



Rapport annuel d'activité 2023



DSP de la Ville de Cassis

31 mai 2024

➤ 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 2023	8
1.4 ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION	12
1.5 ORGANISATION DU SITE	14
2. INVENTAIRE ACTUALISE AVEC NIVEAU D'AMORTISSEMENT DES BIENS.....	15
3. OPERATION D'ENTRETIEN MAINTENANCE	15
3.1 MONTANT TOTAL	16
3.2 DETAIL PAR OPERATION.....	17
3.3 SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES	18
3.3.1 PARKING MIMOSAS	18
3.3.2 PARKING VIGUERIE	19
3.3.3 PARKINGS LA MADIE, BESTOUAN, DAUDET	20
4. FREQUENTATION DES PARCS.....	21
4.1 FREQUENTATIONS HORAIRES	21
4.1.1 PARKING MIMOSAS	21
4.1.2 PARKING VIGUERIE	21
4.1.3 PARKING LA MADIE	22
4.1.4 PARKING BESTOUAN	22
4.1.5 PARKING DAUDET	23
4.2 SORTIES GRATUITES.....	23
4.3 ABONNEMENTS	24
4.3.1 NOMBRE D'ABONNES PAR MOIS	24
4.3.2 FREQUENTATION MOYENNE DES ABONNES	24
4.4 DETAIL DES AUTRES PRODUITS (AMODIATIONS)	25
5. QUALITE DE SERVICE	26
5.1 SERVICES A LA CLIENTELE	26
5.2 POLITIQUE QUALITE D'EFFIA	26
5.2.1 NOTRE DEMARCHE DE QUALITE DE SERVICE	28
5.2.2 NOTRE SYSTEME DE MANANGEMENT DE LA QUALITE	29
5.2.3 NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL	30
5.3 NOMBRE ET MOTIFS DES RECLAMATIONS.....	32

6. AFFECTATION DU PERSONNEL PAR PARC	32
6.1 NOMBRE D'ETP ET POURCENTAGE D'AFFECTATION DES ETP	32
6.2 TACHES CONFIEES AUX ETP	32

PARTIE II : COMPTE-RENDU FINANCIER

1. RECETTES HT 2023	33
2. REPARTITION DES RECETTES PAR PARC	34
3. EVOLUTION DU TICKET MOYEN PAR PARC	34
4. CHARGES D'EXPLOITATION	35
5. REDEVANCES	39
5.1 REDEVANCE FIXE	39
5.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION	39
5.3 TOTAL DES REDEVANCES 2023	39
6. LISTE DES ANNEXES	40

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 Avenue Alphonse Daudet, il 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 de mai 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.

1.2 CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

La 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.

1.3 TARIFS TTC APPLIQUES EN 2023

Les tarifs ont été révisés au 1er janvier 2023 selon le calcul de l'indice ci-après :

		Révision 2019	Révision 2020	Révision 2021	Révision 2022	Révision 2023
	V0 - 2014	2019	2020	2021	2022	2023
ICHT Rev	108,01	109,9	112,64	114,72	115,34	116,83
IPC	123,36	127,55	128,84	130,29	131,40	134,72
EL	125,16		145,78	154,89	160,70	167,21
	100,00%	92,05%	104,93%	106,77%	107,81%	109,95%

Taux d'évolution tarifs 2023 : Révision 2023 – Révision 2022 = 2,14%

- Pour les parcs des Mimosas et Viguerie, 2 tarifs ont été appliqués sur l'année 2023 :
Tarif hors-saison, du 1^{er} janvier au 31 mars 2023 et du 1^{er} octobre au 31 décembre 2023

P TARIFS MIMOSAS & VIGUERIE

TARIFS HORAIRES

15 min	Gratuit	06 h 30	12,10 €
30 min	Gratuit	06 h 45	12,50 €
45 min	Gratuit	07 h 00	12,90 €
01 h 00	Gratuit	07 h 15	13,40 €
01 h 15	1,30 €	07 h 30	13,80 €
01 h 30	1,80 €	07 h 45	14,10 €
01 h 45	2,30 €	08 h 00	14,40 €
02 h 00	3,00 €	08 h 15	14,70 €
02 h 15	3,50 €	08 h 30	15,20 €
02 h 30	4,30 €	08 h 45	15,50 €
02 h 45	4,60 €	09 h 00	15,70 €
03 h 00	5,40 €	09 h 15	16,00 €
03 h 15	6,00 €	09 h 30	16,40 €
03 h 30	6,60 €	09 h 45	16,60 €
03 h 45	7,00 €	10 h 00	16,80 €
04 h 00	7,40 €	10 h 15	17,10 €
04 h 15	8,00 €	10 h 30	17,60 €
04 h 30	8,50 €	10 h 45	17,90 €
04 h 45	8,90 €	11 h 00	18,20 €
05 h 00	9,40 €	11 h 15	18,50 €
05 h 15	9,80 €	11 h 30	18,80 €
05 h 30	10,20 €	11 h 45	19,30 €
05 h 45	10,80 €	12 h 00	19,50 €
06 h 00	11,30 €	24 h 00	26,40
06 h 15	11,60 €		

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 26€

MODES DE PAIEMENT



Especies



Paiement
par CB



GR

FORFAIT TOURISTES

3 jours* (3 jours de date à date)	45,00€
5 jours* (5 jours de date à date)	75,00€
7 jours* (5 jours de date à date)	90,00€

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

POUR PLUS DE CONFORT



Vidéoprotection



Démarreur
de batterie



Voitures
électriques

ABONNEMENTS

Mensuel Standard	70,40€
Mensuel Motos	35,00€

Souscription à un Abonnement : COMPLET
Inscription sur liste d'attente à l'accueil du parking

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

P TARIFS MIMOSAS & VIGUERIE

TARIFS HORAIRES

15 min	Gratuit	06 h 30	13,30 €
30 min	Gratuit	06 h 45	13,70 €
45 min	Gratuit	07 h 00	14,00 €
01 h 00	Gratuit	07 h 15	14,50 €
01 h 15	2,40 €	07 h 30	14,90 €
01 h 30	3,00 €	07 h 45	15,30 €
01 h 45	3,50 €	08 h 00	15,60 €
02 h 00	4,20 €	08 h 15	15,90 €
02 h 15	4,60 €	08 h 30	16,30 €
02 h 30	5,40 €	08 h 45	16,60 €
02 h 45	5,80 €	09 h 00	16,80 €
03 h 00	6,60 €	09 h 15	17,10 €
03 h 15	7,10 €	09 h 30	17,50 €
03 h 30	7,70 €	09 h 45	17,90 €
03 h 45	8,30 €	10 h 00	18,10 €
04 h 00	8,70 €	10 h 15	18,40 €
04 h 15	9,10 €	10 h 30	18,70 €
04 h 30	9,60 €	10 h 45	18,90 €
04 h 45	10,00 €	11 h 00	19,30 €
05 h 00	10,50 €	11 h 15	19,70 €
05 h 15	11,00 €	11 h 30	20,00 €
05 h 30	11,40 €	11 h 45	20,40 €
05 h 45	11,80 €	12 h 00	20,70 €
06 h 00	12,50 €	24 h 00	27,50 €
06 h 15	12,90 €		

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 27€

MODES DE PAIEMENT



Espèces



Paiement
par CB



GR



Renseignements à l'accueil du parking ou au :

0 806 000 115 *Service gratuit + prix appel

www.effia.com

FORFAIT TOURISTES

3 jours* (3 jours de date à date)	45,00€
5 jours* (5 jours de date à date)	75,00€
7 jours* (5 jours de date à date)	90,00€

*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

POUR PLUS DE CONFORT



Vidéoprotection



Démarreur
de batterie



Voitures
électriques

ABONNEMENTS

Mensuel Standard	70,40€
Mensuel Motos	35,00€

Souscription à un Abonnement : COMPLET
 Inscription sur liste d'attente à l'accueil du parking

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

- Pour les parcs de Madie, Bestouan et Daudet, 2 tarifs ont été appliqués sur l'année 2023 :

Hors-saison, du 1^{er} janvier au 31 mars 2023 et du 1^{er} octobre au 31 décembre 2023
De 9H00 à 19H00 (Durée de stationnement)

- De 19H00 à 9H00----- GRATUIT

P TARIFS MADIE, BESTOUAN & DAUDET

TARIFS HORAIRES

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

Toute tranche tarifaire horaire commercialisée est due intégralement.

