

RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

Transports, Déplacements et Accessibilité

■ Séance du 13 Décembre 2018

8886

■ Présentation du rapport d'activité 2017 du délégataire de service public pour les parcs de stationnement en ouvrage Viguerie et Mimosas et enclos Madie, Daudet et Bestouan à Cassis

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Conseil de la Métropole le rapport suivant :

Depuis sa création la Métropole d'Aix-Marseille-Provence exerce la compétence concernant la réalisation et la gestion des aires et parcs de stationnement.

Par délibération DTUP 001/047/14/CC du 21 février 2014, le Conseil Communautaire a approuvé le choix de la Société Effia Stationnement en tant que délégataire de service public pour l'exploitation, dans le cadre d'un contrat d'affermage d'une durée de 10 ans, des parkings en ouvrage Viguerie, Mimosas et des parcs en enclos Madie, Bestouan et Daudet à Cassis.

Le 30 mars 2014, la Société dédiée Effia Stationnement Cassis s'est substituée dans les droits et obligations à la Société Effia Stationnement, pour la gestion de ce contrat d'affermage.

Conformément à l'article L 1411-13 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant. L'examen de ce rapport est mis à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante qui en prend acte. Le rapport du délégataire a fait l'objet d'une analyse de la part des services métropolitains dont la synthèse est jointe à la présente délibération.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

Le Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles ;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Le décret n° 2015-1085 du 28 août 2015 portant création de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence ;
- La délibération DTUP 001-047/14/CC du 21 février 2014 portant approbation du choix du délégataire et du contrat d'affermage pour l'exploitation de parkings en ouvrage Viguerie, Mimosas et enclos, Madie, Bestouan et Daudet ;
- La délibération du Conseil Communautaire DTM 008-1032/15/CC du 22 mai 2015 relative à la mise en œuvre de la tarification au quart d'heure au sein des parkings communautaires gérés en délégation de service public, sous la forme d'affermage ou de concession ;
- La délibération DTM 019-1162/15/CC du 3 juillet 2015 approuvant l'avenant n°1 au contrat de Délégation de Service Public concernant l'exploitation des parcs de stationnement en ouvrage Viguerie, Mimosas et enclos, Madie, Bestouan et Daudet à Cassis - Société Effia Stationnement à Cassis ;
- La synthèse concernant le rapport d'activité 2017 jointe en annexe ;
- L'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux ;

Oùï le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que le rapport annuel du délégataire concernant les parkings en ouvrage Viguerie, Mimosas et les parcs en enclos Madie, Bestouan et Daudet à Cassis pour l'année 2016, a été remis par la Société Effia Stationnement Cassis

Délibère

Article unique :

Est pris acte du rapport annuel du délégataire concernant des parkings en ouvrage Viguerie, Mimosas et des parcs en enclos Madie, Bestouan et Daudet à Cassis pour l'année 2017, remis par la Société Effia Stationnement Cassis.

Pour enrôlement,
Le Vice-Président Délégué
Transports, Mobilité et Déplacements

Roland BLUM

METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

NOTE DE SYNTHÈSE RELATIVE AU RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR LES PARCS DE STATIONNEMENT EN OUVRAGE VIGUERIE ET MIMOSAS ET ENCLOS MADIE, DAUDET ET BESTOUAN À CASSIS

Présentation du rapport annuel du délégataire pour l'année 2017 remis par la société Effia Stationnement Cassis, titulaire du contrat de DSP relatif à l'exploitation des parcs en ouvrage Viguerie (299 places) et Mimosas (404 places) et en enclos Madie (165 places), Daudet (89 places) et Bestouan (117 places) à Cassis pour une durée de 10 ans à compter de mars 2014. La capacité totale de ces parcs représente une offre de 1 074 places.

En 2017, le délégataire a réalisé des travaux à hauteur de 104 k€ HT.

Ces parcs sont gérés par 5,6 ETP en basse saison et 7,6 ET en saison haute.

La fréquentation horaire est en hausse de 7 % par rapport à 2016. Elle s'élève à 600 619 entrées pour l'ensemble des parcs.

Le nombre d'abonnés reste identique sur les parkings Mimosas (175) et Viguerie (120). Le nombre d'abonnés résidents est en légère hausse au sein des parcs en enclos. Il passe de 351 en 2016 à 395 en 2017.

Le chiffre d'affaires représente la totalité des produits. Il s'élève à 2 931 k€ HT, soit une évolution de 11,7 %. Il repose à 92 % sur les recettes horaires des parcs.

Les charges d'exploitation 2017 s'élèvent à 2 092 k€ HT. Elles ont augmenté de 23,4 % du fait de l'évolution de la redevance servie à l'autorité délégante.

Le résultat avant impôts s'élève à 179 k€ HT, en diminution de près de 45% par rapport à 2016.

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire verse une redevance fixe et une redevance variable assise sur le chiffre d'affaires. Celle-ci s'élève à 1 421 k€ HT pour 2017 en augmentation de 36% par rapport à 2016

Du point de vue de l'économie du contrat, cette DSP montre une dégradation de sa rentabilité mais reste à des niveaux qui présentent peu de risques futurs en matière de rentabilité et encore moins en matière d'exploitation du service public de stationnement délégué par la Métropole.

NOTE DE VISA

Numéro d'enregistrement de GEDELIB : ?

Direction : STMOB

OBJET :

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR LES PARCS DE STATIONNEMENT EN OUVRAGE VIGUERIE ET MIMOSAS ET ENCLOS MADIE, DAUDET ET BESTOUAN À CASSIS

Les principaux éléments sont les suivants :- **Travaux** : Le délégataire a réalisé des travaux à hauteur de 104 k€ HT.- **Fréquentation** : En 2017, la fréquentation horaire s'établit à 600 619 paiements et le nombre d'abonnements est de 395, pour l'ensemble des 5 parcs.

- **Chiffre d'Affaires** : Le chiffre d'affaires 2017 s'élève à 2931 k€ HT.- **Charges** : Les charges s'élèvent à 2092 k€ HT pour l'année 2017.- **Redevance** : La redevance versée à la collectivité au titre du contrat de concession s'élève à 1 421 k€ HT pour l'exercice 2017.

- **Résultat net avant impôt** : Le résultat s'élève à 179 k€ HT pour l'année 2017.

Incidence financière :

La Métropole percevra une redevance de 1 421 k€ HT au titre de l'année 2017.

SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION DU CONSEIL METROPOLITAIN

■ Présentation du Rapport d'Activité 2017 du Délégué de Service Public pour les 5 parcs de Cassis Viguerie, Mimosas et enclos Daudet, Bestouan et Madie – DSP n°14/026 – EFFIA Stationnement Cassis

I. Compte rendu technique

Depuis le 24 mars 2014, la Société EFFIA Stationnement Cassis, gère dans le cadre d'un contrat de délégation de service public sous la forme d'un affermage de 10 ans, les parkings sis à Cassis : Mimosas, 404 places ; Viguerie, 299 places ; la Madie, 165 places ; Bestouan, 117 places ; Daudet, 89 places. La capacité totale de ces parcs représente un total de 1 074 places.

L'équipe d'exploitation affectée à la gestion de ces parcs est composée d'un responsable de site, d'un agent d'exploitation principal, de quatre agents d'exploitation et d'agents en renfort pendant la saison haute, soit 5.6 ETP en basse saison et 7.6 ETP en haute saison.

