

## RAPPORT AU BUREAU DE LA METROPOLE

### Transports, Mobilité durable

#### ■ Séance du 18 Février 2021

17578

#### ■ Présentation du rapport d'activité 2019 du Délégué de Service Public pour les parcs de stationnement en ouvrage Viguerie et Mimosas et enclos Madie, Daudet et Bestouan à Cassis – DSP n° 14/026 Effia Stationnement Cassis

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Bureau 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 délégué 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 délégué 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 délégué 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 Bureau de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

**Le Bureau 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 ;
- La délibération HN 001-8073/20/CM du 17 juillet 2020 portant délégation de compétences du Conseil au Bureau de la Métropole ;
- La délibération n° 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 n° 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 n° 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 2019 jointe en annexe ;
- L'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux du
- L'information du Conseil de Territoire de Marseille-Provence

**Où il 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 2019, 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 2019, remis par la Société Effia Stationnement Cassis.

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

Henri PONS

**METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE**

**NOTE DE SYNTHESE RELATIVE AU RAPPORT AU BUREAU  
DE LA METROPOLE**

**PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR LES PARCS DE STATIONNEMENT EN OUVRAGE VIGUERIE ET MIMOSAS ET ENCLOS MADIE, DAUDET ET BESTOUAN À CASSIS – DSP N° 14/026 EFFIA STATIONNEMENT CASSIS**

Présentation du rapport annuel du délégataire pour l'année 2019 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 (167 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 2019, le délégataire a réalisé des travaux d'entretien à hauteur de 123,2 k€ HT.

La fréquentation horaire est en hausse en 2019 de 3,6 % par rapport à 2018 et s'établit à 669 754 paiements.

Le nombre d'abonnements global s'élève à 780 (dont 47 amodiataires) et reste stable au sein des parcs en enclos.

Le chiffre d'affaires s'élève à 2 420 k€ HT, et est en recul de 4,4 % par rapport à l'année précédente.

Les charges d'exploitation 2019 s'élèvent à 2 140 k€ HT.

Le résultat avant impôts s'élève à 179 k€ HT, en hausse de près de 15 % par rapport à 2018.

Dans le cadre de ce contrat, le délégataire verse une redevance de 1 442 k€ HT en hausse de 6% par rapport à 2018.

La DSP ne laisse apparaître aucun risque en matière de rentabilité et d'exploitation du service public de stationnement délégué par la collectivité.



# Rapport annuel d'activité 2019



*DSP de la Ville de Cassis*

*25 mai 2020*



## SOMMAIRE

### PARTIE I : COMPTE-RENDU TECHNIQUE

<b>1. PRESENTATION GENERALE.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1 DESCRIPTIF DU SITE .....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.1 NOMBRE DE PLACES ET PHOTOS DES PARCS.....</b>	<b>4</b>
<b>1.1.2 MATERIEL DE PEAGE INSTALLE.....</b>	<b>6</b>
<b>1.2 CARACTERISTIQUES DU CONTRAT .....</b>	<b>7</b>
<b>1.3 TARIFS TTC APPLIQUES EN 2019 .....</b>	<b>7</b>
<b>1.4 ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION.....</b>	<b>11</b>
<b>1.5 ORGANISATION DU SITE .....</b>	<b>13</b>
<b>2. INVENTAIRE ACTUALISE AVEC NIVEAU D'AMORTISSEMENT DES BIENS.....</b>	<b>13</b>
<b>3. OPERATION D'ENTRETIEN MAINTENANCE .....</b>	<b>14</b>
<b>3.1 MONTANT TOTAL .....</b>	<b>14</b>
<b>3.2 DETAIL PAR OPERATION .....</b>	<b>14</b>
<b>3.3 SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3.1 PARKING MIMOSAS .....</b>	<b>15</b>
<b>3.3.2 PARKING VIGUERIE .....</b>	<b>16</b>
<b>3.3.3 PARKINGS LA MADIE, BESTOUAN, DAUDET .....</b>	<b>17</b>
<b>4. FREQUENTATION DES PARCS.....</b>	<b>17</b>
<b>4.1 FREQUENTATION HORAIRE .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.1 PARKING MIMOSAS .....</b>	<b>17</b>
<b>4.1.2 PARKING VIGUERIE .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.3 PARKING LA MADIE .....</b>	<b>18</b>
<b>4.1.4 PARKING BESTOUAN .....</b>	<b>19</b>
<b>4.1.5 PARKING DAUDET .....</b>	<b>19</b>
<b>4.2 SORTIES GRATUITES .....</b>	<b>20</b>
<b>4.3 ABONNEMENTS.....</b>	<b>20</b>
<b>4.4 DETAIL DES AUTRES PRODUITS (AMODIATIONS) .....</b>	<b>21</b>
<b>5. QUALITE DE SERVICE .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1 SERVICES A LA CLIENTELE .....</b>	<b>21</b>
<b>5.2 POLITIQUE QUALITE D'EFFIA.....</b>	<b>23</b>
<b>5.3 NOMBRE ET MOTIFS DES RECLAMATIONS.....</b>	<b>26</b>
<b>5.4 RESULTAT ENQUETE SATISFACTION.....</b>	<b>27</b>



<b>6.</b>	<b>AFFECTATION DU PERSONNEL PAR PARC .....</b>	<b>28</b>
<b>6.1</b>	<b>NOMBRE D'ETP ET POURCENTAGE D'AFFECTATION DES ETP.....</b>	<b>28</b>
<b>6.2</b>	<b>TACHES CONFIEES AUX ETP .....</b>	<b>28</b>

## **PARTIE II : COMPTE-RENDU FINANCIER**

<b>1.</b>	<b>RECETTES HT 2019 .....</b>	<b>29</b>
<b>2.</b>	<b>CHARGES D'EXPLOITATION .....</b>	<b>29</b>
<b>3.</b>	<b>REDEVANCES.....</b>	<b>33</b>
<b>3.1</b>	<b>REDEVANCE FIXE .....</b>	<b>33</b>
<b>3.2</b>	<b>REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION.....</b>	<b>33</b>
<b>3.3</b>	<b>TOTAL DES REDEVANCES 2019.....</b>	<b>33</b>
<b>4.</b>	<b>DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL .....</b>	<b>34</b>
<b>5.</b>	<b>LISTE DES ANNEXES .....</b>	<b>35</b>



## 1. PRESENTATION GENERALE

### 1.1 DESCRIPTION DU SITE

Le site de Cassis se compose de 5 parcs distincts :

#### 1.1.1 NOMBRE DE PLACES ET PHOTOS DES PARCS

##### ➤ 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 plein-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 Vigerie

Situé avenue de la Vigerie, 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 la Madie



Situé avenue du Revestel, d'une capacité de 167 places dont 4 places PMR.



➤ **Le parc de Bestouan**

Situé Avenue de l'amiral Ganteaume, comprend 117 places dont 3 places PMR.



➤ **Le parc de 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.



### 1.1.2 MATERIEL DE PEAGE INSTALLE

Notre matériel de péage est de marque « XEROX / ORBILITY ».  
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.



## 1.1 CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

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 TARIFS TTC APPLIQUES EN 2019

- Pour les parcs des Mimosas et Viguerie, 2 tarifs ont été appliqués sur l'année 2019 :

Tarif hors-saison, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2019 et du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2019

# P TARIFS

## MIMOSAS & VIGUERIE

### TARIFS HORAIRES

15 min	Gratuit	06 h 30	10,50 €
30 min	Gratuit	06 h 45	10,80 €
45 min	Gratuit	07 h 00	11,10 €
01 h 00	Gratuit	07 h 15	11,60 €
01 h 15	1,10 €	07 h 30	11,90 €
01 h 30	1,60 €	07 h 45	12,20 €
01 h 45	2,00 €	08 h 00	12,50 €
02 h 00	2,60 €	08 h 15	12,80 €
02 h 15	3,00 €	08 h 30	13,10 €
02 h 30	3,70 €	08 h 45	13,40 €
02 h 45	4,00 €	09 h 00	13,60 €
03 h 00	4,70 €	09 h 15	13,90 €
03 h 15	5,20 €	09 h 30	14,20 €
03 h 30	5,70 €	09 h 45	14,40 €
03 h 45	6,10 €	10 h 00	14,60 €
04 h 00	6,50 €	10 h 15	14,90 €
04 h 15	6,90 €	10 h 30	15,20 €
04 h 30	7,30 €	10 h 45	15,40 €
04 h 45	7,70 €	11 h 00	15,70 €
05 h 00	8,10 €	11 h 15	16,00 €
05 h 15	8,50 €	11 h 30	16,30 €
05 h 30	8,90 €	11 h 45	16,70 €
05 h 45	9,30 €	12 h 00	16,90 €
06 h 00	9,80 €	24 h 00	23,00 €
06 h 15	10,10 €	Par 12h. <u>supp.</u>	11,50 €

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 23€

### FORFAIT TOURISTES

3 jours* (3 jours de date à date)	40,00€
7 jours* (7 jours de date à date)	80,00€
Au-delà par jour supplémentaire	15,00€

\*Souscription dès voter arrivée sur le parc, au bureau d'accueil.  
Soumis à conditions, sous réserve de places disponibles  
Le forfait n'est pas applicable en cas de dépassement de la plage horaire

### ABONNEMENTS

MIMOSAS

Mensuel Standard	61,00€
Mensuel Motos	33,00€

VIGUERIE

Mensuel Premium	67,00€
Mensuel Standard	56,00€
Mensuel Motos	33,00€

### POUR PLUS DE CONFORT

Vidéo protection

Démarreur de batterie

Voitures électriques



Tarifs saison estivale, du 1er avril au 30 Septembre 2019.