Ticket perdu: 11€

MODES DE PAIEMENT



ABONNEMENT

Annuel **30,00€**

Subscription 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 et sous réserve de places disponibles.

POUR PLUS DE CONFORT



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

Saison estivale, du 1er avril au 30 Septembre 2023.

P TARIFS MADIE, BESTOUAN & DAUDET

TARIFS HORAIRES

15 min	0,60 €	06 h 30	13,30 €
30 min	1,00 €	06 h 45	13,80 €
45 min	1,40 €	07 h 00	14,10 €
01 h 00	1,80 €	07 h 15	14,50 €
01 h 15	2,30 €	07 h 30	14,90 €
01 h 30	3,00 €	07 h 45	15,30 €
01 h 45	3,50 €	08 h 00	15,60 €
02 h 00	4,20 €	08 h 15	15,90 €
02 h 15	4,70 €	08 h 30	16,30 €
02 h 30	5,50 €	08 h 45	16,60 €
02 h 45	5,90 €	09 h 00	16,80 €
03 h 00	6,60 €	09 h 15	17,10 €
03 h 15	7,10 €	09 h 30	17,60 €
03 h 30	7,70 €	09 h 45	17,90 €
03 h 45	8,30 €	10 h 00	18,10 €
04 h 00	8,70 €	10 h 15	18,40 €
04 h 15	9,10 €	10 h 30	18,70 €
04 h 30	9,60 €	10 h 45	19,00 €
04 h 45	10,00 €	11 h 00	19,30 €
05 h 00	10,50 €	11 h 15	19,60 €
05 h 15	11,00 €	11 h 30	20,00 €
05 h 30	11,40 €	11 h 45	20,70 €
05 h 45	11,80 €	12 h 00	20,70 €
06 h 00	12,30 €	24 h 00	27,50 €
06 h 15	13,00 €		

Toute tranche tarifaire horaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu: 27€

MODES DE PAIEMENT



Espèces



Paiement
par CB



ABONNEMENT

Annual **30,00€**

Subscription 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
 et sous réserve de places disponibles.

POUR PLUS DE CONFORT



Vidéoprotection



Places PMR



Démarrateur
de batterie

RENSEIGNEMENTS

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

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

1.4 ELEMENTS MARQUANTS DE L'EXPLOITATION

1^{er} trimestre

- Réparation des gabarits d'entrée et de sortie, BESTOUAN
- Réparation de la balustrade accidentée, BESTOUAN
- Remplacement de 5 blocs leds encastrés au sol, de l'éclairage de sécurité, MIMOSAS
- Réparation gabarit sortie de La Madie
- Elagage et coupe de branches d'arbres qui gênaient le voisinage de VIGUERIE
- Travaux de levée des observations électriques des 5 parcs

2^{ème} trimestre

- Recrutement de 2 intérimaires pour le renfort saisonnier jusqu'à fin août
- Réparation poignées et serrures portes WC publiques par MES, VIGUERIE
- Nettoyage complet du parking de VIGUERIE par ONET
- Dysfonctionnement guidage à la place, MIMOSAS
- Un rapport d'incident saisi sur Pégase, barrière de sortie retombée sur le capot d'un véhicule, MADIE
- Un rapport d'incident saisi sur Pégase, un véhicule est passé sous une grille d'évacuation qui était défectueuse et manquante, sous bassement arraché, MIMOSAS
- Travaux pour relier les barrières et le SSI, en cas de déclenchement d'alarme par ATA, MIMOSAS & VIGUERIE
- Renouvellement PC accueil Mimosas par DSI
- Intervention de remise en état guidage à la place, MIMOSAS
- Ascenseur côté sud-est à l'arrêt suite à un problème d'afficheur de la cabine, MIMOSAS
- Intervention de vidange de la fosse de décantation, MIMOSAS
- Intervention de remise des poignées et serrures de certaines portes vitrées, MIMOSAS
- Travaux de remise en service de l'ascenseur Sud-est (remplacement de l'afficheur de la cabine)
- Ascenseur côté sud-est à nouveau à l'arrêt à la suite d'une panne de la boutonnière, MIMOSAS
- Passage de la médecine du travail pour visiter le site de Cassis

3^{ème} trimestre

- Guidage à la place en dysfonctionnement dans les niveaux en sous-sol du parking MIMOSAS
- Ascenseur côté sud-est à nouveau à l'arrêt à la suite d'une panne de la boutonnière, MIMOSAS

- Travaux de remise en service de l'ascenseur Sud-est (remplacement boutonnière cabine complète à effectuer, en attente de livraison de la pièce détachée)
- Réservation de 60 places (3 journées) à LA MADIE par la société PENINSULA PRODUCTIONS (base arrière pour le tournage d'un film).
- Réservation de 50 places (11 journées) au BESTOUAN à une société événementielle, en lien avec la coupe du monde de rugby).
- Remise en état d'une partie du guidage à la place, MIMOSAS

