



Rapport annuel d'activité 2019



DSP de la Ville de Cassis

25 mai 2020

Note de synthèse de la DSP n° 14/026 – Parkings de Cassis 2019

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Déléataire de Service Public concernant les cinq parcs de stationnement Mimosas, Viguerie, Madie, Daudet et Bestouan, inclus dans le périmètre de la DSP n°14/026.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Les parcs Mimosas (404 places), Viguerie (299 places), Madie (167 places), Bestouan (117 places), et Daudet (89 places) sont gérés par la société Effia Stationnement depuis la notification du Contrat de Délégation de Service Public (DSP) le 24 mars 2014 pour une durée de dix ans.

b. Ouverture et gardiennage

D'après le contrat de DSP, les parcs sont ouverts au stationnement public pour les usagers horaires, les usagers abonnés et amodiataires. Ils sont accessibles en permanence en entrée et en sortie aux usagers abonnés et horaires.

Le parc Mimosas dispose d'un bureau d'accueil ouvert en permanence tandis que l'accueil du parc Viguerie est assuré du mois d'avril à septembre de 9h à 18h. Aucune information n'est disponible concernant la présence ou non d'un bureau d'accueil sur les trois enclos Madie, Bestouan et Daudet.

c. Equipes et outils de maintenance

L'équipe d'exploitation-maintenance est composée de huit personnes, représentant un maximum de 7,6 équivalents temps plein (ETP) en période estivale. Les sept agents d'exploitation assurent l'accueil client, les contrôles d'accès, l'entretien du matériel de péage, le nettoyage de premier niveau, la sécurité et réalisent les comptes rendus.

Le rapport du Déléataire ne mentionne pas l'utilisation d'outils de maintenance spécifiques.

d. Travaux de maintenance et contrôles

En 2019, le coût total de maintenance pour les cinq parcs de stationnement a représenté 123,2 k€ HT. Les opérations de maintenance marquantes de l'année 2019 sont listées ci-après :

- Remise en état et maintenance des espaces verts (26,2 k€ HT) :
 - Mise en place d'un contrat de maintenance des espaces verts sur le parking de La Madie ;
 - Elagage de tous les pins du parking de Daudet ;
 - Installation de nouvelles plantes méditerranéennes à Viguerie.
- Remise en état du sol du parking de la Viguerie avec nettoyage haute pression sur tous les niveaux ;
- Travaux de remise en état de l'ensemble des portes coupe-feu du parking Mimosas ;

- Installation de nouvelles barrières de protection devant le local de transformateur électrique à Bestouan ;
- Maintenance du matériel de péage (22,5 k€ HT) ;
- Maintenance (hors matériel de péage) (20,9 k€ HT) ;
- Nettoyage (19,4 k€ HT) ;
- Opérations ponctuelles (hors matériel de péage) (32,7 k€ HT) ;
- Opérations ponctuelles sur matériel de péage (1,5 k€ HT).

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Le contrat se décline en 4 grilles tarifaires. Les parcs Mimosas et Viguerie d'une part, et les parcs La Madie, Daudet et Bestouan d'autre part, avec une différenciation selon la haute saison (début avril à fin septembre) et la basse saison. Pour les parcs Mimosas et Viguerie, la première heure est gratuite. Cela n'est pas le cas pour les autres parcs en enclos, mais ces derniers sont gratuits de 19h à 9h en basse saison. Les tarifs n'ont pas évolué en 2019.

Le nombre d'abonnés reste stable, les quotas maximaux étant atteints sur les parkings Mimosas et Viguerie. La liste d'attente s'accroît, et les résiliations sont rares.

Les 50 amodiations prévues ont été vendues antérieurement à 2018.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires de la délégation de service public s'établit à 2 420 k€ HT, en hausse de - 4,4% par rapport à l'année précédente, où il avait atteint 2 319 k€ HT.

