

SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE

■Présentation du rapport d'activité 2017 du Délégué de Service Public pour les parcs de stationnement en enclos de Marseille - DSP n° 15/1623 - EFFIA Stationnement Marseille

I/ Compte-rendu technique

Depuis le 26 octobre 2016, la société EFFIA stationnement Marseille, gère dans le cadre d'un contrat de délégation de service public, sous la forme d'un affermage pour 7 ans, les parkings en enclos de Marseille :

- P1 Palm Beach : 162 places
- P2 David : 73 places
- P3 Huveaune : 67 places
- P4 Véliplanchistes : 94 places
- P5 La Mer restaurant : 134 places
- P6 Escale : 150 places
- P7 Vieille Chapelle : 152 places
- Beugeard : 84 places
- Tilleuls : 69 places
- Providence : 83 places

L'équipe affectée à l'exploitation de ces parcs comprend 4 ETP en basse saison et de 7 ETP en haute saison. Elle est ainsi composée :

- ⊙ 1 responsable de Site,
- ⊙ 1 responsable de site adjoint,
- ⊙ 2 agents d'exploitation,
- ⊙ 3 agents d'exploitation en renfort pendant la saison haute.

Les parcs en enclos urbains Beugeard, Tilleuls et Providence sont accessibles aux abonnés et horaires 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Les parcs en enclos des plages sont également accessibles aux usagers horaires 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

En 2017, le délégué a fait face à de très nombreux dysfonctionnements et incidents sur ses serveurs et ses matériels de péage, causant une gratuité de facto sur certaines périodes.

Ces incidents ont causé des coûts d'entretien/renouvellement s'élevant à 194 k€ HT en 2017.

II/ Compte-rendu financier

1. Tarifs et fréquentation

Les tarifs « horaires » et « abonnés » pratiqués par le délégataire n'ont pas subi d'évolution en 2017 excepté une hausse de 10 cts pour l'intervalle de stationnement entre 30 min et 45 min, uniquement pour les parcs urbains Beaugeard, Tilleuls et Providence.

Les parcs urbains disposent d'une grille tarifaire offrant une première demi-heure gratuite de stationnement. Ces sites proposent aussi des abonnements standards et résidents dont les tarifs sont en adéquation avec les tarifs résidents appliqués sur voirie.

Au sein des parcs en enclos des plages une tarification forfaitaire basse saison (1€) et haute saison (4€) a été mise en place dans le cadre du contrat. Elle s'adapte aux flux de fréquentation et aux besoins des commerces en hiver comme en été.

En outre, des tarifs de mise à disposition de places permettent l'accueil de manifestations ou d'évènements sur l'ensemble des parkings comme la kermesse organisée annuellement au sein du parking P3 Huveaune.

La fréquentation horaire annuelle est la suivante :

| Parking | Fréquentation prévisionnelle | Fréquentation réalisée en 2017 |
|--------------|------------------------------|--------------------------------|
| P1 | 33 987 | 34 677 |
| P2 | 13 228 | 20 306 |
| P3 | 7 176 | 9 577 |
| P4 | 26 354 | 48 215 |
| P5 | 48 679 | 68 362 |
| P6 | 82 112 | 104 697 |
| P7 | 31 836 | 64 036 |
| Providence | 64 483 | 52 300 |
| Beaugeard | 21 494 | 35 262 |
| Tilleuls | 21 494 | 36 404 |
| TOTAL | 350 844 | 473 836 |

La fréquentation horaire annuelle de la DSP s'élève à 473 836 entrées. Elle est supérieure de 35% par rapport au compte d'exploitation prévisionnel contractuel du fait des nombreuses périodes de gratuité relatives des incidents techniques et actes de vandalisme.

La fréquentation présentée par le délégataire est donc une estimation comprenant la fréquentation gratuite lors des dysfonctionnements techniques.

Les tickets moyens sont les suivants :

| Parc | Ticket moyen 2017 |
|--------------|-------------------|
| P1 | 1,97 € |
| P2 | 0,45 € |
| P3 | 0,72 € |
| P4 | 2,54 € |
| P5 | 1,90 € |
| P6 | 2,40 € |
| P7 | 2,18 € |
| Providence | 2,05 € |
| Beaugeard | 2,02 € |
| Tilleuls | 1,85 € |
| TOTAL | 1,84 € |

La faiblesse de ces tickets moyens s'explique par la présence de véhicules ventouses ou d'actes de vandalisme récurrents sur l'ensemble des parcs.