Ces ouvrages sont accessibles aux usagers abonnés et horaires 24h sur 24, 7 jours sur 7. Du personnel d'accueil et d'assistance est physiquement présent sur site toute la journée, 7 jours sur 7.

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire a réalisé des travaux en 2017 à hauteur de 104 k€, dont 19 k€ de frais paysagers, ce qui est très important.

II. Compte rendu financier

1. Tarifs et fréquentation

Les parkings Mimosas et Viguerie présentent des grilles tarifaires particulières. Ils offrent une première heure de stationnement gratuite. Les parcs en enclos Madie, Bestouan et Daudet offrent une grille tarifaire commune comprenant des tarifs horaires haute et basse saison, ainsi que des abonnements

Les tarifs horaires ont évolué de façon peu sensible au sein des parcs Mimosas et Viguerie (+10 cts en court terme et + 80 cts sur 24h). Au sein des parcs en enclos, le coût du premier quart d'heure a augmenté de 20 cts.

La fréquentation « horaire » s'établit à 600 619 véhicules sur l'année pour l'ensemble de ces 5 parcs, elle est en hausse de 7% par rapport à 2016.

La fréquentation horaire annuelle est la suivante :

Parcs	Fréquentation horaire 2017	Evolution par rapport à n-1
Mimosas	316474	14%
Viguerie	111640	1%
La Madie	80351	2%
Bestouan	63453	-1%
Daudet	28701	2%
Total	600619	7%

Le nombre d'abonnés reste identique sur les parkings Mimosas (175) et Viguerie (120). Le nombre d'abonnés résidents est en légère hausse au sein des parcs en enclos. Il passe de 351 en 2016 à 395 en 2017.

Le parking Mimosas propose aussi 50 contrats d'amodiations pour une durée de 30 ans, dont le tarif est fixé à 15 k€ HT, soit 18 k€ TTC. Ces derniers ont très vite été commercialisés au profit de la collectivité qui a perçu à ce titre 750 k€ HT.

Les tickets moyens :

Parcs	Tickets moyens 2017	Evolution par rapport à n-1
Mimosas	3,48 €	19%
Viguerie	5,03 €	18%
La Madie	4,33 €	0%
Bestouan	3,91 €	-5%
Daudet	4,57 €	-3%
Total	3,98 €	11%

Le ticket moyen évolue fortement au sein des parcs Viguerie et Mimosas situés en entrée de ville alors qu'il se stabilise voir baisse au sein des parcs Bestouan et Daudet. Ceci s'explique notamment par la congestion de la circulation à Cassis surtout l'été même si le système de jalonnement dynamique déployé par la Métropole en 2016 permet de mieux orienter les usagers vers les parkings montrant des disponibilités.

2. Economie de la délégation

En 2017, le chiffre d'affaires s'élève à 2 931 k€ HT soit une évolution de 11.7 %.

Les recettes horaires s'élèvent à 2 199 k€ HT et représentent plus de 92% des produits de la délégation. Les recettes « abonnés » s'élèvent à 176 K€.

Les charges 2017 s'élèvent à 2 092 k€ HT. Elles ont augmenté de 23,4 %.

Le résultat avant impôt 2017 est bénéficiaire, il s'établit à 179 k€ HT, et est en diminution par rapport à l'année 2016 d'environ 45 %.

La redevance versée à la Métropole s'élève à 1 421 k€ HT et montre une augmentation de 36 % par rapport à 2016.

3. Analyse financière :

La richesse créée par l'activité des cinq parcs de stationnement et mesurée par la valeur ajoutée (VA) a évolué positivement en 2017 : +6%.

Cette tendance s'explique par une croissance importante des recettes, accompagné d'une contraction généralisée des charges externes : -28% consommables, -33% entretien maintenance.

Après une chute de la rentabilité économique de l'activité de 43,3% en 2016, la tendance de forte baisse de l'excédent brut d'exploitation (EBE) continue face à l'augmentation des charges notamment s'agissant du montant de la redevance versée à l'autorité délégante.

Les charges d'amortissements liées à la mise à niveau de l'outil d'exploitation continuent de peser sur le résultat courant avant impôt qui s'élève à 179k€ HT, en baisse de 46% par rapport à 2016.

Le taux de marge brute exprimée par le ratio EBE / Chiffre d'affaires dégagée par le délégataire passe ainsi de 21% en 2016 à 13% en 2017.

Le ratio global de rentabilité déterminé par le ratio Résultat Net / Chiffre d'affaires évolue défavorablement puisqu'il atteint 5 % en 2017 contre 5,8% en 2016.

III. Qualité du service

Le délégataire n'a pas réalisé d'enquête de satisfaction mais présente un bilan des réclamations. 1365 réclamations ont été reçues en 2016, elles concernent à 90% des demandes d'information. L'ensemble de ces réclamations a été traité en moins de 15 jours, conformément à la méthode certifiée ISO 9001.

Effia Stationnement Cassis présente les services proposés à la clientèle au sein des parcs :

- Service de garde équipement de motos
- Recharges électriques au sein du parc Mimosas
- Zone fair-play de 6 places dédiées aux femmes enceintes et aux seniors
- Booster de batterie à disposition sur demande
- Guidage à la place sur demande
- Resaplace (service de réservation en ligne)

IV. Conclusion générale sur la vie du service sur l'exercice 2017

L'activité des parcs est supérieure à celle présentée dans le compte d'exploitation prévisionnel.

La fréquentation et le chiffre d'affaires sont en forte évolution en 2017 au sein des parcs Viguerie et Mimosas ayant un effet positif sur la redevance servie à la Collectivité

Du point de vue de l'économie du contrat, cette DSP montre une dégradation de sa rentabilité, mais reste à des niveaux qui présentent peu de risques futurs en matière de rentabilité et encore moins en matière d'exploitation du service public de stationnement délégué par la Métropole Aix-Marseille-Provence.

SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION DU CONSEIL METROPOLITAIN

■ Présentation du Rapport d'Activité 2017 du Délégué de Service Public pour les 5 parcs de Cassis Viguerie, Mimosas et enclos Daudet, Bestouan et Madie – DSP n°14/026 – EFFIA Stationnement Cassis

I. Compte rendu technique

Depuis le 24 mars 2014, la Société EFFIA Stationnement Cassis, gère dans le cadre d'un contrat de délégation de service public sous la forme d'un affermage de 10 ans, les parkings sis à Cassis : Mimosas, 404 places ; Viguerie, 299 places ; la Madie, 165 places ; Bestouan, 117 places ; Daudet, 89 places. La capacité totale de ces parcs représente un total de 1 074 places.

L'équipe d'exploitation affectée à la gestion de ces parcs est composée d'un responsable de site, d'un agent d'exploitation principal, de quatre agents d'exploitation et d'agents en renfort pendant la saison haute, soit 5.6 ETP en basse saison et 7.6 ETP en haute saison.

Ces ouvrages sont accessibles aux usagers abonnés et horaires 24h sur 24, 7 jours sur 7. Du personnel d'accueil et d'assistance est physiquement présent sur site toute la journée, 7 jours sur 7.

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire a réalisé des travaux en 2017 à hauteur de 104 k€, dont 19 k€ de frais paysagers, ce qui est très important.

