



Rapport annuel d'activité :
Exercice 2020



DSP des parcs de la ville de Sucy en Brie

31 mai 2021



SOMMAIRE

1.	PREAMBULE	3
2.	COMPTE-RENDU TECHNIQUE	3
2.1	PRÉSENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT	3
2.2	GRILLE TARIFAIRE DES PARCS DE STATIONNEMENT	8
2.3	PERSONNEL AFFECTE A LA DSP	9
2.4	FRÉQUENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT	11
2.5	RECETTES D'EXPLOITATION	12
2.6	DYNAMIQUE COMMERCIALE	14
2.7	SURVEILLANCE, ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES PARCS	15
2.8	POLITIQUE QUALITE D'EFFIA	20
3.	COMPTE-RENDU FINANCIER	26
3.1	COMPTES DE RÉSULTAT ANALYTIQUE	26
3.2	INVESTISSEMENTS	28
3.3	REMUNERATION DE LA COLLECTIVITE	32
4.	CONCLUSION	33



1. PREAMBULE

Par contrat de Délégation de Service Public conclu le 1^{er} 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^{er} 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 2020.

2. COMPTE-RENDU TECHNIQUE

2.1 PRÉSENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT



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 Délégitaire 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.



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^{er} niveau** : 92 places (dont 4 places PMR). Un local fermé et sécurisé pour les 2 roues, ainsi que 10 places pour véhicules électriques ;
 - **2^{ème} 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^{er} 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 vidéo-protection composée de 16 caméras ;
- ▶ une centrale de détection incendie ;
- ▶ une centrale de détection CONO ;
- ▶ 2 extracteurs de fumée ;
- ▶ 7 extincteurs ;
- ▶ 1 bac à sable ;
- ▶ 1 pompe de relevage.

- **Parc Montaleau aérien**

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 vidéo-protection composée de 3 caméras.



• Parc Marché

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 vidéo-protection 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.



• Parc 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 vidéo-protection composée de 10 caméras ;
- ▶ 2 bornes pour véhicules électriques ;
- ▶ 13 extincteurs et un bac à sable.





2.2 GRILLE TARIFAIRE DES PARCS DE STATIONNEMENT

- Parcs Montaleau souterrain, Marché et Village

TARIFS HORAIRES

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

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

Toute tranche tarifaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu : tarif appliqué en fonction des relevés de présence effectués par EFFIA

FORFAIT

Evènementiel - 8 heures **6,00 €**

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 **100,00 €**

7j/7 24h/24 - Résident - Mensuel **70,00 €**

7j/7 24h/24 - Commerçant - Mensuel **60,00 €**

7j/7 24h/24 - Moto - Mensuel **35,00 €**

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



• Parc Montaleau aérien

 **TARIFS HORAIRES**

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

15 min	0,60 €	07 h 45	15,50 €
30 min	1,10 €	08 h 00	16,00 €
45 min	1,70 €	08 h 15	16,20 €
01 h 00	2,20 €	08 h 30	16,30 €
01 h 15	2,80 €	08 h 45	16,40 €
01 h 30	3,30 €	09 h 00	16,50 €
01 h 45	3,90 €	09 h 15	16,70 €
02 h 00	4,40 €	09 h 30	16,80 €
02 h 15	4,90 €	09 h 45	16,90 €
02 h 30	5,30 €	10 h 00	17,00 €
02 h 45	5,80 €	10 h 15	17,20 €
03 h 00	6,20 €	10 h 30	17,30 €
03 h 15	6,60 €	10 h 45	17,40 €
03 h 30	7,10 €	11 h 00	17,50 €
03 h 45	7,50 €	11 h 15	17,70 €
04 h 00	8,00 €	11 h 30	17,80 €
04 h 15	8,50 €	11 h 45	17,90 €
04 h 30	9,00 €	12 h 00	18,00 €
04 h 45	9,50 €	13 h 00	18,50 €
05 h 00	10,00 €	14 h 00	19,00 €
05 h 15	10,50 €	15 h 00	19,50 €
05 h 30	11,00 €	16 h 00	20,00 €
05 h 45	11,50 €	17 h 00	20,50 €
06 h 00	12,00 €	18 h 00	21,00 €
06 h 15	12,50 €	19 h 00	21,50 €
06 h 30	13,00 €	20 h 00	22,00 €
06 h 45	13,50 €	21 h 00	22,50 €
07 h 00	14,00 €	22 h 00	23,00 €
07 h 15	14,50 €	23 h 00	23,50 €
07 h 30	15,00 €	24 h 00	24,00 €

Toute tranche tarifaire commencée est due intégralement.

Ticket perdu : tarif appliqué en fonction des relevés de présence effectués par EFFIA

 **FORFAIT**

Évènementiel - 8 heures **6,00 €**

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 tranche de 12h supplémentaires.