4^{ème} trimestre

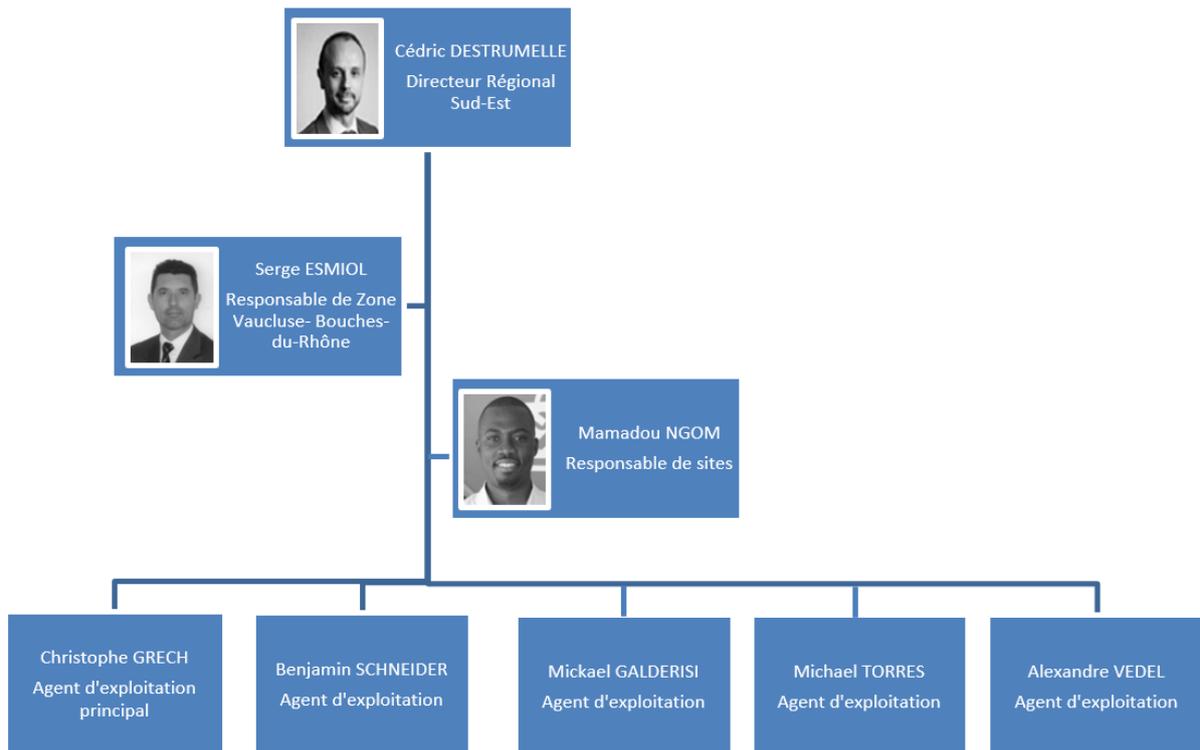
- Mise à l'arrêt de l'ascenseur Sud-est, MIMOSAS (suite inondation de la fosse causée par les intempéries)
- Passage à la tarification hors-saison sur les 5 parcs de la DSP (octobre à mars)
- Mise à disposition de 150 places au parking VIGUERIE, pour le besoin de la course pédestre Marseille-Cassis
- Défaut sur une partie du guidage à la place, MIMOSAS (toujours en attente de la remise en état qui était prévue en octobre, relance faite au prestataire)
- Mise en place d'un système de batard d'eau pour limiter les inondations en cas de pluie de la cage d'escalier, côté Sud-Est.
- Offre de deux heures de stationnement gratuit par la MAMP, sur la plage horaire de 10h à 19h, les samedis et dimanches 9, 10, 16, 17, et 23,24 décembre 2023.
- Chute d'arbres situés dans l'enceinte de l'hôtel Restaurant « Jardin d'Emile », devant l'entrée du parking Bestouan (Cf. photos ci-dessous)

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 Bouches-du-Rhone et Vaucluse.

L'exploitation des sites est assurée par :

- 1 Responsable de Site, Monsieur NGOM Mamadou.
- 1 Agent d'Exploitation Principal, Monsieur GRECH Christophe.
- 4 agents d'exploitation à temps complet en CDI : Monsieur SCHNEIDER Benjamin, Monsieur TORRES Michael, Monsieur VEDEL Alexandre et Monsieur GALDERISI Michael. 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 **133 551€ HT** sur l'année 2023.

Ci-après les différents travaux ponctuels réalisés dont GER (détails GER par parc en annexe 1) :

CASSIS BESTOUAN	-	8 900
<i>Travaux de réparation du garde-corps de Bestouan</i>	-	3 950
<i>Travaux de réparation du gabarit de Bestouan</i>	-	1 060
<i>Intervention d'enlèvement de graviers - Parking Bestouan</i>	-	980
<i>Intervention ponctuelle sur les espaces verts de Bestouan</i>	-	2 910

CASSIS DAUDET	-	286
<i>Intervention de dépannage péage hors contrat</i>	-	286

CASSIS LA MADIE	-	2 460
<i>Intervention de changement de tarifs 3 parcs enclos Cassis</i>	-	929
<i>Intervention de réparation du gabarit de La Madie</i>	-	560
<i>Fourniture d'accessoires de lisse de barrières - Parking La Madie</i>	-	314
<i>Intervention de modification temporaire de la tarification Madie, Bestouan et Daudet</i>	-	658

CASSIS MIMOSAS	-	20 893
<i>Travaux de réparation ascenseur suite inondations - Mimosas</i>	-	1 933
<i>Fourniture et remplacement d'une ligne d'arrosage - Mimosas</i>	-	50
<i>Intervention de dépannage électrique - Mimosas</i>	-	159
<i>Intervention de réparation véhicule de service</i>	-	241
<i>Mise en place de 2 cadenas pompiers sur gabarits</i>	-	190
<i>Intervention de remise en état du système de sprinklers</i>	-	1 109
<i>Travaux de remise en état des éclairages de secours - Mimosas</i>	-	3 128
<i>Intervention de dépannage du 18/04/2023</i>	-	418
<i>Travaux de réparation d'une grille d'évacuation</i>	-	615
<i>Travaux de dépannage du SSI de Mimosas</i>	-	744
<i>Intervention de réparation de l'ascenseur côté SUD EST</i>	-	1 116
<i>Intervention de dépannage d'un ascenseur</i>	-	1 037
<i>Intervention de curage de la fosse des hydrocarbures - Mimosas</i>	-	3 245
<i>Intervention hors contrat sur ascenseur Mimosas</i>	-	81
<i>Intervention hors contrat sur les pompes de relevage</i>	-	285
<i>Travaux de réparation des portes palières</i>	-	2 280
<i>Intervention de réparation d'une porte palière</i>	-	240
<i>Intervention de dépannage sur porte palière</i>	-	690
<i>Intervention de remise en service ascenseur hors contrat</i>	-	203
<i>Intervention de dépannage : pompage fosse ascenseur</i>	-	439
<i>Intervention de remise en service ascenseur hors contrat -</i>	-	81
<i>Intervention de mise en place d'un bâtard d'eau</i>	-	980
<i>Intervention de modification temporaire de la tarification Mimosas et Viguerie</i>	-	516
<i>Intervention de maintenance des colonnes sèches Mimosas 2023</i>	-	675
<i>Intervention de pompage fosse ascenseur</i>	-	439

CASSIS VIGUERIE	-	7 124
<i>Intervention de changement de tarifs Mimosas & viguerie</i>	-	619
<i>Intervention de dépannage du SSI - Viguerie</i>	-	122
<i>Intervention de dépannage du portail</i>	-	182
<i>Intervention de maintenance des colonnes sèches & RIA</i>	-	646
<i>Intervention de dépannage électrique</i>	-	126
<i>Travaux de dépannage du SSI de Viguerie</i>	-	1 125
<i>Fourniture et mise en place d'un RIA</i>	-	2 247
<i>Travaux de serrurerie - Viguerie</i>	-	895
<i>Intervention de maintenance des extincteurs Viguerie - 2023</i>	-	85
<i>Intervention de débouchage Viguerie</i>	-	257
<i>Intervention de dépannage électrique hors contrat (Viguerie)</i>	-	501
<i>Intervention de réparation du système d'arrosage des espaces verts</i>	-	320

3.2 DETAIL PAR OPERATION (EN HT)

Données en €	2023
CASSIS BESTOUAN	-13 538
ESPACES VERTS	-5 098
MAINT.MAT.PEAGE S/CONTRAT	-2 725
NETTOYAGE	-1 197
OPER.PONCTUELLES HORS MAT.PEAG	-1 060
TRAVAUX	-3 458
CASSIS DAUDET	-3 228
MAINT.MAT.PEAGE S/CONTRAT	-2 725
NETTOYAGE	-217
TRAVAUX	-286
CASSIS LA MADIE	-12 870
ESPACES VERTS	-7 467
MAINT.MAT.PEAGE S/CONTRAT	-2 725
NETTOYAGE	-217
OPER.PONCTUELLES HORS MAT.PEAG	-560
OPER.PONCTUELLES S/MAT.PEAGE	-1 900
CASSIS MIMOSAS	-70 223
ESPACES VERTS	-7 787
MAINT.MAT.PEAGE S/CONTRAT	-9 911
MAINT.S/CONTRAT HORS MAT.PEAGE	-20 024
NETTOYAGE	-14 129
OPER.PONCTUELLES HORS MAT.PEAG	-16 059
OPER.PONCTUELLES S/MAT.PEAGE	-1 297
TRAVAUX	-1 017
CASSIS MULTISITE	1 000
ESPACES VERTS	1 000
CASSIS VIGUERIE	-34 691
ESPACES VERTS	-9 315
MAINT.MAT.PEAGE S/CONTRAT	-7 430
MAINT.S/CONTRAT HORS MAT.PEAGE	-7 224
NETTOYAGE	-3 058
OPER.PONCTUELLES HORS MAT.PEAG	-6 056
OPER.PONCTUELLES S/MAT.PEAGE	-1 609
Total général	-133 551

