

Présentation de la DSP n° 15/1623 – Parcs à enclos Marseille 2019

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Déléataire de Service Public concernant les parcs de stationnement Providence, Tilleuls, Beugeard et les enclos de P1 à P7, inclus dans la DSP n°15/1623.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Les parcs de stationnement détiennent les capacités citées ci-après :

- Le parc P1 Palm Beach : 162 places ;
- Le parc P2 David : 73 places ;
- Le parc P3 Huveaune : 67 places ;
- Le parc P4 Véliplanchistes : 94 places ;
- Le parc P5 La mer restaurant : 134 places ;
- Le parc P6 Escale : 150 places ;
- Le parc P7 Vieille Chapelle : 152 places ;
- Le parc P8 Beugeard : 84 places ;
- Le parc P9 Tilleuls : 69 places ;
- Le parc P10 Providence : 83 places.

L'ensemble de ces parcs est géré par la société Effia Stationnement depuis la notification du contrat de Délégation de Service Public (DSP) le 26 octobre 2015 pour une durée de sept ans.

b. Ouverture et gardiennage

Aucune information n'a été recensée dans le Rapport d'Activité 2019 du Déléataire concernant les horaires d'ouverture des parcs. Les accès et sorties pour les usagers abonnés sont permanents.

c. Equipes et outils de maintenance

Une équipe d'agents d'intervention s'occupe de l'exploitation au sein de chaque parc, composée de deux responsables de site, d'un responsable de site adjoint, de deux agents d'exploitation travaillant à 100% équivalents temps plein (ETP) ainsi que trois agents saisonniers travaillant également à 100% ETP du 1^{er} mai au 31 août. Ces agents d'exploitation sont chargés de l'accueil de la clientèle, du contrôle d'accès et du stationnement, de la surveillance du parc ainsi que de l'entretien du matériel de péage.

d. Travaux de maintenance et contrôles

La gestion des installations techniques est assurée par la mise en place de divers contrats de maintenance.



Rapport annuel d'activité 2019



DSP de Marseille

25 mai 2020



SOMMAIRE

PARTIE I : COMPTE-RENDU TECHNIQUE

1. PRESENTATION DE L'EXPLOITATION	4
1.1 DESCRIPTION DU SITE	4
1.2 CARACTERISTIQUES DU CONTRAT	7
1.3 TARIFS TTC APPLIQUES EN 2019	8
1.4 ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION.....	10
1.5 ORGANISATION DU SITE	12
2. OPERATION D'ENTRETIEN MAINTENANCE	13
2.1 MONTANT TOTAL	13
2.2 DETAIL PAR OPERATION	13
2.3 SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	14
3. FREQUENTATION DES PARCS.....	16
3.1 FREQUENTATION HORAIRE	16
3.1.1 PARKING P1	16
3.1.2 PARKING P2	17
3.1.3 PARKING P3	17
3.1.4 PARKING P4	18
3.1.5 PARKING P5	19
3.1.6 PARKING P6	19
3.1.7 PARKING P7	20
3.1.8 PARKING BEAUGEARD.....	20
3.1.9 PARKING TILLEULS	21
3.1.10 PARKING PROVIDENCE	21
3.2 SORTIES GRATUITES	23
3.3 ABONNEMENTS.....	23
4. QUALITE DE SERVICE	24
4.1 SERVICES A LA CLIENTELE	21
4.2 POLITIQUE QUALITE D'EFFIA.....	24
4.3 NOMBRE ET MOTIFS DES RECLAMATIONS	28
4.5 RESULTAT ENQUETE SATISFACTION.....	29
5. AFFECTATION DU PERSONNEL PAR PARC	29
5.1 NOMBRE D'ETP ET POURCENTAGE D'AFFECTATION DES ETP	29
5.2 TACHES CONFIEES AUX ETP	29



PARTIE II : COMPTE-RENDU FINANCIER

1. RECETTES HT 2019	31
2. CHARGES D'EXPLOITATION.....	34
3. REDEVANCES.....	38
3.1 REDEVANCE FIXE	38
3.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION.....	38
3.3 TOTAL DES REDEVANCES 2019.....	38
4. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL.....	38
5. LISTE DES ANNEXES	38



PARTIE I : COMPTE-RENDU FINANCIER 2019

1. PRESENTATION DE L'EXPLOITATION

1.1 DESCRIPTION DU SITE

Le site de Marseille se compose de 10 parcs distincts :

- **Le parc P1 Palm Beach** situé Avenue Pierre Mendès France 13008 Marseille, comprend 162 places dont 4 places PMR



- **Le parc P2 David** situé Avenue Pierre Mendès France 13008 Marseille, comprend 73 places dont 2 places PMR



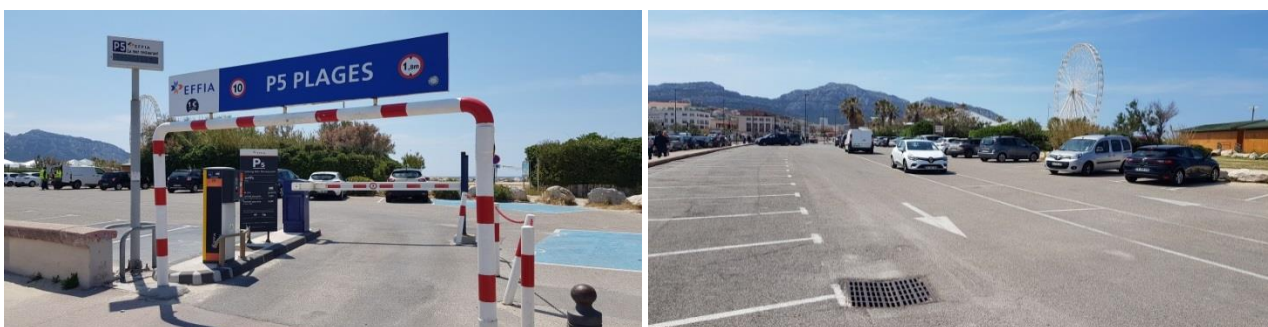
- **Le parc P3 Huveaune** situé Avenue Pierre Mendès France 13008 Marseille, comprend 67 places dont 2 places PMR



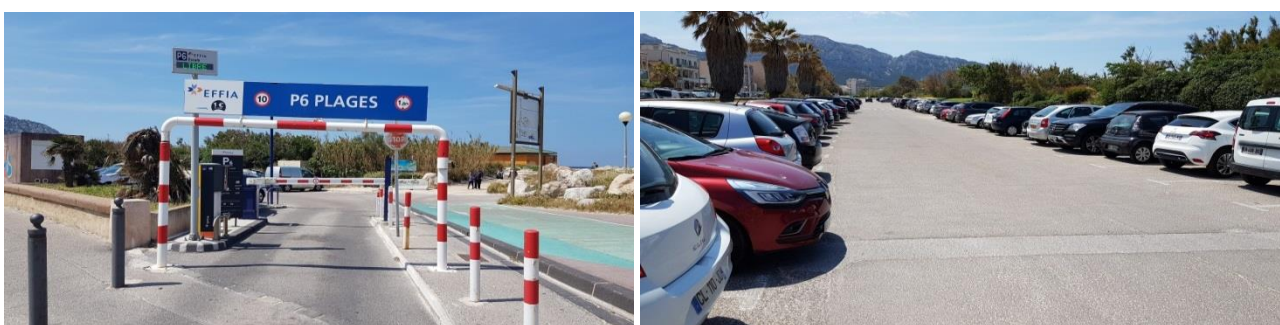
- **Le parc P4 Véliplanchistes** situé Avenue Pierre Mendès France 13008 Marseille, comprend 94 places dont 2 places PMR



- **Le parc P5 La mer restaurant** situé Avenue Pierre Mendès France 13008 Marseille, comprend 134 places dont 3 places PMR



- **Le parc P6 Escale** situé Avenue Pierre Mendès France 13008 Marseille, comprend 150 places dont 3 places PMR



- **Le parc P7 Vieille Chapelle** situé Avenue Pierre Mendès France 13008 Marseille, comprend 152 places dont 4 places PMR





 Présentation des parkings de Marseille Ouest : 3 parcs "urbains" de la DSP Mis à jours le 19 mai 2020									
Secteur	Parkings	Code EFFIA	Date de fin de contrat	Adresse	Place horraire	Caractéristiques / Remarques	dont Place 2 roues	dont Place PMR	Nombre d'abonnés par parc // quota // nb en liste
DSP communauté d'aglo Aix Marseille Provence	Marseille Providence	H0001	2022	Rue du Petit Saint Jean 13001 Marseille	83	Présence agent de sécurité de 7h-19h	0	2	0
	Marseille Beaugéard	H0002	2022	80 avenue saint Just 13013 Marseille	84	Paiements sans contact Concerts au Dôme artisan - menuisier sur parking	0	2	9 résident 20 € 12 permanent 51 € 30 Quotas (15 résidents + 15 standard) 0 Liste d'attente 11 cartes gratuites
	Marseille Tilleuls	H0003	2022	Avenue des Tilleuls 13013 Marseille	69	Paiements sans contact Concerts au Dôme Accès caserne des pompiers avec passage de Camions	6 places hors zone péage	2	20 résident 20 € 0 permanent 51 € 30 Quotas (20 résidents + 5 standard) 0 Liste d'attente 12 cartes gratuites

- **Le parc P8 Beaugéard** situé rue Alphonse Daudet 13003 Marseille, comprend 84 places dont 2 places PMR.



- **Le parc P9 Tilleuls** situé boulevard des Tilleuls 13013 Marseille, comprend 69 places dont 2 places PMR.



- **Le parc P10 Providence** situé rue de la Providence 13001 Marseille, comprend 83 places dont 2 places PMR



1.2 CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

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.





1.3 TARIFS TTC APPLIQUES EN 2019

- Pour le parc Providence, 1 tarif a été appliqué sur l'année 2019 :

TARIFS HORAIRES				FORFAIT	
Tarification au 1/4 d'heure de 15 min. à 12 h.				Nuit	4,10 €
15 min	Gratuit	06 h 30	12,40 €	Soumis à conditions, sous réserve de places disponibles. Valable de 20h00 à 07h00.	
30 min	Gratuit	06 h 45	12,90 €		
45 min	0,60 €	07 h 00	13,40 €	MODES DE PAIEMENT 	
01 h 00	1,00 €	07 h 15	13,90 €		
01 h 15	1,50 €	07 h 30	14,40 €		
01 h 30	2,00 €	07 h 45	14,90 €		
01 h 45	2,70 €	08 h 00	15,40 €		
02 h 00	3,10 €	08 h 15	16,00 €		
02 h 15	3,70 €	08 h 30	16,50 €		
02 h 30	4,10 €	08 h 45	17,00 €		
02 h 45	4,70 €	09 h 00	17,50 €		
03 h 00	5,10 €	09 h 15	18,00 €		
03 h 15	5,70 €	09 h 30	18,50 €		
03 h 30	6,10 €	09 h 45	19,00 €		
03 h 45	6,80 €	10 h 00	19,50 €	PLACES SPECIFIQUES 	
04 h 00	7,20 €	10 h 15	20,00 €		
04 h 15	7,80 €	10 h 30	20,70 €		
04 h 30	8,30 €	10 h 45	21,20 €		
04 h 45	8,80 €	11 h 00	21,70 €		
05 h 00	9,30 €	11 h 15	22,20 €		
05 h 15	9,80 €	11 h 30	22,70 €		
05 h 30	10,30 €	11 h 45	23,20 €		
05 h 45	11,00 €	12 h 00	23,80 €		
06 h 00	11,40 €	24 h 00	25,90 €		
06 h 15	11,80 €				

Ticket perdu -----25,90€/jour

- Pour les parcs des plages du P1 au P7, 2 forfaits ont été appliqués sur l'année 2019 :

Du 1^{er} janvier au 31 mai et du 1^{er} octobre au 31 décembre 2019.