MODES DE PAIEMENT



Espèces



CB acceptées



PLACES SPÉCIFIQUES



Places
PMR



2.3 PERSONNEL AFFECTE A LA DSP



EQUIPE D'EXPLOITATION ATTACHEE A LA DELEGATION

Nom	Prénom	Poste	Affectation	Durée du travail	ETP
N'DIAYE	Ibrahima	Agent d'exploitation	52%	16h/semaine	0,46
EBARA	Bebel Severe	Agent d'exploitation	100%	18h/semaine	0,51

L'encadrement régional est assuré par :

- un Responsable de Zone M. Julien MAUPU ;
- un Directeur Régional M. Emmanuel SAVRE.

L'équipe d'exploitation se compose :

- d'un responsable de sites confirmé M. Cédric MICHELETTI ;
- de 2 agents d'exploitation à temps partiel pour un total de 34h/semaine.



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.

FORMATIONS		2018	2019	2020
Nom	Prénom			
N'DIAYE	Ibrahima	Habilitation Electrique		
EBARA	Bebel Severe		EPI et 1er secours Habilitation Electrique	

En raison des conditions sanitaires en 2020, les formations prévues ont été reportées à 2021.



2.4 FRÉQUENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT



FREQUENTATION HORAIRE

• Parc Montaleau souterrain

Horaires	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nb paiements 2020	144	165	105	2	31	47	33	12	102	93	44	124	902
Nb SORTIES 2020	2663	2412	1599	93	516	1219	808	462	2198	2075	2497	2967	19509
% DE SORTIES PAYANTES	5%	7%	7%	2%	6%	4%	4%	3%	5%	4%	2%	4%	5%

On peut noter qu'avec l'instauration de la 2^{ème} heure gratuite le samedi fin 2019, le pourcentage de sorties payantes est passée de 10 à 5 %. On peut noter également que le nombre de paiements a chuté en mars 2020 avec le premier confinement et qu'il n'est jamais revenu au niveau de janvier ou février ensuite.

• Parc Montaleau aérien

Horaires	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nb paiements 2020	787	762	355	33	204	414	357	177	624	803	632	836	5984

Pas de gratuité sur le parc aérien, 100 % des sorties sont payantes sur 2020.

• Parc Marché

Horaires	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nb paiements 2020	526	454	353	91	185	354	276	166	347	318	251	426	3747
Nb SORTIES 2020	8760	9206	8103	2888	4759	7722	5840	4700	8176	7904	7468	9561	85087
% DE SORTIES PAYANTES	6%	5%	4%	3%	4%	5%	5%	4%	4%	4%	3%	4%	4%

Comme sur le parc Montaleau souterrain, on peut noter une baisse du pourcentage de sorties payantes (4 %) depuis fin 2019 avec la 2^{ème} heure gratuite. Il s'agit du parc le plus fréquenté de la DSP avec presque 10 000 passages par mois.

• Parc Village

Horaires	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc	Année
Nb paiements 2020	476	445	260	27	144	273	309	164	424	374	155	313	3364
Nb SORTIES 2020	2823	2388	1744	626	1472	1903	1674	1084	2299	2151	1279	2313	21756
% DE SORTIES PAYANTES	17%	19%	15%	4%	10%	14%	18%	15%	18%	17%	12%	14%	15%

Avec sa situation plus centrale, le parc Village attire une clientèle qui va stationner plus longtemps (proximité Mairie, commerces du centre et marché) d'où un taux de paiement plus important (15 %). Néanmoins, comme sur les autres parcs, le nombre de paiements a du mal à remonter depuis le premier confinement.



FREQUENTATION ABONNES

Ci-après sont présentés les volumes d'abonnements commercialisés par site ainsi qu'un récapitulatif global.

• Parc Montaleau souterrain

Abonnés	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
En nombre 2020	5	6	7	8	8	8	9	10	11	11	41	42



• Parc Village

Abonnés	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
En nombre 2020	23	23	23	23	23	23	23	23	26	26	26	27

La Ville a souscrit 17 abonnements au parc Village jusqu' au mois de juillet, puis 19 à partir d'août 2020.

• Récapitulatif global

Total Abonnés	Janv	Fév	Mars	Avr	Mai	Juin	Juill	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
En nombre 2020	28	29	30	31	31	31	31	32	36	37	37	67

Le nombre d'abonnés à plus que doubler sur l'année 2020 avec l'arrivée d'un partenaire grand compte. Nous continuons d'essayer de développer des partenariats.