II. Compte rendu financier

1. Tarifs et fréquentation

Les parkings Mimosas et Viguerie présentent des grilles tarifaires particulières. Ils offrent une première heure de stationnement gratuite. Les parcs en enclos Madie, Bestouan et Daudet offrent une grille tarifaire commune comprenant des tarifs horaires haute et basse saison, ainsi que des abonnements

Les tarifs horaires ont évolué de façon peu sensible au sein des parcs Mimosas et Viguerie (+10 cts en court terme et + 80 cts sur 24h). Au sein des parcs en enclos, le coût du premier quart d'heure a augmenté de 20 cts.

La fréquentation « horaire » s'établit à 600 619 véhicules sur l'année pour l'ensemble de ces 5 parcs, elle est en hausse de 7% par rapport à 2016.

La fréquentation horaire annuelle est la suivante :

Parcs	Fréquentation horaire 2017	Evolution par rapport à n-1
Mimosas	316474	14%
Viguerie	111640	1%
La Madie	80351	2%
Bestouan	63453	-1%
Daudet	28701	2%
Total	600619	7%

Le nombre d'abonnés reste identique sur les parkings Mimosas (175) et Viguerie (120). Le nombre d'abonnés résidents est en légère hausse au sein des parcs en enclos. Il passe de 351 en 2016 à 395 en 2017.

Le parking Mimosas propose aussi 50 contrats d'amodiations pour une durée de 30 ans, dont le tarif est fixé à 15 k€ HT, soit 18 k€ TTC. Ces derniers ont très vite été commercialisés au profit de la collectivité qui a perçu à ce titre 750 k€ HT.

Les tickets moyens :

Parcs	Tickets moyens 2017	Evolution par rapport à n-1
Mimosas	3,48 €	19%
Viguerie	5,03 €	18%
La Madie	4,33 €	0%
Bestouan	3,91 €	-5%
Daudet	4,57 €	-3%
Total	3,98 €	11%

Le ticket moyen évolue fortement au sein des parcs Viguerie et Mimosas situés en entrée de ville alors qu'il se stabilise voir baisse au sein des parcs Bestouan et Daudet. Ceci s'explique notamment par la congestion de la circulation à Cassis surtout l'été même si le système de jalonnement dynamique déployé par la Métropole en 2016 permet de mieux orienter les usagers vers les parkings montrant des disponibilités.

2. Economie de la délégation

En 2017, le chiffre d'affaires s'élève à 2 931 k€ HT soit une évolution de 11.7 %.

Les recettes horaires s'élèvent à 2 199 k€ HT et représentent plus de 92% des produits de la délégation. Les recettes « abonnés » s'élèvent à 176 K€.

Les charges 2017 s'élèvent à 2 092 k€ HT. Elles ont augmenté de 23,4 %.

Le résultat avant impôt 2017 est bénéficiaire, il s'établit à 179 k€ HT, et est en diminution par rapport à l'année 2016 d'environ 45 %.

La redevance versée à la Métropole s'élève à 1 421 k€ HT et montre une augmentation de 36 % par rapport à 2016.

3. Analyse financière :

La richesse créée par l'activité des cinq parcs de stationnement et mesurée par la valeur ajoutée (VA) a évolué positivement en 2017 : +6%.

Cette tendance s'explique par une croissance importante des recettes, accompagné d'une contraction généralisée des charges externes : -28% consommables, -33% entretien maintenance.

Après une chute de la rentabilité économique de l'activité de 43,3% en 2016, la tendance de forte baisse de l'excédent brut d'exploitation (EBE) continue face à l'augmentation des charges notamment s'agissant du montant de la redevance versée à l'autorité délégante.

Les charges d'amortissements liées à la mise à niveau de l'outil d'exploitation continuent de peser sur le résultat courant avant impôt qui s'élève à 179k€ HT, en baisse de 46% par rapport à 2016.

Le taux de marge brute exprimée par le ratio EBE / Chiffre d'affaires dégagée par le délégataire passe ainsi de 21% en 2016 à 13% en 2017.

Le ratio global de rentabilité déterminé par le ratio Résultat Net / Chiffre d'affaires évolue défavorablement puisqu'il atteint 5 % en 2017 contre 5,8% en 2016.

III. Qualité du service

Le délégataire n'a pas réalisé d'enquête de satisfaction mais présente un bilan des réclamations. 1365 réclamations ont été reçues en 2016, elles concernent à 90% des demandes d'information. L'ensemble de ces réclamations a été traité en moins de 15 jours, conformément à la méthode certifiée ISO 9001.

Effia Stationnement Cassis présente les services proposés à la clientèle au sein des parcs :

- Service de garde équipement de motos
- Recharges électriques au sein du parc Mimosas
- Zone fair-play de 6 places dédiées aux femmes enceintes et aux seniors
- Booster de batterie à disposition sur demande
- Guidage à la place sur demande
- Resaplace (service de réservation en ligne)

IV. Conclusion générale sur la vie du service sur l'exercice 2017

L'activité des parcs est supérieure à celle présentée dans le compte d'exploitation prévisionnel.

La fréquentation et le chiffre d'affaires sont en forte évolution en 2017 au sein des parcs Viguerie et Mimosas ayant un effet positif sur la redevance servie à la Collectivité

Du point de vue de l'économie du contrat, cette DSP montre une dégradation de sa rentabilité, mais reste à des niveaux qui présentent peu de risques futurs en matière de rentabilité et encore moins en matière d'exploitation du service public de stationnement délégué par la Métropole Aix-Marseille-Provence.

Rapport annuel d'activité 2017



Parkings de CASSIS

Mai 2018



SOMMAIRE

1.	PRESENTATION DE L'EXPLOITATION	3
1.1	CADRE CONTRACTUEL	3
1.2	DESCRIPTION DU SITE.....	3
1.2.1	TARIFS TTC APPLIQUES EN 2017.....	4
1.2.2	MATERIEL DE PEAGE INSTALLE.....	8
1.3	ORGANISATION DU SITE	9
2.	COMPTE RENDU FINANCIER 2016	11
2.1	RECETTES 2017	11
2.1.1	RECETTES HORAIRES 2017 HT	11
2.1.2	RECETTES ABONNES 2017 HT	11
2.1.3	AMODIATIONS ET AUTRES PRODUITS	12
2.1.4	RECETTE HT GLOBALE 2016/2017.....	12
2.2	CHARGES D'EXPLOITATION	13
2.3	REDEVANCES.....	17
2.3.1	REDEVANCE FIXE	17
2.3.2	REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION.....	17
2.3.3	TOTAL DES REDEVANCES 2017	17
3.	RAPPORT TECHNIQUE	17
3.1	RECAPITULATIF DES VISITES DE MAINTENANCE.....	17
3.2	RECAPITULATIF DES PRINCIPALES INTERVENTIONS.....	18
4.	DEMARCHE CLIENTELE	19
4.1	SERVICE A LA CLIENTELE	19
4.2	RECLAMATIONS	20
5.	ANNEXES	21
5.1	ANNEXE 1: COMPTE DE RESULTATS.....	21
5.2	ANNEXE 2: RAPPORT D'AUDIT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES	22
5.3	ANNEXE 3: LIASSES FISCALES	23
5.4	ANNEXE 4: TABLEAUX DE SUIVI TECHNIQUE, DE LA QUALITE DE SERVICE ET DE L'ACTIVITE DES PARCS	24
5.5	ANNEXE 5: TARIFS ABONNEMENTS CASSIS.....	25



1. PRESENTATION DE L'EXPLOITATION

1.1 CADRE CONTRACTUEL

Métropole Aix Marseille Provence a confié à EFFIA Stationnement Cassis la gestion de 5 parcs de stationnement payant au cœur de la ville de Cassis. Le marché est conclu pour une durée de 10 ans à compter du 24 mars 2014.

