



***Rapport annuel d'activité :
Exercice 2019***



***CONCESSION DE SERVICE PUBLIC
D'EXPLOITATION DU STATIONNEMENT PAYANT
DE LA VILLE D'AULNAY-SOUS-BOIS***

12 octobre 2020



SOMMAIRE

1.	PREAMBULE	3
2.	COMPTE-RENDU TECHNIQUE	4
2.1	PRÉSENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT.....	4
2.2	GRILLE TARIFAIRE DES PARCS DE STATIONNEMENT	6
2.3	PERSONNEL AFFECTÉ AU DELEGATION.....	7
2.4	FRÉQUENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT.....	9
2.5	RECETTES D'EXPLOITATION	11
2.6	DYNAMIQUE COMMERCIALE	12
2.7	SURVEILLANCE, ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES PARCS.....	14
3.	COMPTE-RENDU TECHNIQUE – STATIONNEMENT DE SURFACE.....	19
3.1	PRÉSENTATION DU STATIONNEMENT DE SURFACE PAYANT	19
3.2	GRILLE TARIFAIRE	26
3.3	FRÉQUENTATION STATIONNEMENT DE SURFACE	27
3.4	RECETTES D'EXPLOITATION	30
3.5	POLITIQUE QUALITE D'EFFIA	33
4.	COMPTE-RENDU FINANCIER	38
4.1	COMPTES DE RÉSULTAT ANALYTIQUE	38
4.2	CHARGES COMMUNES	39
4.3	REMUNERATION DU DELEGATAIRE	42



1. PREAMBULE

Par délibération du conseil municipal en date du 26 septembre 2018, la commune d'Aulnay sous-Bois a choisi de confier à EFFIA Stationnement à partir du 1^{er} novembre 2018, la concession de service public d'exploitation du stationnement payant sur son territoire.

Cette concession confiée à EFFIA Stationnement a fait l'objet d'un contrat signé en date du 29 octobre 2018 pour une durée de 10 ans, le périmètre de cette dernière intègre l'exploitation des équipements suivants :

- le « PIR 2 », parc en ouvrage de 253 places;
- le « Parc Abrioux », parc en ouvrage de 100 places;
- la « Place Dumont » parc au sol en enclos et placement de voirie libre, d'une capacité de 90 places ;
- et le stationnement payant sur voirie (dont le nombre de place est de 884) ainsi que son contrôle.

En complément de la gestion des équipements le contrat de concession intègre à compter du 1^{er} novembre 2018 et pendant toute la durée de la concession Effia Stationnement :

- la réalisation des travaux de rénovation obligatoires du « PIR 2 » ;
- l'aménagement du « Parc Abrioux » réalisé en marché de conception réalisation et mis à disposition du futur délégataire ;
- l'aménagement de la « Place Dumont » (par enclos et placement de voirie libre) ;
- le renouvellement des appareils de comptage du stationnement payant de surface et de péage ;
- l'exploitation des parcs de stationnement et du stationnement en voirie ;
- la collecte de la redevance immédiate de stationnement et du forfait post-stationnement le cas échéant ;
- la surveillance de l'absence de paiement de la redevance de stationnement ;
- l'établissement des avis de paiement des forfaits post-stationnement ;
- le traitement des recours administratifs préalables obligatoires (RAPO) visant à contester l'avis de paiement du montant du forfait post-stationnement.

Enfin le 19 décembre 2018, la commune d'Aulnay-sous-bois après analyse et au regard de sa politique de stationnement a souhaité mettre en œuvre un avenant avec son délégataire Effia Stationnement. Cet avenant instaure la mise en place :

- D'une franchise de 15 minutes gratuites une fois par jour et par véhicule en zone rouge,
- D'une franchise de 30 minutes gratuites une fois par jour et par véhicule en sur le parking Dumont,
- D'un tarif annuel pour les résidents en zone longue durée,
- La modification de la grille tarifaire en voirie pour être conforme au choix de l'adoption d'un fps minoré à 12€



2. COMPTE-RENDU TECHNIQUE

2.1 PRÉSENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT



INVENTAIRE DES PARCS

Le contrat de concession est composé de trois parcs de stationnement pour un total de 443 places et d'un périmètre en voirie de 884 places payantes.

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

PARKING	NB PLACE	TYPE PARKING
PIR II	253	ouvrage souterrain sous barrières
Dumont	90	parking de surface mise sous barrière après travaux (courant 2020)
Abrioux	100	ouvrage souterrain sous barrières, mise en exploitation courant 2020
Total parc de stationnement	443	

Voirie	884	stationnement payant voirie
---------------	------------	-----------------------------

Total DSP	1327	
------------------	-------------	--

Nota : Au parking PIR 2, une amodiation est existante, elle immobilise 38 places pour les occupants de l'immeuble situé au-dessus du parking.



FONCTIONNEMENT DES PARCS DE STATIONNEMENT

- **PIR 2 « Marché »**

Parc en ouvrage à proximité immédiate de la gare RER B d'Aulnay sous-Bois (253 places) - situé Avenue de Gallieni, parc sous barrières (accessible à la clientèle horaire et abonnée munis d'un titre valable 7j/7 et 24h/24).

Un agent présent sur le parc relais de la gare du lundi au dimanche de 8h30 à 22h00 assure également l'accueil pour le parc PIR 2. En dehors des heures de présence, le parc est relié vers notre plateforme de télésurveillance CPAD.



- **Parc Abrioux, (mise à disposition au délégataire courant en mars 2020, après réalisation des travaux par la commune)**

Parc en ouvrage de 100 places - situé sur la place Abrioux et dont l'accès sera effectif depuis la rue Langevin, parc sous barrières ouvert de 5h à 21h (accessible à la clientèle horaire et abonnée munis d'un titre valable 7j/7 et 24h/24).

Un agent présent sur le parc relais de la gare du lundi au dimanche de 8h00 à 22h00 assure également l'accueil pour le parc Abrioux. En dehors des heures de présence, le parc sera relié vers notre plateforme de télésurveillance de surveillance à distance (Centre de Pilotage A Distance)

- **Parc Dumont**

Parc au sol de 90 places - situé sur la place Dumont, ce parc doit faire l'objet de travaux prévu dans la concession afin d'y implanter des automates de péages (barrières et automate de paiement). A terme ce parc sera sous barrière et accessible uniquement à la clientèle horaire 7j/7 et 24h/24.



2.2 GRILLE TARIFAIRE DES PARCS DE STATIONNEMENT

- Les tarifs pour les parcs de stationnement hors stationnement de surface payant sont :

TARIFS HORAIRES DES PARCS DU MARCHÉ PIR II ET DE LA PLACE ABRIOUX	
La première heure est toujours prise en charge par la Ville	
1H00	1,20 € TTC
Durée	TARIFS TTC
1H00	0,00 €
1H15	0,70 €
1H30	1,40 €
1H45	1,50 €
2H00	1,60 €
2H15	1,80 €
2H30	2,00 €
2H45	2,20 €
3H00	2,40 €
3H15	2,50 €
3H30	2,60 €
10H00	6,00 €
24H00	6,00 €
Ticket perdu	6,00 €

ABONNEMENTS DES PARCS DU MARCHÉ PIR II ET DE LA PLACE ABRIOUX	
TYPES D'ABONNEMENTS ET DURÉE	TARIFS TTC
Couplé Navigo 18 heures consécutives, 7/7	42,00 €
Forfait services publics 2 entrées, 2 sorties/jour	32,50 €
Parking Mensuel Type boxe	75,00 €
Forfait CDG à la journée	7,00 €
Forfait pour commerçants et salariés de la zone commerciale. Deux entrées, deux sorties par jour de 7h00 à 21h00	32,50 €
Abonnement "Nuit et Weekend" Une entrée, une sortie par nuit de 19h00 à 8h00	25,00 €

TARIFS HORAIRES DU PARC DUMONT	
Durée	TARIFS TTC
0H15	0,00 €
0H30	1,00 €
0H45	1,50 €
1H00	2,00 €
1H15	2,50 €
1H30	3,00 €
1H45	3,50 €
2H00	4,00 €
2H15	6,00 €
2H30	9,00 €
2H45	13,00 €
3H00	17,00 €