# P TARIFS (DU 1<sup>ER</sup> AVRIL 2019 AU 30 SEPTEMBRE 2019)

## MIMOSAS & VIGUERIE



### TARIFS HORAIRES

15 min	Gratuit	06 h 30	11,50 €
30 min	Gratuit	06 h 45	11,80 €
45 min	Gratuit	07 h 00	12,10 €
01 h 00	Gratuit	07 h 15	12,60 €
01 h 15	2,10 €	07 h 30	12,90 €
01 h 30	2,60 €	07 h 45	13,20 €
01 h 45	3,00 €	08 h 00	13,50 €
02 h 00	3,60 €	08 h 15	13,80 €
02 h 15	4,00 €	08 h 30	14,10 €
02 h 30	4,70 €	08 h 45	14,40 €
02 h 45	5,00 €	09 h 00	14,60 €
03 h 00	5,70 €	09 h 15	14,90 €
03 h 15	6,20 €	09 h 30	15,20 €
03 h 30	6,70 €	09 h 45	15,40 €
03 h 45	7,10 €	10 h 00	15,60 €
04 h 00	7,50 €	10 h 15	15,90 €
04 h 15	7,90 €	10 h 30	16,20 €
04 h 30	8,30 €	10 h 45	16,40 €
04 h 45	8,70 €	11 h 00	16,70 €
05 h 00	9,10 €	11 h 15	17,00 €
05 h 15	9,50 €	11 h 30	17,30 €
05 h 30	9,90 €	11 h 45	17,70 €
05 h 45	10,30 €	12 h 00	17,90 €
06 h 00	10,80 €	24 h 00	24,00 €
06 h 15	11,10 €		

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 24€

### MODES DE PAIEMENT



Espèces



Paiement par CB



### FORFAIT TOURISTES

3 jours* (3 jours de date à date)	40,00€
7 jours* (7 jours de date à date)	80,00€
Au-delà par jour supplémentaire	15,00€

\*Souscription dès votre arrivée sur le parc, au bureau d'accueil.  
Soumis à conditions, sous réserve de places disponibles.  
Le forfait n'est pas applicable en cas de dépassement de la plage horaire.

\*Subscription upon arrival at the park, at the reception desk.  
Subject to conditions, subject to availability of places.  
The package is not applicable in case of exceeding the hourly rate.



### ABONNEMENTS

Mensuel Standard	61,00€
Mensuel Motos	33,00€

Souscription à un Abonnement (3 mois minimum)  
à l'accueil du parking ou par téléphone au:  
0 806 000 115 [0806000115](tel:0806000115)  
Tarifs soumis à conditions et sous réserve de places disponibles.

### POUR PLUS DE CONFORT



Vidéo-protection



Démarreur de batterie



Voitures électriques

### RENSEIGNEMENTS

PARKING LES MIMOSAS:  
10 Avenue Augustin Isnard,  
13 260 CASSIS  
Tél. : 04 42 08 30 48.

Parking et bureau d'accueil  
ouverts 7j/7 et 24h/24



Renseignements à l'accueil du parking ou au :  
0 806 000 115 [0806000115](tel:0806000115) Service gratuit + prix appel

[www.elfia.com](http://www.elfia.com)



- Pour les parcs de Madie, Bestouan et Daudet, 2 tarifs ont été appliqués sur l'année 2019 :

**Hors-saison, du 1<sup>er</sup> janvier au 31 mars 2019 et du 1<sup>er</sup> octobre au 31 décembre 2019**  
**De 9H00 à 19H00 (Durée de stationnement)**

# P TARIFS

## MADIE, BESTOUAN et DAUDET

### TARIFS HORAIRES

15 min	0,50€	06 h 30	7,10 €
30 min	0,60€	06 h 45	7,30 €
45 min	0,90€	07 h 00	7,50 €
01 h 00	1,20€	07 h 15	7,80 €
01 h 15	1,50 €	07 h 30	8,00 €
01 h 30	1,80 €	07 h 45	8,20 €
01 h 45	2,10 €	08 h 00	8,40 €
02 h 00	2,20 €	08 h 15	8,70 €
02 h 15	2,50 €	08 h 30	9,00 €
02 h 30	3,00 €	08 h 45	9,20 €
02 h 45	3,10 €	09 h 00	9,40 €
03 h 00	3,50 €	09 h 15	9,70 €
03 h 15	3,60 €	09 h 30	10,00 €
03 h 30	4,10 €	09 h 45	10,20 €
03 h 45	4,30 €	10 h 00	10,40 €
04 h 00	4,60 €	10 h 15	10,40 €
04 h 15	4,80 €	10 h 30	10,40 €
04 h 30	5,20 €	10 h 45	10,40 €
04 h 45	5,40 €	11 h 00	10,40 €
05 h 00	5,70 €	11 h 15	10,40 €
05 h 15	6,00 €	11 h 30	10,40 €
05 h 30	6,20 €	11 h 45	10,40 €
05 h 45	6,40 €	12 h 00	10,40 €
06 h 00	6,60 €	24 h 00	10,40 €
06 h 15	6,80 €	Par 12h. <u>supp.</u>	5,20 €

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 10,40€

### ABONNEMENT

---

Annuel 30,00€

---

Souscription à un Abonnement à l'accueil du parking Mimosas (coordonnées en bas de page) ou par téléphone : 0 806 000 115 Service gratuit + prix appel

Tarif réservé uniquement aux résidents de la Ville de Cassis, sous réserve de places disponibles. Valable pour 4 heures de stationnement par jour au parking de La Madie et 24h/24, 7j/7 aux parkings de Bestouan et Daudet.

### POUR PLUS DE CONFORT

Vidéoprotection

Places PMR

Démarrateur de batterie

### RENSEIGNEMENTS

---

**PARKING LES MIMOSAS:**  
10 Avenue Augustin Isnard,  
13 260 CASSIS  
Tél. : 04 42 08 30 48.

Parking et bureau d'accueil ouverts  
**7j/7 et 24h/24**

- De 19H00 à 9H00----- GRATUIT



Saison estivale, du 1er avril au 30 Septembre 2019.

# P TARIFS (DU 1<sup>ER</sup> AVRIL AU 30 SEPTEMBRE 2019)

## BESTOUAN, DAUDET ET MADIE



### TARIFS HORAIRES

15 min	0,60 €	06 h 30	11,50 €
30 min	0,80 €	06 h 45	11,90 €
45 min	1,20 €	07 h 00	12,20 €
01 h 00	1,60 €	07 h 15	12,60 €
01 h 15	2,00 €	07 h 30	12,90 €
01 h 30	2,60 €	07 h 45	13,20 €
01 h 45	3,00 €	08 h 00	13,50 €
02 h 00	3,60 €	08 h 15	13,80 €
02 h 15	4,10 €	08 h 30	14,10 €
02 h 30	4,70 €	08 h 45	14,40 €
02 h 45	5,10 €	09 h 00	14,60 €
03 h 00	5,70 €	09 h 15	14,90 €
03 h 15	6,20 €	09 h 30	15,20 €
03 h 30	6,70 €	09 h 45	15,40 €
03 h 45	7,10 €	10 h 00	15,60 €
04 h 00	7,50 €	10 h 15	15,90 €
04 h 15	7,90 €	10 h 30	16,20 €
04 h 30	8,30 €	10 h 45	16,50 €
04 h 45	8,70 €	11 h 00	16,70 €
05 h 00	9,10 €	11 h 15	17,00 €
05 h 15	9,50 €	11 h 30	17,30 €
05 h 30	9,90 €	11 h 45	17,90 €
05 h 45	10,30 €	12 h 00	17,90 €
06 h 00	10,70 €	24 h 00	24,00 €
06 h 15	11,20 €		

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 24€

### MODES DE PAIEMENT



Espèces



Paiement par CB



### ABONNEMENT

Annuel **30,00€**

Souscription à un Abonnement : à l'accueil du parking Mimosas (coordonnées en bas de page) ou par téléphone : 0 806 000 115 - Service gratuit + prix appel.

Tarif réservé uniquement aux résidents de la Ville de Cassis, sous réserve de places disponibles. Valable pour 4 heures de stationnement par jour au parking de La Madie et 24h/24, 7j/7 aux parkings de Bestouan et Daudet.

### POUR PLUS DE CONFORT



Vidéo-protection



Places PMR



Démarrateur de batterie

### RENSEIGNEMENTS

**PARKING LES MIMOSAS:**  
10 Avenue Augustin Isnard,  
13 260 CASSIS  
Tél. : 04 42 08 30 48.

Parking et bureau d'accueil ouverts  
7j/7 et 24h/24



Renseignements à l'accueil du parking ou au :  
0 806 000 115 - Service gratuit + prix appel

[www.effia.com](http://www.effia.com)



### 1.3 ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION

#### 1er trimestre 2019 :

- MIMOSAS : renfort de la signalétique en hauteur: mise en place de deux nouveaux panneaux au RDC avec indication des places disponibles en sous-sol
- MIMOSAS : mise en place d'une borne d'accès abonnés sur la voie double (entrée/sortie) afin de permettre un accès plus facile et moins contraignant pour les abonnés lors des moments de saturation du parking
- MIMOSAS : Rénovation d'une partie du marquage au sol, numérotation des places du RDC, ajout de flèches directionnelles, peinture des passages piétons dans les niveaux inférieurs.
- MIMOSAS : Visite de la Commission de sécurité le 11 mars 2019 Viguerie, avec AVIS FAVORABLE
- VIGUERIE : remise en état du sol du parking avec nettoyage haute pression et décapage des bordures, places de stationnement, allées, escaliers, rampes.  
VIGUERIE : Remplacement des deux panneaux lumineux extérieurs situés devant chaque entrée

#### 2eme trimestre 2019 :

- LA MADIE : mise en place d'un contrat d'entretien des espaces verts à La Madie avec 12 heures mensuelles de prestation
- VIGUERIE : Visite de la Commission de sécurité le 30 avril 2019 Viguerie, avec AVIS FAVORABLE
- DAUDET : Installation de deux nouveaux panneaux signalétique « sortie »
- VIGUERIE : Reprise d'une partie de la signalétique au sol: fléchage directionnel, place PMR du niveau C, places pour recharge de véhicule électriques
- LA MADIE : déplacement du panneau dynamique du parking afin qu'il soit plus visible par la clientèle depuis la rue extérieure

#### 3eme trimestre 2019 :

- MIMOSAS : Remplacement des poignées et serrures de toutes les portes coupe-feu + réglage, suite recommandation de la commission de sécurité
- DAUDET: élagage de l'ensemble des Pins du parking et coupe des branches dangereuses
- VIGUERIE : Travaux de maçonnerie et de peinture: reprise des pavés à l'entrée du parking et de certaines marches des escaliers et peinture des coffrets RIA et porte de secours niveau A
- BESTOUAN : Mise en place de barrières de protection devant le local de transformateur électrique
- DAUDET, BESTOUAN, LAMADIE : travaux de réparation et de réglage de la hauteur des gabarits sur les trois parcs.