3.3 SUIVI DES OBLIGATIONS CONTRACTUELLES

3.3.1 PARKING MIMOSAS

EQUIPEMENTS	Présent 0 / N	MAINTENANCES (Par Professionnel qualifié)				VERIFICATIONS (Par Bureau de contrôle)					
		Fréquences (inscrire la date de la dernière maintenance réalisée dans la case correspondante) Prévoir le scan de la fiche d'intervention			Prestataire	Fréquences (inscrire la date de la dernière vérification réalisée dans la case correspondante) Prévoir le scan du rapport			Prestataire		
Alarme Incendie	SSI A-B	N									
	SSI C-D-E ou non asservi	O			25/01/2024	SPIE BATIGN.			05/02/2024	ALPES CONTROL.	
Amiante	N										
Ascenseur	O	26/12/2023		26/12/2023	19/06/2023	KONE			07/10/2020	ALPES CONTROL.	
Bac à sable	O								28/02/2020	ALPES CONTROL.	
Climatisation	< 3 Kg	O			09/02/2024	TCF					
	de 3 à 100 Kg	N									
	> 100 Kg	N									
Colonne sèche	O				17/11/2023	ADI			28/02/2020	ALPES CONTROL.	
Continuité radio électrique	O				NC			NC			
Décanteur Hydrocarbure	O				09/02/2024	TCF					
Déclencheur manuel	SSI A-B	N									
	SSI C-D-E ou non asservi	O			25/01/2024	SPIE BATIGN.			05/02/2024	ALPES CONTROL.	
Désenfumage	SSI A-B	N			Annuelle						
	SSI C-D-E ou non asservi	O			25/01/2024	SPIE BATIGN.			28/02/2020	ALPES CONTROL.	
Détection CO/NO	O			22/03/2023		SPIE BATIGN.					
Détection Incendie	SSI A-B	N									
	SSI C-D-E ou non asservi	O			25/01/2024	SPIE BATIGN.			05/02/2024	ALPES CONTROL.	
Eclairage de sécurité	Standard	N									
	SATI	O			25/01/2024	SPIE BATIGN.					
Extincteur	O				16/01/2024	ADI			28/02/2020	ALPES CONTROL.	
Groupe Electrogene	< 100 KW	N									
	> 100 KW	N									
Installations Electriques	O				19/09/2023	SPIE BATIGN.	19/08/2022		19/08/2022	28/06/2019	ALPES CONTROL.
IRVE Installations Recharge Véhicules Electriques	O				19/09/2023	SPIE BATIGN.	19/08/2022		19/08/2022	28/06/2019	ALPES CONTROL.
Plans d'Evacuation et d'Intervention	O								28/02/2020	ALPES CONTROL.	
Pompe de relevage	O				09/02/2024	TCF					
Portes automatiques	N										
Porte coupe feu	SSI A-B	N									
	SSI C-D-E ou non asservi	N									
Robinet Incendie Armé	N										
Sprinkler	O			12/02/2024		AXIMA			28/04/2022	ALPES CONTROL.	
SSI	SSI A-B	N									
	SSI C-D-E ou non asservi	O			22/09/2022	SPIE BATIGN.			05/02/2024	ALPES CONTROL.	
VMC	O				09/02/2024	TCF					

3.3.2 PARKING VIGUERIE

EQUIPEMENTS		Présent 0 / N	MAINTENANCES (Par Professionnel qualifié)				VERIFICATIONS (Par Bureau de contrôle)			
			Fréquences (inscrire la date de la dernière maintenance réalisée dans la case correspondante) Prévoir le scan de la fiche d'intervention			Prestataire	Fréquences (inscrire la date de la dernière vérification réalisée dans la case correspondante) Prévoir le scan du rapport			Prestataire
Alarme Incendie	SSI A-B	0			25/01/2024	SPIE BATIGN.		28/04/2022		ALPES CONTR.
	SSI C-D-E ou non asservi									
Amiante		0								
Ascenseur		N								
Bac à sable		0						27/07/2020		ALPES CONTR.
Climatisation	< 3 Kg	0			28/09/2023	SPIE BATIGN.				
	de 3 à 100 Kg	N								
	> 100 Kg	N								
Colonne sèche		0			08/11/2023	ADI		27/07/2020		ALPES CONTR.
Continuité radio électrique		0			NC			NC		
Décanteur Hydrocarbure		N								
Déclencheur manuel	SSI A-B	0			25/01/2024	SPIE BATIGN.		28/04/2022		ALPES CONTR.
	SSI C-D-E ou non asservi									
Désenfumage	SSI A-B	0			25/01/2024	SPIE BATIGN.		27/07/2020		ALPES CONTR.
	SSI C-D-E ou non asservi									
Détection CO/NO		0			30/06/2023	SPIE BATIGN.				
Détection Incendie	SSI A-B	0			25/01/2024	SPIE BATIGN.		28/04/2022		ALPES CONTR.
	SSI C-D-E ou non asservi									
Eclairage de sécurité	Standard	N								
	SATI	0			25/01/2024	SPIE BATIGN.				
Extincteur		0			16/01/2024	ADI		27/07/2020		ALPES CONTR.
Groupe Electrogene	< 100 KW	N								
	> 100 KW	N								
Installations Electriques		0			25/01/2024	SPIE BATIGN.	18/08/2022	18/08/2022	25/04/2019	ALPES CONTR.
IRVE Installations Recharge Véhicules Electriques		N								
Plans d'Evacuation et d'Intervention		0						27/07/2020		ALPES CONTR.
Pompe de relevage		N								
Portes automatiques		0			05/02/2024	SPIE BATIGN.				
Porte coupe feu	SSI A-B	N								
	SSI C-D-E ou non asservi	N								
Robinet Incendie Armé		0			23/11/2023	ADI		27/07/2020		ALPES CONTR.
Sprinkler		N								
SSI	SSI A-B	0			25/01/2024	SPIE BATIGN.		28/04/2022		ALPES CONTR.
	SSI C-D-E ou non asservi									
VMC		0			28/09/2023	SPIE BATIGN.				

3.3.3 PARKING LA MADIE, BESTOUAN, DAUDET

EQUIPEMENTS	Présent O / N	MAINTENANCES (Par Professionnel qualifié)				VERIFICATIONS (Par Bureau de contrôle)				
		Fréquences (inscrire la date de la dernière maintenance réalisée dans la case correspondante) Prévoir le scan de la fiche d'intervention			Prestataire	Fréquences (inscrire la date de la dernière vérification réalisée dans la case correspondante) Prévoir le scan du rapport			Prestataire	
Installations Electriques	O			25/01/2024	SPIE BATIGN.	19/08/2022		19/08/2022	28/06/2019	ALPES CONTROL
IRVE Installations Recharge Véhicules Electriques	N									

4. FREQUENTATION PARKING

4.1 FREQUENTATIONS HORAIRES (NOMBRE DE SORTIES DE VEHICULES)

4.1.1 PARKING LES MIMOSAS

Parc MIMOSAS	exercice	exercice	% Evolution
Mois	2022	2023	2022/2023
janvier	17980	17628	-2%
février	18825	19038	1%
mars	19540	21824	12%
avril	26182	29010	11%
mai	29651	30494	3%
juin	30830	32368	5%
juillet	31671	33335	5%
août	31899	32887	3%
septembre	28863	31420	9%
octobre	24578	26024	6%
novembre	18075	18043	0%
décembre	18161	20484	13%
Total exercice	279049	296255	6%

Parking Mimosas : Fréquentation légèrement en hausse avec 17206 clients de plus qu'en 2022.

