



# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉ

## EXERCICE 2021

*DSP de la ville de Sucy-en-Brie*

**31 MAI 2022**

# SOMMAIRE

<b>PRÉAMBULE .....</b>	<b>3</b>
<b>COMPTE RENDU TECHNIQUE .....</b>	<b>4</b>
2.1 Présentation des parcs de stationnement .....	5
2.2 Grille tarifaire des parcs de stationnement .....	9
2.3 Personnel affecté à la DSP .....	11
2.4 Fréquentation des parcs de stationnement .....	12
2.5 Recettes d'exploitation .....	14
2.6 Dynamique commerciale .....	16
2.7 Surveillance, entretien et maintenance des parcs .....	17
2.8 Politique qualité d'Effia .....	25
<b>COMPTE RENDU FINANCIER .....</b>	<b>32</b>
3.1 Comptes de résultat analytique .....	33
3.2 Investissements .....	35
3.3 Organisation EFFIA .....	37
3.4 Rémunérations du délégant .....	40
<b>CONCLUSION .....</b>	<b>42</b>

# PRÉAMBULE

Par contrat de Délégation de Service Public conclu le 1<sup>er</sup> juillet 2019 avec la commune de Sucy-en-Brie, EFFIA Stationnement s'est vu confier la gestion des parcs de stationnement « Montaleau souterrain », « Montaleau aérien », « Village » et « Marché ».

La Délégation de Service Public a été consentie, pour une durée de douze ans, à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019 et prendra donc fin le 30 juin 2031.

Le présent rapport d'activité est établi conformément aux dispositions contractuelles relatives aux rapports technique et financier. Il constitue, avec ses annexes, l'analyse de la qualité de service et le rapport financier pour l'exercice 2021.



2

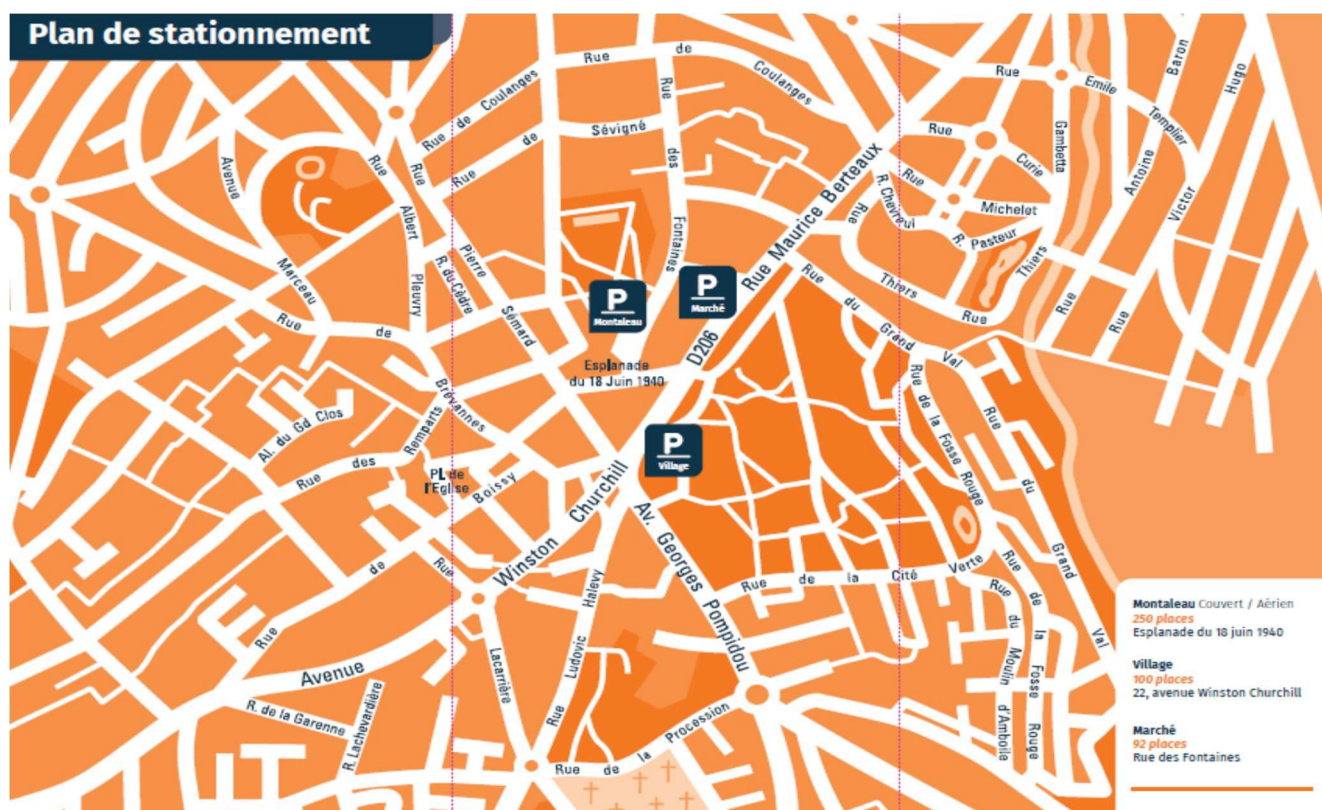
# COMPTRE RENDU TECHNIQUE

## 2.1 PRÉSENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT

### 2.1.1 INVENTAIRE DES PARCS

La DSP est composée de 4 parcs de stationnements.

L'inventaire ci-après décrit les caractéristiques principales de chacun des parcs de stationnement du périmètre de la DSP.



Par contrat de délégation de service public, la Commune confie au Délégué le soin d'assurer la prise en charge des missions de service public sur les parcs suivants :

- Montaleau souterrain (180 places) ;
- Montaleau aérien (70 places) ;
- Marché (92 places) ;
- Village (100 places).

Les missions sont les suivantes :

- L'exploitation du service du stationnement payant dans les parcs de stationnement de Montaleau souterrain, Montaleau aérien, Marché et Village qui comprend notamment :
  - L'exploitation et la gestion de l'ensemble des installations du service (parcs de stationnement, contrôles d'accès, billettique, marquage au sol, ...);
  - Le maintien en parfait état de fonctionnement de l'ensemble des installations du service ;
  - La mise à disposition des moyens humains et matériels nécessaires à la gestion du service ;
  - La gestion de la clientèle, notamment l'accueil et l'information du public ;
  - La gestion administrative et financière de l'ensemble du service ;
  - La facturation et le recouvrement des droits de stationnement ;
  - La fourniture à la Commune de conseils, avis et mises en garde sur toutes les questions intéressant la bonne marche de l'exploitation et sa qualité globale ;
  - La politique commerciale.

## 2.1.1 FONCTIONNEMENT DES PARCS DE STATIONNEMENT

### PARC MONTALEAU SOUTERRAIN

Le parking est un parc en ouvrage d'une capacité de 180 places, réparties comme suit :

- 180 places en sous-sol sur 2 niveaux :
  - **1<sup>er</sup> niveau** : 92 places (dont 4 places PMR). Un local fermé et sécurisé pour les 2 roues, ainsi que 10 places pour véhicules électriques ;
  - **2<sup>ème</sup> niveau** : 88 places.

Le parc dispose de :

- 2 accès piétons sous contrôle d'accès ;
- 2 sorties de secours ;
- 1 accès direct à l'espace Jean-Marie POIRIER ;
- Un local fermé et sécurisé pour les 2 roues au 1<sup>er</sup> niveau ;
- 10 places équipées de bornes électriques.



Le parc dispose des installations suivantes :

- Matériel de péage DESIGNA composé de :
  - Une borne d'entrée et une barrière automatique ;
  - Une borne de sortie et une barrière automatique ;
  - Trois lecteurs piétons permettant l'ouverture de la grille d'accès piétons ;
  - Une caisse automatique acceptant le paiement en monnaie, billets, CB et carte Total GR ;
  - Une centrale de gestion informatisée regroupant un lecteur de carte bancaire, un lecteur encodeur de titres et d'une imprimante.
- Un portail automatique ;
- Une centrale d'interphones reliée à notre centre de télésurveillance durant l'absence du personnel ;
- Une installation de vidéoprotection composée de 16 caméras ;
- Une centrale de détection incendie ;
- Une centrale de détection CONO ;
- 2 extracteurs de fumée ;

**Délégation de service public gestion des parcs de la ville de Sucy en brie**  
*RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE - EXERCICE 2021*

- 7 extincteurs ;
- 1 bac à sable ;
- 1 pompe de relevage.

**PARC MONTALEAU AERIEN**

Le parking est un parc au sol d'une capacité de 70 places de stationnement.

Le parc dispose des installations suivantes :

- Matériel de péage DESIGNA composé de :
  - Une borne d'entrée et une barrière automatique ;
  - Une borne de sortie et une barrière automatique ;
  - Une caisse automatique acceptant le paiement en monnaie, billets, CB et carte Total GR.
- Une centrale d'interphones reliée à notre centre de télésurveillance durant l'absence du personnel ;
- Une installation de vidéoprotection composée de 3 caméras.