2. Economie de la délégation

Le chiffre d'affaires s'élève en 2017 à 871 k€ HT. Il est nettement inférieur aux prévisions du compte d'exploitation prévisionnel (-16%), en réaction à ces nombreux dysfonctionnements et incidents techniques. Il n'y a pas de différence avec les produits d'exploitation.

Les charges directes s'élèvent à 813 k€ HT. Elles sont inférieures de 1% au compte d'exploitation prévisionnel. Parmi elles, la redevance globale versée par le délégataire à la Métropole s'établit à 260,7 k€ HT, soit une hausse de 62% par rapport à 2016.

Les amortissements et frais financiers viennent alourdir ces charges directes de 285K€ pour un total de charges d'exploitation de 1 100 k€ HT.

Le résultat avant impôt 2017 est déficitaire à hauteur de -228 k€ HT.

3. Analyse financière

L'activité parking conduite par le nouveau délégataire montre une rentabilité brute de 37%, soit un niveau important pour un contrat d'affermage eu égard aux 17,9% observé sur l'ensemble des DSP affermées sur le territoire.

Les dotations aux amortissements des investissements comptabilisées au titre de l'année 2017 dépassent toutefois très largement la rentabilité dégagée par l'activité puisqu'elles représentent presque 5 fois l'EBE généré par la société déléguée. De fait le poids des investissements portés par le délégataire, grève lourdement la rentabilité de cette DSP.

Le résultat courant avant impôt présente en 2017 un déficit important de -228 k€ HT contre un excédent de 11 k€ HT inscrit dans le CEP conventionnel.

III/ Qualité du service

Le délégataire a reçu 12 réclamations en 2017 sur l'ensemble des parcs, dont seulement 3 concernaient des motifs de dysfonctionnements. L'ensemble de ces réclamations ont été traitées en moins de 15 jours conformément à la méthode certifiée ISO 9001.

EFFIA Stationnement Marseille présente les services proposés à la clientèle au sein des parcs :

- Booster de batterie à disposition sur demande,
- Réservation de places en ligne sur « resaplace.com ».

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 contractuel du fait de périodes de gratuité subies. En effet le nombre important de dysfonctionnements, notamment du matériel de péage, et de dysfonctionnements divers (voitures ventouses, vandalisme) ont fortement influé sur l'exploitation du service.

Cette forte hausse de fréquentation n'a donc pas eu de conséquence mécanique sur les recettes. Ceci a une influence sur la rentabilité de l'exploitation mais préserve pour l'instant le mécanisme de redevance qui a augmenté de 62% cette année.

Ceci devrait se résorber lors du futur exercice, la réparation des serveurs ayant été achevée.



Rapport annuel d'activité 2017



DSP de MARSEILLE

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 | 7 |
| 1.3 ORGANISATION DU SITE | 8 |
| | |
| 2. COMPTE RENDU FINANCIER 2016 | 10 |
| 2.1 RECETTES 2017 | 10 |
| 2.1.1 RECETTES HORAIRES ET ABONNES 2016/2017 HT | 10 |
| 2.1.2 RECETTE HT GLOBALE 2016/2017 | 11 |
| 2.1.3 PRIVATISATION DES PARCS EN 2017 | 11 |
| 2.2 CHARGES D'EXPLOITATION | 12 |
| 2.3 REDEVANCES | 16 |
| 2.3.1 REDEVANCE FIXE | 16 |
| 2.3.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION | 16 |
| 2.3.3 TOTAL DES REDEVANCES 2017 | 16 |
| | |
| 3. RAPPORT TECHNIQUE | 16 |
| 3.1 RECAPITULATIF DES VISITES DE MAINTENANCE | 16 |
| 3.2 RECAPITULATIF DES PRINCIPALES INTERVENTIONS | 17 |
| | |
| 4. DEMARCHE CLIENTELE | 19 |
| 4.1 RECLAMATIONS | 20 |
| | |
| 5. ANNEXES | 21 |
| 5.1 ANNEXE 1: COMPTE DE RESULTATS DSP MARSEILLE | 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 MARSEILLE | 25 |



1. PRESENTATION DE L'EXPLOITATION

1.1 CADRE CONTRACTUEL

Métropole Aix-Marseille Provence a confié à EFFIA Stationnement Marseille, la gestion de 10 parcs de stationnement payant sur la ville Marseille. Le marché est conclu pour une durée de 7 ans, à compter du 26 octobre 2015.

