

DELEGATION DE Monsieur Michel DUCHENE

D-2012/460

Information au conseil municipal. Parcs de stationnement allées de Chartres, Victor Hugo et Alsace Lorraine. Rapport d'activité et financier de l'exercice 2011.

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

Mesdames, Messieurs,

La Société des Grands Garages et Parkings de Bordeaux (S.G.G.P.B.) est une S.A.E.M.L. détenue à 65% par la Ville de Bordeaux.

Cette société a en charge, par délégation de service public (« DSP ») avec la Ville de Bordeaux, l'exploitation des parkings Victor Hugo, Alsace Lorraine et du parc de stationnement de proximité des allées de Chartres et Bristol sur la place des Quinconces, pour la période allant du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2012.

Conformément à l'article L.1411-3 du Code Général des Collectivités Territoriales, les délégataires ont l'obligation de remettre à l'autorité délégante un rapport annuel sur la base duquel est issue la présente synthèse.

Pour mémoire, les éléments financiers relatifs à la SAEML SGGPB proprement dite (chiffre d'affaires, fréquentation, tarifs...) vous ont été présentés lors du conseil municipal du 16 juillet 2012.

1/ Faits marquants de l'exercice

La première année du présent contrat a été marquée principalement par des évolutions de grilles tarifaires (horaire et abonnés) et une amélioration importante de la fréquentation des sites ayant abouti à une forte hausse de la redevance versée au concédant (1.349.154 euros en 2011, contre 435.083 euros en 2010, soit +914.071 euros).

Conformément aux engagements pris, SGGPB a mis en place 4 bornes à rechargement de véhicules électriques et procédé à l'identification de 2 places handicapées supplémentaires dans le parc Victor Hugo. Le service de nettoyage de voiture sans eau au niveau R + 1 de ce même parc a nécessité la remise aux normes électriques du local dédié.

Sur les allées de Chartres : dépose et réfection de l'ensemble des contours de protection des pieds des arbres, réfection complète de la peinture de marquage au sol et installation de 2 bornes de rechargement de voitures électriques.

2/ Actions de développement durable

La Société des Grands Garages s'est engagée aux côtés de la Mairie de Bordeaux dans la démarche Agenda 21 validée par le conseil municipal du 22 décembre 2008.

Certaines des actions développées par SGGPB dans le cadre de cette politique :

- **Création d'emplacements de stationnements pour vélo supplémentaires dans le parking Victor Hugo,**
- **Mise en place des bornes de rechargement de véhicules électriques,**
- **Développement du co voiturage : quatre places de stationnement mises à disposition gratuitement de la société autocool au 1^{er} janvier 2011 (deux à Victor Hugo et deux aux allées de Chartres)**
- **Réduction de la consommation électrique : 13 blocs d'éclairage de sécurité ont été remplacés par de nouveaux modèles à LED basse consommation sur Victor Hugo, 5 sur Alsace Lorraine**
- **Utilisation de produits d'entretien biodégradables**

3/ Indicateurs d'activité

Les taux d'occupation mensuel sont très satisfaisants sur les trois parkings :

- **Victor Hugo : une fourchette de 80 à 92.57 % en journée,**
- **Alsace Lorraine : de 77 à 90 % la nuit (le parking est uniquement réservé aux abonnés, la plage horaire la plus significative se situe entre 20h et 8h du matin),**
- **Allées de Chartres : entre 72.74 % et 87.8 % d'occupation en journée. En revanche, l'occupation nocturne reste très basse, autour de 20 %.**

Pour votre complète information, vous trouverez ci-après le rapport d'activité de la société. Je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en prendre acte.

INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL

M. DUCHENE. -

Monsieur le Maire, mes chers collègues, c'est une information au Conseil Municipal. Cette délibération concerne la société des Grands Garages et Parkings de Bordeaux.

C'est le rapport d'activité et financier de l'exercice 2011, rapport habituel et annuel.

M. LE MAIRE. -

Merci.

M. MAURIN

M. MAURIN. -

Toujours la même réflexion sur l'absence de stationnement résident. Le bilan fait bien remarquer que la partie « négative » d'occupation, notamment allées de Chartres, est la nuit avec simplement 20% d'augmentation.

M. LE MAIRE. -

Vous savez aussi bien que moi où sont les allées de Chartres. Si l'on compte sur les résidents pour peupler le parking des allées de Chartres la nuit on risque d'avoir un peu de mal. Ce n'est pas vraiment un parking résident. C'est un parking lié à l'activité de ce secteur le jour, donc ce n'est pas surprenant qu'il ne soit pas plein la nuit.