92% du chiffre d'affaires est généré par les entrées horaires, soit 2 229 k€ HT, 7% par les abonnements, soit 177 k€ HT, et 1% par les charges des amodiataires, soit 15 k€ HT.

c. Aspects commerciaux – Mimosas

Le chiffre d'affaires du parc Mimosas est en hausse de 4,6% s'établissant à 1 103 k€ HT en 2019, contre 1 054 k€ HT en 2018.

La fréquentation a légèrement augmenté (+2,1%), passant de 305 249 entrées horaires en 2018 à 311 680 entrées horaires en 2019. Cette hausse se conjugue à une hausse du ticket moyen de 2,5%, passant de 5,60 € TTC en 2018 à 5,74 € TTC en 2019.

Il convient de noter que 26% de la fréquentation relevée bénéficie de la gratuité lors de la première heure, ce qui pondère à la baisse le ticket moyen. Les parents d'élèves fréquentant l'établissement scolaire voisin expliquent cette part significative de fréquentation non-payante.

Les recettes horaires ont augmenté en 2019 (+5,3%), passant de 941 k€ HT en 2018 à 991 k€ HT en 2019.

Dans une moindre mesure, pour 8,9% du chiffre d'affaires, soit 98 k€ HT, les produits issus des abonnements augmentent également de 3,9%, étant de 94 k€ HT en 2018. Le nombre d'abonnés étant de 175 en 2019.

Le chiffre d'affaires par place s'est établi à 2 730 € HT.

d. Aspects commerciaux – Viguerie

Le chiffre d'affaires du parc Viguerie est en hausse de 9,0%, il s'établit à 593 k€ HT en 2019, contre 544 k€ HT en 2018.

La fréquentation a augmenté (+9,1%), passant de 148 739 entrées horaires en 2018 à 162 249 entrées horaires en 2019. Le ticket moyen n'a pas varié entre 2018 et 2019 s'établissant à 4,04 € TTC.

Les recettes horaires ont fortement augmenté (+10,1%) en 2019, passant de 475 k€ HT en 2018 à 523 k€ HT en 2019.

Dans une moindre mesure, pour 11,6% du chiffre d'affaires, soit 68,8 k€ HT en 2019, les produits issus des abonnements restent relativement stables alors qu'ils étaient de 68,3 k€ HT en 2018. Le nombre d'abonnés étant de 120 en 2019.

Le chiffre d'affaires par place s'est établi à 1 982 € HT.

e. Aspects commerciaux – La Madie

Le chiffre d'affaires du parc La Madie est en baisse de 0,5% s'élevant à 339 k€ HT en 2019, contre 341 k€ HT en 2018.

La fréquentation n'a pas évolué, passant de 81 722 entrées horaires en 2018 à 81 699 entrées horaires en 2019. Le ticket moyen a légèrement diminué (-0,4%), passant de 5,01 € TTC en 2018 à 4,99 € TTC en 2019.

Les recettes horaires sont donc en légère baisse (-0,8%), passant de 332 k€ HT en 2018 à 329 k€ HT en 2019.

Les abonnements ne représentent que 10,0 k€ HT de recettes, contre 9,3 k€ HT l'année précédente, soit une augmentation de 8,0% pour 438 abonnés en 2019, contre 403 en 2018, soit une évolution de 2,0%.

Le chiffre d'affaires par place s'est établi à 2 033 € HT.

f. Aspects commerciaux – Bestouan

Le chiffre d'affaires du parc Bestouan est en hausse de 4,6%, il s'élève à 256 k€ HT en 2019, pour 245 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation a de nouveau augmenté (+4,5%), passant de 73 803 entrées horaires en 2018 à 77 092 entrées horaires en 2019. Le taux de croissance moyen annuel de la fréquentation sur la période 2017-2019 est de +10,2%.

Le ticket moyen stagne à 3,99 € TTC en 2019.

Le délégataire a affecté en comptabilité les abonnements, qui sont valables sur les parcs Madie, Bestouan et Daudet, essentiellement au parc de la Madie.