#### 4eme trimestre 2019 :

- VIGUERIE : Mise en place de 130 nouvelles plantes dans les jardinières
- Opération gratuité sur les 5 parkings durant deux week-end des vacances de Noël ( 14-15/12 et 21-22/12)
- BESTOUAN : Privatisation parking pour l'événement Marseille Cassis à la nage (course caritative) le 6 octobre
- BESTOUAN : Privatisation parking pour le Marseille triathlon sardines titus 12 et 13 octobre



### MIMOSAS



### VIGUERIE



### LES 3 PARCS



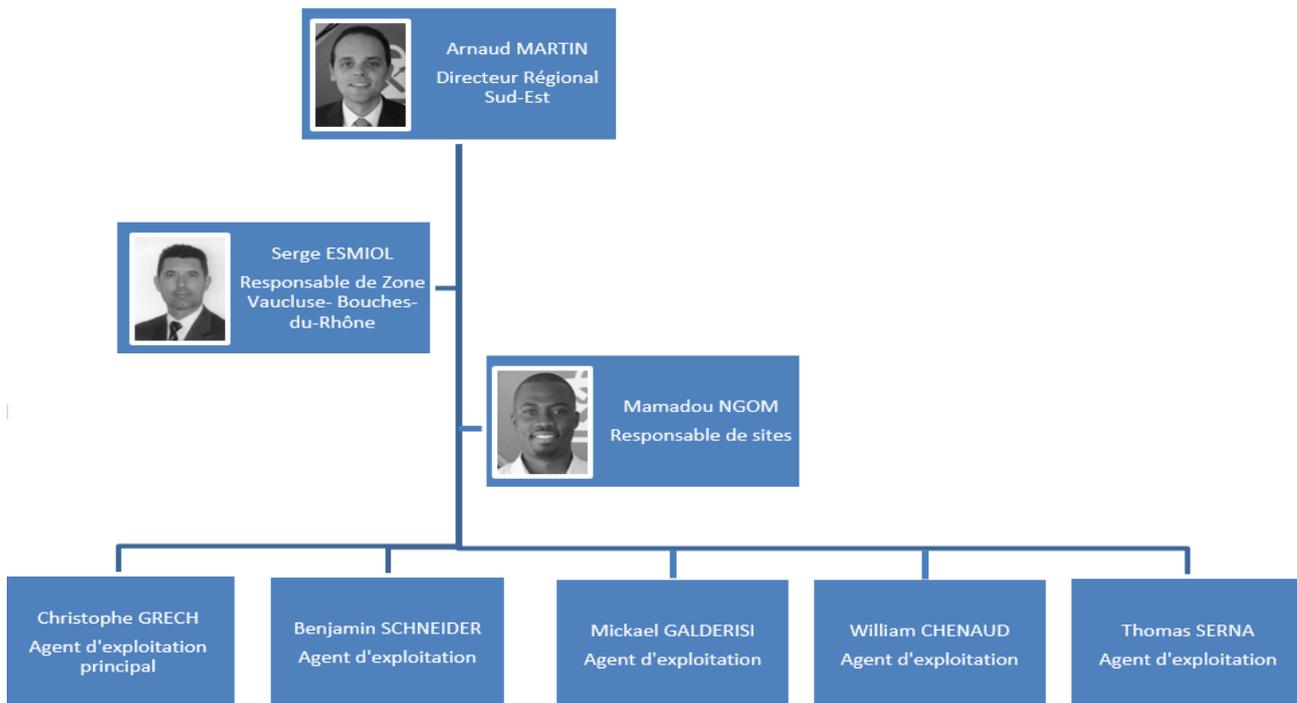


## 1.4 ORGANISATION DU SITE

Les sites sont rattachés à la Direction Régionale Sud Est, sous la responsabilité de Monsieur ESMIOL Serge, Responsable de zone Bouches-du-Rhone et Vaucluse.

L'exploitation des sites est assurée par :

- 1 Responsable de Site, Monsieur NGOM Mamadou affecté à 60% ETP.
- 1 Agent d'Exploitation Principal, Monsieur GRECH Christophe.
- 4 agents d'exploitation à temps complet en CDI : Monsieur SCHNEIDER Benjamin, Monsieur CHENAUD William, Monsieur SERNA Thomas et Monsieur GALDERISI Mickaël. Soit 5 ETP toute l'année.
- Deux agents d'exploitation en CDD à temps complet ont été appelés en renfort, pendant la saison haute ( du 1<sup>er</sup> mai au 31 août), afin d'augmenter notre présence, conformément aux dispositions de la DSP. Soit deux ETP en saison estivale.



## 2 INVENTAIRE ACTUALISE AVEC NIVEAU D'AMORTISSEMENT DES BIENS

Détail des amortissements en annexe 1



### 3 OPERATIONS D'ENTRETIEN MAINTENANCE

#### 3.1 MONTANT TOTAL

Le coût de maintenance global pour les 5 parkings de Cassis s'élève à **123 200€ HT** sur l'année 2019, soit 40% de plus que sur toute l'année 2018. En effet, plusieurs travaux de remise en état et de maintenance des espaces verts ont été réalisés :

- Mise en place d'un contrat de maintenance des espaces verts sur le parking de La Madie (6,5k€ HT/an)
- Elagage de tous les pins du parking de Daudet (5,1k€ HT)
- Installation de nouvelles plantes méditerranéennes à Viguerie (5k€ HT)
- Remise en état du sol du parking de la viguerie avec nettoyage haute pression sur tous les niveaux (4,5k€ HT)
- Travaux de remise en état de l'ensemble des portes coupe-feu du parking Mimosas (4,1k€ HT)
- Installation de nouvelles barrières de protection devant le local de transformateur électrique à Bestouan (2,5k€ HT)

#### 3.2 DETAIL PAR OPERATION (EN HT)

RUBRIQUES	MIMOSAS	VIGUERIE	LA MADIE	BESTOUAN	DAUDET	TOTAL PAR RUBRIQUE
ESPACES VERTS	6 800 €	8 300 €	5 500 €	0 €	5 600 €	26 200 €
MAINTENANCE MATERIEL DE PEAGE SOUS CONTRAT	8 600 €	6 700 €	2 400 €	2 400 €	2 400 €	22 500 €
MAINTENANCE SOUS CONTRAT HORS MATERIEL DE PEAGE	13 200 €	7 700 €	0 €	0 €	0 €	20 900 €
NETTOYAGE	13 700 €	5 100 €	200 €	200 €	200 €	19 400 €
OPERATIONS PONCTUELLES HORS MATERIEL DE PEAGE	18 200 €	9 500 €	1 400 €	3 000 €	600 €	32 700 €
OPERATIONS PONCTUELLES SUR MATERIEL DE PEAGE	800 €	0 €	0 €	700 €	0 €	1 500 €
<b>TOTAL MAINTENANCE 2019</b>	<b>61 300 €</b>	<b>37 300 €</b>	<b>9 500 €</b>	<b>6 300 €</b>	<b>8 800 €</b>	<b>123 200 €</b>