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

Ticket perdu -----1,00€/jour



Du 1^{er} juin au 30 septembre 2019.

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

Ticket perdu -----4,00€/jour

- Pour les parcs Beugeard et Tilleuls, 1 tarif a été appliqué sur l'année 2019 :

TARIFS HORAIRES			
Tarification au 1/4 d'heure de 15 min. à 12 h.			
15 min	Gratuit	06 h 30	7,40 €
30 min	Gratuit	06 h 45	7,70 €
45 min	0,30 €	07 h 00	8,00 €
01 h 00	0,60 €	07 h 15	8,30 €
01 h 15	0,90 €	07 h 30	8,60 €
01 h 30	1,20 €	07 h 45	8,90 €
01 h 45	1,50 €	08 h 00	9,20 €
02 h 00	1,80 €	08 h 15	9,50 €
02 h 15	2,20 €	08 h 30	9,80 €
02 h 30	2,40 €	08 h 45	10,10 €
02 h 45	2,80 €	09 h 00	10,40 €
03 h 00	3,10 €	09 h 15	10,70 €
03 h 15	3,40 €	09 h 30	11,00 €
03 h 30	3,70 €	09 h 45	11,40 €
03 h 45	4,00 €	10 h 00	11,70 €
04 h 00	4,30 €	10 h 15	12,00 €
04 h 15	4,60 €	10 h 30	12,30 €
04 h 30	4,90 €	10 h 45	12,60 €
04 h 45	5,20 €	11 h 00	12,90 €
05 h 00	5,50 €	11 h 15	13,20 €
05 h 15	5,80 €	11 h 30	13,50 €
05 h 30	6,10 €	11 h 45	13,80 €
05 h 45	6,40 €	12 h 00	14,10 €
06 h 00	6,70 €	24 h 00	15,30 €
06 h 15	7,00 €		

FORFAIT	
Nuit	4,10 €
Souscrit à conditions, sous réserve de places disponibles. Valable de 20h00 à 07h00.	

ABONNEMENTS	
Résident - Mensuel	20,00 €
Résident - Trimestriel	111,00 €
Résident - Annuel	202,00 €
7j/7 24h/24 - Mensuel	51,00 €
7j/7 24h/24 - Trimestriel	286,00 €
7j/7 24h/24 - Annuel	512,00 €
Souscription au 0 625 800 826 (0,15 €/min) ou aux heures d'ouverture du bureau d'accueil. Engagement de 3 mois minimum. Souscrit à conditions, sous réserve de places disponibles.	

MODES DE PAIEMENT	
  	
Expèces	CB acceptées ou borne de sortie

PLACES SPECIFIQUES	
	Places handicapés

Ticket perdu ----15,30€/jour



1.4 ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION

Pour les parcs des plages du P1 au P7 :

MOIS	Evénements	Date	Description de l'événement
Janvier	VANDALISME	19-déc	Sortie P7 HS
Février	VANDALISME	19/12/18 au 25/02/19	Sortie P7 HS
Mars			AV PIERRE MENDES France ET GEORGES POMPIDOU FERMEE POUR LE RUN IN MARSEILLE
Avril	INTEMPERIES RUE FERMEE	03-avr 28-avr	P4 P5 P6 P7 HS AV PIERRE MENDES France ET GEORGES POMPIDOU FERMEE POUR LA MARSEILLAISE DES FEMMES
Mai	VANDALISME	01-mai	FUT ARRACHE sortie p7
Juin	PLAGES FERMEES RUE FERMEE RUE FERMEE RUE FERMEE ACCIDENT P1 VANDALISME	du 07/06 au 14/06 16-juin 23-juin 24-juin 09/06/2019 AU 13/06/2019 30/06/2019 AU 01/07/2019	PLAGES FERMEES POUR POLLUTION CORNICHE KENNEDY DE 10 A 18H FETE DU VELO CORNICHE KENNEDY DE 18H A 22H (VISITE MACRON) CORNICHE KENNEDY DE 06H A 12H (VISITE MACRON) BORNE DE SORTIE ARRACHE ORGANES DE PAIEMENT BOUCHE PAR DE LA MOUSSE EXPANSIVE
Juillet	VANDALISME VANDALISME RUE FERMEE PLAGES FERMEES VANDALISME VANDALISME	01/05/2019 AU 10/07/2019 06/07/2019 AU 08/07/2019 21-juil 4,6,11,12,17,22,31 27/07 AU 29/07 17/07 AU 18/07	FUT ARRACHE sortie p7 FUT ARRACHE ENTREE P5 CORNICHE KENNEDY , promenade GEORGES POMPIDOU ET AVENUE MENDES France FERMEE DE 6H à 13H30 PIAGES FERMEES POUR POLLUTION + MEDUSES MOTORO REDUCTEUR HS MOTORO REDUCTEUR HS
Août	TECHNIQUE	14/15 AOUT	COUPURE EDF DU 14/08 15H au 15/08 10h PARC P5 ET P6
Septembre	VANDALISME RUE FERMEE	27/09 AU 22-sept	BORNE DE SORTIE FRACTUREE AV PIERRE MENDES France ET GEORGES POMPIDOU FERMEE
Octobre	RUE FERMEE INTEMPERIES INTEMPERIES	13-oct 23-oct 24/25 octobre	DE 6H A 12H30 COURSE MASSILIA TRIAL AV PIERRE MENDES France ET GEORGES POMPIDOU FERMEE DE 6H A 14H30 COURSE ALGERNON TOUS LES PARCS DES PLAGES ONT ÉTÉ MIS HS POUR EVITER LES PB ELECTRIQUE P2 P3 ET P5 FERME POUR REPARATION
Novembre	INTEMPERIES ACCIDENT P1 INTEMPERIES	15/16/17 NOVEMBRE 15-nov SEMAINE 48	PARCS P2 P3 P4 P6 HS Coffret EDF P1 ARRACHE PAR UN POID LOURD P2 P4 P5 P6 FERME POUR REPARATION
Décembre			

Pour le parc P10 Providence :

L'année 2019, qui a été riche en évènements :

- Finalisation de la création de deux secteurs Marseille Ouest / Marseille EST
- la mutualisation des équipes avec les agents de la gare de Saint-Charles

Cette nouvelle organisation s'est accompagnée par des résultats financiers « record » pour le parc Providence.



Ils sont le fruit du travail à la fois de l'équipe de sécurité mise en place en juillet 2018, et d'un meilleur suivi des pannes du matériel de péage avec la création d'un service technique local composé par l'équipe d'exploitation des parkings de la DSP.

A noter que pour les parcs « Urbains » de la DSP - Secteur Ouest- ; il y a eu deux changements de responsable :

- novembre 2018, Laurent ILLAND

- novembre 2019 Ludovic RIVOIRE

Ses changements sont sans incidence sur la gestion des parcs ; au contraire ils ont apporté des visions nouvelles sur l'exploitation.

Au cours de l'année 2019, de nombreux véhicules ventouses ont été évacués du parking. Ces véhicules souvent à l'état d'épaves neutralisaient les emplacements depuis de nombreux mois et empêchaient toute rotation sur le parking.

Les agents de sécurité du parking effectuent depuis l'été 2018 un travail important de remise en conformité du parking, en rappelant à tous les utilisateurs le règlement intérieur du site et les conditions de stationnement.

La mise en place d'un service de Sécurité renforcé (montant annuel 110 K€) s'est avéré indispensable pour la sécurisation des recettes, compte tenu des actes de vandalisme.

Cette organisation a fortement « dérangé » les habitudes locales et perturbé les actes illicites (trafics de stupéfiants ...), ce qui a provoqué au cours de l'exercice quelques tensions. Les autorités ont été alertées par nos soins.

Pour les parcs Beaugéard et Tilleuls :

A Beaugéard, subsiste la problématique avec l'artisan menuisier qui utilise des places de stationnement pour entreposer différentes fournitures, malgré plusieurs rappels de notre part.

A Tilleuls, environnement parking compliqué avec le passage de résidents pour sortir les chiens avec la nécessité de nettoyer très régulièrement les déjections canines.

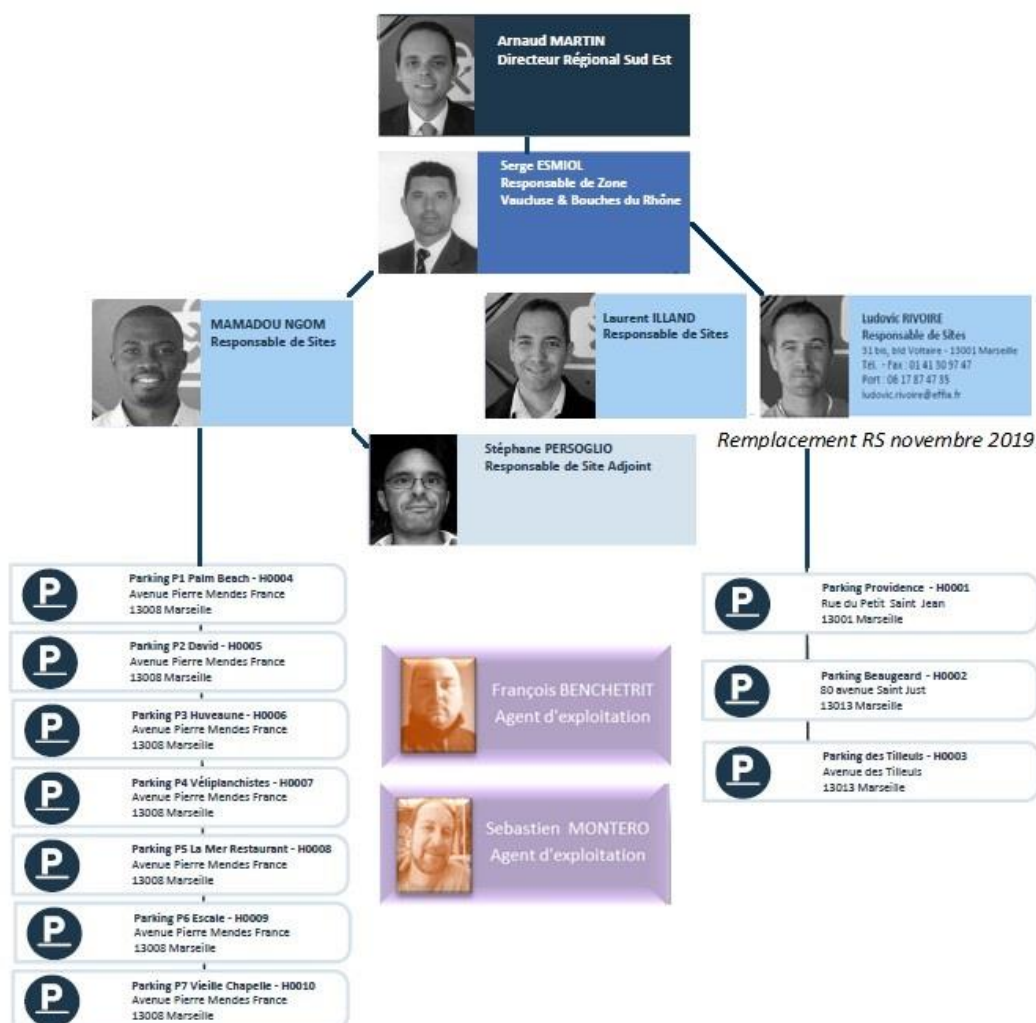


1.5 ORGANISATION DU SITE

Les sites sont rattachés à la Direction Régionale Sud Est, sous la responsabilité de Monsieur ESMIOL Serge, Responsable de Zone.