2.3 PERSONNEL AFFECTE AU DELEGATION

➤ EQUIPE D'EXPLOITATION ATTACHEE A LA DELEGATION

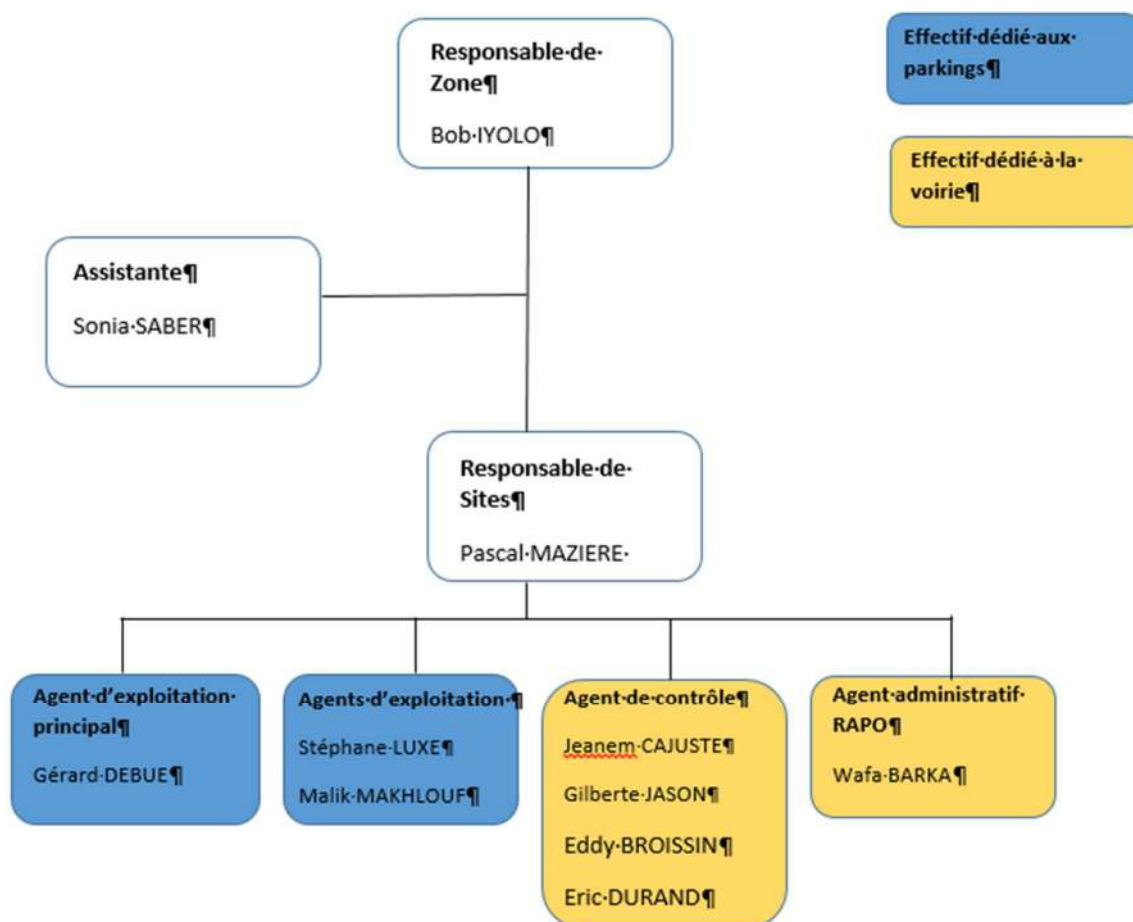
L'encadrement régional est assuré par :

- un Responsable de site confirmé M. **Abdel MOURJANE**,
- un Responsable de Zone M. **Bob IYOLO**,
- un Directeur Régional M. **Emmanuel SAVRE**.

L'équipe d'exploitation locale pour les parcs de stationnement a fait l'objet d'une reprise auprès de l'ancien délégataire à compter du 1^{er} novembre 2018, elle se compose :

- d'un responsable de site M. **Pascal MAZIERE** ;
- de 2,7 agents de stationnement équivalents temps pleins dédiés aux parkings, présent sur les parcs sous barrières du lundi au dimanche, de 8h00 à 22h00.

L'équipe d'exploitation locale pour la voirie était composée de 4,1 agents équivalents temps pleins dédiés au stationnement et contrôle sur la voirie, présents sur la voirie du lundi au samedi, de 9h00 à 19h00. A compter de mars 2019 et suite aux aménagements d'exploitation amenés demandés par la commune, l'équipe d'exploitation locale pour la voirie est composée de 2,1 agents équivalents temps plein.





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 HOB1 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.

Ces formations dédiées particulièrement aux agents de parking, ont été réalisées sur les mois de février et mars 2019 pour les collaborateurs locaux à Aulnay-sous-Bois.

Parc	Nom	Prénom	Fonction	Relation Client / Attitude Voirie	1er Secours	EPI	Habilitation Electrique Validité
AULNAY	DEBUE	Gérard	AEP		13/06/2019	13/06/2019	06/02/2019
	LUXE	Stephane	AE		12/04/2016	14/06/2019	07/11/2019
	MAKHOLOUF	Malik	AE		28/03/2019	28/03/2019	07/02/2019
	MAZIERE	Pascal	RS		13/06/2019	13/06/2019	21/03/2019
AULNAY Voirie	BROISSIN	Eddy	ACS	10/12/2018	11/12/2018	11/12/2018	
	CAJUSTE	Jeanem	ACS	10/12/2018	11/12/2018	11/12/2018	
	DURAND	Eric	ACS	10/12/2018			
	JASON	Gilberte	ACS	10/12/2018	28/03/2019	28/03/2019	



2.4 FRÉQUENTATION DES PARCS DE STATIONNEMENT



FREQUENTATION HORAIRE

• PARC PIR 2

Ci-dessous le nombre de passage de clients horaire sur le parc PIR II en 2019 :

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Fréquentation 2018											105		105
Fréquentation 2019	4769	1541	683	0	2909	3409	2882	1809	3029	2844	2941	3780	30596

Les données de fréquentations sont disponibles uniquement pour le parc PIR 2, ce dernier recense au cumulé 30 596 passages dont 11 053 passage ont donné lieu à un paiement en 2019. Le comparatif avec l'année 2018 ne saurait être fin, voire fiable en raison de l'exploitation courte sur les deux derniers mois et notamment en l'absence de données sur la fréquentation au mois de décembre 2018 relatif à une panne des automates.

Ci-dessous la fréquentation par tranches horaires pour le PIR II :

Fréquentation Horaire 2019 - PIR II														
TRANCHES	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total	%
0h -1h	2381	1102	227	0	1948	2192	1893	1325	2045	1929	1962	2547	19551	64%
1h-1h15	0	0	0	0	245	331	248	126	275	223	256	382	2086	7%
1h15-1h30	248	163	143	0	162	206	182	91	171	163	175	249	1953	6%
1h30-1h45	194	80	66	0	100	120	129	50	101	101	97	134	1172	4%
1h45-2h	0	0	0	0	66	95	65	26	76	77	69	97	571	2%
2h-2h15	119	38	94	0	42	62	34	26	50	46	41	47	599	2%
2h15-2h30	0	0	0	0	36	47	45	23	40	30	39	39	299	1%
2h30-2h45	0	0	0	0	24	42	25	22	32	24	14	29	212	1%
2h45-3h	0	0	0	0	25	37	23	10	18	15	20	20	168	1%
3h-3h15	282	58	46	0	16	32	13	6	21	19	14	17	524	2%
3h15-3h30	0	0	0	0	18	16	18	8	16	9	15	13	113	0%
3h30-3h45	0	0	0	0	18	22	9	8	16	14	17	18	122	0%
3h45-4h	0	0	0	0	10	17	11	3	14	7	8	11	81	0%
4h-4h15	236	27	13	0	5	11	9	4	3	6	7	8	329	1%
4h15-4h30	0	0	0	0	5	9	10	4	5	13	5	4	55	0%
4h30-4h45	0	0	0	0	10	9	10	3	4	8	1	4	49	0%
4h45-5h	0	0	0	0	12	13	8	3	8	4	8	4	60	0%
5h-5h15	202	11	12	0	3	9	5	1	6	5	5	3	262	1%
5h15-5h30	0	0	0	0	10	6	5	2	5	6	4	5	43	0%
5h30-5h45	0	0	0	0	12	8	5	5	3	6	4	3	46	0%
5h45-6h	0	0	0	0	6	8	8	2	1	3	5	5	38	0%
6h-7h	157	9	7	0	14	17	23	12	16	12	17	20	304	1%
7h-7h15	113	6	13	0	6	2	7	2	3	3	5	6	166	1%
7h15-7h30	0	0	0	0	4	6	3	2	6	8	3	9	41	0%
7h30-7h45	0	0	0	0	10	7	6	1	4	4	3	7	42	0%
7h45-8h	0	0	0	0	5	3	8	5	3	7	5	6	42	0%
8h-9h	166	4	20	0	39	19	26	16	20	26	51	35	422	1%
9h-9h15	105	12	16	0	10	7	8	2	11	10	9	12	202	1%
9h15-9h30	0	0	0	0	11	4	6	2	9	4	10	4	50	0%
9h30-9h45	0	0	0	0	3	7	5	4	6	6	4	3	38	0%
9h45-10h	0	0	0	0	5	7	3	1	4	2	11	6	39	0%
10h-11h	134	11	24	0	11	20	10	7	15	26	21	18	297	1%
11h-12h	167	9	0	0	9	4	5	1	7	6	12	7	227	1%
12h-15h	168	5	0	0	5	4	8	2	8	8	4	4	216	1%
15h-20h	37	2	0	0	2	0	0	4	0	4	4	0	53	0%
24h et +	60	4	2	0	2	10	9	0	7	10	16	4	124	0%
TOTAL	4769	1541	683	0	2909	3409	2882	1809	3029	2844	2941	3780	30596	100%

Le PIR 2 dispose d'un matériel de péage (Thales) neuf installé en avril 2019. L'installation des nouveaux automates a nécessité une période d'un mois de travaux au cours de laquelle le parc est resté en accès libre pour la clientèle.