**MARCHE**



**PARC  
DU**

Le parking est un parc au sol construit sous le hall du marché d'une capacité de 92 places.

Le parc dispose des installations suivantes :

- Matériel de péage DESIGNA composé de :
  - Une borne d'entrée et une barrière automatique ;
  - Une borne de sortie et une barrière automatique ;
  - Une caisse automatique acceptant le paiement en monnaie, billets, CB et carte Total GR.
- Une installation de vidéoprotection composée de 12 caméras ;
- Une centrale d'interphones reliée à notre centre de télésurveillance durant l'absence du personnel ;
- Un portail automatique en entrée et en sortie ;
- 6 extincteurs et un bac à sable.



## Délégation de service public gestion des parcs de la ville de Sucy en brie

### RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE - EXERCICE 2021



### PARC DU VILLAGE

Le parking est un parc en ouvrage d'une capacité de 100 places (dont 2 places PMR).

Le parc dispose de :

- 2 accès piétons ;
- Matériel de péage DESIGNA composé de :
  - Une borne d'entrée et une barrière automatique ;
  - Une borne de sortie et une barrière automatique ;
  - Deux lecteurs piétons ;
  - Une caisse automatique acceptant le paiement en monnaie, billets, CB et carte Total GR.
- Une centrale d'interphones reliée à notre centre de télésurveillance durant l'absence du personnel ;
- Une installation de vidéoprotection composée de 10 caméras ;
- 2 bornes pour véhicules électriques ;
- 13 extincteurs et un bac à sable.



## 2.2 GRILLE TARIFAIRE DES PARCS DE STATIONNEMENT

### TARIFS HORAIRES

Tarification au 1/4 d'heure de 15 min. à 12 h.

15 min	Gratuit	07 h 45	9,40 €
30 min	Gratuit	08 h 00	9,70 €
45 min	Gratuit	08 h 15	9,80 €
01 h 00	Gratuit	08 h 30	9,90 €
01 h 15	1,50 €	08 h 45	10,00 €
01 h 30	1,80 €	09 h 00	10,10 €
01 h 45	2,00 €	09 h 15	10,20 €
02 h 00	2,30 €	09 h 30	10,30 €
02 h 15	2,80 €	09 h 45	10,40 €
02 h 30	3,30 €	10 h 00	10,50 €
02 h 45	3,80 €	10 h 15	10,60 €
03 h 00	4,20 €	10 h 30	10,70 €
03 h 15	4,70 €	10 h 45	10,80 €
03 h 30	5,20 €	11 h 00	10,90 €
03 h 45	5,60 €	11 h 15	11,00 €
04 h 00	6,10 €	11 h 30	11,10 €
04 h 15	6,40 €	11 h 45	11,20 €
04 h 30	6,60 €	12 h 00	11,30 €
04 h 45	6,80 €	13 h 00	11,70 €
05 h 00	7,00 €	14 h 00	12,10 €
05 h 15	7,20 €	15 h 00	12,50 €
05 h 30	7,50 €	16 h 00	12,90 €
05 h 45	7,70 €	17 h 00	13,30 €
06 h 00	7,90 €	18 h 00	13,70 €
06 h 15	8,10 €	19 h 00	14,10 €
06 h 30	8,30 €	20 h 00	14,50 €
06 h 45	8,60 €	21 h 00	14,90 €
07 h 00	8,80 €	22 h 00	15,30 €
07 h 15	9,00 €	23 h 00	15,70 €
07 h 30	9,20 €	24 h 00	16,10 €

Toute tranche tarifaire commencée est due intégralement.  
Ticket perdu: tarif forfaitaire de 16,10 € appliqué.

### FORFAIT

Evènementiel - 8 heures **6,10 €**

Soumis à conditions, sous réserve de places disponibles.  
Souscription dès votre arrivée dans le parc, aux heures d'ouverture du bureau d'accueil.

Le dépassement de forfait est facturé par tranches horaires.

### ABONNEMENTS

7j/7 24h/24 - Non résident - Mensuel **100,30 €**

7j/7 24h/24 - Résident - Mensuel **70,20 €**

7j/7 24h/24 - Commerçant - Mensuel **60,20 €**

7j/7 24h/24 - Moto - Mensuel **35,10 €**

Souscription au 0 806 000 115 (service gratuit+prix d'un appel) ou aux heures d'ouverture du bureau d'accueil. Engagement de 3 mois minimum.  
Soumis à conditions, sous réserve de places disponibles.

### MODES DE PAIEMENT



Espèces



CB acceptées



### PLACES SPÉCIFIQUES



Places  
PMR



Places  
électriques

Le samedi la 2<sup>ème</sup> heure est gratuite.

Depuis le 11 janvier 2021, l'ensemble des parcs possèdent la même grille tarifaire.

## 2.3

# PERSONNEL AFFECTÉ À LA DSP

### 2.3.1 ÉQUIPE D'EXPLOITATION ATTACHÉ À LA DÉLÉGATION

Parcs	Nom des Parcs	Noms	% de répartition	Durée du travail	En ETP	période
PT00959	SUCY EN BRIE MARCHÉ	EBARA-LOUBELO BEBEL	33	121,33	0,3	01/01 au 31/12
PT00959	SUCY EN BRIE MARCHÉ	N'DIAYE IBRAHIMA	33	151,67	0,3	01/01 au 31/12
PT00960	SUCY EN BRIE VILLAGE	EBARA-LOUBELO BEBEL	34	121,33	0,3	01/01 au 31/12
PT00960	SUCY EN BRIE VILLAGE	N'DIAYE IBRAHIMA	34	151,67	0,3	01/01 au 31/12
PT00961	SUCY EN BRIE MONTALEAU	EBARA-LOUBELO BEBEL	33	121,33	0,3	01/01 au 31/12
PT00961	SUCY EN BRIE MONTALEAU	N'DIAYE IBRAHIMA	33	151,67	0,3	01/01 au 31/12

L'encadrement régional est assuré par :

- Un Responsable de Zone, Monsieur Julien MAUPU ;
- Un Directeur Régional, Monsieur Emmanuel SAVRE.

L'équipe d'exploitation se compose de :

- Un Responsable de Sites Confirmé, Monsieur Cédric MICHELETTI ;
- 2 Agents d'Exploitation à temps partiel pour un total de 34 h/semaine.

### 2.3.2 FORMATION DU PERSONNEL

Afin de garantir un niveau de prestation conforme aux attentes de la collectivité, les agents bénéficient chaque année d'une remise à niveau de leurs connaissances grâce à des formations réalisées en interne ou en externe.

La formation EPI (Equipier de Première Intervention) prépare les agents à adopter les attitudes adéquates en cas de sinistre (incendies ou autres).

En outre la formation pour l'habilitation électrique BS d'une validité de 3 ans dispensée aux agents d'exploitation, permet d'apporter à nos collaborateurs des connaissances techniques sur les installations électriques et leurs dangers.

Les formations dispensées à l'équipe d'exploitation de la DSP sont détaillées ci-après.

Matricule	Nom usuel	Prénom	Emploi	Année de formation	Libellé de la session
1015391	EBARA-LOUBELO	BEBEL SEVERE	AGENT D'EXPLOITATION NIV1	2021	Gestion des conflits et relation client
1011464	N'DIAYE	IBRAHIMA	AGENT D'EXPLOITATION NIV1	2021	3H CHRONO POUR DECODER LA COMMUNICATION NON VERBALE
1011464	N'DIAYE	IBRAHIMA	AGENT D'EXPLOITATION NIV1	2021	EPI sécurité incendie / Premiers Secours
1012361	MICHELETTI	CEDRIC	RESPONSABLE DE SITE CONFIRME	2020	Comment booster mes ventes par la conclusion de partenariats locaux
1012361	MICHELETTI	CEDRIC	RESPONSABLE DE SITE CONFIRME	2020	Habilitation électrique BS BE
1012361	MICHELETTI	CEDRIC	RESPONSABLE DE SITE CONFIRME	2019	CQP REX Commercialisation des produits de stationnement
1012361	MICHELETTI	CEDRIC	RESPONSABLE DE SITE CONFIRME	2019	CQP REX Développer les compétences de ces collaborateurs
1012361	MICHELETTI	CEDRIC	RESPONSABLE DE SITE CONFIRME	2019	CQP REX Gérer les contrats de maintenance d'une exploitation
1012361	MICHELETTI	CEDRIC	RESPONSABLE DE SITE CONFIRME	2019	CQP REX Gestion de conflit Management
1012361	MICHELETTI	CEDRIC	RESPONSABLE DE SITE CONFIRME	2019	CQP REX LES FONDAMENTAUX DE LA GESTION DU PERSONNE
1012361	MICHELETTI	CEDRIC	RESPONSABLE DE SITE CONFIRME	2019	CQP REX Recruter et Intégrer un collaborateur

## 2.4 FRÉQUENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT

### 2.4.1 FRÉQUENTATION HORAIRE

#### PARC MONTALEAU SOUTERRAIN

Horaires	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nb paiements 2021	83	48	126	107	234	217	96	23	298	163	107	88	1 590
Nb paiements 2020	144	165	105	2	31	47	33	12	102	93	44	124	902
Nb SORTIES 2021	3 001	1 928	3 075	2 152	3 262	3 903	1 893	1 045	3 081	2 639	2 817	1 772	30 568
% DE SORTIES PAYANTES	3%	2%	4%	5%	7%	6%	5%	2%	10%	6%	4%	5%	5%

Le nombre de paiements a augmenté de 76 % par rapport à 2020 (année COVID) mais reste très en deçà des attendus sur ce parc.