L'exploitation des sites a été assurée par :

- 2 Responsables de Sites, Monsieur NGOM (gestion du P1 au P7) et Monsieur ILLAND (gestion du P8 au P10) puis de Monsieur Ludovic RIVOIRE depuis novembre 2019.
- 1 Responsable de Site Adjoint, Monsieur PERSOGLIO Stéphane.
- 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.





2. OPERATIONS D'ENTRETIEN MAINTENANCE

2.1 MONTANT TOTAL

Le coût de maintenance global pour les parkings de la DSP de Marseille s'élève à **150 000€ HT** sur l'année 2019. Plusieurs travaux de remise en état et de maintenance des espaces verts ont été réalisés :

- Achat d'une borne de sortie complète pour le P1 (remplacement de celle percutée par un véhicule (12,5€ HT)
- Travaux de réparation des lecteurs et codeurs du matériel de péage du P1 au P7, suite intempéries (8,1k€ HT)
- Fourniture de divers composants de matériel de péage (5,8k€ HT)
- Remplacement des composants électroniques suite intempéries de la borne de sortie du P6 (3,9k€ HT)
- Réparation de la borne d'entrée P5 et de la borne de sortie P4 (2,9k€ HT)
- Divers travaux de réparation du matériel de péage au P5 (remplacement lecteurs défectueux) (2,1k€ HT)
- Réparation lecteur CB +TPE de la borne de sortie du P7 (1,4k€ HT)
- Mise en place de 10 plots J11 et de deux panneaux signalétiques (1,2k€ HT)
- Travaux de dépose et de pose d'une borne de sortie au P1 (1,1k€ HT)

2.2 DETAIL PAR OPERATION

RUBRIQUES	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	BEAUGEARD	TILLEULS	PROVIDENCE	TOTAL PAR RUBRIQUE
ESPACES VERTS	600 €	2 900 €	2 900 €	0 €	600 €	1 800 €	600 €	400 €	200 €	300 €	10 300 €
MAINTENANCE MATERIEL DE PEAGE SOUS CONTRAT	2 200 €	2 200 €	2 200 €	2 200 €	2 200 €	3 300 €	2 200 €	2 200 €	2 200 €	2 200 €	23 100 €
MAINTENANCE SOUS CONTRAT HORS MATERIEL DE PEAGE	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	200 €	2 000 €
NETTOYAGE	4 000 €	4 000 €	4 000 €	7 200 €	4 000 €	7 700 €	5 800 €	7 200 €	6 400 €	4 700 €	55 000 €
OPERATIONS PONCTUELLES HORS MATERIEL DE PEAGE	1 300 €	0 €	0 €	0 €	4 900 €	200 €	5 800 €	0 €	400 €	1 600 €	14 200 €
OPERATIONS PONCTUELLES SUR MATERIEL DE PEAGE	19 800 €	1 200 €	4 500 €	8 300 €	3 100 €	1 200 €	2 600 €	1 000 €	700 €	700 €	43 100 €
TRAVAUX	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	2 300 €	2 300 €
TOTAL MAINTENANCE 2019	28 100 €	10 500 €	13 800 €	17 900 €	15 000 €	14 400 €	17 200 €	11 000 €	10 100 €	12 000 €	150 000 €



2.3 SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

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	Skidata			OK

La maintenance « matériel de péage » est assurée par la société SKIDATA, avec des interventions sur demande.

Les contrats « hors matériel de péage » sont:

Parcs des plages du P1 au P7:

- Installation électrique SPIE BATIGNOLLES
- Nettoyage.....K NET
- Espaces Verts.....Terres de Provence

Parcs Beugeard, Tilleuls et Providence :

- P.T.I (Protection Travailleur Isolé) ONET SECURITE
- Installation électrique SPIE BATIGNOLLES
- Nettoyage.....K NET



En dehors, des opérations de maintenance réalisées par des sociétés externes, Nous avons effectué en interne, différents travaux de rénovation du matériel des parkings (peinture des abris caisse, des potelets rouillés, enlèvement des tags)

Nous avons également procédé au remplacement complet de l'abri caisse du parking P7 et des différentes barrières de protection usées ou endommagées.



Abris caisses repeints



Reprise de la peinture des barrières



Mise en place de nouvelles barrières de protection

3. FREQUENTATIONS PAR PARC

3.1 FREQUENTATIONS HORAIRES

4.1.1 PARKING P1

Parking P1 mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	0	1158	
février	1348	2201	63%
mars	1816	1938	7%
avril	1363	1964	44%
mai	3044	2547	-16%
juin	5969	4267	-29%
juillet	11294	5846	-48%
août	9448	7589	-20%
septembre	2813	2802	0%
octobre	1194	1089	-9%
novembre	545	0	
décembre	710	0	
Total exercice	39544	31401	-21%

La fréquentation a nettement régressé en 2019, notamment à partir du mois de mai. Toutefois, cette baisse est justifiée par le fait que le parking a été réservé lors des différentes manifestations au deuxième trimestre (Delta Festival, Fédération française de voiles, Triathlon de Marseille...). En fin d'année, car le compteur électrique du parking a été percuté par un camion. Le parking a été donc mis en arrêt en attendant la réparation du compteur par EDF.



Compteur EDF du P1 mis en sécurité

**4.1.2 PARKING P2**

Parking P2 mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	529	1786	238%
février	830	2548	207%
mars	1561	2523	62%
avril	1362	1758	29%
mai	2408	2059	-14%
juin	2718	2967	9%
juillet	2324	3375	45%
août	5277	7099	35%
septembre	1695	1336	-21%
octobre	1048	741	-29%
novembre	937	0	
décembre	982	0	
Total exercice	20306	21671	7%

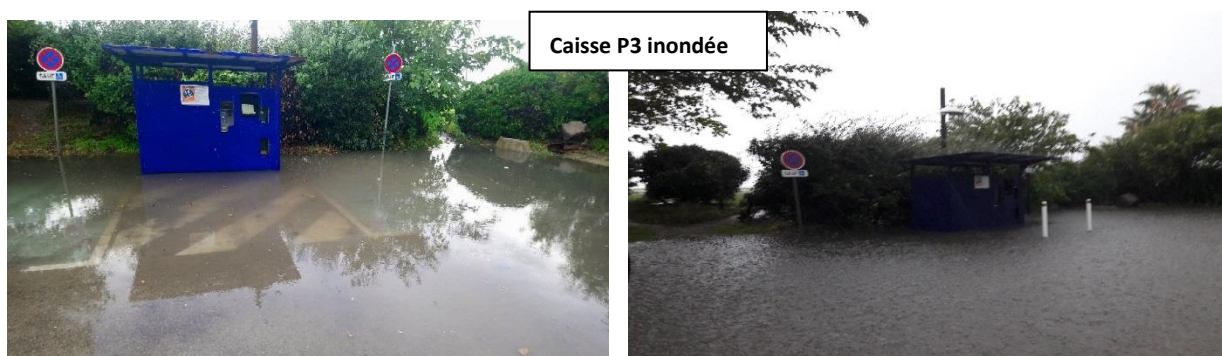
Un début d'année prometteur pour le P2 avec une très bonne affluence pour cette période de l'année. Une tendance qui s'est confirmée durant l'été.

4.1.3 PARKING P3

Parking P3 mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	737	839	14%
février	731	1893	159%
mars	866	1342	55%
avril	2292	1745	-24%
mai	2022	1129	-44%
juin	2012	0	-100%
juillet	0	0	
août	0	0	
septembre	1181	0	
octobre	0	582	
novembre	0	440	
décembre	0	752	
Total exercice	9841	8722	-11%

Après un début d'année nettement meilleur, la fréquentation a reculé à partir d'avril impactée par les mauvaises conditions météorologiques (détritus, caisse automatique inondée...). En conséquence, le parking était inexploitable durant cette période en attendant le nettoyage complet et la remise en service du matériel endommagé.

A noter que le parking a été loué durant les mois de juin, juillet et août pour les besoins de la fête foraine.



4.1.4 PARKING P4

Parking P4 mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	443	2003	352%
février	70	2411	3344%
mars	207	3028	1363%
avril	4	339	8375%
mai	954	2015	111%
juin	3357	10324	208%
juillet	12095	11155	-8%
août	10462	12880	23%
septembre	3632	3646	0%
octobre	823	2305	180%
novembre	497	1040	109%
décembre	1299	205	-84%
Total exercice	33843	51351	52%

Une fréquentation en nette hausse sur le parking du P4 qui avait souffert durant l'année dernière des mauvaises conditions météorologiques. Des intempéries ont certes eu lieu en 2019, notamment en décembre mais cela n'a pas constitué un frein à l'affluence globale sur le parking.

Il est à noter toutefois que le parking subit régulièrement les effets des intempéries en bord de mer. En effet, une partie du muret de séparation entre le parc et la plage est cassée depuis un certain temps. Nous sommes en attente de la Mairie pour la réfection de ces bordures.



**4.1.5 PARKING P5**

Parking P5 mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	2033	1513	-25,58%
février	1921	3539	84%
mars	1903	4019	111%
avril	650	4539	598%
mai	1471	5171	252%
juin	0	10874	
juillet	3128	9796	213%
août	11902	12178	2,32%
septembre	3425	4088	19%
octobre	2044	2523	23%
novembre	1956	1950	0%
décembre	1389	2595	87%
Total exercice	32451	62209	92%

Tout au long de l'année, nous avons constaté une régularité de l'affluence au parking. La fréquentation globale a quasiment doublé. La réactivité de notre service technique face aux pannes récurrentes et aux actes de vandalisme et la constitution d'un stock de matériels de rechange, ont permis de réduire les délais de réparation.

4.1.6 PARKING P6

Parking P6 mois	exercice 2018	exercice 2019	% evolution 2018/2019
janvier	733	5258	617%
février	4190	9221	120%
mars	5623	9555	70%
avril	3063	9310	204%
mai	9896	10884	10%
juin	15665	16773	7%
juillet	5477	17781	225%
août	19432	20748	7%
septembre	9943	9070	-9%
octobre	6468	6751	4%
novembre	3484	2962	-15%
décembre	4588	4737	3%
Total exercice	85992	120332	40%

A l'instar du P5, le P6 a bénéficié aussi du travail de prévention des pannes et de résolution rapide des dysfonctionnements réalisé par notre service technique. En conséquence, la fréquentation est nettement meilleure cette année.

**4.1.7 PARKING P7**

Parking P7 mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	0	0	
février	1840	145	-92%
mars	2631	9722	270%
avril	8979	8672	-3%
mai	9575	168	-98%
juin	11740	2444	-79%
juillet	12654	8969	-29%
août	11050	13718	24%
septembre	7188	6468	-10%
octobre	4074	6411	57%
novembre	1190	3949	232%
décembre	1784	5693	219%
Total exercice	72939	62685	-14%

Après une reprise normale de l'activité en février suite à une panne, le parking P7 a été à nouveau frappé par un acte de vandalisme. Le fût de sortie qui supporte la lisse de barrière a été complètement arraché au mois de mai. Ce qui explique le niveau bas de la fréquentation entre mai et juillet.

