PARIS SACLAY
Communauté d'agglomération

Délibération n° 2017-367

OBJET : **PRISE D'ACTE DES RAPPORTS D'ACTIVITÉS 2016 DU DÉLÉGATAIRE EFFIA POUR LA GESTION DES PARKINGS RELAIS MASSY VILMORIN ET TGV ET ADOPTION DES TARIFS 2018**

Siège social : Orsay

Nombre de délégués en exercice	:	78
Présents	:	51
Présents et représentés	:	63
Votants	:	63

Le mercredi 20 décembre 2017, le Conseil Communautaire dont les membres ont été légalement convoqués par lettre le 14/12/2017, s'est réuni à 20h30, sous la présidence de M. BOURNAT, à ORSAY, salle du Conseil communautaire.

DELEGUES PRESENTS

Mme.	Brigitte	PUECH	Commune de Ballainvilliers
M.	Jean-François	VIGIER	Commune de Bures-sur-Yvette
Mme.	Irène	BESOMBES	Commune de Bures-sur-Yvette
M.	Jean-Paul	BENEYTOU	Commune de Chilly-Mazarin
Mme.	Fabienne	GERARD	Commune de Chilly-Mazarin
Mme.	Patricia	VINCENT	Commune de Chilly-Mazarin
Mme.	Geneviève	BESSE	Commune de Epinay-sur-Orge
M.	Michel	BOURNAT	Commune de Gif-sur-Yvette
M.	Jean	HAVEL	Commune de Gif-sur-Yvette
M.	Jean-Luc	VALENTIN	Commune de Gif-sur-Yvette
M.	Franck	GAUDART	Commune de Gometz-le-Châtel
M.	Francisque	VIGOUROUX	Commune d'Igny
M.	Frédéric	DURO	Commune d'Igny
Mme.	Patricia	LECLERCQ	Commune d'Igny
M.	Jean-Pierre	MEUR	Commune de la Ville du Bois
Mme.	Anne	BERCHON	Commune de la Ville du Bois
Mme.	Françoise	MARHUENDA	Commune des Ulis
Mme.	Michèle	DESCAMPS	Commune des Ulis
Mme.	Ouiam	HAMMAN	Commune des Ulis
M.	Paul	LORIDANT	Commune des Ulis
M.	Jean	ROZNOWSKI	Commune des Ulis
M.	François	PELLETANT	Commune de Linas
Mme.	Sandrine	GELOT	Commune de Longjumeau
M.	Jacques	LEPELTIER	Commune de Longjumeau
M.	Olivier	THOMAS	Commune de Marcoussis

PARIS SACLAY
Communauté d'agglomération

Délibération n° 2017-367

M.	Vincent	DELAHAYE	Commune de Massy
Mme.	Michèle	FRERET	Commune de Massy
M.	Bernard	LAFFARGUE	Commune de Massy
Mme.	Bouchra	LAOUES	Commune de Massy
M.	Mustapha	MARROUCHI	Commune de Massy
M.	Pierre	OLLIER	Commune de Massy
Mme.	Elisabeth	PHLIPPOTEAU	Commune de Massy
M.	Nicolas	SAMSOEN	Commune de Massy
M.	David	ROS	Commune d'Orsay
Mme.	Marie-Pierre	DIGARD	Commune d'Orsay
Mme.	Michèle	VIALA	Commune d'Orsay
M.	Grégoire	de LASTEYRIE	Commune de Palaiseau
Mme.	Michelle	CHENIAUX	Commune de Palaiseau
M.	Pierre	COSTI	Commune de Palaiseau
Mme.	Chrystel	LEBOEUF	Commune de Palaiseau
M.	Hervé	PAILLET	Commune de Palaiseau
M.	Michel	ROUYER	Commune de Palaiseau
M.	Christian	PAGE	Commune de Saclay
M.	Pierre-Alexandre	MOURET	Commune de Saint-Aubin
M.	François	HILLION	Commune de Vauhallan
M.	Thomas	JOLY	Commune de Verrières-le-Buisson
M.	Gérard	DOSSMANN	Commune de Verrières-le-Buisson
M.	Dominique	FONTENAILLE	Commune de Villebon-sur-Yvette
M.	Patrick	BATOUFFLET	Commune de Villebon-sur-Yvette
M.	Igor	TRICKOVSKI	Commune de Villejust
M.	Patrice	GILBON	Commune de Villiers-le-Bâcle

DELEGUES ABSENTS REPRESENTES

Mme. Martine CINOSI-GIRARD donne pouvoir à M. Jean-Paul BENEYTOU
Mme. Rafika REZGUI donne pouvoir à M. David ROS
Madame Véronique FRANCOIS donne pouvoir à Mme. Geneviève BESSE
M. Yann CAUCHETIER donne pouvoir à M. Jean HAVEL
M. Babacar FALL donne pouvoir à Mme. Françoise MARHUENDA
Mme. Florence LORTON donne pouvoir à M. Jacques LEPELTIER
Mme. Sylvianne RICHARDEAU donne pouvoir à M. Bernard LAFFARGUE
M. Paul RAYMOND donne pouvoir à M. Igor TRICKOVSKI
M. Gilles CORDIER donne pouvoir à Mme. Michelle CHENIAUX
M. Stéphane BAZILE donne pouvoir à M. Michel BOURNAT
Mme. Véronique CHATEAU-GILLE donne pouvoir à M. Gérard DOSSMANN

PARIS SACLAY
Communauté d'agglomération

Délibération n° 2017-367

Mme. Caroline FOUCAULT donne pouvoir à M. Thomas JOLY

DELEGUES ABSENTS

M.	Christian	LECLERC	Commune de Champlan
M.	François	ROMAIN	Commune de Gif-sur-Yvette
Mme.	Sonia	DAHOU	Commune des Ulis
M.	Rémi	BETIN	Commune de Longjumeau
M.	Gilles	GOBRON	Commune de Longjumeau
M.	Olivier	SEGBO	Commune de Longjumeau
Mme.	Catherine	DELAITRE	Commune de Marcoussis
M.	Dawari	HORSFALL	Commune de Massy
Mme.	Hella	KRIBI-ROMDHANE	Commune de Massy
M.	Serge	MORONVALLE	Commune de Massy
M.	Claude	PONS	Commune de Montlhéry
Mme.	Isabelle	KLJAJIC	Commune de Montlhéry
M.	Raymond	RAPHAEL	Commune d'Orsay
Mme.	Véronique	LEDOUX	Commune de Palaiseau
M.	Richard	TRINQUIER	Commune de Wissous

DELEGUES QUI N'ONT PAS PRIS PART AUX VOTES

Secrétaire de séance : Monsieur Jean ROZNOWSKI

PARIS SACLAY
Communauté d'agglomération

Délibération n° 2017-367

Objet : **PRISE D'ACTE DES RAPPORTS D'ACTIVITÉS 2016 DU DÉLÉGATAIRE EFFIA POUR LA GESTION DES PARKINGS RELAIS MASSY VILMORIN ET TGV ET ADOPTION DES TARIFS 2018**

Le Conseil Communautaire,

Sur rapport de M. Francisque VIGOUROUX.

VU le Code général des collectivités territoriales ;

VU l'arrêté préfectoral n°2017-PREF-DRCL/844 du 6 décembre 2017 portant approbation des statuts de la Communauté d'agglomération Communauté Paris-Saclay ;

CONSIDERANT le contrat de délégation de service public de type affermage pour l'exploitation du parc de stationnement Massy-TGV, signé le 28 juillet 1993 avec EFFIA stationnement ;

CONSIDERANT le contrat de délégation de service public de type affermage pour l'exploitation du parc de stationnement Massy-Vilmorin, signé le 5 mai 2008 avec EFFIA Stationnement ;

CONSIDERANT que pour permettre la vérification et le contrôle du fonctionnement des conditions financières et techniques de la délégation de service public, le délégataire produit chaque année avant le 31 mars pour le parc de stationnement Massy-TGV, un rapport intégrant l'ensemble des données comptables, techniques et financières ainsi qu'une analyse de la qualité du service ;

CONSIDERANT que pour permettre la vérification et le contrôle du fonctionnement des conditions financières et techniques de la délégation de service public, le délégataire produit chaque année avant le 1er mars pour le parc de stationnement Massy-Vilmorin, un rapport intégrant l'ensemble des données comptables, techniques et financières ainsi qu'une analyse de la qualité du service ;

CONSIDERANT que la société EFFIA stationnement a remis ses deux rapports d'activités pour l'année 2016 ;

CONSIDERANT la proposition d'EFFIA du maintien des tarifs 2017 pour l'année 2018, excepté l'ajustement à la hausse des tarifs liés à la hausse du Pass Navigo ;

CONSIDERANT l'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux du 4 décembre 2017 ;

PARIS SACLAY
Communauté d'agglomération

Délibération n° 2017-367

APRES EN AVOIR DELIBERE ;

A la majorité absolue des suffrages exprimés,

1. PREND ACTE du rapport annuel d'activités 2016 de la société EFFIA Stationnement, délégataire du contrat d'affermage pour l'exploitation et la gestion du parc de stationnement Massy-TGV ;
2. PREND ACTE du rapport annuel d'activités 2016 de la société EFFIA Stationnement, délégataire du contrat d'affermage pour l'exploitation et la gestion du parc de stationnement Massy-Vilmorin ;
3. APPROUVE les tarifs 2018 des parcs de stationnement de Massy-TGV et Massy-Vilmorin, annexés à la présente délibération.

Fait et délibéré le mercredi 20 décembre 2017
Extrait conforme à l'original

Le Président,

Michel BOURNAT

COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION DU PLATEAU DE SACLAY ★ ESSONNE ★

ADOPTEE par (63 VOIX)

63 POUR : Mme. Brigitte PUECH, M. Jean-François VIGIER, Mme. Irène BESOMBES, M. Jean-Paul BENEYTOU, Mme. Martine CINOSI-GIRARD, Mme. Fabienne GERARD , Mme. Rafika REZGUI, Mme. Patricia VINCENT, Madame Véronique FRANCOIS, Mme. Geneviève BESSE, M. Michel BOURNAT, M. Yann CAUCHETIER, M. Jean HAVEL, M. Jean-Luc VALENTIN, M. Franck GAUDART, M. Francisque VIGOUROUX, M. Frédéric DURO, Mme. Patricia LECLERCQ, M. Jean-Pierre MEUR, Mme. Anne BERCHON, Mme. Françoise MARHUENDA, Mme. Michèle DESCAMPS, M. Babacar FALL, Mme. Ouiam HAMMAN, M. Paul LORIDANT, M. Jean ROZNOWSKI, M. François PELLETANT, Mme. Sandrine GELOT, M. Jacques LEPELTIER, Mme. Florence LORTON, M. Olivier THOMAS, M. Vincent DELAHAYE, Mme. Michèle FRERET, M. Bernard LAFFARGUE, Mme. Bouchra LAOUES, M. Mustapha MARROUCHI, M. Pierre OLLIER , Mme. Elisabeth PHLIPPOTEAU, Mme. Sylvianne RICHARDEAU, M. Nicolas SAMSOEN, M. Paul RAYMOND,

PARIS SACLAY
Communauté d'agglomération

Délibération n° 2017-367

M. David ROS, Mme. Marie-Pierre DIGARD, Mme. Michèle VIALA, M. Grégoire de LASTEYRIE, M. Gilles CORDIER, Mme. Michelle CHENIAUX, M. Pierre COSTI, Mme. Chrystel LEBOEUF, M. Hervé PAILLET, M. Michel ROUYER, M. Christian PAGE, M. Pierre-Alexandre MOURET, M. Stéphane BAZILE, M. François HILLION, M. Thomas JOLY, Mme. Véronique CHATEAU-GILLE, M. Gérard DOSSMANN, Mme. Caroline FOUCAULT, M. Dominique FONTENAILLE , M. Patrick BATOUFFLET, M. Igor TRICKOVSKI, M. Patrice GILBON

0 CONTRE :
0 ABST. :

ID Télétransmission : 091-200056232 - 20171220 - lmc 122975 - DE
Date AR Préfecture : 27-12-2017

PARIS SACLAY
Communauté d'agglomération

PARKING RELAIS MASSY VILMORIN

Rapport annuel d'activité

Année 2016

EFFIA

> Sommaire

1 Principales caractéristiques du contrat 3

1.1 Cadre contractuel 3

1.2 Caractéristiques du service délégué. 3

1.3 Type de clientèle 4

1.4 Mode de fonctionnement 5

1.5 Capacité du site 5

1.6 Tarification 2016 6

1.7 Synthèse des faits marquants 7

1.8 Synthèse des résultats 8

2 Rapport financier 9

3 Fréquentations et recettes 10

3.1 Fréquentation de la clientèle horaire 10

3.2 Fréquentation de la clientèle abonnée 11

3.3 Recettes de la clientèle horaire et abonnée en €uros hors taxes 12

4 Organisation de l'exploitation 16

4.1 Moyens humains 16

4.1.1 Equipe d'exploitation attachée à la délégation 16

4.1.2 Missions assurées 17

4.1.3 Formations du personnel 17

4.2 Démarche qualité et environnementale 18

5 Rapport technique 19

5.1 Matériels 19

5.2 Les contrats de maintenance 20

6 Actions commerciales 21

6.1 Services permanents 21

6.2 Relations avec la clientèle 21

6.3 Actions commerciales réalisées en 2016 23

7 Relations avec le donneur d'ordre 24

7.1 Synthèse des principaux échanges 24

7.2 Propositions d'améliorations 24

© EFFIA Stationnement

1 PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

1.1 Cadre contractuel

Le parking Relais de Massy Vilmorin est géré par une Délégation de Service Public, en contrat d'affermage avec la Communauté d'Agglomération Europ'Essonne.
Au 1er janvier 2016, les communautés d'agglomération du Plateau de Saclay et Europ'Essonne, et les communes de Wissous et Verrières-le-Buisson ont fusionnée donnant naissance à la Communauté Paris-Saclay. Cette dernière devient le nouveau donneur d'ordre.

La Commune de Massy, a ainsi confié à EFFIA Stationnement, l'exploitation du Parc Relais de la gare RER de Massy Vilmorin (424 places) en date du 21 février 2008, pour une durée de 8 ans à compter de sa date de mise en service.

En date du 10 février 2010, le Conseil Communautaire a acté le transfert du contrat de délégation de service public à la Communauté d'Agglomération Europ'Essonne, pour la compétence de la gestion des parkings de plus de 100 places.
Les recettes sont encaissées par EFFIA Stationnement.

L'exploitation du parc a débuté après l'achèvement des travaux de construction de l'ouvrage, **le 27 décembre 2010**.

1.2 Caractéristiques du service délégué.

L'adresse du site est : 87 rue Raymond Aron 91300 Massy.

Il est situé à proximité immédiate de la nouvelle gare de Massy RER C et de sa gare routière.

L'accès des véhicules se fait par la place Pierre Sémard située devant l'ancienne gare RER C.

1.3 Type de clientèle

La fréquentation du parc est partagée entre la clientèle horaire et abonnée.

La clientèle horaire :

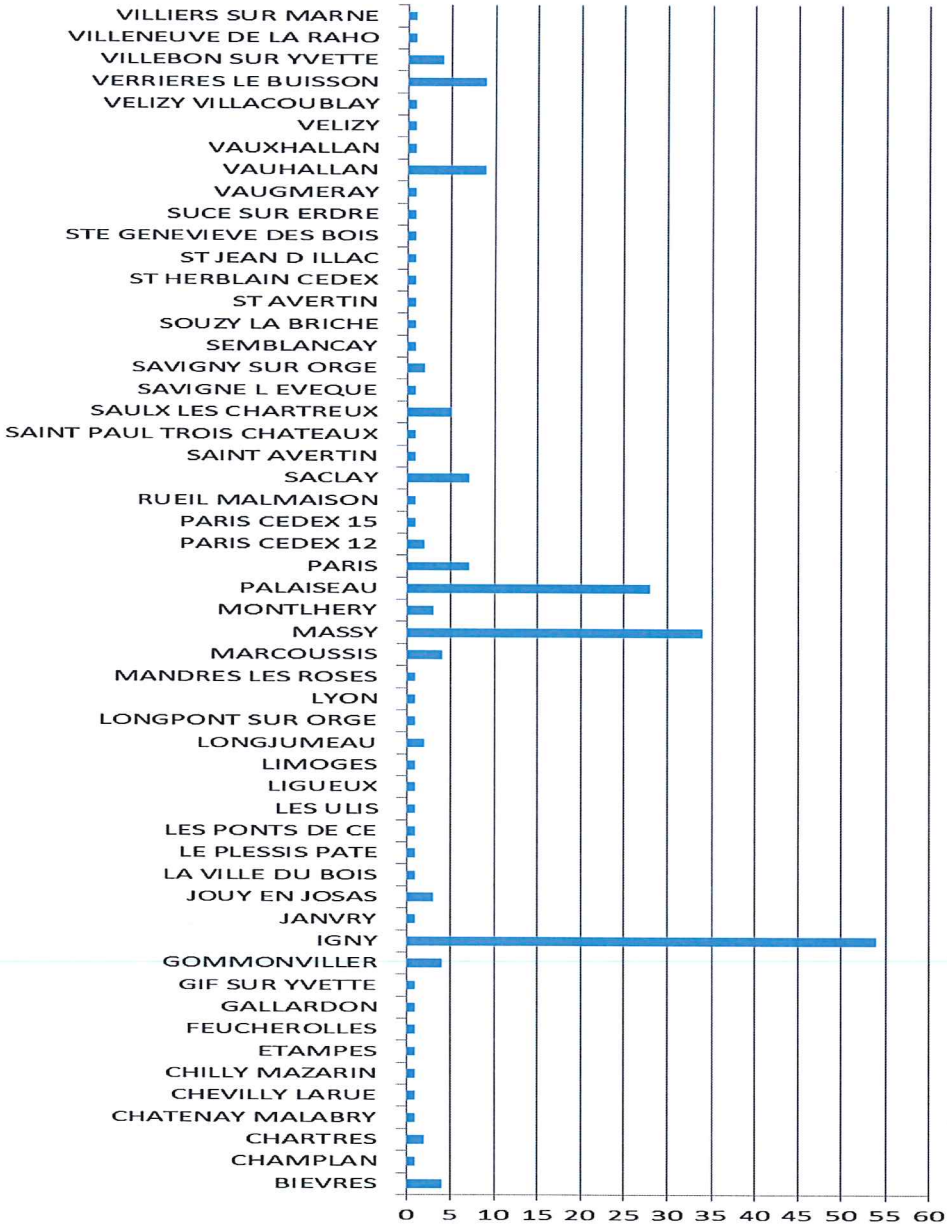
Elle est composée de clients habitant le sud de l'Essonne, utilisant leur véhicule personnel jusqu'à Massy.