1.2 DESCRIPTION DU SITE

Le site de Marseille se compose de 10 parcs distincts :

- Le parc P1 Palm Beach situé Avenue Pierre Mendes France 13008 Marseille, comprend 162 places dont 4 places PMR
- Le parc P2 David situé Avenue Pierre Mendes France 13008 Marseille, comprend 73 places dont 2 places PMR
- Le parc P3 Huveaune situé Avenue Pierre Mendes France 13008 Marseille, comprend 67 places dont 2 places PMR
- Le parc P4 Véliplanchistes situé Avenue Pierre Mendes France 13008 Marseille, comprend 94 places dont 2 places PMR
- Le parc P5 La mer restaurant situé Avenue Pierre Mendes France 13008 Marseille, comprend 134 places dont 3 places PMR
- Le parc P6 Escale situé Avenue Pierre Mendes France 13008 Marseille, comprend 150 places dont 3 places PMR
- Le parc P7 Vieille Chapelle situé Avenue Pierre Mendes France 13008 Marseille, comprend 152 places dont 4 places PMR
- Le parc Providence situé rue de la Providence 130001 Marseille, comprend 83 places dont 2 places PMR
- Le parc Beugeard situé rue Alphonse Daudet 130008 Marseille, comprend 84 places dont 2 places PMR.
- Le parc Tilleuls situé boulevard des Tilleuls 13008 Marseille, comprend 69 places dont 2 places PMR.



1.2.1 TARIFS TTC APPLIQUES EN 2016

- Pour le parc Providence, 1 tarif a été appliqué sur l’année 2017 :

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017

| PARC PROVIDENCE | | | |
|-----------------|---------|-----------------|---------|
| PLAGES HORAIRES | TARIFS | PLAGES HORAIRES | TARIFS |
| 30 mn | gratuit | 6h30 à 6h45 | 12,60 € |
| 45 mn | 0,60 € | 6h45 à 7h | 13,10 € |
| 1heure | 1,00 € | 7h à 7h15 | 13,60 € |
| 1h à 1h15 | 1,50 € | 7h15 à 7h30 | 14,10 € |
| 1h15 à 1h30 | 2,00 € | 7h30 à 7h45 | 14,60 € |
| 1h30 à 1h45 | 2,60 € | 7h45 à 8h | 15,10 € |
| 1h45 à 2h | 3,00 € | 8h à 8h15 | 15,60 € |
| 2h à 2h15 | 3,60 € | 8h15 à 8h30 | 16,10 € |
| 2h15 à 2h30 | 4,00 € | 8h30 à 8h45 | 16,60 € |
| 2h30 à 2h45 | 4,60 € | 8h45 à 9h | 17,10 € |
| 2h45 à 3h | 5,00 € | 9h à 9h15 | 17,60 € |
| 3h à 3h15 | 5,60 € | 9h15 à 9h30 | 18,10 € |
| 3h15 à 3h30 | 6,00 € | 9h30 à 9h45 | 18,60 € |
| 3h30 à 3h45 | 6,60 € | 9h45 à 10h | 19,10 € |
| 3h45 à 4h | 7,00 € | 10h à 10h15 | 19,60 € |
| 4h à 4h15 | 7,60 € | 10h15 à 10h30 | 20,20 € |
| 4h15 à 4h30 | 8,10 € | 10h30 à 10h45 | 20,70 € |
| 4h30 à 4h45 | 8,60 € | 10h45 à 11h | 21,20 € |
| 4h45 à 5h | 9,10 € | 11h à 11h15 | 21,70 € |
| 5h à 5h15 | 9,60 € | 11h15 à 11h30 | 22,20 € |
| 5h15 à 5h30 | 10,10 € | 11h30 à 11h45 | 22,70 € |
| 5h30 à 5h45 | 10,60 € | 11h45 à 12h | 23,20 € |
| 5h45 à 6h | 11,60 € | 24h | 25,30 € |
| 6h à 6h15 | 11,60 € | | |
| 6h15 à 6h30 | 12,10 € | | |

- Forfait Nuit de 20H à 7H ----- 4,00 €
- Ticket perdu -----25,30€/jour



- Pour les parcs Beaugiard et Tilleuls, 1 tarif a été appliqué sur l'année 2017 :