2.5 RECETTES D'EXPLOITATION

• Parc Montaleau souterrain et aérien en € HT

Parc: 00961 - SUCY EN BRIE MONTALEAU									
Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2020	Var. 2020 / 2019	Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2019	
Janvier	908	479	1 387		Janvier				
Février	18 460	121	18 581		Février				
Mars	3 338	279	3 617		Mars				
Avril	3 780	367	4 147		Avril				
Mai	383	375	758		Mai				
Juin	7 633	346	7 978		Juin				
Juillet	718	446	1 164		Juillet				
Août	246	463	708		Août				
Septembre	1 442	492	1 934	-43 %	Septembre	3 385		3 385	
Octobre	1 424	542	1 966	-9 %	Octobre	2 116	34	2 150	
Novembre	2 502	2 042	4 544	181 %	Novembre	1 600	16	1 616	
Décembre	172	2 000	2 172	73 %	Décembre	1 057	200	1 257	
Total	41 008	7 950	48 958	482 %	Total	8 157	250	8 407	

La 2^{ème} heure gratuite le samedi de l'ensemble des parcs, ainsi que les 17 abonnements de la Ville sur Village ont été facturés sur le parc Montaleau dans la rubrique recettes horaires.

• Parc Marché en € HT

Parc: 00959 - SUCY EN BRIE MARCHÉ									
Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2020	Var. 2020 / 2019	Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2019	
Janvier	897		897		Janvier				
Février	1 177		1 177		Février				
Mars	204		204		Mars				
Avril	90	50	140		Avril				
Mai	495	50	545		Mai				
Juin	316	50	366		Juin				
Juillet	478	50	528		Juillet				
Août	314	50	364		Août				
Septembre	379	50	429	-11 %	Septembre	481		481	
Octobre	540	50	590	-1 %	Octobre	595		595	
Novembre	891	50	941	-26 %	Novembre	1 264		1 264	
Décembre	368	50	418	-53 %	Décembre	890		890	
Total	6 148	450	6 598	104 %	Total	3 230		3 230	



• Parc Village en € HT

Parc: 00960 - SUCY EN BRIE VILLAGE

Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2020	Var. 2020 / 2019	Mois	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2019
Janvier	4 800	417	5 218		Janvier			
Février	-386	217	-169		Février			
Mars	546	275	821		Mars			
Avril	27	275	302		Avril			
Mai	205	275	480		Mai			
Juin	475	275	750		Juin			
Juillet	521	246	766		Juillet			
Août	1 062	363	1 425		Août			
Septembre	260	362	623	-78 %	Septembre	2 832		2 832
Octobre	742	363	1 104	35 %	Octobre	816		816
Novembre	793	371	1 164	-20 %	Novembre	1 402	58	1 461
Décembre	227	430	657	-86 %	Décembre	4 277	320	4 597
Total	9 273	3 868	13 141	35 %	Total	9 328	378	9 706

Les recettes des 17 abonnements de la Ville ont été facturées sur le parc MONTALEAU en recettes horaires.

• Récapitulatif des recettes par parc

Parc	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2020	Var. 2020 / 2019	Parc	Recettes horaires	Recettes abonnés	Total 2019
SUCY EN BRIE MARCHE	6 148	450	6 598	104 %	SUCY EN BRIE MARCHE	3 230		3 230
SUCY EN BRIE VILLAGE	9 273	3 868	13 141	35 %	SUCY EN BRIE VILLAGE	9 328	378	9 706
SUCY EN BRIE MONTALEAU	41 008	7 950	48 958	482 %	SUCY EN BRIE MONTALEAU	8 157	250	8 407
Total	56 429	12 268	68 697	222 %	Total	20 715	628	21 344

Les recettes ont progressé de 222 % en 2020 par rapport à 2019 qui ne comportait que 4 mois d'exploitation. Au global, les recettes sont inférieures de 73 % par rapport au CEP.

Si nous pouvons espérer une amélioration au niveau des recettes abonnés grâce à l'arrivée de nouveaux partenaires, la part des recettes horaires est trop faible même avec la facturation de la deuxième heure gratuite les Samedis (56,4 k€ HT contre 213,4 k€ HT espérés dans le CEP).



2.6 DYNAMIQUE COMMERCIALE

➤ 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.



➤ Actions commerciales engagées

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 1H30 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^{ème} 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 ;
- Accueil d'abonnés ST GOBAIN à partir de janvier (30 places sur 1 mois) ;
- Partenariat avec IDLOGISTICS partenaire AMAZON.



➤ PRINCIPALES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS L'EXPLOITATION DES PARCS DE STATIONNEMENT

L'exploitation a pu se mettre en place avec la fin des travaux (report full CPAD, pose des panneaux de signalisation dynamiques). L'essentiel des difficultés rencontrées est issu de problèmes techniques ou de vandalismes que l'on peut rencontrer dans la plupart des parcs. En voici la liste :

- Casses de barrières récurrentes sur les parcs Marché et Village surtout début 2020 ;
- Squats importants le soir sur le parc Marché (Le vendredi et samedi soir en particulier) ;
- Présence de jeunes squatteurs sur le parc Montaleau ;
- Vol de roues sur véhicules dans les différents parcs > auteur interpellé grâce à la vidéosurveillance ;
- Pannes récurrentes sur les panneaux de signalisation du parc aérien > problème réglé définitivement début 2021 ;
- Début d'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. Ces travaux sont prévus par la ville dans le cadre de la requalification du marché en 2022.



