



# EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

---

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 17/07/12

Reçu en Préfecture le : 20/07/12  
CERTIFIÉ EXACT,

**Séance du lundi 16 juillet 2012**  
**D-2012/393**

***Aujourd'hui 16 juillet 2012, à 15h00,***

le Conseil Municipal de la Ville de Bordeaux s'est réuni en l'Hôtel de Ville, dans la salle de ses séances, sous la présidence de

***Monsieur Alain JUPPE - Maire***

**Etaient Présents :**

Monsieur Alain JUPPE, Monsieur Hugues MARTIN, Madame Anne BREZILLON, Mme Anne-Marie CAZALET, Monsieur Jean-Louis DAVID, Madame Brigitte COLLET, Monsieur Stephan DELAUX, Madame Nathalie DELATTRE, Monsieur Dominique DUCASSOU, Madame Sonia DUBOURG-LAVROFF, Monsieur Michel DUCHENE, Madame Véronique FAYET, Monsieur Pierre LOTHAIRE, Madame Muriel PARCELIER, Monsieur Alain MOGA, Madame Arielle PIAZZA, Monsieur Josy REIFFERS, Madame Elizabeth TOUTON, Madame Laurence DESSERTINE, Monsieur Jean-Charles BRON, Monsieur Jean-Charles PALAU, Madame Alexandra SIARRI, Monsieur Jean-Marc GAUZERE, Monsieur Charles CAZENAVE, Monsieur Joël SOLARI, Monsieur Alain DUPOUY, Madame Ana marie TORRES, Monsieur Jean-Pierre GUYOMARC'H, Madame Mariette LABORDE, Monsieur Jean-Michel GAUTE, Madame Marie-Françoise LIRE, Madame Sylvie CAZES, Madame Nicole SAINT ORICE, Madame Constance MOLLAT, Monsieur Maxime SIBE, Monsieur Guy ACCOCEBERRY, Madame Emmanuelle CUNY, Madame Chafika SAILOUD, Monsieur Ludovic BOUSQUET, Madame Sarah BROMBERG, Madame Wanda LAURENT, Madame Paola PLANTIER, Mme Laetitia JARTY ROY, Monsieur Jacques RESPAUD, Madame Martine DIEZ, Madame Béatrice DESAIGUES, Madame Emmanuelle AJON, Monsieur Matthieu ROUYEYRE, Monsieur Pierre HURMIC, Madame Marie-Claude NOEL, Monsieur Patrick PAPADATO, Monsieur Vincent MAURIN,

**Excusés :**

Monsieur Didier CAZABONNE, Monsieur Fabien ROBERT, Madame Anne WALRYCK, Madame Chantal BOURRAGUE, Monsieur Jean-François BERTHOU, Monsieur Nicolas BRUGERE, Monsieur Yohan DAVID, Monsieur Jean-Michel PEREZ, Madame Natalie VICTOR-RETALI

# **Concession du Parc de Stationnement des Grands Hommes. Rapport annuel de l'exercice clos au 31 décembre 2011. Information du Conseil Municipal**

Monsieur Michel DUCHENE, Adjoint au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

Par traité de concession du 14 juin 1988, vous avez délégué à la SNC du Parc des Grands Hommes, une société de Vinci Park, l'exploitation du parc de stationnement de la Place des Grands Hommes.

Conformément à l'article L. 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (CGCT), le rapport annuel remis à notre collectivité, par le délégataire, est communiqué à l'assemblée délibérante.

## **1. Présentation générale**

La capacité totale de l'ouvrage est de 454 emplacements, répartis sur 6 niveaux de sous-sol, dont 410 places publiques et 44 places privées. 10 places sont réservées aux personnes à mobilité réduite.

Localement, la responsabilité de l'exploitation est assurée par un Responsable d'exploitation assisté de 6 agents, sous le contrôle du Directeur de Secteur. En outre, l'équipe du parc bénéficie des compétences et de l'assistance des moyens déployés par VINCI Park – comptant sur Bordeaux 8 personnes.

Les services fonctionnels du siège, basés à Nanterre, assurent le suivi et le contrôle de l'exploitation, les relations avec l'autorité délégante, la gestion administrative et financière de la délégation.

## 2. L'évolution de la fréquentation

La fréquentation horaire payante est en baisse de 3,7% par rapport à 2010 (299.459 sorties horaires payantes en 2011 contre 310.917 sur 2010).

Sur la même période, le nombre d'abonnements facturés augmente de 22,7% (2.591 abonnements enregistrés sur l'année 2011 correspondant à un nombre moyen d'abonnés de 216, contre 2.111 abonnements enregistrés sur 2010 correspondant à un nombre moyen d'abonnés de 176).

## 3. La qualité du service

La qualité de l'accueil et le confort de la clientèle nécessitent la mise en œuvre de méthodes de gestion et d'exploitation efficaces. Les agents participent activement au nettoyage et à l'entretien de l'ouvrage tout en assurant un accueil irréprochable des clients.

La qualité de l'accueil repose également sur la formation du personnel dispensée au sein de l'école Vinci Park. Les collaborateurs du parking ont suivi les formations suivantes :

- Commercial et relation clientèle,
- Sécurité incendie,
- Habilitation électrique initiale.

En complément, des services sont proposés à la clientèle :

- La plate-forme des services gratuits Vinci Park (prêt de parapluie, service accompagnement, stationnement offert le jour de l'anniversaire, kit de dépannage),
- Radio Vinci Park diffuse de la musique classique sans aucune coupure publicitaire,
- Moyen de paiement innovant (carte Total GR),
- Station de lavage destinée aux usagers du parking.

Cette année encore, des actions et animations commerciales ont été menées dans le but de valoriser le parc et de développer l'activité :

- Vinci Park a renouvelé l'opération « Poésie en sous-sol » en partenariat du « Printemps des Poètes »,
- Mise à disposition de caddies à l'accueil du parc en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie,
- Réalisation d'une campagne commerciale de Street-Marketing proposant une offre promotionnelle (réduction tarifaire de 50% pour la souscription d'un abonnement sur une période trimestrielle),
- Partenariat avec le cinéma Méga CGR « Le Français » (2 heures de stationnement offertes à tout client du Cinéma sur présentation du ticket d'entrée),
- Partenariat avec le théâtre du Trianon (1 heure de stationnement offerte à la clientèle « privilégiée » du théâtre).

#### 4. Les conditions d'exécution du service public

Les clients disposent de 2 accès piétons desservant la Place des Grands Hommes, face à la rue Buffon ainsi que face à la rue Voltaire. La clientèle peut accéder directement au marché municipal au niveau n-1 via les escaliers.

Le parc est ouvert au public 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'accès est permanent pour les abonnés et les clients horaires ayant conservé sur eux leurs titres de stationnement.