1.2 DESCRIPTION DU SITE

Le site de Cassis se compose de 5 parcs distincts :

- Le parc des Mimosas, situé rue Augustin Isnard, comprend 404 places sur 4 niveaux dont 3 niveaux enterrés dont 20 places PMR réparties sur tous les niveaux.
 - 1 niveau accessible de plain-pied de 81 places, comprenant un bureau d'accueil et un espace deux roues et 10 places électriques.
 - le niveau -1 de 105 places ainsi que 10 places électriques.
 - le niveau -2 de 105 places.
 - le niveau -3 de 109 places.

- Le parc de la Viguerie, situé avenue de la Viguerie, comprend 299 places réparties sur 5 niveaux dont :
 - 1 niveau privé de 70 places, ainsi que 4 niveaux public avec 8 places PMR, réparties sur plusieurs niveaux.

- Le parc de surface la Madie, situé avenue du Revestel, d'une capacité de 167 places dont 4 places PMR.

- Le parc de surface Bestouan, situé Av de l'amiral Ganteaume, comprend 117 places dont 3 places PMR.

- Le parc de surface Daudet, situé Av Alphonse Daudet, comprend 89 places dont 3 places PMR.

Un bureau d'accueil est ouvert 24h/24, tous les jours de l'année au parc des Mimosas rue Augustin Isnard, ainsi que le bureau d'accueil du parc Viguerie uniquement d'avril à septembre de 9H00 à 18H00.





1.2.1 TARIFS TTC APPLIQUES EN 2017

- Pour les parcs des Mimosas et Viguerie, 2 tarifs ont été appliqués sur l'année 2017 :

Tarif hors-saison, du 1^{er} janvier au 31 mars 2017 et du 1^{er} octobre au 31 décembre 2017

PARCS Mimosas et Viguerie			
PLAGES HORAIRES	TARIFS	PLAGES HORAIRES	TARIFS
30 mn	gratuit	6h30 à 6h45	10,80 €
45 mn	gratuit	6h45 à 7h	11,10 €
1heure	gratuit	7h à 7h15	11,60 €
1h à 1h15	1,10 €	7h15 à 7h30	11,90 €
1h15 à 1h30	1,60 €	7h30 à 7h45	12,20 €
1h30 à 1h45	2,00 €	7h45 à 8h	12,50 €
1h45 à 2h	2,60 €	8h à 8h15	12,80 €
2h à 2h15	3,00 €	8h15 à 8h30	13,10 €
2h15 à 2h30	3,70 €	8h30 à 8h45	13,40 €
2h30 à 2h45	4,00 €	8h45 à 9h	13,60 €
2h45 à 3h	4,70 €	9h à 9h15	13,90 €
3h à 3h15	5,20 €	9h15 à 9h30	14,20 €
3h15 à 3h30	5,70 €	9h30 à 9h45	14,40 €
3h30 à 3h45	6,10 €	9h45 à 10h	14,60 €
3h45 à 4h	6,50 €	10h à 10h15	14,90 €
4h à 4h15	6,90 €	10h15 à 10h30	15,20 €
4h15 à 4h30	7,30 €	10h30 à 10h45	15,40 €
4h30 à 4h45	7,70 €	10h45 à 11h	15,70 €
4h45 à 5h	8,10 €	11h à 11h15	16,00 €
5h à 5h15	8,50 €	11h15 à 11h30	16,30 €
5h15 à 5h30	8,90 €	11h30 à 11h45	16,70 €
5h30 à 5h45	9,30 €	11h45 à 12h	16,90 €
5h45 à 6h	9,80 €	16h	21,00 €
6h à 6h15	10,10 €	24h	23,00 €
6h15 à 6h30	10,50 €		

- Au-delà de 12 heures, pour chaque tranche d'1 heure supplémentaire----- 1,00€
- Ticket perdu -----23,00€/jour



Saison estivale, du 1er avril au 30 Septembre 2017.

PARCS Mimosas et Viguerie			
PLAGES HORAIRES	TARIFS	PLAGES HORAIRES	TARIFS
30 mn	gratuit	6h30 à 6h45	11,80 €
45 mn	gratuit	6h45 à 7h	12,10 €
1heure	gratuit	7h à 7h15	12,60 €
1h à 1h15	2,10 €	7h15 à 7h30	12,90 €
1h15 à 1h30	2,60 €	7h30 à 7h45	13,20 €
1h30 à 1h45	3,00 €	7h45 à 8h	13,50 €
1h45 à 2h	3,60 €	8h à 8h15	13,80 €
2h à 2h15	4,00 €	8h15 à 8h30	14,10 €
2h15 à 2h30	4,70 €	8h30 à 8h45	14,40 €
2h30 à 2h45	5,00 €	8h45 à 9h	14,60 €
2h45 à 3h	5,70 €	9h à 9h15	14,90 €
3h à 3h15	6,20 €	9h15 à 9h30	15,20 €
3h15 à 3h30	6,70 €	9h30 à 9h45	15,40 €
3h30 à 3h45	7,10 €	9h45 à 10h	15,60 €
3h45 à 4h	7,50 €	10h à 10h15	15,90 €
4h à 4h15	7,90 €	10h15 à 10h30	16,20 €
4h15 à 4h30	8,30 €	10h30 à 10h45	16,40 €
4h30 à 4h45	8,70 €	10h45 à 11h	16,70 €
4h45 à 5h	9,10 €	11h à 11h15	17,00 €
5h à 5h15	9,50 €	11h15 à 11h30	17,30 €
5h15 à 5h30	9,90 €	11h30 à 11h45	17,70 €
5h30 à 5h45	10,30 €	11h45 à 12h	17,90 €
5h45 à 6h	10,80 €	14h	20,00 €
6h à 6h15	11,10 €	24h	24,00 €
6h15 à 6h30	11,50 €		

- Au-delà de la 12h, par tranche d'1 heure supplémentaire -----1,00€
- Ticket perdu -----24,00€/jour



- Pour les parcs de Madie, Bestouan et Daudet, 2 tarifs ont été appliqués sur l'année 2017 :

Hors-saison, du 1^{er} janvier au 31 mars 2016 et du 1^{er} octobre au 31 décembre 2017
De 9H00 à 19H00 (Durée de stationnement)

PLAGES HORAIRES	TARIFS	PLAGES HORAIRES	TARIFS
15 mn	0.50€	5h30 à 5h45	6.40€
30 mn	0.60€	5h45 à 6h	6.60€
45 mn	0.90€	6h à 6h15	6.80€
1heure	1.20€	6h15 à 6h30	7.10€
1h à 1h15	1.50€	6h30 à 6h45	7.30€
1h15 à 1h30	1.80€	6h45 à 7h	7.50€
1h30 à 1h45	2.10€	7h à 7h15	7.80€
1h45 à 2h	2.20€	7h15 à 7h30	8.00€
2h à 2h15	2.50€	7h30 à 7h45	8.20€
2h15 à 2h30	3.00€	7h45 à 8h	8.40€
2h30 à 2h45	3.10€	8h à 8h15	8.70€
2h45 à 3h	3.50€	8h15 à 8h30	9.00€
3h à 3h15	3.60€	8h30 à 8h45	9.20€
3h15 à 3h30	4.10€	8h45 à 9h	9.40€
3h30 à 3h45	4.30€	9h à 9h15	9.70€
3h45 à 4h	4.60€	9h15 à 9h30	10.00€
4h à 4h15	4.80€	9h30 à 9h45	10.20€
4h15 à 4h30	5.20€	9h45 à 10h	10.40€
4h30 à 4h45	5.40€		
4h45 à 5h	5.70€		
5h à 5h15	6.00€		
5h15 à 5h30	6.20€		
		24 h	10.20€

- Ticket perdu -----10,40€/jour
- De 19H00 à 9H00----- GRATUIT



Saison estivale, du 1er avril au 30 Septembre 2017.