#### PARC MONTALEAU AERIEN

Horaires	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nb paiements 2021	361	157	504	396	483	623	278	85	370	348	366	487	4 458
Nb paiements 2020	787	762	355	33	204	414	357	177	624	803	632	836	5 984
Nb SORTIES 2021	1 469	2 053	3 794	3 262	3 386	4 680	2 773	1 325	3 044	3 948	3 407	4 690	37 831
% DE SORTIES PAYANTES	25%	8%	13%	12%	14%	13%	10%	6%	12%	9%	11%	10%	12%

Le nombre de paiements a diminué sur ce parc en 2021 (-26 %) à cause du passage en gratuité sur la première heure le 11 janvier 2021.

#### PARC MARCHÉ

Horaires	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nb paiements 2021	317	276	366	259	278	760	311	202	352	543	343	532	4 539
Nb paiements 2020	526	454	353	91	185	354	276	166	347	318	251	426	3 747
Nb SORTIES 2021	8 096	7 481	6 117	6 928	6 520	14 313	6 995	6 676	7 048	11 127	6 512	10 787	98 600
% DE SORTIES PAYANTES	4%	4%	6%	4%	4%	5%	4%	3%	5%	5%	5%	5%	5%

Le nombre de paiements a augmenté de 21 % par rapport à 2020 (année COVID) mais reste très en deçà des attendus sur ce parc.

## Délégation de service public gestion des parcs de la ville de Sucy en brie

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE - EXERCICE 2021

### PARC VILLAGE

Horaires	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nb paiements 2021	250	128	243	156	258	493	212	136	407	245	154	598	3 280
Nb paiements 2020	476	445	260	27	144	273	309	164	424	374	155	313	3 364
Nb SORTIES 2021	1 784	1 013	1 670	1 480	1 987	2 705	1 000	932	2 085	1 357	893	3 375	20 281
% DE SORTIES PAYANTES	14%	13%	15%	11%	13%	18%	21%	15%	20%	18%	17%	18%	16%

Le nombre de paiements a diminué sur ce parc en 2021 (-2,5 %) et reste très en deçà des attendus.

## 2.4.2 FRÉQUENTATION ABONNES

### PARC MONTALEAU

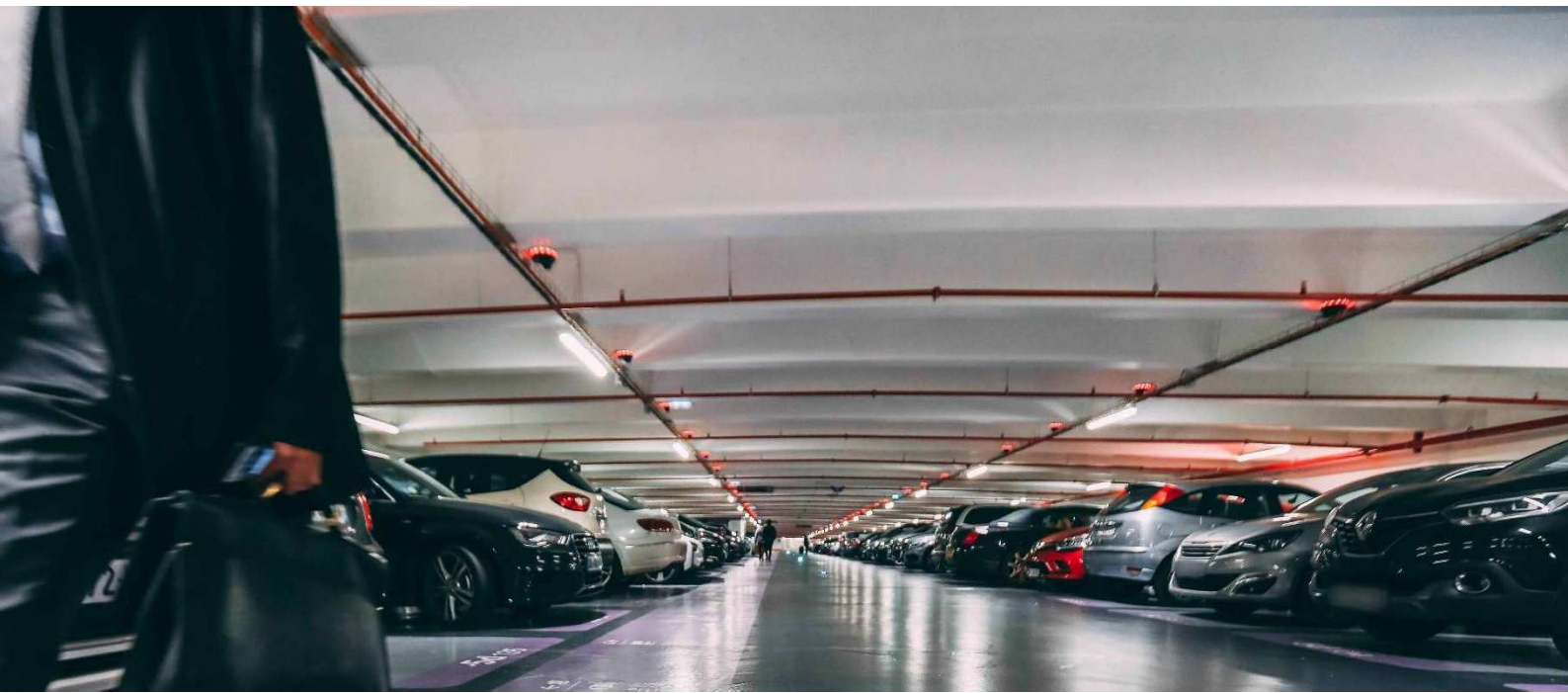
Abonnés	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
En nombre 2021	42	42	92	93	114	114	115	115	115	115	115	115	99
En nombre 2020	5	6	7	8	8	8	9	10	11	11	41	42	14
% N/N-1	740%	600%	1214%	1063%	1325%	1325%	1178%	1050%	945%	945%	180%	174%	607%

On peut noter que le nombre d'abonnés sur 2021 a augmenté notamment avec l'arrivée des prestataires AMAZON.

### PARC DU VILLAGE

Abonnés	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
En nombre 2021	27	27	26	26	27	28	28	28	28	28	28	27	27
En nombre 2020	23	23	23	23	23	23	23	23	26	26	26	26	24
% N/N-1	17%	17%	13%	13%	17%	22%	22%	8%	8%	8%	8%	4%	14%

Sur ce parc 19 abonnements sont souscrits par la Ville.



## 2.5

## RECETTES D'EXPLOITATION

## 2.5.1 PARC MONTALEAU SOUTERRAIN ET AERIEN

## Parc: 00961 - SUCY EN BRIE MONTALEAU

Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Recettes autres	Total 2021	Var. 2021 / 2020	Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2020
Janvier	2 022	2 100	5 315	9 437	580 %	Janvier	908	479	1 387
Février	257	2 100	1 750	4 107	-78 %	Février	18 460	121	18 581
Mars	5 851	2 100	1 750	9 701	168 %	Mars	3 338	279	3 617
Avril	1 044	2 783	1 750	5 578	34 %	Avril	3 780	367	4 147
Mai	3 641	3 100	1 550	8 291	994 %	Mai	383	375	758
Juin	4 588	3 100	1 350	9 038	13 %	Juin	7 633	346	7 978
Juillet	5 804	3 158	1 678	10 640	814 %	Juillet	718	446	1 164
Août	232	3 158	1 350	4 741	569 %	Août	246	463	708
Septembre	4 155	3 158	1 350	8 664	348 %	Septembre	1 442	492	1 934
Octobre	1 755	2 158	1 550	5 464	178 %	Octobre	1 424	542	1 966
Novembre	6 145	2 158	1 350	9 653	112 %	Novembre	2 502	2 042	4 544
Décembre	6 253	2 165	5 991	14 408	563 %	Décembre	172	2 000	2 172
<b>Total</b>	<b>41 749</b>	<b>31 240</b>	<b>26 734</b>	<b>99 723</b>	<b>104 %</b>	<b>Total</b>	<b>41 008</b>	<b>7 950</b>	<b>48 958</b>

Dans les recettes horaires sont comptabilisés une partie de la facturation AMAZON. Dans les « autres recettes » sont comptabilisées une partie de la compensation de la 2<sup>ème</sup> heure gratuite le samedi ainsi que les recettes liées aux recharges électriques. Au global ce parc progresse de 104 % par rapport à 2020 mais reste très en deçà du CEP.