Du 1^{er} janvier au 31 décembre 2017

| PARCS BEAUGIARD ET TILLEULS | | | |
|-----------------------------|---------|-----------------|---------|
| PLAGES HORAIRES | TARIFS | PLAGES HORAIRES | TARIFS |
| 30 mn | gratuit | 6h30 à 6h45 | 7,50 € |
| 45 mn | 0,30 € | 6h45 à 7h | 7,80 € |
| 1heure | 0,60 € | 7h à 7h15 | 8,10 € |
| 1h à 1h15 | 0,90 € | 7h15 à 7h30 | 8,40 € |
| 1h15 à 1h30 | 1,20 € | 7h30 à 7h45 | 8,70 € |
| 1h30 à 1h45 | 1,50 € | 7h45 à 8h | 9,00 € |
| 1h45 à 2h | 1,80 € | 8h à 8h15 | 9,30 € |
| 2h à 2h15 | 2,10 € | 8h15 à 8h30 | 9,60 € |
| 2h15 à 2h30 | 2,40 € | 8h30 à 8h45 | 9,90 € |
| 2h30 à 2h45 | 2,70 € | 8h45 à 9h | 10,20 € |
| 2h45 à 3h | 3,00 € | 9h à 9h15 | 10,50 € |
| 3h à 3h15 | 3,30 € | 9h15 à 9h30 | 10,80 € |
| 3h15 à 3h30 | 3,60 € | 9h30 à 9h45 | 11,10 € |
| 3h30 à 3h45 | 3,90 € | 9h45 à 10h | 11,40 € |
| 3h45 à 4h | 4,20 € | 10h à 10h15 | 11,70 € |
| 4h à 4h15 | 4,50 € | 10h15 à 10h30 | 12,00 € |
| 4h15 à 4h30 | 4,80 € | 10h30 à 10h45 | 12,30 € |
| 4h30 à 4h45 | 5,10 € | 10h45 à 11h | 12,60 € |
| 4h45 à 5h | 5,40 € | 11h à 11h15 | 12,90 € |
| 5h à 5h15 | 5,70 € | 11h15 à 11h30 | 13,20 € |
| 5h15 à 5h30 | 6,00 € | 11h30 à 11h45 | 13,50 € |
| 5h30 à 5h45 | 6,30 € | 11h45 à 12h | 13,80 € |
| 5h45 à 6h | 6,60 € | 24h | 15,00 € |
| 6h à 6h15 | 6,90 € | | |
| 6h15 à 6h30 | 7,20 € | | |

- Forfait Nuit de 20H à 7H ----- 3,00 €
- Ticket perdu -----15,00€/jour



- Pour les parcs des plages du P1 au P7, 2 forfaits ont été appliqués sur l'année 2017 :

Du 1^{er} janvier au 31 mai et du 1^{er} octobre au 31 décembre 2017.

| PARC DES PLAGES | |
|-----------------|--------|
| PLAGES HORAIRES | TARIFS |
| 24h | 1,00 € |

- Ticket perdu -----1,00€/jour

Du 1^{er} juin au 30 septembre 2017.

| PARC DES PLAGES | |
|-----------------|--------|
| PLAGES HORAIRES | TARIFS |
| 24h | 4,00 € |

- Ticket perdu -----4,00€/jour





1.2.2 MATERIEL DE PEAGE INSTALLE

Le matériel de péage installé sur les différents parcs est :

- « DESIGNA » pour le parc Providence.
- « SKIDATA » pour tous les parcs Beauguard, Tilleuls ainsi que tous les parcs des plages du P1 au P7.

Pour le parc Providence :

DESIGNA type SLIMPARC,

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

Pour les parcs Beauguard et Tilleuls :

SKIDATA,

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

Pour les parcs des plages du P1 au P7 :