La mise en place des nouvelles installations permet un meilleur contrôle de la fréquentation et résorbe considérablement les problématiques de fonctionnement connues avec l'ancienne installation obsolète.

Les parcs DUMONT et ABRIUX sont en attente de la réalisation des travaux et de leur mise en exploitation pour permettre la remontée d'éléments de fréquentation.

**FREQUENTATION ABONNES**

Ci-après sont présentés les volumes d'abonnements mensuels commercialisés.

- **Parc PIR 2**

Nombre d'abonnements - PIR II - Année 2019													
MOIS	janvier	fevrier	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	decembre	TOTAL
MENSUEL NAVIGO	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
MENSUEL PERMANENT	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
MENSUEL PROFESSIONNEL	25	16	20	20	56	56	56	56	56	56	58	58	44
COGEVA	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
TOTAL	68	59	63	63	100	101	100	100	100	100	102	102	88

En 2019, 102 abonnements ont été commercialisés sur le Parc PIR 2 contre 68 en 2018, soit une augmentation de 50%. Les abonnements professionnels représentent la majeure partie des abonnés du parc.

Cet état est relatif principalement à la souscription d'un abonné (STE SELAS IMPF) en mai 2019 dont le besoin en nombre de place était de 34 places.

Les échanges avec ce dernier ont débuté courant mars et ont permis fin avril de trouver une solution adaptée à son besoin.



2.5 RECETTES D'EXPLOITATION



CLIENTELE HORAIRE

Ci-dessous la répartition mensuelle du chiffre d'affaires pour la clientèle horaire :

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Facturation Heures Gratuites	4428	579	2052	579	2527	2771	2472	1904	2625	1929	1962	2000	25829
Chiffre d'affaires Horaire	1461	1092	1179	1056	1750	1886	1699	762	1603	1695	1779	1150	17111
Total	5889	1671	3231	1635	4277	4657	4171	2666	4228	3624	3741	3150	42940

Le chiffre d'affaires pour la clientèle horaire en 2019 est de 42 940 HT€, la première heure reste la part la plus prépondérante tant dans la fréquentation que dans les recettes. Cette dernière est facturée à la ville, elle représente sur l'année un total de 25 829 HT€.

Cet état reste relatif à la tenue du marché 3 jours par semaine cette situation engendre une recrudescence de la fréquentation ciblée principalement sur ces journées. En outre malgré l'absence d'éléments fins en comparatif à 2018, nous estimons que l'impact des travaux réalisés sur ce parc a permis d'inciter un retour de la clientèle dans ce parc. Ce retour est lié à un parc plus sécurisant et convivial.



CLIENTELE ABONNEE

Ci-dessous la répartition mensuelle du chiffre d'affaires pour la clientèle abonnée :

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Chiffre d'affaires Abonné	683	665	746	835	1756	1756	1756	1810	1810	1810	1810	1830	17270

La recette abonnée totale est de 17 270 €HT, elle intègre l'ensemble des catégories d'abonnements ainsi que l'amodiation pour les copropriétaires de l'immeuble représenté par le syndic COGEVA. Sa variation en comparaison à 2018 est relative à l'arrivée d'un seul abonné ayant souscrits plusieurs abonnements.



RECETTES PARCS PIR II/ MARCHÉ

La recette globale pour l'année 2019 pour le parc PIR II est de 60 210€ réparti à 70% pour les horaires et 30% pour les abonnés. Cette dernière reste supérieure à celle de 2018 en raison de l'exploitation sur une année complète versus 2 mois en 2018.

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Horaires	5889	1671	3231	1635	4277	4657	4171	2666	4228	3624	3741	3150	42940
Abonnés	683	665	746	835	1756	1756	1756	1810	1810	1810	1810	1830	17270
Total	6572	2335	3976	2471	6033	6413	5928	4476	6039	5434	5551	4980	60210

NB : La recette de 14 100€ HT pour le parc Dumont correspond à la facturation pour la fourniture, la pose et la configuration de 3 horodateurs non prévu à la DSP.



2.6 DYNAMIQUE COMMERCIALE

Sur l'année, la dynamique commerciale a surtout été réalisée au travers des informations diffusées à l'attention des commerçants lors des points effectués avec la commune et la rencontre avec les riverains au cours de l'année.

En 2019 des actions de partenariats et principalement du démarchage physique auprès des entreprises et artisans situés à proximité immédiate des parcs de stationnement ont été réalisées afin de booster les recettes des parcs.

Ces actions avaient pour objectif d'augmenter la visibilité des parcs en ouvrages, pour ce faire les grilles tarifaires ont servi de supports d'échanges avec les différents interlocuteurs. Ainsi ces actions ont permis la souscription pour le parc Marché de 40 abonnements (34 pour la scté SELA INTS, 5 pour l'artisan boucher situé route de Bondy et 2 pour la pharmacie situé également route de Bondy).

En dehors de cet aspect commercial, nous tenons fortement à la qualité d'accueil de la clientèle des parcs, à ce titre une palette de services est disponible sur les parcs.



SERVICES GRATUITS

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 démarreur 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.



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 (3,7kVA) et de prises de type T2S (7kVA), les bornes peuvent recharger tous les modèles de véhicules électriques et sont également idéales pour les vélos et les deux roues motorisés électriques. Sur le parc PIR 2, une borne de recharge (2 points de charges) sera installée au cours de la DSP.



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

L'ensemble des événements se sont déroulés au cours de l'année 2019, il s'agit en particulier des éléments ci-dessous concernant :

- dysfonctionnements des installations de péage à fin mars.
- Travaux dans le parc (peintures, sécurité incendie, porte automatique etc...)
- la communication et l'information des utilisateurs suite à l'arrivée d'un nouvel exploitant.

MOIS	EVENEMENTS PARC DE STATIONNEMENT
FEVRIER	<ul style="list-style-type: none">• Fin des travaux de remplacement des éclairages parc PIR II, (travaux réalisés du 1/2 au 28/2)..• Panne sur barrière de sortie, le remplacement de cette pièce a rendu l'accès au parc gratuit pendant 15 jours.
AVRIL	<ul style="list-style-type: none">• travaux de changement de matériel de péage – PIR II. (du 3/4 au 30/4)• panne du serveur Thales.
MAI	<ul style="list-style-type: none">• Pose ventouse sur porte piéton sortie Gallieni – PIR II (du 4/5 au 11/5).• Pose des lecteurs piétons sur escaliers Bondy et Gallieni (du 4/5 au 11/5).• Début des travaux de rénovation – PIR II du 2/5 au 31/7 (peinture, sécurisation, etc). Immobilisation partielle des niveaux dans le parking pendant 20 jours afin de garder une disponibilité minimale pour l'accueil des clients.
JUIN	<ul style="list-style-type: none">• Pose des ventouses sur portes piétons coté Bondy• Poursuite des travaux de peinture.
AOUT	<ul style="list-style-type: none">• Peinture des escaliers.• Dépose ancienne portes automatique, le 24/8 pour un remplacement effectué le 26/8.• Pose nouvelle porte automatique (speed gâte), cette pose a amené une immobilisation de l'accès au parking pendant 2 jours. La clientèle a été invitée à stationner sur le parking Gare à proximité immédiate. .
SEPTEMBRE	<ul style="list-style-type: none">• Mise en service de la porte automatique (speed gâte).• Début des travaux de remplacement de l'ascenseur, début des travaux le 7/9.
NOVEMBRE	<ul style="list-style-type: none">• Fin le 7/11 des travaux de remplacement de l'ascenseur et mise en service.
DECEMBRE	<ul style="list-style-type: none">• Intervention Ste Portalp pour l'entretien de la porte auto (speed gâte).



2.7 SURVEILLANCE, ENTRETIEN ET MAINTENANCE DES PARCS



SURVEILLANCE ET SECURITE DES PARCS DE STATIONNEMENT

Le Parc Relais est équipé d'un système de vidéo-protection de 3 caméras reportées sur un moniteur placé dans le bureau d'accueil.

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

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

Ce service centralisé, baptisé CPAD, est situé au sein des locaux EFFIA au 20 rue Hector Malot à Paris 12ème.

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 des parcs est assuré par le collaborateur EFFIA présent localement ainsi qu'un prestataire spécialisé (société NETOVA) dont la présence est assurée autant que besoin.

Notre collaborateur assure l'entretien de premier niveau pour le nettoyage des parcs, cet entretien est réalisé quotidiennement lors de sa présence au cours des rondes de surveillance.