Dans l'attente d'une livraison assez longue du nouveau matériel commandé, nous avons mis en place du personnel pour effectuer les encaissements durant les périodes de forte affluence.

4.1.8 PARKING BEAUGEARD

Parking Beaugéard mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	3475	4365	26%
février	2923	3467	19%
mars	3852	4473	16%
avril	2947	3285	11%
mai	3436	3678	7%
juin	3981	3378	-15%
juillet	2747	2726	-1%
août	1784	1886	6%
septembre	3870	4062	5%
octobre	3130	3989	27%
novembre	3620	4739	31%
décembre	3759	2770	-26%
Total exercice	37783	42067	11%

**4.1.9 PARKING TILLEULS**

Parking Tilleuls mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	3013	4493	49%
février	648	3702	471%
mars	3472	4533	31%
avril	3537	4380	24%
mai	3637	4400	21%
juin	3475	4375	26%
juillet	2858	3305	16%
août	2403	1506	-37%
septembre	4068	3362	-17%
octobre	1075	4102	282%
novembre	2527	4739	88%
décembre	4002	4272	7%
Total exercice	32731	44916	37%

Les parkings de Beugeard et Tilleuls sont à contrario des parcs des Plages des sites avec une fréquentation hors période estivale.

La présence des écoles et commerces de proximités favorisent une fréquentation dite de courtes durées.

Le nombre important de tickets gratuits met en évidence cette fonction 1^{ère} fonction des parcs.

La salle de spectacle du Dôme est un second vecteur de fréquentation.

Les soirs de concerts les parcs affichent très souvent COMPLET.

4.1.10 PARKING PROVIDENCE

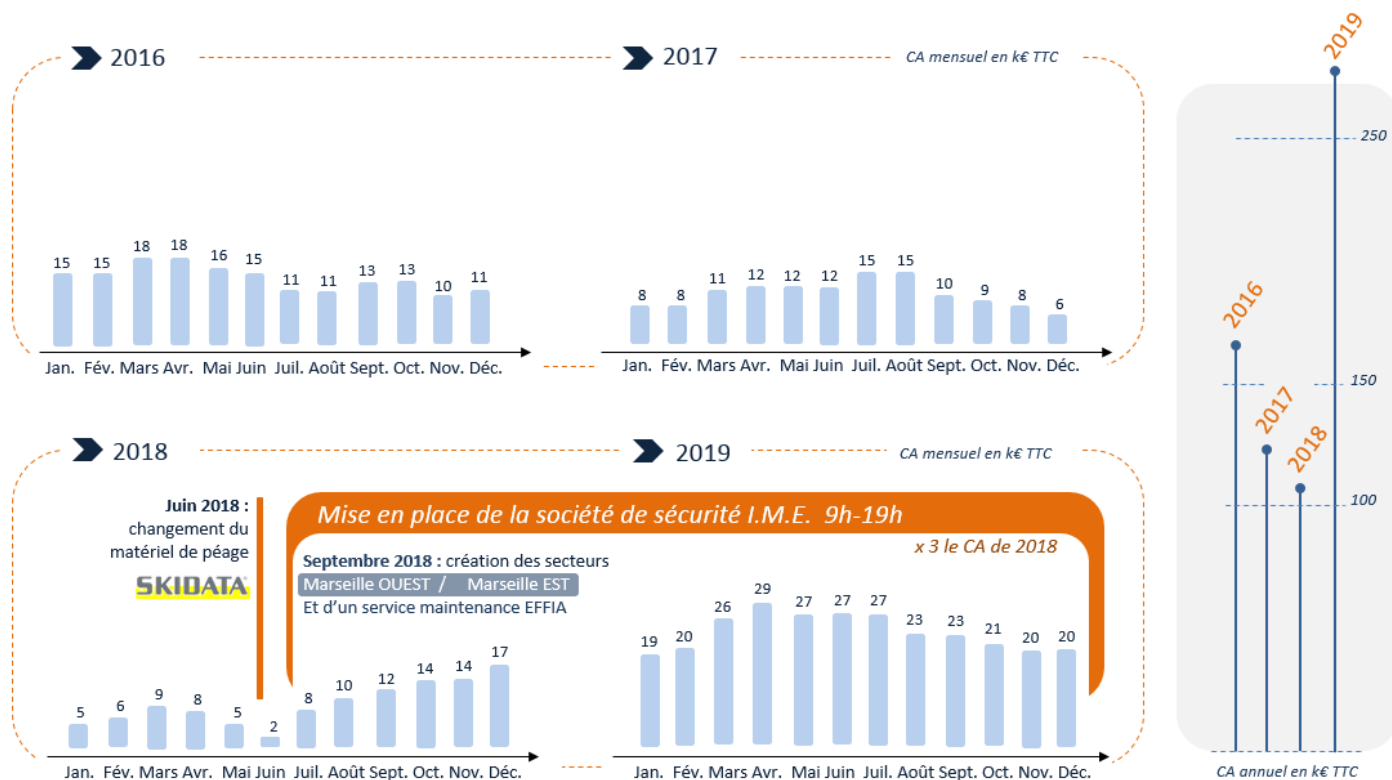
Parking Providence mois	exercice 2018	exercice 2019	% Evolution 2018/2019
janvier	2282	6804	198%
février	2316	6813	194%
mars	3220	8397	161%
avril	2611	8784	236%
mai	1867	8826	373%
juin	562	8237	1366%
juillet	2450	8424	244%
août	2821	7165	154%
septembre	3467	7937	129%
octobre	4223	7206	71%
novembre	4503	7004	56%
décembre	5456	7176	32%
Total exercice	32340	87616	171%

L'année 2019 est une année record pour la fréquentation du parc.

Ses résultats sont le fruit de la mise en place de la société de sécurité IME.



Le suivi des pannes des pannes du péage et l'évacuation régulière des voitures ventouses ont favorisées la rotation des véhicules.





3.2 SORTIES GRATUITES

MOIS	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	BEAUGEARD	TILLEULS	PROVIDENCE
JANVIER	184	186	167	576	4	784	0	2673	2919	1103
FEVRIER	271	257	303	362	45	778	10	2160	2406	1015
MARS	293	278	246	609	336	974	710	2648	2925	1210
AVRIL	320	188	421	59	298	1067	814	1955	2863	1143
MAI	352	210	205	328	548	1190	3	2267	3081	1268
JUIN	1282	387	0	1621	707	1880	17	2411	2755	1095
JUILLET	592	305	0	1459	618	1683	734	1754	2304	1005
AOUT	694	542	0	1605	941	1971	1039	1284	1125	879
SEPTEMBRE	351	152	0	660	319	1065	707	2530	2305	1054
OCTOBRE	233	101	122	557	199	584	610	2307	2746	1027
NOVEMBRE	0	0	148	286	177	6	392	2602	2980	1000
DECEMBRE	0	94	200	94	248	556	588	2109	2220	1012
TOTAL	4572	2700	1812	8216	4440	12538	5624	26700	30629	12811

La première demi-heure est gratuite sur tous les parkings. Beaugéard, Tilleuls, Providence le P4 et le P6 sont les parcs où la gratuité est la plus utilisée.

3.3 ABONNEMENTS

Nous proposons des offres d'abonnement, uniquement sur les parkings de Beaugéard et Tilleuls.

Parc	Nombre d'abonnés 2019
Beaugéard	21
Tilleuls	20
Total	41

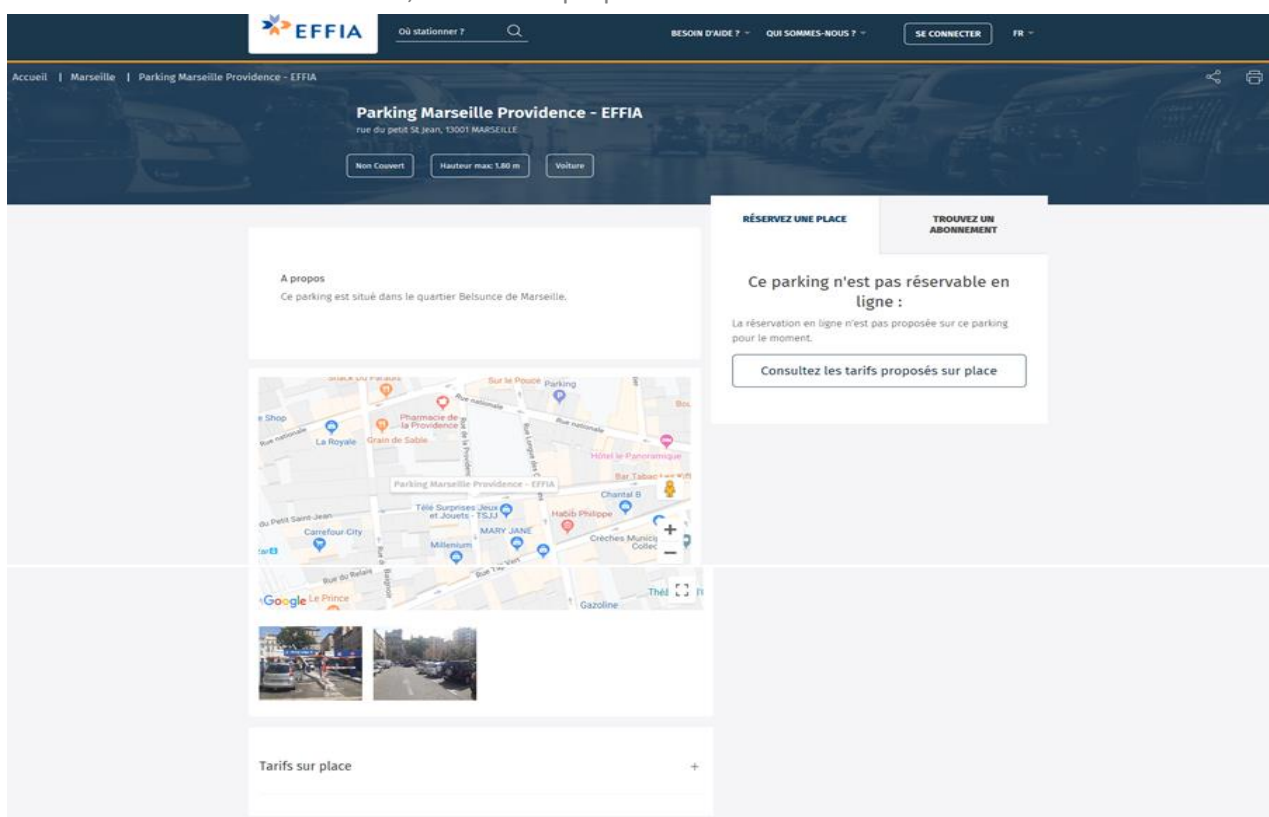


4. QUALITE DE SERVICE

4.1 PRECISION DES SERVICES 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.
- **Site Internet Effia** : les parkings de Marseille sont référencés sur www.effia.com avec des informations sur les tarifs, les services proposés.



4.2 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 (videoprotection, 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.