PARCS Madie, Bestouan et Daudet			
PLAGES HORAIRES	TARIFS	PLAGES HORAIRES	TARIFS
15 mn	0.60€	6h15 à 6h30	11,50 €
30 mn	0.80€	6h30 à 6h45	11,90 €
45 mn	1.20€	6h45 à 7h	12,20 €
1heure	1,60 €	7h à 7h15	12,60 €
1h à 1h15	2,00 €	7h15 à 7h30	12,90 €
1h15 à 1h30	2,60 €	7h30 à 7h45	13,20 €
1h30 à 1h45	3,00 €	7h45 à 8h	13,50 €
1h45 à 2h	3,60 €	8h à 8h15	13,80 €
2h à 2h15	4,10 €	8h15 à 8h30	14,10 €
2h15 à 2h30	4,70 €	8h30 à 8h45	14,40 €
2h30 à 2h45	5,10 €	8h45 à 9h	14,60 €
2h45 à 3h	5,70 €	9h à 9h15	14,90 €
3h à 3h15	6,20 €	9h15 à 9h30	15,20 €
3h15 à 3h30	6,70 €	9h30 à 9h45	15,40 €
3h30 à 3h45	7,10 €	9h45 à 10h	15,60 €
3h45 à 4h	7,50 €	10h à 10h15	15,90 €
4h à 4h15	7,90 €	10h15 à 10h30	16,20 €
4h15 à 4h30	8,30 €	10h30 à 10h45	16,50 €
4h30 à 4h45	8,70 €	10h45 à 11h	16,70 €
4h45 à 5h	9,10 €	11h à 11h15	17,00 €
5h à 5h15	9,50 €	11h15 à 11h30	17,30 €
5h15 à 5h30	9,90 €	11h30 à 11h45	17,60 €
5h30 à 5h45	10,30 €	11h45 à 12h	17,90 €
5h45 à 6h	10,70 €	17h	23,00 €
6h à 6h15	11,20 €	24h	24,00 €

- Au-delà de 12H, par tranche d'1 heure supplémentaire -----1,00€
- Ticket perdu -----24,00€/jour



1.2.2 MATERIEL DE PEAGE INSTALLE

Notre matériel de péage est de marque « **CONDUENT** ».

Il est composé de :

Pour le parc des Mimosas :

- Deux bornes d'entrée en continu, avec barrière d'entrée
- Deux bornes de sortie en continu, avec barrière de sortie
- Quatre caisses automatiques, l'une dans la cage d'escalier Est, 2 en face de la cage d'escalier centrale et la dernière dans la cage d'escalier Ouest.
- Sept lecteurs piétons situés en amont des portes et sorties piétons.

Pour le parc de la Viguerie :

- Trois bornes d'entrée en continu, avec barrière d'entrée
- Trois bornes de sortie en continu, avec barrière de sortie
- Deux caisses automatiques en face du bureau d'accueil
- Deux lecteurs piétons situés en amont des portes et sorties piétons.
- Une borne d'entrée pour la zone privée du niveau A
- Une borne de sortie pour la zone privée du niveau A

Pour le parc de la Madie :

- Une borne d'entrée en continu, avec barrière d'entrée
- Une borne de sortie en continu, avec barrière de sortie
- Une caisse automatique à l'entrée du parc

Pour le parc du Bestouan :

- Une borne d'entrée en continu, avec barrière d'entrée
- Une borne de sortie en continu, avec barrière de sortie
- Une caisse automatique à l'entrée du parc

Pour le parc Daudet :

- Une borne d'entrée en continu, avec barrière d'entrée
- Une borne de sortie en continu, avec barrière de sortie
- Une caisse automatique à côté de la borne de sortie

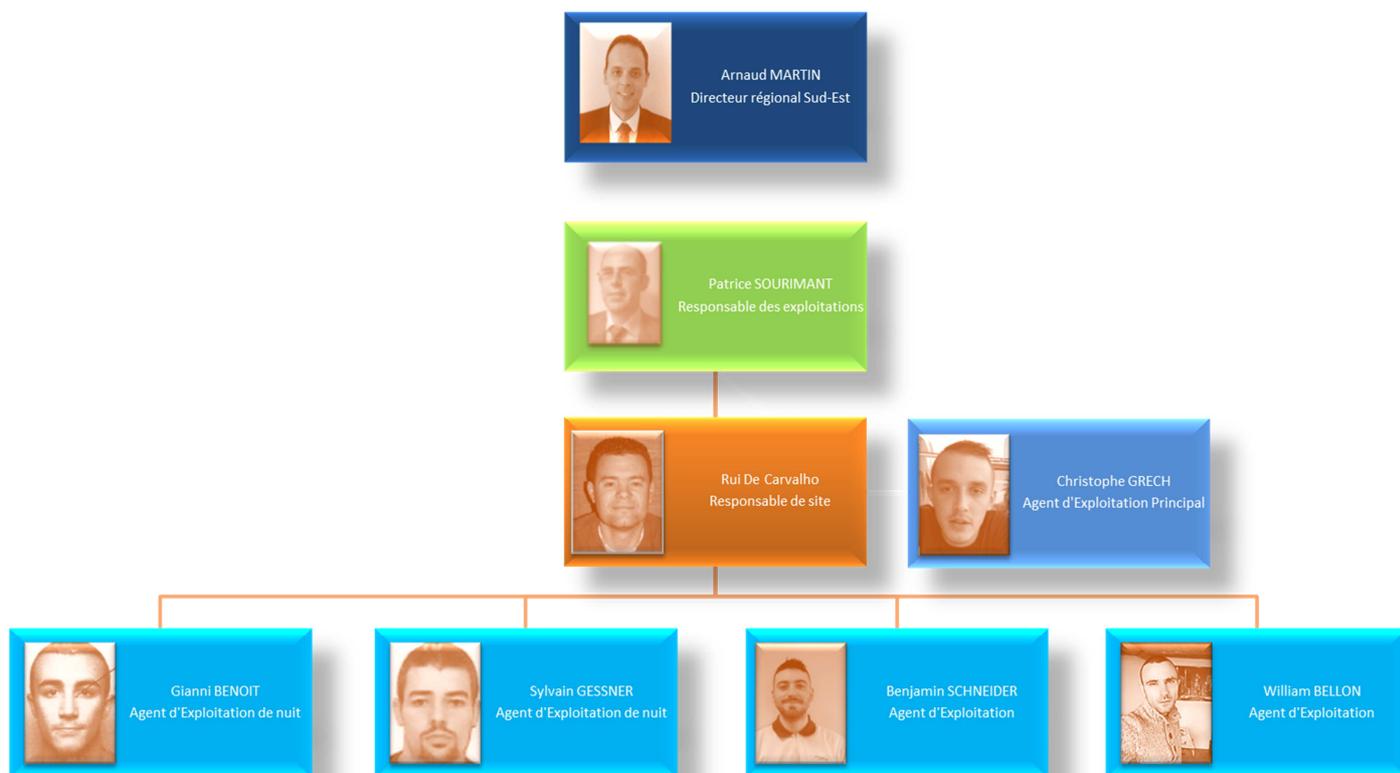


1.3 ORGANISATION DU SITE

Les sites sont rattachés à la Direction Régionale Sud Est, sous la responsabilité de Monsieur SOURIMANT, Responsable des Exploitations.