Le prestataire spécialisé dans le cadre de son contrat d'un an assure un nettoyage à l'auto laveuse à la demande, un passage hebdomadaire pour le lavage des accès piétons et de l'ascenseur ainsi que le ramassage de détritux.

Sa prestation est complétée mensuellement par le nettoyage de la signalétique, des portes et le balayages des rampes.



ENTRETIEN COURANT

- Parc PIR 2

Le parc dispose de plusieurs installations nécessitant une maintenance obligatoire en terme réglementaire, Ci-dessous les dates de maintenance préventive pour le PIR 2.

TABLEAU DE SUIVI DES OBLIGATIONS LEGALES								
Parking de			MARCHE					
Responsable de site			pascal Maziere					
Equipements	Entreprise chargée de la maintenance	Fréquences	Année : 2019				Observations	
			Date de visite				Nbre	Date de levée
			1	2	3	4		
Alarme Incendie	ELSIA	A	21/3					
Ascenseur	KONE	6s-S-A	14/2	28/3	9/5	19/6		
Bacs à Sable - seau - pelle	SICLI							
Blocs autonomes de sécurité	SDEL	S-A						
Colonne sèche Humide PI		A						
Déclencheur manuel	ELSIA	A	22/3					
Désenfumage qualité de l'air		A						
Détection CO NO	TMD	S	6/6					
Détection incendie	ELSIA	A	22/3					
Extincteurs coffret	SICLI	A	8/8					
Fosse décantation séparateur		A-2A-3A						
Installations électriques	INEO	A	2020					
Plan évacuation intervention								
Pompe de relevage		A						
Portes automatiques	MP2A/ portalp	S-A	14/4	4/12				
Système sécurité incendie	ELSIA	T-S-A	21/11					



TRAVAUX REALISES

Comme prévu dans la DSP, les travaux ci-dessous ont été réalisés dans le parking PIR II / Marché. Les dates

PARKING MARCHÉ - PIR II		Début Fin	
		150 jours	
		Jeu	Mer
		02/05/19	27/11/19
Traitement ponctuel des infiltrations	1 mois	Jeu	Mer
		02/05/19	29/05/19
Réfection totale des peintures	4 mois	Jeu	Mer
		30/05/19	18/09/19
Rafraichissement du local technique et WC	4 sm	Jeu	Mer
		19/09/19	16/10/19
Travaux CFO : Relamping LED	3 mois	Jeu	Mer
		27/06/19	18/09/19
Travaux CFA : Vidéosurveillance	1 mois	Jeu	Mer
		22/08/19	18/09/19
Mise en conformité SSI	4 sm	Jeu	Mer
		19/09/19	16/10/19
Remplacement cabine ascenseur	6 sm	Jeu	Mer
		19/09/19	30/10/19
Signalétique statique et serrurerie	1 mois	Jeu	Mer
		17/10/19	13/11/19
Signalétique dynamique extérieure	2 sm	Jeu	Mer
		14/11/19	27/11/19
Bornes de recharge	2 sm	Jeu	Mer
		19/09/19	02/10/19
Portes à relevage rapide	2 sm	Jeu	Mer
		19/09/19	02/10/19
Renouvellement du matériel de péage	1 mois	Jeu	Mer
		19/09/19	16/10/19
Centralisation CPAD	1,5 mois	Jeu	Mer
		17/10/19	27/11/19
Réception	0 jour	Mer	Mer
		27/11/19	27/11/19

Les travaux pour le renouvellement du péage (Avril) et les portes rapides (Août) ont été avancés, à l'inverse les travaux de centralisation de péage sont repoussés à l'année 2020.

Les travaux prévus dans le parc Dumont pour l'année 2019 sont reportés au cours de l'année 2020, le planning reste à déterminer.

Les travaux du parc Abrioux prendront effet à compter de l'année 2020 selon le calendrier ci-dessous :



		Début	Fin
PARKING DUMONT	155 jours	Jeu	Mer
		21/03/19	23/10/19
Démarche Concessionnaires ENEDIS	4 mois	Jeu	Mer
		21/03/19	10/07/19
Démarche Concessionnaires France Telecom	4 mois	Jeu	Mer
		21/03/19	10/07/19
Génie Civil : massifs, îlots, station Autolib, tranchées, fourreaux	7 sm	Jeu	Mer
		11/07/19	28/08/19
Clôture : mobilier urbain et arbres en pot	2 sm	Jeu	Mer
		29/08/19	11/09/19
Signalétique intérieure	1 sm	Jeu	Mer
		12/09/19	18/09/19
Matériel de péage	6 sm	Jeu	Mer
		12/09/19	23/10/19
Réception	0 jour	Mer	Mer
		23/10/19	23/10/19
PARKING ABRIOUX	65 jours	Mer	Mar
		01/01/20	31/03/20
Matériel de péage	6 sm	Mer	Mar
		01/01/20	11/02/20
Vidéosurveillance	4 sm	Mer	Mar
		01/01/20	28/01/20
Signalétique statique	3 sm	Mer	Mar
		01/01/20	21/01/20
Signalétique dynamique extérieure	2 sm	Mer	Mar
		22/01/20	04/02/20
Bornes de recharge	2 sm	Mer	Mar
		12/02/20	25/02/20
Portes à relevage rapide	3 sm	Mer	Mar
		12/02/20	03/03/20
Centralisation CPAD	7 sm	Mer	Mar
		12/02/20	31/03/20
Réception	0 jour	Mar	Mar
		31/03/20	31/03/20



INCIDENTS USAGERS

Le 23 mars 2019, vandalisme et vol dans les bureaux d'exploitation du parking de la gare d'Aulnay (maison du stationnement), un dépôt de plainte et une déclaration d'assurance ont été effectuée.

Dommages constatés : vol des recettes voirie et parc pour un montant de 18 730,80€, matériels informatiques et de comptage endommagés. L'ensemble des locaux ont été aspergés de produits chimiques (javel et poudre extincteurs).



La déclaration réalisée auprès de notre assurance reste à date en traitement. En revanche dans l'intervalle, Effia a procédé dès survenance des faits (entre le 25/3 et le 05/4) aux actions correctives suivantes pour sécuriser à l'avenir ce point :



- Complément de vidéo-protection dans le parc et en particulier au pourtour de la maison du stationnement,
- Remplacement de la porte d'accès par une porte blindée,
- Renforcement des moyens d'alerte sonore en cas d'intrusion dans les locaux

3. COMPTE-RENDU TECHNIQUE – STATIONNEMENT DE SURFACE

3.1 PRÉSENTATION DU STATIONNEMENT DE SURFACE PAYANT

INVENTAIRE ET PRESENTATION DU STATIONNEMENT DE SURFACE

Le périmètre du stationnement de surface payant recense 884 places payantes.

- 500 places en zone résidentielle (zone verte) ;
- 384 emplacements en zone centre-ville (zone rouge et rouge Bis).

Les plages horaires du stationnement payant en surface sont les suivantes : du lundi au samedi de 9h00 à 12h30 et de 14h30 à 19h00, valables toute l'année.

Ci-dessous le plan de stationnement reprenant le périmètre et les zones de stationnement payant.



Le périmètre défini par la DSP intègre deux zones de stationnement, toutefois la commune a souhaité garder une politique de fluidité dans l'hyper centre sans impacter la fréquentation des commerces. A ce titre une troisième zone « Rouge Bis » a été créée.



Cette zone dont la tarification est quasi identique à la zone rouge offre la possibilité à chaque utilisateur de disposer de 15 minutes gratuites une fois par jour dans les rues Anatole France, Strasbourg et route de Bondy.

En complément courant mars 2019 la commune a souhaité différencier l'accueil des usagers sur le parking Dumont en l'intégrant dans le stationnement de surface. A ce titre la commune a demandé à Effia la mise en place d'une tarification spécifique intégrant une demi-heure gratuite pour les usagers.

Ainsi depuis le 1^{er} juin 2019 le périmètre du stationnement de surface est de 1001 places réparties comme suit :

- 500 places en zone résidentielle (zone verte) ;
- 384 emplacements en zone centre-ville (zone rouge et rouge Bis),
- 117 places sur le parking Dumont.



FONCTIONNEMENT DU PARC VOIRIE

Le stationnement de surface est payant durant les plages horaires suivantes : du lundi au samedi de 9h00 à 12h30 et de 14h30 à 19h00, valables toute l'année. A noter qu'au mois d'août les zones dites résidentielles sont gratuites ainsi seules les deux zones rouge et rouge bis restent payantes.

Les utilisateurs de la voirie sont répartis en trois catégories :

- **La clientèle horaire**, il s'agit de l'ensemble des personnes stationnant sur la voirie d'Aulnay-Sous-Bois et soumis à la tarification dans l'ensemble des zones (voir ci-après).
- **La clientèle « résident »**, il s'agit de personnes dont le domicile est situé sur la commune d'Aulnay-sous-Bois.