SKIDATA sur chaque parc,

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



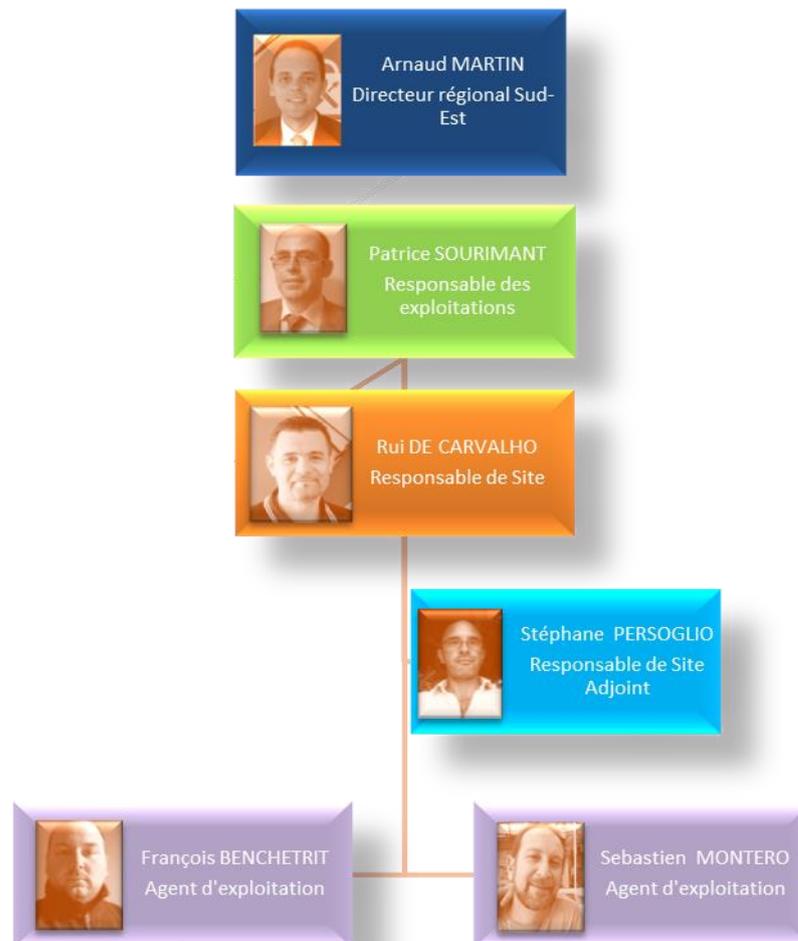


1.3 ORGANISATION DU SITE

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 (40% ETP).
- 1 Responsable de Site Adjoint, Monsieur PERSOGLIO.
- 2 agents d'exploitation à temps complet en CDI : Monsieur MONTERO et Monsieur BENCHETRIT.
- 3 agents d'exploitation en CDD à temps complet sont appelés en renfort, pendant la saison haute, afin d'augmenter notre présence, conformément aux dispositions de la DSP.





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 **871 K€ HT**, nous sommes en dessous des prévisions du CEP de **-16%**.

2.1.1 RECETTES HORAIRES ET ABONNES 2016/2017 HT

- Recettes horaires 2016/2017 HT

| | Nombre horaires 2016 | Nombre horaires 2017 | Recettes horaires HT 2016 | Recettes horaires HT 2017 | Ticket moyen 2016 | Ticket moyen 2017 |
|-------------------|----------------------|----------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|
| PROVIDENCE | 60114 | 52300 | 139 851 € | 103 137 € | 2,33 € | 1,97 € |
| TILLEULS | 3509 | 36404 | 3 731 € | 16 378 € | 1,06 € | 0,45 € |
| BEAUGEARD | 3402 | 35262 | 4 828 € | 25 285 € | 1,42 € | 0,72 € |
| P1 | 55875 | 34677 | 77 421 € | 88 050 € | 1,39 € | 2,54 € |
| P2 | 8694 | 20306 | 35 177 € | 38 561 € | 4,05 € | 1,90 € |
| P3 | 6809 | 9577 | 21 930 € | 22 968 € | 3,22 € | 2,40 € |
| P4 | 20207 | 48215 | 73 390 € | 104 896 € | 3,63 € | 2,18 € |
| P5 | 30249 | 68362 | 93 415 € | 140 265 € | 3,09 € | 2,05 € |
| P6 | 57644 | 104697 | 170 329 € | 211 999 € | 2,95 € | 2,02 € |
| P7 | 33444 | 64036 | 79 530 € | 118 318 € | 2,38 € | 1,85 € |
| TOTAL | 279947 | 473836 | 699 602 € | 869 857 € | 2,50 € | 1,84 € |

La recette horaire sur l'ensemble des parcs de Marseille est inférieure au CEP.

Elle s'est élevée à **869,85 K€ HT** pour l'année 2017 pour un CEP de **993,59 K€ HT**.

Ce sont principalement les parcs Providence, Tilleuls et Beauguard qui creusent l'écart avec plus de **286 K€** de retard, dû aux fraudeurs et aux vandalismes du quotidien.

Nous constatons une augmentation de la fréquentation horaire de **69%** entre 2016 et 2017.

Nous avons également beaucoup de problème avec le SAV du péage SKIDATA qui n'intervient pas en temps et en heure.