Cette clientèle utilise les transports en commun RER B et C ou bus, pour se rendre à Paris ou à l'aéroport d'Orly.

La clientèle abonnée :

Il s'agit principalement de clients salariés résidant dans les villes du sud de l'Essonne et souhaitant bénéficier de RER B, RER C et des bus pour rejoindre leur lieu de travail à Massy ou à Paris.

Nous pouvons conclure à partir du graphe ci-dessous, que la majorité de nos abonnés provient de **l'Essonne (87%).**



1.4 Mode de fonctionnement

Le parking est ouvert 7 jours/7 et 24 heures/24.

1.5 Capacité du site

Parc de **424 places** réparties **sur 7 niveaux,** dont un niveau terrasse comprenant:

- 9 places pour les **P**ersonnes à **M**obilité **R**éduite (**PMR**) ;
- 24 places réservées (20 places pour la SUGE SNCF et 4 places pour la SEM Massy) ;
- 16 places pour les deux-roues.

© EFFIA Stationnement

1.6 Tarification 2016

En accord avec la Communauté d'agglomération Paris-Saclay, les tarifs horaires et abonnés ont été gelés sur l'année 2016.

TARIFS HORAIRES *voitures*

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

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

Toute tranche tarifaire commencée est due intégralement.
Ticket perdu : tarif appliqué en fonction des relevés de présence effectués par EFFIA.

PASS

1 mois (30 jours de date à date)	88,00 €

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

FORFAITS

Week-end* (du vendredi 9h au lundi 13H)	28,00 €
7 jours** (7x24h consécutives)	63,50 €

* Tarifs horaires applicables en cas de dépassements de forfait.
** Tout dépassement de forfait est facturé par tranche de 12 heures supplémentaires.

ABONNEMENTS (3 mois minimum)

Mensuel 7j/7 - 24h/24 classique	72,65 €
Mensuel carte Navigo*	51,10 €
Mensuel carte SNCF Fréquence*	67,40 €
Mensuel moto	33,40 €

Souscription à l'accueil du parking ou par téléphone.
Sous réserve de places disponibles.
* Sur présentation d'un justificatif au moment de votre paiement.

MODES DE PAIEMENT

Espèces

CB acceptées en borne de sortie

SERVICES GRATUITS

Ascenseur

Vidéoprotection

Prêt de kit de dépannage

PLACES SPECIFIQUES

Places PMR

Motos

© EFFIA Stationnement

1.7 Synthèse des faits marquants

Plusieurs travaux de maintien et d'amélioration ont été réalisés pendant l'année 2016. Tels que :

- La mise à jour de la signalétique pour les voitures et pour les piétons.

- Le remplacement d'une pompe de relevage hors service et la modification du cheminement des conduits d'évacuation des eaux pour un meilleur écoulement.
- La mise à jour des plans d'évacuation.
- EFFIA a obtenu, depuis décembre 2016, une autorisation d'occupation temporaire de la place Sémard, dans le but de réglementer et d'ordonner cet espace.

1.8 Synthèse des résultats

Clientèle horaire

Au total, 7 311 clients ont séjourné dans le parking au cours de cette année 2016, représentant une hausse de 42%, soit 2 152 clients de plus par rapport à l'année 2015.

Une augmentation exceptionnelle du chiffre d'affaires horaire de 21,4% par rapport à l'année 2015, soit 12 515€. Et cela, d'une part, grâce au chiffre d'affaires réalisé par le service de réservation par internet RESAPLACE et ONEPARK (9 286 € HT) et d'autre part, le transfert de la clientèle de la place Sémard sur le parking Vilmorin, depuis que celle-ci est devenue payante.

Aussi, nous remarquons une nette amélioration de la fréquentation longue durée depuis que nous avons modifié les tarifs au-delà de 24 heures. En effet, nous avons adapté nos tarifs par rapport à la concurrence (parkings hôtels).

Clientèle abonnée

Une moyenne de 346 abonnés par mois a été constatée en 2016 sur ce parc contre 250 pour l'année 2015, soit une augmentation de 38%.

Cette augmentation fait suite à nos différentes actions commerciales réalisées en 2016, telles que, l'envoi systématique des demandes d'abonnement de Massy TGV sur Massy Vilmorin, le démarchage des chantiers et entreprises s'installant à proximité de la gare, la communication et la mise en valeur de l'abonnement carte Navigo et carte fréquence SNCF.

En conséquence, le chiffre d'affaires abonné est en augmentation de 45,6%, soit +63 125 € par rapport à l'année 2015.

Nous constatons une très nette prédominance du produit « carte Navigo », pour lequel ce type de parc est destiné.

2 RAPPORT FINANCIER

CERTIFIE CONFORME A L'ORIGINAL

Effia Stationnement : Rapport comptable 2016

Compte de Résultats

Compte de résultat 2016 du parc de Massy Vilmorin en €uros

		Année 2015	Année 2016	Ecart
00010	CA péage horaires	58 384,8	70 899,6	12 514,8
00020	CA péage abonnements	138 525,8	201 651,0	63 125,2
00030	Autres prestations	11 108,3	11 342,5	234,2
00031	Recette complementaire parc service			
00032	Garantie recette	125,0	50,0	-75,0
	TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	**208 143,9**	**283 943,1**	**75 799,2**
00040	Surveillance sociétés spécialisées	-136,9	-429,1	-292,2
00090	Personnel EFFIA	-31 417,6	-31 394,9	22,7
00091	refacturation personnel			
	TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	**-31 554,5**	**-31 823,9**	**-269,5**
00100	Maintenance péage sous contrat	-10 250,0	-10 403,0	-153,0
00110	Maintenance péage opérations ponctuelles	-1 329,0		1 329,0
00120	Autres maintenances sous contrat	-10 915,4	-12 316,4	-1 401,0
00130	Autres maintenances opérations ponctuelles	-9 202,0	-5 673,5	3 528,5
00140	Divers travaux maintien	-2 230,5		2 230,5
	TOTAL ENTRETIEN REPARATION	**-33 926,9**	**-28 392,9**	**5 534,0**
00150	Nettoyage	-7 792,2	-6 354,2	1 438,0
00160	Espaces verts	-1 350,0	-990,0	360,0
	TOTAL NETTOYAGE	**-9 142,2**	**-7 344,2**	**1 798,0**
00170	Voyages, déplacements, transports	-120,1	-127,0	-6,9
00172	Frais de collecte des fonds/SNCF			
00180	Téléphone, affranchissement	-2 951,3	-6 814,0	-3 862,6
00190	Consommables exploitation	-1 456,7		1 456,7
00200	Informatique		-1 709,3	-1 709,3
00210	Assurances	-752,5	-1 334,0	-581,5
00220	Frais encaissement cartes bancaires	-185,6	-204,3	-18,7
00230	Fournitures de bureau et divers	-533,5	-645,5	-112,0
00240	Electricité	-17 064,8	-14 100,0	2 964,8
00250	Autres (eau, autres combustibles)	-179,1	-600,0	-420,9
00260	Locations (loyer locaux & mat, charges loc)			
00270	Communication et publicité	-820,2	-938,4	-118,3
00305	Charges gestion courante	-297,3	-297,0	0,3
00308	Etudes, honoraires	-1 796,0	-515,0	1 281,0
	TOTAL AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	**-26 157,2**	**-27 284,6**	**-1 127,4**
00280	Contribution Economique Territoriale	-44 784,2	-44 582,1	202,1
00290	Taxes foncières et Impôts divers	-74 842,9	-46 764,7	28 078,2
00305	Provisions sur créances	364,9		-364,9
00300	Amortissements	-9 445,3	-15 381,3	-5 936,0
	IMPOTS, AMORTISSEMENTS et PROVISIONS	**-128 707,4**	**-106 728,0**	**21 979,4**
00330	Frais de structure	-14 570,1	-19 876,0	-5 305,9
00310	Redevances de concession			
00340	Produits financiers			
00350	Frais financiers	841,7	1 748,7	907,0
00360	Reprises de subventions			
00370	Autres produits exceptionnels			
00380	Autres charges exceptionnelles			
00381	Amortissements dérogatoires			
	TOTAL AUTRES CHARGES	**-13 728,3**	**-18 127,3**	**-4 399,0**
	RESULTAT NET	**-35 072,6**	**64 242,2**	**99 314,8**

REDEVANCE (50% du résultat net positif)		**32 121,1**	**32 121,1**
SUBVENTION (50% du résultat net négatif)	**17 922,3**		**-17 922,3**

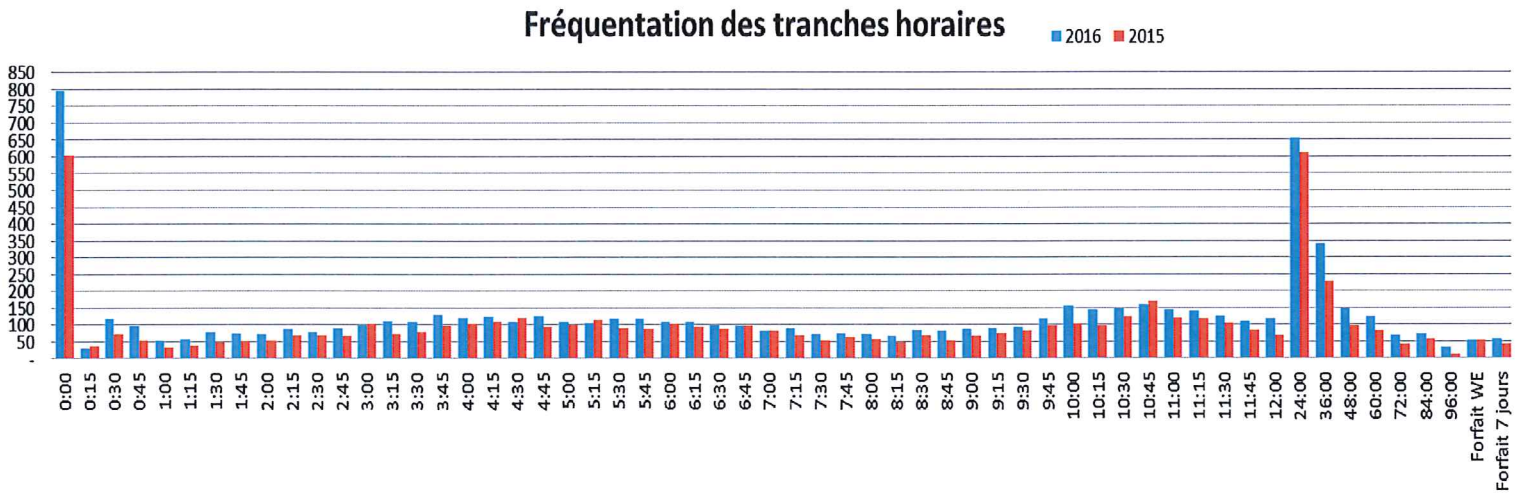
© EFFIA Stationnement

3 FREQUENTATIONS ET RECETTES

3.1 Fréquentation de la clientèle horaire

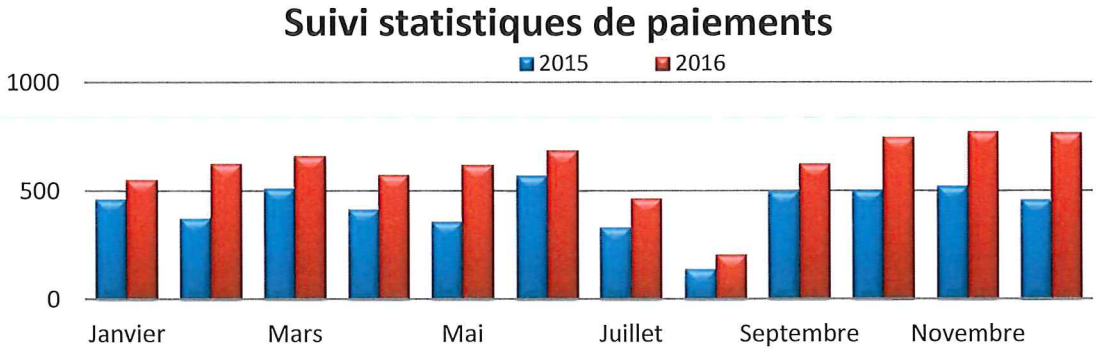
L'analyse des données ci-dessous, montre une forte fréquentation sur les tranches horaires inférieures à 1h00, ainsi que sur celles de 24h00 et 36h00, ce qui correspond majoritairement à une clientèle de gare.

En comparaison à l'année 2015, nous constatons une progression de la fréquentation sur l'ensemble des tranches horaires, grâce à l'amélioration de l'offre de réservation de place de stationnement par internet (RESAPLACE et ONEPARK) mais à l'évolution de l'offre des trains **OUIGO** et des différents plans d'action commerciale mis en place.



	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
2014	413	414	492	425	418	500	306	129	426	497	487	489	**4 996**
2015	464	375	515	416	358	571	334	140	499	506	522	459	**5 159**
2016	552	625	661	576	620	687	468	207	624	747	774	770	**7 311**
% 2016/2014	34%	51%	34%	36%	48%	37%	53%	60%	46%	50%	59%	57%	**46%**
% 2016/2015	19%	67%	28%	38%	73%	20%	40%	48%	25%	48%	48%	68%	**42%**

Nous analysons une progression de la fréquentation assez spectaculaire sur le dernier trimestre, grâce au changement de tarif au-delà de 24h. En effet, le tarif est de 5€ par journée supplémentaire, au lieu de 15.20€ auparavant.



3.2 Fréquentation de la clientèle abonnée

Notre Service Clients est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00.

N° de téléphone indigo : 0 825 888 826 (0,15 € TTC / Min).

Ses missions principales sont :

- le traitement et le suivi des abonnements ;
- la réservation de places ;
- les renseignements à la clientèle.

Plusieurs produits d'abonnements sont disponibles :

Les abonnements dits "Classiques" :

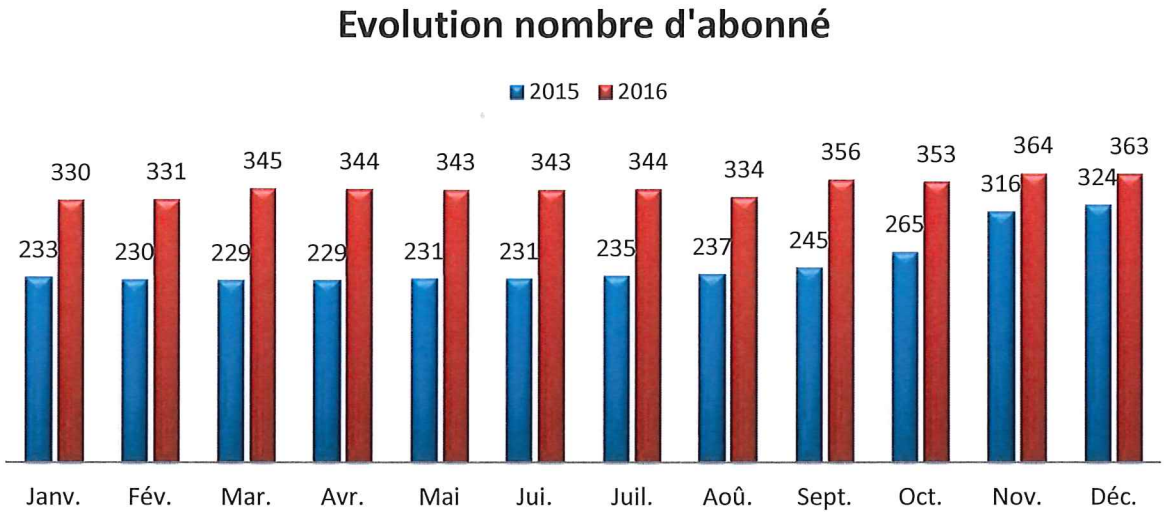
- Carte NAVIGO : produit ouvert à tous les usagers détenteurs d'une carte Navigo ou Intégrale.
- Classique : stationnement plein tarif.
- Carte fréquence SNCF : produit ouvert à tous les usagers détenteurs d'une carte d'abonnement SNCF.
- Moto : Pour les usagers utilisant un véhicule deux-roues motorisé.

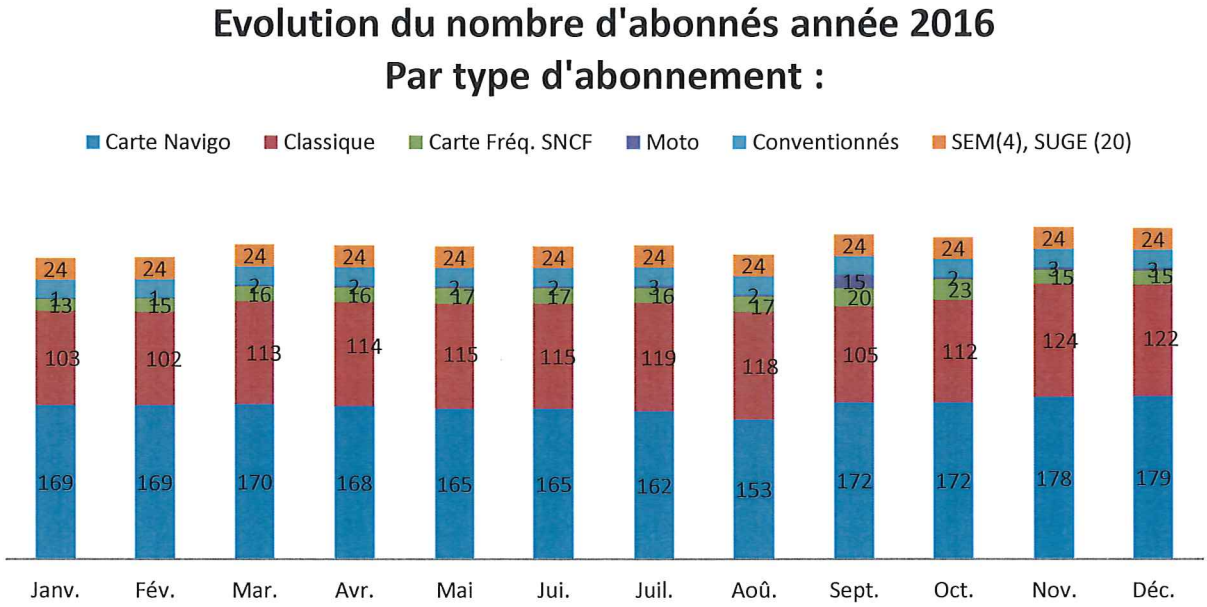
L'abonnement dit "Conventionnés" :

- Conventionnés : produit ouvert aux sociétés ou groupes faisant l'objet d'une tarification spéciale sous couvert d'une convention.