Ces derniers disposent d'une tarification spécifique sur la zone résidentielle. Pour bénéficier de la tarification en zone verte (résidentielle), ces derniers doivent :

a/ s'identifier auprès de la maison du stationnement situé au parc relais de la gare ou directement sur le site internet « jemegare.fr/aulnay »

b/ fournir des justificatifs avec une adresse identique (justificatifs de domicile, carte grise et carte d'identité)

c/ Il est valable 1 an, sur une année de date à date et est limité à deux par foyer.

Ce système permet aux résidents Aulnaysiens, durant la période de validité du droit de stationner leur véhicule au tarif résident.

- **Les professions médicales** : il s'agit de toutes les professions médicales exerçant leur activité à domicile de leur clientèle. Cette clientèle peut bénéficier d'un abonnement spécifique d'un montant de 70 €. La validation de l'abonnement est effectuée par la commune après fourniture de justificatif.



- **La Maison du Stationnement**

Conformément au souhait de la Ville d'Aulnay sous-bois, EFFIA a mis en place une Maison du Stationnement positionné dans le parking PIR I, en plein cœur de la zone de stationnement payant sur voirie.

Ce positionnement permet d'être à proximité du marché, permettant aux clients d'associer une visite à la Maison du Stationnement avec leur marché quotidien.

L'accueil est réalisé sur les horaires suivants :

- Du dimanche au Samedi : de 9h à 21h30

Cet accueil a pour principale vocation :

- d'informer sur le stationnement au sein des parcs de la Ville d'Aulnay-sous-bois,
- d'informer sur le stationnement sur la voirie dans la ville,
- de vendre des abonnements associés au stationnement dans les parcs et sur la voirie.

En parallèle de l'accueil, un agent administratif posté traite les tâches administratives liées au stationnement sur voirie (Rapo, réclamations, etc...).

En complément de sa principale mission, tournée vers le client, la Maison du Stationnement d'une capacité de 30m² est aménagée afin d'accueillir l'ensemble du personnel dédié au stationnement sur voirie avec la mise en place de vestiaires, sanitaires, d'un lieu de vie et de bureaux.


- **La E-Boutique**

En complément de l'accueil physique à la maison du stationnement, EFFIA a également mis en place une E-Boutique accessible 24h/24 et 7j/7 (www.jemegare.fr/aulnay-sous-bois).

Cette E-Boutique est un guichet dématérialisée qui permet aux utilisateurs de la voirie de :

- Bénéficier d'information et d'éclairages sur la voirie et les parkings en ouvrages
- Réaliser une demande de droit pour les résidents en voirie,
- S'acquitter d'un abonnement en voirie,
- Déposer en ligne un recours concernant le stationnement de surface.





Je me gare à Aulnay-sous-Bois

Email: Mot de passe: [Mot de passe oublié ?](#)

[Je me connecte](#) [Je crée mon compte](#)


☒ Rester connecté

Le stationnement à Aulnay-sous-Bois

Depuis le 1er janvier 2019, EFFIA accompagne la ville d'Aulnay-sous-Bois dans la gestion du stationnement payant en ville:

864 places | 2 parkings | 53 horodateurs PARKEON de nouvelle génération


Découvrez sur ce site toutes les solutions de stationnement mises en place pour les résidents et non-résidents.



Je souhaite
m'inscrire pour la zone
résident ou m'abonner

Le stationnement par quartier


Conditions, tarifs et plans



PLAN DE STATIONNEMENT

Visionnez le plan global pour vous déplacer


[Je télécharge](#)



TARIFS ET ABONNEMENTS

Découvrez les quartiers pour vous garer


[Je choisis](#)



GUIDE DE STATIONNEMENT

Téléchargez le guide pour en savoir +


[Je consulte](#)



PARKINGS

Consultez les parkings de la ville d'Aulnay-sous-Bois


[Je consulte](#)



PAYER VOS FPS

Payez vos forfaits post-stationnement minuscule

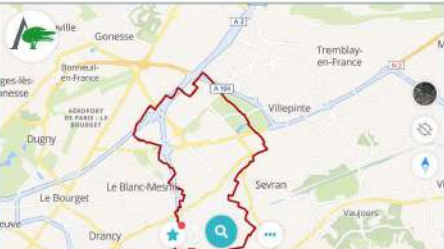
[Je paie mes FPS en ligne](#)



DÉPOSER VOTRE RAPQ

Déposez votre recours administratif préalable obligatoire

[Je conteste un FPS ARIA](#)



MAISON DU STATIONNEMENT

COORDONNÉES


11 boulevard Gallieni
93600 Aulnay-sous-Bois
01 48 66 65 02

[Contactez-nous](#)

HORAIRES D'OUVERTURE

Lundi au samedi :
9h-12h
13h-20h


COMMENT ÇA MARCHE ?



[Je découvre les abonnements parking](#)


SERVICES

Paiement mobile

Simplifiez vous le stationnement grâce au service PayByPhone  paybyphone

Votre solution de paiement simple, rapide et pratique !


12 octobre 2020



557

22





Je me gare à Aulnay-sous-Bois

[Mot de passe oublié ?](#)☒ Rester connecté

ZONE RÉSIDENTIELLE

ZONE COURTE DURÉE

PARKINGS

Vous êtes...

Résident sans abonnement
Vous devez régler le stationnement suivant les tarifs horaires de la zone Résidentielle.

Résident ?
Documents à fournir
Carte grise de votre véhicule (adresse du domicile à Aulnay sous bois), justificatif de domicile datant de moins de 3 mois (facture d'électricité, d'eau, de gaz ou de téléphone), carte d'identité, pour des cas particuliers, des pièces complémentaires pourront être demandées.
Vous devez habiter à l'intérieur du périmètre du stationnement payant.


Vous êtes un professionnel de santé itinérant ?
Vous devez régler le stationnement suivant les tarifs horaires de la zone Résidentielle, sauf :
- des professionnels itinérants de santé,
- et agents du service de soins à domicile.
Peuvent bénéficier d'une tarification spécifique, renseignements à la maison du stationnement : 11 boulevard Galliéni – Tél : 01 48 66 63 02.


Titulaire d'une carte de stationnement pour personne handicapée ?
Gratuité sur les places réservées à cet effet.
Il est **nécessaire d'afficher visiblement sur votre tableau de bord**, votre carte de stationnement pour personne handicapée.


Propriétaire d'un véhicule électrique, hybride, GPL, GNV ?
Tarif : identique véhicules non propres


COMMENT PAYER MON STATIONNEMENT À AULNAY SOUS BOIS ?


3 modes de paiement

**Espèces**

**Carte bancaire**

**Paiement mobile : PayByPhone**

**Je souhaite m'abonner**

Je découvre les abonnements parking 

Les tarifs et horaires de stationnement

ABONNEMENTS

La période quotidienne de stationnement payant est du lundi au samedi, de 9h00 à 12h30 et de 14h30 à 19h00, hors jours fériés.

Stationnement Résidentiel sur la Zone Longue Durée			
À la journée	1,50 €	Au mois	25,00 €

- Les supports et moyens de paiements disponibles

Le parc voirie dispose de **55 installations** (horodateurs Flowbird StradaPal) en phase avec le déploiement d'une solution de paiement mobile et la digitalisation du stationnement. Ces installations ont été mises en service fin décembre 2018 après deux mois de travaux (génie civil, dépose des anciennes installations). A ces éléments physiques s'ajoute ceux dématérialisés ci-dessous.



- La solution « **PayByPhone** » actuellement disponible à Aulnay-Sous-Bois, pour le paiement du stationnement sur voirie par téléphone portable et/ou sur internet afin d'éviter toutes entraves aux habitudes des usagers.



• Les supports et moyens de contrôle

- Le **serveur de FPS** est assuré par Extenso Partner qui a intégré également la gestion centralisée des données et outils de gestion pour l'équipe d'EFFIA mais également pour la ville d'Aulnay-sous-Bois : serveur FPS pour les terminaux mobiles et traitement des RAPO.



- Le **matériel de contrôle** est fourni par le partenaire COPPERNNIC, appelé communément PDA, y compris les appareils périphériques comme l'imprimante Bluetooth et les accessoires (housses de protection, stylets,...).



