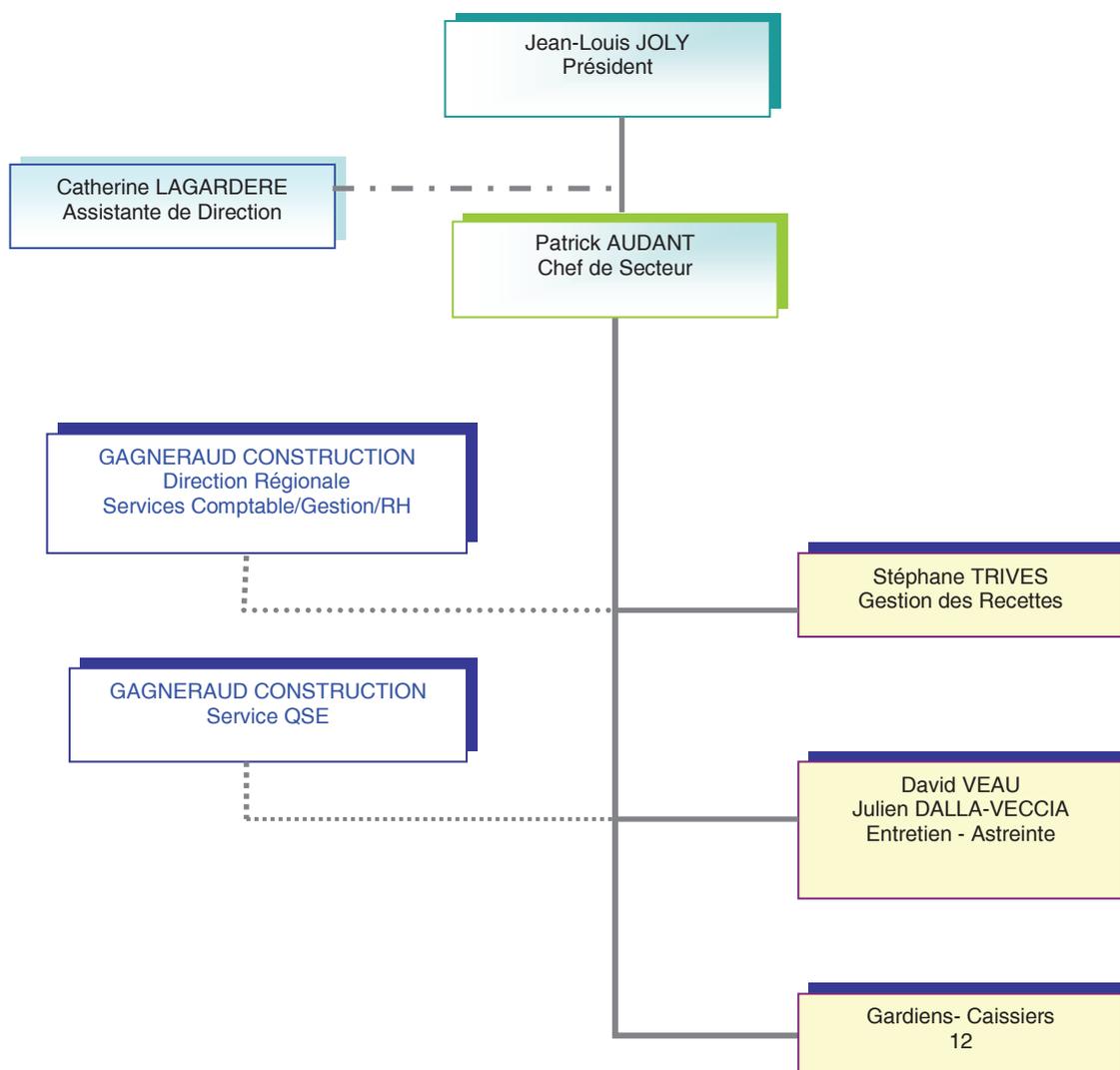


2.3. Autres recettes d'exploitation

Panneaux publicitaires : 27 450 €

2.4. Ressources humaines

Organisation de Massilia Park



MASSILIA PARK et ses filiales exploitent et gèrent, sur Marseille, 4 parkings et co-gèrent 3 parkings avec des associés.