## 2.5.2 PARC DU MARCHÉ

## Parc: 00959 - SUCY EN BRIE MARCHÉ

Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Recettes autres	Total 2021	Var. 2021 / 2020	Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2020
Janvier	773	50	4 765	5 588	523 %	Janvier	897		897
Février	542	50	600	1 192	1 %	Février	1 177		1 177
Mars	532	50	600	1 182	478 %	Mars	204		204
Avril	509	50	600	1 159	730 %	Avril	90	50	140
Mai	883	108	1 000	1 991	265 %	Mai	495	50	545
Juin	884	108	800	1 792	389 %	Juin	316	50	366
Juillet	122	108	1 171	1 401	165 %	Juillet	478	50	528
Août	427	108	800	1 335	267 %	Août	314	50	364
Septembre	340	108	800	1 248	191 %	Septembre	379	50	429
Octobre	635	108	1 000	1 744	196 %	Octobre	540	50	590
Novembre	1 855	108	800	2 763	194 %	Novembre	891	50	941
Décembre	884	109	1 011	2 004	380 %	Décembre	368	50	418
<b>Total</b>	<b>8 387</b>	<b>1 067</b>	<b>13 947</b>	<b>23 401</b>	<b>255 %</b>	<b>Total</b>	<b>6 148</b>	<b>450</b>	<b>6 598</b>

RADEFFIA

1 sur 4

24 mars22

Dans les « autres recettes » sont comptabilisées une partie de la compensation de la 2<sup>ème</sup> heure gratuite le samedi ainsi que les recettes liées aux recharges électriques. Au global, ce parc progresse de 255 % par rapport à 2020 mais reste très en deçà du CEP.

### 2.5.3 PARC DU VILLAGE

Parc: 00960 - SUCY EN BRIE VILLAGE										
Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Recettes autres	Total 2021	Var. 2021 / 2020	Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2020	
Janvier	11 352	457	4 765	16 574	275 %	Janvier	4 000	417	4 417	
Février	314	458	600	1 373	117 %	Février	414	217	631	
Mars	528	342	600	1 470	79 %	Mars	546	275	821	
Avril	459	342	600	1 401	364 %	Avril	27	275	302	
Mai	114	342	1 000	1 456	203 %	Mai	205	275	480	
Juin	1 447	312	800	2 560	241 %	Juin	475	275	750	
Juillet	259	546	1 052	1 857	142 %	Juillet	521	246	766	
Août	270	429	800	1 499	5 %	Août	1 062	363	1 425	
Septembre	743	488	800	2 031	226 %	Septembre	260	362	623	
Octobre	350	487	1 000	1 837	66 %	Octobre	742	363	1 104	
Novembre	871	429	800	2 100	80 %	Novembre	793	371	1 164	
Décembre	1 363	430	966	2 759	320 %	Décembre	227	430	657	
<b>Total</b>	<b>18 070</b>	<b>5 063</b>	<b>13 783</b>	<b>36 916</b>	<b>181 %</b>	<b>Total</b>	<b>9 273</b>	<b>3 868</b>	<b>13 141</b>	

Dans les « autres recettes » sont comptabilisées une partie de la compensation de la 2<sup>ème</sup> heure gratuite le samedi ainsi que les recettes liées aux recharges électriques. En janvier 2021 la recette annuelle des 19 abonnements de la Ville apparait dans la rubrique horaire. Au global, ce parc progresse de 181 % par rapport à 2020 mais reste très en deçà du CEP.

### 2.5.4 RECAPITULATIF GLOBAL

Parc	Recettes horaires	Recettes abonnés	Recettes autres	Total 2021	Var. 2021 / 2020	Parc	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2020
SUCY EN BRIE MARCHE	8 387	1 067	13 947	23 401	255 %	SUCY EN BRIE MARCHE	6 148	450	6 598
SUCY EN BRIE VILLAGE	18 070	5 063	13 783	36 916	181 %	SUCY EN BRIE VILLAGE	9 273	3 868	13 141
SUCY EN BRIE MONTALEAU	41 749	31 240	26 734	99 723	104 %	SUCY EN BRIE MONTALEAU	41 008	7 950	48 958
<b>Total</b>	<b>68 206</b>	<b>37 370</b>	<b>54 464</b>	<b>160 040</b>	<b>133 %</b>	<b>Total</b>	<b>56 429</b>	<b>12 268</b>	<b>68 697</b>

Au global, la recettes des parcs progresse de 133 % par rapport à 2020 mais reste très en deçà du CEP (-49 %) qui était de 314 k€.

## 2.6

# DYNAMIQUE COMMERCIALE

### 2.6.1 SERVICES GRATUITS

EFFIA met à la disposition de ses clients des services gratuits pour améliorer le confort au sein de ses parkings :

#### 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.

#### Gonfleur de pneus

Pour vérifier la pression des pneus ou les regonfler, les clients peuvent profiter d'un gonfleur de pneus mobile, facile à transporter jusqu'au véhicule.

#### Aspirateur

Un aspirateur à main est proposé aux clients. Petit, compact et simple d'utilisation, cet aspirateur leur permet de réaliser eux même un nettoyage d'appoint.

#### Parapluies

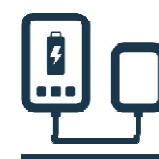
EFFIA met à la disposition des clients des parapluies légers et robustes de 82 cm de diamètre.

#### Chargeurs universels de batteries

Pour éviter les pannes de batteries de téléphones, des chargeurs faciles à transporter et compatibles avec tous les modèles de smartphones et tablettes numériques peuvent être empruntés par les clients. Le chargeur est portable et autonome pendant le rechargement de l'appareil.

#### Cireuse de chaussures

Une cireuse de chaussures automatique munie d'un distributeur de cire est proposée à l'intérieur du parking. Ce service est particulièrement apprécié par les clients.



### 2.6.2 SERVICES PAYANTS

#### Borne 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 (3,7 kVA) et de prises de type T2S (7 kVA), les bornes peuvent recharger tous les modèles de véhicules électriques et sont également idéales pour les vélos et les deux roues motorisés électriques.



### 2.6.3 ACTIONS COMMERCIALES

Parallèlement, EFFIA a mis en place différentes actions commerciales afin de développer le CA et de répondre aux besoins des différents usagers du stationnement sur la Ville :

- Vente de chèques parking (-50 %) à l'association des commerçants pour une heure de gratuité supplémentaire à destination des clients ;
- Vente de chèques parking (-50 %) à la Ville pour 5 heures de gratuité à destination des bénévoles des associations de la ville de Sucy-en-Brie ;
- Installation de bonificateurs à l'espace JMP pour offrir 1 h 30 de stationnement gratuit supplémentaire aux clients du cinéma et des spectacles (financement Ville) ;
- Création d'un forfait événementiel à 6 € TTC (brocante, forum des associations, ...) ;
- Mise en place de la 2<sup>ème</sup> heure gratuite les samedis (convention Ville) ;
- Mise à disposition de tickets de sortie pour les participants aux banquets de l'amitié (convention Ville) ;
- Création d'un abonnement commerçant « Jour » à 35 € TTC sur le parking aérien ;
- Création d'un guide du stationnement ;
- Partenariat avec IDLOGISTICS partenaire AMAZON.

## 2.7

# SURVEILLANCE, ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES PARCS

### 2.7.1 SURVEILLANCE DES PARCS

Les parcs sont équipés d'un système de vidéoprotection de 41 caméras au total reportées sur un moniteur placé dans le bureau d'accueil sur le parc Montaleau.

Les parcs sont rendus hermétiques par la fermeture des portails en entrée et en sortie la nuit entre minuit et 7 h. De plus, tous les accès piétons sont contrôlés par des lecteurs qui ne permettent l'accès aux parcs qu'aux usagers des parkings via le ticket d'entrée ou le badge abonné.

Lors de la fermeture du bureau d'accueil, un report des appels clients et des alarmes des parcs est opéré vers notre plateforme de télésurveillance CPAD.

Le CPAD est un PC de centralisation et de télé-opération à distance.

Ce service centralisé est situé au sein des locaux EFFIA au 20 rue Hector Malot à Paris 12<sup>ème</sup>.

Les principales fonctions centralisées et opérables à distance sont les suivantes :

- La gestion technique centralisée des principaux organes techniques et de sécurité des parcs ;
- La vidéoprotection et l'interphonie ;
- Les matériels d'accès et de péage.

Les Agents du CPAD, sont avertis à toute heure et en temps réel de tous les dysfonctionnements survenant sur les équipements centralisés. Ils peuvent soit intervenir à distance, soit mobiliser du personnel EFFIA en astreinte, en ronde sur un autre site ou bien le partenaire d'EFFIA pour une intervention.