Le chiffre d'affaires par place s'est établi à 2 191 € HT.

g. Aspects commerciaux – Daudet

Le chiffre d'affaires du parc Daudet est en baisse de 4,3%, passant de 135 k€ HT en 2018 à 129 k€ HT en 2019.

La fréquentation a légèrement augmenté (+1,1%), passant de 36 641 entrées horaires en 2018 à 37 034 entrées horaires en 2019. Il convient de rappeler que la fréquentation avait fortement augmenté l'année précédente (+27,7%).

Le ticket moyen a de nouveau diminué (-5,4%), passant de 4,42 € TTC en 2018 à 4,18 € TTC en 2019. Le taux de croissance moyen annuel du ticket moyen sur la période 2017-2019 est de -12,7%.

Le délégataire a affecté en comptabilité les abonnements, qui sont valables sur les parcs Madie, Bestouan et Daudet, essentiellement au parc de la Madie.

Le chiffre d'affaires par place s'est établi à 1 452 € HT.

h. Analyse financière

Le montant des recettes de la DSP est de 2 420 k€ HT.

Les charges d'exploitation atteignent 2 140 k€ HT, soit 88% du chiffre d'affaires. Les principaux postes de charges sont :

- les frais de personnel pour 10% du chiffre d'affaires, soit 241 k€ HT,
- les charges d'exploitation-maintenance de 411 k€ HT, soit 17 % du chiffre d'affaires,
- les frais généraux représentent 4,1% du chiffre d'affaires à 100 k€ HT,
- les impôts et taxes ont atteint 70 k€, soit 2,9% du chiffre d'affaires.

Une redevance composée d'une part variable et d'une part fixe est versée à la Métropole pour 1 442 k€ HT, en hausse de 6,0% par rapport à 2018 où elle était de 1 367 k€ HT. Les redevances représentent 59,6% du chiffre d'affaires en 2019.

Hors redevances, les charges d'exploitation reviennent à 637 € HT par place.

L'excédent brut d'exploitation est de 307 k€, soit 12,7% du chiffre d'affaires.

Après amortissements de 125 k€, provisions de 15 k€ et frais bancaire de 12 k€ HT, le résultat d'exploitation s'établit à 155 k€.

Après un résultat exceptionnel de 24 k€ HT, le résultat net avant impôts est de 179 k€, en hausse de 15%, alors qu'il était de 155 k€ l'année précédente. Ce résultat en hausse est la conséquence d'une hausse de l'activité en 2019.

3. Qualité du service

a. Description des services

Effia Stationnement offre au sein de ces parcs les services suivants : mise à disposition d'un démarreur de batterie, de parapluies, de journaux, de boîtes à lire, de fontaines à eau, de bornes de rechargement électrique dans les parcs Mimosas et Viguerie et de zones de Fair-Play dédiées aux femmes enceintes, aux jeunes enfants et aux seniors dans le parc Mimosas. Ce dernier parc contient également un système de guidage à la place permettant aux clients de connaître le nombre de places disponibles par niveau.

Le site internet d'Effia propose un service de réservation de places en ligne.

b. Mode de paiement

Sur l'ensemble des parcs, le moyen de paiement est assuré par la mise en place de bornes d'entrée et de sortie ainsi que des caisses automatiques. Certains parcs détiennent des lecteurs piétons.

c. Réclamations

Un total de 192 demandes et réclamations a été traité en 2019 sur la totalité des parcs dont 80 sur le parc La Madie, 61 sur La Viguerie et 40 sur Mimosas. Celles-ci ont toutes été traitées en moins de quinze jours conformément à la certification ISO 9001. L'ensemble des sites de Cassis obtient une note de 8,5/10 suite à la réalisation d'une enquête de satisfaction clients.

d. Evènements marquants

Aucun évènement marquant n'a été recensé dans le rapport d'exploitation du Déléataire.

4. Conclusion générale

Une amélioration de la fréquentation horaire ainsi que des abonnements se reflète sur un résultat net en croissance. Cela ne remet donc pas en cause sa pérennité, ni l'équilibre économique, ainsi que la part substantielle du chiffre d'affaires reversé à la Métropole sous forme de redevances.