L'entretien du péage, de la détection incendie, de la détection du CO et des extincteurs sont réalisés dans le cadre des contrats d'entretien. Les installations électriques sont vérifiées par un bureau de contrôle.

#### 5. Les travaux prévus en 2012

- Mise en surpression de l'accueil,
- Remplacement du système de détection incendie,
- Réfection de l'éclairage du parc,
- Réfection des peintures des façades des accès piétons,
- Remplacement du mat du drapeau en entrée du parc.

#### 6. Les recettes collectées en 2011

Selon les données statistiques (document joint en annexe), l'exploitation du stationnement payant a généré en 2011 une recette globale collectée de 1.773.778 € TTC, en hausse de 5,4% par rapport à l'exercice 2010 (1.682.945 € TTC).

Les recettes collectées se décomposent comme suit :

En € TTC	2011	2010	Variations
Recettes Horaires	1 499 804	1 465 919	2,3%
Recettes Abonnés	259 420	203 625	27,4%
Recettes Diverses	14 554	13 401	8,6%
<b>Total recettes (chiffre d'affaires TTC)</b>	<b>1 773 778</b>	<b>1 682 945</b>	<b>5,4%</b>

*Tab. 1 – Répartition du chiffre d'affaires*

**La hausse de 5,4% de la recette globale collectée en 2011 résulte principalement de la combinaison des 2 effets suivants :**

- **Un effet « volume », avec une baisse de 3,7% du nombre de sorties horaires payantes sur 2011 et une augmentation de 22,7% du nombre d'abonnements facturés sur la même période ;**
- **Un effet « prix », avec une hausse de 6,2% du ticket moyen horaire (5 € en 2011 contre 4,7 € en 2010) et une augmentation de 3,8% de l'abonnement moyen mensuel (100 € en 2011 contre 96,5 € en 2010).**

Le 1<sup>er</sup> janvier 2011, les tarifs horaires et abonnés ont en effet été modifiés de la manière suivante :

Tarif horaire	2010	2011	Variation en valeur	Variation en %
30 mn	Gratuit	Gratuit		
1 h	1,70 €	1,70 €	0,00 €	0%
2 h	4,00 €	4,00 €	0,00 €	0%
3 h	6,30 €	6,30 €	0,00 €	0%
4 h	8,00 €	8,00 €	0,00 €	0%
5 h	9,70 €	9,70 €	0,00 €	0%
6 h	11,30 €	11,40 €	0,10 €	0,9%
7 h	13,00 €	13,10 €	0,10 €	0,8%
8 h	14,50 €	14,80 €	0,30 €	2,1%
9 h	16,00 €	16,50 €	0,50 €	3,1%
10 h	17,50 €	18,20 €	0,70 €	4,0%
24 h	17,50 €	19,00 €	1,50 €	8,6%
tarif nuit (de 19 h à 8 h)	2,50 €	2,70 €	0,20 €	8,0%
<b>Tarif abonnement</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>		
Trimestre permanent	352,00 €	368,00 €	16,00 €	4,5%
Mensuel nuit	51,00 €	53,00 €	2,00 €	3,9%

## 7. Les comptes de la délégation

En K€ HT	2011	2010	Variations
Horaires	1 269	1 246	1,8%
Abonnés	216	170	27,1%
Autres Produits	38	33	15,2%
<b>TOTAL PRODUITS</b>	<b>1 523</b>	<b>1 449</b>	<b>5,1%</b>
Frais de personnel	-242	-235	3,0%
Impôts & taxes	-87	-86	1,2%
Entretien - Maintenance	-33	-38	-13,2%
Charges de Gros entretiens	0	0	
Fluides	-52	-49	6,1%
Assurances	-10	-10	0,0%
Actions commerciales	-7	-2	250,0%
Frais divers de gestion	-36	-43	-16,3%
Charges de copropriété	-37	-30	23,3%
Frais généraux	-136	-133	2,3%
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>-640</b>	<b>-626</b>	<b>2,2%</b>
<b>Excédent Brut d'Exploitation (EBE)</b>	<b>883</b>	<b>823</b>	<b>7,3%</b>

## ***Tab. 2 – Principaux éléments de l'exploitation***

L'EBE s'entend avant amortissements, charges financières, provisions pour renouvellement et rénovation, impôts sur les sociétés. Ce dernier progresse de 7,3% en 2011, compte-tenu d'une hausse des recettes (+ 5,1%) supérieure à celle des charges (+ 2,2%).

Pour mémoire et conformément aux termes du traité de concession du 14 juin 1988, le délégataire ne verse plus de redevance variable à la Ville depuis 2005, mais continue de payer la redevance annuelle pour occupation du domaine public (152 €) durant toute la durée de la concession (33 ans).

Pour votre complète information, est annexé à la présente synthèse le compte-rendu d'activité 2011 du délégataire. Je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en prendre acte.

## **INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL**

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 16 juillet 2012

P/EXPEDITION CONFORME,

**Monsieur Michel DUCHENE**



## VILLE DE BORDEAUX

Délégation de service public  
du parc de stationnement Place des Grands Hommes

# 1

## Présentation générale

Le parc de stationnement **Grands Hommes** à BORDEAUX est exploité par la société **SNC Parking des Grands hommes**, une société de VINCI Park, dans le cadre d'un contrat de concession en date du 14 juin 1988.

La capacité totale de l'ouvrage est de **454 emplacements** (dont 10 places PMR), répartis sur 6 niveaux de sous-sol, dont 410 places publiques et 44 places privées.

L'exploitation courante des équipements est assurée, sous l'entière responsabilité de la SNC Parking des Grands Hommes, par la société VINCI Park Services, société spécialisée « Exploitation Stationnement » du groupe VINCI Park.

Localement, la responsabilité de l'exploitation est assurée par Cyrille RICHARD assisté de 6 agents d'exploitation, sous le contrôle du directeur de secteur (successivement Stéphane MORANDEAU et Jean-Christophe PHILIPPERON sur la période).

L'équipe du parc bénéficie, par ailleurs, des compétences et de l'assistance des moyens déployés par VINCI Park à Bordeaux pour assurer la gestion des 2 parcs de stationnement dont le groupe est concessionnaire, soit environ 8 personnes

Cette équipe, assistée des services fonctionnels du siège de VINCI Park basé à NANTERRE, assurent :

- le suivi et le contrôle de l'exploitation,
- les relations avec l'autorité délégante,
- la gestion administrative et financière de l'exploitation.

**Les recettes 2011** (données statistiques) **se sont établies à 1 773 778 € TTC, en hausse de 5,4 %** par rapport à l'exercice précédent (1 682 944 € TTC).

La fréquentation horaire baisse de - 3,7 % par rapport à 2010 alors que sur la même période le nombre d'abonnés augmente de + 22,7 % (236 abonnés au 31 décembre 2011).