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





4.3 NOMBRE DE MOTIFS DES RECLAMATIONS EN 2019

Libellé Parc	Motif	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Sept	Oct	Nov	Dec	Total Nombre de demandes
MARSEILLE PROVIDENCE	INF-Tarifs	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Nouveau devis	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	INF-Badge bloqué suite impayé	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	INF-Objets perdus	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	INF-Nouveau devis	0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	4
	INF-suite MED	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-place disponible	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	REC-Comportement du personnel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	2
	REC-Anomalie montant payé	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	5
	REC-Temps de passage	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
MARSEILLE BEAUGEARD	REC-Véhicule abimé	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	REC-Vol vandalisme	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-Tarifs	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3
	INF-DG	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Autre mode de règlement	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-Aide à la commande	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	INF-Résiliation	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2
	INF-Nouveau devis	0	1	1	4	2	0	0	0	0	0	0	0	8
	INF-Validation contrat	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	INF-simulation tarif	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
MARSEILLE TILLEULS	INF-Badge Perdu	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Badge non remis	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Badge défectueux	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	REC-Barrières dysf.	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2
	REC-Bornes E/S	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2
	REC-Anomalie montant payé	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
	INF-Tarifs	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-DG	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	INF-Explication factures	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Tarifs Abonnement	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
MARSEILLE P1 PALM BEACH	INF-Mode de paiement	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Quantité	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	3
	INF-Résiliation	0	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	4
	INF-Nouveau devis	1	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3
	INF-Validation contrat	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	2
	INF-suite relance	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-paiements suite relance	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Badge Perdu	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Badge non remis	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Badge défectueux	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
MARSEILLE P2 DAVID	REC-Caisse/horodateur	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Autre mode de règlement	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-Explication de facture	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-Duplicata Facture Abonnement	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
	INF-Explication factures	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-simulation tarif	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	INF-validation commande	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	REC-Double paiement site Internet +	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	INF-REMERCIEMENTS	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Objets perdus	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
MARSEILLE P3 HUVEAUNE	REC-Caisse/horodateur	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	REC-Anomalie montant payé	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
	REC-Code promo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-simulation tarif	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	REC-Barrières dysf.	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	REC-Relance injustifiée	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Tarifs	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	REC-Vol vandalisme	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Tarifs	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
	INF-Objets perdus	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
MARSEILLE P4 LA MER RESTAURANT	REC-Barrières dysf.	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
	REC-Caisse/horodateur	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Accessibilité	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	INF-Autre mode de règlement	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	INF-REMERCIEMENTS	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-Nouveau devis	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-simulation tarif	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	REC-Comportement du personnel	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	REC-Attente aux bornes et caisses	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	REC-Barrières dysf.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
MARSEILLE P5 VIEILLE CHAPELLE	REC-Double paiement sur parc	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	REC-Anomalie montant payé	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	2
	INF-Tarifs	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
	INF-Avis de virement	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	INF-Aide à la commande	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	INF-Nouveau devis	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
	INF-suite MED	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
	REC-Barrières dysf.	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
	REC-Anomalie montant payé	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	4
	REC-Temps de passage	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Total Nombre de demandes		10	8	8	17	17	10	13	21	8	9	2	5	128



4.4 ENQUETE DE SATISFACTION

Un seul parc a fait l'objet d'une enquête de satisfaction en 2019. Il s'agit du parking Tilleuls avec une note globale de 7,50/10, légèrement en-dessous de la moyenne nationale qui est de 7,7/10.

5 AFFECTATION DU PERSONNEL

5.1 NOMBRE D'ETP ET POURCENTAGE D'AFFECTATION PAR SITE

Le site est composé de :

- 2 responsables de site
- 1 responsable de site adjoint
- 2 agents d'exploitation à 100% ETP
- 3 agents saisonniers à 100% ETP du 1^{er} mai au 31 août

Ci-dessous le tableau des parts d'affectation de chaque ETP sur chaque parc :

Nom du site	Pourcentage d'affectation
Providence	30
Beugeard	5
Tilleuls	5
P1	10
P2	5
P3	5
P4	5
P5	15
P6	15
P7	5

5.2 TACHES CONFIEES AUX AGENTS

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.



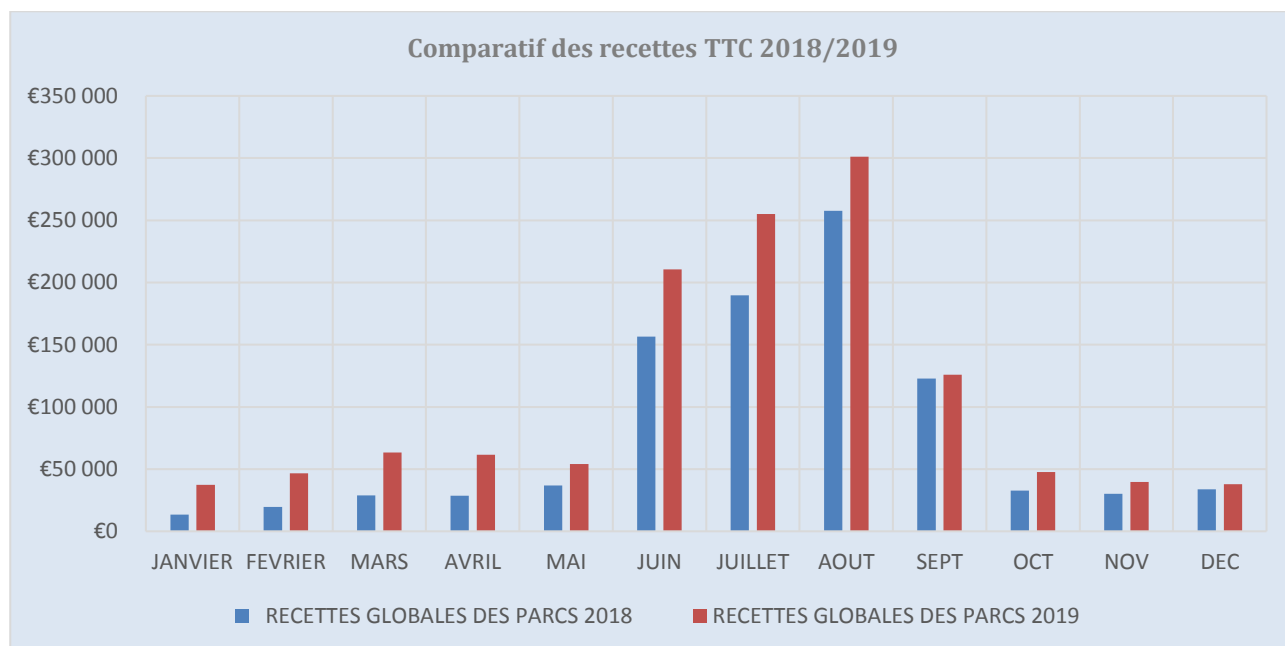
- **Entretien du matériel de péage** : assurer la maintenance de 1er niveau et déclencher les interventions de dépannage.
- **Nettoyage de niveau 1**: ramassage des papiers et déchets, nettoyage des locaux d'exploitation, des circulations piétons, des aires de circulation et de stationnement (avec auto-laveuse) ... 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.



PARTIE II : COMPTE-RENDU FINANCIER 2019

1. RECETTES 2019 HT

Année	CEP 2019	Réel 2019	Ecart Réel vs CEP
Providence	288 297 €	234 803 €	- 53 494 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>86 489</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>3,33</i>		
Recettes horaires	288 297 €	234 803 €	- 53 494 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
Tilleuls	72 056 €	27 147 €	- 44 909 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>31 278</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,00</i>		
Recettes horaires	62 556 €	23 427 €	- 39 129 €
Recettes abonnés	9 500 €	3 720 €	- 5 780 €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
Beugeard	74 556 €	39 769 €	- 34 787 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>31 278</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,00</i>		
Recettes horaires	62 556 €	35 615 €	- 26 941 €
Recettes abonnés	12 000 €	4 154 €	- 7 846 €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
P1 Palm Beach	95 068 €	98 075 €	3 007 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>34 665</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,62</i>		
Recettes horaires	90 793 €	98 075 €	7 282 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	4 275 €	- €	- 4 275 €
P2 David	35 607 €	56 604 €	20 997 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>13 489</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,35</i>		
Recettes horaires	31 726 €	56 604 €	24 878 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	3 881 €	- €	- 3 881 €
P3 Huveaune	30 521 €	17 528 €	- 12 993 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>7 313</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,34</i>		
Recettes horaires	17 104 €	17 528 €	424 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	13 417 €	- €	- 13 417 €
P4 Véliplanchistes	75 805 €	116 966 €	41 160 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>26 879</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,74</i>		
Recettes horaires	73 529 €	116 966 €	43 437 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	2 276 €	- €	- 2 276 €
P5 La mer restaurant	120 452 €	132 774 €	12 322 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>49 654</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,39</i>		
Recettes horaires	118 851 €	132 774 €	13 923 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	1 601 €	- €	- 1 601 €
P6 Escalé	183 756 €	233 502 €	49 746 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>83 758</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,19</i>		
Recettes horaires	183 756 €	233 502 €	49 746 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
P7 Vieille Chapelle	78 538 €	124 972 €	46 434 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	<i>32 469</i>		
<i>Ticket moyen</i>	<i>2,42</i>		
Recettes horaires	78 538 €	124 972 €	46 434 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
Total Recettes d'exploitation	1 054 655 €	1 082 139 €	27 484 €



A la lecture des résultats de cette année, nous constatons que les mesures d'organisation prises en interne dès le début du deuxième semestre de l'année dernière ont porté ses fruits. Celles-ci avaient pour objectif premier de réduire la durée d'indisponibilité du matériel de péage en cas de panne et d'autre part de réaliser des économies et de se passer de certaines interventions de SKIDATA, avec des frais de déplacements souvent onéreux.

De ce fait, la réactivité de notre service technique face aux pannes récurrentes et aux actes de vandalisme et la constitution d'un stock de matériels de rechange, ont permis de réduire les délais de réparation.

En conséquence, les recettes obtenues cette année dépassent les prévisions du CEP (+27k€) et demeurent largement au-dessus des résultats de l'année dernière (+34%).

La rubrique « Recettes Annexes » correspondent au chiffre d'affaires réalisé lors des locations des parkings détail des privatisations sur les parkings (ci-dessous), notamment, les sites des plages (du P1 au P7). Ces recettes sont intégrées dans celles des horaires.