SOMMAIRE

PARTIE I : COMPTE-RENDU TECHNIQUE

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



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

PARTIE II : COMPTE-RENDU FINANCIER

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



1. PRESENTATION GENERALE

1.1 DESCRIPTION DU SITE

Le site de Cassis se compose de 5 parcs distincts :

1.1.1 NOMBRE DE PLACES ET PHOTOS DES PARCS

➤ Le parc des Mimosas

Situé rue Augustin Isnard, comprend 404 places sur 4 niveaux dont 3 niveaux enterrés dont 20 places PMR réparties sur tous les niveaux.

- 1 niveau accessible de plein-pied de 81 places, comprenant un bureau d'accueil et un espace deux roues et 10 places électriques.
- le niveau -1 de 105 places ainsi que 10 places électriques.
- le niveau -2 de 105 places.
- le niveau -3 de 109 places.



➤ Le parc de la Viguerie

Situé avenue de la Viguerie, comprend 299 places réparties sur 5 niveaux dont :

- 1 niveau privé de 70 places, ainsi que 4 niveaux public avec 8 places PMR, réparties sur plusieurs niveaux.



➤ Le parc de la Madie



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



➤ Le parc de Bestouan

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



➤ Le parc de Daudet

Situé Av Alphonse Daudet, comprend 89 places dont 3 places PMR.



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



1.1.2 MATERIEL DE PEAGE INSTALLE

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

Pour le parc des Mimosas :

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

Pour le parc de la Viguerie :

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

Pour le parc de la Madie :

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

Pour le parc du Bestouan :

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

Pour le parc Daudet :

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



1.1 CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

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

1.2 TARIFS TTC APPLIQUES EN 2019

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

Tarif hors-saison, du 1^{er} janvier au 31 mars 2019 et du 1^{er} octobre au 31 décembre 2019

P TARIFS

MIMOSAS & VIGUERIE

TARIFS HORAIRES

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

FORFAIT TOURISTES

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

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

ABONNEMENTS

MIMOSAS

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

VIGUERIE

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

POUR PLUS DE CONFORT

Vidéoprotection

Démarrateur de batterie

Voitures électriques

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 23€



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

P TARIFS (DU 1^{ER} AVRIL 2019 AU 30 SEPTEMBRE 2019)

MIMOSAS & VIGUERIE



TARIFS HORAIRES

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

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 24€

MODES DE PAIEMENT



Espèces



Paiement par CB



FORFAIT TOURISTES

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

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

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



ABONNEMENTS

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

Souscription à un Abonnement (3 mois minimum)

à l'accueil du parking ou par téléphone au :

0 806 000 115

Tarifs soumis à conditions et sous réserve de places disponibles.

POUR PLUS DE CONFORT



Vidéoprotection



Démarrateur de batterie



Voitures électriques

RENSEIGNEMENTS

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

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



Renseignements à l'accueil du parking ou au :
0 806 000 115

Service gratuit + prix appel

www.effia.com





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

Hors-saison, du 1^{er} janvier au 31 mars 2019 et du 1^{er} octobre au 31 décembre 2019

De 9H00 à 19H00 (Durée de stationnement)

P

TARIFS

MADIE, BESTOUAN et DAUDET

TARIFS HORAIRES

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

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 10,40€

ABONNEMENT

Annuel 30,00€

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

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

POUR PLUS DE CONFORT

Vidéoprotection

Places PMR

Démarreur de batterie

RENSEIGNEMENTS

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

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

- De 19H00 à 9H00----- GRATUIT



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



TARIFS (DU 1^{ER} AVRIL AU 30 SEPTEMBRE 2019)

BESTOUAN, DAUDET ET MADIE



TARIFS HORAIRES

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

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 24€

MODES DE PAIEMENT



Espèces

 Paiement
par CB

ABONNEMENT

Annuel **30,00€**

Souscription à un Abonnement à l'accueil du parking Mimosas
(coordonnées en bas de page) ou par téléphone :

0 806 000 115 - Service gratuit + prix appel

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

POUR PLUS DE CONFORT



Vidéoprotection



Places PMR

Démarreur
de batterie

RENSEIGNEMENTS

PARKING LES MIMOSAS:

10 Avenue Augustin Isnard,
13 260 CASSIS

Tél. : 04 42 08 30 48.