### 3.3 SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

#### 3.3.1 PARKING MIMOSAS

TABEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES

Famille / Equipement	Fournisseur + contact	Opérations de maintenance		
Système de Sécurité Incendie (Toutes catégories)	Par agents EFFIA	Essai fonctionnement compartimentage, Essai coffrets relaiage ventilateurs de désenfumage, Essai dispositifs de relaiage de mise en sécurité à partir d'un point de détection	OK	
		Essai du Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie à partir d'un détecteur automatique et/ou d'un déclencheur manuel, Essai des exutoires, ouvrants, portes	OK	
	SPIE BATIGNOLLES	Vérification techniques (en présence de toutes les sociétés de maintenance) Essai fonctionnel de chaque détecteur incendie et chaque déclencheur manuel Essai des clapets et volets / Essai fonctionnel de l'équipement de l'alarme Essai des dispositifs de commande et d'asservissement / Examen visuel des dispositifs actionnés de sécurité	OK	
Moyens de secours	Adi Protection	Colonne Sèche, Colonne humide, Poteau incendie	Essai hydraulique, résistance à la pression de chaque colonne, séchage complet des canalisations avec remise d'un procès-verbal d'essai. Remise d'un PV d'essai annuel pour le poteau incendie auprès de la ville ou de la SMCF.	OK
		Extincteurs	Parking d'une capacité > à 250 places	OK
Alarme incendie	SPIE BATIGNOLLES	Capacité > 250 véhicules	Vérification et essais. Définition du type d'alarme et précision sur fiche intervention	OK
3 Ascenseurs	Koné	Contrôle des fonctionnements, réglages, portes, serrures...		OK
		Contrôle des câbles et chaînes		OK
		Contrôle des circuits électriques, moyens d'alerte, vitesse de la cabine, communication avec un service, câbles et parachute, Nettoyage : cuvette, toit, cabine et local machinerie Contrôles du système de téléalarme, de l'arrêt et du maintien à niveaux desservis, résistance mécanique suffisante, Préventions des risques de chute, éclairage face du local et sur la poulie et zone de travail, protection des personnels d'intervention et des organes mobiles, poulies et courroies Protection avec marquage ou signalisation dans les armoires de commande, Test à effectuer en "coupure générale" et reprise sur SSI et GES Rapport annuel et carnet d'entretien		OK
BAES	SPIE BATIGNOLLES	Coupure alimentation secteur + vérification autonomie	OK	
Climatisation Ventilation	Firmatec (avant TCF)	VHC	Entretien et vérification de fonctionnement. Vérification de la suppression du local d'exploitation avec rapport et résultats sous forme de tableau à annexer au registre de sécurité.	OK
		Climatisation < 3 Kg de charge	Entretien et vérification de fonctionnement Contrôle de la pression et étanchéité Vérifier le circuit des liquides et fluides Nettoyage de l'appareil et des filtres	OK
Déclencheur manuel	SPIE BATIGNOLLES	Vérification et essai de chaque détecteur et clés réarmement. Vérification et essai de DM Vert (Ouverture automatique des portes, déverrouillage), Vérification et essai de DM Rouge	OK	
Désenfumage	SPIE BATIGNOLLES	Vérification et essais de l'installation, nettoyage, entretien Vérification des débits moteurs Soufflage/Extraction (théoriques et mesurés) par compartiments et par place. Le rapport de cette vérification, avec tableau des mesures constatées, doit être annexé au registre de sécurité. Mise à jour des schémas, plans et notices des appareils	OK	
Détection CO NO	SPIE BATIGNOLLES	Contrôle de la pompe et son débit, Remplacement des filtres, Etalonnage des capteurs avec gaz étalon, Contrôle des alarmes et asservissement, Entretien maintenance de l'imprimante des bandes de mesures	OK	
Fosse de décantation / séparateur d'hydrocarbures	ORTEC	Capacité > 250 véhicules	Vidange et destruction des déchets (dès que la capacité de rétention est atteinte)	OK
Installations électriques	SPIE BATIGNOLLES	Capacité > 250 véhicules	Alimentations électriques, TGBT, armoires, tableaux, cellules, repérage, étiquetage, dépoussiérage, resserrage des connexions, continuité mise à la terre essais disjoncteurs, analyse thermique des composants. Essai coupure générale avec l'ensemble des mainteneurs. Vérification plans et schémas mis à jour.	OK
Pompe de relevage	Firmatec		Vérification du fonctionnement. Entretien, nettoyage.	OK
PTI	Telem télésurveillance		(Evaluation du temps de rappel lorsqu'un PTI est à l'horizontale. Ne pas faire faire une intervention rondier)	OK
Sonorisation - carte gong	SPIE BATIGNOLLES		Vérification fonctionnement, entretien maintenance	OK
Sprinklers	AXIMA Concept/ ENGIE AXIMA		Vérification de l'adéquation risques/protection, fonctionnelle de l'installation et du débit et Test des caractéristiques des pompes	OK
			Entretien des moteurs thermiques, Vidange, Changement des filtres Vérification du préchauffage et de tous les éléments de protection Contrôle et entretien des réserves d'eau, Démontage des accessoires du réseau pour entretien, Vérification des clapets, vannes, compresseurs, gong alarme, des systèmes de pré mélange, concentration, Essai de reprise par le groupe électrogène (GES)	OK
Matériel de Péage	XEROX / ORBITLY			OK



### 3.3.2 PARKING VIGUERIE

TABLEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES				
Système de Sécurité Incendie (Toutes catégories)	Par agents EFFIA	Essai fonctionnement compartimentage, Essai coffrets relayage ventilateurs de désenfumage, Essai dispositifs de relayage de mise en sécurité à partir d'un point de détection		OK
		Essai du Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie à partir d'un détecteur automatique et/ou d'un déclencheur manuel, Essai des exutoires, ouvrants, portes		OK
	Spie Batignolles	Vérification techniques (en présence de toutes les sociétés de maintenance) Essai fonctionnel de chaque détecteur incendie et chaque déclencheur manuel Essai des clapets et volets / Essai fonctionnel de l'équipement de l'alarme Essai des dispositifs de commande et d'asservissement / Examen visuel des dispositifs actionnés de sécurité		OK
Moyens de secours	ADI Protection Incendie	Colonne Sèche, Colonne humide, Poteau incendie	Essai hydraulique, résistance à la pression de chaque colonne, séchage complet des canalisations avec remise d'un procès-verbal d'essai. Remise d'un PV d'essai annuel pour le poteau incendie auprès de la ville ou de la SNCF.	OK
			Essais hydraulique en régime d'écoulement pour déceler d'éventuels corps étrangers ou de réduction de passage dans la colonne.	OK
		Extincteurs	Parking d'une capacité > à 250 places	OK
		RIA	Essai de fonctionnement (Puissance et débit) Vérification et contrôle de bon fonctionnement. Remise attestation de conformité, tests et débits.	OK
Alarme incendie	Spie Batignolles	Capacité > 250 véhicules	Vérification et essais. Définition du type d'alarme et précision sur fiche intervention	1 an
BAES	Spie Batignolles	Coupure alimentation secteur + vérification autonomie		6 mois
Climatisation Ventilation	Spie Batignolles	VMC	Entretien et vérification de fonctionnement. Vérification de la surpression du local d'exploitation avec rapport et résultats sous forme de tableau à annexer au registre de sécurité	1 an
		Climatisation < 3 Kg de charge	Entretien et vérification de fonctionnement Contrôle de la pression et étanchéité Vérifier le circuit des liquides et fluides Nettoyage de l'appareil et des filtres	1 an
Déclencheur manuel	Spie Batignolles	Vérification et essai de chaque détecteur et clés réarmement. Vérification et essai de DM Vert (Ouverture automatique des portes, déverrouillage), Vérification et essai de DM Rouge		OK
Désenfumage	Spie Batignolles	Vérification et essais de l'installation, nettoyage, entretien Vérification des débits moteurs Soufflage/Extraction (théoriques et mesurés) par compartiments et par place. Le rapport de cette vérification, avec tableau des mesures constatées, doit être annexé au registre de sécurité. Mise à jour des schémas, plans et notices des appareils		OK
Détection incendie	Spie Batignolles	Vérification de la chaîne de transmission des informations, de chaque détecteur et chaque déclencheur Vérification entretien remplacement si besoin des lampes, Têtes de détection, déclencheurs avec coupure générale en exploitation. Schémas et plans mis à jour		OK
Détection CO NO	Spie Batignolles	Contrôle de la pompe et son débit, Remplacement des filtres, Etalonnage des capteurs avec gaz étalon, Contrôle des alarmes et asservissement, Entretien maintenance de l'imprimante des bandes de mesures		6 mois
Installations électriques	Spie Batignolles	Capacité > 250 véhicules	Alimentations électriques, TGBT, armoires, tableaux, cellules, repérage, étiquetage, dépoussiérage, resserrage des connexions, continuité mise à la terre essais disjoncteurs, analyse thermique des composants. Essai coupure générale avec l'ensemble des mainteneurs. Vérification plans et schémas mis à jour.	1 an
Porte automatiques grilles, portails, rideaux	Spie Batignolles	Vérification du fonctionnement des dispositifs de sécurité, du débrayage automatique, du limiteur d'effort, des articulations, charnières, pivots, dans les zones d'accostage, de la signalisation, des éléments de transmission, Lubrification et réglages nécessaires. Vérification du bon fonctionnement de l'opérateur, Examen général du fonctionnement		OK
		Vérification du verrouillage de la porte, des éléments de guidage, de commande et télécommande, des systèmes d'équilibrage, de l'armoire de commande et de ses composants, de la fixation de la porte, de la peinture et corrosion		OK
PTI	Telem télésurveillance	(Evaluation du temps de rappel lorsqu'un PTI est à l'horizontale. Ne pas faire faire une intervention rondier)		OK
Sonorisation – carte gong	Spie Batignolles	Vérification fonctionnement, entretien maintenance		OK
Matériel de Péage	XEROX / ORBILITY			OK



### 3.3.3 PARKING LA MADIE, BESTOUAN, DAUDET

**TABLEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES**

Famille / Equipement	Fournisseur + contact	Opérations de maintenance		
Installations électriques	Spie Batignolles	Capacité < 250 véhicules	Essais et fonctionnement avec coupure générale. Vérification de tous les équipements alimentés électriquement	OK
PTI	Telem télésurveillance	(Evaluation du temps de rappel lorsqu'un PTI est à l'horizontale. Ne pas faire faire une intervention rondier)		OK
Matériel de Péage	XEROX /ORBILITY			OK

## 4 FREQUENTATION PARKING

### 4.1 FREQUENTATIONS HORAIRES (NOMBRE DE SORTIES DE VEHICULES)

#### 4.1.1 PARKING LES MIMOSAS

Parc MIMOSAS	exercice	exercice	% Evolution
Mois	2018	2019	2018/2019
janvier	16638	17072	3%
février	16894	20468	21%
mars	22212	25191	13%
avril	28492	26957	-5%
mai	30565	31019	1%
juin	32504	32848	1%
juillet	33727	34866	3%
août	34397	33943	-1%
septembre	31903	30933	-3%
octobre	24925	25295	1%
novembre	16771	16595	-1%
décembre	16221	16493	2%
<b>Total exercice</b>	<b>305249</b>	<b>311680</b>	<b>2%</b>

Sur le parc des Mimosas, l'évolution du nombre d'horaires pour 2019 reste stable avec une légère hausse par rapport à 2018, notamment durant le premier trimestre.