Hormis ces difficultés classiques, le principal problème aura été l'exploitation en période de confinement et de restrictions sanitaires.

2.7 SURVEILLANCE, ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES PARCS

➤ SURVEILLANCE ET SECURITE DES PARCS DE STATIONNEMENT

Les parcs sont équipés d'un système de vidéo-protection 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 7H00. 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^{ème}.

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 vidéo-protection 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.



PROPRETE ET 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^{er} 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 MARCHE + 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 auto laveuse au besoin ;
- ramassage des poubelles, des détritres 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 détritres 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.

ENTRETIEN COURANT

Dans le cadre de l'entretien des installations, nous avons mis en place des contrats de maintenances concernant les différents organes de sécurité :

- Electricité > Entreprise RESOLUTION ;
- Ascenseur > Entreprise KONE ;
- Portails automatiques > Entreprise ATPE ;
- Pompes de relevage > Entreprise ASEOS ;
- Ventilation et détection CONO > Entreprise DRAGER ;
- Système de sécurité incendie > Entreprise RESOLUTION ;
- Moyens de secours / extincteurs > Entreprise SICLI.
- Bureau de Contrôle > DEKRA

EFFIA STATIONNEMENT		TABLEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES														
Parking de		SUCY EN BRIE MARCHÉ						Adresse		RUE DES FONTAINES						
								Code Postal		94370		Ville		Sucy en Brie		
Responsable de site		RSC Cédric MICHELETTI						Responsable de Zone				Julien MAUPU				
Famille / Equipement	Fournisseur + contact	Opérations de maintenance	Fréquences	Année : 2020				Année : 2021				Année : 2022				
				Visites				Visites				Visites				
				Dates				Dates				Dates				
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Système de Sécurité Incendie (Toutes catégories)	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	3 mois		18/02			16/4								
		Essai du Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie à partir d'un détecteur automatique et/ou d'un déclencheur manuel, Essai des exutoires, ouvrants, portes	6 mois					16/4								
		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	1 an	18-mai				16/4								
Moyens de secours	SICLI	Extincteurs	Parking d'une capacité > à 250 places	1 an		3/6			a prévoir							
Installations électriques	RESOLUTION	Alimentations électriques, TGBT, armoires, tableaux, cellules, repérage, étiquetage, dépoussiérage, resserage des connexions, continuité mise à la terre essais disjoncteurs, analyse thermique des composants. Essai coupure générale avec l'ensemble des mainteneurs. Vérification plans et schémas mis à jour.	1 an	23-avr		18/10		16/4	16/5							
Alarme incendie	RESOLUTION	Capacité > 250 véhicules	Vérification et essais. Définition du type d'alarme et précision sur fiche intervention	1 an	18-mai				13/4							
BAES	RESOLUTION	Coupeur alimentation secteur + vérification autonomie	6 mois			18/10		16/4								
		Vérification de la mise en place et entretien des blocs, du passage en secours et autonomie des blocs, de l'allumage des lampes, des composants et accumulateurs	1 an	24-avr				16/4								
Déclencheur manuel	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	1 an	18-mai				13/4								
Porte automatiques grilles, portails, rideaux	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	6 mois					a prévoir								
		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	1 an	14-avr				a prévoir								



EFFIA STATIONNEMENT		TABLEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES															
Parking de		SUCY EN BRIE MONTALEAU						Adresse		PROMENADE EDOURD GARCJOT							
Responsable de site		RSC Cédric MICHELETTI						Code Postal		94370		Ville		Sucy en Brie			
Responsable de Zone		RSC Cédric MICHELETTI						Responsable de Zone		Julien MAUPU							
Famille / Equipement	Fournisseur + contact	Opérations de maintenance	Fréquences	Année : 2020				Année : 2021				Année : 2022					
				Visites				Visites				Visites					
				Dates				Dates				Dates					
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4		
Système de Sécurité Incendie (Toutes catégories)	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	3 mois		18/02												
		Essai du Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie à partir d'un détecteur automatique et/ou d'un déclencheur manuel, Essai des exutoires, ouvrants, portes	6 mois														
		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	1 an	18-mai				14/4									
Moyens de secours	SICLI	Extincteurs	Parking d'une capacité > à 250 places	1 an		3/6				a prévoir							
Installations électriques	RESOLUTION	Alimentations électriques, TGBT, armoires, tableaux, cellules, repérage, étiquetage, dépoussiérage, resserage des connexions, continuité mise à la terre essais disjoncteurs, analyse thermique des composants. Essai coupure générale avec l'ensemble des mainteneurs. Vérification plans et schémas mis à jour.	1 an	23-avr		18/10		19/4									
Alarme incendie	RESOLUTION	Capacité > 250 véhicules	Vérification et essais. Définition du type d'alarme et précision sur fiche intervention	1 an	18-mai			14/4									
Ascenseur	KONE	Contrôle des fonctionnements, réglages, portes, serrures..	6 semaines		16/2	26/2	26/3	3/5									
		Contrôle des câbles et chaînes	6 mois	16/2													
		Contrôle des circuits électriques, moyens d'alarme, 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 niveau 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.	1 an	26/2													
BAES	RESOLUTION	Coupure alimentation secteur + vérification autonomie	6 mois			18/10		19/4									
		Vérification de la mise en place et entretien des blocs, du passage en secours et autonomie des blocs, de l'allumage des lampes, des composants et accumulateurs	1 an	24-avr													
Climatisation Ventilation	INVERT'AIR	VVC	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	3 MOIS					13/4								
		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	3 MOIS	04-juin												
Déclencheur manuel	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	1 an	18-mai				14/4									
Désenfumage	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	1 an	12-juin				a prévoir									
Détection CO NO	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	6 MOIS	12-juin				a prévoir									
Pompe de relevage	ASEOS	Vérification du fonctionnement. Entretien, nettoyage.	1 an		14/6			a prévoir									
Porte automatiques grilles, portails, rideaux	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.	6 mois					a prévoir									
		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	1 an	14-avr				a prévoir									