Parking et bureau d'accueil ouverts

7j/7 et 24h/24



Renseignements à l'accueil du parking ou au :

0 806 000 115 - Service gratuit + prix appel

www.effia.com



1.3 ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION

1er trimestre 2019 :

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

2eme trimestre 2019 :

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

3eme trimestre 2019 :

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

4eme trimestre 2019 :

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



MIMOSAS

Reprise de la numérotation des places au RDC



Nouveau panneau installé



Poignées et serrures portes remplacées



Installation d'une borne pour abonnés



VIGUERIE

Panneau lumineux extérieur



Reprise du fléchage



Peinture des coffrets RIA



Peinture porte de secours niveau A



Reprise des pavés, entrée niveau C



LES 3 PARCS

Panneau sortie installé à Daudet



Maintenance des espaces verts à La Madie



Peinture des barrières en sortie



Réparation et réglage des gabarits



Elagage et coupe des branches d'arbre dangereuses à Daudet



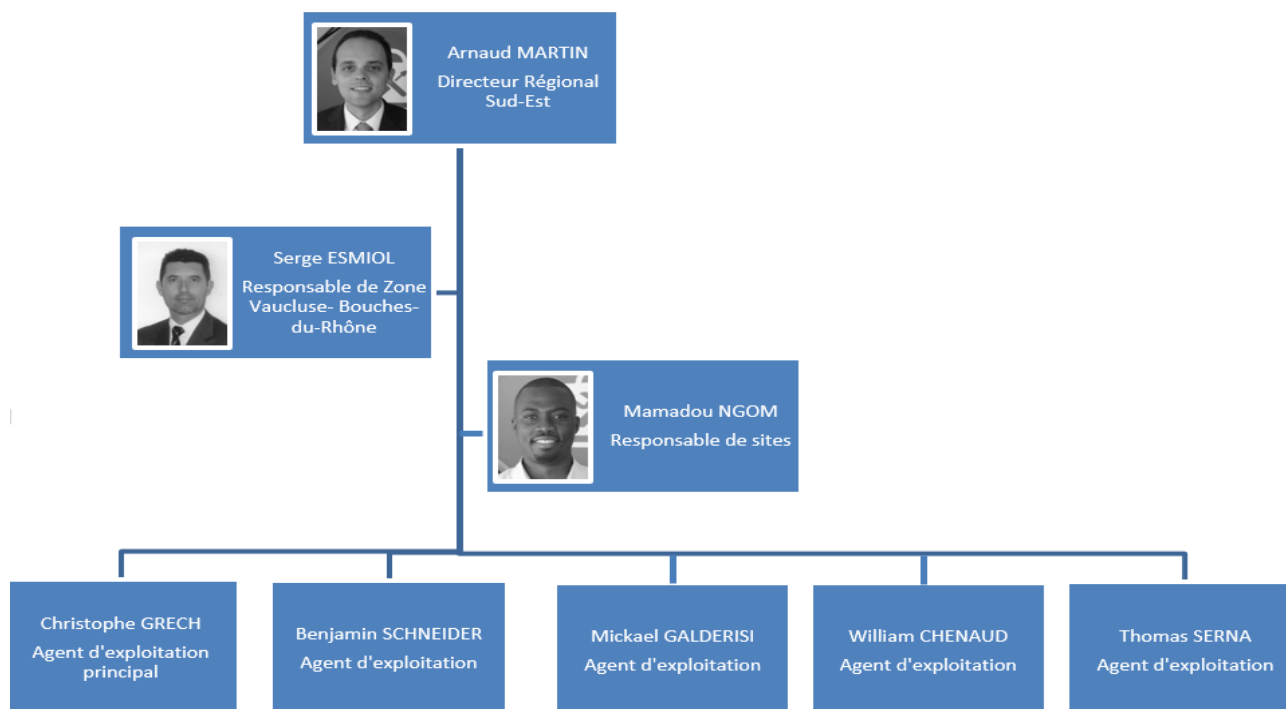


1.4 ORGANISATION DU SITE

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

L'exploitation des sites est assurée par :