#### 4.1.2 PARKING DE LA VIGUERIE

Parc Viguerie	exercice	exercice	% Evolution
Mois	2018	2019	2018/2019
janvier	7691	7600	-1%
février	7463	9569	28%
mars	9439	12342	31%
avril	13908	13589	-2%
mai	13629	15101	11%
juin	15164	16708	10%
juillet	19044	19997	5%
août	21099	20982	-1%
septembre	15806	17854	13%
octobre	10363	11440	10%
novembre	7615	8424	11%
décembre	7518	8643	15%
<b>Total exercice</b>	<b>148739</b>	<b>162249</b>	<b>9,08%</b>

Une fréquentation en légère hausse cette année sur le parking de la Viguerie. La durée de stationnement de la clientèle horaire sur ce parking est plus importante que sur Mimosas. Nous avons donc moins de sorties pendant la première gratuite.

#### 4.1.3 PARKING DE LA MADIE

Parc Madie	exercice	exercice	% Evolution
Mois	2018	2019	2018/2019
janvier	1815	1664	-8%
février	2031	3666	81%
mars	3528	4894	39%
avril	7591	6413	-16%
mai	7894	6864	-13%
juin	10019	10467	4%
juillet	14394	14305	-1%
août	16636	16333	-2%
septembre	9150	8418	-8%
octobre	5062	4175	-18%
novembre	1689	2260	34%
décembre	1913	2240	17%
<b>Total exercice</b>	<b>81722</b>	<b>81699</b>	<b>0%</b>

Une affluence globale quasiment identique à l'année dernière avec une évolution de la fréquentation en dents de scie : augmentation moyenne dans le premier et le dernier trimestre de l'année. Etant à proximité de la plage, le parking a bénéficié cette année de la bonne météo en février, mars, novembre et décembre.



#### 4.1.4 PARKING BESTOUAN

Parc Bestouan	exercice	exercice	% Evolution
Mois	2018	2019	2018/2019
janvier	1374	1703	24%
février	1587	2897	83%
mars	3096	4396	42%
avril	6793	5950	-12%
mai	7130	7413	4%
juin	9361	10913	17%
juillet	13431	14191	6%
août	13723	13873	1%
septembre	9621	7815	-19%
octobre	4390	4131	-6%
novembre	1623	2230	37%
décembre	1674	1580	-6%
<b>Total exercice</b>	<b>73803</b>	<b>77092</b>	<b>4%</b>

A l'instar de La Madie, nous sommes sur un parking de plage avec une forte affluence de la clientèle horaire en début d'année. Globalement, la fréquentation a été au rendez-vous sur ce parc sauf en septembre et dans une moindre mesure, en avril, période durant laquelle le parking a été privatisé pour des tournages de films.

#### 4.1.5 PARKING DAUDET

Parc Daudet	exercice	exercice	% Evolution
mois	2018	2019	2018/2019
janvier	1078	1035	-4%
février	1090	1518	39%
mars	1308	2302	76%
avril	3746	3461	-8%
mai	3735	3484	-7%
juin	4110	4320	5%
juillet	5287	5687	8%
août	7443	7233	-3%
septembre	4261	3744	-12%
octobre	2444	1917	-22%
novembre	1145	1297	13%
décembre	994	1036	4%
<b>Total exercice</b>	<b>36641</b>	<b>37034</b>	<b>1%</b>

La fréquentation sur le parking Daudet est restée stable ces deux dernières années. Sa proximité avec le cimetière fait qu'il est régulièrement utilisé par une clientèle horaire assidue.



## 4.2 SORTIES GRATUITES

La gratuité s'applique uniquement sur les parkings de Mimosas et de Viguerie pour la première de stationnement.

Sur les trois autres parcs, il existe une tarification gratuite la nuit de 19h à 9h, entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 mars mais la fréquentation est quasi nulle sur cette tranche du soir, les parkings se vidant en général en fin d'après-midi, vers 18h pour la clientèle horaire qui laisse place à celle des abonnés résidents.

### MIMOSAS :

MIMOSAS	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Sorties gratuites	6611	5954	8056	7215	8233	7372	5928	4550	7989	7168	6367	6041	81484
Total sorties du mois	17072	20468	25191	26957	31019	32848	34866	33943	30933	25295	16595	16493	311680
% sorties gratuites / Total sorties du mois	38,72%	29,09%	31,98%	26,76%	26,54%	22,44%	17,00%	13,40%	25,83%	28,34%	38,37%	36,63%	26%

Une clientèle horaire fidèle, majoritairement portée vers le stationnement de courte durée avec une forte utilisation des 3 premières heures d'environ **72%** dont une bonne partie profite de la première heure gratuite. C'est le cas notamment des parents d'élève qui utilisent le parking pour déposer et récupérer les écoliers, du fait de la proximité de l'établissement avec le parking. Ainsi, les sorties gratuites ont augmenté de 3% par rapport à l'année dernière.

### VIGUERIE :

VIGUERIE	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Sorties gratuites	448	469	559	658	682	752	819	790	432	511	421	428	6969
Total sorties du mois	7600	9569	12342	13589	15101	16708	19997	20982	7854	11440	8424	8643	152249
% sorties gratuites / Total sorties du mois	5,89%	4,90%	4,53%	4,84%	4,52%	4,50%	4,10%	3,77%	5,50%	4,47%	5,00%	4,95%	5%

Nous constatons une forte utilisation des 3 premières heures avec environ **69%** d'utilisation par la clientèle en 2019.

La clientèle du parc est peu réceptive à la première heure gratuite, en comparaison du parc des Mimosas seulement **5%** l'ont utilisé en 2019 et le nombre de sorties gratuites a même reculé de 7,50%.

## 4.3 ABONNEMENTS

	Nombre d'abonnés 2019	Nombre de clients en liste d'attente
Mimosas	175	209
Viguerie	120	161
Madie, Bestouan, Daudet	438	0
Amodiataires	47	0
<b>Total</b>	<b>780</b>	<b>342</b>



Le nombre d'abonnés reste stable sur les parkings de Mimosas et Viguerie. Cependant, Le nombre de clients en liste d'attente s'accroît d'année en année. Les résiliations étant très rares sur ces deux parcs, il est donc très difficile d'avoir des places disponibles pour les nouveaux clients désirant souscrire aux abonnements.

#### 4.4 DETAILS DES AUTRES PRODUITS (AMODIATIONS)

Nous avons vendu les 50 amodiations prévues par Métropole Aix-Marseille Provence.

## 5 QUALITE DE SERVICE

### 5.1 SERVICE A LA CLIENTELE

Voici les différents services EFFIA proposés à nos clients :

#### Démarrreur de batterie

Certains clients constatent, une fois de retour dans le parking, que la batterie de leur véhicule est déchargée. En cas de besoin, EFFIA met à leur disposition un démarrreur de batterie.



#### Parapluies

EFFIA met à la disposition des clients des parapluies légers et robustes de 82 cm de diamètre à l'intérieur du parking. Ce service est particulièrement apprécié par les clients.



#### Presse gratuite

Afin d'informer les clients des offres commerciales et de l'actualité du quartier et de la ville, une sélection de journaux gratuits est proposée en libre-service sur un présentoir. Ces journaux sont renouvelés de manière hebdomadaire ou mensuelle en fonction des titres (magazines proposant des annonces d'emplois ou immobilières, sujets d'actualités régionales...).



#### Boîte à lire

EFFIA propose des boîtes à lire en libre accès pour promouvoir la lecture et le lien social. Cette opération consiste à mettre gracieusement des livres à la disposition des personnes en leur demandant seulement de les remettre à leur tour en circulation après lecture.



#### Fontaine à eau

Afin de permettre aux clients de se désaltérer lors de leur passage dans le parking, une fontaine à eau est disponible dans le bureau d'accueil du parc.



#### Bornes de rechargement électrique

EFFIA propose des bornes de recharge intelligentes et communicantes pour accompagner le développement des modes doux. Dotées de prises domestiques de type E/F (3,7kVA) et de prises de type T2S (7kVA), les bornes peuvent recharger



tous les modèles de véhicules électriques et sont également idéales pour les vélos et les deux roues motorisés électriques.

10 places dédiées au parking Mimosas et 4 places au parking de la Viguerie.

**Zone Fair-Play**

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.

**Prioritaire**



**Guidage à la place**

Le parking de Mimosas est équipé d'un système de guidage à la place qui permet aux clients d'être informés du nombre de places restantes à chaque niveau niveau du parking. Les places occupées sont signalées par le moyen d'un voyant lumineux rouge visible



**Réservation de places sur internet**

Les parkings de Cassis sont référencés sur [www.effia.com](http://www.effia.com)

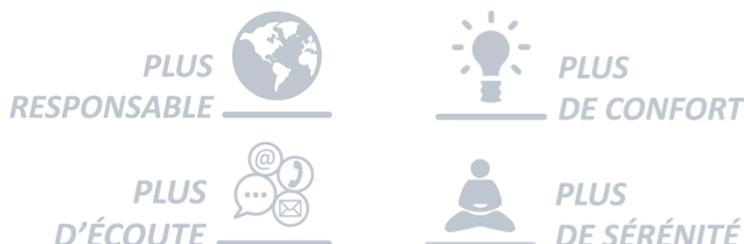
The screenshot displays the EFFIA website interface for parking reservations. At the top, there is a navigation bar with the EFFIA logo, a search bar, and links for 'BESOIN D'AIDE?', 'QUI SOMMES-NOUS?', 'SE CONNECTER', and 'FR'. Below the navigation, the page title is 'Parking Cassis Les Mimosas - EFFIA' with the address '10, avenue Augustin Honoré, 13260 CASSIS'. Key features listed include 'Couvert', 'Hauteur max: 1,90 m', '24h/24, 7 jours/7', and 'Moto / Scooter, Voiture'. The main content area is divided into two columns. The left column contains an 'À propos' section with text about finding parking spots and an 'Offre spéciale Vacances d'été' banner offering a 20% discount with code 'ETE2019'. The right column features a 'RÉSERVEZ UNE PLACE' form with fields for 'Date d'entrée' (27 mai 2019, 20:30) and 'Date de sortie' (28 mai 2019, 17:30), a 'Type de véhicule' dropdown set to 'Voiture', and a 'Calculer votre tarif' button. Below the form, the 'Montant du stationnement' is displayed as 28,00 €. At the bottom, a map shows the location of 'Parking Cassis La Viguerie' and other nearby parking areas like 'Parking Cassis Baudet' and 'Parking Cassis La Madrie'. A 'A proximité' section lists nearby points of interest such as 'Port de Cassis', 'Plage de la Grande Mer', and 'Office de Tourisme de Cassis La visite des calanques'.