## 2.7.2 NETTOYAGE DES PARCS

Le nettoyage de premier niveau (ramassage des papiers, nettoyage des caisses, des bornes d'entrée et sortie) est effectué par l'agent lors des rondes et par une société de nettoyage (début du contrat le 1<sup>er</sup> janvier 2020). Celle-ci procède au nettoyage du parking Marché une fois par semaine à l'aide d'un nettoyeur HP, mais également ceux des parkings Montaleau et Village toutes les 2 semaines.

Cahier des charges :

- Nettoyage haute pression sur MARCHÉ + balayage et nettoyage des accès ;
- Souffleur, nettoyage et balayage des accès (y compris ascenseur) sur Montaleau + passage autolaveuse au besoin ;
- Nettoyage et balayage des accès (y compris ascenseur) sur Village + passage autolaveuse au besoin ;
- Ramassage des poubelles, des débris et dépoussiérage du matériel de péage par les agents EFFIA à chaque vacation sur l'ensemble des parcs ;
- Nettoyage du bureau d'accueil de Montaleau par les agents EFFIA 1 fois par semaine.

Dans le cadre de la certification ISO 9001, EFFIA a défini des règles en matière de nettoyage :

- Absence de débris sur les sols, absence de flaques (huile, eau, ...) ;
- Accès piétons et abords du local d'accueil particulièrement soignés ;
- Propreté des peintures des surfaces verticales et des équipements ;
- Absence de poussière au plafond et sur le mobilier ;
- Intervention rapide en cas de graffitis, neige, gel ;
- Aucune odeur désagréable perçue par le client dans le parking ou ses dépendances (escaliers, zones d'accueil ou de paiement).

Le personnel des parcs de stationnement est habilité à réaliser le nettoyage de premier niveau, qui comprend :

- Le balayage et nettoyage des voies d'accès piétons ;
- Le ramassage des papiers ;
- La neutralisation des taches d'huiles par des absorbants.

Celui-ci est réalisé deux fois par semaine et autant que de besoin le cas échéant.

Délégation de service public gestion des parcs de la ville de Sucy en brie  
RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE - EXERCICE 2021

## 2.7.3 ENTRETIEN PREVENTIF

EFFIA STATIONNEMENT		TABLEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES			
Parking de		SUCY EN BRIE			
Famille / Equipement	Fournisseur + contact	Opérations de maintenance		2020	2021
Système de Sécurité Incendie (Toutes catégories) Tous parcs	RESOLUTION	Essai fonctionnement compartimentage, Essai coffrets relayage ventilateurs de désenfumage, Essai dispositifs de relayage de mise en sécurité à partir d'un point de détection		☐	☐
		Essai du C entralsisateur de Mise en Sécurité Incendie à partir d'un détecteur automatique et/ou d'un déclencheur manuel, Essai des exutoires, ouvrants, portes			
		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			
Moyens de secours tous parcs	SICLI	Extincteurs	Parking d'une capacité < à 250 places	✓	✓
Installations parcs		Alimentations électriques, TGBT, armoires, tableaux, cellules, repérage, étiquetage, analyse thermique des composants. Essai coupure générale avec l'ensemble des mainteneurs. Vérification plans et schémas mis à jour.		✓	✓
Alarme incendie tous parcs	RESOLUTION	Capacité < 250 véhicules	Vérification et essais. Définition du type d'alarme et précision sur fiche intervention	✓	✓
BAES tous parcs	RESOLUTION	Coupeur alimentation secteur + vérification autonomie		✓	✓
		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		✓	✓
Climatisation Ventilation parc Montaleau	INVERT'AIR	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	✓	✓
		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	✓	✓
Déclencheur manuel tous parcs	RESOLUTION	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		✓	✓
Désenfumage parcs Montaleau et Village	TMD	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		✓	✓
Détection CO NO parcs Montaleau et Village	TMD	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		✓	✓
Pompe de relevage parc Montaleau	ASEOS	Vérification du fonctionnement. Entretien, nettoyage.		✓	✓
Porte automatiques grilles, portails tous parcs	ATPE	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		✓	✓
		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		✓	✓
PTI parc Montaleau	LEELAH	Selon les prescriptions du constructeur		✓	✓
Ascenseur parcs Montaleau et Village	KONE	Contrôle des fonctionnements, réglages, portes, serrures...		☐	☐
		Contrôle des câbles et chaînes 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 fixe 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			

Délégation de service public gestion des parcs de la ville de Sucy en brie  
RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE - EXERCICE 2021

EFFIA STATIONNEMENT		TABLEAU DE SUIVI DES VERIFICATIONS LEGALES					
Parking de		SUCY EN BRIE		Code parc	959 / 960 / 961		
Famille	Fournisseur + Contact	Equipements	Fréquences	2019	2020	2021	
				Visites			
				Date	Date	Date	
Système de Sécurité Incendie type 3	DEKRA	Alarme incendie	5 ans	✓			
		Déclencheur manuel					
		Désenfumage					
Moyens de secours	DEKRA	Bac à sable	5 Ans	✓			
		Extincteurs					
		Plan d'évacuation					
		Plan d'intervention					
Installations électriques	DEKRA	Comprenant toutes les installations électriques des équipements du parking. Y compris la vérification de tous les matériels de sécurité alimentés en électricité. Toutes les visites donnent lieu à un dépoussiérage et à un resserrage du TGBT.	Années 1/2/3: Vérification de l'alimentation électrique	1 An	✓	✓	✓
			Année 4 : Vérification de l'alimentation électriques + vérification des schémas électriques, synoptique	4 Ans	✓		
			Année 5 : Vérification de l'alimentation électrique Pour les ERP	5 Ans	✓		
Autres équipements de sécurité	DEKRA	Amiante	Si dossier technique amiante positif : mise à jour de la fiche récapitulative	3 Ans	✓		
		BAES		5 Ans	✓		
		Détecteur C O / NO		5 Ans	✓		
		ASCENSEUR		5 Ans	✓		

## 2.7.4 ENTRETIEN CORRECTIF

### PARC MONTALEAU

- 01/21 > Travaux élargissement sortie véhicules (2 515 €).
- 01/21 > Changement panneaux tarifs (640 €).
- 02/21 > Remplacement extincteurs HS (148,25 €).
- 04/21 > Réparation climatisation bureau d'accueil (837,55 €).
- 05/21 > Réparation porte piétonne (210 €).
- 07/21 > Réparation infiltration ascenseur (521 €).
- 12/21 > Réparation caméras (326,54 €).

### PARC VILLAGE

- 02/21 > Réparation porte piétonne (349 €).
- 04/21 > Réparation porte piétonne (415 €).
- 09/21 > Réparation local technique HS (1 421 €).
- 09/21 > Réparation déclencheur manuel (115 €).
- 10/21 > Nettoyage approfondi (638 €).

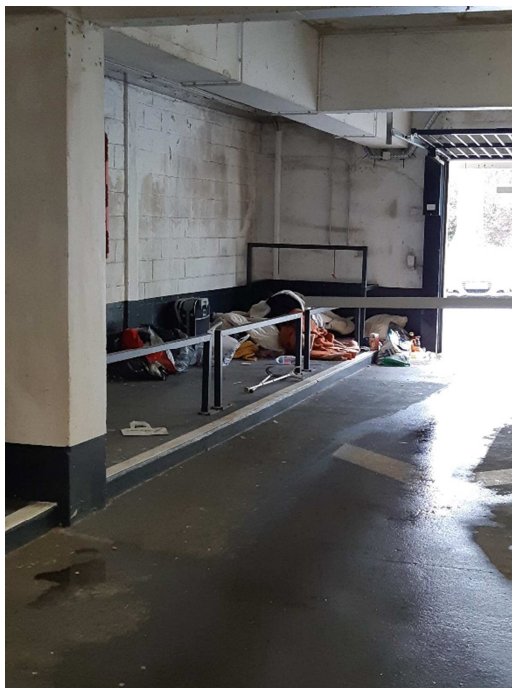
### PARC MARCHÉ

- 01/21 > Réparation barrières (553 €).
- 02/21 > Réparation porte piétonne (467 €).
- 08/21 > Réparation déclencheur manuel alarme incendie (115 €).
- 09/21 > Réparation déclencheur manuel alarme incendie (115 €).
- 09/21 > Réparation luminaires (115 €).
- 09/21 > Réparation disjoncteur (350 €).
- 10/21 > Réparation déclencheur Manuel X 2 (230 €).
- 11/21 > Réparation plomberie (893 €).

## 2.7.5 DIFFICULTES RENCONTREES ET FAITS MARQUANTS

### Présence SDF sur parc du marché

Un SDF s'est installé dans le parc du Marché, malgré plusieurs tentatives d'expulsions et la demande d'assistance des services sociaux, nous n'arrivons pas à lui faire quitter les lieux. La ville et les services sociaux s'emploient à faire évacuer cette personne, qui est depuis cet été sous curatelle renforcée.