EFFIA STATIONNEMENT		TABLEAU DE SUIVI DES MAINTENANCES																			
Parking de		SUCY EN BRIE VILLAGE								Adresse		22 AV WINSTON CHURCHILL									
Responsable de site		RSC Cédric MICHELETTI								Code Postal		94370		Ville		Sucy en Brie					
Responsable de Zone		Julien MAUPU								Année :		2020		Année :		2021		Année :		2022	
Famille / Equipement	Fournisseur + contact	Opérations de maintenance	Fréquences	Année : 2020				Année : 2021				Année : 2022									
				Visites				Visites				Visites									
				Dates				Dates				Dates									
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4						
Système de Sécurité Incendie (Toutes catégories)	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	3 mois		18/02				16/4												
		Essai du Centralisateur de Mise en Sécurité Incendie à partir d'un détecteur automatique et/ou d'un déclencheur manuel, Essai des exutoires, ouvrants, portes	6 mois						14/4												
		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	1 an	18-mai					16/4												
Moyens de secours	SICLI	Extincteurs	Parking d'une capacité > à 250 places	1 an		3/6			a prévoir												
Installations électriques	RESOLUTION	Alimentations électriques, TGBT, armoires, tableaux, cellules, repérage, étiquetage, dépoussiérage, resserage des connexions, continuité mise à la terre essais disjoncteurs, analyse thermique des composants. Essai coupure générale avec l'ensemble des mainteneurs. Vérification plans et schémas mis à jour.	1 an	23-avr		18/10			16/4												
Alarme incendie	RESOLUTION	Capacité > 250 véhicules	Vérification et essais. Définition du type d'alarme et précision sur fiche intervention	1 an	18-mai					16/4											
Ascenseur	KONE	Contrôle des fonctionnements, réglages, portes, serrures...	6 semaines						29/1	11/3	3/4										
		Contrôle des câbles et chaînes	6 mois																		
		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.	1 an																		
BAES	RESOLUTION	Coupeur alimentation secteur + vérification autonomie	6 mois			18/10			16/4												
		Vérification de la mise en place et entretien des blocs, du passage en secours et autonomie des blocs, de l'allumage des lampes, des composants et accumulateurs	1 an	24-avr					22/5												
Climatisation Ventilation	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	3 MOIS																	
		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	3 MOIS	04-juin				a prévoir												
Déclencheur manuel	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	1 an	18-mai																	
Désenfumage	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.	1 an	12-juin				a prévoir													
Détection CO NO	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	6 MOIS	12-juin				a prévoir													
Porte automatiques grilles, portails, rideaux	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	6 mois					a prévoir													
		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	1 an	14-avr				a prévoir													



En raison des conditions sanitaires en 2020, quelques prestations de maintenances n'ont pas été réalisées en 2020. Celles-ci seront bien entendues effectuées en 2021.

2.8 POLITIQUE QUALITE D'EFFIA

NOS ENGAGEMENTS DE SERVICE

Notre démarche est basée sur 4 axes



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

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

Plus responsable : Assurer le bien-être du client

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

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

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

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

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

Assurer la disponibilité des équipements

- Les vérifications obligatoires et maintenances sont planifiées et suivies.