- Recettes abonnés 2017

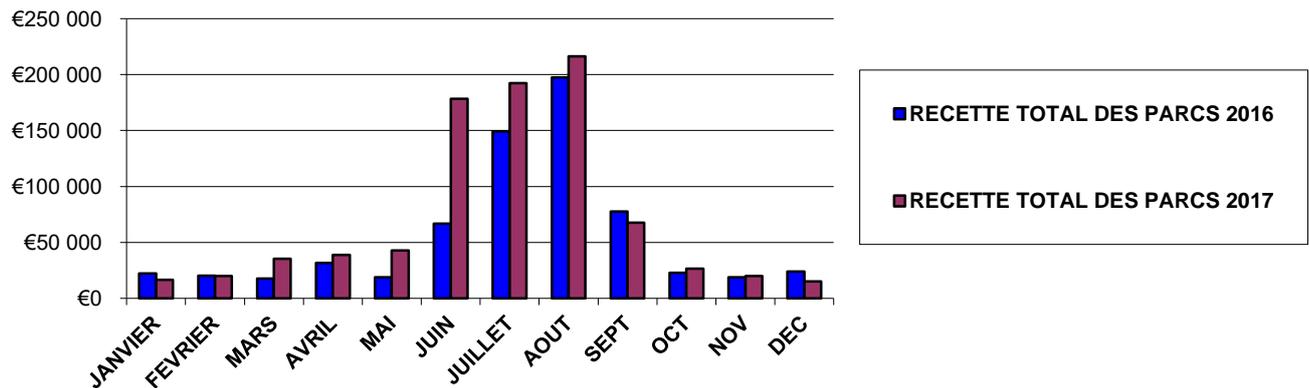
En 2017, la recette des abonnements sur la DSP de Marseille s'est élevée à **1097 € HT**.

Nous avons eu 3 abonnés sur le parc Tilleuls et 2 abonnés sur le parc Beauguard pour l'année 2017.





2.1.2 RECETTE HT GLOBALE 2016/2017



Après un début d'année 2017 calme, nous pouvons constater une forte augmentation des recettes entre mai et août suite à la saisonnalité. A noter une chute des recettes sur le mois de décembre, principalement due à une baisse de fréquentation et aux vandalismes sur les différents parc de Marseille.

Voici l'historique des pannes importantes sur l'année 2017 :

- **Décembre** parc P1 ouvert suite à une panne de la CPU, malgré plusieurs changements de la pièce par SKIDATA, impossible de relancer le parc. La solution a été trouvée début janvier.
- **Novembre** parc P7 ouvert sur 14 jours suite à la panne de la borne de sortie.
- **Juillet** de nombreux problèmes sur les parcs de Marseille suite au déploiement des serveurs.
- Le parc P4 a beaucoup été impacté par les tempêtes de fin d'année.



2.1.3 PRIVATISATION DES PARCS EN 2017

Voici la liste de tous les conventions signées sur l'année 2017, pour une recette globale de **77,6 k€ TTC** .

- ARCOS (Cirque d'hiver) sur le P3 en janvier 2017 ----- **3 724 € TTC**
- CIQ ST GINIEZ (Vide grenier) sur P1 en mai 2017 ----- **GRATUIT**
- ACCES (Jeux méditerranéen) sur le P2 en mai 2017 ----- **912 € TTC**
- ASS régates avirons Marseille sur le P1 en juin 2017 ----- **1 723 € TTC**
- SOSH FREESTYLE sur le P4 et P6 en juin 2017 ----- **1 548 € TTC**
- SSPH (Course handicap) sur le P1 et P2 en juin 2017 ----- **GRATUIT**
- DELTA FESTIVAL sur le P6 et P7N en juillet 2017 ----- **15 307 € TTC**
- Fête foraine sur le P3 de juin à août 2017 ----- **9 727 € TTC**
- CARMASPORT (Triathlon) sur le P2 en juillet 2017 ----- **2 118 € TTC**
- CAMION GLACES (Hors place stationnement) sur le P4 de mai à août ----- **662 € TTC**

2.2 CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation de l'ensemble des parcs (hors amortissements) ont été de **813 K€ HT** en 2017 (voir compte d'exploitation en annexe)

Les principaux postes de charges sont les suivants :

- Personnel : **201,1 K€ HT** . Nous sommes légèrement en dépassement par rapport au CEP de **4%**, nous avons eu recours à de nombreux CDD afin d'assurer correctement la saison estivale .