### Infiltrations sur le parc du marché

Importantes dégradations sur le parc du marché dues à de fortes infiltrations depuis la dalle du marché. Un courrier RAR est parti à destination de la Ville afin de les alerter sur la nécessité de traiter l'étanchéité de la dalle. Ce point est traité dans le cadre de la réhabilitation du marché d'approvisionnement. (Chantier en cours)



**Problème comportements des chauffeurs AMAZON sur Montaleau**

L'arrivée du prestataire Amazon sur le parc Montaleau a généré des tensions avec les autres usagers. Plusieurs mesures ont été prises et le nombre a été réduit au cours de l'année 2021 :

1. Garer les véhicules des partenaires de livraison au niveau -1 et organiser une répartition adéquate et fonctionnelle de l'espace par zone entre les partenaires de livraison – (IDLF, FTMM, TENR) ;
2. Retirer les déchets du local à vélo – (IDLF, FTMM, TENR) ;
3. Augmenter le nombre de poubelles et organiser le retrait des déchets ; ajouter un *Spill kit* – (Equipe Parking Amazon/Infinium) ;
4. Organiser un tour hebdomadaire entre les partenaires de livraison et EFFIA (vérifier l'état général du site, échange sur les remontées des utilisateurs) – (IDLF, FTMM, TENR / EFFIA) ;
5. Mettre en place un marquage au sol temporaire le temps des briefs, remise de matériel – (IDLF, FTMM, TENR / Agence de livraison Amazon Bonneuil-sur-Marne) ;
6. Rappeler aux chauffeurs qu'il s'agit d'un point de passage et un espace partagé avec des règles : respecter la vitesse maximale autorisée, pas de musique, pas d'attroupements – (IDLF, FTMM, TENR / Equipe en charge des relations avec les partenaires de livraison Amazon) ;
7. Faire appel à la vidéosurveillance en cas d'évènements particuliers – (EFFIA / IDLF, FTMM, TENR / Agence de livraison Amazon Bonneuil-sur-Marne).

**Mise en place de l'avenant 1 en janvier 2021**

Un avenant au contrat a été mis en application au début de l'année 2021. Il traite les points suivants :

- La réalisation par Effia Stationnement de travaux hors limite de prestations par rapport au programme des travaux convenu entre les parties ;
- La crise du Covid 19 ;
- La mise en place d'une 2<sup>nd</sup>e heure gratuite le samedi sur l'ensemble des parcs ;
- La mise en place d'une première heure gratuite sur le parc aérien Montaleau ;
- L'ajustement de la politique de stationnement de la Ville autour des parcs de stationnement ;
- Les abonnements au sein du parking du Village ;
- La confirmation des conventions passées pour les tarifs préférentiels et chèques parkings accordés aux associations et banquets de l'Amitié ou des bonifications d'une heure trente pour les usagers de l'Espace Jean-Marie Poirier ;
- La modification de la formule d'indexation.





## 2.8

# POLITIQUE QUALITE D'EFFIA

### 2.8.1 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

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

## 2.8.2 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.

### AMÉLIORATION CONTINUE ET MESURE DE LA PERFORMANCE

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.

### REFERENTIEL QUALITE

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

### BAROMETRE DE SATISFACTION CLIENT

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.

**A noter qu'il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction client en 2021 compte tenu des restrictions sanitaires encore présentes.**

### VISITES CLIENTS MYSTERE

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.

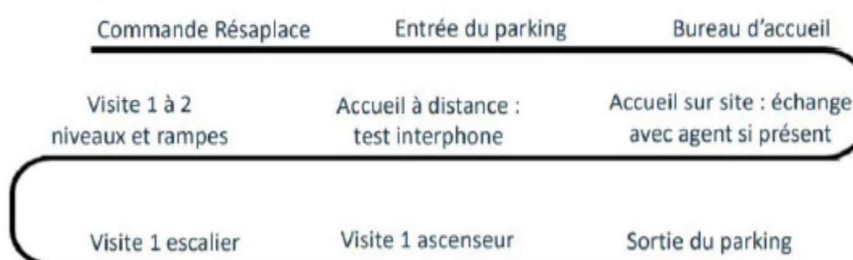
## METHODOLOGIE

### OBJECTIFS : MESURER

- La qualité de l'accueil
- La fluidité du parcours client
- La propreté
- La sécurité

### DÉROULEMENT D'UNE VISITE CLIENT MYSTÈRE

- Visite réalisée par des enquêteurs avec des habitudes de consommation similaires à celles de nos clients



Améliorer  
le service  
rendu au  
client

### CRITÈRES NOTÉS DE 0 À 100 :

Oui (100)	ou	Excellent (100)
Non (0)		Bien (70)
		Moyen (30)
		Mauvais (0)

### CRITÈRES PONDÉRÉS DANS LA NOTE FINALE EN FONCTION DE LEUR IMPORTANCE :

- \* = pondération simple
- \*\* = pondération x2
- \*\*\* = pondération x3

## RESULTATS DES FONDAMENTAUX

PARKING : SUCY EN BRIE MARCHE CODE PARC : 00959

### EVALUATION GENERALE DU PARKING 76 %

NOTE OBTENUE DERNIERE ENQUETE :



## RESULTATS DES FONDAMENTAUX

PARKING : SUCY EN BRIE VILLAGE CODE PARC : 00960

### EVALUATION GENERALE DU PARKING 89 %

NOTE OBTENUE DERNIERE ENQUETE :



## RESULTATS DES FONDAMENTAUX

PARKING : SUCY EN BRIE MONTALEAU CODE PARC : 00961

### EVALUATION GENERALE DU PARKING 81 %

NOTE OBTENUE DERNIERE ENQUETE :



Les notes globales des 3 parcs se situent largement au dessus de la moyenne nationale (70 %), notamment grâce à de bons résultats dans les thèmes parcours client, propreté et sécurité.

Sur le parc du Marché, la présence du SDF a diminué la note globale en terme de sécurité et propreté. Un renforcement de la signalétique sur les équipements et dans les ascenseurs va être fait pour améliorer le parcours client et l'accueil sur l'ensemble des parcs.

## 2.8.3 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.

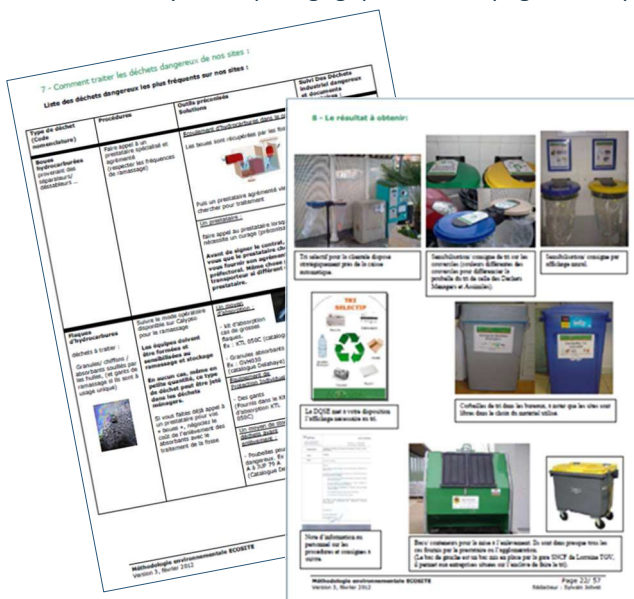
Le système de management environnemental est constitué :

- 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 réglementaire.

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



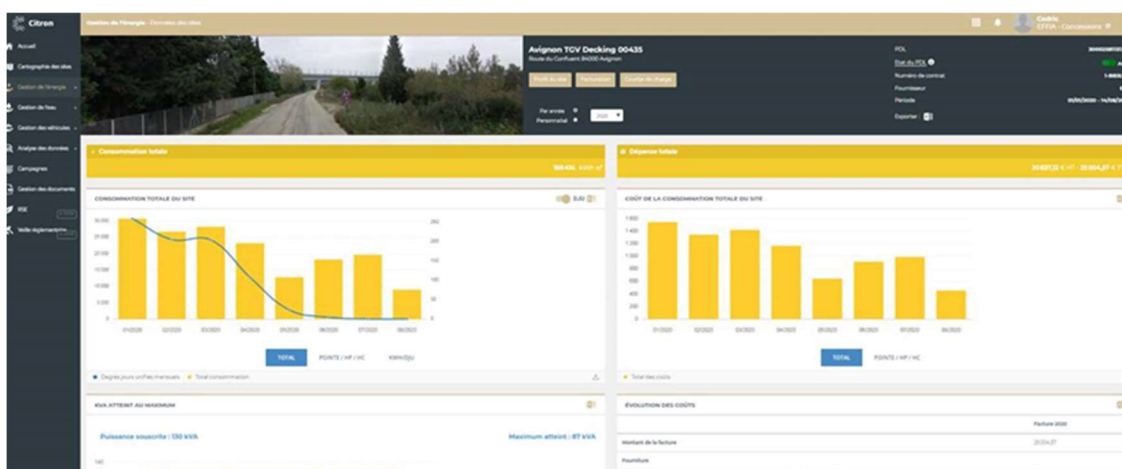
Vidéo de sensibilisation

**MANAGEMENT DE L'ENERGIE**

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'Énergie 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 a remporté le prix de la flotte électrique de l'année (catégorie de plus de 50 véhicules) à l'occasion des Rencontres Internationales des Véhicules Ecologiques (RIVE). Plus qu'un rôle d'exemplarité, EFFIA impulse une véritable dynamique en faveur de la mobilité durable, notamment au travers de notre politique de transport. L'obtention de ce prix concrétise nos efforts en matière de développement durable et nous permet d'apporter des preuves concrètes. Cette année plus de 60 % de notre flotte de véhicules est électrique.