Liste des locations de parking en 2019

DATE LOCATION	PARCS	NOM OPERATION	NOM ASSOCIATION
13/01 & 27/01/2019	P1 P1BIS	BROCANTE	LP ORGANISATION
24/02/2019	P1 P1BIS	BROCANTE	LP ORGANISATION
10/03 et 31/03/2019	P1 P1BIS	BROCANTE	LP ORGANISATION
25 26 ET 27/04/2019	P2	LA MARSEILLAISE DES FEMMES	MILLARD
14/04 ET 21/04	P1 P1BIS	BROCANTE	LP ORGANISATION
26/05/2019	P1 P1BIS	BROCANTE	LP ORGANISATION
19/05/2019	P1	VIDE GRENIER	CIQ ST GINIEZ
23/05/2019	P1	PROVENCE EVENT	LA PROVENCE
29/05 AU 09/06/2019	P1 P1 BIS	FRANCEA LA VOILE	DE VOILE
21 et 22/06	P1 P2	FESTIVAL	VILLE DE MARSEILLE
19/06 au 20/06	P1 P1 BIS	COURSE	DEFI MONT E CHRISTO
5/06 au 9/06	P2	SPORT	HANDBALL
15/6 et 16/06	P1 P2	AMPM	FETE DU VELO
26/05 AU 30/06	P3	FETE FORAINE	AEFFM
05/07/2019	P7	OPERATION PRINGLES	AGENCE MW
4/07 au 9/07	P2	DELTA FESTIVAL	DELTA France Associations
19/07 AU 21/07/2019	P1	TRIATHLON	CARMASPORT
01/7 AU 31/2019	P4	CAMION GLACE	OLIVA Yael
1/07 au 31/12	P7	CAMION PIZZA	NUNNARI Laurent
01/08 AU 31/08/2019	P3	FETE FORAINE	AEFFM
29-sept	P1 P1BIS	BROCANTE	LP ORGANISATION
1/09/ AU 4/09	P3	FETE FORAINE	AEFFM
14 et 15/09	P2	FETE DU VENT	VILLE DE MARSEILLE
04/10/2019	P1	COURSE	ASS CONTRE LA FAIM
19/10 au 25/10	P1 P1BIS	COURSE DE VOILE	Y C P R
13/10/2019	P1 P1BIS P3 P4 P5	COURSE HANDICAP	ALGERNON
04/10/2019	P6	TOURNAGE SERIE TV	DEMD
06/10/2019	P1	BROCANTE	LP ORGANISATION
24/11/2019	P3	KAYAK	Marseille Mazargue Canoé kayak
07/12/2019	P1 P1 BIS	COURSE VELOS	ACME
08/12/2019	P1	BROCANTE	LP ORGANISATION



2. CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation de l'ensemble des parcs (hors amortissements) ont été de **1004 K€ HT** en 2019 contre **807 K€ HT** prévu dans le CEP (voir compte d'exploitation en annexe)

Les principaux postes de charges sont les suivants :

- **Personnel : 174 K€ HT** . Nous sommes en dépassement par rapport au CEP de 23%, nous avons eu recours à de nombreux CDD afin d'assurer correctement la forte affluence sur les parcs durant la saison estivale.
- **Conducteurs de chiens/Sécurité : 188 K€ HT** . Dans cette rubrique, le CEP a été dépassé de 129k€. Pour pallier à la recrudescence des actes de vandalisme sur le parc de la Providence, nous avons mis en place une prestation de sécurité avec un agent présent 7J/7J.
- **Nettoyage : 55 K€ HT** contre 35K€ HT prévu au CEP. Suite aux diverses intempéries qui ont fortement touché les parkings de plage notamment, des prestations supplémentaires de nettoyage ont été réalisées pour remettre en état les parcs.
- **Entretien des espaces verts : 10 K€ HT** : Le CEP avait prévu un montant de 3k€ qui, au regard de la quantité des espaces verts à maintenir, semble sous-estimé. Nous avons dû souscrire à un contrat d'entretien pour assurer au mieux l'exploitation.
- **Entretien – maintenance : 78 K€** (+ 90% de plus que le CEP) : plusieurs travaux de remise en état du matériel de péage ont été réalisés qui ont permis d'obtenir des résultats meilleurs que les années précédentes.
- **Frais de siège : 80 K€ HT** contre 51 K€ prévu au CEP: 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



3. REDEVANCES

3.1 REDEVANCE FIXE

Le délégataire doit verser, au titre de l'exercice 2019, à l'autorité délégante la somme de **168 640 € HT**.

3.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION

Pour l'année 2019, la redevance variable s'élève à **207 876,96 € HT**.

3.3 TOTAL DES REDEVANCES 2019

Le totale des redevances concernant l'exploitation de la DSP de Marseille s'élève à **376 507,96 € HT** pour l'année 2019.

4. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL

L'ensemble des charges du personnel se trouve en annexe 4.

5. LISTE DES ANNEXES

- Annexe 1 : Compte de résultat
- Annexe 2 : Liasses fiscales
- Annexe 3 : Détail des frais de Personnel de la DSP

ANNEXE 1 : COMPTE DE RESULTAT



EFFIA STATIONNEMENT Marseille



Rapport Annuel d'Activité 2019

Annexe 11A - Compte d'Exploitation Prévisionnel détaillé par parc

Le compte d'exploitation est à renseigner en euros constants (sans actualisation), valeur du mois de remise des offres
Sauf indication contraire les montants sont en € HT

Année	CEP 2019	Réel 2019	Ecart Réel vs CEP
Providence	288 297 €	234 803 €	- 53 494 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	86 489		
<i>Ticket moyen</i>	3,33		
Recettes horaires	288 297 €	234 803 €	- 53 494 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
Tilleuls	72 056 €	27 147 €	- 44 909 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	31 278		
<i>Ticket moyen</i>	2,00		
Recettes horaires	62 556 €	23 427 €	- 39 129 €
Recettes abonnés	9 500 €	3 720 €	- 5 780 €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
Beaugéard	74 556 €	39 769 €	- 34 787 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	31 278		
<i>Ticket moyen</i>	2,00		
Recettes horaires	62 556 €	35 615 €	- 26 941 €
Recettes abonnés	12 000 €	4 154 €	- 7 846 €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
P1 Palm Beach	95 068 €	98 075 €	3 007 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	34 665		
<i>Ticket moyen</i>	2,62		
Recettes horaires	90 793 €	98 075 €	7 282 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	4 275 €	- €	- 4 275 €
P2 David	35 607 €	56 604 €	20 997 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	13 489		
<i>Ticket moyen</i>	2,35		
Recettes horaires	31 726 €	56 604 €	24 878 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	3 881 €	- €	- 3 881 €
P3 Huveaune	30 521 €	17 528 €	- 12 993 €
<i>Nombre d'entrées/sorties</i>	7 313		
<i>Ticket moyen</i>	2,34		
Recettes horaires	17 104 €	17 528 €	424 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	13 417 €	- €	- 13 417 €
P4 Véliplanchistes	75 805 €	116 966 €	41 160 €

Année	CEP 2019	Réel 2019	Ecart Réel vs CEP
-------	----------	-----------	-------------------



Nombre d'entrées/sorties	26 879		
Ticket moyen	2,74		
Recettes horaires	73 529 €	116 966 €	43 437 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	2 276 €	- €	2 276 €
P5 La mer restaurant	120 452 €	132 774 €	12 322 €
Nombre d'entrées/sorties	49 654		
Ticket moyen	2,39		
Recettes horaires	118 851 €	132 774 €	13 923 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	1 601 €	- €	1 601 €
P6 Escale	183 756 €	233 502 €	49 746 €
Nombre d'entrées/sorties	83 758		
Ticket moyen	2,19		
Recettes horaires	183 756 €	233 502 €	49 746 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
P7 Vieille Chapelle	78 538 €	124 972 €	46 434 €
Nombre d'entrées/sorties	32 469		
Ticket moyen	2,42		
Recettes horaires	78 538 €	124 972 €	46 434 €
Recettes abonnés	- €	- €	- €
Recettes annexes (locations, publicité...)	- €	- €	- €
Total Produits d'exploitation	1 054 655 €	1 082 139 €	27 484 €



Année	CEP 2019	Réel 2019	Ecart Réel vs CEP
Charges directes Providence	80 128 €	171 518 €	91 390 €
Personnel	31 264 €	39 831 €	8 567 €
Nettoyage	2 551 €	4 674 €	2 123 €
Entretien-maintenance	30 999 €	7 316 €	- 23 683 €
Fournitures et consommables (tickets...)	1 915 €	323 €	- 1 592 €
Fluides	386 €	788 €	402 €
Conducteurs de chiens	13 013 €	118 316 €	105 303 €
Espaces verts	- €	270 €	270 €
[Autres charges - à préciser]	- €	- €	- €
Charges directes Tilleuls	24 267 €	21 473 €	- 2 794 €
Personnel	11 086 €	6 111 €	- 4 974 €
Nettoyage	3 021 €	6 399 €	3 377 €
Entretien-maintenance	3 950 €	3 476 €	- 474 €
Fournitures et consommables (tickets...)	679 €	- €	- 679 €
Fluides	918 €	1 212 €	2 129 €
Conducteurs de chiens	4 614 €	6 525 €	1 910 €
Entretien des espaces verts	- €	175 €	175 €
[Autres charges - à préciser]	- €	- €	- €
Charges directes Beaugéard	24 876 €	24 627 €	- 249 €
Personnel	11 086 €	6 111 €	- 4 974 €
Nettoyage	3 507 €	7 219 €	3 712 €
Entretien-maintenance	4 052 €	3 429 €	- 623 €
Fournitures et consommables (tickets...)	679 €	210 €	- 469 €
Fluides	939 €	695 €	- 244 €
Conducteurs de chiens	4 614 €	6 525 €	1 910 €
Entretien des espaces verts	- €	439 €	439 €
[Autres charges - à préciser]	- €	- €	- €
Charges directes Plages P1 à P7	168 757 €	266 512 €	97 755 €
Personnel	87 975 €	72 495 €	- 15 479 €
Nettoyage	25 921 €	36 574 €	10 653 €
Entretien-maintenance	2 099 €	65 717 €	63 619 €
Fournitures et consommables (tickets...)	5 388 €	9 635 €	4 247 €
Fluides	7 757 €	18 284 €	10 527 €
Conducteurs de chiens	36 618 €	54 502 €	17 884 €
Entretien des espaces verts	3 000 €	9 304 €	6 304 €
[Autres charges - à préciser]	- €	- €	- €

P1 Palm	P2 David	P3	P4	P5 La Mer	P6 Escale	P7 Vieille
66 601 €	22 576 €	25 949 €	39 600 €	33 937 €	34 307 €	41 612 €
7 864 €	6 111 €	6 111 €	6 111 €	18 333 €	18 333 €	9 631 €
3 967 €	3 967 €	3 967 €	7 249 €	3 967 €	7 672 €	5 785 €
23 702 €	3 559 €	6 902 €	10 690 €	2 997 €	5 095 €	10 843 €
9 618 €	- €	- €	- €	- €	17 €	- €
4 893 €	- 462 €	432 €	9 026 €	1 004 €	612 €	3 644 €
15 964 €	6 525 €	6 525 €	6 525 €	7 044 €	803 €	11 118 €
592 €	2 876 €	2 876 €	- €	592 €	1 776 €	592 €
- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €



Année	CEP 2019	Réel 2019	Ecart Réel vs CEP
Frais généraux	509 104 €	552 996 €	43 893 €
Personnel	- €	49 583 €	49 583 €
Marketing-Communication	3 000 €	3 121 €	121 €
Télécommunication, affranchissement...	18 000 €	17 917 €	- 83 €
Assurances	9 537 €	2 291 €	- 7 246 €
Impôts et taxes (hors IS)	16 298 €	3 505 €	- 12 793 €
Redevance fixe	160 000 €	168 640 €	8 640 €
Redevance variable	213 993 €	203 450 €	- 10 543 €
Frais de siège	50 676 €	79 928 €	29 252 €
Frais de société dédiée et honoraires CAC	20 200 €	4 342 €	- 15 858 €
Coût de la GAPD bancaire	300 €	913 €	613 €
Contrôles réglementaires	5 000 €	- €	- 5 000 €
Frais de collecte et commissions bancaires	5 497 €	6 343 €	847 €
Location de matériel	6 604 €	12 962 €	6 358 €
Frais de démarrage	- €	- €	- €
Total Charges d'exploitation	807 132 €	1 037 127 €	229 995 €
	807 132 €		
Excédent Brut d'Exploitation	247 522 €	45 012 €	- 202 511 €
Amortissement biens de retour tous parcs	187 499 €	308 869 €	121 370 €
Amortissement biens de reprise tous parcs	- €	- €	- €
Frais financiers sur trésorerie	4 424 €	4 898 €	473 €
Dotations compte GER	1 500 €	214 €	- 1 286 €
Reprise compte GER	- €	- €	- €
Résultat courant avant impôt	54 099 €	268 969 €	323 068 €
Impôt sur les sociétés	19 143 €	- €	- 19 143 €
Résultat net	34 956 €	268 969 €	303 925 €
<i>Résultat net / Total produits</i>	<i>3%</i>	<i>-25%</i>	