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

On se plie en 4 pour vous

PLUS DE SÉRÉNITÉ

Veiller à la disponibilité des équipements
400 points de contrôle vérifiés lors de nos audits

Planifier un nettoyage adapté
7/10 : votre satisfaction sur la propreté de nos parkings *

Avoir la bonne attitude en cas d'urgence
100% de nos agents sont formés à l'urgence et aux 1ers secours

PLUS D'ÉCOUTE

Recueillir annuellement votre avis
+ 3000 clients répondent à notre enquête annuelle

Traiter vos demandes avec réactivité
3 jours : objectif de délai moyen de résolution

Etre à votre écoute dans nos parkings
8/10 : votre satisfaction sur notre professionnalisme *

NOS ENGAGEMENTS

PLUS DE CONFORT

Garantir une place à nos clients
100 000 réservations/an - www.resaparc.com

Proposer des services utiles
21 services gratuits proposés et disponibles selon les parcs

Optimiser votre temps de parcours
3 000 000 € par an investis en signalétiques et matériels

PLUS RESPONSABLE

ÉCOSITE
Site labellisé

Réduire notre impact environnemental
-20% : baisse des consommations électriques nationales en 5 ans

Acheter durable
85% : Objectif d'achat de produits d'entretien éco-labelisés

Gérer nos déchets
100% de nos parkings assurent une gestion responsable

Sensibiliser nos collaborateurs
100% de nos agents sont sensibilisés à la démarche Ecosite

* Source : enquête de satisfaction 2021 - 1820 réponses

www.effia.fr

➤ **NOTRE DEMARCHE QUALITE ET SECURITE**

● **NOTRE DEMARCHE CERTIFIEE ISO 9001 VERSION 2015**

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

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

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



Nota

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

● **AMELIORATION CONTINUE ET MESURE DE LA PERFORMANCE**

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

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

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



➤ **SATISFACTION CLIENT**

● **ENQUETES DE SATISFACTION CLIENT ANNUELLE**

La démarche des enquêtes de satisfaction s'inscrit dans le processus Qualité engagé par EFFIA. Une fois par an une enquête de satisfaction est réalisée afin de mesurer le taux de satisfaction de nos clients et recueillir leurs avis sur des services, des outils,... Cette enquête est diffusée par différents canaux (emails, distribution,...) pour permettre de couvrir les différents types de clients.



La plupart des enquêtes de satisfaction clients ont été annulées en 2020 à cause de la pandémie. Nous avons tout de même tenté l'exercice sur les parcs de Sucy –en-Brie afin d'avoir une idée sur le ressenti des usagers sur une première année de contrat.

Nota

Malheureusement, les résultats n'ont pas été retenus car seulement 2 personnes ont répondu à l'enquête. Ce nombre n'étant pas assez représentatif, l'enquête a été suspendue.

• ENQUETES « CLIENT MYSTERE »

Afin de garantir des retours détaillés sur la qualité de services ainsi que l'impartialité des enquêteurs, EFFIA met en place des enquêtes clients mystère. Ces enquêtes sont réalisées par un prestataire spécialisé dans le conseil en services. Les enquêteurs se présentent dans les parcs comme n'importe quel client et rédigent un rapport détaillé suite à l'enquête.

Les atouts de cette démarche sont de :

- mesurer la qualité perçue par les clients sur les mêmes critères dans tous les parcs ;
- créer un véritable standard de service ;
- créer un véritable challenge et mobiliser les équipes sur des objectifs quantifiés ;
- détecter rapidement et régulièrement les dysfonctionnements et mettre en place un plan d'action ciblé et adapté.

Résultats de l'enquête

	PARCOURS CLIENT	PROPRETE	IMAGE PERSONNEL	SECURITE	NOTE GLOBALE
SUCYEN BRIE MARCHE	100%	92%		100%	95%
SUCYEN BRIE MONTALEAU	100%	100%	100%	100%	100%
SUCYEN BRIE VILLAGE	100%	98%	100%	100%	99%

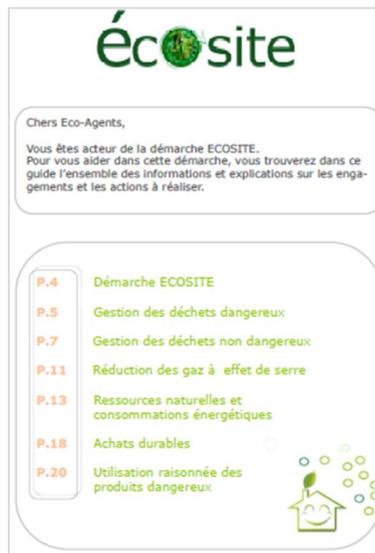
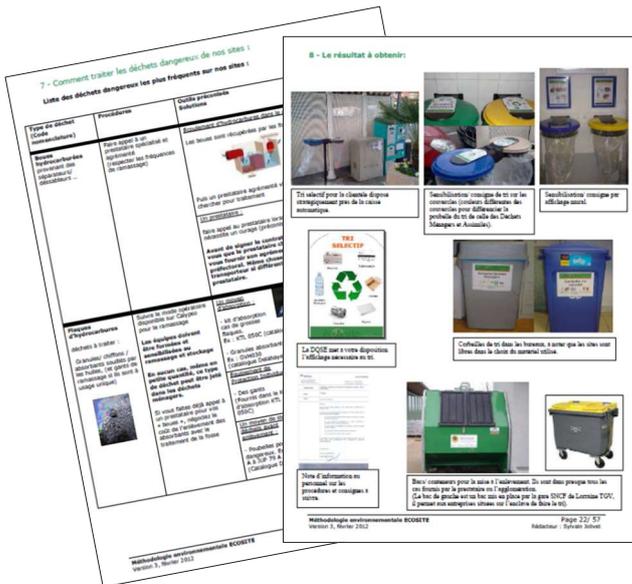
NOS ENGAGEMENTS ENVIRONNEMENTAUX