- Conducteurs de chiens : **141,6 € HT** . Nous sommes également en dépassement du CEP de **140%**, suite à la présence 7J/7J d'un agent de sécurité sur le parc Providence.
- Fluides et énergie : **11,9 K€ HT**. Nous avons très largement sous-estimé les consommations EDF pour cette année.
- Frais de siège : **52,2 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 des standards des qualités techniques et architecturaux dans les exploitations
- Mise en œuvre et suivi des évolutions techniques des moyens de paiement monétique
- Veille technologique et réglementaire
- Direction qualité et systèmes d'informations
-

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 téléphoniques 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

Entretien-maintenance : 30,6 K€ HT : Le montant de cette rubrique a été sous-estimé dans le CEP, car nous n'avons pas anticipé le taux de vandalisme élevé, sur les différents parcs de Marseille.

Fournitures et consommables: 7,3 K€ HT : Le montant de cette rubrique a bien été estimé, car nous sommes en dessous du CEP.

Nettoyage : 48,7 K€ HT : Le montant de cette rubrique est au dessus de notre CEP de **39%**, car nous avons subi plusieurs tempêtes sur l'année 2017, principalement sur le parc P4.

Entretien des espaces verts : 8,6 K€ HT : Le montant de cette rubrique est au dessus de notre CEP de **189%**, car nous avons du souscrire un nouveau contrat en accord avec la Direction Régionale.







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 **161,9 K€ HT**.

2.3.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION

Pour l'année 2017, la redevance variable s'élève à **98,8 K€ HT**.

2.3.3 TOTAL DES REDEVANCES 2017

Le totale des redevances concernant l'exploitation de la DSP de Marseille s'élève à **260,7 K€** pour l'année 2017.

3. RAPPORT TECHNIQUE

3.1 RECAPITULATIF DES VISITES DE MAINTENANCE

A.) Le contrat de maintenance « matériel de péage » a été confié aux sociétés SKIDATA et DESIGNA, avec 4 visites de maintenance par an, ainsi que tous les dépannages ponctuels sur les parcs.

| 2017 | 1 ^{er} TRIMESTRE | 2 ^{ème} TRIMESTRE | 3 ^{ème} TRIMESTRE | 4 ^{ème} TRIMESTRE |
|---------|---------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| DESIGNA | 13/02/2017 | 12/05/2017 | 18/07/2017 | 05/10/2017 |
| SKIDATA | Sous garantie | | | |

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

Parcs des plages du P1 au P7:

- Installation électrique SANTERNE

Parcs Beugeard, Tilleuls et Providence :

- P.T.I (Protection Travailleur Isolé) ONET SECURITE
- Installation électrique SANTERNE

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 :

- Lors d'un gros orage sur le mois de février, les cartes réseaux du parking Beaugeard ont cédé et ont dû être remplacées.
- Des ventouses ont été installées sur tous les parcs des plages ainsi que sur les parcs de St Just pour limiter la fraude.
- Le réseau n'est pas stable et nous subissons de nombreuses coupures ce qui met momentanément les parcs hors services et surtout le paiement en cartes bleues.

2eme trimestre 2017 :

- De nombreux véhicules ventouses sont toujours présents sur le parc Providence, malgré nos courriers aux services compétents.
- De nombreuses pannes sur les parcs des plages sont à déplorer, le vent, le sable et le sel endommagent les cartes électroniques ainsi que les éléments en métal.

3eme trimestre 2017 :

- Le mois de juillet a été très venteux et le matériel a beaucoup souffert face au sable et aux embruns causant de nombreuses pannes.
- Une migration du serveur SKIDATA a eu lieu le 5 juillet de Marseille St Charles vers Cassis pour pallier aux nombreux problèmes de réseau rencontrés. Malheureusement, l'effet escompté n'a pas eu lieu, bien au contraire.
- fort heureusement, la plupart des parcs étaient loués cette semaine-là et la gêne occasionnée à la clientèle a été limitée.
- Les lecteurs de cartes bleues sur les parcs BEAUGEARD et TILLEULS ont été vandalisés durant les vacances scolaires, ce qui a posé beaucoup de soucis aux clients désirant régler leur stationnement en CB.
- La caisse automatique du P7 a été fracturée, hormis les serrures arrachées, les voleurs n'ont pas pu accéder à l'intérieur de la caisse.

4eme trimestre 2017 :

- Le 20 décembre, la société SKIDATA a procédé au changement de serveur sur le parc P5 .Une amélioration notable sur le réseau des cartes bleues c'est fait ressentir, les défauts ont disparu et le paiement est devenu rapide.
- Le parking P1 a subi de nombreuses pannes. La fourniture de pièces détachées par le péagiste SKIDATA n'est pas au rendez-vous, ce qui nous a obligé à laisser le parking ouvert aux usagers en attendant les réparations.