		Janv.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Jui.	Juil.	Aoû.	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Total	Moyenne
2015	Carte Navigo	150	147	146	145	148	148	148	150	159	169	170	172	**1852**	**154**
	Classique	29	29	29	29	28	28	29	29	29	39	89	95	**482**	**40**
	Carte Fréq. SNCF	7	8	8	9	9	9	12	12	12	12	12	12	**122**	**10**
	Moto	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	**21**	**2**
	Conventionnés	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	**240**	**20**
	SEM(4), SUGE (20)	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	**288**	**24**
	TOTAL	**233**	**230**	**229**	**229**	**231**	**231**	**235**	**237**	**245**	**265**	**316**	**324**	**3005**	**250**
2016	Carte Navigo	169	169	170	168	165	165	162	153	172	172	178	179	**2022**	**169**
	Classique	103	102	113	114	115	115	119	118	105	112	124	122	**1362**	**114**
	Carte Fréq. SNCF	13	15	16	16	17	17	16	17	20	23	15	15	**200**	**17**
	Moto	1	1	2	2	2	2	3	2	15	2	3	3	**38**	**3**
	Conventionnés	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	20	**240**	**20**
	SEM(4), SUGE (20)	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	24	**288**	**24**
	TOTAL	**330**	**331**	**345**	**344**	**343**	**343**	**344**	**334**	**356**	**353**	**364**	**363**	**4150**	**346**
	Carte Navigo 2016/2015	13%	15%	16%	16%	11%	11%	9%	2%	8%	2%	5%	4%	9%	
	Classique 2016/2015	255%	252%	290%	293%	311%	311%	310%	307%	262%	187%	39%	28%	183%	
	Carte Fréq. SNCF 2016/2015	86%	88%	100%	78%	89%	89%	33%	42%	67%	92%	25%	25%	64%	
	Moto 2016/2015	-67%	-50%	0%	0%	0%	0%	50%	0%	1400%	100%	200%	200%	81%	
	Conventionnés 2016/2015	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	SEM 2016/2015	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	
	TOTAL 2016/2015	**42%**	**44%**	**51%**	**50%**	**48%**	**48%**	**46%**	**41%**	**45%**	**33%**	**15%**	**12%**	**38%**	

© EFFIA Stationnement

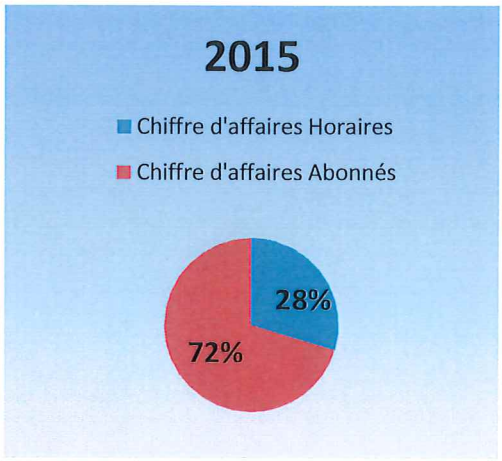


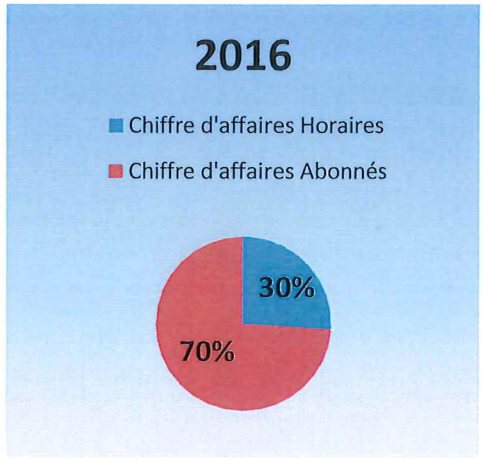


Les abonnements classiques et cartes Navigo restent les seuls abonnements en constante variation. En effet, sur l'année 2016, 45 nouveaux abonnés carte Navigo ont eu lieu contre 41 résiliations. L'abonnement classique a eu une augmentation suite à l'arrivée de la société ERICSSON (6 abonnés supplémentaires par rapport à 2015) et la société CODRA (10 abonnés).

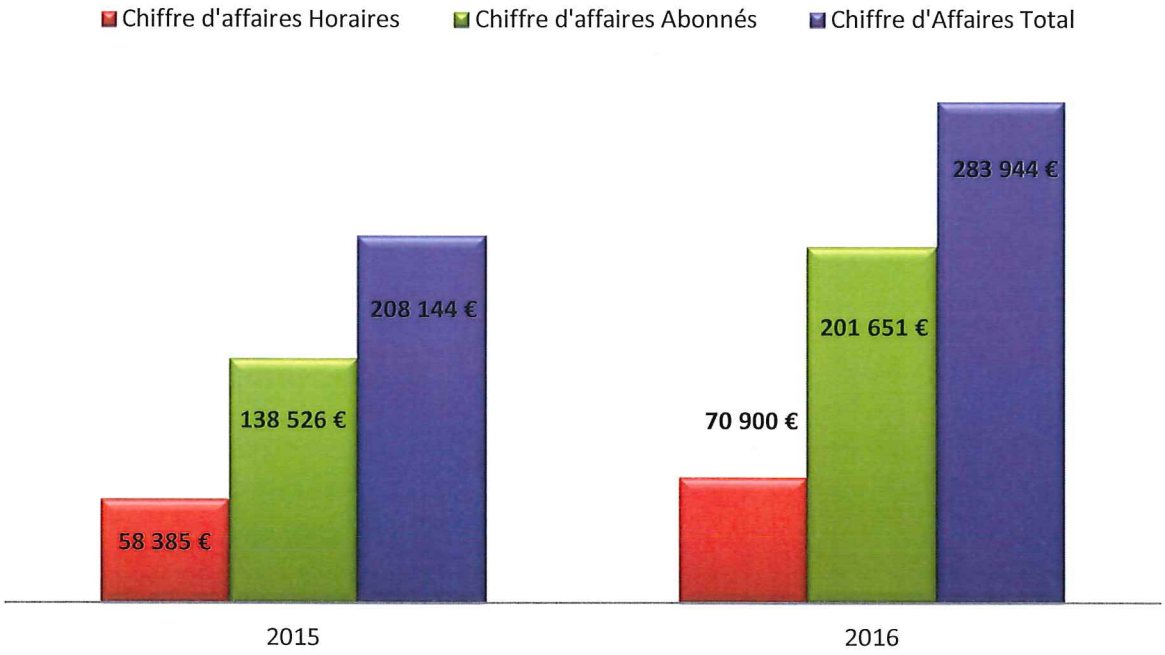
3.3 Recettes de la clientèle horaire et abonnée en €uros hors taxes

Le chiffre d'affaires abonné représente 70% du chiffre d'affaire total du parc. En comparaison à l'année 2015, nous constatons une légère progression de la part des recettes horaires et cela grâce au chiffre d'affaires généré par le service de réservation par internet (RESAPLACE et ONEPARK) mais aussi à la fermeture de la place Sémard pour travaux dans un 1er temps puis la mise sous horodateur de celle-ci, obligeant ainsi les clients longue durée à se garer dans le parking de Massy Vilmorin.

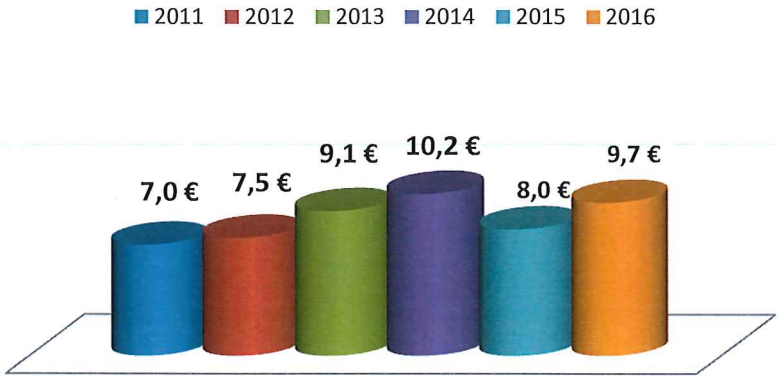




Evolution chiffre d'affaires horaires et abonnés

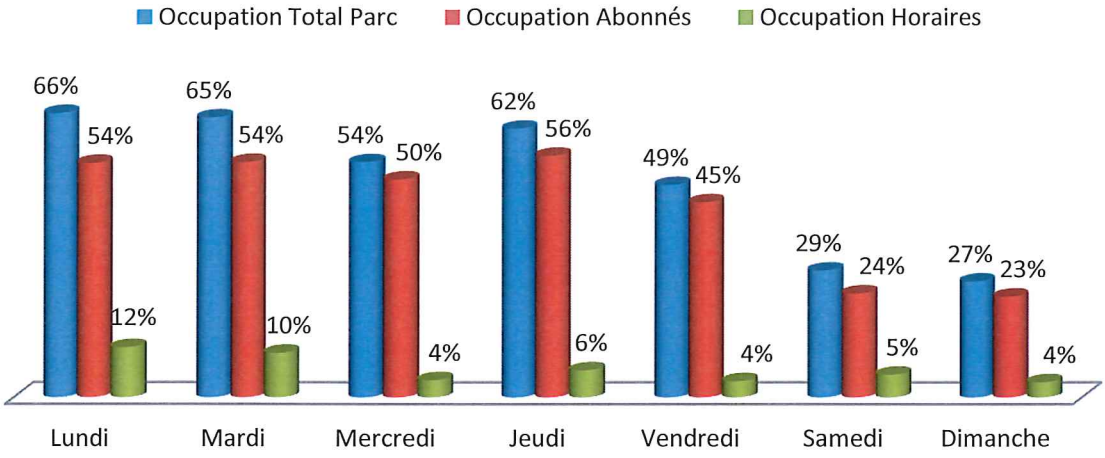


Evolution ticket horaire moyen en € ht



© EFFIA Stationnement

Occupation semaine type



Service RESAPLACE

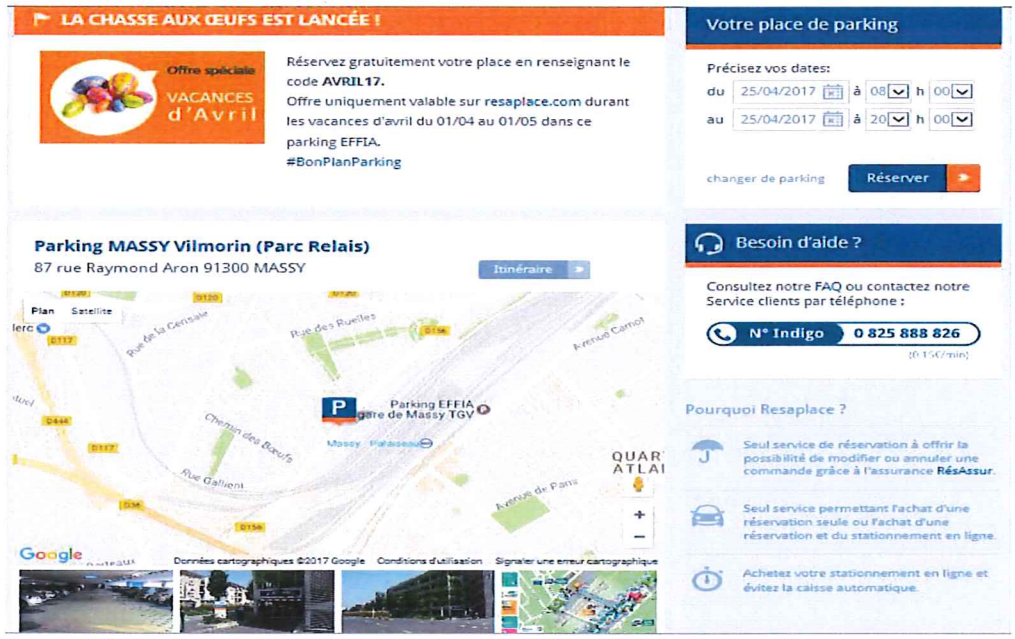
Ce nouveau service mis en place depuis le 8 juin 2015 a pour but de désengorger le parking de Massy TGV actuellement saturé, et d'augmenter les recettes horaires de ce parking.

En effet, le client pourra réserver en avance sa place de stationnement et effectuer son paiement directement sur le site internet www.résaplace.com ou www.onepark.fr.

Sur l'année 2016, nous enregistrons 401 réservations pour un chiffre d'affaires de 9 286€ ht.

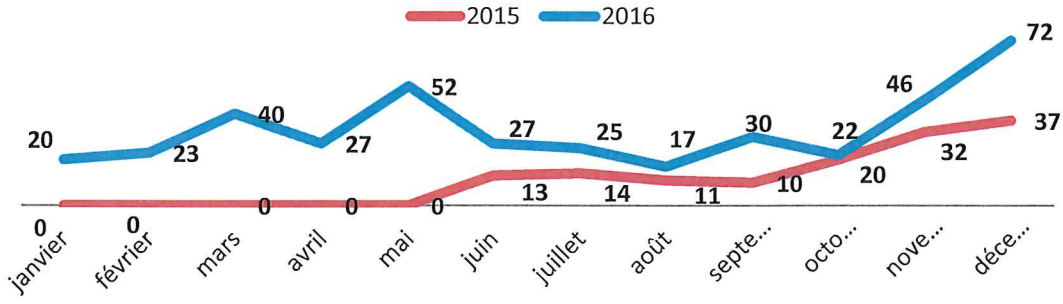
Ce nouveau service est mis en avant :

- sur le parking de Massy TGV, via des affiches et des flyers,
- sur le parking de Massy Vilmorin, via des affiches et des flyers,
- sur le site internet de Massy TGV et Massy Vilmorin,
- Sur le site internet de OnePark.

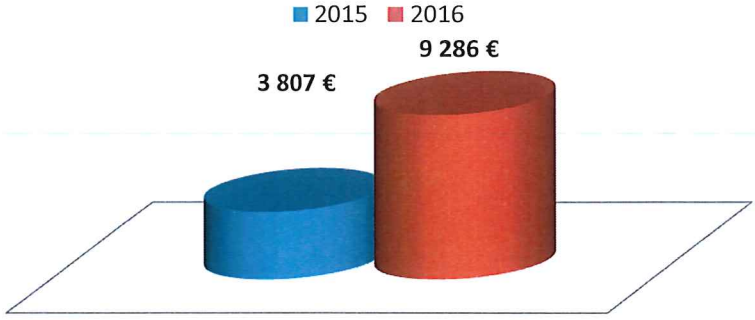


L'analyse des graphiques ci-dessous, montre une croissance assez importante par rapport à l'année 2015. La modification de ta

Evolution du nombre de réservation

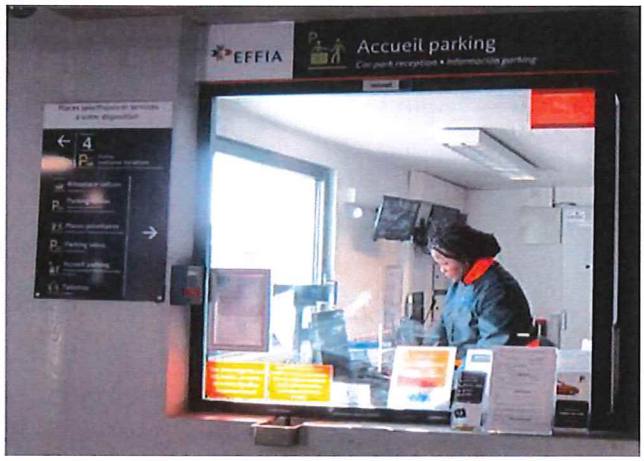


Chiffre d'affaires en €ht - Service RESAPLACE



4 ORGANISATION DE L'EXPLOITATION

4.1 Moyens humains



4.1.1 Equipe d'exploitation attachée à la délégation

Encadrement régional :

Monsieur Aymeric GOUBEAUX, Directeur Régional d'Ile-de-France.

Monsieur Oscar DOMINGUEZ, Responsable des Exploitations Adjoint.

Equipe du site :

- Monsieur Kamel OUMAOUCHE, Responsable de sites.
- 2 Agents d'exploitation à temps partiel.
- 1 Agent de nettoyage mis à disposition par la société NETOVA, passage tous les mercredis de 6h00 à 9h30, en plus d'un nettoyage complet du site une fois par an avec une auto-laveuse.

Partenaires :

- La société de nettoyage NETOVA.
- Les sociétés prestataires de service MENWAY, MANPOWER, JANUS (Insertion sociale) assurant des prestations complémentaires d'accueil.

© EFFIA Stationnement

4.1.2 Missions assurées

Les missions assurées par le personnel :

- L'accueil et le renseignement de la clientèle.

  Horaires d'ouverture du bureau d'accueil : du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 7h00 à 10h00 puis de 16h30 à 20h30.

  Au départ de l'agent du site, l'interphonie du matériel de péage est transférée vers le parking de Massy TGV, qui a une présence humaine 7 jours/7 et 24 heures/24.
- La collecte et l'encaissement des recettes.
- Le contrôle d'accès et du stationnement.
- La surveillance et la sécurité du site.
- La maintenance et l'entretien de premier niveau.