L'**exploitation** du parking ESTIENNE D'ORVES est assurée par une équipe de gardiens polyvalents attachés uniquement à ce parking sous la Direction de **Patrick AUDANT**.

A noter que 2010 a vu la succession de **Monsieur Roger WILMET** qui dirigeait l'exploitation du parking depuis plus de quinze ans, par Monsieur Patrick AUDANT. Ce passage de témoin s'est fait du 1^{er} Janvier au 1^{er} Juillet 2010.

Effectif parking Estienne d'Orves

Poste de travail

2 gardiens 24 h/24 h - 7j/7j
2 agents de nettoyage 7j/7j
1 agent pour l'entretien et la réparation du matériel 5j/7j
1 agent d'astreinte 24 h/24 h – 7j/7j
1 chef de parc

Correspondant à un effectif de 8 personnes permanentes de la société, plus intérimaires pour les périodes de congés et compléments week-end.

Patrick AUDANT est en relation directe et permanente avec **Jean-Louis JOLY**, Président de MASSILIA PARK et Directeur Général de GAGNERAUD CONSTRUCTION.

La partie administrative, juridique, comptable et ressources humaines ainsi que le contrôle de gestion sont quant à eux assurés par le personnel de la Direction Régionale de GAGNERAUD CONSTRUCTION basée à Vitrolles sous la responsabilité du Directeur Administratif et Financier **François AMORY**.

Service QSE

Le **service QSE Régional** est sous la responsabilité de **Alain FAISSE** qui est aidé dans ses fonctions par un Chargé d'Environnement **Serge REVEILLET** et un Animateur Sécurité **Sébastien RONOT**.

En ce qui concerne la Sécurité **Alain FAISSE** est soutenu dans sa tâche par le Chargé de Sécurité National **Marc PROUET** celui-ci ayant non seulement une expérience de responsable de la sécurité en entreprise depuis de nombreuses années mais a également une expérience sur le terrain en tant qu'ancien Pompier.

Formation en 2010

Nous avons axé notre formation en 2010 sur la connaissance des nouveaux systèmes informatiques de centralisation des données d'une part et de la gestion des parkings d'autre part.

La formation a été dispensée à Messieurs Patrick AUDAN, Julien DALLA VECCHIA et David VEAU.

Prévision plan de formation pour 2011

- ✚ La Société a un plan ambitieux de remise à niveau des salariés, notamment en matière de sécurité. C'est pourquoi elle va mettre en œuvre le plan ci-dessous

Nom	Prénom	Emploi	Intitulé de la formation	Durée heures
DALLA VECCHIA	Julien	Agent d'exploitation	Formation SST	14
DALLA VECCHIA	Julien	Agent d'exploitation	Prévention incendie	4
GASMI	Ali	Agent d'exploitation	Prévention incendie	4
MAATOUG	Mohamed	Agent d'exploitation	Habilitation électrique non électricien HOV/BOV	7
MAATOUG	Mohamed	Agent d'exploitation	Formation SST	14
MAATOUG	Mohamed	Agent d'exploitation	Prévention incendie	4
RAMDANI	Amar	Agent d'exploitation	Habilitation électrique non électricien HOV/BOV	7
RAMDANI	Amar	Agent d'exploitation	Formation SST	14
RAMDANI	Jamal	Agent d'exploitation	Formation SST	14
RAMDANI	Amar	Agent d'exploitation	Prévention incendie	4
RAMDANI	Jamal	Agent d'exploitation	Prévention incendie	4
SAHLI	Mouloud	Agent d'entretien	Prévention incendie	4
SAIDI	Abdel Kabir	Agent d'exploitation	Formation SST	14
SAIDI	Abdel Kabir	Agent d'exploitation	Prévention incendie	4
SICLARI	Marcel	Agent d'exploitation	Formation SST	14
SICLARI	Marcel	Agent d'exploitation	Prévention incendie	4
VEAU	David	Agent d'exploitation	Habilitation électrique niveau 1	14
VEAU	David	Agent d'exploitation	Formation SST	14
VEAU	David	Agent d'exploitation	Prévention incendie	4

3. Suivi du Patrimoine

3.1. Inventaire et situation patrimoniale du service délégué



Equipement du parking Estienne d'Orves

Le Parking Estienne d'Orves dispose

- d'un chenal d'entrée et de 2 chenaux de sortie côté place aux Huiles
- d'un chenal d'entrée côté Balard

Les bornes de sortie sont équipées d'un système de paiement par carte bleue.