4.1.2 PARKING DE LA VIGUERIE

Parc Viguerie	exercice	exercice	% Evolution
Mois	2022	2023	2022/2023
janvier	9229	7871	-15%
février	10031	8937	-11%
mars	9470	9602	1%
avril	14686	15269	4%
mai	16234	14469	-11%
juin	16345	16466	1%
juillet	19752	19974	1%
août	20096	19859	-1%
septembre	14228	16133	13%
octobre	11563	12544	8%
novembre	8791	8452	-4%
décembre	8704	9295	7%
Total exercice	159129	158871	0%

Parking Viguerie : Fréquentation quasiment stable sur ces deux années.

4.1.3 PARKING DE LA MADIE

Parc Madie	exercice	exercice	% Evolution
Mois	2022	2023	2022/2023
janvier	2745	2403	-12%
février	3722	4006	8%
mars	3701	3977	7%
avril	6608	8584	30%
mai	9917	8889	-10%
juin	11254	9662	-14%
juillet	16581	15694	-5%
août	17397	15428	-11%
septembre	8702	9690	11%
octobre	6173	6909	12%
novembre	3817	2874	-25%
décembre	2791	2898	4%
Total exercice	93408	91014	-3%

Parking La Madie : Des visiteurs légèrement moins nombreux cette année qu'en 2022 (-2394).

4.1.4 PARKING BESTOUAN

Parc Bestouan	exercice	exercice	% Evolution
Mois	2022	2023	2022/2023
janvier	2949	1529	-48%
février	3304	2507	-24%
mars	2813	3161	12%
avril	6977	8159	17%
mai	9613	8337	-13%
juin	12280	10922	-11%
juillet	15184	14641	-4%
août	14386	13522	-6%
septembre	8776	9059	3%
octobre	6600	6409	-3%
novembre	3151	1980	-37%
décembre	1724	1954	13%
Total exercice	87757	82180	-6%

Parking Bestouan : Légère chute de l'affluence globalement sur ce parc avec une baisse marquée en début d'année et durant l'été.

4.1.5 PARKING DAUDET

Parc Daudet	exercice	exercice	% Evolution
mois	2022	2023	2022/2023
janvier	1613	1230	-24%
février	1897	1796	-5%
mars	1496	1721	15%
avril	3353	3851	15%
mai	3650	3817	5%
juin	3966	4017	1%
juillet	6019	5804	-4%
août	6670	6356	-5%
septembre	3273	3840	17%
octobre	2803	2874	3%
novembre	1811	998	-45%
décembre	1328	1244	-6%
Total exercice	37879	37548	-1%

Parking Daudet : Fréquentation légèrement en baisse

4.2 SORTIES GRATUITES

La gratuité s'applique sur les parkings de Mimosas et de Viguerie pour la première heure de stationnement et la nuit de 19h à 9h, entre octobre et mars, pour les trois parcs Madie, Bestouan et Daudet.

MIMOSAS	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Sorties gratuites	7231	5770	7956	7041	3738	3223	5797	5248	8444	7236	7135	9865	78684
Total sorties du mois	17 628	19 038	21 824	29 010	30 494	32 368	33 335	32 887	31 420	26 024	18 043	20 484	312555
% sorties gratuites / Total sorties du mois	41,02%	30,31%	36,46%	24,27%	12,26%	9,96%	17,39%	15,96%	26,87%	27,81%	39,54%	48,16%	25%
VIGUERIE	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Sorties gratuites	3157	2785	3246	3962	3140	4120	4022	3596	4029	3633	3167	4430	43287
Total sorties du mois	7 871	8 937	9 602	15 269	14 469	16 466	19 974	19 859	16 133	12 544	8 452	9 295	158871
% sorties gratuites / Total sorties du mois	40,11%	31,16%	33,81%	25,95%	21,70%	25,02%	20,14%	18,11%	24,97%	28,96%	37,47%	47,66%	27%
MADIE	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Sorties gratuites	241	289	423	364	388	470	561	545	433	619	270	621	5224
Total sorties du mois	2 403	4 006	3 977	8 584	8 889	9 662	15 694	15 428	9 690	6 909	2 874	2 898	91014
% sorties gratuites / Total sorties du mois	10,03%	7,21%	10,64%	4,24%	4,36%	4,86%	3,57%	3,53%	4,47%	8,96%	9,39%	21,43%	6%
BESTOUAN	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Sorties gratuites	190	161	284	361	292	407	330	325	230	469	212	324	3585
Total sorties du mois	1 529	2 507	3 161	8 159	8 337	10 922	14 641	13 522	9 059	6 409	1 980	1 954	82180
% sorties gratuites / Total sorties du mois	12,43%	6,42%	8,98%	4,42%	3,50%	3,73%	2,25%	2,40%	2,54%	7,32%	10,71%	16,58%	4%
DAUDET	Janvier	février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	TOTAL
Sorties gratuites	57	87	102	93	106	98	159	200	91	145	75	183	1396
Total sorties du mois	1 230	1 796	1 721	3 851	3 817	4 017	5 804	6 356	3 840	2 874	998	1 244	37548
% sorties gratuites / Total sorties du mois	4,63%	4,84%	5,93%	2,41%	2,78%	2,44%	2,74%	3,15%	2,37%	5,05%	7,52%	14,71%	4%

MIMOSAS :

Près d'un quart de la clientèle horaire profite de la première heure de gratuité. C'est le cas notamment des parents d'élèves qui utilisent le parking pour déposer et récupérer les écoliers, du fait de la proximité de l'établissement avec le parking. Le taux de gratuité est de ce fait en recul lors des périodes de vacances scolaires

VIGUERIE :

La clientèle du parc de viguerie profite d'année en année de la première heure gratuite. Les résidents de Cassis l'utilise généralement pour effectuer de petites courses au centre-ville.

LA MADIE, BESTOUAN, DAUDET :

Sur les trois autres parcs, il existe une tarification gratuite la nuit de 19h à 9h, entre le 1er janvier et le 31 mars mais la fréquentation reste faible sur cette tranche du soir.

4.3 ABONNEMENTS

4.3.1 NOMBRE D'ABONNES PAR MOIS

Mimosas 2023			Viguerie 2023			Résidents 3 parcs 2023
	Standard	Motos	Réservé niveau A	Standard	Motos	
Janvier	167	3	69	48	5	540
Février	167	3	69	48	5	546
Mars	166	3	69	47	5	554
Avril	167	3	69	46	5	559
Mai	167	3	69	46	5	560
Juin	167	3	69	46	5	568
Juillet	169	3	70	48	5	573
Août	169	3	70	48	5	576
Septembre	169	3	70	48	5	579
Octobre	168	3	70	49	5	582
Novembre	168	3	70	49	5	582
décembre	168	3	70	49	5	582

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 à des abonnements.

4.3.2 FREQUENTATION MOYENNE DES ABONNES :

La fréquentation des abonnés se concentre plus sur le parking Mimosas compte tenu du nombre plus important de places dédiées en abonnement.