4.1.3 Formations du personnel

Direction Régionale Ile De France

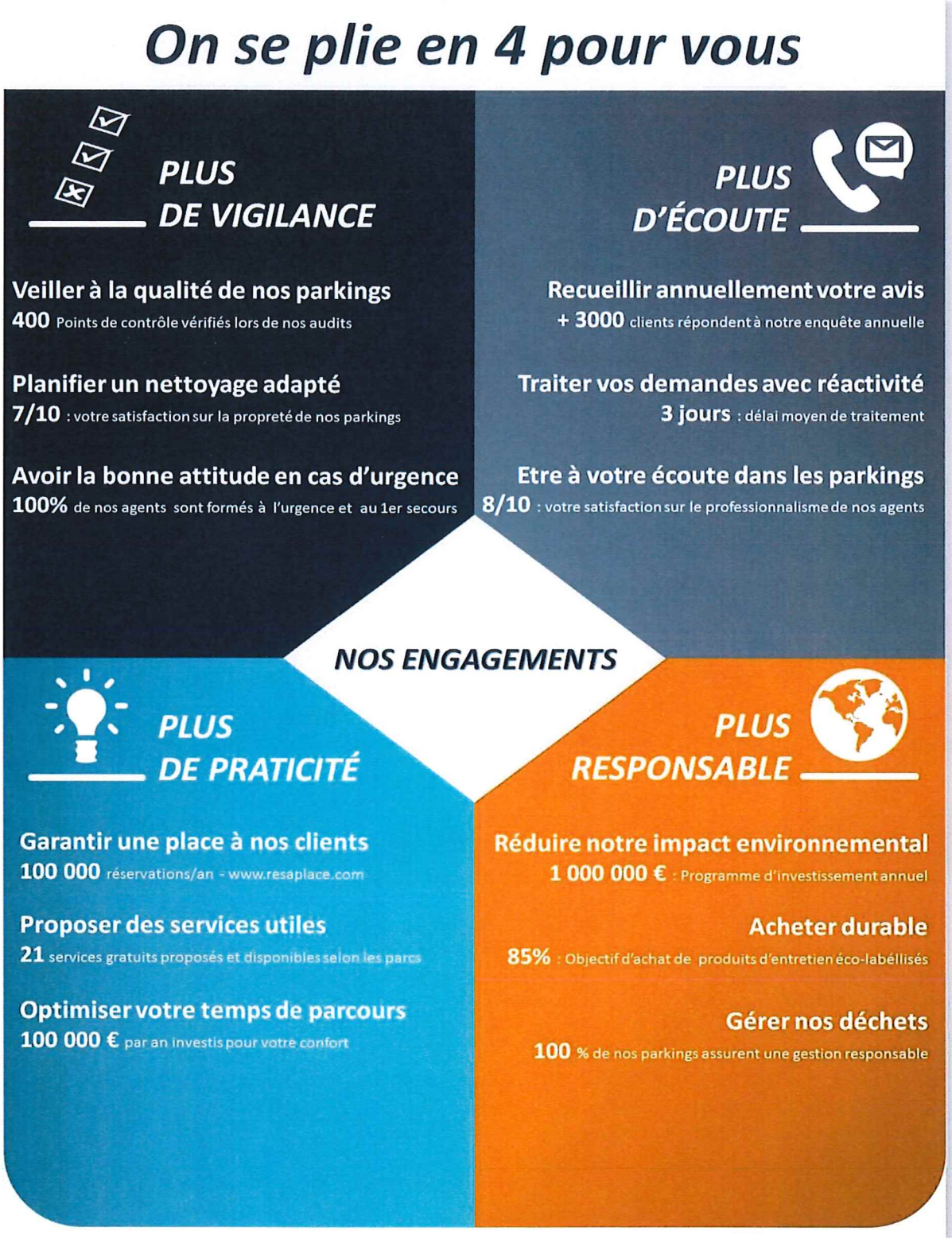
Suivi Des Formations du Personnel
E.P.I / 1er secours / produits chimiques / H0B1 / BS

SITE DE FORMATION : HECTOR MALOT - BERCY

Parc	Nom	Prénom	Fonction	EPI / 1er secours / P. chimiques		H0B1 / BS	Observations
				2014	2015	Validité	
MASSY VILMORIN	DOMINGUEZ	Oscar	RSC	12-mars	10-mars	31/05/2018	
	ADOSSOU	Dorette	AE	congé parental	congé parental		congé parental
	OUMAOUCHE	Kamel	RSA	14-mai	11-juin	01/03/2017	
	TEKO	Tchotcho Evide	AE	10-sept	10-sept	31/05/2018	

4.2 Démarche qualité et environnementale

Le site de Massy Vilmorin est certifié AFNOR ISO 9001 et labellisé Ecosite.

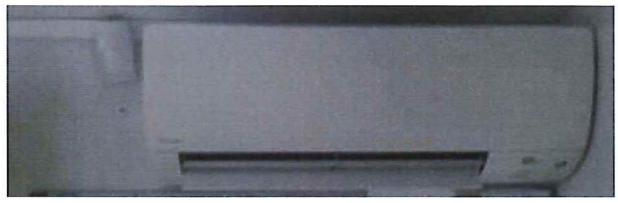


5 RAPPORT TECHNIQUE

5.1 Matériels

Les matériels présents sur le parc sont :

- **32 extincteurs, 7 bacs à sable, 4 colonnes sèches** et **16 déclencheurs manuels** répartis sur l'ensemble des niveaux.
- **13 Centrales « Alarme Incendie »** reliées à des déclencheurs manuels.
- **4 colonnes sèches**.
- **3 portes basculantes automatiques** avec présence d'horloge.
- **1 fosse à hydrocarbures avec 2 pompes de relevage** ;
- **1 ascenseur** accessible depuis tous les niveaux dans le parking.
- **1 système de vidéo protection avec 32 caméras** réparties sur tout le parc.
- **1 climatiseur réversible** dans le poste d'accueil.
- **VMC** bureau d'accueil et toilettes du parking.



5.2 Les contrats de maintenance

Conformément à nos obligations légales et contractuelles, les contrats de maintenance sont au nombre de 10 soit :

1) **Société INEO :** maintenance des installations électriques.
2) **Société SPIE :** maintenance de l'alarme incendie.
3) **Société EURO ASCENSEURS :** maintenance de l'ascenseur.
4) **Société DESAUTEL :** maintenance des colonnes sèches.
5) **Société PARKEON :** maintenance de matériel de péage.
6) **Société SONAP :** curage de la fosse hydrocarbure.
7) **Société MP2A :** maintenance des portails automatiques.
8) **Société CLIMASCIENCE :** maintenance de la climatisation.
9) **Société SAUVAGET SA :** maintenance de la VMC bureau d'accueil et toilettes parking.
10) **Société VIE :** maintenance des extincteurs, bacs à sable et pelles.

Le bureau de contrôle BUREAU VERITAS procède aux vérifications du système électrique, des moyens de secours et des portails automatiques.

La commission communale de sécurité a procédé le 05 novembre 2015 au contrôle des organes de sécurité contre l'incendie et de panique. Un procès-verbal a été rédigé sur place et donne un avis favorable à la poursuite de l'activité de l'établissement. Une seule observation a été signalée. La remise en conformité de celle-ci a été effectuée le 08 décembre 2015.

PLANNING ANNUEL DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVES PREVUES AU CONTRAT (MATERIEL DE PEAGE ET AUTRES EQUIPEMENTS)

Parcs : MASSY VILMORIN **Année : 2016** **Secteur : ODZ / PST**

Fournisseurs	Prestations	Nbre visites	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
INEO	Electricité	1	12											
SPIE	Alarme incendie	1								16				
EURO ASCENSEURS	Ascenseur	9	26		10	19		1	12	23		7	15	27
V.I.E	Extincteurs, Bacs à sable	1						1						
EUROFEU	Colonne sèches	1									8			
MP2A	Portails Automatiques	2		18						23				
Bureau de contrôle	Vérification électrique	1/an			21									
		1/4ans	dernière visite quadriennale : 21/03/2016, prochaine visite en 2020											
Bureau de contrôle	Vérification ascenseur	1/5ans	dernière visite quinquennale : 11/05/2015, prochaine visite en 2020											
Bureau de contrôle	Moyens de secours	1/5ans	dernière visite quinquennale : 12/05/2015, prochaine visite en 2020											
PARKEON	Matériel de Péage	2			3								4	
SAUVAGET SA	VMC	1			11									
CLIMASCIENCE	Climatiseurs	1											3	

6 ACTIONS COMMERCIALES

6.1 Services permanents

Plusieurs services sont disponibles :

- **Places à disposition des Personnes à Mobilité réduite.**
- **Deux sanitaires**, dont un accessible au PMR. En revanche l'accès est réservé uniquement aux usagers qui disposent d'un ticket ou d'une carte d'abonnement.
- Paiement par **Carte Bancaire** en sortie.
- Un compresseur pour le gonflage des pneus.
- Un démarreur de batterie.
- Une cireuse à chaussure.
- La réservation de place en ligne : www.resaplace.com
- L'aide aux Personnes à Mobilité réduite (PMR).
- Boite à livre : permis de déposer ou de prendre un livre gratuitement.

6.2 Relations avec la clientèle

Il s'agit principalement des retours clients suite à l'utilisation du parking.

A ce titre, les clients ont la possibilité de nous solliciter pour émettre leurs suggestions ou réclamations via les canaux suivants :

- par courrier : EFFIA Stationnement - 20 Rue Hector Malot, 75012 Paris.
- par mail, directement sur notre site internet à l'adresse suivante : www.effia.fr
- par téléphone auprès de notre service clients ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h.

Nous recensons **5** réclamations cette année, réparties comme suit :

- 3 réclamations pour double paiement résaplace et parking
- 2 réclamations pour erreurs tarifs

Enquête Client Mystère

Objectifs :

- Garantir une qualité de service homogène dans le réseau de parkings "EFFIA"
- Mesurer la qualité de l'accueil et la relation commerciale en parking.
- Détecter rapidement et régulièrement les dysfonctionnements et mettre en place un plan d'actions ciblé et adapté.
- Valider le respect des engagements qualité.
- Mesurer l'évolution de la qualité de service par une approche barométrique.

Méthodologie :

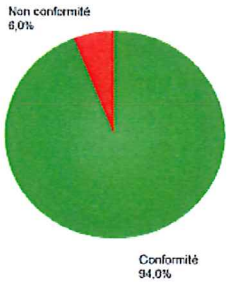
- Des enquêteurs rigoureusement sélectionnés et briefés.
- Le contrôle et le traitement des questionnaires réalisés en interne par notre cellule qualité.
- Le scénario de la visite : l'enquêteur évalue l'état général du parking et demande des renseignements au bureau d'accueil en fonction d'un scénario préétabli.

Contexte de la visite :

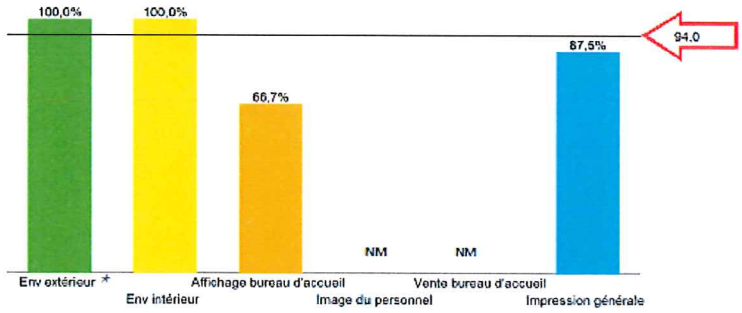
- Parking EFFIA audité : Massy VILMORIN
- Parking proche d'une gare : Oui
- Service RESAPLACE : Oui
- Conditions climatiques lors de la visite : Venteux
- Luminosité lors de la visite : De nuit
- Affluence lors de la visite : Peu d'entrées et sorties de véhicules

EFFIA — **PERFORMANCE GLOBALE**

La performance globale :



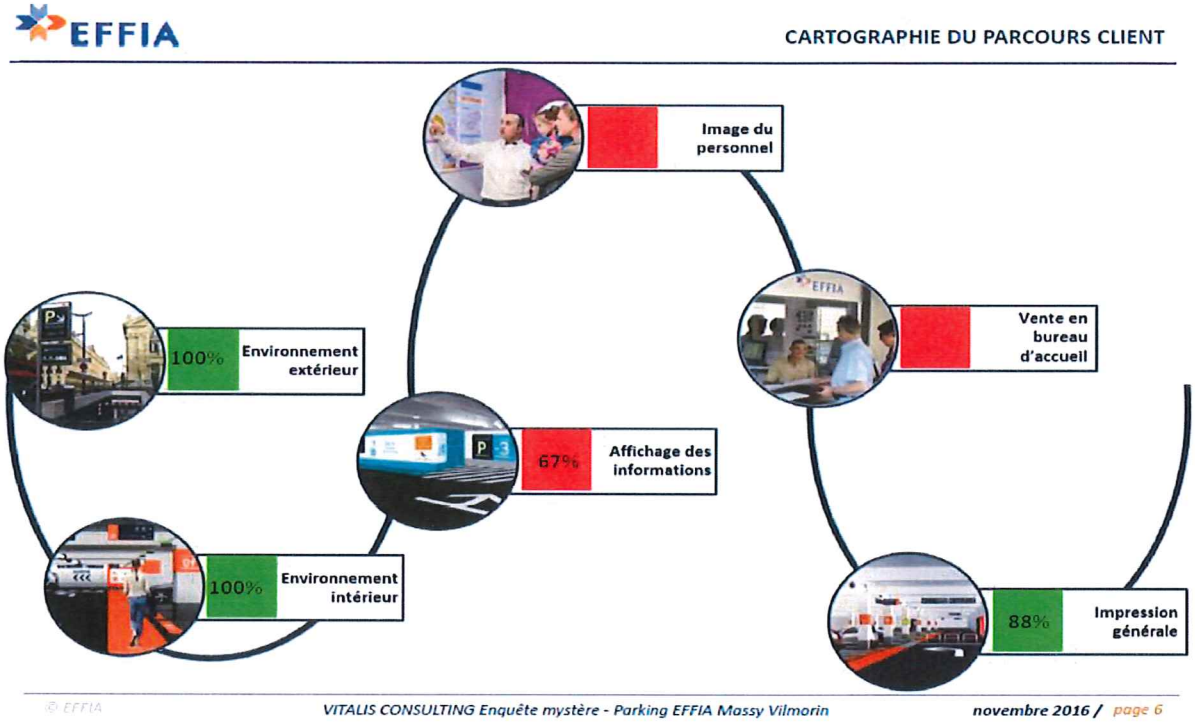
Le détail des performances par thème :



Standard de 80% atteint : OUI

** Attention, ce score prend en compte uniquement les questions scorées du sous-thème Entrée du parking.*

© EFFIA Stationnement



6.3 Actions commerciales réalisées en 2016

- La mise en place d'une offre promotionnelle sur les Pass 15 et 31 jours, qui a permis de vendre 26 Pass.

- La mise en place d'offres promotionnelles sur www.résaplace.com et www.onepark.fr pendant les vacances scolaires

- Le démarchage des chantiers et entreprises s'installant aux alentours du parking et de la gare. Au total, 15 nouveaux abonnés contractualisés sur 2016.
- L'envoi systématique des nouveaux abonnés par le personnel de Massy TGV vers le parking Massy Vilmorin.
- Renforcement du service de réservation par internet « RESAPLACE » par une deuxieme plate forme de réservation dénomé « OnePark ».
- Test de tarifs 5€ par jour supplémentaire au-delà des permières 24 heures ; Nous avons constaté une forte augmentation de la fréquentation longue durée sur Résaplace et OnePark.
- Offre de parrainage pour les abonnés ; 7 nouveaux abonnés issus de cette démarche commerciale.

7 RELATIONS AVEC LE DONNEUR D'ORDRE

7.1 Synthèse des principaux échanges

Le comité de site trimestriel "Pôle de Massy", où participent :

- La Communauté Paris-Saclay;
- La ville de Massy ;
- La RATP ;
- La SNCF ;
- Les sociétés de transport ;
- Et EFFIA Stationnement.

Il est question de réflexions sur les projets concernant le développement du Pôle multimodal de Massy. Celui-ci, permet d'améliorer les correspondances et la coordination entre les différents acteurs des modes de transport complémentaire : RER B, RER C, bus, TGV, mais aussi voiture, vélo et piétons.

7.2 Propositions d'améliorations

EFFIA, force de proposition, émet auprès des concédants et donneurs d'ordre des pistes d'améliorations possibles.

Sur 2017, nous prévoyons plusieurs actions commerciales pour augmenter notre chiffre d'affaires horaire et abonné. Nous pouvons citer :

- Le renouvellement de l'offre de parrainage.
- Le renouvellement de l'offre -50% sur les Pass.
- Le renouveler le chèque parking 30 min gratuites auprès des commerçants.

Nous étudions la possibilité de mettre un panneau devant l'entrée du parking mentionnant le nombre de places libres. Ainsi, le client aura l'information en temps réel du nombre de places disponibles. Cette information sera également reprise sur le panneau extérieur du côté avenue Carnot. Le but étant de rediriger le client sur le parking Vilmorin car celui de Massy TGV est souvent complet.

PARIS SACLAY
Communauté d'agglomération

PARC RELAIS - MASSY TGV

Rapport annuel d'activité

Année 2016

EFFIA

> Sommaire

1 -Principales caractéristiques du contrat 3

1.1 Cadre contractuel 3

1.2 Caractéristiques du service délégué 3

1.3 Eléments clés de l'année 2016 6

1.3.1 Synthèse des faits marquants 6

1.3.2 Synthèse des résultats 7

2 -RAPPORT FINANCIER 8

3 -Fréquentations et recettes 11

3.1 Fréquentation de la clientèle horaire 11

3.2 Fréquentation de la clientèle abonnée 13

3.3 Recettes de la clientèle Horaire et Abonné (en € HT) 15

4 -Organisation de l'exploitation 16

4.1 Equipe d'exploitation attachée à la délégation 16

4.2 Missions assurées 16

4.3 Formations du personnel 17

4.4 Démarche qualité et environnementale 18

5 -Rapport technique : Les contrats de maintenance 19

6 -Actions commerciales 20

6.1 Services proposés à la clientèle 20

6.2 Plan d'action commerciale 2016 21

6.3 Relations avec la clientèle 22

7 -Relations avec le donneur d'ordre 26

7.1 Synthèse des principaux échanges 26

7.2 Evolutions contractuelles 26

7.3 Propositions d'améliorations 26

© EFFIA Stationnement

1 -PRINCIPALES CARACTERISTIQUES DU CONTRAT

1.1 Cadre contractuel

Le parc en Silo de Massy TGV est partagé en 2 entités comptables :

- **Parc Massy TGV (convention avec la SNCF).**
- **Parc Massy PSR (Convention avec la communauté d'agglomération Paris Saclay).**
- **Les recettes sont encaissées par EFFIA.**

1.2 Caractéristiques du service délégué

L'adresse du site est : avenue Carnot 91300 Massy, il est situé à proximité immédiate de la gare Massy TGV.