Un système de reconnaissance de plaque d'immatriculation équipe les bornes d'entrée et de sortie de manière à faciliter l'accès du parc à nos abonnés.

Le péage est effectué aux **6 caisses automatiques** dont une pour personnes handicapées, de marque ACS.



La société ACS assure la maintenance de tout son matériel.

Le confort et la sécurité du personnel et des usagers sont assurés par les équipements suivants :

- Une centrale incendie de marque ACTIVA 1000 dont la maintenance est assurée par CHUBB
- Une batterie d'extincteurs dont la maintenance est assurée par DESAUTEL
- Une centrale de détection CO de marque DRAEGGER dont la maintenance est également assurée par DRAEGGER
- Un groupe électrogène dont la maintenance est assurée par 2H ENERGIE
- 60 caméras réparties sur tous les niveaux
- 4 stockeurs enregistreurs d'images.



Contrôles et vérifications :

- détection incendie : Société CHUBB
- ascenseurs : Société SOCOTEC (dernière en date de Juillet 2010)
- installations électriques : Société SOCOTEC (dernière en date de Janvier 2011)
- thermographie : Société SOCOTEC (dernière en date de Février 2011)

De manière à optimiser la sécurité du personnel et des clients, nous avons passé un nouveau contrat avec la BRINKS qui procède maintenant à l'enlèvement des coffres pièces et billets une fois par semaine (plus de manipulation de l'argent de la recette)

3.2. Variation du patrimoine

Sans objet

3.3. Travaux de l'exercice

En 2010 nous avons amélioré d'une part la visualisation des images de contrôle en changeant les écrans et d'autre par leur stockage.

Une campagne de changement des détecteurs CO et des câbles a débuté cette année et se déroulera sur 4 ans avec l'objectif du changement de 60 détecteurs par an.

Pour l'année 2011, nous prévoyons également :

- La rénovation complète des cabines d'ascenseurs,
- le changement de 40 caméras
- une amélioration de la signalisation à l'entrée du parking
- la matérialisation du cheminement piétons

3.4. Suivi du programme d'investissement et des dépenses de renouvellement

Libellé	Acquisition	Fin Amt	Durée Amt	Montant	Amt comptable	VNC
Parking	1988	2018	31.67	9 267 389	6 929 561	2 337 827
PEO Aménagements divers	1988	2009	22	1 388 797	1 388 797	0
Trémie Balard	2001	2018	17	1 177 601	656 199	521 401
Travaux de peinture	2004	2009	5	32 551	32 551	0
Caisse automatique Ascom	2005	2008	3	12 780	12 780	0
Travaux conditionnement air	2005	2010	5	10 970	10 970	0
Travaux remise en état revêtement sol	2005	2010	5	29 611	29 611	0
Remplacement Cabine ascenseur	2006	2011	5	6 650	6 646	3
Travaux d'ouvrage entrée Jean Balard	/2006	2016	10	9 030	3 837	5 192
Confection Chaînage récupération eau	2006	2016	10	2 702	1 126	1 575
Confection support panneaux publicitaires	2006	2016	10	889	370	518
Travaux peinture niveau 4/3/1 + rampes	2006	2016	10	162 041	66 991	95 049
Travaux éclairage rampe accès Balard	2006	2016	10	5 600	2 281	3 318
Travaux peinture Niveau 5	2007	2017	10	30 837	12 081	18 755
Mise à la nouvelle norme CB5	2007	2010	3	34 300	34 300	0
Enregistreur Samsung	2007	2010	3	3 355	3 355	0
Caisse manuelle	2007	2010	3	14 560	14 560	0
Câblage préalable pour péage	2008	2013	5	11 977	6 040	5 936
Brosse à laver Gamma 45	2008	2011	3	2 145	1 621	523
Rénovation peinture plafond niveau 1	2008	2018	10	14 590	3 177	11 413
Autolaveuse Magna 75B	2008	2012	5	11 644	6 868	4 776
Enregistreur AR/EDV HD	2009	2014	5	16 560	5 925	10 634
Onduleur Eaton 2200 VA	2009	2014	5	1 324	473	850
Porte Coupe Feu	2009	2014	5	2 955	607	2 347
Remorque Spéciale MCR	2009	2014	5	3 515	1 726	1 788
Péage et Contrôle accès parking	2009	2014	5	240 657	92 570	148 086
Remplacement caméras ascenseurs	2009	2012	3	1 974	715	1 258
<u>Investissements 2010</u>						
Stocker numérique	2010	2013	3	7 980	1 508	6 471
Réaménagt régie vidéo	2010	2013	3	7 552	648	6 903
Onduleur	2010	2013	3	1 274	38	1 235
TOTAL				12 513 815	9 327 946	3 185 869