# 2 Comptes de la délégation

## 2.1. Tarification

Les tarifs horaires et abonnés ont été modifiés le 1<sup>er</sup> janvier 2011. A noter que l'exploitation n'a été saisie d'aucune remarque ou observation de la part de la clientèle.

	Tarifs au 31/12/2010	Tarifs au 01/01/2011
Tarif horaire (de 8h00 à 19h00)		
30 minutes	gratuit	gratuit
1 heure	1,70 €	1,70 €
2 heures	4,00 €	4,00 €
3 heures	6,30 €	6,30 €
4 heures	8,00 €	8,00 €
5 heures	9,70 €	9,70 €
6 heures	11,30 €	11,40 €
7 heures	13,00 €	13,10 €
8 heures	14,50 €	14,80 €
9 heures	16,00 €	16,50 €
10 heures	17,50 €	18,20 €
24 heures	17,50 €	19,00 €
Tarif nuit (de 19h00 à 8h00)	2,50 €	2,70 €
Abonnements permanents		
Trimestre	352,00 €	368,00 €
Abonnements nuit		
Trimestre	51,00 €	53,00 €

## 2.2. Etat récapitulatif des recettes TTC

---

L'état récapitulatif des recettes TTC (document statistique) est joint en annexe 1. Il décrit, mois par mois, l'évolution de la fréquentation horaire, du nombre d'abonnés, des recettes horaires, abonnés et autres, comparée à l'exercice précédent.

La fréquentation horaire payante est en baisse (-3,7%) par rapport à l'exercice précédent.

Afin de palier à cette stabilité de fréquentation horaire, le nombre d'abonnement délivrés sur le parc a été augmenté de 27 abonnés entraînant donc une augmentation de la recette abonnée (+ 22,7 %).

Au global, le chiffre d'affaires total du parc des Grands Hommes s'établit en hausse (+ 5,4 % par rapport à l'exercice précédent) à 1 773 778 € TTC.

## 2.3. Compte-rendu financier

Compte de Résultat 2011

BORDEAUX Parc des Grands Hommes

2011	En K€ HT
<b>PRODUITS K€ HT</b>	
Horaires	1 269
Abonnés	216
Autres produits	38
<b>TOTAL PRODUITS K€ HT</b>	<b>1 523</b>
<b>CHARGES K€ HT</b>	
Frais de personnel	242
Impôts et taxes	87
Entretien - Maintenance	33
Charges de gros entretien	0
Fluides	52
Assurances	10
Actions commerciales	7
Frais divers de gestion	36
Charges de copropriété	37
Frais généraux	136
<b>TOTAL CHARGES K€ HT</b>	<b>640</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>883</b>

L'excédent brut d'exploitation s'entend avant amortissement, charges financières, couverture des déficits antérieurs, provisions pour renouvellement et rénovation, impôts sur les sociétés.

# 3

## Analyse de la qualité du service

### 3.1. Qualité de l'accueil et confort de la clientèle

L'accueil de milliers de clients horaires et de plusieurs dizaines d'abonnés dans le parking des Grands Hommes nécessite la mise en œuvre de méthodes de gestion et d'exploitation efficaces.

Nos agents participent activement au nettoyage et à l'entretien de l'ouvrage tout en assurant un accueil irréprochable des clients :

- L'entretien des accès piétons et des espaces accueil, le nettoyage des tâches d'huile sont effectués quotidiennement ;
- Les dégradations dues aux actes de vandalisme et de salissure sont réparées dans un minimum de temps ;
- Toute réclamation, quel qu'en soit l'objet, est traitée sans tarder. Une solution adaptée est apportée à chaque situation ;
- La gestion des flux importants de véhicules nécessite une attention soutenue pour permettre un accès facile et assurer une rotation optimale ;
- Un traitement rapide et performant des demandes d'abonnement permet de satisfaire le maximum de clients.

La qualité de l'accueil repose également sur la formation de nos personnels. Cette formation est dispensée au sein de l'École VINCI Park soit au siège à Nanterre soit au sein d'un des 5 parkings Ecole de VINCI Park en France.

En 2011, les collaborateurs du parking des Grands Hommes ont suivi les formations suivantes :

Collaborateur	Fonction	Formation
JON Bastien	Agent d'exploitation	Habilitation électrique initiale Commercial et relation clientèle
ROY Ludovic	Agent d'exploitation	Habilitation électrique initiale
COUBLUC Philippe	Agent d'exploitation	Habilitation électrique initiale Sécurité incendie
RABARIMANANA Haja	Agent d'exploitation	Habilitation électrique initiale Sécurité incendie
LABRUE Sébastien	Agent d'exploitation	Sécurité incendie

### 3.2. Services proposés à la clientèle

---

En complément du confort esthétique, le parking des Grands Hommes offre à sa clientèle de nombreux services destinés à rendre son utilisation plus agréable. Il s'agit notamment de :

- la **plate-forme des services gratuits VINCI Park** (prêt de parapluie, service accompagnement, stationnement offert le jour de l'anniversaire, kit de dépannage),
- **Radio VINCI Park**, un programme de musique classique sans aucune coupure publicitaire et qui renforce l'image haute gamme du parking,
- Moyens de paiement innovants (Carte TOTAL GR, Badge liber-t),
- Station de lavage destiné aux usagers du parking.

### 3.3. Propreté et surveillance du parc

---

Les agents d'exploitation assurent l'entretien et le nettoyage du parc, selon le programme suivant :

- Dans le Bureau :
  - Vidage des poubelles,
  - Nettoyage des sols,
  - Nettoyage des vitres,
  - Nettoyage des écrans,
  - Nettoyage des équipements de gestion du péage,
  - Nettoyage des traces sur les murs,
  - Nettoyage des meubles.
- Dans le Parking :
  - Nettoyage des rampes Entrées et Sorties,
  - Nettoyage des rampes dans les niveaux,
  - Nettoyage des bornes de péage,
  - Balayage des niveaux,
  - Balayage des emplacements véhicules,
  - Nettoyage des taches d'huiles,
  - Balayage et nettoyage des escaliers,
  - Ramassage des détritrus dans le parking,
  - Vidage des poubelles,
  - Nettoyage général du parking.

Pour le nettoyage les agents disposent de tout le matériel conventionnel (gants, balais, chiffons, produits adéquats, auto-laveuse ou balayeuse, etc....)

### 3.4. Actions et animations commerciales

---

Cette année encore, des actions et animations commerciales ont été menées dans le but de valoriser les parcs et de développer l'activité :

- Renouvellement de l'opération « Poésie en sous-sol », en partenariat du « printemps des poètes », geste de qualité à l'attention de nos clients par la distribution d'un recueil de poésies.
- Mise à disposition de caddies à l'accueil du parc destinés à la clientèle en partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie.
- Développement d'une opération Street Marketing avec réduction tarifaire à hauteur de 50 % lors de la souscription d'un abonnement sur une période trimestrielle.
- Partenariat avec le cinéma Méga CGR « Le Français » qui consiste à offrir 2 heures de stationnement à toutes personnes allant visionner un film sur présentation du ticket d'entrée.
- Partenariat avec le théâtre du Trianon qui consiste à offrir une heure de stationnement à la clientèle privilégiée du théâtre.