Mode de fonctionnement

Le parking est ouvert 7 jours sur 7, 24 heures sur 24 et 365 jours par an.

La fréquentation du parc est partagée entre la clientèle horaire et abonnée.

Capacité du site

Le parc silo offre un total de 751 places réparties sur 2 niveaux.

Une convention a été signée avec la commune de Massy (28 juillet 1993 – 420 places) pour l'exploitation du parc relais.

Les 331 autres places sont exploitées par EFFIA sous couvert d'une convention avec la SNCF.

Tarifs horaires voitures & motos

Les tarifs 2016 n'ont pas subi d'évolution par rapport à 2015.

15 min	**1.90 €**	**0.90 €**
30 min	**2.70 €**	**1.30 €**
45 min	**3.20 €**	**1.50 €**
01 h 00	**3.50 €**	**1.70 €**
01 h 15	**3.70 €**	**1.90 €**
01 h 30	**3.90 €**	**2.10 €**
01 h 45	**4.10 €**	**2.20 €**
02 h 00	**4.30 €**	**2.30 €**
02 h 15	**4.60 €**	**2.50 €**
02 h 30	**4.80 €**	**2.60 €**
02 h 45	**5.00 €**	**2.70 €**
03 h 00	**5.20 €**	**2.80 €**
03 h 15	**5.50 €**	**3.00 €**
03 h 30	**5.80 €**	**3.10 €**
03 h 45	**6.10 €**	**3.20 €**
04 h 00	**6.30 €**	**3.30 €**
04 h 15	**6.60 €**	**3.40 €**
04 h 30	**6.80 €**	**3.50 €**
04 h 45	**7.00 €**	**3.60 €**
05 h 00	**7.20 €**	**3.70 €**
05 h 15	**7.50 €**	**3.80 €**
05 h 30	**7.80 €**	**3.90 €**
05 h 45	**8.10 €**	**4.00 €**
06 h 00	**8.40 €**	**4.10 €**
06 h 15	**8.70 €**	**4.20 €**
06 h 30	**9.00 €**	**4.30 €**
06 h 45	**9.30 €**	**4.40 €**

© EFFIA Stationnement

07 h 00	**9.60 €**	**4.50 €**
07 h 15	**9.80 €**	**4.60 €**
07 h 30	**10.00 €**	**4.70 €**
07 h 45	**10.20 €**	**4.80 €**
08 h 00	**10.40 €**	**4.90 €**
08 h 15	**10.60 €**	**5.00 €**
08 h 30	**10.80 €**	**5.20 €**
08 h 45	**11.00 €**	**5.40 €**
09 h 00	**11.20 €**	**5.60 €**
09 h 15	**11.80 €**	**5.90 €**
09 h 30	**12.30 €**	**6.20 €**
09 h 45	**12.80 €**	**6.50 €**
10 h 00	**13.30 €**	**6.80 €**
10 h 15	**13.80 €**	**7.10 €**
10 h 30	**14.10 €**	**7.30 €**
10 h 45	**14.30 €**	**7.50 €**
11 h 00	**14.50 €**	**7.70 €**
11 h 15	**14.60 €**	**7.90 €**
11 h 30	**14.70 €**	**8.10 €**
11 h 45	**14.80 €**	**7.30 €**
12 h 00	**14.90 €**	**8.50 €**
24 h 00	**16.50 €**	**8.70 €**
Au-delà, par 12 heures supplémentaires	**8.20 €**	**4.10 €**

Toute tranche horaire commencée est due intégralement.

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

Forfaits

Forfait Week-end **(1)** (du vendredi 12h au lundi 12h)	**28.00 €**	**14.00 €**
Forfait 1 semaine **(2)** (7x24 heures consécutives)	**73.00 €**	**36.50 €**
Forfait 15 jours **(2)** (15x24 heures consécutives)	**108.00 €**	**54.00 €**
Forfait 21 jours **(2)** (21x24 heures consécutives)	**145.00 €**	**72.00 €**
Forfait 31 jours **(2)** (31x24 heures consécutives)	**177.00 €**	**88.00 €**

(1) *Non applicable en cas d'entrée et/ou de sortie en dehors des horaires ci-dessus.*

(2) *Tout dépassement de forfait semaine est facturé par tranche de 12 heures supplémentaires.*

PASS **

Pass 1 mois voiture.....**92.90 €**

***À souscrire au bureau d'accueil, sous réserve de places disponibles.*

Abonnés

> Abonnements (3 mois minimum)

Mensuel Réduction « Carte Navigo / Intégrale »..... **57.00 €**

Mensuel Réduction « Carte SNCF Fréquence »..... **71.50 €**

Mensuel Permanent « 7 jours/ 7, 24 heures/ 24 »..... **77.00 €**

Mensuel Moto..... **36.00 €**

Mensuel nuit et Week-end..... **38.80 €**

1.3 Eléments clés de l'année 2016

1.3.1 Synthèse des faits marquants

- « **OUIGO** » TGV à bas coût : lancé depuis décembre 2015 la gare de Massy TGV dessert désormais, Lyon, Lille (Tourcoing), Nantes, Rennes, Amiens (par TGV Haute Picardie), Angers et Le Mans. Les trains « low cost » séduisent de nombreux clients ; de ce fait notre fréquentation horaire courte durée (inférieur à 2h) a augmenté de 18% par rapport à l'année 2015.

- **Mouvements de grève** :

  Sur l'année 2016, nous avons connu des grèves aux mois de janvier, mars, mai et juin, engendrant ainsi une baisse de la fréquentation horaire sur les tranches longues durées.

- **Dépose-minute de Massy TGV** :

  Le parvis de la dépose minute est toujours saturé pendant les arrivées de trains. En conséquence, des difficultés de circulation sont toujours présentes. En effet, cela est dû à l'espace étroit et le feu tricolore toujours long en position rouge et très court en position vert.

1.3.2 Synthèse des résultats

CLIENTS HORAIRES

54 612 clients ont séjourné dans le parc au cours de cette année 2016.
Soit une fréquentation en hausse de 5,7% par rapport à 2015 (2 946 clients de plus).

L'analyse de la fréquentation montre une forte progression des tranches horaires inférieures à 8h. Et cela, grâce à la croissance de la fréquentation dans les trains OUIGO (low cost) mais aussi à la saturation de la dépose minute.

La vidéo verbalisation des stationnements gênants sur le parvis de la dépose minute par la police municipale contribue à l'augmentation de la fréquentation sur nos parkings.

A cause des nombreux mouvements de grève pendant l'année 2016, les tranches horaires supérieures à 12h ont subi une baisse d'environ 4% par rapport à l'année 2015.

Toutefois, nous réalisons un chiffre d'affaires horaire supérieur de 4% par rapport à l'année 2015. En effet, nos nombreuses actions commerciales pendant les vacances scolaires et la bonne gestion de l'occupation donnent de bons résultats.

CLIENTS ABONNES

Le chiffre d'affaires abonné est en augmentation de 1,6% par rapport à l'année 2015. En effet, nous avons accordé 10 places supplémentaires à l'abonné conventionné SCHNEIDER.

Cependant, nous avons eu en 2016 une légère baisse des abonnés Navigo, équivalent à 4 abonnés par rapport à l'année 2015. En effet, de nombreux abonnés carte Navigo sont orientés vers le parking Massy Vilmorin situé à proximité des RER B et C.

© EFFIA Stationnement

2 -RAPPORT FINANCIER

Compte de Résultat 2016 du parc de Massy PSR en €uros Hors Taxes.

CERTIFIE CONFORME
A L'ORIGINAL

		année 2015	année 2016
00010	CA péage horaires	691 721,0	720 209,9
00020	CA péage abonnements	292 012,5	298 623,9
00030	Autres prestations		
00031	Recette complémentaire parc service		-212,0
00032	Garantie recette	-82,3	
	TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	**983 651,2**	**1 018 621,8**
00040	Surveillance sociétés spécialisées	-1 585,3	-261,1
00090	Personnel EFFIA	-102 397,8	-106 505,6
00091	refacturation personnel		
	TOTAL FRAIS DE PERSONNEL	**-103 983,1**	**-106 766,7**
00100	Maintenance péage sous contrat	-3 000,0	-4 890,3
00110	Maintenance péage opérations ponctuelles	-325,7	-657,5
00120	Autres maintenances sous contrat	-3 682,4	-3 341,8
00130	Autres maintenances opérations ponctuelles	-6 261,1	-5 178,2
00140	Divers travaux maintien	-3 884,6	-6 057,3
	TOTAL ENTRETIEN REPARATION	**-17 153,8**	**-20 125,2**
00150	Nettoyage	-9 929,3	-11 266,6
00160	Espaces verts	-1 080,0	-1 200,0
	TOTAL NETTOYAGE	**-11 009,3**	**-12 466,6**
00170	Voyages, déplacements, transports	-592,1	-821,6
00172	Frais de collecte des fonds/SNCF	-1 605,6	-583,7
00180	Téléphone, affranchissement	-2 044,2	-3 171,2
00190	Consommables exploitation	-2 563,8	-1 647,1
00200	Informatique	-97,5	-200,0
00210	Assurances	-2 381,7	-1 873,0
00220	Frais encaissement cartes bancaires	-3 627,6	-3 593,2
00230	Fournitures de bureau et divers	-630,4	-1 116,9
00240	Electricité	-8 200,0	-8 200,0
00250	Autres (eau, autres combustibles)	-380,7	-700,0
00260	Locations (loyer locaux & mat, charges loc)	-28,8	-198,0
00270	Communication et publicité	-689,5	-615,6
00305	Redevance STIF	-19 675,1	-22 075,0
00305	Charges gestion courante	-118,8	-118,8
00308	Etudes, honoraires	-319,6	-309,2
	TOTAL AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	**-42 955,4**	**-45 223,3**
00280	Contribution Economique Territoriale	-71 671,5	-47 189,4
00290	Taxes foncières et impôts divers	-63 428,8	-54 150,9
00305	Provisions sur créances	2 842,7	
00300	Amortissements	-28 446,8	-35 223,0
	IMPOTS, AMORTISSEMENTS et PROVISIONS	**-160 704,4**	**-136 563,3**
00320	Frais de structure	-88 528,6	-91 676,0
00310	Redevances de concession	-283 419,7	-359 731,0
00340	Produits financiers	4 410,2	8 043,1
00350	Frais financiers		
00360	Reprises de subventions		
00370	Autres produits exceptionnels		
00380	Autres charges exceptionnelles		
00381	Amortissements dérogatoires	1 154,1	-730,1
	TOTAL AUTRES CHARGES	**-366 384,1**	**-444 093,9**
	RESULTAT HORS IS	**281 461,2**	**253 382,8**

Aymeric COUBEAUX
Directeur Régional IDF

NB1 :

Le poste de charge d'entretien et réparation est supérieur à 2015 car nous avons réalisé des travaux de remise en conformité électrique et nous avons procédé au remplacement d'appareils d'éclairage.

NB2 :

Les charges de structure sont fixées à 91,6k€ HT pour l'exercice 2016, et correspondent aux contributions suivantes :

Direction Régionale Ile de France

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

Elle assure notamment les missions suivantes :

- la définition des conditions d'exploitation et de surveillance des installations
- la supervision de la conduite de l'exploitation
- l'établissement éventuel de modification des procédures d'exploitation
- la supervision des rapports d'exploitation
- les relations périodiques avec le donneur d'ordre : présentation des rapports, réunion de coordination
- les relations périodiques avec les sous-traitants et équipementiers
- les études d'environnement économique de l'exploitation
- la définition, la validation et le suivi des actions marketing
- les prospections commerciales auprès des automobilistes, des commerces et des autres acteurs identifiés
- l'établissement de nouvelles propositions au client

Direction Technique

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

Des audits d'exploitation sont initiés par ses services pour vérifier l'application du référentiel d'exploitation.

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

Direction de la Maîtrise des Risques Opérationnels

Elle est garante de la mise en œuvre des process métiers et procédures liées à l'exploitation des sites. Des audits d'exploitation sont initiés par ses services pour vérifier l'application du référentiel d'exploitation. Elle gère et dispense les formations du personnel. Les frais de formation des personnels d'exploitation sont intégrés à cette structure.

© EFFIA Stationnement

Service Clients

Centre d'appels téléphonique doté des équipements les plus modernes, le Service Client assure l'information, la réservation, le prépaiement et la prise d'abonnement.

Direction Marketing Service

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

Services Centraux

- Direction de la Qualité : elle permet de s'assurer de l'homogénéité du service rendu par EFFIA et met en œuvre les certifications nécessaires présentées dans le mémoire technique d'offre (Qualisite, Ecosite et ISO 9001) afin de rendre un service de qualité aux clients. Elle s'assure, en lien avec la Direction de la Maîtrise des Risques Opérationnels, de la conformité réglementaire des parkings et de l'exploitation.
- Direction commerciale : elle appuie la Direction Régionale dans ses propositions auprès des donneurs d'ordre. Elle assure un suivi commercial du contrat durant toute sa durée.
- Direction des Affaires Juridiques et Financières : elle assure la comptabilité, la fiscalité, l'évolution réglementaire en terme de comptabilité et de fiscalité ainsi que le suivi financier de la société exploitante. Elle rassemble et contrôle les éléments financiers nécessaires à l'établissement des rapports annuels. Elle assure la vie juridique de la société, elle assiste la société exploitante dans le cadre de relations contractuelles, elle met au point et fait évoluer les contrats, elle suit, en lien étroit avec les services de la Ville les éventuels litiges, contentieux,...
- Direction des Ressources Humaines : elle assure la gestion administrative et la paye du personnel, organise les formations, supervise le recrutement et la reprise du personnel, analyse les EIA (Entretien Individuel Annuel), procède au suivi de carrières, anime les instances représentatives du personnel,...
- Direction des Systèmes d'Information : elle met en place l'infrastructure, les outils informatiques et le support informatique nécessaires à l'exploitation de la société exploitante ainsi que des services supports

L'ensemble de ces services permet de proposer une réponse Groupe sur l'ensemble des domaines techniques, financiers, juridiques, opérationnels, managériaux permettant d'assurer à la Collectivité et aux clients utilisateurs du parking un service de qualité.

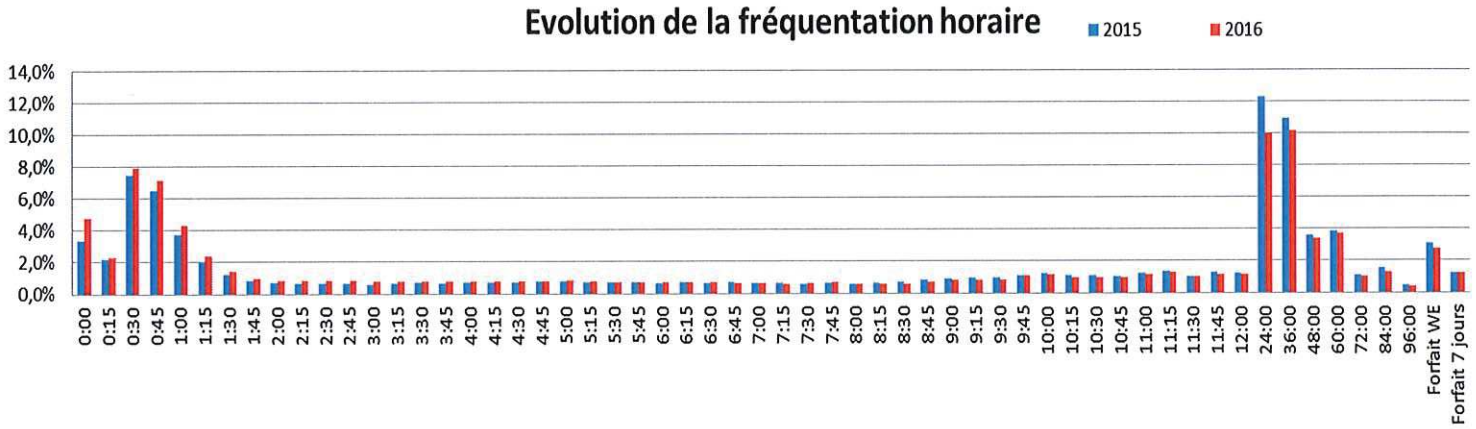
© EFFIA Stationnement

3 -FREQUENTATIONS ET RECETTES

3.1 Fréquentation de la clientèle horaire

L'analyse des données ci-dessous, montre une forte fréquentation sur les tranches horaires inférieures à 1h30, ainsi que celles de 24h00 à 60h00, ce qui correspond majoritairement à une clientèle de gare.

En comparaison à l'année 2015, nous constatons une progression de la fréquentation des tranches horaires inférieures à 8h, grâce à l'évolution de l'offre des trains **OUIGO** et des différents plans d'action commerciales mis en place. Une très légère baisse de la fréquentation supérieures à 12h à cause des grèves.