4. Economie de la délégation

4.1. Compte annuel de résultat de l'exploitation

4.1.1. Compte d'exploitation

	2009	2 010	Δ
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Recettes horaires	2 733 853	2 619 302	- 114 551
Abonnements	164 744	189 735	24 991
Autres recettes	26 731	29 652	2 921
TOTAL PRODUITS	2 925 328	2 838 689	- 86 639
CHARGES D'EXPLOITATION			
Frais de personnel	368 941	428 155	59 214
Dotation aux amortissements	578 579	453 856	- 124 723
Autres achats et charges externes	793 948	745 881	- 48 067
Impôts, taxes et versements assimilés	111 975	200 233	88 258
TOTAL CHARGES	1 853 443	1 828 125	- 25 318
TOTAL PRODUITS - CHARGES	1 071 885	1 010 564	- 61 321

Nous joignons en annexe le **compte d'exploitation détaillé**

4.2. Relations financières avec le délégant

Calcul de la redevance pour l'année 2010 conformément à l'Avenant N°3

Année	Nb de Clients	Montant en F Valeur Janvier 1993	Coefficient Révision	Montant en F Révisé	Montant en €
2010	601 457	50 000.00	1.421	71 050.00	10 831.50 €

5. Données prévisionnelles

5.1. Réalisé N/Budgété N

	Budget 2010	Réalisé 2010	Δ
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Recettes horaires	2 683 000	2 619 302	- 63 698
Abonnements	170 000	189 735	19 735
Autres recettes	27 000	29 652	2 652
TOTAL PRODUITS	2 880 000	2 838 689	- 41 311
CHARGES D'EXPLOITATION			
Frais de personnel	400 000	428 155	28 155
Dotation aux amortissements	580 000	453 856	- 126 144
Autres achats et charges externes	795 000	745 881	- 49 119
Impôts, taxes et versements assimilés	115 000	200 233	85 233
TOTAL CHARGES	1 890 000	1 828 125	- 61 875
TOTAL PRODUITS - CHARGES	990 000	1 010 564	20 564