### 3.5. La mesure de la qualité

---

#### 3.5.1. Baromètre téléphonique

Un « baromètre d'accueil téléphonique » a été réalisé 3 fois au cours de l'année 2011, afin d'évaluer la qualité de l'accueil téléphonique dans les parcs VINCI Park.

Cette étude permet de mesurer la prise en charge téléphonique du client, la qualité de l'écoute et de l'information délivrée par téléphone ainsi que la capacité des équipes à vendre l'offre commerciale du parking.

Un enquêteur se fait passer pour un client potentiel et note sur une grille mise en place avec la Direction Commerciale et Marketing, les différents points précités.

### 3.5.2. Le service « Relations Clients »

VINCI Park met à disposition de la clientèle, depuis plusieurs années, un service relations clients. Nos clients peuvent contacter le service de relations clients de VINCI Park par :

- Courrier : VINCI Park – 61, avenue Jules Quentin – 92000 NANTERRE
- Internet : [clients@vincipark.com](mailto:clients@vincipark.com)
- Téléphone : n° AZUR 0 810 26 3000– 24h/24 – 7j/7

L'engagement de VINCI Park est de répondre et/ou d'apporter une solution sous 72 h.

Le fonctionnement du N° AZUR est le suivant :

- Traitement des remarques et suggestions :  
Ces appels sont enregistrés par l'opératrice puis routés via Internet à la Direction Régionale concernée. Une réponse ou un accusé de réception sont adressés dans un délai maximum de 72h.
- Traitement des incidents :  
Ces appels sont routés via le téléphone au parc de rattachement ou en cas d'échec (parc fermé aux horaires, agent en ronde,...) aux numéros d'astreinte. Ces appels sont traités localement.
- Informations commerciales :  
Ces appels sont routés via le téléphone au parc de rattachement ou enregistrés en cas d'échec puis routés via Internet. Ces appels sont également traités localement.

Tous les appels sans exception font l'objet d'un courrier électronique à la Direction Régionale.

Sur les 12 derniers mois, le n°AZUR 810 26 3000 a traité 21 964 appels dont 103 correspondants au parc Grands Hommes à Bordeaux.

L'analyse synthétique des appels reçus au service « Relation Clients » pour ce parc est jointe en annexe 3.

# 4

## Annexes aux conditions d'exécution du service public

### 4.1. Descriptif des équipements gérés

---

Le parc de stationnement des Grands Hommes offre une capacité de **454 emplacements** (dont 10 places PMR), répartis sur 6 niveaux de sous-sol, dont 410 places publiques et 44 places privées (séparées de la partie publique par une grille d'entrée et une autre de sortie).

#### 4.1.1. Accès et sorties

Le parc dispose de :

- 1 accès véhicules équipé de 2 chenaux Place des Grands Hommes ;
- 1 sortie véhicules équipée de 2 chenaux Rue Jean-Jacques Rousseau ;
- 2 accès piétons desservant :
  - Place des Grands Hommes, face à la rue Buffon (escalier + ascenseur niveau -7 → 0),
  - Place des Grands Hommes, face rue Voltaire (escalier + ascenseur niveau -6 → 0).

Les clients ont aussi la possibilité, via les escaliers, d'accéder directement au marché municipal, au niveau -1.

#### 4.1.2. Horaires d'ouverture

Le parc est ouvert au public 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Les accès piétons, pour des raisons de sécurité et de tranquillité, peuvent être fermés, à certaines périodes de la nuit, par des portes dont l'ouverture est asservie à un lecteur de titre magnétique. L'accès est permanent pour les abonnés. L'accès piétons et la sortie des véhicules sont également possible pour les clients horaires ayant conservé sur eux leur titre de stationnement.

### 4.1.3. Principaux équipements

Les principaux équipements techniques du parc sont les suivants :

- Installations de péage et de contrôle d'accès de marque DESIGNA comprenant :
  - 2 chenaux d'entrée,
  - 2 chenaux de sortie,
  - 3 caisses automatiques dont une accessible aux personnes handicapées (espèces, carte bancaire, carte TOTAL GR et carte Amex),
  - 1 centrale de gestion,
  - 3 équipements d'interphonie,
- 1 détection incendie de marque NUGELEC ;
- 1 détection CO de marque DRAEGER ;
- 1 ensemble de ventilateur/extracteur ;
- 1 groupe électrogène de marque CUMINS ;
- 1 ensemble de vidéo surveillance comprenant 28 caméras, 2 écrans, 1 stockeur numérique,
- 1 ensemble de sonorisation de marque BOUYER.

L'entretien du péage, de la détection incendie, de la détection CO, des extincteurs sont réalisés dans le cadre de contrats d'entretien.

Les autres équipements sont entretenus par les équipes techniques de VINCI Park.

La vérification des installations électriques est réalisée par un bureau de contrôle.

### 4.2. Principaux travaux réalisés en 2011

---

- Remplacement des équipements de péage et mise en place de la reconnaissance de plaques minéralogiques (Des réserves ont été émises sur la livraison du matériel par le fournisseur. L'immobilisation sera donc effectuée comptablement qu'en 2012.)
- Achat d'une auto laveuse.

### 4.3. Travaux prévus en 2012

---

- Mise en suppression de l'accueil ;
- Remplacement système détection incendie ;
- Réfection de l'éclairage du parking ;
- Réfection peinture des façades des accès piétons ;
- Remplacement du mat du drapeau en entrée du parc.

## Annexes

---

- Annexe 1 Etat récapitulatif des recettes TTC
- Annexe 2 Notes financières
- Annexe 3 Données patrimoniales au 31/12/2011
- Annexe 4 Analyse des appels service « Relations clients »

---

## Annexe 1

Parc	330004 - Des Grands Hommes, Bordeaux
Période de référence	Décembre 2011 sur 36 Mois
Montants	TTC
Recettes	lissées
Type de contrat	Concession