A l'échelle nationale, nous économisons 90 tonnes de CO<sup>2</sup> par an.

EFFIA est un acteur environnemental engagé et dispose d'une vraie expertise avec plus de 1 100 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 CO<sup>2</sup> en mettant à disposition des clients de véritables outils.

3

# COMPTE RENDU FINANCIER



## 3.1 COMPTES DE RÉSULTAT ANALYTIQUE

Les comptes présentés dans ce rapport concernent exclusivement les parcs Montaleau, Village et Marché, hébergés par la société EFFIA Stationnement selon les modalités du contrat de concession de service public établi entre la ville de Sucy-en-Brie et la société EFFIA Stationnement.

La comptabilité de la société a été arrêtée au 31 décembre 2021, pour la période allant du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021, selon les règles en vigueur au sein des sociétés du groupe EFFIA.

Années	CEP 2021	Réel 2019	Réel 2020	Réel 2021	Ecart vs CEP	Réel vs N-1
<b>Recettes k€ constants</b>	314,5 k€	21,3 k€	68,7 k€	160,0 k€	-154,5 k€	91,3 k€
<i>Visiteurshoraires</i>	264,9k€	20,7k€	56,4k€	117,3k€	-147,6k€	60,9k€
<i>Abonnés</i>	44,1k€	0,6k€	12,3k€	37,4k€	-6,7k€	25,1k€
<i>Subventions</i>		0,0k€	0,0k€	0,0k€	0,0k€	0,0k€
<i>Autres</i>	5,5k€	0,0k€	0,0k€	5,4k€	-0,2k€	5,4k€
<b>Dépenses d'exploitation k€ constants</b>	-134,8 k€	-39,3 k€	-103,7 k€	-144,5 k€	-9,7 k€	-40,8 k€
<b>Amortissements k€ constants</b>	-150,1 k€	-53,1 k€	-158,2 k€	-163,8 k€	-13,7 k€	-5,6 k€
<i>Parcdvillage</i>	-28,4 k€	-10,1 k€	-33,6 k€	-34,5 k€	-6,1 k€	-0,9 k€
<i>Parcdumarché</i>	-33,0 k€	-12,3 k€	-36,1 k€	-37,0 k€	-4,0 k€	-0,9 k€
<i>ParcJean-MariePoirier</i>	-88,7 k€	-30,6 k€	-88,5 k€	-92,3 k€	-3,6 k€	-3,8 k€
<b>Frais financiers</b>	-39,5 k€	-32,2 k€	-30,6 k€	-28,2 k€	11,3 k€	2,3 k€
<i>Parcdvillage</i>	-7,2 k€	-6,2 k€	-6,0 k€	-5,6 k€	1,6 k€	0,5 k€
<i>Parcdumarché</i>	-8,6 k€	-6,5 k€	-6,2 k€	-5,8 k€	2,8 k€	0,5 k€
<i>ParcJean-MariePoirier</i>	-23,8 k€	-19,5 k€	-18,3 k€	-16,9 k€	6,9 k€	1,4 k€
<b>R-D avant redevance/subvention k€ constants</b>	<b>-9,9k€</b>	<b>-103,2k€</b>	<b>-223,7k€</b>	<b>-176,5k€</b>	<b>-166,6k€</b>	<b>47,3 k€</b>
<b>Redevance k€ constants</b>	-30,0 k€	-6,7 k€	-30,0 k€	-25,5 k€	4,5 k€	4,5 k€
<b>Subvention k€ constants</b>					0,0 k€	0,0 k€
<b>R-D Après redevance/subvention et avant IS k€ constants</b>	<b>-39,9k€</b>	<b>-109,9k€</b>	<b>-253,7k€</b>	<b>-202,0k€</b>	<b>-162,1k€</b>	<b>51,8 k€</b>
<b>Cumul k€ constants</b>	<b>-244,2k€</b>	<b>-109,9k€</b>	<b>-357,4k€</b>	<b>-557,4k€</b>		

Délégation de service public gestion des parcs de la ville de Sucy en brie  
RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE - EXERCICE 2021

Charges d'exploitation	CEP 2021	Réel 2020	REEL 2021	Ecart vs CEP	Ecart vs N-1
Frais de personnel	26 900 €	36 319 €	43 570 €	16 670 €	7 251 €
<b>Sous-total frais de personnel</b>	<b>26 900 €</b>	<b>36 319 €</b>	<b>43 570 €</b>	<b>16 670 €</b>	<b>7 251 €</b>
Electricité - fluides	16 000 €	16 683 €	23 177 €	7 177 €	6 494 €
Nettoyage	6 000 €	13 544 €	11 768 €	5 768 €	- 1 776 €
Maintenance - entretien/réparation	34 510 €	14 049 €	22 984 €	- 11 526 €	8 935 €
Gardiennage (ronde)		- €	- €	- €	- €
Publicité - communication	1 000 €	- €	640 €	- 360 €	640 €
Achat cartes magnétiques, fournitures et consommables	5 000 €	3 186 €	2 196 €	- 2 804 €	- 990 €
Assurances	1 000 €	352 €	1 407 €	407 €	1 055 €
Commission carte bancaire	726 €	75 €	81 €	- 645 €	6 €
Autres services extérieurs	4 000 €	261 €	186 €	- 3 814 €	- 76 €
Taxes	7 473 €	79 €	4 874 €	- 2 600 €	4 795 €
Frais de structure	25 163 €	10 765 €	21 974 €	- 3 190 €	11 209 €
Autres	7 000 €	8 387 €	11 609 €	4 609 €	3 222 €
<b>Sous-total frais divers</b>	<b>107 872 €</b>	<b>67 381 €</b>	<b>100 894 €</b>	<b>- 6 977 €</b>	<b>33 514 €</b>
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>134 772 €</b>	<b>103 700 €</b>	<b>144 464 €</b>	<b>9 693 €</b>	<b>40 764 €</b>

Les charges sont maîtrisées sur l'année 2021 par rapport au CEP avec une économie de 7 k€ HT. Elles augmentent par rapport à 2020 car des économies avaient été réalisées lors des confinements.

En revanche, nous observons un déficit de recettes par rapport au CEP (-154,5 k€ HT) pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive. Ce décalage porte au cumul les pertes de ce contrat à -565,7 k€ HT à fin 2021. Soit un résultat d'exploitation inférieur de -321,5 k€ à la prévision du CEP.



**Délégation de service public gestion des parcs de la ville de Sucy en brie**  
RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITE - EXERCICE 2021

Un avenant au contrat de DSP a été voté fin 2020 pour acter la prise en charge par la Ville d'une partie des travaux supplémentaires réalisés sur les différents parcs.

Le montant de 49 679 € HT sera lissé sur les 11 années de contrat restantes et viendra en déduction du paiement de la redevance annuelle (-4 516,27 € HT par an) à partir de 2021.



### 3.3.1 DIRECTION GÉNÉRALE ET RÉGIONALE

- 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.
- Gestion des relations périodiques avec le donneur d'ordre : présentation des rapports, réunion de coordination.
- Gestion des relations avec les sous-traitants et équipementiers.
- Définition, validation et le 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.

### 3.3.2 DIRECTION ADMINISTRATIVE ET FINANCIERE

- Suivi financier de contrats et d'avenants.
- Contrôle de gestion et suivi budgétaire.
- Etablissement des comptes de résultat.
- Gestion des assurances (suivi des contrats et des sinistres).
- Contrôle des recettes collectées sur les sites.
- Suivi des dossiers contentieux.
- Gestion et le contrôle les éléments financiers nécessaires à l'établissement des rapports annuels.
- Assistance pour l'élaboration, la mise en place et le suivi des procédures comptables.
- Tenue de la comptabilité.
- Etablissement des déclarations fiscales.
- Gestion du système informatique.

### 3.3.3 DIRECTION DES RESSOURCES HUMAINES

- Recrutement et reprise du personnel.
- Gestion administrative du personnel.
- Etablissement de la paie du personnel.
- Suivi et analyse des entretiens individuels annuels.
- 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.

### 3.3.4 DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES

- 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.

### 3.3.5 DIRECTION TECHNIQUE

- Conduite d'opérations des travaux de rénovation ou de construction et la maintenance patrimoniale du bâti.
- 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.
- Centre Pilotage à Distance pour la gestion du parc en dehors des heures de présence de personnel.

### 3.3.6 CENTRE DE RELATIONS CLIENTS

- Information des clients.
- Réservation de places de stationnement.
- Traitement des litiges.
- Prépaiement et prises d'abonnements.
- Etablissement des contrats de location.