5.2. Budgété N+1/Budgété N

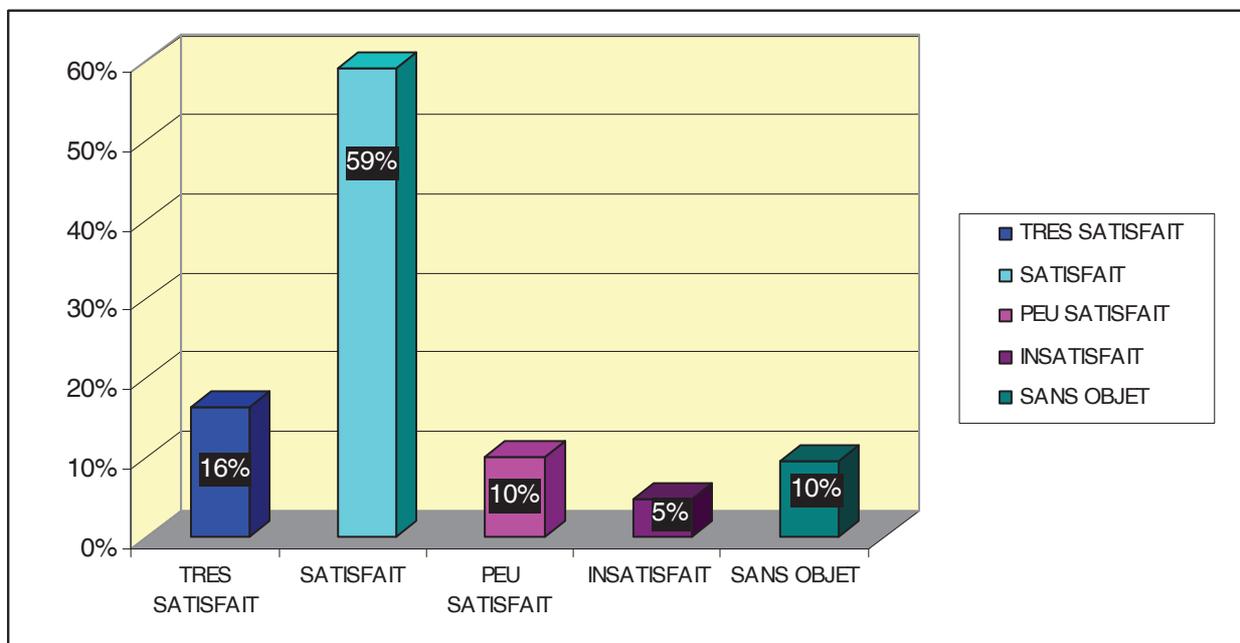
	Budget 2010	Budget 2011	Δ
PRODUITS D'EXPLOITATION			
Recettes horaires	2 683 000	2 700 000	17 000
Abonnements	170 000	180 000	10 000
Autres recettes	27 000	30 000	3 000
TOTAL PRODUITS	2 880 000	2 910 000	30 000
CHARGES D'EXPLOITATION			
Frais de personnel	400 000	400 000	-
Dotation aux amortissements	580 000	480 000	- 100 000
Autres achats et charges externes	795 000	780 000	- 15 000
Impôts, taxes et versements assimilés	115 000	140 000	25 000
TOTAL CHARGES	1 890 000	1 800 000	- 90 000
TOTAL PRODUITS - CHARGES	990 000	1 110 000	120 000

6. Qualité du service

6.1. Indicateurs de qualité

Nous avons procédé à une enquête de satisfaction sur nos parkings dont le parking Estienne d'Orves.

Sur l'ensemble des questions posées (voir type de questionnaire joint en annexe) nous avons obtenu 75 % de réponse « Satisfait » et « Très Satisfait »



Les points forts qui ressortent de cette étude sont :

- l'emplacement du parking en ville
- la facilité d'accès des rampes extérieures
- les passages pour piétons
- la délivrance des tickets
- la sécurité à l'intérieur du parking

Les points faibles mis en évidence sont :

- le rapport qualité/prix
- le fonctionnement des ascenseurs

6.2. Mesures d'amélioration

Malgré le résultat obtenu lors de cette enquête, nous restons vigilant quant aux observations de nos clients afin d'optimiser nos services. Nous allons durant 2011 essayer de tendre vers une augmentation du pourcentage de « Très satisfait ».

D'autre part, nous continuons de mener une politique de promotion auprès des hôtels, restaurants, commerçants et des transporteurs maritimes du Vieux Port pour faciliter le stationnement de leurs clients.

Nous comptons améliorer les points qui ont été mis en avant par les enquêtes, notamment le fonctionnement des ascenseurs.

C'est pourquoi, en 2011, il est prévu principalement la rénovation des ascenseurs.