DR	Centre Aquitaine Rhône Alpes
Fin de contrat	13/06/2021

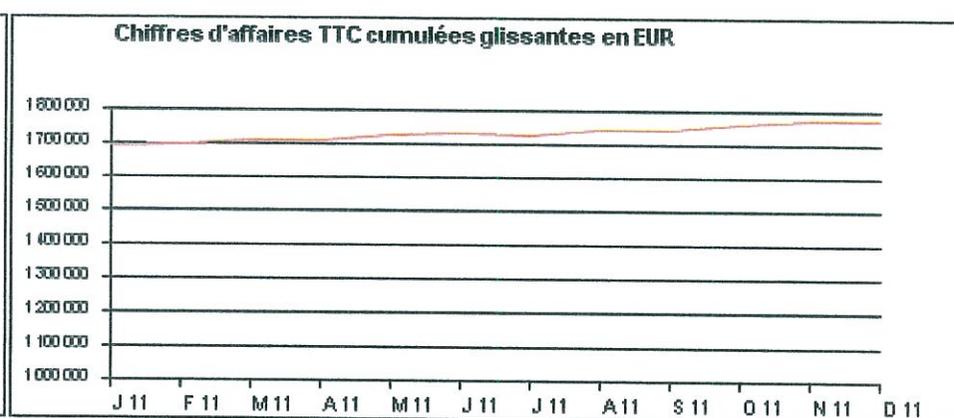
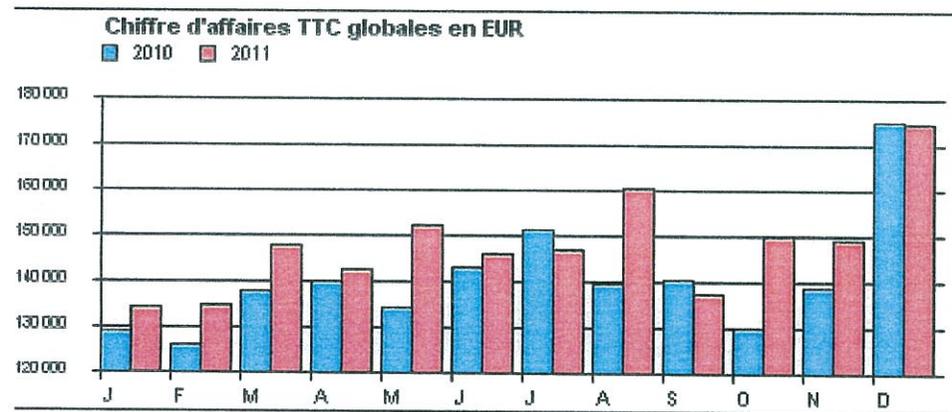
Nb places publiques	410
Nb pl. amodiées ou vendues	0
Nb pl. amodiables	0
Nb total places	410

Tarif 1° heure (EUR)	1,7
Tarif abo. annuel (EUR)	1472

Mois	Fréquentation					Chiffres d'affaires TTC					Statistiques	
	Nb sorties horaires		Nb abonnés	Nb locations	Nb ammodiat.	Horaire 1	Abonnements 2	locations 3	Divers 4	TOTAL CA TTC 1+2+3+4	Ticket moyen	Variation Ticket moyen D 2010/D 2011
	payantes	Gratuites										
Janvier	24 379	1 354	212	0	36	112 087	20 617	469	1 068	134 242	4,6	+1,9 %
Février	24 957	2 438	212	0	36	112 281	21 227	469	660	134 637	4,5	-4,4 %
Mars	27 818	1 846	214	0	36	125 058	21 355	469	915	147 797	4,5	-3,3 %
Avril	24 553	2 340	207	0	36	119 321	21 654	469	855	142 298	4,9	-4,9 %
Mai	26 075	1 463	208	0	36	129 722	21 037	469	615	151 843	5,0	+7,9 %
Juin	27 250	1 264	213	0	36	124 989	19 771	469	532	145 762	4,6	+1,2 %
Juillet	26 416	2 127	208	0	36	128 443	17 182	469	558	146 652	4,9	-6,6 %
Août	22 308	2 071	204	0	36	136 224	22 754	0	1 120	160 097	6,1	+13,2 %
Septembre	22 460	2 329	217	0	36	114 835	21 445	0	1 021	137 301	5,1	+10,8 %
Octobre	25 196	1 043	227	0	36	124 295	23 757	938	838	149 828	4,9	+8,8 %
Novembre	21 546	2 353	233	0	36	123 944	24 033	469	515	148 961	5,8	+36,9 %
Décembre	26 501	4 708	236	0	36	148 605	24 588	469	699	174 360	5,6	+19,9 %
TOTAL	299 459	25 336	2 591	0	432	1 499 804	259 420	5 159	9 395	1 773 778	5,0	+6,4 %

Rappel année 2010

D 2010	32 834	2 244	209	0	36	153 514	19 838	469	1 116	174 936
cumul à D 2010	310 917	31 104	2 111	0	432	1 465 912	203 625	5 160	8 241	1 682 944
var 2010/2011	-3,7 %	-18,5 %	+22,7 %		0,0 %	+2,3 %	+27,4 %	-0,0 %	+14,0 %	+5,4 %



## **Annexe 2**

---

**Etablissement des Comptes retraçant  
la totalité des opérations afférentes à  
l'exécution de la Délégation de Service Public  
(I-données comptables – exercice 2011)**

Conformément à l'article L 1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales (loi n° 95.127 du 8 février 1995), notre société est tenue de présenter à l'autorité délégante un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public.

L'article R 1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales- CGCT- (décret n° 2005-236 du 14 mars 2005), est venu encadrer son contenu en énumérant dans son premier paragraphe (I) les « *données comptables* » qui doivent figurer pour la première fois dans le compte-rendu retraçant les opérations de l'exercice comptable 2006.

Plus précisément, vous trouverez dans notre rapport les éléments répondant aux points rappelés ci-dessous, étant précisé que notre société s'est rapprochée du modèle préconisé par l'ordre des experts comptables (« le rapport annuel du délégataire de service public », édité par Le courrier des Maires et des Elus Locaux).

- a- Le compte annuel de résultat de l'exploitation de la délégation rappelant les données présentées l'année précédente au titre du contrat en cours. Pour l'établissement de ce compte, l'imputation des charges s'effectue par affectation directe pour les charges directes et selon les critères internes issus de la comptabilité analytique ou selon une clé de répartition dont les modalités sont précisées dans le rapport pour les charges indirectes et notamment les charges de structures ;
- b- Une présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel retenus pour la détermination des produits et charges directs et indirects imputés au compte de résultat de l'exploitation; les méthodes étant identiques d'une année sur l'autre sauf modification exceptionnelle dûment motivée ;
- c- Un état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat ;
- d- Un compte-rendu de la situation des biens, et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement y compris au regard des normes environnementales et de sécurité ;
- e- Un état du suivi du programme contractuel d'investissements en premier établissement et du renouvellement des biens et immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué ainsi qu'une présentation de la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel de résultat d'exploitation de la délégation ;
- f- Un état des autres dépenses de renouvellement réalisées dans l'année conformément aux obligations contractuelles ;
- g- Un inventaire des biens désignés au contrat comme biens de retour et de reprise du service délégué ;
- h- Les engagements à incidences financières, y compris en matière de personnel, liés à la délégation de service public et nécessaires à la continuité du service public. »

D'ores et déjà plusieurs points peuvent être précisés :

Vous trouverez joint au compte annuel de résultat de l'exploitation les pièces suivantes :

- Présentation des méthodes et des éléments de calcul économique annuel et pluriannuel (I- a/b).
- Annexe 1- règles et méthodes comptables (I - a/b), intégrant la méthode de calcul de la charge économique imputée au compte annuel d'exploitation de la délégation (I-e)
- Annexe 2 – gestion des services communs (I - a/b).