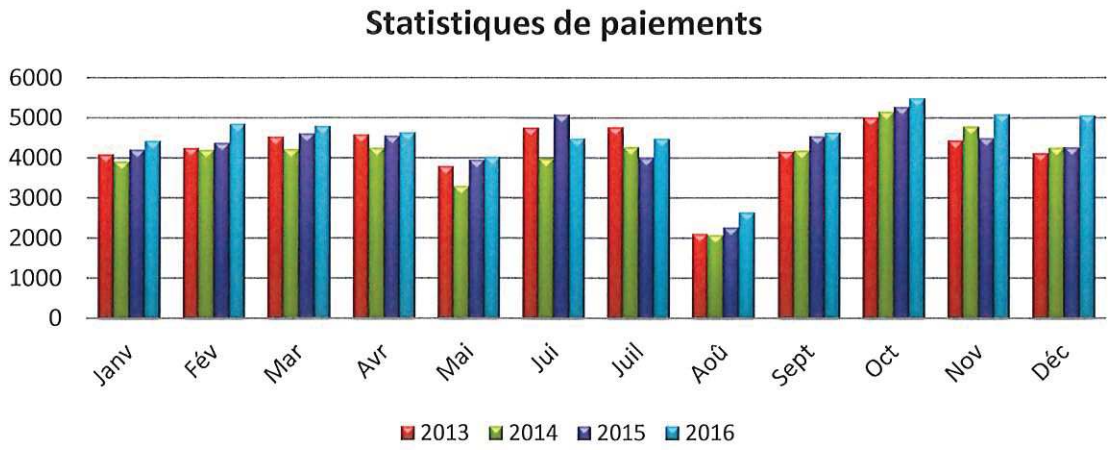


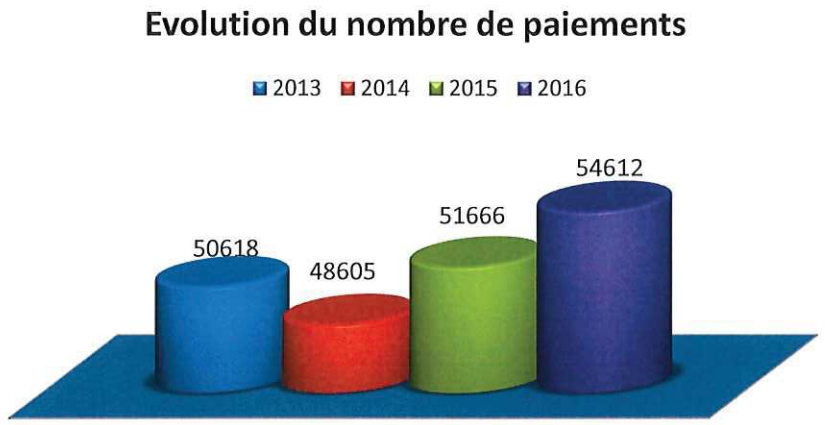
Le tableau ci-dessous, relève la progression mensuelle et annuelle de nombre de paiements. L'optimisation des places de stationnement grâce à la bonne gestion de l'occupation a permis une évolution de 6%/2015, 12%/2014 et 8%/2013.

La baisse de fréquentation constatée en juin 2016 est due aux mouvements de grève.

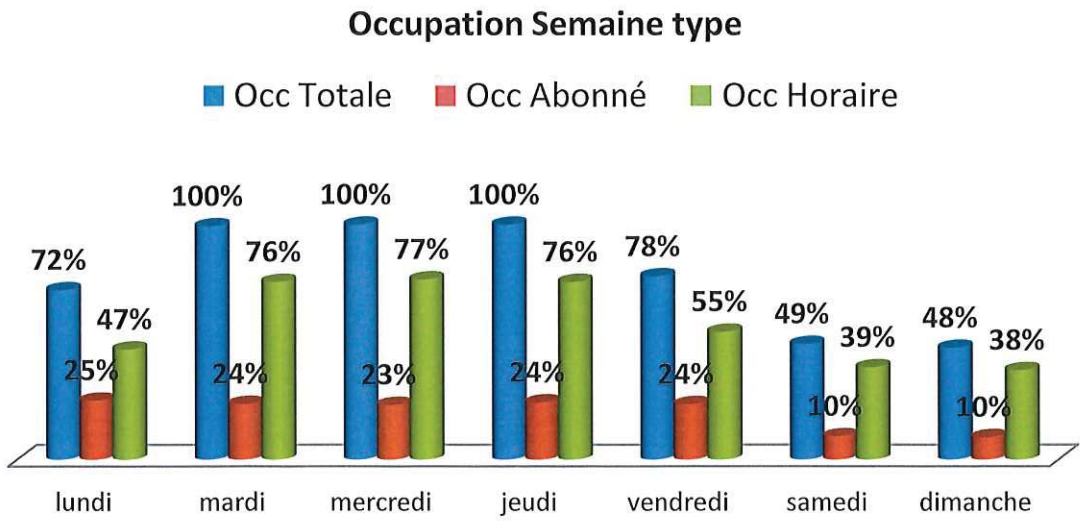
	Janv	Fév	Mar	Avr	Mai	Jui	Juil	Aoû	Sept	Oct	Nov	Déc	
2013	4090	4253	4531	4584	3794	4753	4770	2112	4161	5010	4439	4121	**50618**
2014	3915	4205	4216	4247	3299	3984	4272	2082	4185	5158	4783	4259	**48605**
2015	4213	4380	4610	4553	3957	5083	4011	2270	4549	5272	4499	4269	**51666**
2016	4426	4853	4791	4635	4024	4480	4484	2640	4634	5494	5093	5058	**54612**
% 2016/2013	8%	14%	6%	1%	6%	-6%	-6%	25%	11%	10%	15%	23%	**8%**
% 2016/2014	13%	15%	14%	9%	22%	12%	5%	27%	11%	7%	6%	19%	**12%**
% 2016/2015	5%	11%	4%	2%	2%	-12%	12%	16%	2%	4%	13%	18%	**6%**

© EFFIA Stationnement





Les jours de forte affluence, le personnel est fortement mobilisé pour optimiser les places de parking. Il oriente la clientèle vers les places libres afin de faciliter le stationnement dans le parking. Dès lors que le parking est au complet, l'agent oriente la clientèle vers le parking de Massy Vilmorin.



3.2 Fréquentation de la clientèle abonnée

Notre Service Clients est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00.

N° de téléphone indigo : 0 825 888 826 (0,15 € TTC / Min).

Ses missions principales sont :

- Le traitement et le suivi des abonnements.
- Les renseignements à la clientèle.
- Le traitement des réclamations.

Nos abonnés sont principalement des salariés, résidants dans les villes de l'Essonne sud, empruntant l'autoroute A10 et souhaitant bénéficier du RER à Massy pour rejoindre leur lieu de travail en Ile de France, ou des salariés, dont la société réside à Massy même (SNCF, RATP, THALES, SCHNEIDER,....).

11% de nos abonnés sont des habitants de Massy ; ce qui situe la commune au 2eme rang en terme de fréquentation après Marcoussis (15%).

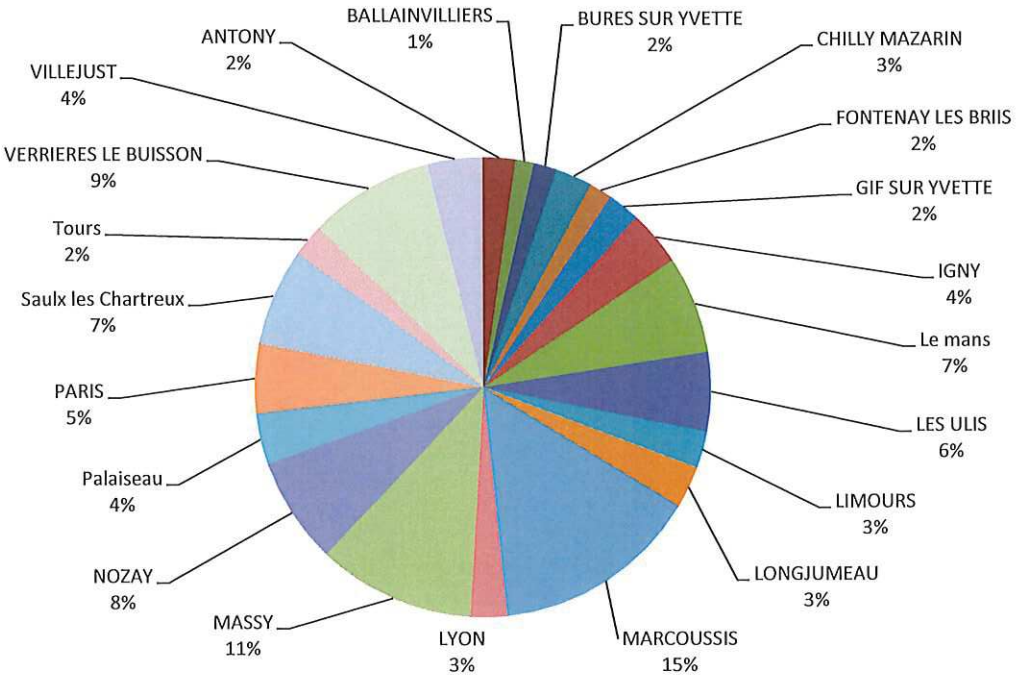
En outre, 7% des abonnés travaillent dans la région du Mans, et utilisent le TGV Massy–Le Mans.

Plusieurs produits d'abonnements sont disponibles :

CONVENTIONNES : Pour cette catégorie, on compte 263 abonnés en moyenne sur le parc Silo soit +1,8% par rapport à 2015. En effet, nous avons accordé 10 places supplémentaires à SCHNEIDER.

PASS NAVIGO : Ce type d'abonnement représente 57 abonnés en moyenne. En légère baisse par rapport à l'année 2015.

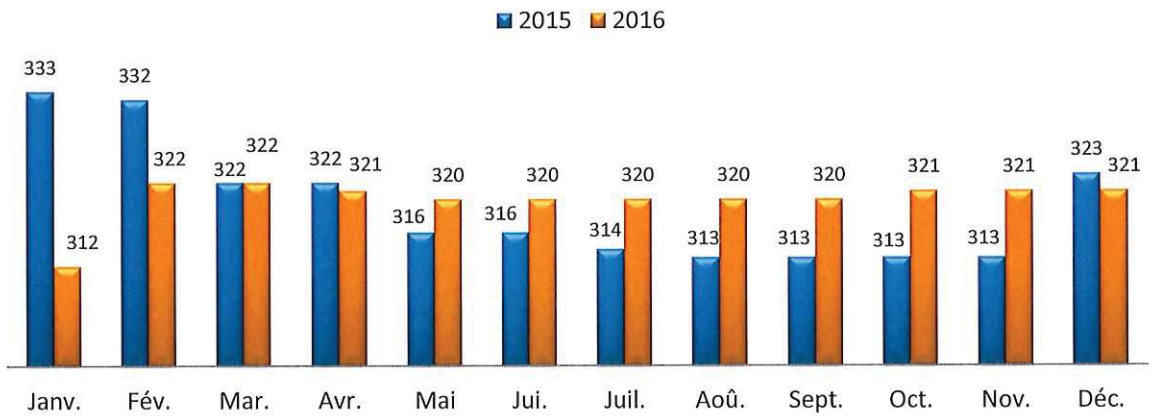
Provenance de nos abonnés : voir graphe ci-dessous



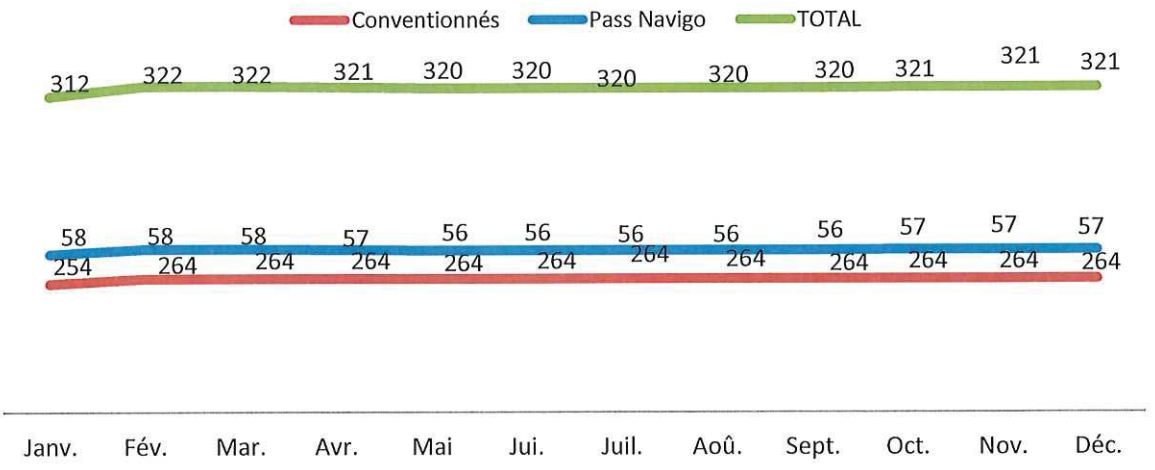
La saturation du parking fait que l'évolution du nombre d'abonné et par type d'abonnement soit stable sur toute l'année 2016.

		Janv.	Fév.	Mar.	Avr.	Mai	Jui.	Juil.	Aoû.	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.
2015	Conventionnés	270	270	260	260	254	254	254	254	254	254	254	264	259
	Pass Navigo	63	62	62	62	62	62	60	59	59	59	59	59	61
	TOTAL	**333**	**332**	**322**	**322**	**316**	**316**	**314**	**313**	**313**	**313**	**313**	**323**	**319**
2016	Conventionnés	254	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	264	263
	Pass Navigo	58	58	58	57	56	56	56	56	56	57	57	57	57
	TOTAL	**312**	**322**	**322**	**321**	**320**	**320**	**320**	**320**	**320**	**321**	**321**	**321**	**320**
Conventionnés 2016/2015		-5,9%	-2,2%	1,5%	1,5%	3,9%	3,9%	3,9%	3,9%	3,9%	3,9%	3,9%	0,0%	1,8%
Pass Navigo 2016/2015		-7,9%	-6,5%	-6,5%	-8,1%	-9,7%	-9,7%	-6,7%	-5,1%	-5,1%	-3,4%	-3,4%	-3,4%	-6,3%
TOTAL 2016/2015		**-6,3%**	**-3,0%**	**0,0%**	**-0,3%**	**1,3%**	**1,3%**	**1,9%**	**2,2%**	**2,2%**	**2,6%**	**2,6%**	**-0,6%**	**0,3%**

Evolution du nombre d'abonnés



Evolution par type d'abonnement



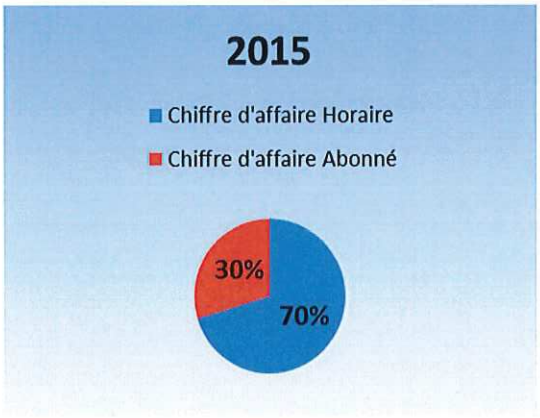
3.3 Recettes de la clientèle Horaire et Abonné (en € HT)

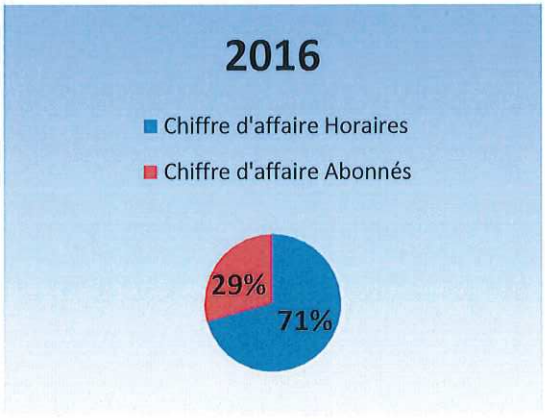
Recettes HT parc PSR	2015	2016	Ecart 2016/2015 en €	Ecart 2016/2015 en %
Chiffre d'affaire Horaires	691 721 €	720 209 €	**28 488 €**	**4,11%**
Chiffre d'affaire Abonnés	292 013 €	298 624 €	**6 611 €**	**1,61%**
Chiffre d'Affaire Total	**983 734 €**	**1 018 833 €**	**35 099 €**	**3,18%**

Une augmentation des recettes horaires due à l'évolution de la fréquentation horaire. En effet, c'est le résultat de nos nombreuses actions commerciales mises en places au cours de toute l'années 2016.

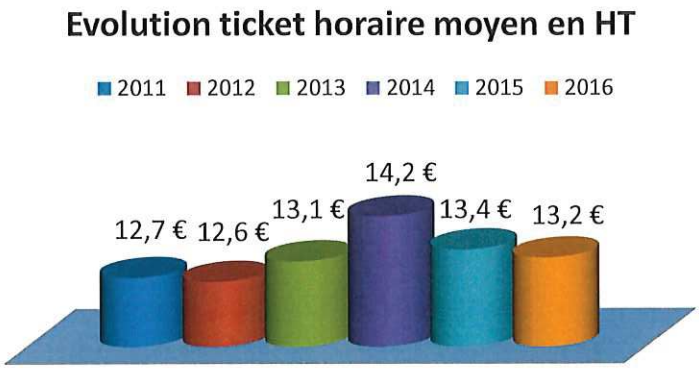
Une augmentation également des recettes abonnés grâce aux 10 places supplémentaires attribuées au client conventionné SCHNEIDER.

Répartition du chiffre d'affaires Horaire et Abonné :





Malgré une augmentation de la fréquentation et du chiffre d'affaires horaire, nous constatons une légère baisse de ticket moyen dû à une forte progression de la fréquentation horaire courte durée.



4 -ORGANISATION DE L'EXPLOITATION

4.1 Equipe d'exploitation attachée à la délégation

Encadrement régional :

- Monsieur Aymeric GOUBEAUX, Directeur Régional d'Ile-de-France.
- Monsieur Oscar DOMINGUEZ, Responsable des Exploitations Adjoint.

Equipe de site :

- Monsieur Kamel OUMAOUCHE, Responsable de Sites.
- 2 Agents d'exploitation principaux.
- 5 Agents d'exploitation.

Partenaires

- La société de nettoyage NETOVA.
- Les sociétés prestataires de service MENWAY, MANPOWER, JANUS (Insertion sociale) assurant des prestations complémentaires d'accueil.