Coppernnic

Outils de gestion pour les agents

PDA, Imprimantes Bluetooth

*Verbalisation électronique dernière
génération*



3.2 GRILLE TARIFAIRE

- Les tarifs par zone pour le stationnement de surface payant 2019 :

Les tarifs

+ VOIRIE +

COURTE DURÉE Durée maximale autorisée : 3h		COURTE DURÉE Durée maximale autorisée : 3h		LONGUE DURÉE Durée maximale autorisée : 08h30		LONGUE DURÉE Parking Dumont Durée maximale autorisée : 08h30	
15 min	0,50 €	15 min	Gratuit*	15 min	0,30 €	30 min	Gratuit*
30 min	1,00 €	30 min	1,00 €	30 min	0,60 €		
45 min	1,50 €	45 min	1,50 €	1h	1,20 €	1h	1,20 €
1h	2,00 €	1h	2,00 €	2h	2,40 €	2h	2,40 €
1h30	3,00 €	1h30	3,00 €	4h	3,60 €	4h	3,60 €
2h	4,00 €	2h	4,00 €	6h	4,80 €	6h	4,80 €
2h45	12,00 €	2h45	12,00 €	7h30	8,50 €	7h30	8,50 €
3h	17,00 €	3h	17,00 €	8h30	17,00 €	8h30	17,00 €

* 1 fois par jour et par véhicule

Les abonnements

+ 2 TYPES D'ABONNEMENTS +

ABONNEMENTS VOIRIE (zone longue durée)	
ABONNEMENT RÉSIDENTS	FORFAIT RÉSIDENTS JOURNÉE
25 €/mois	1,50 €/mois



3.3 FRÉQUENTATION STATIONNEMENT DE SURFACE



SOUSCRIPTION DE DROITS

Deux droits sont disponibles sur la commune d'Aulnay Sous-Bois :

- un droit pour les résidents valables 2 années. Ce droit gratuit permet à chaque Aulnaysiens de bénéficier d'un tarif spécifique pour son stationnement en zone résidentielle.
- Un droit pour les professionnels de santé, ce dernier est accordé par la ville après fourniture de justificatif par le professionnel qui en fait la demande. L'acquisition de ce droit implique l'achat d'un abonnement annuel d'une valeur de 70€ TTC/an auprès de la maison du stationnement.

Type de Droit	janv-19	févr-19	mars-19	avr-19	mai-19	juin-19	juil-19	août-19	sept-19	oct-19	nov-19	déc-19	Total
Véhicule ville	198	8	2	12	1	11	2	6	14	8	9	8	279
Professionnel Santé	29	15	0	2	2	2	2	1	0	0	3	3	59
Résident	87	19	11	22	8	4	20	2	15	3	8	30	229
Total	314	42	13	36	11	17	24	9	29	11	20	41	567

Nous remarquons l'impact des contrôles en janvier 2019, en effet la part prépondérante des souscriptions de droits a eu lieu au cours de ce mois pour tous les types d'utilisateurs.

En outre, une faible part de souscription pour les résidents de la ville d'Aulnay en rapport au nombre de place existantes dans la zone résidente (537) et enfin un nombre important de véhicules ville qui échappe au paiement de stationnement.

NB : Les droits véhicules villes regroupent tous les véhicules dont la commune a demandé l'exonération au paiement de la redevance stationnement (à titre d'exemple sont recensés : les véhicules de la police et le parc de véhicule municipaux).



COLLECTES STATIONNEMENT DE SURFACE

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Collectes	35 174 €	27 314 €	19 207 €	41 713 €	32 388 €	36 730 €	35 961 €	12 777 €	37 261 €	29 764 €	46 148 €	35 799 €	390 236 €

Les recettes collectées pour le stationnement de surface sont en très forte progression de 390 236€ TTC pour l'année 2019. En l'absence de recettes sur l'année 2018 nous ne pouvons réaliser une analyse fine.

Détails par Mode de Paiements	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Montant Horodateurs Carte bancaire	12 511 €	9 939 €	6 998 €	15 684 €	10 163 €	13 277 €	13 138 €	4 623 €	13 537 €	10 298 €	14 624 €	10 907 €	135 699 €
Montant PayByPhone Carte bancaire	7 561 €	5 559 €	3 775 €	7 473 €	6 760 €	7 062 €	6 485 €	2 325 €	6 576 €	5 445 €	8 493 €	6 818 €	74 332 €
Montant Horodateurs Espèces	15 102 €	11 816 €	8 435 €	18 556 €	15 465 €	16 391 €	16 337 €	5 829 €	17 148 €	14 021 €	23 031 €	18 074 €	180 205 €
Total	35 174 €	27 314 €	19 207 €	41 713 €	32 388 €	36 730 €	35 961 €	12 777 €	37 261 €	29 764 €	46 148 €	35 799 €	390 236 €

Remarques : La ville et EFFIA, ont mis en place une politique de pédagogie pour la mise en place de ce nouveau contrat et de la dépenalisation du stationnement payant sur voirie imposée par l'Etat au 1^{er} janvier 2018. Pour rappel, L'Etat a décidé de transférer un procès-verbal délictuelle en FPS dont le montant est fixé



par la collectivité dans le cadre de la dépenalisation du stationnement payant de surface. La Ville a fixé ce montant à la même somme que la PV, 17€, avec FPS minoré à 12€, qui vient en déduction du stationnement réellement payé sur le voie publique (donnant avantage à la bonne foi de l'utilisateur).

Elle est également expliquée par le changement des installations horodateurs initiées depuis novembre 2018, permettant l'identification par plaque d'immatriculation, notamment des résidents.

En revanche nous constatons également dans la répartition des paiements, une diminution des paiements en numéraire (46%) au profit du paiement dématérialisé et par carte bancaire (54%).



DETAILS DES COLLECTES PAR ZONES DE STATIONNEMENT ET TYPE DE PAIEMENT

Zone	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Année 2019
Nb de transactions - Zone Rouge	5 538	3 892	3 562	3 753	3 753	3 559	3 146	1 374	3 033	3 952	3 751	3 916	43 229
Nb de transactions - Zone Verte	12 623	12 182	12 169	13 243	13 243	11 658	10 369	1 991	10 823	17 086	16 180	15 419	146 984
Nb de transaction - Zone Rouge Bis	3 187	3 340	3 334	3 335	3 335	3 203	3 175	1 869	3 332	5 550	4 990	5 041	43 693
Nb de transaction - Zone Dumont	271	2 194	2 507	2 170	2 170	853	524	113	739	8 764	8 056	7 794	36 155
Total	21 619	21 607	21 572	22 501	22 501	19 273	17 213	5 347	17 927	35 352	32 977	32 170	270 060

Zone	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Année 2019
Recettes - Zone Rouge	9 010 €	4 920 €	3 172 €	6 958 €	5 402 €	6 782 €	6 572 €	3 283 €	6 303 €	3 328 €	5 249 €	4 358 €	65 336 €
Recettes - Zone Verte	20 537 €	15 399 €	10 835 €	24 550 €	19 062 €	22 217 €	21 662 €	4 758 €	22 495 €	14 385 €	22 642 €	17 158 €	215 699 €
Recettes - Zone Rouge Bis	5 186 €	4 222 €	2 968 €	6 183 €	4 801 €	6 105 €	6 632 €	4 467 €	6 926 €	4 673 €	6 983 €	5 610 €	64 756 €
Recettes - Zone Dumont	441 €	2 773 €	2 232 €	4 022 €	3 123 €	1 626 €	1 095 €	270 €	1 537 €	7 379 €	11 274 €	8 673 €	44 445 €
Total	35 174 €	27 314 €	19 207 €	41 713 €	32 388 €	36 730 €	35 961 €	12 777 €	37 261 €	29 764 €	46 148 €	35 799 €	390 236 €

Effectif	4	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
----------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

La répartition par type de zone démontre une forte implication de la recette dans la zone verte (65%). Cette progression implique un taux de paiement plus important de la voirie en conséquence a une verbalisation beaucoup plus assidue dans les quartiers résidentiels en 2019.

Cet aspect est lié aux aménagements apportés par la commune dans le cadre d'une politique de pédagogie pour la mise en place de ce nouveau contrat. Pour rappel, L'Etat a décidé de transférer un procès-verbal délictuelle en FPS dont le montant est fixé par la collectivité dans le cadre de la dépenalisation du stationnement payant de surface. La Ville a fixé ce montant à la même somme que la PV, 17€, avec FPS minoré à 12€, qui vient en déduction du stationnement réellement payé sur le voie publique (donnant avantage à la bonne foi de l'utilisateur).

Dans le même temps, nous constatons une évolution également importante (+42,9%) dans la zone Dumont. La reprise des contrôles sur cette localisation et l'ajout de 3 horodateurs complémentaires sont les causes liées au développement des recettes sur le parc Dumont. Toutefois ces recettes restent inférieures (-27%) au prévisionnel de la mise en place d'un parc sous barrières comme prévu dans le CEP.



STATISTIQUES DE VERBALISATION

En 2019, 55 571 contrôles ont été réalisés sur les emplacements payants de la voirie d'Aulnay sous-bois par les équipes EFFIA.