Les abonnés résidents ont une préférence particulière sur le parking Madie et Bestouan et beaucoup moins sur le parking de Daudet. A noter que sur le parking Bestouan, les voituriers de l'hôtel Les Roches blanches disposent de badges pour effectuer le passage du parking à l'hôtel. Ce qui explique le nombre important d'entrées abonnés entre avril et octobre.

Nombre d'entrées abonnés 2023					
Mois	Mimosas	Viguerie	La Madie	Bestouan	Daudet
Janvier	2523	1179	6	17	0
Février	2306	1217	11	3	0
Mars	2896	1487	13	51	1
Avril	2899	1718	30	473	3
Mai	3140	1836	37	693	1
Juin	3227	1679	34	868	2
Juillet	3080	1857	34	850	0
Août	2871	1764	35	843	0
Septembre	3006	1808	34	877	0
Octobre	2983	1809	29	757	0
Novembre	2567	1459	13	253	0
décembre	2493	1547	8	214	0
Total	33991	19360	284	5899	7

4.4 DETAILS DES AUTRES PRODUITS (AMODIATIONS)

Les 50 places dédiées aux amodiations prévues par Métropole Aix-Marseille Provence, sont toutes prises.

5. QUALITE DE SERVICE

5.1 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.

- **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



- **Site Internet Effia** : les parkings de CASSIS sont référencés sur www.effia.com avec des informations sur les tarifs, les services proposés.

EFFIA Où stationner ?

BESOIN D'AIDE ? - QUI SOMMES-NOUS ? - FR

10, avenue Augustin Isnard, 13260 CASSIS

A propos

Ne tournez pas en rond pendant des heures pour trouver une place de parking à Cassis ! Stationnez dans le parking couvert EFFIA Les Mimosas et rejoignez le Port de Cassis et le centre-ville en moins de 10 minutes à pied !

[En savoir plus](#)

RÉSERVEZ UNE PLACE

SOUSCRIVEZ UN ABONNEMENT

Date d'entrée

Entrée 20 juin 2022 Heure 18:45

Date de sortie

Sortie 20 juin 2022 Heure 23:45

Type de véhicule Voiture

Annulable au plus tard 3 heures avant le début de la réservation. Valable pour une entrée et une sortie.

RESAPLACE

A proximité

Port de Cassis , Plage de la Grande Mer , Office de Tourisme de Cassis , La visite des calanques

5.2 POLITIQUE QUALITE D'EFFIA

5.2.1 NOTRE DEMARCHE DE QUALITE DE SERVICE

Notre démarche a vocation à répondre aux attentes exprimées par l'ensemble des parties prenantes en matière de développement durable :

- Clients donneurs d'ordres
- Clients des parkings
- Collaborateurs
- Fournisseurs

Nos engagements

 NOTRE PLANETE	 NOS CLIENTS
LIMITER NOTRE EMPREINTE CARBONE	PENSER COMME UN CLIENT
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Quantifier et réduire nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) ✓ Compenser nos émissions de GES ✓ Réduire et maîtriser nos déchets ✓ Privilégier l'écoconception ✓ Favoriser le déploiement des mobilités douces ✓ Favoriser la biodiversité et les procédés écologiques 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Être à l'écoute de nos clients, de notre marché ✓ Proposer le meilleur parcours client ✓ Réinventer nos espaces
 NOS COLLABORATEURS	 NOS PARTENAIRES
MEILLEUR ENDROIT OU TRAVAILLER	ETRE LE PARTENAIRE DE CONFIANCE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Favoriser la mixité et la diversité ✓ Développer les compétences des collaborateurs et accompagner leur carrière ✓ Bien-être au travail ✓ Garantir la sécurité, la santé au travail 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Être acteur de la cohésion sociale ✓ Contribuer au développement économique local « engagé » ✓ Loyauté & éthique dans nos pratiques ✓ Délivrer nos engagements
 NOS FONDAMENTAUX	
QUALITE DE SERVICE # Exigence	SECURITE
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Être Attentifs et réactifs pour le bon fonctionnement de nos équipements ✓ Assurer le confort et la propreté de nos sites ✓ Être Mobilisés pour accueillir et informer nos clients ✓ Mesurer régulièrement notre excellence opérationnelle et nous améliorer 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Maintenir, vérifier et assurer la sécurité de nos sites ✓ Assurer la sécurité de nos clients ✓ Assurer la sécurité de nos collaborateurs

5.2.2 NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT DE LA QUALITÉ

EFFIA souhaite s'assurer que ses engagements de service sont uniformes, connus, appliqués et visibles de tous. Pour cela, notre Système de Management de la Qualité, est déployé pour que les exigences en termes de qualité soient communes à l'ensemble des sites, parkings comme voirie.

Les engagements de service d'EFFIA sont bâtis autour des axes suivants :

- Attitude et accueil client : Accueillir, informer et assister le client
- Propreté : Programme Objectif « Propreté » pour le confort de nos clients
- Formation et compétences des salariés : Garantir au client professionnalisme et qualité de service

En partant du principe que seul ce qui est mesuré peut être amélioré, EFFIA réalise chaque année :

- Des audits sur site sur la base d'une 40aine de sites / an
- Des visites clients mystères 2 fois par an
- Des enquêtes de satisfaction client sous forme de baromètre auprès de nos abonnés et clients Résaplace
- Une veille de la satisfaction clientèle : analyse des réclamations et avis Google

Le personnel EFFIA a accès à la documentation qualité via un site intranet sur lequel sont disponibles l'ensemble des documents permettant d'assurer l'exploitation. Les consignes ont été adaptées pour une lecture rapide et ludique



Nos documents de référentiel existent en format PDF et en format « E-learning pour faciliter l'apprentissage et l'intégration des collaborateurs

La démarche des enquêtes de satisfaction s'inscrit dans le processus Qualité engagé par EFFIA. 2 fois par an, une enquête de satisfaction est réalisée afin de mesurer le taux de satisfaction de nos clients et recueillir leurs avis sur la fluidité (parcours digital et physique), la propreté, la sécurité et l'accueil. Et puisqu'EFFIA est engagé dans une démarche responsable nos enquêtes sont désormais toutes par voie électronique : campagne emailing ou sms.

En complément du baromètre satisfaction (qualité perçue), et afin de mieux mesurer la qualité de service produite, EFFIA procède à des visites clients mystères deux fois par an. Ces visites permettent de :

- Créer un véritable standard de service,
- Donner des éléments de suivi de la qualité de service,
- Créer un véritable challenge et mobiliser l'équipe sur des objectifs quantifiés.

Elles sont réalisées par un prestataire externe sur la base d'un référentiel défini ensemble. Le client mystère contrôle la qualité de service du parc en suivant le parcours d'un client et doit vérifier la conformité sur + de 80 items.

Chaque non-conformité est illustrée par une photo et traitée dans les plus brefs délais par l'exploitation. Ce système d'alerte sur les prestations fournies, permet d'apporter rapidement des actions correctives en cas d'insatisfaction des clients.

5.2.3 NOTRE SYSTEME DE MANAGEMENT ENVIRONNEMENTAL

REDUCTION DE NOTRE EMPREINTE

EFFIA a mis en place un système de management environnemental intégré à sa démarche qualité et sécurité basé sur la norme ISO 14001. Sans aller jusqu'à la certification, EFFIA vérifie la conformité de son système de management par le biais des audits internes réalisés par une équipe d'auditeurs formés.