4.2 Missions assurées

Les missions assurées par le personnel

- L'accueil et le renseignement de la clientèle,
- La collecte et encaissement des recettes,
- Le contrôle d'accès et du stationnement,
- La surveillance et la sécurité du site,
- La maintenance et entretien de premier niveau,
- ...

Le bureau d'accueil de Massy TGV centralise les appels des autres parcs du périmètre.

© EFFIA Stationnement

4.3 Formations du personnel

Les formations EPI sont valables 2 ans. Elles seront renouvelées en 2017.

Unité d'Affaires Ile De France

Suivi Des Formations du Personnel
E.P.I / 1er secours / produits chimiques / H0B1 /H1B1 / BS

SITE DE FORMATION : HECTOR MALOT - BERCY

Parc	Nom	Prénom	Fonction	EPI / 1er secours / P. chimiques		H0B1 / BS	Observations
				2015	Prévision 2017	Validité	
MASSY TGV & VILMORIN	DOMINGUEZ	Oscar	REX Adj	10-mars		31/05/2018	
	ADOSSOU	Dorette	AE	congé parental	congé parental		congé parental
	BEN HIBA	Zyad	AE	13-oct.		01/10/2017	
	CHAAOURIA	El Anouar	AE	13-oct.		08/06/2019	
	BOUYIJ	Mouloud	AE	8-sept.		01/09/2017	
	KEBIR	Ali	AEP	12-févr.		01/10/2017	
	NZOUNGOU	Delmas	AE	15-oct.		01/11/2017	
	OUMAOUCHE	Kamel	RS	11-juin		01/03/2017	
	PARAN	Eric	AEP	11-juin		10/02/2019	
	TEKO	Tchotcho Evide	AE	13-oct.		31/05/2018	
	ZRIDETT	Dhaou	AE	15-oct.		08/06/2019	

4.4 Démarche qualité et environnementale

Le site de Massy TGV est certifié AFNOR ISO 9001 et labellisé Ecosite.

5 -RAPPORT TECHNIQUE : LES CONTRATS DE MAINTENANCE

Conformément à nos obligations réglementaires et contractuelles, les contrats de maintenance sont au nombre de 8, soit :

1) **INEO**, assure la maintenance des installations électriques.
2) **BLOC FEU,** assure la maintenance des 4 portes coupe-feu.
3) **CLIMASCIENCE,** assure la maintenance des climatiseurs.
4) **V.I.E,** assure la maintenance des extincteurs.
5) **SONAP,** assure le curage des 4 fosses hydrocarbures.
6) **MP2A,** assure la maintenance des portails automatiques.
7) **SKIDATA,** assure la maintenance du matériel de péage.
8) **SAUVAGET SA,** assure la maintenance de la VMC accueil parking.

Le bureau de contrôle BUREAU VERITAS procède aux vérifications du système électrique, des moyens de secours et des portails automatiques.

La dernière commission communale de sécurité a eu lieu le 10 septembre 2015, elle a procédé au contrôle des organes de sécurité contre l'incendie et de panique. Un procès-verbal a été rédigé sur place et donne un avis favorable à la poursuite de l'activité de l'établissement. Aucune observation n'a été signalée.

PLANNING ANNUEL DES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE PREVENTIVES PREVUES AU CONTRAT (MATERIEL DE PEAGE ET AUTRES EQUIPEMENTS)

Parcs : MASSY TGV **Année : 2016** **Secteur :** ODZ / JMT

Fournisseurs	Prestations	Nbre visites	Jan	Fév	Mar	Avr	Mai	Juin	Juil	Août	Sept	Oct	Nov	Déc
INEO	Electricité	1	11											
BLOC FEU	Portes Coupe Feu	1				15								
MP2A	Portails Automatiques	2		18						23				
V.I.E	Extincteurs	1							6					
Bureau de contrôle	Vérification électrique	1/an			15									
		1/4ans	dernière visite quadriennale : 15/03/2016											
Bureau de contrôle	Moyens de secours	1/5ans	dernière visite quinquennale : 11/05/2015											
SKIDATA	Matériel de Péage	4		4		27					13		5	
SONAP	Fosses Hydrocarbure	1							25					
SAUVAGET SA	VMC	1												29
CLIMASCIENCE	Climatiseurs	2								4				15

© EFFIA Stationnement

6 -ACTIONS COMMERCIALES

6.1 Services proposés à la clientèle

Plusieurs services sont disponibles sur le parc :

Assistance aux Personnes à Mobilité réduite et aux personnes agées, Places dédiées aux handicapés, Places prioritaires

Prêt de parapluie, Prêt de chargeur universel de batteries, Cireuse de chaussures, Distributeur (de boissons et friandises)

Aspirateur, Gonfleur de pneus, Kit de dépannage, Protection de portières

Parking motos, Garde d'équipement, Parking vélos gratuit

Voiture électrique, Guidage à la place

Paiement par Carte Bancaire et par carte "Total GR" en sortie

Résaplace premium

Parking voitures de location

Durant cette année 2016, nous avons pu dépanner 35 clients grâce au booster de batterie, les clients apprécient beaucoup ce service. Quant au prêt de parapluie, 2 clients ont pu rejoindre leur lieu de rendez-vous sans se faire mouiller. Les protections de portières installées en zone résaplace premium apportent un sentiment de confort supplémentaire et donnent entière satisfaction à notre clientèle résaplace.

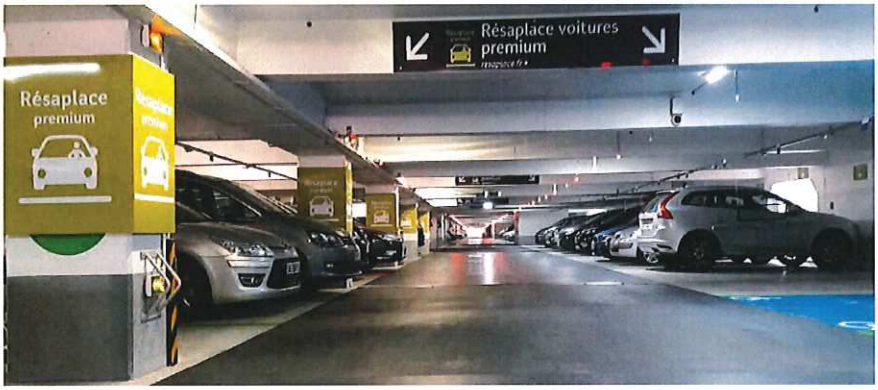
En septembre 2016, nous avons adapté nos bornes électriques en bornes de nouvelle génération, conforment aux exigences des nouveaux véhicules électriques. Depuis, nous constatons un retour très positif de la part de notre clientèle qui ne déplore aucune coupure de courant pendant la recharge de son véhicule.

6.2 Plan d'action commerciale 2016

- **Zone Résaplace Prémium :** mise en valeur de celle-ci par la nouvelle charte EFFIA et l'adoption d'une tarification variable sur les frais de réservation.

Résultats :

- Des clients toujours satisfaits par la personnalisation de ce service qui leur facilite le stationnement.
- Des places à proximité de l'entrée et sortie, avec un accès facile et rapide.
- Des places réservées avec un affichage clair.
- Une augmentation de la fréquentation résaplace de 17% par rapport à l'année 2015, soit 451 clients de plus.
- Une augmentation du chiffre d'affaires résaplace, frais de stationnement, de 12% par rapport à l'année 2015, soit 7 940€ HT de plus.



- **EURO2016** : Mise en place d'un forfait soirée à 5€ et frais de réservation offerts les jours de match.

Résultat :
Emprunter
Plus 200 clients ont utilisé dans le parking de Massy TGV et qui ont emprunté les RER pour rejoindre les stades parisiens. Une recette de 2 188€ TTC a été générée par cette opération de communication. Un client a pu gagner un ballon officiel sur les 35 mis en jeux au niveau national.

- **Offre abonnement nuit & week-end** (valable du lundi au jeudi de 17h00 à 09h00 et du vendredi 13h00 à lundi 13h00) :
  Après étude de nos statistiques d'occupation, nous avons remarqué qu'à partir de 17h00 des places étaient disponibles. En conséquence, nous avons adapté notre offre au besoin de client, ceci ayant pour but de dynamiser l'occupation du parc le soir.

  Résultats :
  - Une augmentation de 1300% du nombre d'abonnements par rapport à l'année 2015, soit 26 abonnements supplémentaires.
  - Une augmentation de 1300% du chiffre d'affaires par rapport à l'année 2015, soit 10 088€ HT de plus.
  - Une recette de 2 880€ TTC générée par les dépassements des badges nuit & week-end.

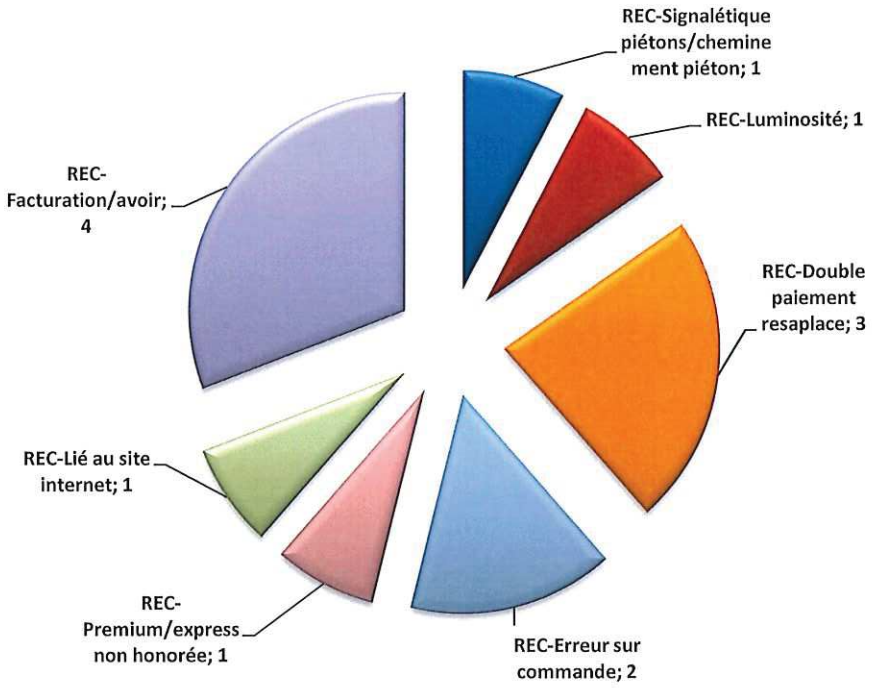
6.3 Relations avec la clientèle

Il s'agit principalement des retours clients suite à l'utilisation du parking.

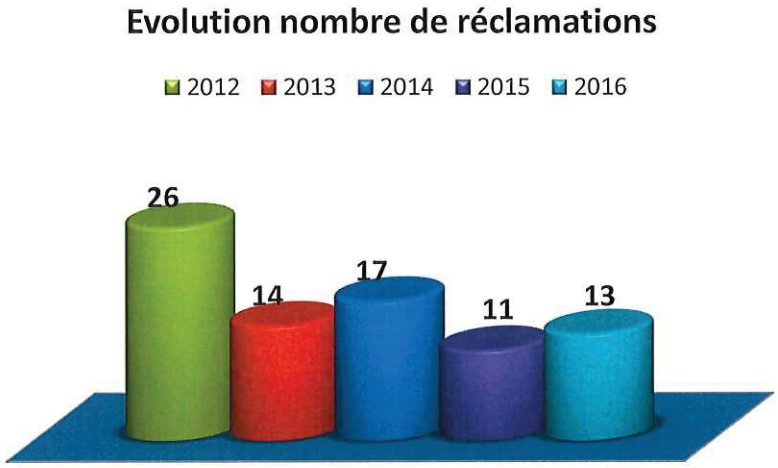
A ce titre, les clients ont la possibilité de nous solliciter, pour émettre leurs suggestions ou réclamations via les canaux suivants :

- par le cahier de réclamations et de suggestions présent au bureau d'accueil.
- par courrier : Effia stationnement - 20, rue Hector Malot 75012 Paris.
- par mail directement sur notre site internet à l'adresse suivante : www.effia.fr
- par téléphone n° 0 825 888 826 auprès de notre Service Clients ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00.

Nous recensons 13 réclamations pour cette année 2016, réparties comme suit :



Le taux de réponse aux réclamations est de 100% avec un délai moyen de 3 jours.



Enquête Client Mystère année 2016

Objectifs :

- Garantir une qualité de service homogène dans le réseau des parkings EFFIA.
- Mesurer la qualité de l'accueil et la relation commerciale en parking.
- Détecter rapidement et régulièrement les dysfonctionnements et mettre en place un plan d'actions ciblé et adapté.
- Valider le respect des engagements qualité.
- Mesurer l'évolution de la qualité de service par une approche barométrique.

Méthodologie :

- La mission est confiée à un cabinet spécialisé indépendant, ***Vitalis Consulting***.
- Le contrôle et le traitement des questionnaires est réalisé en interne par notre cellule qualité.
- Le scénario de la visite : l'enquêteur évalue l'état général du parking et demande des renseignements au bureau d'accueil en fonction d'un scénario préétabli.

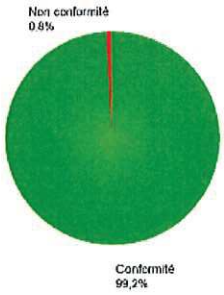
Contexte de la visite :

- Parking EFFIA audité : Massy TGV
- Parking proche d'une gare : Oui
- Service RESAPLACE : Oui
- Conditions climatiques lors de la visite : Venteux
- Luminosité lors de la visite : De nuit
- Affluence lors de la visite : Forte affluence

EFFIA

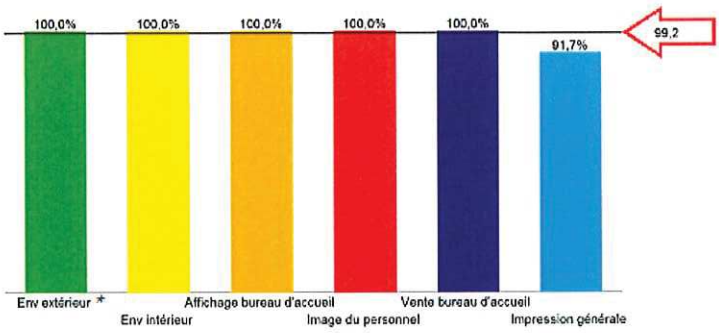
PERFORMANCE GLOBALE

La performance globale :



Standard de 80% atteint : OUI

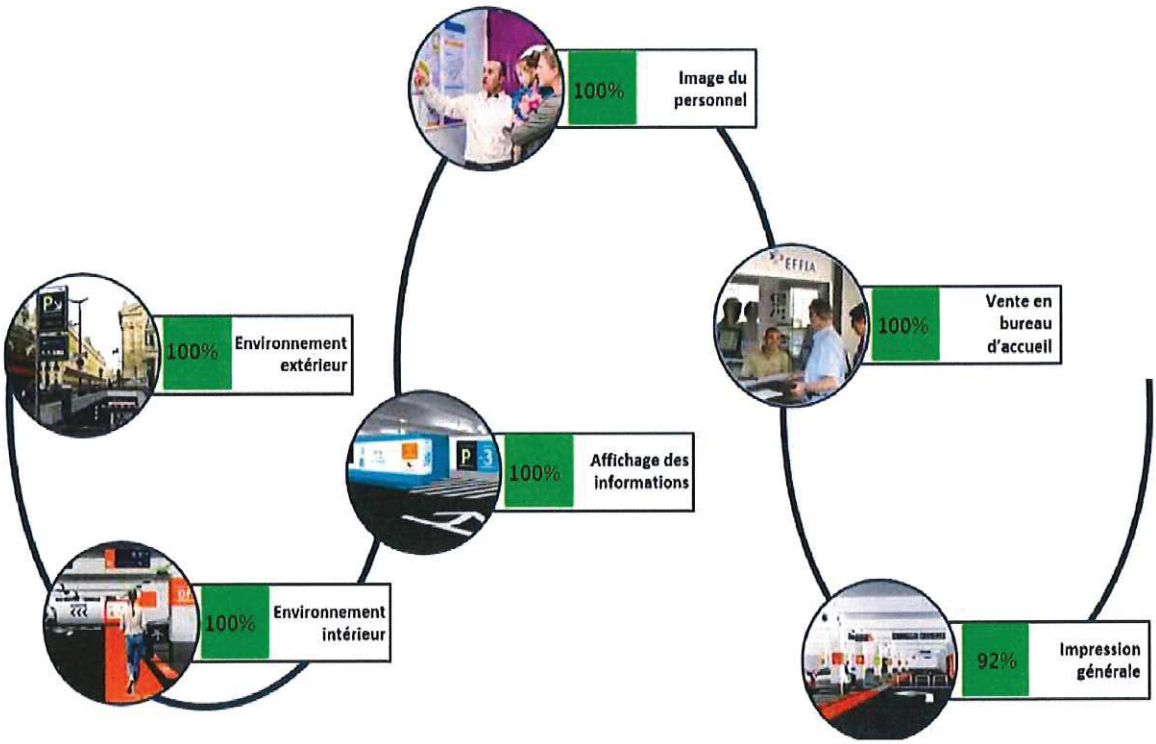
Le détail des performances par thème :



** Attention, ce score prend en compte uniquement les questions scorées du sous-thème Entrée du parking.*

© EFFIA Stationnement

Il ressort de cette enquête objective, que 100% de nos engagements en termes d'information, d'accueil et de service à la clientèle sont respectés.



7 -RELATIONS AVEC LE DONNEUR D'ORDRE

7.1 Synthèse des principaux échanges

Un comité de site trimestriel "Pôle de Massy" où il est question de réflexions sur les projets concernant le développement du Pôle multimodal de Massy.

Il permet d'améliorer les correspondances et la coordination entre les différents acteurs des modes de transport complémentaires : RER B, RER C, bus, TGV, mais aussi voitures, vélos et piétons.

7.2 Evolutions contractuelles

Les modifications tarifaires sont déterminées en accord avec la CA Paris-Saclay et sur proposition d'EFFIA. Au 1er janvier 2016, la communauté d'agglomération s'est agrandit et a changé de nom. Elle est devenue la "Communauté d'Agglomération Paris-Saclay". Ce changement de nom n'engendre pas de modification contractuelle de la DSP.