L'exploitation des sites est assurée par :

- 1 Responsable de Site, Monsieur DE CARVALHO affecté à 60% ETP.
- 1 Agent d'Exploitation Principal, Monsieur GRECH.
- 4 agents d'exploitation à temps complet en CDI : Monsieur SCHNEIDER, Monsieur BENOIT, Monsieur GESSNER et Monsieur BELLON. Soit 5 ETP toute l'année.
- Deux agents d'exploitation en CDD à temps complet ont été appelés en renfort, pendant la saison haute, afin d'augmenter notre présence, conformément aux dispositions de la DSP. Soit deux ETP en saison estivale.





Les missions principales des agents d'exploitation sont :

Accueil client : aller au-devant du client, les orienter vers les places libres, les assister aux automates de péage, prendre en compte toutes demandes, remarques, réclamations, et donner au client toute information sur le fonctionnement du parc...

Contrôle d'accès et du stationnement : valider tout titre de sortie payé, gérer le niveau de remplissage du parc, mettre à jour le nombre de places libres, procéder aux relevés des immatriculations.

Surveillance du parc : maîtriser l'utilisation des appareils vidéo et sono, réaliser des circuits de vérification et de sécurité dans le parc.

Entretien du matériel de péage : assurer la maintenance de 1er niveau et déclencher les interventions de dépannage.

Nettoyage de niveau 1: ramassage des papiers et déchets, nettoyage des locaux d'exploitation, des circulations piétons, des aires de circulation et de stationnement (avec auto-laveuse) selon le planning de nettoyage mis en place.

Sécurité : prendre en compte les consignes techniques de sécurité incendie, maîtriser les alarmes du parc, donner l'alerte en cas d'incidents ou d'accidents, se rendre visible.

Comptes rendus : renseigner la main courante et tous autres documents d'exploitation, signaler tout dysfonctionnement de nature à créer un danger.

Un rapport d'exploitation, ainsi que les statistiques de fréquentation, sont transmis à Métropole Aix-Marseille Provence tous les trimestres.





2. COMPTE RENDU FINANCIER 2017

2.1 RECETTES 2017

Au global, la recette 2017 s'élève à **2 391,51 K€ HT**, elle est largement supérieure aux prévisions du CEP de 41%.

2.1.1 RECETTES HORAIRES 2017 HT

	Nombre horaires 2017	Recettes horaires HT 2017	Ticket moyen 2016
MIMOSAS	316474	1 102 349 €	3,48 €
VIGUERIE	111640	561 807 €	5,03 €
MADIE	80351	348 275 €	4,33 €
BESTOUAN	63453	247 877 €	3,91 €
DAUDET	28701	131 205 €	4,57 €
TOTAL	600619	2 391 513 €	3,98 €

La recette sur l'ensemble des parcs est largement supérieure au CEP. Elle s'est élevée à **2 391 K€ HT** sur l'année 2017 pour un CEP de **1 685,92 K€ HT**, soit + 41%.

Sans surprise le parc des Mimosas occupe la 1^{ère} place du podium avec **1 102 K€**.

On note une belle performance pour le ticket moyen du Parc Viguerie qui s'élève à 5,03 € suivie de très près par le parc Daudet avec un ticket moyen 4,57 €.

2.1.2 RECETTES ABONNES 2017 HT

	Nombre Abonnés 2017	Recettes Abonnés HT 2017
MIMOSAS	175	97 966 €
VIGUERIE	120	69 627 €
MADIE (RESID.)	395	9 022 €
BESTOUAN	0	- €
DAUDET	0	- €
TOTAL	650	176 615 €

La recette abonné globale sur l'ensemble des parcs s'est élevée à **176,61 K€ HT** pour l'année 2017.

Nous sommes arrivés au quota maximal sur les parcs des Mimosas et de la Viguerie.

Concernant les abonnements résidents, nous avons vendus 395 abonnements pour 373 places.



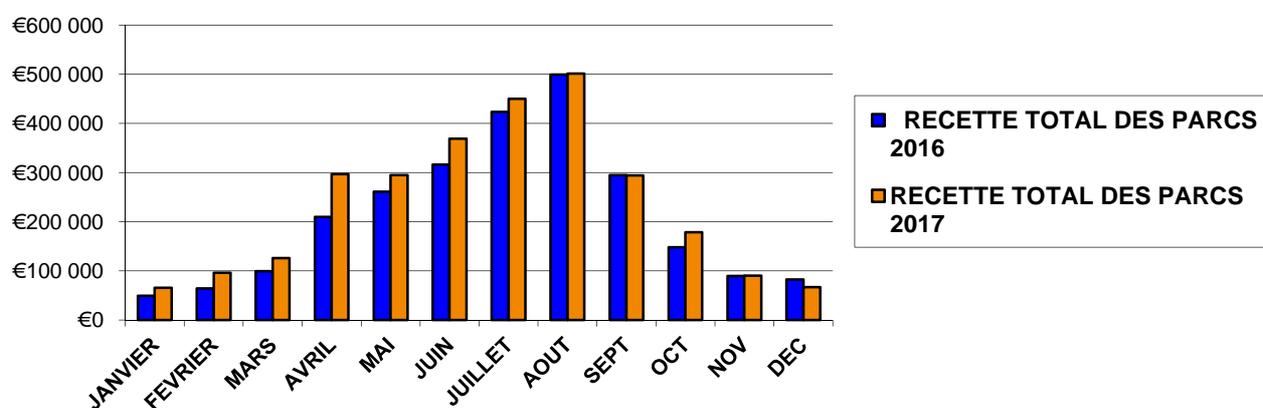
2.1.3 AMODIATIONS ET AUTRES PRODUITS

Nous avons vendu les 50 amodiations prévues. La recette s'élève à **900 K€** et a été perçue intégralement par Métropole Aix-Marseille Provence.

La récupération des charges pour EFFIA s'est élevé à **13,1 K€** pour l'année 2017.

Concernant les autres produits, nous avons 1 distributeur de boissons qui a été installé en 2015 sur le parc des Mimosas, ainsi que les divers privatisations des parcs (Mariages, tournages ,....) pour un montant total de **1,3 K€**.

2.1.4 RECETTE HT GLOBALE 2016/2017



Après un très bon début d'année 2017, nous avons gardé le rythme de croisière toute l'année. C'est principalement sur le mois d'avril, où nous avons énormément dépassé le CA de + 21%.

C'est principalement dû à une météo exceptionnelle sur ce mois.