Pas d'observations autres sur ce rapport d'activité ?

(Aucune)

PARCS de stationnement allées de Chartres, Victor Hugo et Alsace Lorraine. Rapport d'activité 2011.

PARTIE I

COMPTE – RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER

PARKING VICTOR HUGO

1- COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE

1-1- PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Plusieurs faits marquants sont à noter pour cette première année d'exploitation, comme l'indique la liste non exhaustive ci-dessous :

- Evolution de la grille tarifaire horaire en vigueur au 1^{er} janvier 2011
- Evolution de la grille tarifaire abonnée en vigueur au 1^{er} février 2011
- Accroissement progressif du nombre d'abonnés entraînant une hausse du chiffre d'affaires « abonné »
- Accroissement de la fréquentation horaire sur l'ensemble de l'année 2011 par rapport à 2010
- Augmentation du chiffre d'affaires total par rapport à l'exercice précédent
- Réalisations de nombreux travaux sur l'ensemble du parc

1-2- EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS

• L'historique

Gestionnaire et exploitant du parking depuis sa création, en 1960, notre société a entrepris de nombreuses réalisations notamment ces dernières années.

En 2005, des travaux de restructuration de la salle de contrôle ont été entrepris en même temps que son agrandissement. Un emplacement dédié à la réception de la clientèle y a été créé. La zone de paiement a aussi été restructurée pour une meilleure visibilité de la part de nos usagers. Le niveau rez de chaussée et le niveau entresol ont entièrement été repeints. Un nouveau dispositif de vidéo-surveillance a été mis en place comprenant 16 caméras, une matrice d'enregistrement STOREVISION et un PC de réception permettant de visionner en temps réel les images provenant des caméras implantées sur d'autres sites comme le garage Alsace Lorraine.

En 2006, devant la demande croissante en stationnement de deux roues, deux nouveaux locaux pour les motos ont été créés au niveau de l'entresol.

En 2008, les deux cages d'escaliers allant du rez de chaussée à la terrasse ont été entièrement repeintes et les deux ascenseurs ont été remis à neuf.

En 2009, le niveau R1 a été entièrement repeint.

En mars 2010, l'ensemble du matériel de péage a été remis à neuf lors du passage à la norme CB 5.2 au niveau des caisses de paiement et des bornes de sortie.

D'autres réalisations ont eu lieu durant notre exploitation comme la réfection de l'ensemble de l'éclairage du parking, l'amélioration de l'intégralité de l'installation électrique ou la réfection de l'imperméabilité de la terrasse.

• Les réalisations sur l'année 2011

Conformément à nos engagements et dans le but d'accroître la qualité du service rendu à notre clientèle, certaines réalisations ont été entreprises sur l'année 2011.

En avril 2011, la mise en place de 4 bornes à rechargement de véhicules électriques sur le parc de Victor Hugo, niveau rez-de-chaussée et R+1.

En mai 2011, l'identification de 2 places supplémentaires handicapés sur le parc de Victor Hugo au niveau rez-de-chaussée.

De plus, dans le cadre de la mise en place d'un service de nettoyage de voiture sans eau, le local du R+1, a été remis aux normes électriques et entièrement repeint.

1-3- PROGRAMME PREVISIONNEL DES TRAVAUX

Les moyens mis en œuvre par le Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux doivent évoluer dans le sens d'une amélioration de la gestion et du service à l'utilisateur.

Après la prise en compte des différents besoins et demandes des parties concernées (Mairie de Bordeaux, SGGPB et clientèle horaire et abonnée), la rénovation et l'extension sur le parc de stationnement Victor Hugo du local à vélos sont prévues pour accroître la qualité du service rendu à notre clientèle.

1-4- RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS

Une liste des événements ayant eu un impact réel sur le fonctionnement du parking Victor Hugo est présentée ci-dessous.

• DIMANCHE 2 Janvier 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

• DIMANCHE 6 Février 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

• DIMANCHE 6 Mars 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

• DIMANCHE 3 Avril 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

• DIMANCHE 1 Mai 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

- DIMANCHE 2 Juin 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

- DIMANCHE 3 Juillet 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

- DIMANCHE 7 Août 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

- DIMANCHE 4 Septembre 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

- DIMANCHE 2 Octobre 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

- DIMANCHE 1 Novembre 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

- DIMANCHE 5 Décembre 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible à la clientèle horaire par le cours Victor Hugo.