Le système de management environnemental est constitué :

- D'une politique : nos engagements :
 - Améliorer la gestion de nos déchets
 - Réduire nos émissions de gaz à effet de serre
 - Réduire nos consommations en ressources naturelles et nos besoins en énergie
 - Favoriser les achats durables
 - Optimiser et limiter l'utilisation de produits dangereux
- D'un système documentaire et méthodologique ;
- D'un système de surveillance par audit interne;
- D'outils de pilotage ;
- D'une veille règlementaire.

De manière opérationnelle, le personnel EFFIA s'assure du respect des engagements de qualité de service, de sécurité et environnementaux.

La sensibilisation des collaborateurs

Une démarche environnementale ne peut fonctionner sans une impulsion forte des équipes, notre système Ecosite bénéficie d'un système pédagogique d'accompagnement pour déployer les démarches et pour sensibiliser les acteurs.



Guide méthodologique pas à pas

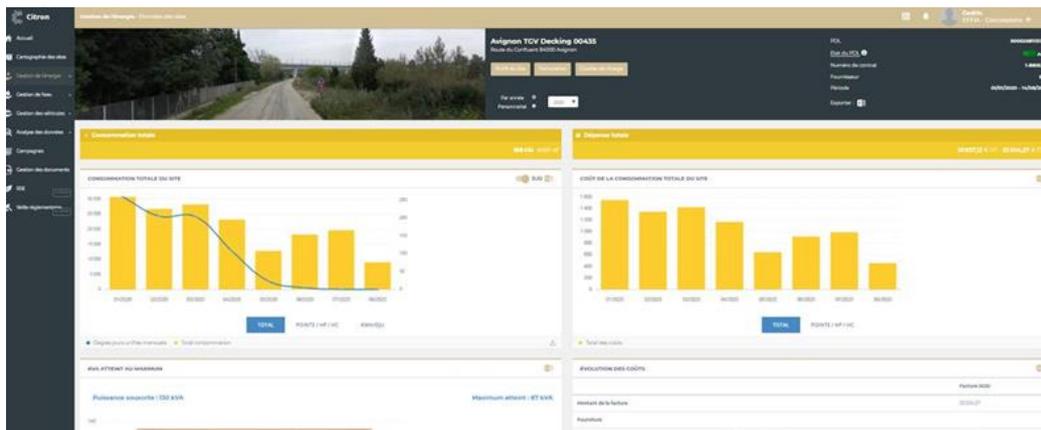


Vidéo de sensibilisation

EFFIA a mis en place un système de management énergétique « Citron® ». Cet outil, déployé sur l'intégralité des parcs, permet de suivre et d'analyser la performance énergétique grâce à la collecte de données directement auprès de nos fournisseurs et distributeurs d'énergie. Il sera donc possible de détecter en temps réel les anomalies, d'identifier les sites sur lesquels mener des actions d'optimisation et de suivre le retour sur investissement.

LE MANAGEMENT DE L'ENERGIE PERMET

- La baisse des consommations par l'analyse et les suggestions
- La baisse des coûts par l'adaptation des souscriptions et options tarifaires en fonction de la vie des sites



LA MOBILITÉ ÉLECTRIQUE : NOTRE LEVIER ÉCO-RESPONSABLE



EFFIA est un acteur environnemental engagé et dispose d'une vraie expertise avec plus de 1100 places permettant la recharge électrique déployées dans nos parkings et à disposition de nos clients. En anticipant le développement des véhicules propres, nous sommes surs d'être en capacité de répondre au besoin grandissant de nos clients. En déployant autant de bornes électriques dans nos parkings, nous sommes exemplaires et innovants. Nous participons à réduire les consommations de CO2 en mettant à disposition des clients de véritables outils. Comme cela est décrit dans la partie technique du déploiement des bornes électriques, nos bornes sont intelligentes. Elles sont équipées de deux types de gestion : dynamique ou statique ce qui permet une maîtrise des consommations. Elles peuvent toutes être supervisées grâce à leur rattachement au logiciel EFFIA. En 2021, ce sont plus de 50 000 km qui ont été parcourus avec de l'énergie décarbonée.

La mobilité électrique est une industrie qui vit un tournant historique. Après la période 2015-2020 qui a vu une émergence timide, principalement animée par ceux que l'on appelle les "early adopters", la période 2021-2025 permettra d'installer l'électrique comme une réelle alternative pérenne dans la carburation des véhicules de tous types. EFFIA réaffirme ainsi la place donnée à ce service dans la perspective de donner confiance aux usagers sur leur capacité à rouler à l'électrique.

5.3 NOMBRE ET MOTIFS DES RECLAMATIONS (DETAILS EN ANNEXE 3)

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.

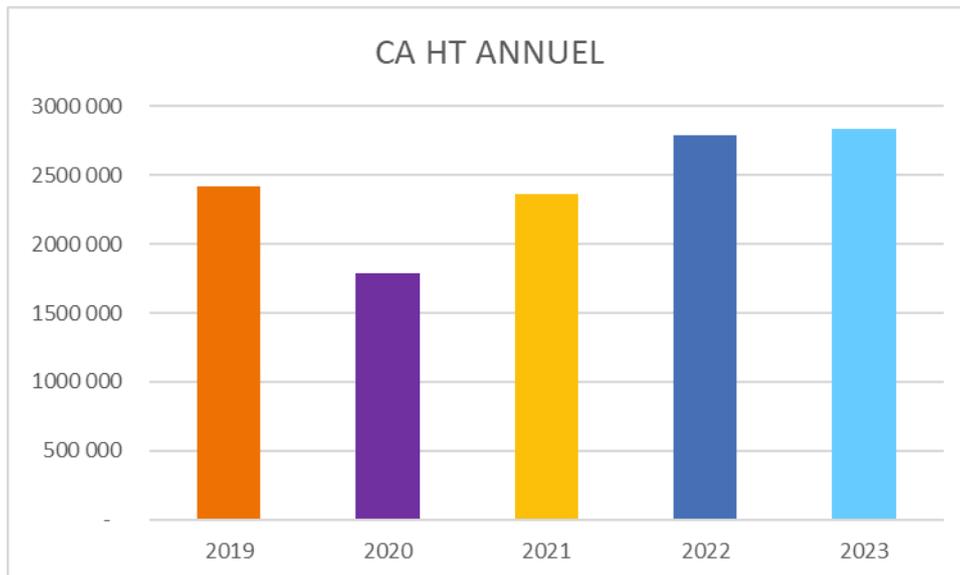
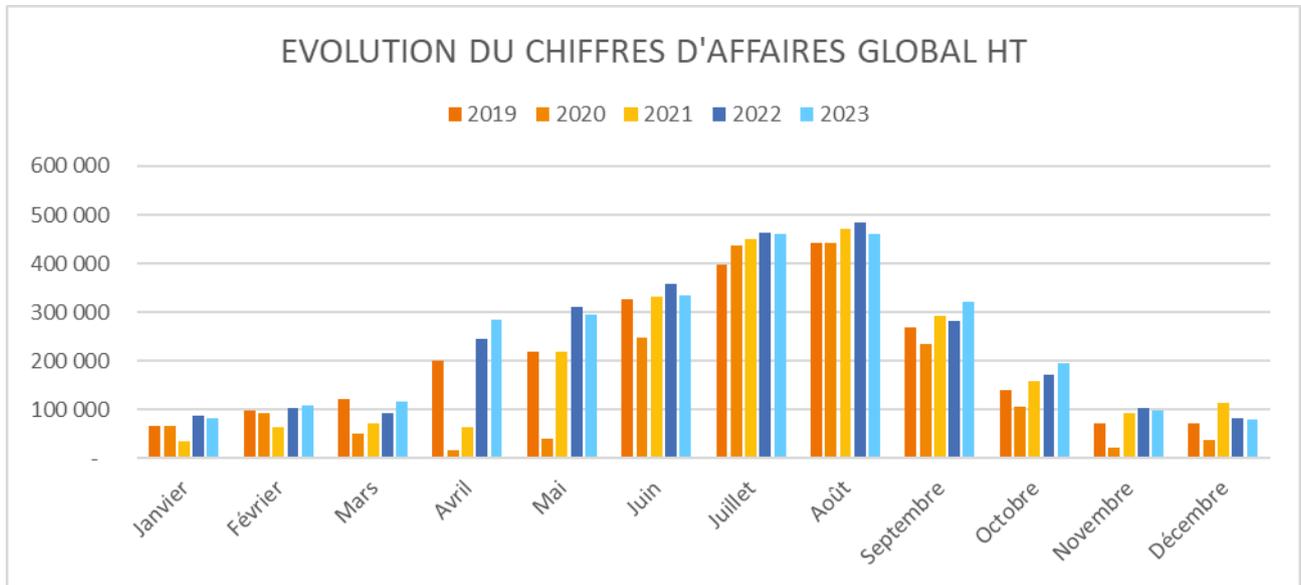
Comptes rendus : renseigner la main courante et tous autres documents d'exploitation, signaler tout dysfonctionnement de nature à créer un danger.