	CA HORAIRE HT 2016	CA HORAIRE HT 2017	CA ABONNE HT 2016	CA ABONNE HT 2017
Parc Mimosas	840 729 €	1 102 349 €	94 895 €	97 966 €
Parc Viguerie	429 832 €	561 807 €	67 622 €	69 627 €
Parc Madie	324 214 €	348 275 €	7 871 €	9 022 €
Parc Bestouan	242 041 €	247 877 €	0 €	- €
Parc Daudet	125 193 €	131 205 €	0 €	- €
TOTAL	1 962 009 €	2 391 513 €	170 715 €	176 615 €
Delta	429 504 €		5 900 €	

La première place du podium revient au parc des Mimosas qui à lui seul a généré plus de **46%** des recettes. En 2ème position vient le parc de la Viguerie avec **23%**.



2.2 CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation de l'ensemble des parcs (hors amortissements) ont été de **2 212 K€ HT** en 2017 (voir compte de résultat en annexe)

Les principaux postes de charges sont les suivants :

- Personnel + Gardiennage : **256 K€ HT** : nous sommes en concordance avec le CEP .
- Fournitures, fluides et énergie : **35 K€ HT**.
- Frais de siège : **162 K€ HT** : ces frais correspondent aux frais de structure d'EFFIA qui rémunèrent les prestations réalisées par les directions et services support de l'entreprise :

➤ Direction Régionale :

Elle est notamment constituée par le Directeur Régional, le Responsable d'exploitation et le chargé d'affaires qui interviennent autant que nécessaire pour assurer la bonne fin du contrat et la satisfaction du client.

Elle assure notamment les missions suivantes :

- Définition des conditions d'exploitation et de surveillance des installations
 - Supervision de la conduite de l'exploitation
 - Etablissement éventuel de modification des procédures d'exploitation
 - Supervision des rapports d'exploitation
 - Relations périodiques avec le donneur d'ordre : présentation des rapports, réunion de coordination
 - Relations périodiques avec les sous-traitants et équipementiers
 - Etudes d'environnement économique de l'exploitation
 - Définition, validation et suivi des actions marketing
 - Prospections commerciales auprès des automobilistes, des commerces et des autres acteurs identifiés
 - Etablissement de nouvelles propositions au client
 - Etablissement des statistiques d'exploitation
 - Etablissement des rapports d'activité
 - Etablissement de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement
 -
- Direction Technique



Elle assure la conduite d'opérations des travaux de rénovation ou de construction et la maintenance patrimoniale du bâti.

- Assistance technique à la Direction Régionale et à l'équipe d'exploitation
- Définition des conditions d'exploitation et suivi technique des équipements
- Réalisation d'audits d'exploitation pour vérifier l'application du référentiel d'exploitation
- Etablissement de propositions techniques, développement et déploiement des solutions retenues
- Contrôle des règles de sécurité
- Assistance technique lors des commissions de sécurité
- Définition et coordination de la mise en place de standards de qualité techniques et architecturaux dans les exploitations
- Mise en œuvre et suivi des évolutions techniques des moyens de paiement monétiques
- Veille technologique et réglementaire
- Direction qualité et systèmes d'information

Au travers de la Direction de la Maîtrise des Risques Opérationnels qui lui est rattachée, elle est garante de la mise en œuvre des process métiers et procédures liées à l'exploitation des sites.

- Assistance à la mise en œuvre des process métiers
- Assistance à la mise en place et au suivi des réseaux informatiques
- Assistance à la mise en place de la certification et de la labellisation des sites (ISO 9001, Qualisite, Ecosite)
- Contrôle des procédures liées à l'exploitation des sites
- Audits d'exploitation pour vérifier l'application du référentiel d'exploitation
- Mise en œuvre du plan de formation professionnelle

➤ Direction marketing

Elle assure le conseil et le soutien commercial aux équipes d'exploitation, dans la réalisation d'actions promotionnelles et de développement des recettes et des services. Ces actions sont soit des adaptations de produits existants, soit la création de nouveaux produits en fonction des besoins exprimés par la clientèle.

- Etudes générales de l'environnement économique des exploitations et des tarifs
- Actions marketing auprès des automobilistes
- Prospections commerciales et actions marketing auprès des riverains : résidences, bureaux, commerces, théâtres, cinémas,...
- Mise en place et suivi des partenariats auprès des générateurs de trafic : commerces, gares, salles de spectacles,...
- Mise en place et suivi des services existants
- Création de services innovants
- Développement des services numériques (applications Smartphone)
- Animation et mise à jour des sites internet EFFIA et Résaplace,



- Développement de partenariats pour favoriser l'intermodalité (autopartage, covoiturage,...)
- Développement de partenariats pour favoriser l'écodurabilité (location de véhicules électriques,...)
- Etudes de notoriété ou d'impact des services
- Réalisation des enquêtes « client mystère »
- Campagnes publicitaires par voie de presse, d'affichage ou de radio

➤ Service Clients

Centre d'appels téléphonique doté des équipements les plus modernes, le Service Clients assure notamment les missions suivantes:

- Information des clients
- Réservation de places de stationnement
- Prépaiement et prise d'abonnement
- Etablissement des contrats de location

➤ Direction commerciale

Elle assiste la Direction Régionale et l'équipe d'exploitation pour l'établissement de propositions techniques, le développement et le déploiement des solutions retenues.

➤ Direction des Ressources Humaines

Elle assure notamment les missions suivantes :

- Recrutement du personnel
- Reprise du personnel
- Gestion administrative du personnel
- Etablissement de la paie du personnel
- Suivi et l'analyse des EIA (Entretien Individuel Annuel)
- Suivi de carrières
- Suivi des litiges et des contentieux prud'homaux
- Animation des instances représentatives du personnel
- Relations avec les syndicats patronaux et des salariés

➤ Direction Administrative et Financière

Elle assure le suivi financier et l'établissement des comptes de résultat du contrat :



- Suivi financier de contrats et d'avenants
- Gestion des assurances (suivi des contrats et des sinistres)
- Intégration systématique des principes de développement durable dans la démarche achat
- Contrôle des recettes
- Suivi des dossiers contentieux
- Gestion et le contrôle les éléments financiers nécessaires à l'établissement des rapports annuels

➤ Direction des Affaires juridiques

Elle assure notamment les missions suivantes :

- Assistance juridique dans le cadre de relations contractuelles
- Mise au point et évolutions des contrats
- Gestion des litiges et des contentieux
- Suivi juridique de contrats et d'avenants

Services extérieurs : 52 K€ HT : Le montant de cette rubrique a été sous-estimé dans le CEP pour 2 raisons. La première est due aux frais bancaires et au transport de fonds. En effet comme le CA est largement supérieur aux attentes, ces frais le sont aussi. La deuxième raison est l'entretien des espaces verts : nous avons sous-estimé le prix de l'entretien du parc Viguerie.

Charges de gestion courante : 8 K€ HT : ces frais correspondent aux honoraires des bureaux de contrôles pour la réalisation des rapports des vérifications légales (ascenseurs, SSI, électriques,...) dans le cadre d'un ERP





2.3 REDEVANCES

2.3.1 REDEVANCE FIXE

Le délégataire doit verser, au titre de l'exercice 2017, à l'autorité délégante la somme de **640,48 K€ HT**.