Les engagements du label environnemental

- Mise en place du tri des déchets dans nos sites grâce à des poubelles adaptées en cohérence avec les dispositifs et les consignes de tri mis en place dans la ville de Nantes.
- Elimination et / ou valorisation de nos déchets dangereux et non dangereux dans les filières identifiées et conformes
- Traçabilité et suivi de nos déchets même dangereux
- Mise en place de partenariat
- Réduction de nos émissions de gaz à effet de serre en contrôlant et en entretenant nos équipements pouvant générer des émissions polluantes.
- Achat de produits Eco labélisés, certifiés NF Environnement ou respectueux de l'environnement.
- Utilisation optimale et stockage conforme des produits dangereux que nous utilisons.

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 - Guide sensibilisation Agent - Vidéo de sensibilisation

LA MOBILITE ELECTRIQUE : NOTRE LEVIER ECO-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 40 % de notre flotte de véhicules est électrique.

A Nantes, 60 % des véhicules utilisés sont électriques. A l'échelle nationale, nous économisons 25tonnes de CO² par an.





EFFIA est un acteur environnemental engagé et dispose d'une vraie expertise avec plus de 410 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 raliement au logiciel EFFIA.

Le saviez-vous ?

 **PLUS RESPONSABLE**



DANS NOS PARKINGS, NOUS DÉPLOYONS UN RÉSEAU DE BORNES DE RECHARGE POUR LES VÉHICULES ÉLECTRIQUES

 Points de charge installés ● 34 en 2016 ○ 410 en 2017

LA FLOTTE DE VÉHICULES EFFIA EST COMPOSÉE À 40% DE VÉHICULES ÉLECTRIQUES

25 tonnes de CO₂ économisées/an



 **EFFIA**
Déplacez vous matin !

www.effia.fr

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 2020, pour la période allant du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020, selon les règles en vigueur au sein des sociétés du groupe EFFIA.

Années	CEP 2020	Réel 2019	Réel 2020	Ecart vs CEP	Réel vs N-1
Recettes k€ constants	272,4 k€	21,3 k€	68,7 k€	-203,7 k€	47,4 k€
<i>Visiteurs horaires</i>	229,4 k€	20,7 k€	56,4 k€	-172,9 k€	35,7 k€
<i>Abonnés</i>	37,5 k€	0,6 k€	12,3 k€	-25,2 k€	11,6 k€
<i>Contributions aux charges des concessions longue durée ("amodiations")</i>		0,0 k€	0,0 k€	0,0 k€	0,0 k€
<i>Autres</i>	5,5 k€	0,0 k€	0,0 k€	-5,5 k€	0,0 k€
Dépenses d'exploitation k€ constants	-121,1 k€	-39,3 k€	-103,7 k€	17,4 k€	-64,4 k€
Amortissements k€ constants	-150,1 k€	-53,1 k€	-158,2 k€	-8,1 k€	-105,1 k€
<i>Parc du Village</i>	-28,4 k€	-10,1 k€	-33,6 k€	-5,2 k€	-23,5 k€
<i>Parc du Marché</i>	-33,0 k€	-12,3 k€	-36,1 k€	-3,1 k€	-23,8 k€
<i>Parc Jean-Marie Poirier</i>	-88,7 k€	-30,6 k€	-88,5 k€	0,2 k€	-57,9 k€
Frais financiers	-42,9 k€	-32,2 k€	-30,6 k€	12,3 k€	1,7 k€
<i>Parc du Village</i>	-7,8 k€	-6,2 k€	-6,0 k€	1,7 k€	0,1 k€
<i>Parc du Marché</i>	-9,3 k€	-6,5 k€	-6,2 k€	3,0 k€	0,3 k€
<i>Parc Jean-Marie Poirier</i>	-25,8 k€	-19,5 k€	-18,3 k€	7,6 k€	1,2 k€
R-D avant redevance/subvention k€ constants	-41,7 k€	-103,2 k€	-223,7 k€	-182,0 k€	-120,5 k€
Redevance k€ constants	-30,0 k€	-6,7 k€	-30,0 k€	0,0 k€	-23,3 k€
Subvention k€ constants				0,0 k€	0,0 k€
R-D Après redevance/subvention et avant IS k€ constants	-71,7 k€	-109,9 k€	-253,7 k€	-182,0 k€	-143,8 k€
Cumul k€ constants	-204,3 k€	-109,9 k€	-363,7 k€		