EFFIA STATIONNEMENT Marseille

Rapport Annuel d'Activité 2019



Annexe 11B - Compte d'Exploitation Prévisionnel DSP

Le compte d'exploitation est à renseigner en euros constants (sans actualisation), valeur du mois de remise des offres

Sauf indication contraire les montants sont en € HT

Année	CEP 2019	Réel 2019	Ecart Réel vs CEP
Nombre d'entrées/sorties	397 272		
Ticket moyen	24		
Recettes horaires	1 007 705 €	1 074 264 €	66 559 €
Recettes abonnés	21 500 €	7 875 € -	13 625 €
Recettes annexes (locations, publicité...)	25 450 €	- € -	25 450 €
	0		
Total Produits d'exploitation	1 054 655 €	1 082 139 €	27 484 €
Charges directes parcs	298 029 €	533 713 €	235 685 €
Personnel	141 410 €	174 132 €	32 722 €
Nettoyage	35 000 €	54 866 €	19 866 €
Entretien-maintenance	41 099 €	78 007 €	36 908 €
Fournitures et consommables (tickets...)	8 660 €	10 352 €	1 692 €
Fluides	10 000 €	18 555 €	8 554 €
Conducteurs de chiens	58 860 €	187 614 €	128 754 €
Entretien des espaces verts	3 000 €	10 188 €	7 188 €
[Autres charges - à préciser]	- €		- €
Frais généraux	509 104 €	503 413 € -	5 690 €
Personnel	- €		- €
Marketing-Communication	3 000 €	3 121 €	121 €
Télécommunication, affranchissement...	18 000 €	17 917 € -	83 €
Assurances	9 537 €	2 291 € -	7 246 €
Impôts et taxes (hors IS)	16 298 €	3 505 € -	12 793 €
Redevance fixe	160 000 €	168 640 €	8 640 €
Redevance variable	213 993 €	203 450 € -	10 543 €
Frais de siège	50 676 €	79 928 €	29 252 €
Frais de société dédiée et honoraires CAC	20 200 €	4 342 € -	15 858 €
Coût de la GAPD bancaire	300 €	913 €	613 €
Contrôles réglementaires	5 000 €	-	5 000 €
Frais de collecte et commissions bancaires	5 497 €	6 343 €	847 €
Location de matériel	6 604 €	12 962 €	6 358 €
Frais de démarrage	- €		- €
	0		
Total Charges d'exploitation	807 132 €	1 037 127 €	229 994 €
Excédent Brut d'Exploitation	247 522 €	45 012 € -	202 510 €
Amortissement biens de retour tous parcs	187 499 €	308 869 €	121 370 €
Amortissement biens de reprise tous parcs	- €	- €	- €
Frais financiers sur trésorerie	4 424 €	4 898 €	473 €
Dotations compte GER	1 500 €	214 € -	1 286 €
Reprise compte GER			- €
Résultat courant avant impôt	54 099 € -	268 968,71 € -	323 068 €
Impôt sur les sociétés	19 143 €	-	19 143 €
Résultat net	34 956 € -	268 969 € -	303 925 €
Résultat net / Total produits	3%	-25%	



ANNEXE 2 : LIASSES FISCALES

ANNEXE 3 : DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL DE LA DSP

[illegible]



Code affaire	Matricule	% affectation	MT201901	MT201902	MT201903	MT201904	MT201905	MT201906	MT201907	MT201908	MT201909	MT201910	MT201911	MT201912	Total général
PTH0004	7	10	306,51	457,20	433,50	274,78	487,87	570,12	432,48	403,72	258,65	401,81	435,65	450,73	4 913,02
	8	10	254,61	288,38	262,89	249,67	213,54	293,72	268,39	287,27	210,37	173,04	335,21	242,49	3 079,58
	9	10	231,01	320,82	264,78	254,49	222,98	333,20	254,75	247,70	246,35	244,51	235,84	274,79	3 131,22
	10	10						50,74							50,74
	11	10						43,33							43,33
	12	10					78,91								78,91
	13	10					98,10	252,66	240,43	250,76	83,53				925,48
Total PTH0004			792,13	1 066,40	961,17	778,94	1 101,40	1 543,77	1 196,05	1 189,45	798,90	819,36	1 006,70	968,01	12 222,28
PTH0005	7	5	153,25	228,58	216,79	137,40	243,94	285,05	216,24	201,86	129,35	200,89	217,84	225,38	2 456,57
	8	5	127,30	144,22	131,45	124,83	106,78	146,89	134,19	143,63	105,19	86,52	167,63	121,23	1 539,85
	9	5	115,52	160,42	132,42	127,24	111,51	166,64	127,37	123,86	123,17	122,26	117,94	137,40	1 565,75
	10	5						25,37							25,37
	11	5						21,66							21,66
	12	5					39,43								39,43
	13	5					49,07	126,35	120,20	125,39	41,74				462,75
Total PTH0005			396,07	533,22	480,66	389,47	550,72	771,96	598,00	594,74	399,45	409,67	503,41	484,01	6 111,38
PTH0006	7	5	153,25	228,58	216,79	137,40	243,94	285,05	216,24	201,86	129,35	200,89	217,84	225,38	2 456,57
	8	5	127,30	144,22	131,45	124,83	106,78	146,89	134,19	143,63	105,19	86,52	167,63	121,23	1 539,85
	9	5	115,52	160,42	132,42	127,24	111,51	166,64	127,37	123,86	123,17	122,26	117,94	137,40	1 565,75
	10	5						25,37							25,37
	11	5						21,66							21,66
	12	5					39,43								39,43
	13	5					49,07	126,35	120,20	125,39	41,74				462,75
Total PTH0006			396,07	533,22	480,66	389,47	550,72	771,96	598,00	594,74	399,45	409,67	503,41	484,01	6 111,38



Code affaire	Matricule	% affectation	MT201901	MT201902	MT201903	MT201904	MT201905	MT201906	MT201907	MT201908	MT201909	MT201910	MT201911	MT201912	Total général
PTH0007	7	5	153,25	228,58	216,79	137,40	243,94	285,05	216,24	201,86	129,35	200,89	217,84	225,38	2 456,57
	8	5	127,30	144,22	131,45	124,83	106,78	146,89	134,19	143,63	105,19	86,52	167,63	121,23	1 539,85
	9	5	115,52	160,42	132,42	127,24	111,51	166,64	127,37	123,86	123,17	122,26	117,94	137,40	1 565,75
	10	5						25,37							25,37
	11	5						21,66							21,66
	12	5					39,43								39,43
	13	5					49,07	126,35	120,20	125,39	41,74				462,75
Total PTH0007			396,07	533,22	480,66	389,47	550,72	771,96	598,00	594,74	399,45	409,67	503,41	484,01	6 111,38
PTH0008	7	15	459,70	685,82	650,23	412,20	731,76	855,19	648,69	605,55	387,98	602,67	653,46	676,10	7 369,35
	8	15	381,89	432,60	394,33	374,49	320,28	440,61	402,60	430,88	315,55	259,55	502,82	363,72	4 619,31
	9	15	346,52	481,26	397,13	381,71	334,49	499,83	382,08	371,55	369,52	366,76	353,82	412,16	4 696,82
	10	15						76,11							76,11
	11	15						64,99							64,99
	12	15					118,33								118,33
	13	15					147,17	378,93	360,61	376,15	125,27				1 388,13
Total PTH0008			1 188,10	1 599,68	1 441,69	1 168,40	1 652,02	2 315,66	1 793,98	1 784,13	1 198,32	1 228,98	1 510,10	1 451,98	18 333,04
PTH0009	7	15	459,70	685,82	650,23	412,20	731,76	855,19	648,69	605,55	387,98	602,67	653,46	676,10	7 369,35
	8	15	381,89	432,60	394,33	374,49	320,28	440,61	402,60	430,88	315,55	259,55	502,82	363,72	4 619,31
	9	15	346,52	481,26	397,13	381,71	334,49	499,83	382,08	371,55	369,52	366,76	353,82	412,16	4 696,82
	10	15						76,11							76,11
	11	15						64,99							64,99
	12	15					118,33								118,33
	13	15					147,17	378,93	360,61	376,15	125,27				1 388,13
Total PTH0009			1 188,10	1 599,68	1 441,69	1 168,40	1 652,02	2 315,66	1 793,98	1 784,13	1 198,32	1 228,98	1 510,10	1 451,98	18 333,04
PTH0010	7	5	153,25	228,58	216,79	137,40	243,94	285,05	216,24	201,86	129,35	200,89	217,84	225,38	2 456,57
	8	5	127,30	144,22	131,45	124,83	106,78	146,89	134,19	143,63	105,19	86,52	167,63	121,23	1 539,85
	9	5	115,52	160,42	132,42	127,24	111,51	166,64	127,37	123,86	123,17	122,26	117,94	137,40	1 565,75
	10	5						25,37							25,37
	11	5						21,66							21,66
	14	100					2 801,03	718,52							3 519,55
	12	5					39,43								39,43
	13	5					49,07	126,35	120,20	125,39	41,74				462,75
Total PTH0010			396,07	533,22	480,66	389,47	550,72	771,96	598,00	594,74	399,45	409,67	503,41	484,01	9 630,93
Total général			12 538,14	15 454,61	14 557,51	12 610,52	17 414,67	22 184,09	17 190,07	16 438,32	11 712,69	12 677,27	20 222,37	14 607,28	187 607,54

Le montant global des opérations de maintenance s'élève à 150 k€ HT sur l'année 2019. Les travaux marquants de l'année sont listés ci-après :

- Entretien des espaces verts (10,3 k€ HT) ;
- Nettoyage (55 k€ HT) ;
- Achat d'une borne de sortie complète pour le P1 (remplacement de celle percutée par un véhicule) (12,5 k€ HT) ;
- Travaux de réparation des lecteurs et codeurs du matériel de péage du P1 au P7, suite intempéries (8,1 k€ HT) ;
- Fourniture de divers composants de matériel de péage (5,8 k€ HT) ;
- Remplacement des composants électroniques suite intempéries de la borne de sortie du P6 (3,9 k€ HT) ;
- Réparation de la borne d'entrée P5 et de la borne de sortie P4 (2,9 k€ HT) ;
- Divers travaux de réparation du matériel de péage au P5 (remplacement lecteurs défectueux) (2,1 k€ HT) ;
- Réparation lecteur CB +TPE de la borne de sortie du P7 (1,4 k€ HT) ;
- Mise en place de 10 plots J11 et de deux panneaux signalétiques (1,2 k€ HT) ;
- Travaux de dépose et de pose d'une borne de sortie au P1 (1,1 k€ HT).