2.3.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION

La redevance variable due au titre de 2017 est de **789 K€ HT**

2.3.3 TOTAL DES REDEVANCES 2016

Le total des redevances concernant l'exploitation des parcs de Cassis s'élève à **1 429,50 K€** pour l'année 2017, soit **+55 %** par rapport au CEP. Cette augmentation est due à la redevance variable qui est supérieure aux attentes car le CA est nettement supérieur.

3. RAPPORT TECHNIQUE

3.1 RECAPITULATIF DES VISITES DE MAINTENANCE

A.) Le contrat de maintenance « matériel de péage » a été confié à la société XEROX (CONDUENT) et comprend 4 visites de maintenance par an, ainsi que tous les dépannages ponctuels sur les parcs.

XEROX	1 ^{er} TRIMESTRE	2 ^{ème} TRIMESTRE	3 ^{ème} TRIMESTRE	4 ^{ème} TRIMESTRE
2017	13/03/2017	23/05/2017	22/09/2017	22/12/2017

B) Les contrats de maintenance « hors matériel de péage » sont:

Parc des Mimosas :

- SPRINKLER COFELY AXIMA
- Climatisation TCF
- Ascenseur KONE
- P.T.I (Protection Travailleur Isolé) ONET SECURITE
- Installation électrique, SSI, BAES, DM, CO/NO..... SANTERNE



Parc de la Viguerie :

- Portails, Climatisation, Installations électriques, SSI, DM, DAES, Désenfumage **SPIE BATIGNOLLES**
- P.T.I (Protection Travailleur Isolé) **ONET SECURITE**

L'ensemble des données de sécurité et de maintenance sont répertoriées dans les annexes du présent rapport.

3.2 RECAPITULATIF DES PRINCIPALES INTERVENTIONS

Les principales interventions et commandes réalisées tout au long de l'année 2017 sont listées ci-dessous :

1er trimestre 2017 :

- Remplacement de 40 luminaires LED sur le parc des Mimosas.
- Réparation d'un ascenseur parc des Mimosas CA 1.
- Curage des hydrocarbures parc des Mimosas.

2eme trimestre 2017 :

- Remplacement de la totalité des luminaires LED sur les parcs des Mimosas et Viguerie.
- Réparation d'une vitre cassée sur le parc Mimosas.
- Mise en place de végétaux sur les parcs Viguerie et Madie

3eme trimestre 2017 :

- Réparation de la compteuse de pièce MACH 6 du parc Mimosas.
- Réparation arrosage automatique parc Mimosas.
- Changement du réfrigérateur dans la salle de pause du parc Mimosas.
- Changement des batteries du scooter électrique du parc Mimosas.

4eme trimestre 2017 :

- Réparation de l'alarme bureau d'accueil du parc Viguerie .
- Réparation centrale COMMEND parc des Mimosas.
- Réparation système d'arrosage du parc Madie
- Remplacement boucle au sol borne de sortie du parc Daudet



4. DEMARCHE CLIENTELE

4.1 SERVICE A LA CLIENTELE

Voici les différents services EFFIA proposés à nos clients :

Stationnement des motos :

Un service de garde équipement a été mis en place pour les utilisateurs des 2 roues sur le parc Mimosas. Tout motard peut ainsi confier gratuitement à nos agents du parc, la garde de son équipement (casque, gants,...)

Nous avons également déplacé la zone moto de la terrasse vers les niveaux -1 et -2 afin d'offrir aux clients des places motos abritées.

Nous avons créé une zone fair-play de 6 places dédiées aux femmes enceintes, aux femmes accompagnées de jeunes enfants et aux seniors sur le parc Mimosas.

Un booster de batterie est à la disposition de la clientèle, gratuitement, sur simple demande.

Guidage à la place : sur demande, lors du passage en borne d'entrée, un client peut se faire guider par l'agent d'exploitation jusqu'à un place de stationnement libre sur le parc Mimosas.

Resaplace : les parkings de Cassis sont référencés sur www.resaplace.com.



Parking CASSIS Les Mimosas

10, avenue Augustin Isnard 13260 CASSIS

[Itinéraire](#)

Plan Satellite

Google

Données cartographiques ©2017 Google | Conditions d'utilisation | Signaler une erreur cartographique

Votre place de parking

Précisez vos dates:

du 31/05/2017 à 08 h 00

au 31/05/2017 à 20 h 00

[changer de parking](#) [Réserver](#)

Besoin d'aide ?

Consultez notre FAQ ou contactez notre Service clients par téléphone :

[N° Indigo 0 825 888 826](#)
(0,15€/min)

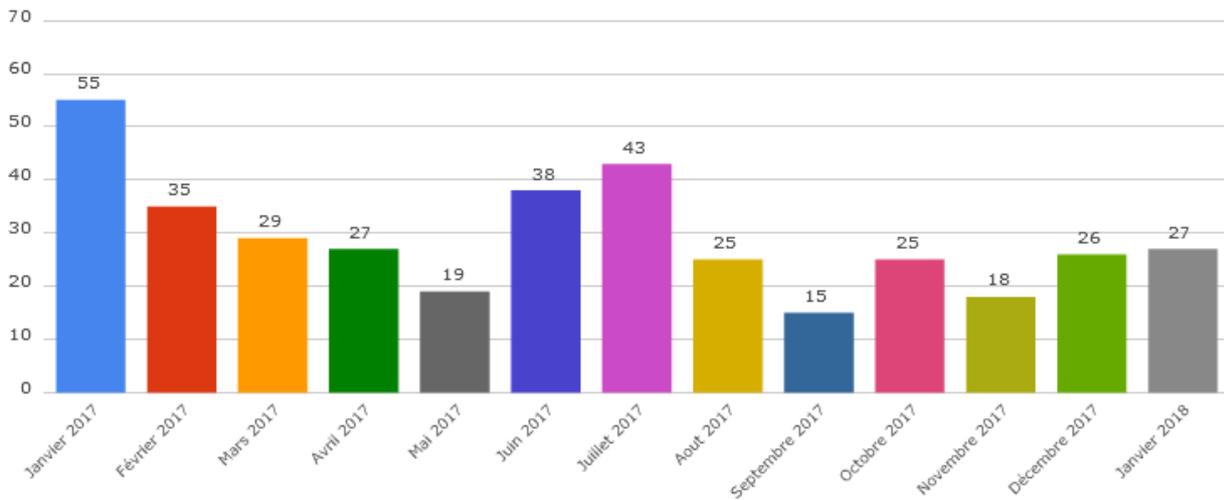
[Pourquoi Resaplace ?](#)



4.2 RECLAMATIONS

Nous avons eu 365 réclamations en 2017 sur la totalité des parcs, c'est principalement des réclamations suite à des tickets perdus, des demandes d'informations ainsi que des demandes d'abonnements.

 Nombre de demandes ouvertes par mois



L'ensemble de ces réclamations ont été traitées en moins de 15 jours conformément à nos process certifiés ISO 9001.



5. ANNEXES

5.1 ANNEXE 1 : COMPTE DE RESULTATS



5.2 ANNEXE 2 : RAPPORT D'AUDIT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES



5.3 ANNEXES 3 : LIASSES FISCALES



5.4 ANNEXE 4 : TABLEAUX DE SUIVI TECHNIQUE, DE LA QUALITE DE SERVICE, ET DE L'ACTIVITE DES PARCS



5.5 ANNEXE 5 : TARIFS ABONNEMENTS CASSIS