Charges d'exploitation	CEP 2020	REEL 2019	Réel 2020	Ecart vs CEP	Ecart vs N-1
Frais de personnel	26 900 €	14 257 €	36 319 €	9 419 €	22 062 €
Sous-total frais de personnel	26 900 €	14 257 €	36 319 €	9 419 €	22 062 €
Electricité - fluides	16 000 €	2 386 €	16 683 €	683 €	14 297 €
Nettoyage	6 000 €	1 064 €	13 544 €	7 544 €	12 480 €
Maintenance - entretien/réparation	25 506 €	1 604 €	14 049 €	- 11 457 €	12 445 €
Gardiennage (ronde)		- €	- €	- €	- €
Publicité - communication	1 000 €	3 985 €	- €	- 1 000 €	- 3 985 €
Achat cartes magnétiques, fournitures et consommables	5 000 €	4 038 €	3 186 €	- 1 814 €	- 853 €
Assurances	1 000 €	5 €	352 €	- 648 €	347 €
Commission carte bancaire	628 €	42 €	75 €	- 553 €	32 €
Autres services extérieurs	4 000 €	- €	261 €	- 3 739 €	261 €
Taxes	6 306 €	302 €	79 €	- 6 227 €	- 223 €
Frais de structure	21 793 €	2 452 €	10 765 €	- 11 028 €	8 312 €
Autres	7 000 €	9 147 €	8 387 €	1 387 €	- 760 €
Sous-total frais divers	94 231 €	25 026 €	67 381 €	- 26 850 €	42 355 €
Total des charges d'exploitation	121 131 €	39 283 €	103 700 €	- 17 432 €	64 417 €

Malgré des économies de charges par rapport au CEP en 2020, les recettes d'exploitation étant largement en deçà de nos prévisions, le compte de résultat accuse un déficit de -159 k€ au cumul à fin 2020 par rapport à l'attendu.

Si les perspectives de recettes « abonnés » semblent plutôt bonnes pour l'avenir (nouveaux partenaires intéressés), il apparaît primordial de booster les recettes « horaires » pour équilibrer le contrat sur le long terme.



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.

➤ DIRECTION GENERALE ET REGIONALE

- 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

➤ 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

➤ 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

 **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'avenant

 **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

 **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

 **DIRECTION METHODES 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



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 et Résaplace,
- Développement de partenariats pour favoriser l'intermodalité (auto partage, 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



3.3 REMUNERATION DE LA COLLECTIVITE

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.

Le calcul de cette redevance pour l'exercice 2020 est détaillé ci-dessous :

SUCY-EN-BRIE	3,2	12
---------------------	-----	----

Formule d'indexation

Pas d'indexation avant 01/01/2021

Modalité d'indexation : moyenne des 12 dernières valeurs

Indice	Identifiant	VO = 2020	2019	2020
ICHT-rev-TS	1565183	1	1	1
FSD3	1710979	1	1,0	1,0
Indexation			1,000	1,000

CA		CA 2019	CA 2020
	ANNUEL PREV		
00959	SUCY EN BRIE MARCHE	3 230	7 440
00960	SUCY EN BRIE VILLAGE	9 706	14 120
00961	SUCY EN BRIE MONTALEAU	8 407	54 441
	CA parcs	21 344	76 001

Redevance		Montants annuels	2019	2020
Redevance pour frais de contrôle		5 000		5 000
Redevance fixe		25 000	6 712	25 000
Total redevance fixe			6 712	30 000
Redevance variable		Taux		
Seuil 1	273 000			
Seuil 2	300 000			
Seuils indexés 2019		Taux		
Seuil 1	273 000	0		0
Seuil 2	300 000	0		0
			0	0
Redevance totale annuelle			6 712	30 000

ARTICLE 30. REDEVANCE A LA COLLECTIVITÉ

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^{er} 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.



4. CONCLUSION

L'année 2020 est compliquée en termes de recettes pour ce contrat. Les recettes horaires sont largement en deçà des attendus ce qui fait prendre beaucoup de retard au niveau de compte de résultat cumulé (-159 k€ HT par rapport au CEP).

Les pertes dues à la pandémie et aux différents confinements ne représentent qu'une partie de ce retard (environ -20 k€). Donc même s'il est prévu dans l'avenant n° 1 qu'un mécanisme soit trouvé afin de compenser cette perte en 2021. Il faudra trouver des pistes afin d'augmenter les recettes horaires à court ou moyen terme dans cette période transitoire ou le projet d'aménagement du centre-ville porté par la ville est en cours mais non encore achevé.



EFFIA STATIONNEMENT

20, rue Hector Malot – 75012 PARIS

Tel : 01 71 32 99 99 | Fax : 01 71 32 99 87

www.effia.com