### 3.3.7 DIRECTION MÉTHODE ET PROJETS

- Assistance à la mise en œuvre des process métiers et procédures liées à l'exploitation des sites.
- 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.

### 3.3.8 DIRECTION MARKETING

- Etudes générales de l'environnement économique des exploitations et des tarifs.
- Réalisation d'actions promotionnelles et de développement des recettes et des services.
- Prospections commerciales et actions marketing auprès des riverains.
- Mise en place et suivi des partenariats auprès des générateurs de trafic.
- Mise en place et suivi des services existants.
- Création se services innovants.
- Développement des services numériques.
- Animation et mise à jour des sites internet EFFIA.
- Développement de partenariats pour favoriser l'intermodalité (autopartage, covoiturage, ...).
- Développement de partenariats pour favoriser l'éco durabilité (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.

## 3.8 RÉMUNÉRATION DU DÉLÉGANT

Conformément aux modalités du contrat, la rémunération de la collectivité se compose d'une redevance fixe de 25 000 € HT, d'une redevance pour frais de contrôle de 5 000 € HT et d'une redevance variable.

Un avenant au contrat de DSP a été voté fin 2020 pour acter la prise en charge par la Ville d'une partie des travaux supplémentaires réalisés sur les différents parcs.

Le montant de 49 679 € HT sera lissé sur les 11 années de contrat restantes et viendra en déduction du paiement de la redevance annuelle (-4 516,27 € HT par an) à partir de 2021.

Le calcul de cette redevance pour l'exercice 2021 est détaillé ci-dessous :

<b>SUCY-EN-BRIE</b>	3,2	12	12
---------------------	-----	----	----

### Formule d'indexation

Pas d'indexation avant 01/01/2021

Modalité d'indexation : moyenne des 12 dernières valeurs

Indice	Identifiant	V0 = 2020	2019	2020	2021
ICHT-rev-TS	1565183	114,7			115,16
FSD3	1710979	127,4			127,3
<b>Indexation</b>					<b>1,002</b>

CA	ANNUEL PREV	CA 2019	CA 2020	CA 2021
00959	SUCY EN BRIE MARCHE	3 230	7 440	23 401
00960	SUCY EN BRIE VILLAGE	9 706	14 120	36 916
00961	SUCY EN BRIE MONTALEAU	8 407	54 441	99 723
<b>CA parcs</b>		<b>21 344</b>	<b>76 001</b>	<b>160 040</b>

Redevance		Montants annuel	Avenant 1	2019	2020	2021
Redevance pour frais de contrôle		5 000			5 000	5 000
Redevance fixe		25 000	-4 516	6 712	25 000	20 540
<b>Total redevance fixe</b>				<b>6 712</b>	<b>30 000</b>	<b>25 540</b>
Redevance variable		Taux				
Seuil 1	273 000		50%			
Seuil 2	300 000		80%			
Seuils indexés 2019		Taux				
Seuil 1	273 613	0	50%		0	0
Seuil 2	300 673	0	80%		0	0
				<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Redevance totale annuelle</b>				<b>6 712</b>	<b>30 000</b>	<b>25 540</b>



### ARTICLE 30. REDEVANCE A LA COLLECTIVITE

Une redevance annuelle pour mise à disposition des biens immobiliers, sera versée par le Délégué à la Ville au titre de chaque année civile complète d'exploitation dans les conditions suivantes :

#### 1. Redevance fixe

Le Délégué versera chaque année au Délégué une somme forfaitaire de 25 000 € HT. La première et la dernière année d'exploitation, un prorata temporis sera appliqué en fonction de la date de début et de fin d'exploitation des parkings, à titre de redevance pour occupation du domaine public. Elle sera indexée dans les conditions prévues à l'article 31 ci-après. Elle sera majorée de la TVA au taux en vigueur.

Cette redevance sera réglée annuellement dans les 30 jours de la réception du titre de recettes correspondant, émis au mois de mai de l'année en cours.

#### 2. Redevance variable liée à l'exploitation

Le montant de la redevance variable sera déterminé comme suit :

- 50 % du chiffre d'affaires HT du Délégué, supérieur aux seuils ci-après en k€ constants 2019, indexés selon la formule figurant à l'article 31 ci-dessous, fixés pour chaque année d'exploitation :

Année d'exploitation	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Seuil de CA (k€ HT 2019)	86	273	315	345	367	413	417	417	417	417	417	417	207

- 80 % du chiffre d'affaires HT du Délégué, supérieur aux seuils ci-après en k€ constants 2019 indexés selon la formule figurant à l'article 31 ci-dessous, fixés pour chaque année d'exploitation :

Année d'exploitation	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	2027	2028	2029	2030	2031
Seuil de CA (k€ HT 2019)	94	300	346	379	426	477	481	481	481	481	481	481	238

Les Parties conviennent d'indexer annuellement, au 1<sup>er</sup> janvier, les seuils ci-dessus, par application de la formule d'indexation figurant à l'article 31.

Le Délégué se libérera de l'intégralité des sommes correspondant à la redevance variable ci-dessus prévue auprès de la Ville, au plus tard le 30 juin de l'année suivante.

#### 3. Redevance pour frais de contrôle

Le Délégué versera également chaque année à la Ville la somme de 5.000 Euros (cinq mille Euros) au titre des charges induites par le contrôle de l'activité déléguée.

À compter de l'année de la remise du premier rapport annuel prévu aux articles 34 et suivants ci-dessous, cette redevance donnera lieu chaque année au mois de juin à l'émission d'un titre de recette payable dès réception.

#### Avenant 1

Soit donc une somme totale de 49.679 € HT devant rester à la charge de la Ville dans le cadre de la présente convention (charge à elle de récupérer les sommes précitées auprès de la société SADEV 94).

Le paiement de cette somme sera lissé sur la durée restante du contrat de concession, à compter du 1er janvier 2021 soit 11 années. Les sommes en cause seront déduites du montant de la redevance annuelle revenant à la Ville, soit 11 fois 4 516,27 € de 2021 à 2031.

Chaque année, et pour toute modification intervenant en application de cet article, les tarifs seront communiqués à la Ville 30 jours au moins avant la date prévisionnelle de leur mise en application, qui procédera à leur homologation dans les 15 jours.

### ARTICLE 31. INDEXATION

Les Parties conviennent que les tarifs horaires, abonnements, rémunérations, redevances et les seuils de redevance variable resteront fixes jusqu'à la fin de l'année 2020. Ces éléments seront ensuite indexés annuellement, au 1er janvier de chaque année et pour la 1<sup>ère</sup> fois au 1<sup>er</sup> janvier 2021, suivant l'application d'un coefficient Kn défini ci-après :

$$\text{Tarifs-n} = \text{Tarifs 2020} \times \text{Kn}$$

$$\text{Kn} = 0,15 + 0,85 \times [ 0,70 \times (\text{ICHT-rev-TSn}/\text{ICHT-rev-TS-2020}) + 0,30 \times (\text{FSD 3n}/\text{FSD 3-2020}) ]$$

- n correspond à l'année d'indexation, l'année de base étant donc 2020.
- ICHT-rev-TSn correspond à la moyenne arithmétique simple des douze dernières valeurs mensuelles définitives connues à la date d'indexation du coût horaire du travail révisé, salaires et charges dans le secteur Transport, entreposage (Identifiant INSEE 001565190).
- FSD 3 (Frais et services divers - modèle de référence n°3) correspond à la moyenne arithmétique simple des douze dernières valeurs mensuelles définitives connues à la date d'indexation

ICHT-rev-TS-2020 et FSD 3-2020 correspondent aux dernières valeurs connues des indices du mois de décembre 2020.

Pour des commodités de perception :

- Les tarifs des abonnements seront arrondis à l'Euro le plus proche du tarif théorique indexé ;
- Les tarifs horaires seront arrondis à 0,10 € près.



3

# CONCLUSION

L'année 2021 est très compliquée en termes de recettes pour ce contrat. Les recettes horaires sont largement en deçà des attendus pour la 3ème année consécutive ce qui fait prendre beaucoup de retard au niveau de compte de résultat cumulé (-321,5 k€ HT par rapport au CEP).

Les pertes dues à la pandémie et aux différents confinements ne représentent qu'une infime partie de ce retard. Donc même s'il est prévu dans l'avenant n° 1 qu'un mécanisme soit trouvé afin de compenser cette perte, il faudra de toute façon trouver une solution afin d'augmenter les recettes horaires à court et moyen terme.

La disparition de la gratuité sur les différents parcs et zone de stationnement autour des parkings de la DSP, ainsi qu'une politique de surveillance du stationnement plus rigoureuse devraient apporter un mieux.

Des discussions sont actuellement en cours pour trouver des solutions durables et plusieurs pistes vont être évoquées :

- Diminution voire suppression de la gratuité dans les parcs et zones de stationnement ville ;
- Diminution de la redevance ;
- Renforcement de la verbalisation en voirie.