- Le mauvais temps a rendu difficile l'exploitation des parkings des plages. De nombreux problèmes sont survenus liés aux inondations sur les parcs P3 P4 et P6, et à l'oxydation des cartes informatiques dû à l'air marin et aux fortes rafales de vents.
- Le parc Providence se désertifie. En effet, les commerçants chinois ferment petit à petit leurs magasins, pour aller s'installer dans les quartiers nord de Marseille. Les voitures ventouses sont toujours présentes et le vandalisme demeure.

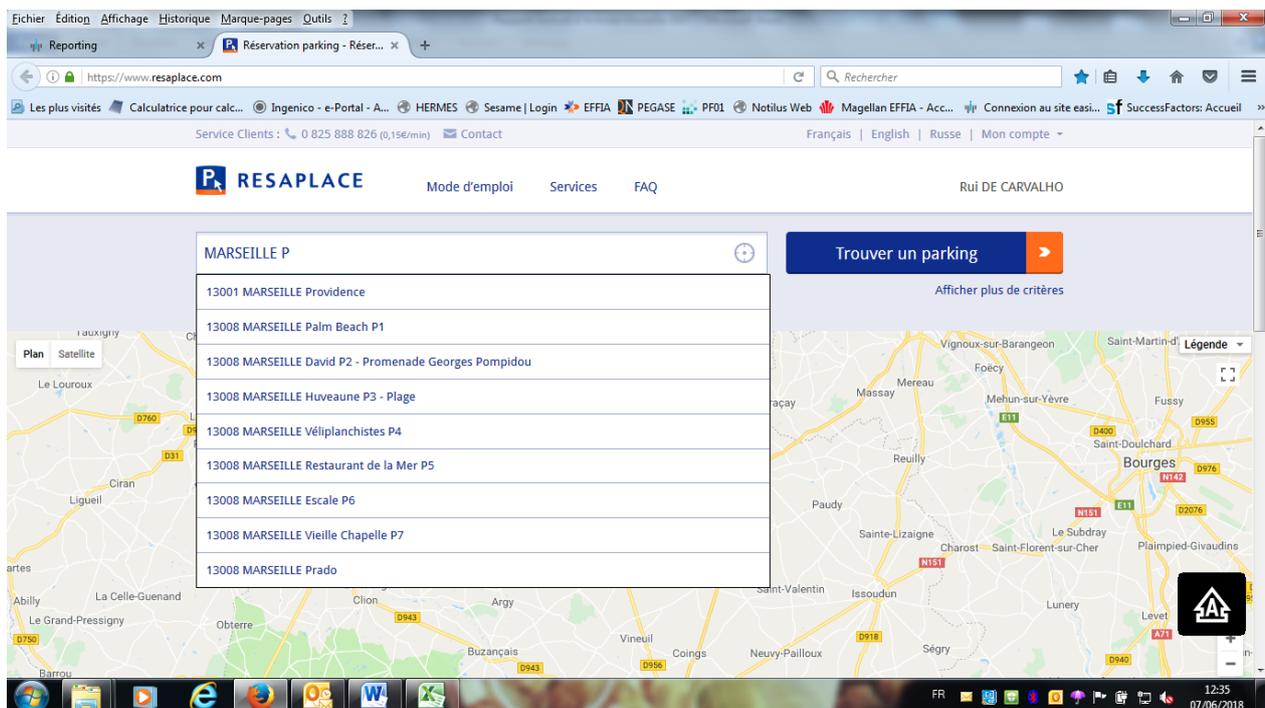
4. DEMARCHE CLIENTELE

4.1 SERVICE A LA CLIENTELE

Voici les différents services EFFIA proposés à nos clients :

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

Resaplace : les parkings de Marseille sont référencés sur www.resaplace.com. Les parkings sont bien référencés mais la réservation n'est pas possible pour le moment.





4.2 RECLAMATIONS

Nous avons eu 12 réclamations en 2017 sur la totalité des parcs de Marseille.

| NOMBRE DE RECLAMATIONS / MOTIFS ET PARCS 2017 | | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|------|-------|-----|------|---------|------|-----------|---------|----------|----------|
| Libellé Parc | Motif | Mars | Avril | Mai | Juin | Juillet | Aout | Septembre | Octobre | Novembre | Décembre |
| MARSEILLE BEUGEARD | INF-Mode de paiement | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | INF-nouveau devis | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| MARSEILLE TILLEULS | INF-nouveau devis | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| | INF-Validation contrat | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | INF-Badge défectueux | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

L'ensemble de ces réclamations ont été traitées en moins de 15 jours conformément à nos procès 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