7.3 Propositions d'améliorations

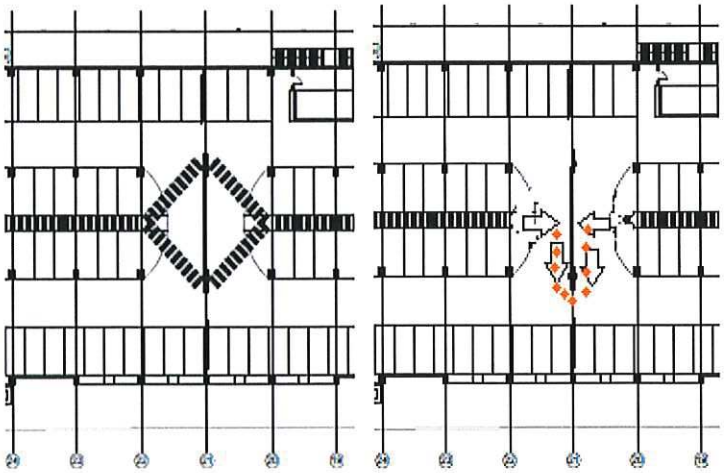
EFFIA émet régulièrement auprès des concédants et donneurs d'ordre des pistes d'améliorations possibles.

Nous étudions la possibilité de relier l'information « nombre de places libres » sur le panneau extérieur. En effet, le client aurait l'information en temps réel, du nombre de places disponibles sur le parking Massy TGV, mais aussi sur celui de Vilmorin.

- Mettre en place des panneaux indiquant la vidéo-verbalisation sur le parvis de la dépose-minute. Cela permettra de fluidifier la circulation dans cette zone mais aussi d'augmenter la fréquentation courte durée sur Massy TGV.

- Mettre en place un tarif réduit le soir entre 18h00 et 00h00 pour la courte durée. Cela permettra de désengorger la dépose minute actuellement saturée pendant les arrivées des trains.
- Améliorer la sécurité des piétons au milieu du parking ; au niveau des virages porte coupe-feu, en mettant des protections de type plots orange d'un mètre.

Avant / après



TARIFS HORAIRES MASSY VILMORIN							% 2018/2017
Tranche	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	
15mn	2,30 €	2,30 €	1,5 €	1,5 €	1,5 €	1,5 €	0,0%
30mn	2,30 €	2,30 €	1,9 €	1,9 €	1,9 €	1,9 €	0,0%
45mn	2,30 €	2,30 €	2,3 €	2,3 €	2,3 €	2,3 €	0,0%
1h	**2,30 €**	**2,30 €**	**2,5 €**	**2,5 €**	**2,5 €**	**2,5 €**	0,0%
1h15mn	3,40 €	3,50 €	2,7 €	2,7 €	2,7 €	2,7 €	0,0%
1h30mn	3,40 €	3,50 €	2,9 €	2,9 €	2,9 €	2,9 €	0,0%
1h45mn	3,40 €	3,50 €	3,1 €	3,1 €	3,1 €	3,1 €	0,0%
2h	**3,40 €**	**3,50 €**	**3,3 €**	**3,3 €**	**3,3 €**	**3,3 €**	**0,0%**
2h15mn	4,40 €	4,50 €	3,6 €	3,6 €	3,6 €	3,6 €	0,0%
2h30mn	4,40 €	4,50 €	3,9 €	3,9 €	3,9 €	3,9 €	0,0%
2h45mn	4,40 €	4,50 €	4,2 €	4,2 €	4,2 €	4,2 €	0,0%
3h	**4,40 €**	**4,50 €**	**4,5 €**	**4,5 €**	**4,5 €**	**4,5 €**	**0,0%**
3h15mn	5,30 €	5,40 €	4,8 €	4,8 €	4,8 €	4,8 €	0,0%
3h30mn	5,30 €	5,40 €	5,1 €	5,1 €	5,1 €	5,1 €	0,0%
3h45mn	5,30 €	5,40 €	5,4 €	5,4 €	5,4 €	5,4 €	0,0%
4h	**5,30 €**	**5,40 €**	**5,7 €**	**5,7 €**	**5,7 €**	**5,7 €**	**0,0%**
4h15mn	6,10 €	6,20 €	5,9 €	5,9 €	5,9 €	5,9 €	0,0%
4h30mn	6,10 €	6,20 €	6,1 €	6,1 €	6,1 €	6,1 €	0,0%
4h45mn	6,10 €	6,20 €	6,3 €	6,3 €	6,3 €	6,3 €	0,0%
5h	**6,10 €**	**6,20 €**	**6,5 €**	**6,5 €**	**6,5 €**	**6,5 €**	**0,0%**
5h15mn	6,60 €	6,70 €	6,7 €	6,7 €	6,7 €	6,7 €	0,0%
5h30mn	6,60 €	6,70 €	6,9 €	6,9 €	6,9 €	6,9 €	0,0%
5h45mn	6,60 €	6,70 €	7,1 €	7,1 €	7,1 €	7,1 €	0,0%
6h	**6,60 €**	**6,70 €**	**7,3 €**	**7,3 €**	**7,3 €**	**7,3 €**	**0,0%**
6h15mn	7,20 €	7,30 €	7,5 €	7,5 €	7,5 €	7,5 €	0,0%
6h30mn	7,20 €	7,30 €	7,7 €	7,7 €	7,7 €	7,7 €	0,0%
6h45mn	7,20 €	7,30 €	7,9 €	7,9 €	7,9 €	7,9 €	0,0%
7h	**7,20 €**	**7,30 €**	**8,1 €**	**8,1 €**	**8,1 €**	**8,1 €**	0,0%
7h15mn	7,50 €	7,70 €	8,3 €	8,3 €	8,3 €	8,3 €	0,0%
7h30mn	7,50 €	7,70 €	8,5 €	8,5 €	8,5 €	8,5 €	0,0%
7h45mn	7,50 €	7,70 €	8,7 €	8,7 €	8,7 €	8,7 €	0,0%
8h	**7,50 €**	**7,70 €**	**8,9 €**	**8,9 €**	**8,9 €**	**8,9 €**	0,0%
8h15mn	8,00 €	8,20 €	9,1 €	9,1 €	9,1 €	9,1 €	0,0%
8h30mn	8,00 €	8,20 €	9,3 €	9,3 €	9,3 €	9,3 €	0,0%
8h45mn	8,00 €	8,20 €	9,5 €	9,5 €	9,5 €	9,5 €	0,0%
9h	**8,00 €**	**8,20 €**	**9,7 €**	**9,7 €**	**9,7 €**	**9,7 €**	0,0%
9h15mn	11,20 €	11,40 €	10,0 €	10,0 €	10,0 €	10,0 €	0,0%
9h30mn	11,20 €	11,40 €	10,3 €	10,3 €	10,3 €	10,3 €	0,0%
9h45mn	11,20 €	11,40 €	10,6 €	10,6 €	10,6 €	10,6 €	0,0%
10h	**11,20 €**	**11,40 €**	**10,9 €**	**10,9 €**	**10,9 €**	**10,9 €**	0,0%
10h15mn	11,20 €	11,40 €	11,1 €	11,1 €	11,1 €	11,1 €	0,0%
10h30mn	11,20 €	11,40 €	11,3 €	11,3 €	11,3 €	11,3 €	0,0%
10h45mn	11,20 €	11,40 €	11,5 €	11,5 €	11,5 €	11,5 €	0,0%
11h	**11,20 €**	**11,40 €**	**11,7 €**	**11,7 €**	**11,7 €**	**11,7 €**	0,0%
11h15mn	11,20 €	11,40 €	11,8 €	11,8 €	11,8 €	11,8 €	0,0%
11h30mn	11,20 €	11,40 €	11,9 €	11,9 €	11,9 €	11,9 €	0,0%
11h45mn	11,20 €	11,40 €	12,0 €	12,0 €	12,0 €	12,0 €	0,0%
12h	**11,20 €**	**11,40 €**	**12,1 €**	**12,1 €**	**12,3 €**	**12,3 €**	0,0%
24h	**13,80 €**	**14,00 €**	**14,0 €**	**14,0 €**	**14,3 €**	**14,3 €**	0,0%
2 jours	**28,20 €**	**29,20 €**	**29,20 €**	**29,20 €**	**19,30 €**	**19,30 €**	**0,0%**
FORFAITS							
3 jours	42,20 €	44,40 €	44,4 €	44,4 €	24,3 €	24,3 €	**0,0%**
7 jours	62,20 €	63,50 €	63,5 €	63,5 €	44,3 €	44,3 €	**0,0%**
15 jours				92,0 €	84,3 €	84,3 €	**0,0%**
21 jours				126,0 €	114,3 €	114,3 €	**0,0%**
Pass 1 mois	86,30 €	88,00 €	88,0 €	88,0 €	88,0 €	88,0 €	**0,0%**
							0,0%

AU DELA 5€ LA JOURNEE SUPPLEMENTAIRE

ABONNEMENTS

Carte Orange / Navigo	51,10 €	51,10 €
Mensuel sncf	67,40 €	67,40 €
Classique	72,65 €	72,65 €

TARIFS MASSY PSR

Tarifs exprimés en mensuel et par place

Année	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
TVA	*19,6%*	*19,6%*	*19,6%*	*20,0%*	*20,0%*	*20,0%*	*20,0%*	*20,0%*

Abonnement carte orange								
Formule d'indexation :	k=0,15+0,40S/So+0,25EL/Elo+0,20FSD2/FSD2o, où k est le coefficient d'indexation							
Année	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Mois de référence	sept-10	sept-11	sept-12	sept-13	sept-14	sept-15	sept-16	sept-17
S	3,31	3,36	3,49	3,49	3,51	3,52	3,52	3,54
El	105,85	112,27	115,82	124,49	127,91	135,96	138,41	140,45
FSD2	117,90	124,60	128,20	127,30	125,60	123,40	122,30	125,20
Coefficient K	1,0000	1,0326	1,0628	1,0817	1,0893	1,1058	1,1097	1,1219
Tarif TTC	**51,60**	**53,28**	**54,84**	**55,82**	**56,21**	**57,06**	**57,26**	**57,89**
Arrondi 10ème supérieur	**51,60**	**53,30**	**54,90**	**55,90**	**56,30**	**57,10**	**57,30**	**57,90**

Abonnement Schneider			82 places					
Formule d'indexation :	k=ICHT/ICHTo							
Année	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Mois de référence	juin-10	juin-11	juin-12	juin-13	juin-14	juin-15	juin-16	juil-17
ICHT	105,60	110,20	113,50	114,60	114,90	114,70	115,20	115,10
Coefficient K	1,0000	1,0436	1,0748	1,0852	1,0881	1,0862	1,0909	1,0900
Tarif HT	**78,23**	**81,64**	**84,08**	**84,89**	**85,12**	**84,97**	**85,34**	**85,26**
Tarif TTC	**93,56**	**97,64**	**100,56**	**101,87**	**102,14**	**101,96**	**102,41**	**102,32**

Abonnements THALES, SNCF, RATP								
Formule d'indexation :	k=0,15+0,40S/So+0,25EL/Elo+0,20FSD2/FSD2o, où k est le coefficient d'indexation							
Année	**2011**	**2012**	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**
Mois de référence	sept-10	sept-11	sept-12	sept-13	sept-14	sept-15	sept-16	sept-17
S	3,31	3,36	3,49	3,49	3,51	3,52	3,52	3,54
El	105,85	112,27	115,82	124,49	127,91	135,96	138,41	140,45
FSD2	117,90	124,60	128,20	127,30	125,60	123,40	121,80	125,20
Coefficient K	1,0000	1,0326	1,0628	1,0817	1,0893	1,1058	1,1089	1,1219
THALES			**125 places**					
Tarif HT	**93,59**	**96,64**	**99,46**	**101,24**	**101,95**	**103,49**	**103,78**	**104,99**
Tarif TTC	**111,93**	**115,58**	**118,96**	**121,48**	**122,34**	**124,19**	**124,53**	**125,99**
SNCF			**12 places**	**+ 2 places au prix abo Schneider**				
Tarif HT	**25,92**	**26,76**	**27,55**	**28,04**	**28,24**	**28,66**	**28,74**	**29,08**
Tarif TTC	**31,00**	**32,01**	**32,95**	**33,65**	**33,88**	**34,40**	**34,49**	**34,90**
RATP			**39 places**					
Tarif HT	**34,59**	**35,72**	**36,76**	**37,42**	**37,68**	**38,25**	**38,36**	**38,81**
Tarif TTC	**41,37**	**42,72**	**43,97**	**44,90**	**45,22**	**45,90**	**46,03**	**46,57**

TARIFS HORAIRE MASSY TGV/PSR							% 2018/2017
Tranche	**2013**	**2014**	**2015**	**2016**	**2017**	**2018**	
15mn	3,20 €	3,30 €	1,9 €	1,9 €	1,9 €	1,9 €	0,0%
30mn	3,20 €	3,30 €	2,7 €	2,7 €	2,7 €	2,7 €	0,0%
45mn	3,20 €	3,30 €	3,2 €	3,2 €	3,2 €	3,2 €	0,0%
1h	**3,20 €**	**3,30 €**	**3,5 €**	**3,5 €**	**3,5 €**	**3,5 €**	0,0%
1h15mn	4,00 €	4,10 €	3,7 €	3,7 €	3,7 €	3,7 €	0,0%
1h30mn	4,00 €	4,10 €	3,9 €	3,9 €	3,9 €	3,9 €	0,0%
1h45mn	4,00 €	4,10 €	4,1 €	4,1 €	4,1 €	4,1 €	0,0%
2h	**4,00 €**	**4,10 €**	**4,3 €**	**4,3 €**	**4,4 €**	**4,4 €**	**0,0%**
2h15mn	5,00 €	5,10 €	4,6 €	4,6 €	4,6 €	4,6 €	0,0%
2h30mn	5,00 €	5,10 €	4,8 €	4,8 €	4,8 €	4,8 €	0,0%
2h45mn	5,00 €	5,10 €	5,0 €	5,0 €	5,0 €	5,0 €	0,0%
3h	**5,00 €**	**5,10 €**	**5,2 €**	**5,2 €**	**5,3 €**	**5,3 €**	**0,0%**
3h15mn	6,00 €	6,10 €	5,5 €	5,5 €	5,5 €	5,5 €	0,0%
3h30mn	6,00 €	6,10 €	5,8 €	5,8 €	5,8 €	5,8 €	0,0%
3h45mn	6,00 €	6,10 €	6,1 €	6,1 €	6,1 €	6,1 €	0,0%
4h	**6,00 €**	**6,10 €**	**6,3 €**	**6,3 €**	**6,4 €**	**6,4 €**	**0,0%**
4h15mn	6,70 €	6,80 €	6,6 €	6,6 €	6,6 €	6,6 €	0,0%
4h30mn	6,70 €	6,80 €	6,8 €	6,8 €	6,8 €	6,8 €	0,0%
4h45mn	6,70 €	6,80 €	7,0 €	7,0 €	7,0 €	7,0 €	0,0%
5h	**6,70 €**	**6,80 €**	**7,2 €**	**7,2 €**	**7,3 €**	**7,3 €**	**0,0%**
5h15mn	6,90 €	7,00 €	7,5 €	7,5 €	7,5 €	7,5 €	0,0%
5h30mn	6,90 €	7,00 €	7,8 €	7,8 €	7,8 €	7,8 €	0,0%
5h45mn	6,90 €	7,00 €	8,1 €	8,1 €	8,1 €	8,1 €	0,0%
6h	**6,90 €**	**7,00 €**	**8,4 €**	**8,4 €**	**8,5 €**	**8,5 €**	**0,0%**
6h15mn	7,50 €	7,60 €	8,7 €	8,7 €	8,7 €	8,7 €	0,0%
6h30mn	7,50 €	7,60 €	9,0 €	9,0 €	9,0 €	9,0 €	0,0%
6h45mn	7,50 €	7,60 €	9,3 €	9,3 €	9,3 €	9,3 €	0,0%
7h	**7,50 €**	**7,60 €**	**9,6 €**	**9,6 €**	**9,6 €**	**9,6 €**	0,0%
7h15mn	7,80 €	7,90 €	9,8 €	9,8 €	9,8 €	9,8 €	0,0%
7h30mn	7,80 €	7,90 €	10,0 €	10,0 €	10,0 €	10,0 €	0,0%
7h45mn	7,80 €	7,90 €	10,2 €	10,2 €	10,2 €	10,2 €	0,0%
8h	**7,80 €**	**7,90 €**	**10,4 €**	**10,4 €**	**10,4 €**	**10,4 €**	0,0%
8h15mn	8,30 €	8,40 €	10,6 €	10,6 €	10,6 €	10,6 €	0,0%
8h30mn	8,30 €	8,40 €	10,8 €	10,8 €	10,8 €	10,8 €	0,0%
8h45mn	8,30 €	8,40 €	11,0 €	11,0 €	11,0 €	11,0 €	0,0%
9h	**8,30 €**	**8,40 €**	**11,2 €**	**11,2 €**	**11,2 €**	**11,2 €**	0,0%
12h	**13,70 €**	**13,90 €**	**14,9 €**	**14,9 €**	**15,0 €**	**15,0 €**	0,0%
24h	**15,80 €**	**16,10 €**	**16,5 €**	**16,5 €**	**16,6 €**	**16,6 €**	0,0%
12h supp	**8,00 €**	**8,10 €**	**8,20 €**	**8,20 €**	**8,20 €**	**8,20 €**	**0,0%**
FORFAITS							
7 jours	72,00 €	73,00 €	73,0 €	73,0 €	73,0 €	73,0 €	**0,0%**
15 jours				108,0 €	90,0 €	90,0 €	**0,0%**
21 jours				145,0 €	130,0 €	130,0 €	**0,0%**
31 jours				177,0 €	170,0 €	170,0 €	**0,0%**
Week End	27,80 €	28,00 €	28,0 €	28,0 €	28,0 €	28,0 €	**0,0%**
Pass 1 mois	91,00 €	92,90 €	92,9 €	92,9 €	95,0 €	95,0 €	**0,0%**
							0,0%