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



2 INVENTAIRE ACTUALISE AVEC NIVEAU D'AMORTISSEMENT DES BIENS

Détail des amortissements en annexe 1



3 OPERATIONS D'ENTRETIEN MAINTENANCE

3.1 MONTANT TOTAL

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

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

3.2 DETAIL PAR OPERATION (EN HT)

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



3.3 SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

3.3.1 PARKING MIMOSAS

TABLEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES

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



3.3.2 PARKING VIGUERIE

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



3.3.3 PARKING LA MADIE, BESTOUAN, DAUDET

TABLEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES

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

4 FREQUENTATION PARKING

4.1 FREQUENTATIONS HORAIRES (NOMBRE DE SORTIES DE VEHICULES)

4.1.1 PARKING LES MIMOSAS

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

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



4.1.2 PARKING DE LA VIGUERIE

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

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

4.1.3 PARKING DE LA MADIE

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

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



4.1.4 PARKING BESTOUAN

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

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

4.1.5 PARKING DAUDET

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

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



4.2 SORTIES GRATUITES

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

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

MIMOSAS :

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

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

VIGUERIE :

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

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

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

4.3 ABONNEMENTS

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



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

4.4 DETAILS DES AUTRES PRODUITS (AMODIATIONS)

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

5 QUALITE DE SERVICE

5.1 SERVICE A LA CLIENTELE

Voici les différents services EFFIA proposés à nos clients :

Démarrreur de batterie

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



Parapluies

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



Presse gratuite

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



Boîte à lire

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



Fontaine à eau

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



Bornes de rechargement électrique

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



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

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

Zone Fair-Play

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

Prioritaire



Guidage à la place

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



Réservation de places sur internet

Les parkings de Cassis sont référencés sur www.effia.com

The screenshot shows the EFFIA website interface for parking reservations. At the top, there's a navigation bar with the EFFIA logo and links like 'Où stationner ?'. Below this, the main heading is 'Parking Cassis Les Mimosas - EFFIA'. A search bar is present. The page is divided into sections: 'A propos' (About), 'Offre spéciale Vacances d'été' (Summer holiday special offer), and a reservation form. The reservation form has fields for 'Date d'entrée' (Entry date), 'Date de sortie' (Exit date), 'Type de véhicule' (Vehicle type), and a 'Calculer votre tarif' button. Below the form, a map shows the location of the parking area near the sea and the town of Cassis. A special offer for summer holidays is also displayed.



5.2 POLITIQUE QUALITE D'EFFIA

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

Notre démarche est basée sur 4 axes



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

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

Plus responsable : Assurer le bien-être du client

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

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

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

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

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

Assurer la disponibilité des équipements

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





NOTRE DEMARCHE QUALITE ET SECURITE

• NOTRE DEMARCHE CERTIFIEE ISO 9001 VERSION 2015

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

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

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



Nota

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

• AMELIORATION CONTINUE ET MESURE DE LA PERFORMANCE

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

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

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



5.3 NOMBRE ET MOTIFS DES RECLAMATIONS

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

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



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

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

5.4 RESULTAT ENQUETE SATISFACTION

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



6 AFFECTATION DU PERSONNEL PAR PARC

6.1 NOMBRE D'ETP ET POURCENTAGE D'AFFECTATION

Le site est composé de :

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

6.2 TACHES CONFIEES AUX ETP

Les missions principales des agents d'exploitation sont :