## 5.2 POLITIQUE QUALITE D'EFFIA

### ➤ NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

Notre démarche est basée sur 4 axes



#### **Plus de confort : Faciliter l'accès au site et le temps de parcours**

- Signalétique routière et piétonne dans le périmètre du parking.
- Les accès véhicules et piétons sont clairement signalés.
- Une signalétique permet d'accéder facilement à sa destination.
- En cas de travaux ou d'incidents, la continuité du service est assurée. Un affichage conforme à la charte est disposé de manière optimale en termes de visibilité.
- Des contrats de maintenance et astreintes sont déployés sur les matériels sensibles.

#### **Plus responsable : Assurer le bien-être du client**

- La luminosité des sites est assurée de manière adaptée et maintenue.
- Un système de surveillance est en place sur le site permettant de s'assurer du bon fonctionnement des installations (personnel et vidéo-protection).
- Proposer des services visant à faire gagner du temps aux clients.

#### **Plus d'écoute : Accueillir, Informer et Assister le Client**

- Notre personnel est identifiable par sa tenue.
- Nos agents sont formés pour orienter et répondre aux questions des clients.
- Nous nous engageons à traiter rapidement et efficacement les demandes et réclamations.
- Nous proposons à nos clients différents canaux de communication pour les informer de nos services et de nos opérations commerciales.
- En cas de panne des matériels, nos clients sont informés rapidement.

#### **Plus de sérénité : Garantir la Propreté, l'Entretien et la Sécurité du site**

- Développer un sentiment de propreté et de sécurité
- Les graffitis sont effacés rapidement.
- Nos bureaux d'accueil sont agréables et entretenus sans affichage inadapté.
- Des bornes de propreté sont visibles et disponibles.
- Les espaces verts sont entretenus.
- Les interventions de nettoyage sont planifiées et contrôlées. Des dispositifs sont mis en place pour assurer la sécurité du client (vide protection, rondes ...).
- Le personnel est formé sur la conduite à tenir en cas d'incident et aux premiers secours

#### **Assurer la disponibilité des équipements**

- Les vérifications obligatoires et maintenances sont planifiées et suivies.
- Des contrats de maintenance avec des engagements de services sont établis pour les organes principaux.
- Des dispositifs d'affichages sont mis en œuvre rapidement en cas de dysfonctionnement.
- Un plan d'investissement garanti un matériel fiable et disponible.



## On se plie en 4 pour vous



### PLUS DE SÉRÉNITÉ

**Veiller à la disponibilité des équipements**  
400 points de contrôle vérifiés lors de nos audits

**Planifier un nettoyage adapté**  
7/10 : votre satisfaction sur la propreté de nos parkings \*

**Avoir la bonne attitude en cas d'urgence**  
100% de nos agents sont formés à l'urgence et aux 1ers secours



### PLUS D'ÉCOUTE

**Recueillir annuellement votre avis**  
+ 3000 clients répondent à notre enquête annuelle

**Traiter vos demandes avec réactivité**  
3 jours : objectif de délai moyen de résolution

**Etre à votre écoute dans nos parkings**  
8/10 : votre satisfaction sur notre professionnalisme \*

**NOS ENGAGEMENTS**



### PLUS DE CONFORT

**Garantir une place à nos clients**  
100 000 réservations/an - www.resaplace.com

**Proposer des services utiles**  
21 services gratuits proposés et disponibles selon les parcs

**Optimiser votre temps de parcours**  
3 000 000 € par an investis en signalétiques et matériels



### PLUS RESPONSABLE

ECOSITE  
Site labellisé

**Réduire notre impact environnemental**  
-20% : baisse des consommations électriques nationales en 5 ans

**Acheter durable**  
85% Objectif d'achat de produits d'entretien éco-labelisés

**Gérer nos déchets**  
100% de nos parkings assurent une gestion responsable

**Sensibiliser nos collaborateurs**  
100% de nos agents sont sensibilisés à la démarche Ecosite

\* Source : enquête de satisfaction 2019 - 1021 réponses



[www.effia.fr](http://www.effia.fr)






## ➤ NOTRE DEMARCHE QUALITE ET SECURITE

### • NOTRE DEMARCHE CERTIFIEE ISO 9001 VERSION 2015

EFFIA s'est engagée depuis 2002 dans une démarche qualité pour garantir à ses clients, donneurs d'ordre et utilisateurs, une prestation de qualité identique quel que soit le site. Le personnel d'exploitation s'appuie sur le référentiel qualité ISO 9001 version 2015, décrivant les processus d'exploitation et de gestion des parkings payants.

Ce référentiel qualité d'un parc de stationnement se compose d'environ 10 procédures majeures et près de 40 consignes pour l'exploitation quotidienne.

L'ensemble des parcs d'EFFIA est certifié ISO 9001 par un organisme certificateur officiel AFAQ AFNOR.



#### Nota

EFFIA a obtenu dès mai 2009 la certification totale de son activité en ISO 9001 : une première inégalée parmi les opérateurs de stationnement.

### • AMELIORATION CONTINUE ET MESURE DE LA PERFORMANCE

Chaque trimestre, chaque parking reçoit son tableau de performance basé sur des indicateurs permettant de mesurer les résultats du parking sur des critères qualitatifs, sécurité, environnementaux, service au client ...

Ce tableau réalise la synthèse et la comparaison des indicateurs suivants :

- réclamations clients (nombre, types et délais de traitement)
- notes issues des enquêtes clients mystères
- notes issues de l'enquête de satisfaction (satisfaction, propreté, ...)
- Notes issues des audits internes, et nombre d'écarts restant à traiter
- taux de formation des agents sur les formations réglementaires



### 5.3 NOMBRE ET MOTIFS DES RECLAMATIONS

Nous avons eu 192 demandes à traiter en 2019 sur la totalité des parcs (contre 307 en 2018).

Motifs	Mimosas	Viguerie	La Madie	Bestouan	Daudet
INF-Tarifs		1			
INF-Retour suite réclamation			1		
INF-Accessibilité					1
INF-DG	1				
INF-AUTRE (en attente RBST autres que DG)		2			
INF-Avis de virement	2	2	2		
INF-Autre mode de règlement	10	12	8		1
INF-REMERCIEMENTS					
INF-procédure d'accès à l'espace client					
INF-accéder aux factures					
INF-Modification mode de paiement			2		
INF-Accès aux factures					
INF-Explication de facture					
INF-Duplicata Facture Abonnement					
INF-Duplicata	1		2	1	
INF-Facture électronique					
INF-Explication factures	10		1		
INF-Modification nouveau devis					
INF-Conditions utilisation Abo				1	
INF-Validation contrat					
INF-Parc			1		
INF-Résiliation partielle			2		
INF-Résiliation			6		
INF-Badge remis parking					
INF-Adresse		2			1
INF-Mode de paiement	3	2	14		
INF-Immatriculation					
INF-mail & téléphone		1	1		
INF-Produit		9			
INF-Résiliation partielle			2		
INF-Résiliation		3	8		
INF-Duplicata Contrat					
INF-Nouveau devis		1			1
INF-Validation contrat		3	1		2
INF-simulation tarif		1			
INF-duplicata fct resaplace					
INF-suite relance		3	3		
INF-suite MED					
INF-paiements suite relance	1		9		
INF-Badge Perdu	2	5	7	1	1
INF-Badge défectueux		1	2		1
INF - Mouvement badge					
INF-position		9			
REC-Comportement du personnel					
REC-Parking complet		1			
REC-Relation Clients			1		
CPAD			2		
REC-Double paiement sur parc			1		
REC-Anomalie montant payé			1		
REC-Incivilité autres utilisateurs					
REC-Manque de places abonnés					
REC-accès aux factures électroniques	1				
REC-Fuites/infiltration/flaque eau					
REC-Barrières dysf.	0				
REC-Augmentation tarifaire					
REC-Erreur vente agent					
REC-Liste d'attente	1	1			
REC-Devis/contrat/avenant		1			
REC-Facturation/avoir	6		1		
REC-Paiement					
REC-Relance injustifiée	2		2		
REC-Remboursements DG/Autres		1			
REC-Résiliations					
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>61</b>	<b>80</b>	<b>3</b>	<b>8</b>