ANNEXE

Concession du Parking d'Estienne d'Orves - Compte de résultat 2009-2010

	2009	2 010	Δ
Produits d'exploitation			
Recettes horaires	2 733 853	2 619 302	- 114 551
Abonnements mensuels	13 799	21 756	7 957
Abonnements trimestriels	91 217	99 915	8 698
Abonnements semestriels	36 686	43 924	7 238
Abonnements annuels	20 522	21 619	1 097
Amodiations	2 520	2 520	-
Autres recettes	24 724	27 450	2 726
Transferts de charges (indemn. assurance)	2 007	757	- 1 250
Autres intérêts et produits assimilés		-	-
Reprise de provisions pour risques ou charges		-	-
Reprise de provisions pour clients douteux		1 445	1 445
Reprise de provisions pour renouvellement des immobilisations		-	-
	2 925 328	2 838 689	- 86 639
Charges d'exploitation			
Achats de matière consommable			
601 Achat de matière premières		-	
602 Achat d'autres approvisionnements	35 179	44 560	
	35 179	44 560	9 381
Autres achats et charges externes			
606 Achat d'approvisionnements non stockés	52 852	57 751	
611 Sous-traitance générale	208 617	182 527	
613 Locations	7 239	8 827	
615 Travaux d'entretien et de réparation	50 339	47 854	
616 Primes d'assurance	35 224	34 434	
617 Etudes et recherches	2 051	15 175	
618 Services extérieurs divers	204 773	200 521	
621 Personnel interimaire	66 284	66 769	
622 Rémunérations d'intermédiaires et honoraires	3 519	17 873	
623 Publicité, publications, relations publiques	4 432	3 957	
624 Transport	0	-	
625 Voyages et déplacements	3 067	8 606	
626 Frais de postes et télécom	8 422	9 856	
627 Commissions diverses	56 588	56 217	
	703 407	710 366	6 959
Impôts, taxes et versements assimilés			
631 Impôts, taxes et versements assimilés sur rémunération	4 252	5 148	
635 Autres impôts, taxes et versements assimilés	84 336	171 553	
637 Autres impôts, taxes et versements assimilés	23 387	23 532	
	111 975	200 233	88 258
Salaires et traitements			
640-3 Salaires et traitements	237 391	268 853	268 853
	237 391	268 853	31 462
Charges sociales			
647 Autres charges sociales	120 712	142 826	
648-9 Autres charges de personnel	10 838	16 476	
	131 550	159 302	27 752
Autres charges			
651 Redevances	41 334	-	- 9 045
	41 334	-	- 9 045
Dotation aux amortissements	578 579	453 856	- 124 723
Dotation aux provisions			
Provisions pour dépréciation	1 445	-	
Provisions pour risques et charges	4	-	
Provisions pour renouvellement	1 449	-	- 1 449
Autres charges		-	
Total 1	1 840 864	1 828 125	- 12 739
Charges financières			
Intérêts et autres charges assimilées		-	
Intérêts sur compte courant	12 579	-	
Total 2	12 579	-	- 12 579
Total des charges	1 853 443	1 828 125	- 25 318
Total des produits - total des charges	1 071 885	1 010 564	- 61 321

PARKING ESTIENNE D'ORVES

LA SATISFACTION DU "CLIENT"

Votre avis est indispensable. Comment percevez-vous notre parking ?

Nom: (facultatif)

Habitué Occasionnel

Date : 09 12. 2010



Sans
Objet

Très
Satisfait

Satisfait

Peu
Satisfait

Insatisfait

L'aspect visuel "Look"	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'emplacement du parking en ville	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La propreté du parking	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La musique d'ambiance	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
La facilité d'accès des rampes extérieures	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La facilité de circulation dans le parking	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Les passages pour piétons	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La signalisation pour s'orienter dans le parking	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'éclairage	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La facilité de stationner	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La délivrance des tickets	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accès aux caisses	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'attente aux caisses	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La facilité de paiement	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le rapport Qualité / Prix	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
L'accès aux ascenseurs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fonctionnement des ascenseurs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le confort des ascenseurs	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La sécurité à l'intérieur du parking	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La tranquillité de stationnement	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Personnel handicapés (accès...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Vos observations:

Des d'âmes trop élevés