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

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

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

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

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

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

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

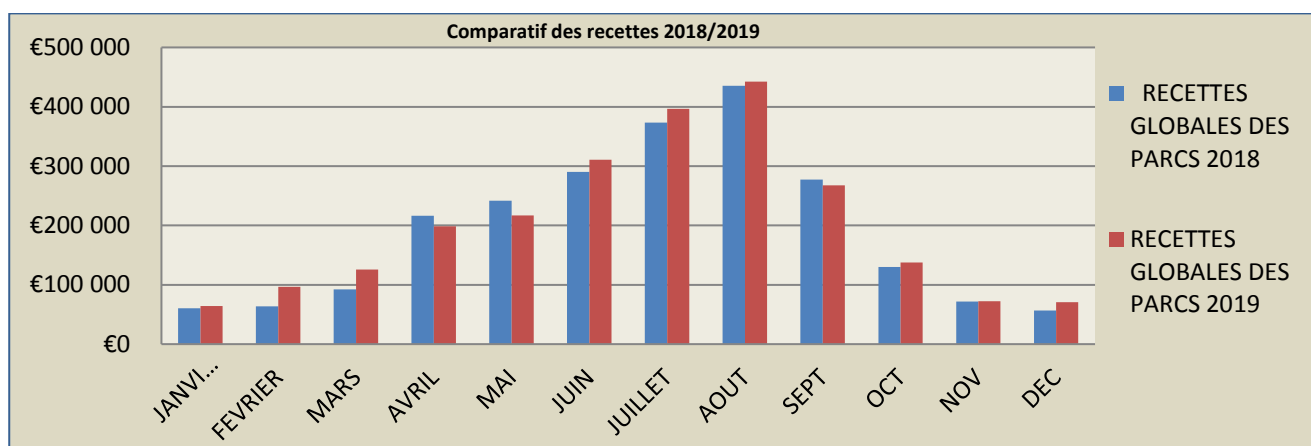
Les statistiques de fréquentation ainsi que le détail des recettes, sont transmis à Métropole Aix-Marseille Provence tous les mois.



PARTIE 2 : COMPTE RENDU FINANCIER 2019

1. RECETTES HT 2019

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



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

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

2. CHARGES D'EXPLOITATION

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

Les principaux postes de charges sont les suivants :

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



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

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

➤ Direction Régionale :

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

Elle assure notamment les missions suivantes :

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

➤ Direction Technique



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

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

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

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

➤ Direction marketing

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

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



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

➤ Service Clients

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

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

➤ Direction commerciale

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

➤ Direction des Ressources Humaines

Elle assure notamment les missions suivantes :

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

➤ Direction Administrative et Financière

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

- Suivi financier de contrats et d'avenants



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

➤ Direction des Affaires juridiques

Elle assure notamment les missions suivantes :