1-5- ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES

Le parc de stationnement Victor Hugo est ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les résidents et autres abonnés peuvent entrer et sortir du parc en permanence grâce à leur badge d'accès. La clientèle horaire peut entrer en prenant un ticket et sortir du parc en permanence après paiement.

De façon générale nous assurons une présence physique sur le site du 24h/24h et 7j/7.

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011 est de 9000 heures, correspondant en présence à 5 postes en équivalent temps plein.

1-6- MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION

L'information passe par différents vecteurs et supports :

- L'information permanente : signalétique, information dans les parcs, site internet
- L'information ponctuelle sous forme de « publicité »

Les principaux vecteurs de communication sont :

- Les affichages intérieurs
- Le site internet de la SGGPB : www.sggparkingbordeaux.fr
- Les dépliants distribués sur les parcs
- Les courriers d'information

Accueil et information des usagers	Parking Victor Hugo						
Accueil physique : lieu							
	<i>Lundi</i>	<i>Mardi</i>	<i>Merchr.</i>	<i>Jeudi</i>	<i>Vend.</i>	<i>Sam.</i>	<i>Dim.</i>
Accueil physique : horaires	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24
Accueil téléphonique : horaires	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24
Accueil via phonie : horaires	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24
Messagerie et e.mail	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24
Délais de réponse aux courriers et réclamations des usagers	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j
Présence technique	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24

1-7- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Dans la suite de sa Charte municipale d'écologie urbaine et de développement durable, la Ville de Bordeaux a adopté son agenda 21 lors du Conseil municipal du 22 décembre 2008.

L'agenda 21 local fixe aux collectivités un cadre de référence pour examiner leurs politiques, leurs projets et leurs pratiques au regard du développement durable. La relation qui nous unit à la collectivité se devant d'être basée sur une confiance mutuelle et sur le respect des obligations de l'autre, notre société s'est engagée pleinement auprès de la mairie de Bordeaux dans cette démarche.

● Action 1: Accroître la capacité d'accueil du local de stationnement vélo.

Il est prévu la création d'emplacements de stationnement pour vélo supplémentaires sur le parking Victor Hugo.

● Action 2: Créer des emplacements pour les véhicules électriques

Quatre places de stationnement pour le rechargement de véhicules électriques ont été inaugurées au deuxième trimestre de l'année 2011. Depuis le 17 avril 2011, quatre rechargements de véhicules électriques ont été répertoriés.

● Action 3: Accroître le nombre d'emplacements pour les personnes à mobilité réduite.

Deux places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite ont été inaugurées au deuxième trimestre de l'année 2011.

● Action 4: Accroître les déplacements du personnel de la société par des transports moins polluants

Un agent est titulaire d'un abonnement de transport en commun et utilise ce mode de transport pour les déplacements domicile-travail et entre les différents sites de stationnement. Conformément à nos engagements, la SGGPB assume à sa charge la moitié du coût de cet abonnement.

En outre, régulièrement nos agents d'exploitation utilisent les modes de mobilité alternatifs (à pied, en vélo ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. En 2011, plus de 800 déplacements intrasites ont été effectués par un de ces modes de mobilité.

Il est à noter que la SGGPB a acheté un vélo électrique dans le but de continuer à accroître le nombre de ces déplacements.

● Action 5: Mettre gratuitement à la disposition de structures gestionnaires de covoiturage des places de stationnement

Deux places de stationnement ont été mises à la disposition gratuite de la société Autocool depuis le 1^{er} janvier 2011 portant à 4 le nombre de places sur l'ensemble des parcs.

● Action 6: Lutter contre les nuisances sonores par un réglage optimal des équipements de péage et une vérification régulière.

La spécificité du matériel de péage implanté sur le parc de stationnement Victor Hugo, barrière levante équipée de lisse pendulaire non articulée auto-freinante avec sans lyre de repose, permet d'éviter tout risque de nuisances sonores de ces équipements.

De façon hebdomadaire, un contrôle du bon fonctionnement de ces équipements a été effectué.

● Action 7: Limiter la consommation d'eau sur l'ensemble des sites.

Une sensibilisation permanente via un affichage auprès du personnel a été effectuée sur la limitation de la consommation et de principes simples à respecter.