A la lumière des explications données par l'ordre des experts comptables dans l'ouvrage relatif au rapport annuel du délégataire de service (analyse de l'obligation et du contenu du rapport à jour du décret du 14 mars 2005), la rubrique relative à l'état des variations du patrimoine immobilier intervenues dans le cadre du contrat (I-c), a pour objet les acquisitions ou cessions de biens immeubles intervenus dans le cadre du contrat.

A ce titre, aucune variation n'est intervenue au cours de l'exercice 2011

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 1411-7 CGCT I-d), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2012.

Ensuite, l'inventaire comptable des biens de la délégation, prévu au paragraphe I alinéa g de l'article précité est intégré dans le rapport.

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2011 (art. R 1411-7 CGCT I- e), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 1411-7 CGCT - I-f).

Enfin, à ce jour, seule la reprise du personnel affecté à l'exécution de chaque contrat, nous semble devoir être recensée comme un engagement à incidences financières nécessaires à la continuité du service public délégué (art. R 1411-7 - I - h).

Par la production de ce rapport, notre société a rempli les obligations qui lui sont imposées par les articles L 1411-3 et R-1411-7 du Code Général des Collectivités Territoriales. Il sera présenté lors d'une prochaine réunion de l'Assemblée Délibérante qui prend acte de sa transmission.

Dans le cadre plus général de son droit de contrôle, le délégant peut souhaiter avoir communication d'éléments supplémentaires, en dehors des obligations liées à la remise du rapport du délégataire.

Notre société apportera bien entendu toutes les réponses utiles. Si la communication de ces éléments est souhaitée en vue de l'Assemblée Délibérante ayant pour objet de prendre acte de la transmission du rapport, nous vous remercions de bien vouloir nous réserver un délai raisonnable de préparation et de réponse.

Toutes les pièces justificatives des éléments de ce rapport dont le délégant souhaiterait avoir communication dans le cadre de son droit de contrôle, sont tenues à sa disposition.

Nanterre, le 4 mai 2012

Le Directeur Administratif et Financier

Jean-Pierre BONNET

## Présentation des Méthodes et des Eléments de Calcul Economique Annuel et Pluriannuel (Article R 1411-7 I- a et b du CGCT)

-----

- Les méthodes et éléments de calcul économique sont identiques et homogènes pour l'ensemble des sociétés françaises du groupe VINCI Park.
- La structure analytique de notre société est identique à celle des autres sociétés du groupe.
- Le compte de résultat de l'exploitation reprend la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la Délégation de Service Public (DSP), issues de la comptabilité analytique de notre société.
- Dans tous les cas, les éléments comptables, financiers et économiques présentés dans le rapport du délégataire émanent des états financiers de la comptabilité générale du délégataire ou du siège auquel il se rattache, établis conformément aux principes du Plan Comptable Général. Ils ont pour vocation la présentation économique des données financières de la DSP sur la durée du contrat et retracent la réalité économique du service.

Les principaux éléments concourant à l'établissement du compte annuel de résultat d'exploitation se composent en:

### 1. Produits et charges directs

Les opérations sont directement affectables au contrat ou à l'ouvrage. C'est le cas de la plus grande partie des postes figurant au compte de résultat :

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation, remboursement des assurances, reprises sur amortissements et provisions ainsi que les produits divers.
- Charges: coûts liés à l'énergie et aux consommables, frais d'entretien, maintenance et réparation, charges de rénovation, autres services extérieurs et honoraires, taxes professionnelles et foncières, charges de personnel, redevances dues au délégant et les charges de crédit-bail (amortissement et intérêts) le cas échéant.

### 2. Charges calculées

Il s'agit essentiellement de la quote-part annuelle d'amortissement liée à l'investissement d'origine et aux investissements de renouvellement, ainsi que les dotations aux amortissements de fin de contrat qui sont constatées dès que la durée

d'utilité des équipements excède la durée du contrat et que le délégataire a l'obligation de les remettre gratuitement au délégant.

Les règles et modalités comptables sont décrites dans l'annexe I.

### 3. Charges indirectes

Elles recouvrent l'ensemble des frais communs nécessaires à plusieurs ouvrages ou contrats. Ceux-ci sont mutualisés au sein de certaines sociétés propres.

#### a. *Les frais de structures (ou frais de services communs)*

Les frais de structures relatifs à l'exercice 2011 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

#### b. *Les polices d'assurances*

Elles sont négociées annuellement au niveau du groupe VINCI, afin de bénéficier d'économies d'échelles et regroupent :

- la Responsabilité Civile d'exploitation,
- la police Dommages parcs et locaux d'exploitation.

Elles sont affectées à chaque site d'exploitation au prorata du chiffre d'affaires généré par celui-ci.

#### c. *Les charges financières*

Quel que soit le mode de financement de l'ouvrage ou du contrat (emprunt ou fonds propres), il en résulte nécessairement une charge financière représentative du coût de ce financement.

Au sein du groupe VINCI Park, il est réalisé une affectation standard de cette charge financière. Pour l'exercice 2011, il est appliqué un pourcentage de 6 % à la VNC<sup>1</sup> (Valeur Nette Comptable) au 31/12/2010. Le taux est représentatif du coût des capitaux engagés par le groupe VINCI Park.

Enfin, le résultat exceptionnel intègre les éléments liés à la Délégation de Service Public dont le caractère est « non courant ».

\* \*  
\*

---

<sup>1</sup> Hors amortissements dits de durée de vie utile et prise en compte d'impairment tests

<b>REGLES ET METHODES COMPTABLES</b>
--------------------------------------

Le bilan et le compte de résultat de l'exercice ont été établis dans le respect des principes généraux comptables et conformément aux conventions, règles et méthodes d'évaluation générales comptables. Les comptes annuels ont été établis conformément au code de commerce (Art. L123 à L123-21), au décret du 29 novembre 1983 (Art. D24) et au PCG (Art. 531-1s).

La méthode de base retenue pour l'évaluation des éléments inscrits en comptabilité est la méthode des coûts historiques. Les principales méthodes utilisées sont les suivantes :

### 1. Immobilisations incorporelles

Les immobilisations incorporelles comprennent :

#### (a) Les concessions

Sous cette rubrique figurent les droits d'entrée versés pour l'exploitation de certains parcs de stationnement ainsi que les immobilisations du domaine concédé incluant tout type d'immobilisations revenant au concédant, sans indemnité, en fin de contrat de concession. Il s'agit principalement :

- de gros-œuvre et de certains biens non renouvelables. Ces biens sont évalués à leur coût historique. Ces ouvrages ainsi que les droits d'entrée sont amortis linéairement sur la durée des contrats concernés sauf pour certains qui ont été dotés, à leur origine, d'un plan d'amortissement progressif.