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

3. REDEVANCES

3.1 REDEVANCE FIXE

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

3.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION

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

3.3 TOTAL DES REDEVANCES 2019

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

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



4. DETAIL DES FRAIS DE PERSONNEL

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

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



5. LISTE DES ANNEXES :

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



ANNEXE 1 : COMPTE DE RESULTAT

Compte de Résultats de la DSP de CASSIS - Global

En € courants HT

Du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2019

Rubriques	CEP 2019	E0004 CASSIS BESTOUAN	E0005 CASSIS DAUDET	E0003 CASSIS LA MADIE	E0001 CASSIS MIMOSAS	E0002 CASSIS VIGUERIE	E0000 CASSIS MULTISITE	E00P0 CASSIS SIEGE	Réalisé 2019	Ecart En l	Ecart En %
Chiffre d'affaires "abonnés"	303 313	132	254	10 048	97 662	68 836	-	-0	176 991	-126 322	-41,8%
Chiffre d'affaires "horaires"	14 380 019	256 155	128 980	329 366	991 279	522 789	-	-	2 228 588	790 569	55,0%
Récupérations de charges si amodiés	-	-	-	-	13 810	1128	-	-0	-	-	0,0%
Autres produits	11 539	-	-	-	-	-	-	-	14 938	3 399	29,5%
Autres produits	3 864	-	-	-	-	-	-	-	-3 864	-	-100,0%
Produits financiers	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
TOTAL PRODUITS	1 756 736	256 346	129 234	339 434	1 102 751	592 752	-	-0	2 420 517	663 781	37,8%
fournitures, fluides, énergie	41 771	818	750	744	25 216	40 680	-	-	68 187	26 416	63,2%
fournitures diverses, consommables	3 312	-	-	-	14 621	-	-	-	14 621	11 308	341,4%
fournitures entretien & maintenance et réparation	9 385	717	-	-	794	-	-	-	1510	-7 874	-83,9%
sous-traitance entretien maintenance et réparation	56 860	2 352	7 462	2 352	21 730	13 425	-	-	47 320	-9 540	-16,8%
sous-traitance nettoyage	13 249	207	207	207	13 733	5 117	-	-	19 471	6 222	47,0%
sous-traitance gardiennage	2 385	-	-	-	45 110	651	-	-	45 761	43 376	1818,8%
autre sous-traitance	1 987	-	-	1 329	-	-	-	-	1 329	-658	-33,1%
services extérieurs	25 498	-	500	5 513	6 792	8 302	-	-	21 107	-4 391	-17,2%
location	6 072	-	-	-	826	-	-8 021	-	7 195	-13 267	-218,5%
entretien & réparations	5 520	3 046	591	-115	17 408	9 315	910	-30	31 124	25 603	463,8%
autres charges de gestion courante	9 109	1 402	1 301	1 440	9 997	5 430	8 868	3 002	31 441	22 332	245,2%
frais de siège	100 000	-	-	-	-	-	-	100 000	100 000	-	0,0%
impôts et taxes	90 020	2 189	1 490	2 693	24 846	31 290	7 400	0	69 907	-20 113	-22,3%
charges de personnel	271 197	-	-	-	173 656	-	67 731	-495	240 891	-30 306	-11,2%
redevance	898 366	153 156	77 213	202 794	659 365	354 482	-4 273	-	1 442 737	544 371	60,6%
dotation aux amortissements	70 475	13 528	14 950	16 007	27 050	53 146	4	0	124 685	54 210	76,9%
dotation provisions et grosses réparations	15 000	1032	1032	1032	5 162	7 227	-	-108	15 379	379	2,5%
Reprise provisions et grosses réparations	-	-2 935	-	-	-8 068	-3 601	-	-273	-14 897	-14 897	0,0%
Frais Bancaire et collecte de fonds	-	705	366	927	2 604	4 054	-	3 039	11 695	11 695	0,0%
TOTAL CHARGES	1 620 206	176 217	105 862	234 923	1 040 820	529 498	72 619	105 135	2 265 073	644 867	39,8%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	222 005	95 394	39 721	122 478	96 747	127 681	-72 615	-102 204	307 203	85 199	36,4%
RESULTAT D'EXPLOITATION	136 530	80 129	23 372	104 511	61 931	63 254	-72 619	-105 135	155 444	18 914	13,9%
charges exceptionnelles	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0,0%
dotation aux amortissements dérogatoires	-	-3 669	-3 726	-3 674	-2 225	-10 338	-	0	-23 633	-23 633	0,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-	-3 669	-3 726	-3 674	-2 225	-10 338	-	0	-23 633	-23 633	0,0%
RESULTAT COURANT AVANT IMPOTS	136 530	83 798	27 098	108 185	64 156	73 592	-72 619	-105 135	179 076	42 547	31,2%
IS	47 007	-	-	-	-	-	-	49 447	49 447	2 440	5,2%
RESULTAT NET	89 522	83 798	27 098	108 185	64 156	73 592	-72 619	-154 582	129 629	40 107	44,8%
RESULTATS NETS CUMULES	281 446										



ANNEXE 2 : LIASSES FISCALES