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

Enquête de satisfaction client CASSIS MIMOSAS - E0001 Novembre 2019	Enquête de satisfaction client CASSIS VIGUERIE - E0002 Novembre 2019	Enquête de satisfaction client CASSIS LA MADIE - E0003 Novembre 2019
<p><b>Sécurité et Propreté</b></p> <p>Le parking est sécurisant. <b>9,3/10</b></p> <p>Le parking est propre. <b>9,4/10</b></p>	<p><b>Sécurité et Propreté</b></p> <p>Le parking est sécurisant. <b>7,4/10</b></p> <p>Le parking est propre. <b>7,4/10</b></p>	<p><b>Sécurité et Propreté</b></p> <p>Le parking est sécurisant. <b>8,4/10</b></p> <p>Le parking est propre. <b>7,9/10</b></p>
<p><b>Accessibilité</b></p> <p>Avant d'entrer dans le parc, l'information sur le nombre de places disponibles est satisfaisante. <b>8,4/10</b></p> <p>L'information de guidage à la place est satisfaisante. <b>7,5/10</b></p> <p>A pieds, le repérage est facile. <b>9,0/10</b></p> <p>Les équipements permettent d'entrer et de sortir de manière fluide. <b>6,9/10</b></p> <p>Aux entrées et sorties du parking, le temps d'attente est raisonnable. <b>7,2/10</b></p>	<p><b>Accessibilité</b></p> <p>Avant d'entrer dans le parc, l'information sur le nombre de places disponibles est satisfaisante. <b>7,8/10</b></p> <p>L'information de guidage à la place est satisfaisante. <b>6,2/10</b></p> <p>A pieds, le repérage est facile. <b>6,8/10</b></p> <p>Les équipements permettent d'entrer et de sortir de manière fluide. <b>6,7/10</b></p> <p>Aux entrées et sorties du parking, le temps d'attente est raisonnable. <b>7,2/10</b></p>	<p><b>Accessibilité</b></p> <p>Avant d'entrer dans le parc, l'information sur le nombre de places disponibles est satisfaisante. <b>8,3/10</b></p> <p>L'information de guidage à la place est satisfaisante. <b>7,3/10</b></p> <p>A pieds, le repérage est facile. <b>8,2/10</b></p> <p>Les équipements permettent d'entrer et de sortir de manière fluide. <b>7,0/10</b></p> <p>Aux entrées et sorties du parking, le temps d'attente est raisonnable. <b>6,9/10</b></p>
<p><b>Relation client</b></p> <p>Le temps d'attente avant prise en charge est satisfaisant. <b>9,1/10</b></p> <p>Le personnel EFFIA s'est montré disponible. <b>9,5/10</b></p> <p>Le personnel EFFIA s'est montré aimable et professionnel. <b>9,0/10</b></p> <p>Le temps de traitement de la demande est rapide. <b>9,1/10</b></p> <p>La réponse qui a été apportée est satisfaisante. <b>9,1/10</b></p>	<p><b>Relation client</b></p> <p>Le temps d'attente avant prise en charge est satisfaisant. <b>7,9/10</b></p> <p>Le personnel EFFIA s'est montré disponible. <b>7,5/10</b></p> <p>Le personnel EFFIA s'est montré aimable et professionnel. <b>8,1/10</b></p> <p>Le temps de traitement de la demande est rapide. <b>8,1/10</b></p> <p>La réponse qui a été apportée est satisfaisante. <b>7,9/10</b></p>	<p><b>Relation client</b></p> <p>Le temps d'attente avant prise en charge est satisfaisant. <b>8,3/10</b></p> <p>Le personnel EFFIA s'est montré disponible. <b>8,7/10</b></p> <p>Le personnel EFFIA s'est montré aimable et professionnel. <b>8,8/10</b></p> <p>Le temps de traitement de la demande est rapide. <b>8,5/10</b></p> <p>La réponse qui a été apportée est satisfaisante. <b>9,0/10</b></p>
<p><b>SATISFACTION GLOBALE</b> <b>8,8/10</b></p>	<p><b>SATISFACTION GLOBALE</b> <b>8,3/10</b></p>	<p><b>SATISFACTION GLOBALE</b> <b>8,5/10</b></p>
<p> <i>Extrait des résultats, demandez l'ensemble des résultats à votre manager</i></p>	<p> <i>Extrait des résultats, demandez l'ensemble des résultats à votre manager</i></p>	<p> <i>Extrait des résultats, demandez l'ensemble des résultats à votre manager</i></p>

### 5.4 RESULTAT ENQUETE SATISFACTION

Nous avons obtenu la note moyenne de 8,5/10 sur l'ensemble des sites de Cassis (moyenne nationale 7,7/10).



## 6 AFFECTATION DU PERSONNEL PAR PARC

### 6.1 NOMBRE D'ETP ET POURCENTAGE D'AFFECTATION

Le site est composé de :

- 1 responsable de site
- 1 agent d'exploitation principal à 100% ETP
- 4 agents d'exploitation à 100% ETP
- 2 agents saisonniers à 100% ETP du 1<sup>er</sup> mai au 31 août

### 6.2 TACHES CONFIEES AUX ETP

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.

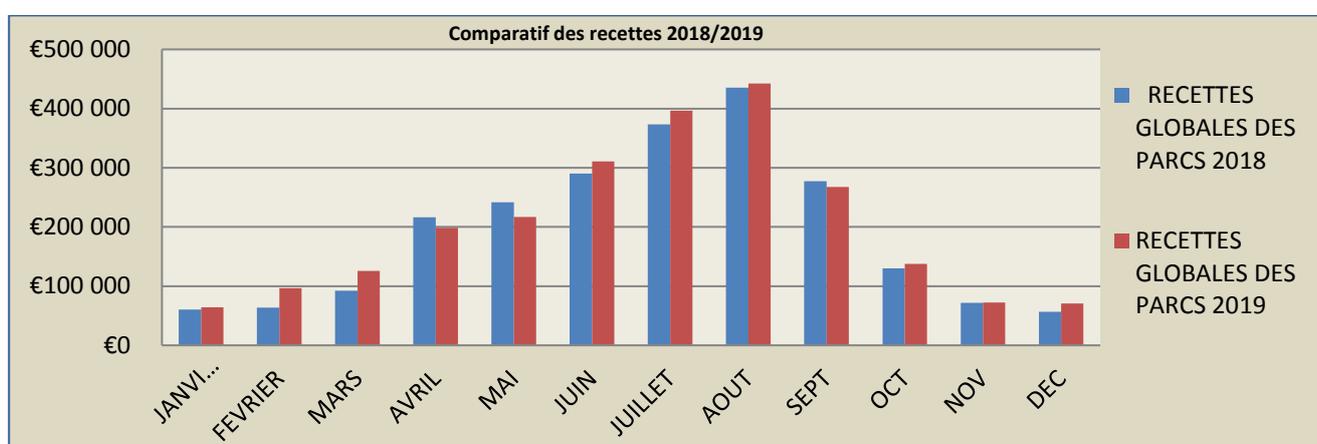
Les statistiques de fréquentation ainsi que le détail des recettes, sont transmis à Métropole Aix-Marseille Provence tous les mois.



## PARTIE 2 : COMPTE RENDU FINANCIER 2019

### 1. RECETTES HT 2019

Rubriques	CEP 2019	E0004 CASSIS BESTOUAN	E0005 CASSIS DAUDET	E0003 CASSIS LA MADIE	E0001 CASSIS MIMOSAS	E0002 CASSIS VIGUERIE	Réalisé 2019	Ecart En €	Ecart En %
Chiffre d'affaires "abonnés"	303 313	192	254	10 048	97 662	68 836	176 991	-126 322	-41,6%
Chiffre d'affaires "horaires"	1 438 019	256 155	128 980	329 386	991 279	522 789	2 228 588	790 569	55,0%
	-						-	-	0,0%
Récupérations de charges s/ amodiés	11 539	-	-	-	13 810	1 128	14 938	3 399	29,5%
Autres produits	3 864						-	-3 864	-100,0%
produits financiers	-						-	-	0,0%
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>1 756 736</b>	<b>256 346</b>	<b>129 234</b>	<b>339 434</b>	<b>1 102 751</b>	<b>592 752</b>	<b>2 420 517</b>	<b>663 781</b>	<b>37,8%</b>



La hausse de la fréquentation s'est accompagnée d'une augmentation des recettes globales. En avril et en mai, nous avons marqué le pas avec une météo moins favorable et un recul de l'affluence de la clientèle horaire. Au terme de l'exercice 2019, nous avons enregistré une croissance du chiffre d'affaires cumulé de 4%.

En analysant le compte de résultat, nous constatons que les recettes sur l'ensemble des parcs sont largement supérieures aux prévisions du CEP. Elles s'élèvent à **2 420 K€ HT** sur l'année 2019 (incluant les charges sur amodiés de 15 k€ HT) pour un CEP de **1 756 K€ HT**, soit **une hausse de 38%**.

### 2. CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation de l'ensemble des parcs (hors amortissements) ont été de **2 265 K€ HT** en 2019 (voir compte de résultat en annexe), soit une hausse de 40% par rapport au montant du CEP. Certaines charges ont augmenté plus que prévu, notamment les rubriques sous-traitance et gardiennage, entretien et réparations, la redevance et la dotation aux amortissements.

Les principaux postes de charges sont les suivants :

- **Gardiennage + Sous-traitance : 46 K€ HT** : montant très largement au-dessus des prévisions du CEP. La difficulté de recrutement des CDD, hors saison estivale sur Cassis, nous a contraint à faire appel



plus souvent à la sous-traitance. De ce fait, le montant de cette rubrique dépasse celui prévu dans le CEP. A l'inverse, le montant des charges de Personnel est en dessous de celui du CEP (-30 K€).

- **Entretien et réparations : 31K€ HT**: nous avons tout au long de l'année engagé des travaux de remise en état de tous les parcs de la DSP. Le montant qui était prévu au CEP est de **5 K€**.
- Redevance : **1442 K€ HT** contre **898 K€ HT** pour le CEP
- Dotation aux amortissements : **124 K€** réalisé en 2019 mais **70 K€** prévu au CEP.
- **Charges de gestion courante : 31 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.
- Frais de siège : **100 K€ HT** en concordance avec le CEP: ces frais de structure sont des charges indirectes qui correspondent aux services supports et moyens mis à disposition par la société mère, EFFIA Stationnement, au profit de la délégation

➤ 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

### 3. REDEVANCES

#### 3.1 REDEVANCE FIXE

Le délégataire doit verser, au titre de l'exercice 2019, à l'autorité délégante la somme de **781 K€ TTC**.