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

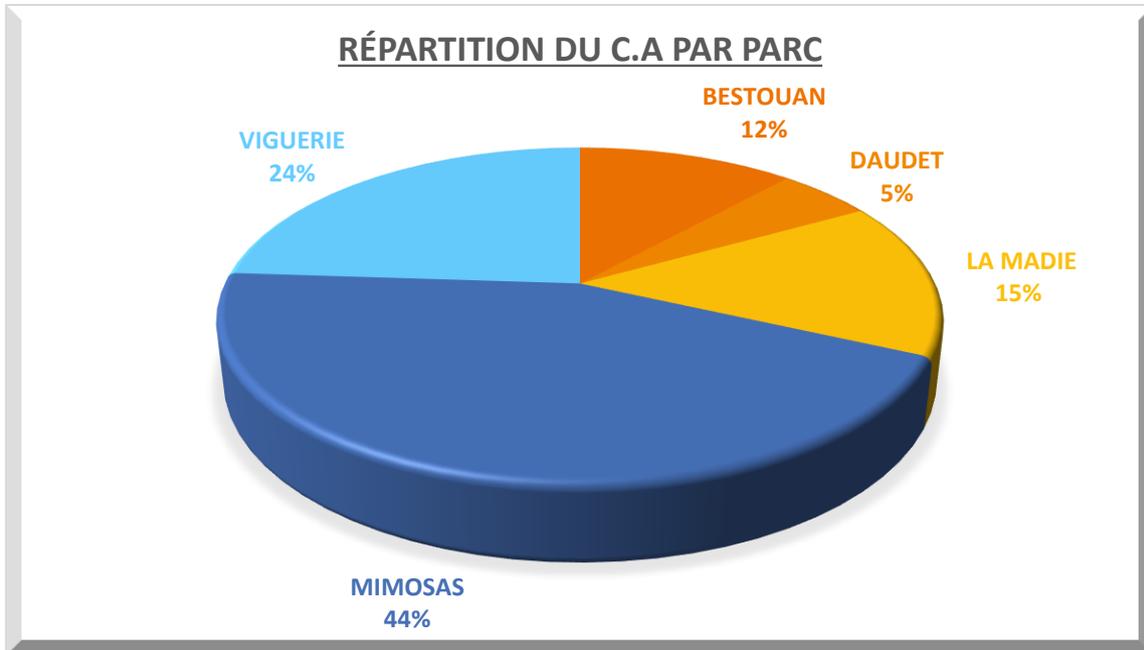
PARTIE 2 : COMPTE RENDU FINANCIER 2023

1. RECETTES 2023

	CA réel 2023					TOTAL
	CASSIS BESTOUAN	CASSIS DAUDET	CASSIS LA MADIE	CASSIS MIMOSAS	CASSIS VIGUERIE	
Chiffre d'affaires "abonnés"	300	177	14 303	114 590	79 829	209 199
Chiffre d'affaires "horaires"	329 524	146 037	412 911	1 125 801	598 998	2 613 271
Récupérations de charges s/ amodiés	0	0	0	10 189	0	10 189
Autres produits	0	0	0	1 582	28	1 610
produits financiers						0
TOTAL PRODUITS	329 824	146 214	427 215	1 252 162	678 854	2 834 269



2. REPARTITION DES RECETTES PAR PARC



3. EVOLUTION DU TICKET MOYEN TTC PAR PARC

	Ticket Moyen Global TTC		
	2022	2023	Variation
MIMOSAS	5,07 €	4,81 €	-5,22%
VIGUERIE	5,12 €	5,13 €	0,16%
BESTOUAN	4,51 €	4,82 €	6,79%
DAUDET	4,63 €	4,67 €	0,88%
MADIE	5,49 €	5,63 €	2,63%
TOTAL DSP	5,04 €	4,99 €	-1,13%

	Ticket Moyen sorties payantes TTC		
	2022	2023	Variation
MIMOSAS	6,95 €	6,91 €	-0,65%
VIGUERIE	6,99 €	7,13 €	1,96%
BESTOUAN	4,69 €	6,12 €	30,39%
DAUDET	4,81 €	6,12 €	27,19%
MADIE	5,79 €	6,19 €	7,04%
TOTAL DSP	6,27 €	6,70 €	6,72%

4. CHARGES D'EXPLOITATION

Les charges d'exploitation de l'ensemble des parcs ont été de **2 560 K€ HT** en 2023 (voir compte de résultat en annexe), soit une hausse de **+55%** par rapport au montant du CEP.

Certaines charges ont augmenté plus que prévu, notamment les rubriques sous-traitance, gardiennage et nettoyage, fluides et énergie, la redevance et la dotation aux amortissements.

Les principaux postes de charges sont les suivants :

- **Gardiennage + Sous-traitance + Nettoyage: 95 K€ HT :**

Pour garantir la qualité de service et la continuité de service, EFFIA a fait le choix de renforcer ses équipes par des prestataires sous-traitant (sécurité, maintenance...).

L'appel aux contrats CDD, dans le secteur de Cassis, est parfois restreint compte-tenu du marché de l'emploi saisonnier en tention.

D'autre part, nous mettons également en place des prestations de nettoyage renforcées durant les périodes de forte affluence en été ou en hors saison où nous faisons appel à des prestations externes de nettoyage des parcs.

- **Redevance : 1 742 K€ HT** contre **977 K€ HT** pour le CEP

- **Dotation aux amortissements : 110 K€** réalisé en 2023 mais **21 K€** prévu au CEP.

- **Autres charges de gestion courante : 6 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 : 111 K€ HT**: 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

5. REDEVANCES

5.1 REDEVANCE FIXE

Le délégataire doit verser, au titre de l'exercice 2023, à l'autorité délégante la somme de **696 K€ HT**.

5.2 REDEVANCE VARIABLE LIEE A L'EXPLOITATION

La redevance variable due au titre de l'année 2023 est de **1 046 K€ HT**

5.3 TOTAL DES REDEVANCES 2023

Le montant global des redevances concernant l'exploitation des parcs de Cassis s'élève à **1 742 K€ HT** pour l'année 2023.

Le détail du calcul de la redevance se trouve en annexe 1 (Compte de résultat).

6. LISTE DES ANNEXES :

- Annexe 1 : Compte de résultat
- Annexe 2 : Liasses fiscales
- Annexe 3 : Détail des réclamations
- Annexe 4 : Rapport CAC