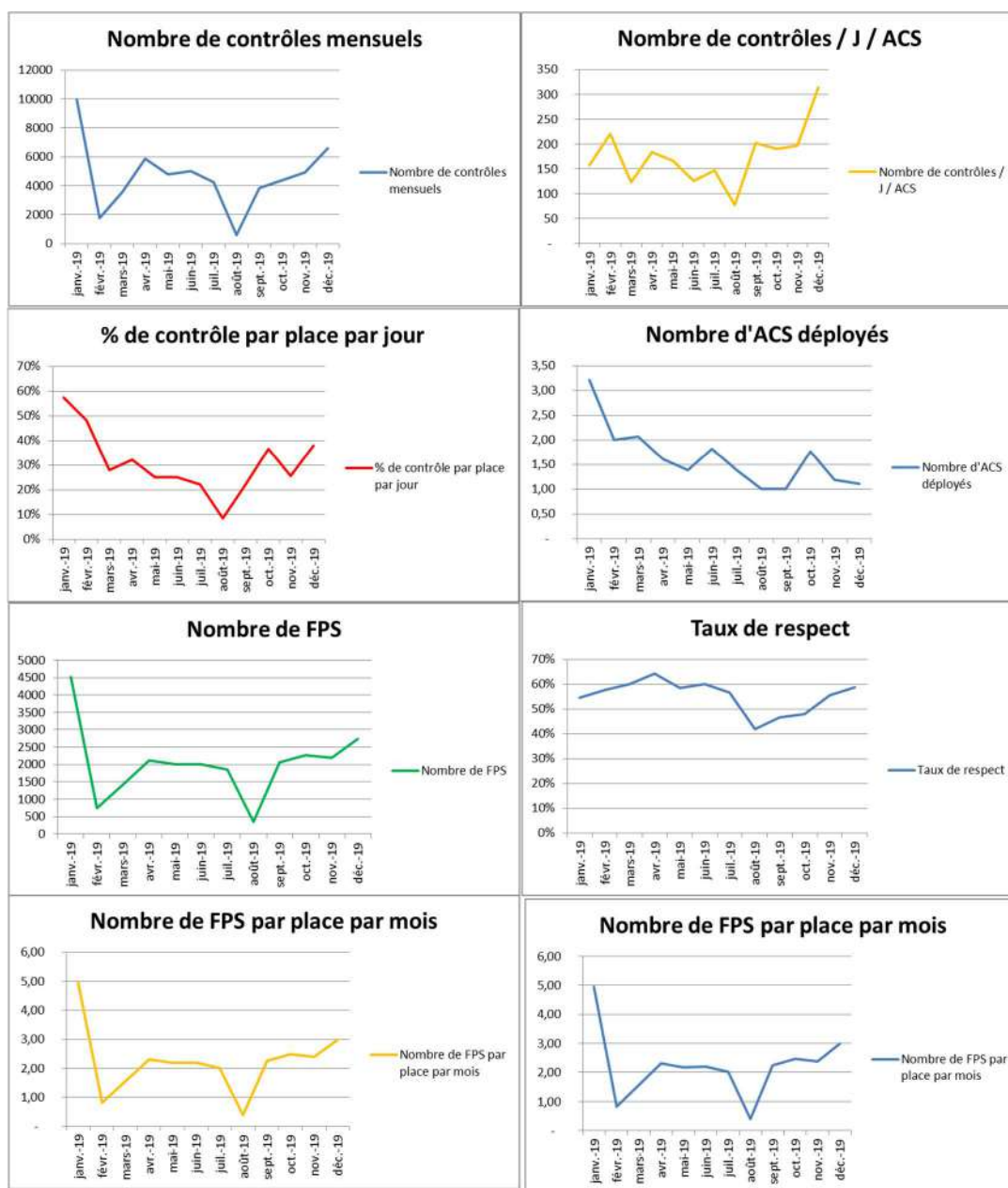
Ces contrôles ont donné lieu à l'émission de 24 269 FPS dont 15 088 ont été recouvrés, ils sont répartis comme suit : 8177 payés en minorés et 6911 payés après diffusion du papillon par l'ANTAI soit un taux de recouvrement de 62%.



En conséquence, le taux de respect global (toutes zones) est passé de 55% en janvier à 59% au mois de décembre 2019.

Vous trouverez ci-dessous les indicateurs liés aux contrôles réalisés sur 2019 :

	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre	Année 2019
Nombre de contrôles mensuels	9958	1763	3577	5883	4808	5025	4240	613	3839	4361	4918	6586	55571
Nombre d'ACS déployés	3	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2
Nombre de jours de contrôle	19	4	14	20	21	22	21	8	19	13	21	19	17
% de contrôle par place par jour	57%	48%	28%	32%	25%	25%	22%	8%	22%	37%	26%	38%	31%
Nombre de contrôles / J / ACS	157	220	123	184	166	126	146	77	202	190	197	314	175
Nombre de FPS	4530	749	1428	2111	2001	2007	1846	356	2055	2271	2187	2728	24269
Nombre de FPS par place par mois	5	1	2	2	2	2	2	0	2	2	2	3	2
Taux de respect	55%	58%	60%	64%	58%	60%	56%	42%	46%	48%	56%	59%	55%



3.4 RECETTES D'EXPLOITATION

La recette pour cette année d'exploitation est de **390 236 € TTC**.

Mois	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Collectes	35 174 €	27 314 €	19 207 €	41 713 €	32 388 €	36 730 €	35 961 €	12 777 €	37 261 €	29 764 €	46 148 €	35 799 €	390 236 €

Cette recette reste très éloignée des prévisions contractuelles et est impactée directement par les aménagements apportés au contrat par la commune dans le cadre d'une politique de pédagogie pour la mise en place de ce nouveau contrat, repris ci-dessous :

- Absence de contrôle sur le mois de février (impact de -17K€ de recettes en mars)



- Création de nouvelles zones et mise en place de franchise
 - Zone Rouge Bis : 15 premières minutes gratuites une fois par jour et par véhicules,
 - Zone verte Dumont : 30 premières minutes gratuites une fois par jour et par véhicules.

Impact contrat : une absence de recettes pour Effia (-11,2 K€) à facturer à la commune, neutre pour EFFIA

- Mise en place de quota d'émission de FPS dans le cadre d'une politique de pédagogie pour la mise en place de ce nouveau contrat et de la dépenalisation du stationnement payant sur voirie imposée par l'Etat au 1^{er} janvier 2018 :
 - Emission de 500 FPS max par semaine,
 - et émission de 2000 FPS max par mois

Ces mesures sont liées aux aménagements apportés par la commune dans le cadre d'une politique de pédagogie pour la mise en place de ce nouveau contrat. Pour rappel, L'Etat a décidé de transférer un procès-verbal délictuelle en FPS dont le montant est fixé par la collectivité dans le cadre de la dépenalisation du stationnement payant de surface. La Ville a fixé ce montant à la même somme que la PV, 17€, avec FPS minoré à 12€, qui vient en déduction du stationnement réellement payé sur le voie publique (donnant avantage à la bonne foi de l'utilisateur).

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

L'ensemble des événements se sont déroulés au cours de l'année 2019, il s'agit en particulier d'éléments concernant :

- les modalités de contrôle et travaux sur horodateurs.
- Information des utilisateurs suite à l'arrivée d'un nouvel exploitant.

Ci-dessous le récapitulatif par mois:

MOIS	EVENEMENT VOIRIE
FEVRIER	- <i>Suspension des contrôles par la commune</i>
Mars	<ul style="list-style-type: none">- <i>Remplacements des tiroirs de collecte des horodateurs vandalisés suite vols.</i>- <i>Reprise des contrôles et adaptations des modalités d'exploitation pour le contrôle à savoir :</i><ul style="list-style-type: none">- <i>500 FPS/ semaine, maximum 2000 FPS/mois,</i>- <i>Un seul passage jour en contrôle en zone rouge,</i>- <i>Pas de contrôle en zone rouge le samedi</i>- <i>Pas de contrôle sur le parc Dumont en attente de l'installation des nouveaux horodateurs</i>
Mai	- <i>Installations d'horodateurs sur le parc Dumont</i>
Juin	- <i>Reprise des contrôles sur le parc Dumont avec nouvel tarification et panneaux de communication ville</i>

3.5 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

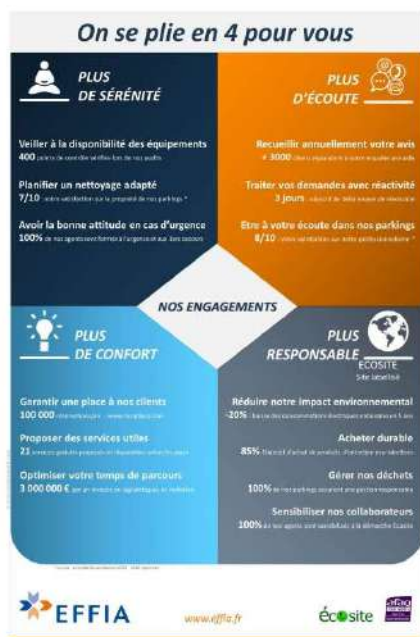
- Notre personnel est identifiable par sa tenue.
- Nos agents sont formés pour orienter et répondre aux questions des clients.
- Nous nous engageons à traiter rapidement et efficacement les demandes et réclamations.
- Nous proposons à nos clients différents canaux de communication pour les informer de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



**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 moyenne de satisfaction nationale est de 7,6/10 en 2019.

Poursuite de l'amélioration : cette enquête a marqué une évolution positive de la satisfaction notamment sur des critères aussi importants que la propreté, la luminosité ou encore la qualité de l'accueil.