#### 3.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION

La redevance variable due au titre de l'année 2019 est de **954 K€ TTC**

#### 3.3 TOTAL DES REDEVANCES 2019

Le montant global des redevances concernant l'exploitation des parcs de Cassis s'élève à **1 735 K€ TTC** pour l'année 2019.

Il est calculé sur la base du C.A hors montant des charges des amodiés, soit 2 420 K€ HT.



#### 4. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL

Ci-après le tableau récapitulatif de coût de chaque ETP de la DSP durant l'exercice 2019.

Code affaire	Matricule	% affectation	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total général	
PTE0000	1	50	2 036,70	2 450,80	2 441,61	2 546,48	2 154,91	3 171,25	2 326,34	2 053,01	2 193,63	2 609,25	1 726,94	2 710,21	28 421,13	
	2	10						95,62							95,62	
	3	20	554,61	647,22	625,90	637,58	538,54	987,54	604,60	633,52	586,72	640,65	608,53	600,83	7 666,24	
	4	20	624,16	607,29	592,78	578,42	502,09	944,04	583,09	565,83	565,52	354,10	780,53	521,58	7 219,44	
	5	10	861,29	752,52	920,89	854,22	875,30	913,08	764,13	806,96	839,95	905,04	830,84	1 140,32	10 464,54	
	6	20											282,22		282,22	
<b>Total PTE0000</b>			<b>4 076,76</b>	<b>4 457,83</b>	<b>4 581,18</b>	<b>4 616,70</b>	<b>4 070,84</b>	<b>6 111,53</b>	<b>4 278,16</b>	<b>4 059,32</b>	<b>4 185,82</b>	<b>4 791,26</b>	<b>3 946,84</b>	<b>4 972,94</b>	<b>54 149,19</b>	
PTE0001	3	80	2 218,44	2 588,94	2 503,61	2 550,28	2 154,23	3 950,21	2 418,38	2 534,09	2 346,95	2 562,58	2 434,21	2 403,21	30 665,13	
	7	100	2 827,34	1 922,26	2 564,88	2 141,83	2 496,28	3 764,51	2 496,19	2 566,75	2 731,81	1 400,72	3 433,91	2 861,60	31 208,08	
	8	100	2 006,97	3 385,38	2 346,82	2 894,92	2 071,02	4 202,43	2 836,24	2 843,61	2 815,95	2 736,44	2 729,05	2 897,95	33 766,78	
	9	100						582,58							582,58	
	10	100						695,33							695,33	
	11	100	145,40					812,91							958,31	
	12	100	324,51	2 457,52	2 708,71	2 610,36	2 451,89	3 207,61	2 569,19	1 666,46	748,30				18 744,55	
	13	100						443,51							443,51	
	14	100				2 970,73	883,09	2 859,79	2 691,35	2 900,00	1 267,01				13 571,97	
	15	100					2 908,73	2 780,51	2 467,00	2 631,94	2 476,15	2 514,85	2 982,54	2 321,89	21 083,61	
	6	80										1 128,74			1 128,74	
	6	100					2 785,72	2 761,60	2 435,97	2 342,51	930,27	1 140,07	337,36	130,09	12 863,59	
	16	100										3 826,98	2 949,08	2 728,18	9 504,24	
	<b>Total PTE0001</b>			<b>7 522,66</b>	<b>10 354,10</b>	<b>10 124,02</b>	<b>13 168,12</b>	<b>15 750,96</b>	<b>26 060,99</b>	<b>17 914,32</b>	<b>17 485,36</b>	<b>13 316,44</b>	<b>15 310,38</b>	<b>14 866,15</b>	<b>13 342,92</b>	<b>175 216,42</b>
	<b>Total général</b>			<b>11 599,42</b>	<b>14 811,93</b>	<b>14 705,20</b>	<b>17 784,82</b>	<b>19 821,80</b>	<b>32 172,52</b>	<b>22 192,48</b>	<b>21 544,68</b>	<b>17 502,26</b>	<b>20 101,64</b>	<b>18 812,99</b>	<b>18 315,86</b>	<b>229 365,61</b>



## 5. LISTE DES ANNEXES :

- Annexe 1 : Compte de résultat
- Annexe 2 : Liasses fiscales



ANNEXE 1 : COMPTE DE RESULTAT

Compte de Résultats de la DSP de CASSIS - Global

En € courants HT

Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019

Rubriques	CEP 2019	E0004 CASSIS BESTOUAN	E0005 CASSIS DAUDET	E0003 CASSIS LA MADIE	E0001 CASSIS MIMOSAS	E0002 CASSIS VIGUERIE	E0000 CASSIS MULTISITE	E00P0 CASSIS SIEGE	Réalisé 2019	Ecart En l	Ecart En %
Chiffre d'affaires "abonnés"	303 313	132	254	10 048	97 662	68 836	-	-0	176 991	-126 322	-41,8%
Chiffre d'affaires "horaires"	1438 019	256 155	128 980	329 386	991 279	522 789	-	-	2 228 588	790 569	55,0%
Récupérations de charges si amodiés	-	-	-	-	13 810	1128	-	-0	14 938	3 399	29,5%
Autres produits	3 864	-	-	-	-	-	-	-	-3 864	-3 864	-100,0%
produits financiers	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>1 756 736</b>	<b>256 346</b>	<b>129 234</b>	<b>339 434</b>	<b>1 102 751</b>	<b>592 752</b>	-	<b>-0</b>	<b>2 420 517</b>	<b>663 781</b>	<b>37,8%</b>
fournitures, fluides, énergie	41 771	818	750	744	25 216	40 660	-	-	68 187	26 416	63,2%
fournitures diverses, consommables	3 312	-	-	-	14 621	-	-	-	14 621	11 308	341,4%
fournitures entretien & maintenance et réparation	9 385	717	-	794	794	-	-	-	1510	-7 874	-83,9%
sous-traitance entretien maintenance et réparation	56 860	2 352	7 462	2 352	21 730	13 425	-	-	47 320	-9 540	-16,8%
sous-traitance nettoyage	13 249	207	207	207	13 733	5 117	-	-	19 471	6 222	47,0%
sous-traitance gardiennage	2 385	-	-	-	45 110	651	-	-	45 761	43 376	1818,8%
autre sous-traitance	1 987	-	-	1 329	-	-	-	-	1 329	-658	-33,1%
services extérieurs	25 498	-	500	5 513	6 792	8 302	-	-	21 107	-4 391	-17,2%
location	6 072	-	-	-	826	-	-8 021	-	-7 195	-13 267	-218,5%
entretien & réparations	5 520	3 046	591	-115	17 408	9 315	910	-30	31 124	25 603	463,8%
autres charges de gestion courante	9 109	1 402	1 301	1 440	9 997	5 430	8 868	3 002	31 441	22 332	245,2%
frais de siège	100 000	-	-	-	-	-	-	100 000	100 000	-	0,0%
impôts et taxes	90 020	2 189	1 490	2 693	24 846	31 290	7 400	0	69 907	-20 113	-22,3%
charges de personnel	271 197	-	-	-	173 656	-	67 731	-495	240 891	-30 306	-11,2%
redevance	898 366	153 156	77 213	202 794	659 365	354 482	-4 273	-	1 442 737	544 371	60,6%
dotation aux amortissements	70 475	13 528	14 950	16 007	27 050	53 146	4	0	124 685	54 210	76,9%
dotation provisions et grosses réparations	15 000	1 032	1 032	1 032	5 162	7 227	-	-108	15 379	379	2,5%
Reprise provisions et grosses réparations	-	-2 935	-	-	-8 068	-3 601	-	-273	-14 897	-14 897	0,0%
Frais Bancaire et collecte de fonds	-	705	366	927	2 604	4 054	-	3 039	11 695	11 695	0,0%
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>1 620 206</b>	<b>176 217</b>	<b>105 862</b>	<b>234 923</b>	<b>1 040 820</b>	<b>529 498</b>	<b>72 619</b>	<b>105 135</b>	<b>2 265 073</b>	<b>644 867</b>	<b>39,8%</b>
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	222 005	95 394	39 721	122 478	96 747	127 681	-72 615	-102 204	307 203	85 199	36,4%
RESULTAT D'EXPLOITATION	136 530	80 129	23 372	104 511	61 931	63 254	-72 619	-105 135	155 444	18 914	13,9%
charges exceptionnelles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
dotation aux amortissements dérogatoires	-	-3 669	-3 726	-3 674	-2 225	-10 338	-	0	-23 633	-23 633	0,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-	-3 669	-3 726	-3 674	-2 225	-10 338	-	0	-23 633	-23 633	0,0%
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS</b>	<b>136 530</b>	<b>83 798</b>	<b>27 098</b>	<b>108 185</b>	<b>64 156</b>	<b>73 592</b>	<b>-72 619</b>	<b>-105 135</b>	<b>179 076</b>	<b>42 547</b>	<b>31,2%</b>
IS	47 007	-	-	-	-	-	-	49 447	49 447	2 440	5,2%
<b>RESULTAT NET</b>	<b>89 522</b>	<b>83 798</b>	<b>27 098</b>	<b>108 185</b>	<b>64 156</b>	<b>73 592</b>	<b>-72 619</b>	<b>-154 582</b>	<b>129 629</b>	<b>40 107</b>	<b>44,8%</b>
RESULTATS NETS CUMULES	281 446	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-



## ANNEXE 2 : LIASSES FISCALES