● Action 8: Maîtriser la consommation d'énergie des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

Trois écrans d'ordinateur ont été remplacés par un nouvel écran à LED à basse consommation sur l'ensemble du site.

Un ordinateur faisant office de poste de travail a été remplacé par un nouveau modèle plus performant au niveau de la consommation d'énergie.

● Action 9: Réduire la consommation électrique générale sur le parking

Treize blocs d'éclairage de sécurité ont été remplacés par de nouveaux modèles à LED basse consommation à haute durée de vie.

Une sensibilisation permanente via un affichage auprès du personnel a été effectuée sur la limitation de la consommation et de principes simples à respecter.

● Action 10: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc de stationnement Victor Hugo a été de 14 000 feuilles de papier pour l'année 2011.

L'envoi des factures par mail est proposé aux abonnés pour réduire la consommation de papier pour l'année 2012.

● Action 11: Utilisation de papier recyclable ou recyclé

La société des Grands Garages Parkings de Bordeaux utilise uniquement du papier 100 pour 100 recyclable, sans chlore, de label FSC. Le label FSC implique que le papier est fabriqué à partir de fibres de bois issus de forêts gérées durablement et de fibres recyclées post-consommation.

● Action 12: Veille technologique pour les équipements de l'ensemble du site de stationnement

L'ensemble des blocs d'éclairage de sécurité sera remplacé au fur et à mesure des dysfonctionnements constatés par de nouveaux modèles à LED plus performant au niveau de la consommation d'énergie et à haute durée de vie.

● Action 13 : Tri sélectif des ordures « internes » de la société

Les ordures « internes » de la société comprenant du papier, des cartons ou du métal sont déposées régulièrement après des centres de tri ouverts par la CUB. Les néons sont déposés auprès de nos fournisseurs pour recyclage en contrepartie de l'écotaxe payée lors de l'achat. Une sensibilisation permanente via un affichage auprès du personnel a été effectuée sur les principes de tri sélectif à respecter.

● Action 14: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

L'intégralité des produits d'entretien utilisés par la société des Grands Garages Parkings de Bordeaux sont conçus et fabriqués sous un système de management de la qualité et de l'environnement certifié ISO 9001, ISO 14001 et en accord avec le programme industriel européen « **Chartre du Nettoyage Durable** » selon lequel les entreprises tiennent compte de la durabilité dans le développement et la production de leurs produits.

- Action 15: Introduire les critères de développement durable dans l'acte d'achat

Après la parution de nombreuses études sur les dangers du Bisphénol A, les rouleaux de papier permettant l'impression des tickets d'entrée et des reçus de paiement ont été remplacé, malgré le surcoût, par du papier recyclable garanti sans Bisphénol A.

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE

TARIFS HORAIRES VEHICULES LEGERS

HORAIRES	DE 8H00 A 20H00	DE 20H00 A 8H00
1/2h	0,00€	0,00€
1h	1,80€	1,80€
2h	3,50€	3,50€
3h	5,00€	3,50€
4h	6,50€	3,50€
5h	8,00€	3,50€
6h	9,50€	3,50€
7h	11,00€	3,50€
8h et +	12,50€	3,50€

Forfait Ticket	Perdu = 16€
----------------	-------------

TARIFS ABONNEMENT

Mensuel 24h/24h	Résident	64 €
Mensuel 24h/24h	Etudiant	64 €
Mensuel 24h/24h	Mobilité réduite	64 €
Mensuel 24h/24h	Normal	75 €
Mensuel 24h/24h	Sous-sol	80 €
Mensuel 24h/24h	Deux roues	26 €
Permanent	Vélo	15 €