- d'agencements renouvelables, d'installations techniques et de matériels amortis linéairement sur la durée probable d'utilisation.

#### (b) Les autres immobilisations incorporelles

Sous cette rubrique figurent notamment les logiciels. Ils sont amortis selon leur nature sur des durées variant de 1 à 5 ans.

### 2. Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles comprennent les investissements propres à la société. Il s'agit de :

(a) constructions : parcs en pleine propriété ou bien acquis dans le cadre de baux à construction ou de baux emphytéotiques. Ces immobilisations sont évaluées et amorties linéairement sur une durée de 30 à 50 ans.

(b) matériels et outillages et autres immobilisations corporelles : ces éléments sont évalués à leur coût d'acquisition et amortis selon la durée de vie du bien. Les durées les plus couramment pratiquées sont les suivantes :

<u>Immobilisations</u>	<u>Durée</u>	<u>Mode</u>
Install. techniques, matériel et outillage	2 à 10 ans	linéaire
Install. gén., agencements, aménagements	7 à 10 ans	linéaire
Matériel de transport	4 ans	linéaire
Matériel de bureau et informatique	3 à 5 ans	linéaire
Mobilier	7 à 9 ans	linéaire

La société applique les nouvelles modalités d'amortissements dites de durée de vie utile. Ces modalités consistent à amortir le dernier renouvellement sur la durée résiduelle du contrat.

### 3. Provisions

Renouvellement et grosses réparations

Sauf obligation contractuelle il n'est plus constitué de provision de renouvellement ou grosses réparations dans la mesure où ces dépenses sont désormais immobilisées selon les méthodes décrites aux points 1 et 2



**ANNEXE 2**  
(R1411-7 - I - b)

## **GESTION DES SERVICES COMMUNS**

### **Exercice 2011**

#### **A. Description du mécanisme de gestion des charges de structure du groupe VINCI Park**

Conformément aux règles d'organisation du groupe VINCI Park, motivée par des objectifs de rationalisation et d'harmonisation des moyens mis en œuvre, la société Délégataire confie à la société prestataire compétentes du groupe, la société VINCI Park Services, une mission de prestations de services pour l'exploitation des parcs du stationnement du groupe.

Cette organisation permet à la société VINCI Park Services de disposer de moyens, en particulier humains, importants et spécialisés, au bénéfice de l'ensemble des sociétés du groupe.

Les moyens de VINCI Park Services comprennent ainsi les services dits communs correspondant aux services administratifs et fonctionnels du groupe VINCI Park répartis géographiquement entre le siège social à Nanterre et les Directions Régionales.

Les charges de structure supportées par la Société Délégataire correspondent principalement aux frais rattachés à ces services communs.

#### **B. Clé de répartition des charges de structures - Eléments chiffrés**

A l'instar de l'exercice 2010, la clé de répartition des charges de structure repose sur le chiffre d'affaires.

Ainsi, concernant l'exercice 2011, l'affectation des frais de services communs correspond à 9,0% du chiffre d'affaires prévisionnel du contrat de délégation de service public.

#### **C. Gestion de l'Activité par les Services Communs**

VINCI Park Services assure ainsi des missions de gestion technique, administrative, commerciale et comptable afférente à l'Activité et exécute toutes les tâches relevant d'une gestion courante de ladite Activité, sous le contrôle et la responsabilité de la société Délégataire qui reste, en tout état de cause le seul et unique cocontractant de la collectivité délégante. A cette fin, la Société VINCI Park Services remplit notamment les missions suivantes :

## **1- Exécution directe de l'Activité**

- recrutement et gestion administrative du personnel nécessaire à l'exécution de l'Activité,
- établissement de la paie du personnel,
- suivi des litiges et des contentieux prud'homaux,
- animation des instances sociales représentatives et relations avec les syndicats patronaux et des salariés,
- mise en œuvre du plan de formation professionnelle continue,
- établissement des statistiques d'exploitation, des rapports d'activité et de tous autres documents auxquels la société est assujettie légalement ou contractuellement.

## **2- Missions techniques**

- assistance technique au personnel d'exploitation,
- suivi technique des exploitations (parcs ou voirie) et de leurs équipements,
- contrôle des règles de sécurité,
- définition des conditions d'exploitation et surveillance générale de l'exploitation,
- 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, suite aux nouveaux standards EMV pour la carte bancaire,
- développement et assistance au déploiement des moyens de paiement par carte total et badge Liber-t .

## **3- Missions de communication, commerciales et marketing**

- études générales de l'environnement économique des exploitations et des tarifs,
- actions marketing auprès des automobilistes et des commerces riverains visant à augmenter la fréquentation des parcs,
- prospections commerciales auprès des grandes enseignes pour définir des actions conjointes,
- mise en place de services spécifiques (prêt de vélo, service anniversaire, prêt de parapluie, etc...)
- études marketing spécifiques de notoriété ou d'impact des services, destinées à mesurer l'effet de la démarche marketing,
- enquêtes du « visiteur mystère » sur les parcs mesurant la qualité du service, de l'accueil et de l'entretien des exploitations,
- campagnes publicitaires par voie de presse, d'affichage ou de radio.
- création de la radio VINCI Park (radio 26).

## **4- Missions administratives**

- suivi de la réglementation spécifique à l'Activité du stationnement,
- suivi des dossiers contentieux,
- suivi et rédaction de contrats et d'avenants,
- établissement des contrats de location et de cession des droits d'occupation,
- gestion des assurances (suivi des contrats et des sinistres).

## **5- Missions de contrôle interne**

- contrôle régulier des exploitations tant du point de vue technique que du point de vue de l'application des procédures,
- modification des procédures d'exploitation, en tant que de besoin.

## **6- Missions liées au personnel**

- création de l'école VINCI Park destinée à former de futurs responsables d'exploitation,
- développement de nouveaux paramétrages et fonctionnalités pour le logiciel de gestion des ressources humaines Pléiades
- mise en place d'une cellule QSE (Qualité, Sécurité, Environnement).

## **7- Gestion des risques**

- mise en place et animation de la cellule gestion des risques (Risk Management ).

## **D. Gestion de la Société Délégataire**

- gestion du système informatique et mise en place de nouveaux logiciels et équipements,
- contrôle de gestion, suivi budgétaire,
- assistance et conseil pour l'élaboration, la mise en place et le suivi des procédures comptables,
- gestion de la trésorerie et des financements, négociation auprès des organismes bancaires de conditions préférentielles de crédit ou de placement,
- tenue de la comptabilité et établissement des déclarations fiscales,
- établissement de la consolidation et du reporting,
- validation de la conformité de la société et des exploitations aux règles de contrôle interne, issues de la Loi de Sécurité Financière.