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Trois grilles tarifaires différentes s'appliquent aux parcs de stationnement. Une même grille pour les parcs P1 à P7, une autre grille pour les parcs P8 (Beaugeard) et P9 (Tilleuls), et enfin une dernière grille pour le parc P10 (Providence). La grille des parcs P1 à P7 se décline en période de haute saison (du 1^{er} juin au 30 septembre) et basse saison.

Pour l'ensemble des parcs, une franchise de 30 minute gratuite est prévue.

Les abonnements ne sont proposés que dans les parcs P8 (Beaugeard) et P9 (Tilleuls), et comportent une tarification avantageuse pour les résidents.

La grille des parcs P1 à P10 n'a pas varié en 2019.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public atteint 1 082 k€ HT en 2019, en forte amélioration de 237 k€ HT soit +28% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 845 k€ HT.

Les recettes horaires augmentent fortement de 35,8% évoluant de 791 k€ HT en 2018 à 1 074 k€ HT en 2019. Elles sont prépondérantes en représentant 99% du chiffre d'affaires.

Les ventes d'abonnements demeurent faibles, passant toutefois de 4 743 € HT en 2018 à 7 874 € HT en 2019.

c. Aspects commerciaux – P1

Le chiffre d'affaires du parking P1 est en baisse de 10,8% et s'établit à 98 k€ HT en 2019, contre 110 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 31 401 entrées horaires payantes, diminue de 20,6%, alors qu'elle atteignait 39 544 entrées horaires payantes l'année précédente. A cette fréquentation payante s'ajoutent 4 572 sorties gratuites. Le ticket moyen payant augmente de 12,3% en 2019, lequel vaut désormais de 3,75 € TTC, alors qu'il s'établissait à 3,34 € TTC l'année précédente.

Le parc P1 a été réservé pour plusieurs manifestations au deuxième trimestre et a été l'objet d'un incident (compteur électrique cassé) entraînant une baisse de la fréquentation.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 605 € HT.

d. Aspects commerciaux – P2

Le chiffre d'affaires du parking P2 est en hausse de 14,3% et s'élève à 56 k€ HT en 2019, contre 49 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 26 192 entrées horaires payantes stagne en 2019. A cette fréquentation payante s'ajoutent 2 700 sorties gratuites. Le ticket moyen payant baisse de 4,8% en 2019, lequel atteint désormais de 2,59 € TTC, alors qu'il s'établissait à 2,72 € TTC l'année précédente.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 775 € HT.

e. Aspects commerciaux – P3

Le chiffre d'affaires du parking P3 est en baisse de 14,3% et s'élève à 18 k€ HT en 2019, contre 21 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 8 722 entrées horaires payantes, diminue de 11,4%, alors qu'elle atteignait 9 841 entrées horaires payantes l'année précédente. A cette fréquentation payante s'ajoutent 1 812 sorties gratuites. Le ticket moyen payant évolue défavorablement de -6,5% en 2019, lequel atteint désormais de 2,41 € TTC, alors qu'il s'établissait à 2,59 € TTC l'année précédente.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 262 € HT, ce qui constitue un niveau faible.

f. Aspects commerciaux – P4

Le chiffre d'affaires du parking P4 est en hausse de 40,4% et atteint 117 k€ HT en 2019, contre 83 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 51 351 entrées horaires payantes, augmente significativement de +51,7%, alors qu'elle s'établissait à 33 843 entrées horaires payantes l'année précédente. A noter que le niveau de fréquentation est proche de celui de 2017 (48 215 entrées payantes). A cette fréquentation payante s'ajoutent 8 216 sorties gratuites. Cependant, le ticket moyen payant évolue défavorablement de -7,5% en 2019, lequel s'établit à 2,73 € TTC alors qu'il atteignait 2,95 € TTC l'année précédente.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 1 244 € HT.

g. Aspects commerciaux – P5

Le chiffre d'affaires du parking P5 est en forte hausse de 105,6% et s'établit à 133 k€ HT en 2019, contre 65 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 62 209 entrées horaires payantes suit la même tendance favorable en augmentant de 91,7%, alors qu'elle s'établissait à 32 451 entrées horaires payantes l'année précédente. A noter que le niveau de fréquentation est proche de celui de 2017 (69 839 entrées payantes). A cette fréquentation payante s'ajoutent 4 440 sorties gratuites. Le ticket moyen payant évolue favorablement de 7,3% en 2019, lequel atteint désormais de 2,56 € TTC, alors qu'il s'établissait à 2,39 € TTC l'année précédente.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 991 € HT.

h. Aspects commerciaux – P6

Le chiffre d'affaires du parking P6 est en hausse de 34,2%, il s'élève à 233 k€ HT en 2019, contre 174 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 120 332 entrées horaires payantes suit la même tendance favorable en augmentant de 35,9%, alors qu'elle s'établissait à 88 562 entrées horaires payantes l'année précédente. A noter que le niveau de fréquentation est proche de celui de 2017 (104 697 entrées payantes). A cette fréquentation payante s'ajoutent 12 538 sorties gratuites. Le ticket moyen évolue défavorablement de -1,3% en 2019, lequel s'établit à 2,33 € TTC, alors qu'il atteignait 2,36 € TTC l'année précédente.

Le chiffre d'affaires par place est bien positionné à 1 557 € HT.

i. Aspects commerciaux – P7

Le chiffre d'affaires du parking P7 est en baisse de 18,9% et atteint 125 k€ HT en 2019, contre 154 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 62 685 entrées horaires payantes, chute de 14,1%, alors qu'elle atteignait 72 939 entrées horaires payantes l'année précédente. A cette fréquentation payante s'ajoutent 5 624 sorties gratuites. Le ticket moyen chute de 5,7% en 2019, lequel s'établit à 2,39 € TTC alors qu'il atteignait 2,54 € TTC l'année précédente.

Le chiffre d'affaires par place est également bien positionné à 822 € HT.

j. Aspects commerciaux – P8

Le chiffre d'affaires du parking Beauregard (P8) est en hausse de 25% et s'établit à 40 k€ HT en 2019, contre 32 k€ HT l'année précédente. Le chiffre d'affaires est composé essentiellement, à 89,6%, des recettes horaires, auxquelles s'ajoutent 4 k€ HT de recettes d'abonnements.

La fréquentation de 42 067 entrées horaires payantes, augmente de 11,3%, alors qu'elle atteignait 37 783 entrées horaires payantes l'année précédente. A cette fréquentation payante s'ajoute un nombre important de 26 700 sorties gratuites. Le ticket moyen payant augmente de 20,2% en 2019 s'établissant à 1,13 € TTC, alors qu'il était de 0,94 € TTC l'année précédente.

De 17 abonnements en 2018, il y en a désormais 21 en 2019.

Le chiffre d'affaires par place atteint seulement 473 € HT. Une tarification peu incitative comparativement aux parcs P1 à P7 pourrait expliquer la fragilité du modèle économique de ce parking.

k. Aspects commerciaux – P9

Le chiffre d'affaires du parking Tilleuls (P9) est en hausse de 42,1% et s'établit à 27 k€ HT en 2019, contre 19 k€ HT l'année précédente. Le chiffre d'affaires est composé essentiellement, à 86,3% des recettes horaires, auxquelles s'ajoutent 3,7 k€ HT de recettes d'abonnements.

La fréquentation de 44 916 entrées horaires payantes, augmente de 29,4%, alors qu'elle atteignait 34 715 entrées horaires payantes l'année précédente. A cette fréquentation payante s'ajoute un nombre important de 30 629 sorties gratuites. Le ticket moyen payant augmente de 23,7% en 2019 à 0,73 € TTC, alors qu'il s'établissait à 0,59 € TTC l'année précédente.

De 13 abonnements en 2018, il y en a désormais 20 en 2019.

Le chiffre d'affaires par place plafonne à seulement 393 € HT. Comme pour le parking Beauregard avec lequel il partage la même grille tarifaire, cette dernière en étant peu incitative comparativement aux parcs P1 à P7 pourrait expliquer la fragilité du modèle économique de ce parking, malgré la présence de commerces et d'un établissement scolaire à proximité.

l. Aspects commerciaux – P10

Le chiffre d'affaires du parking Providence (P10) est en forte hausse de 71,5% et s'élève à 235 k€ HT en 2019, contre 137 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 87 616 entrées horaires payantes, augmente significativement de 170,9%, alors qu'elle s'établissait à 32 340 entrées horaires payantes l'année précédente. A noter que le niveau de fréquentation dépasse celui de 2017 (51 321 entrées payantes). A cette fréquentation payante s'ajoutent 12 811 sorties gratuites. Cependant, le ticket moyen payant évolue légèrement défavorablement de -0,8% en 2019, lequel s'établit à 3,22 € TTC alors qu'il atteignait 3,24 € TTC l'année précédente.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 2 829 € HT.

m. Analyse financière de la délégation

Le montant des recettes de la DSP est de 1 082 k€ HT.

Les charges d'exploitation représentent 1 037 k€ HT en 2019.

Les principaux postes de charges sont :

- les charges de personnel pour 16% du chiffre d'affaires, soit 174 k€ HT,
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentent 38% du chiffre d'affaires, soit 407 k€ HT,
- les frais généraux pour 7% du chiffre d'affaires, soit 80 k€ HT,

Une redevance fixe de 169 k€ HT a été versée à la Métropole, à laquelle s'ajoute une redevance variable de 203 k€ HT, soit un montant total de 372 k€ HT revenant à la Métropole, correspondant à 34,4% du chiffre d'affaires. La redevance variable a été augmentée de 136 k€ alors qu'elle s'élevait à 67 k€ HT en 2018, conséquence des recettes de fréquentation en hausse sur 2019.

Les charges d'exploitation atteignent 971 € HT par place.

Les charges d'exploitation, hors redevances, atteignent 623 € HT par place.

L'excédent brut d'exploitation s'élève à 45 k€, soit 4,2% du chiffre d'affaires.

Après amortissements de 309 k le résultat d'exploitation s'établit à – 264 k€ HT.

Après frais financiers et charges diverses de 5 k€, le résultat net avant impôts est négatif et s'affiche à -269 k€. Ce déficit s'accroît de 10,2% par rapport à l'année précédente où il s'établissait à -244 k€. La hausse des charges d'exploitation n'est pas compensée par la forte amélioration de la fréquentation et des recettes.

3. Qualité du service

a. Description des services

Effia Stationnement offre au sein de ces parcs les services suivants : mise à disposition d'un booster de batteries et référencement des informations principales des parcs sur le site internet du délégataire.

b. Mode de paiement

Le règlement peut s'effectuer en espèces, par carte bancaire et par carte GR au niveau des bornes de sortie.

c. Réclamations

Le nombre de réclamations n'est pas indiqué dans le rapport de 2019.

d. Evènements marquants

En 2019, les parcs P1 à P7 ont subi des actes de vandalisme et des difficultés de fonctionnement suite aux intempéries.

Les parcs ont été marqués par l'évacuation de véhicules épaves immobilisées depuis plusieurs mois.

4. Conclusion générale

Sur les dix parcs, uniquement 3 subissent une baisse du CA alors que les 7 autres enregistrent de fortes améliorations allant au-delà de +100% pour certains. Le chiffre d'affaire est en forte croissance, toutefois, les charges d'exploitations augmentent fortement ce qui se reflète sur l'EBE et le résultat net.

Le résultat net apparaît à nouveau nettement négatif en 2019. Il convient donc pour la Métropole d'être vigilante sur les évolutions de cette délégation de service public, d'autant que la durée d'exploitation est relativement courte.