TARIFS CHEQUES PARKING

100	90 €
Commerçant Marché VH - 100	75 €

2-1- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

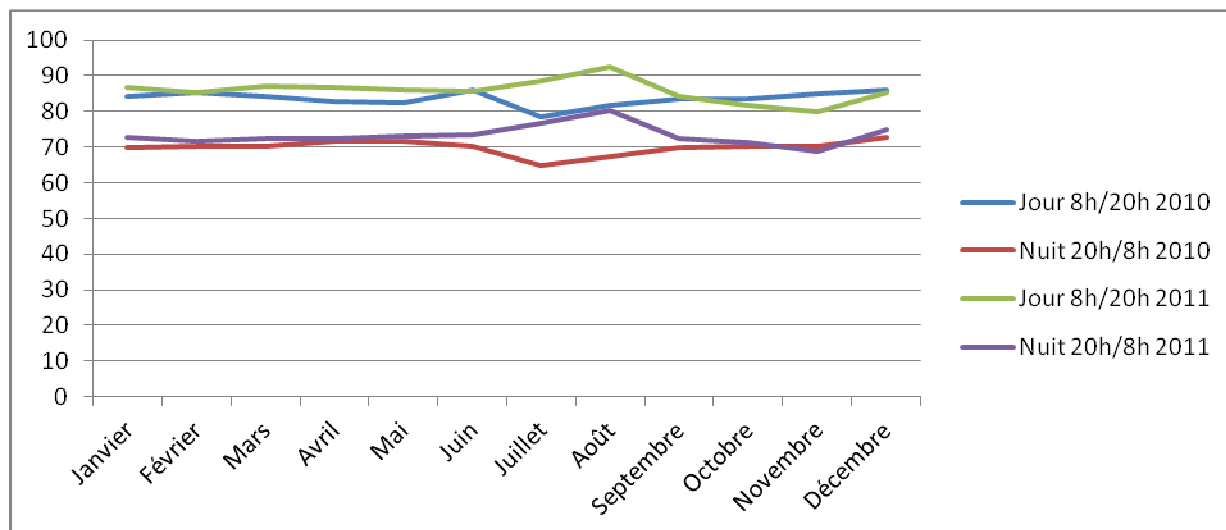
Les données du tableau ci-dessous sont exprimées en pourcentage par rapport aux 712 places constituant le parc de stationnement Victor Hugo. Une distinction est faite entre l'occupation en journée (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation en soirée (de 20 heures à 8 heures).

Le taux d'occupation correspondant au rapport entre le nombre moyen de véhicules en stationnement et le nombre total de places, les données du tableau ci-dessous sont donc exprimées en pourcentage par rapport aux 712 places constituant le parc de stationnement Victor Hugo.

Une distinction est faite entre l'occupation diurne (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation nocturne (de 20 heures à 8 heures). Pour rappel, les taux d'occupations de l'année 2010 sont donnés.

	2010		2011	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	84.21	69.78	86.78	72.78
Février	85.39	70.21	85.39	71.56
Mars	84,21	70.38	87,03	72.43
Avril	82.97	71.71	86.71	72.41
Mai	82.34	71.56	85.92	73.08
Juin	86.22	70.39	85.67	73.54
Juillet	78.35	64.77	88.54	76.81
Août	81.64	67.32	92.57	80.33
Septembre	83.37	69.96	84.19	72.55
Octobre	83,57	70.14	81.76	71.21
Novembre	84.88	70.08	79.97	68.93
Décembre	86,11	72.68	85,23	74.87