• **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.

Les parcs d'Aulnay-sous-Bois n'ont pas bénéficié de mesures qualité par client mystère en 2018 car la reprise en exploitation des parcs par Effia est post réalisation des enquêtes à compter du 1^{er} novembre.

En 2019 les parkings faisant l'objet de travaux de rénovation les parcs d'Aulnay n'ont pas été intégré aux tournées de mesures pour les enquêtes mystères, pour éviter des résultats avec un biais travaux.

• 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 25 tonnes 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 ralliement au logiciel EFFIA.



4. COMPTE-RENDU FINANCIER

4.1 COMPTES DE RÉSULTAT ANALYTIQUE

Les comptes présentés dans ce rapport concernent la société EFFIA Stationnement, et sont réalisés selon les modalités du marché public, établi entre la commune d'Aulnay-sous-Bois et la société EFFIA Stationnement.

La comptabilité de la société a été arrêtée au 31 décembre 2019, pour la période allant du 1^{er} janvier 2019 au 31 décembre 2019, selon les règles en vigueur au sein des sociétés du groupe EFFIA.

Le Compte de Résultat (CR) de l'exercice est présenté ci-dessous :

EFFIA STATIONNEMENT											
Eléments CEP en € courant date de valeur 01/01/2018	Réel					CEP				Ecart	
	2018 présenté	2018	2019	TOTAL	Moyenne	2018	2019	TOTAL	Moyenne	2019 vs 2018	Réel 19 vs CEP 2019
Parc du marché (PIR II)	797 €	797 €	60 210 €	61 006 €	30 503 €	13 256 €	93 886 €	107 142 €	53 571 €	59 413 €	- 33 676 €
Parc en enclos Place Dumont	- €	- €	14 100 €	14 100 €	7 050 €	- €	48 347 €	48 347 €	24 173 €	14 100 €	- 34 247 €
Parc Place Abrioux	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
voirie (CA net de redevances)	20 351 €	20 351 €	227 581 €	247 932 €	123 966 €	43 433 €	308 702 €	352 136 €	176 068 €	207 230 €	- 81 121 €
dont redevances (fixes + variables)	- €	- €	100 000 €	100 000 €	50 000 €	16 484 €	102 611 €	119 094 €	59 547 €	100 000 €	- 2 611 €
Autres (à détailler)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
CHIFFRE D'AFFAIRES NET	21 148 €	21 148 €	301 891 €	323 038 €	29 367 €	56 689 €	450 935 €	507 624 €	253 812 €	280 743 €	- 149 044 €
Reprise de provisions (à préciser)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Total Produits d'exploitation	21 148 €	21 148 €	301 891 €	323 038 €	29 367 €	56 689 €	450 935 €	507 624 €	253 812 €	280 743 €	- 149 044 €
Energie et consommable	22 €	22 €	13 821 €	13 842 €	6 921 €	2 462 €	15 590 €	18 052 €	9 026 €	13 799 €	- 1 770 €
Autres Achats de fournitures	641 €	13 387 €	40 869 €	54 257 €	27 128 €	432 €	53 121 €	53 552 €	26 776 €	27 482 €	- 12 251 €
Entretien et maintenance	1 531 €	5 918 €	12 086 €	18 004 €	9 002 €	4 217 €	26 799 €	31 016 €	15 508 €	6 167 €	- 14 713 €
Gros entretien et réparation (GER)	3 611 €	- €	- €	- €	- €	627 €	4 158 €	4 785 €	2 393 €	- €	- 4 158 €
Autres Services extérieurs	713 €	5 308 €	24 177 €	29 486 €	14 743 €	11 718 €	40 140 €	51 857 €	25 929 €	18 869 €	- 15 962 €
Frais de structure / de siège	1 692 €	1 480 €	21 132 €	22 613 €	11 306 €	3 968 €	31 565 €	35 534 €	17 767 €	19 652 €	- 10 433 €
Rémunération du personnel	28 862 €	21 820 €	138 003 €	159 824 €	79 912 €	24 711 €	154 028 €	178 739 €	89 370 €	116 183 €	- 16 025 €
Charges de sécurité sociale et de prévoyance	63 €	7 042 €	41 663 €	48 705 €	24 353 €	10 191 €	63 521 €	73 712 €	36 856 €	34 622 €	- 21 858 €
Taxe professionnelle	94 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Taxe foncière	800 €	- €	9 102 €	9 102 €	4 551 €	- €	- €	- €	- €	9 102 €	9 102 €
CET	434 €	- €	4 437 €	4 437 €	2 219 €	1 019 €	8 775 €	9 794 €	4 897 €	4 437 €	- 4 338 €
C3S	70 €	- €	594 €	594 €	297 €	91 €	721 €	812 €	406 €	594 €	- 127 €
Redevance Parcs	12 746 €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
part fixe	5 275 €	5 275 €	20 439 €	25 714 €	12 857 €	3 297 €	20 200 €	23 497 €	11 748 €	15 164 €	- 239 €
par variable (en % du CA)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
contrôle	- €	- €	10 097 €	10 097 €	5 049 €	1 648 €	10 100 €	11 748 €	5 874 €	10 097 €	- 3 €
Autres charges (one off)	- €	- €	- €	- €	- €	10 725 €	- €	10 725 €	5 363 €	- €	- €
EXCÉDENT BRUT D'EXPLOITATION	- 35 407 €	- 39 105 €	- 34 532 €	- 73 637 €	- 6 694 €	- 18 415 €	22 215 €	3 800 €	1 900 €	4 573 €	- 56 747 €
Dot. aux amort. des immobilisations	1 138 €	1 138 €	72 020 €	73 158 €	36 579 €	- €	100 234 €	100 234 €	50 117 €	70 881 €	- 28 214 €
Dot. aux prov. pour gros entretien	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Amortissements (détailler sur une annexe)	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Total Charges d'exploitation	57 693 €	61 391 €	408 443 €	469 834 €	42 712 €	75 104 €	528 954 €	604 058 €	302 029 €	347 051 €	- 120 512 €
RESULTAT D'EXPLOITATION	- 36 545 €	- 40 244 €	- 106 552 €	- 146 796 €	- 13 345 €	- 18 415 €	- 78 019 €	- 96 434 €	- 48 217 €	- 66 308 €	- 28 533 €
Produits financiers	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Frais financiers	- €	- €	7 427 €	7 427 €	3 714 €	- €	26 605 €	26 605 €	13 302 €	7 427 €	- 19 178 €
RESULTAT FINANCIER	- €	- €	- 7 427 €	- 7 427 €	- 675 €	- €	- 26 605 €	- 26 605 €	- 13 302 €	- 7 427 €	- 19 178 €
RESULTAT COURANT	- 36 545 €	- 40 244 €	- 113 979 €	- 154 223 €	- 14 020 €	- 18 415 €	- 104 624 €	- 123 039 €	- 61 519 €	- 73 736 €	- 9 355 €
Participation et intéressement des salariés	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Impôt Société	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €	- €
Resultat net	- 36 545 €	- 40 244 €	- 113 979 €	- 154 223 €	- 14 020 €	- 18 415 €	- 104 624 €	- 123 039 €	- 61 519 €	- 73 736 €	- 9 355 €



4.2 CHARGES COMMUNES

Comme défini par le contrat, les frais de structure représentent : **21 132 € HT** (en général, soit **7%** du montant fixe prévu au CEP).

Ces charges indirectes correspondent aux services supports et moyens mis à disposition par la société mère, EFFIA Stationnement, au profit de la délégation.

Les principales missions réalisées par EFFIA Stationnement dans le cadre de la concession public sont les suivantes :



DIRECTION GENERALE ET REGIONALE

Ces Directions assurent :

- 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 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

Ces différentes Directions assurent :

- 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

Cette Direction est en charge de :

- 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

Cette Direction assure :

- 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.



DIRECTION TECHNIQUE

Cette direction assure :

- 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

Ce service assure :

- 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

Cette Direction assure :

- 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

Ce service est responsable de :



- 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 de 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.

4.3 REMUNERATION DU DELEGATAIRE

Conformément aux modalités du contrat, la rémunération du délégataire s'établit aux travers de toutes les recettes encaissées dans les parcs de stationnement.

Le délégataire verse chaque année à l'AUTORITE DELEGANTE une redevance d'occupation domaniale nette de taxes, composée d'une part fixe et d'une part variable

Pour la voirie, la rémunération du DELEGATAIRE résultant du stationnement payant sur voirie est constituée de la différence entre, d'une part, les recettes perçues sur le stationnement sur voirie (hors FPS) et, d'autre part, la part correspondant à la redevance fixe et variable conservée par l'AUTORITE DELEGANTE.



EFFIA STATIONNEMENT

20 Rue Le Peletier - 75320 Paris Cedex 09
Tél. : 01 71 32 99 99 | Fax : 01 71 32 99 87

www.effia.fr