## **Annexe 3**

---

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2011

**330004 BORDEAUX PLACE DES GRANDS HOM**

LIBELLE DE COMPTE	Valeur brute au 31/12/2011 H.T	Dotations 2011	cumul dotations 2011	VNC 31/12/2011
BIENS DE RETOUR NON RENOUEVELABLES	2 439 184,28	147 838,96	1 039 719,58	1 399 464,70
MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	280 982,93	18 229,55	161 281,55	119 701,38
AGENC. AMENAG. INSTALL. EN CONCESSION	351 885,54	26 390,14	173 785,04	178 100,50
<b>BIENS DE RETOUR</b>	<b>3 072 052,75</b>	<b>192 458,65</b>	<b>1 374 786,17</b>	<b>1 697 266,58</b>
MATERIEL ENGINS ET GROS OUTILLAGE	29 251,00	2 461,35	12 210,93	17 040,07
INST.GEN.AG.AMENAG.CONST.&TERR.	4 190,00	419,00	1 793,09	2 396,91
MATERIEL AUTOMOBILE	1 571,07	0,00	1 571,07	0,00
MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQUE	4 298,63	153,22	3 888,87	409,78
MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	11 017,23	1 224,12	5 252,97	5 764,26
<b>BIENS DE REPRISE*</b>	<b>50 327,93</b>	<b>4 257,69</b>	<b>24 716,93</b>	<b>25 611,02</b>
<b>TOTAL 330004 BORDEAUX PLACE DES GRANDS HOM</b>	<b>3 122 380,68</b>	<b>196 716,34</b>	<b>1 399 503,10</b>	<b>1 722 877,60</b>

\*quote part des actifs immobilisés détenus par VINCI Park Services

**Parc de stationnement 330004 BORDEAUX PLACE DES GRANDS HOM**

en euros H.T.	2011
Immobilisations valeur Comptable Brute	3 122 381
Immobilisations valeur comptable nette	1 722 878
Immobilisation en cours	131 383
<b>Le montant des amortissements de durée de vie utile est de :</b>	<b>1 358</b>

## **Annexe 4**

---

# N°AZUR - REPARTITION DES MOTIFS PAR RAPPORT A LA MOYENNE FRANCE - 2011



## BORDEAUX PLACE DES GRANDS HOMMES

103 APPELS

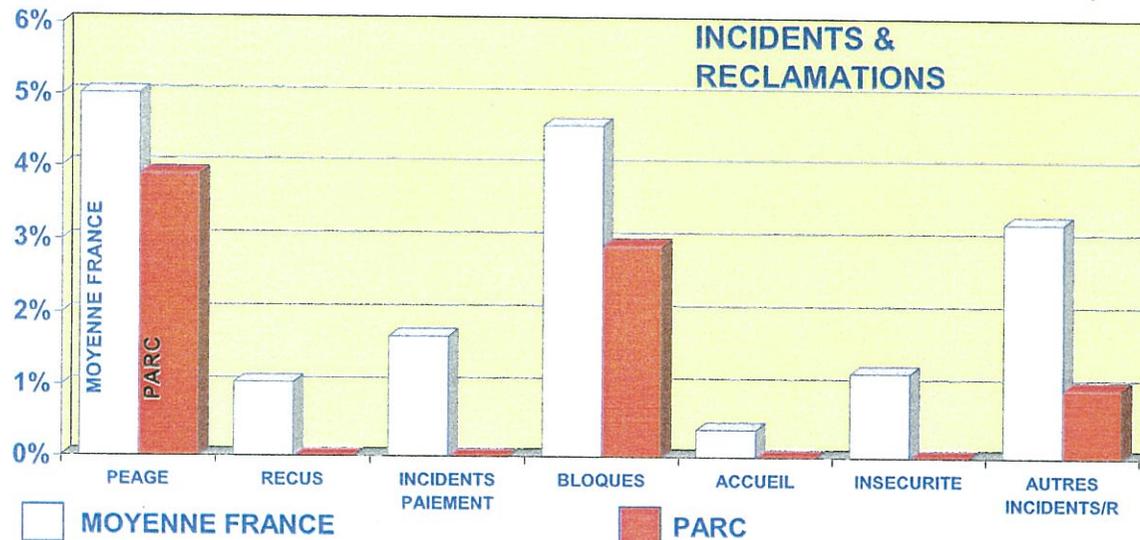
NB APPELS:

4

3

1

103



**PROPORTION**  
INCIDENTS & RECLAMATIONS  
MOYENNE FRANCE :  
17,2%  
PARC :  
7,8%

**RELATIONS CLIENTS**  
N°Azur 0 810 26 3000  
PRIX D'UN APPEL LOCAL

NB APPELS:

5

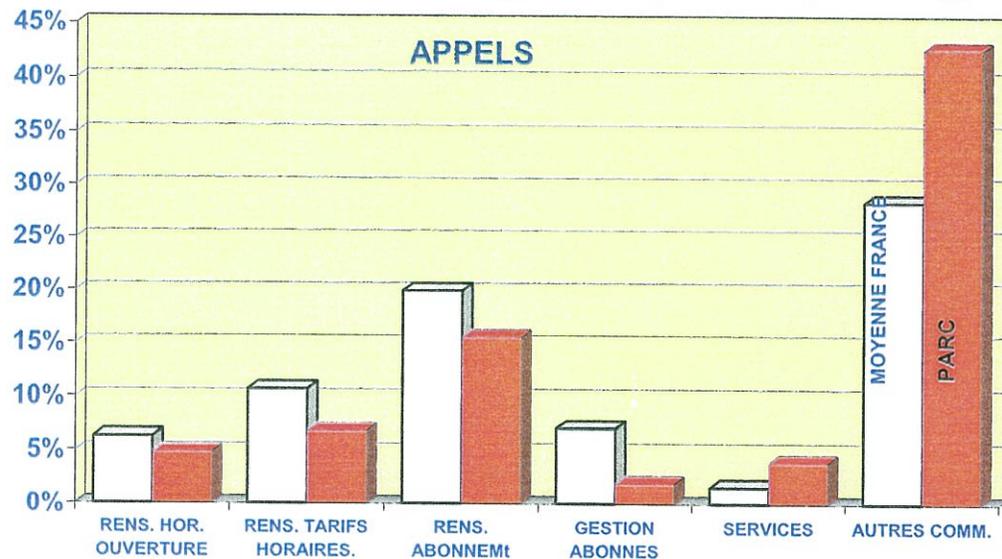
7

16

2

4

44



NB APPELS:

9

8