Evolution du taux d'occupation mensuel

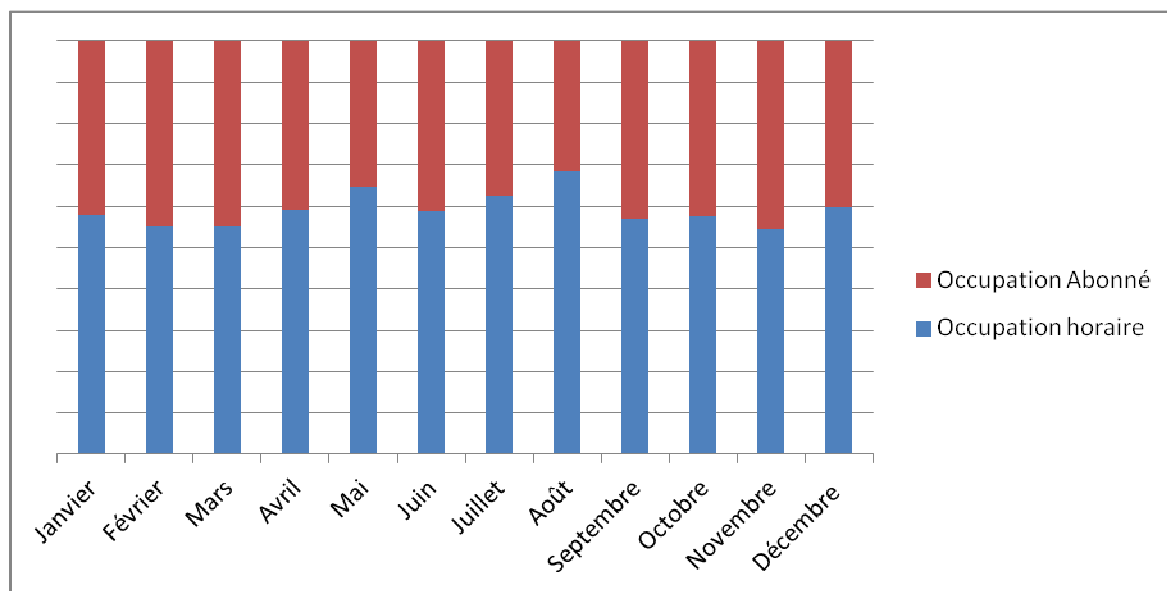


2-2- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER

Les données du tableau ci-dessous sont exprimées en pourcentage. Une distinction a été faite entre la clientèle horaire et abonnée.

	Occupation Abonné	Occupation horaire
Janvier	51,78	48,22
Février	51,41	48,59
Mars	52,12	47,88
Avril	52,97	47,03
Mai	52,49	47,51
Juin	51,01	48,99
Juillet	49,13	50,87
Août	46,87	53,13
Septembre	50,74	49,26
Octobre	52,48	47,52
Novembre	53,87	46,13
Décembre	51,99	48,01

Répartition de l'occupation selon le type d'utilisateur en 2011

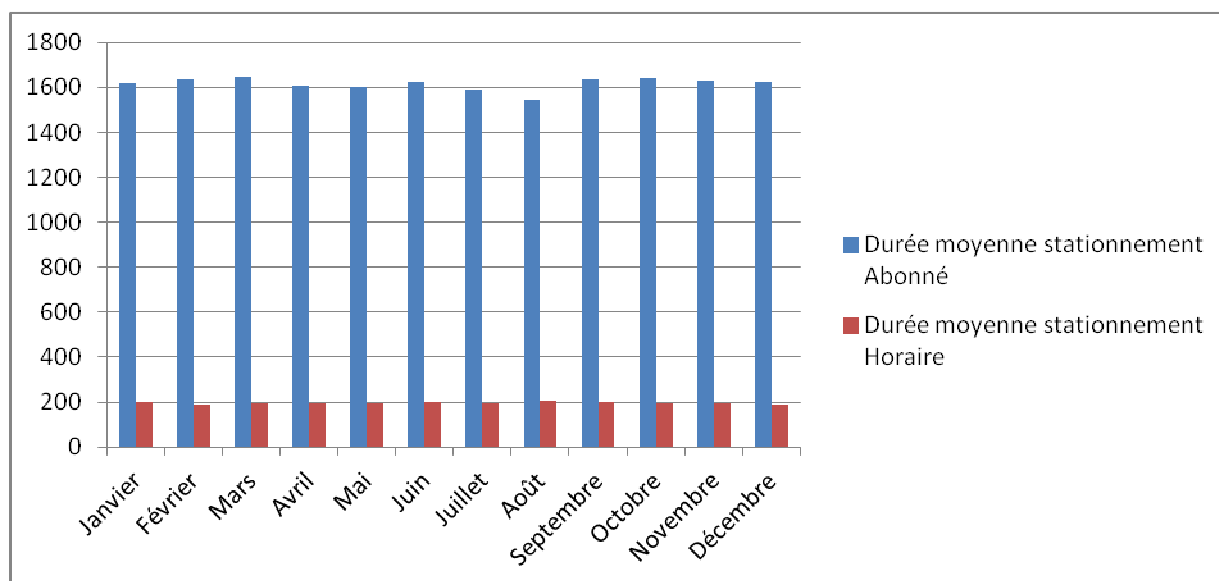


2-3- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

Les durées moyennes de stationnement selon le type d'utilisateur (abonné ou horaire) pour le parc de stationnement Victor Hugo sont présentées dans le tableau ci-dessous. Les durées de stationnement sont exprimées en minutes. Une distinction est faite entre la durée moyenne de stationnement de la clientèle horaire et abonnée.

	Durée moyenne stationnement Abonné	Durée moyenne stationnement Horaire
Janvier	1621	201
Février	1633	189
Mars	1648	196
Avril	1606	193
Mai	1601	197
Juin	1623	199
Juillet	1592	193
Août	1546	207
Septembre	1637	198
Octobre	1642	197
Novembre	1631	192
Décembre	1627	187

Durées moyennes de stationnement selon le type d'usager en 2011



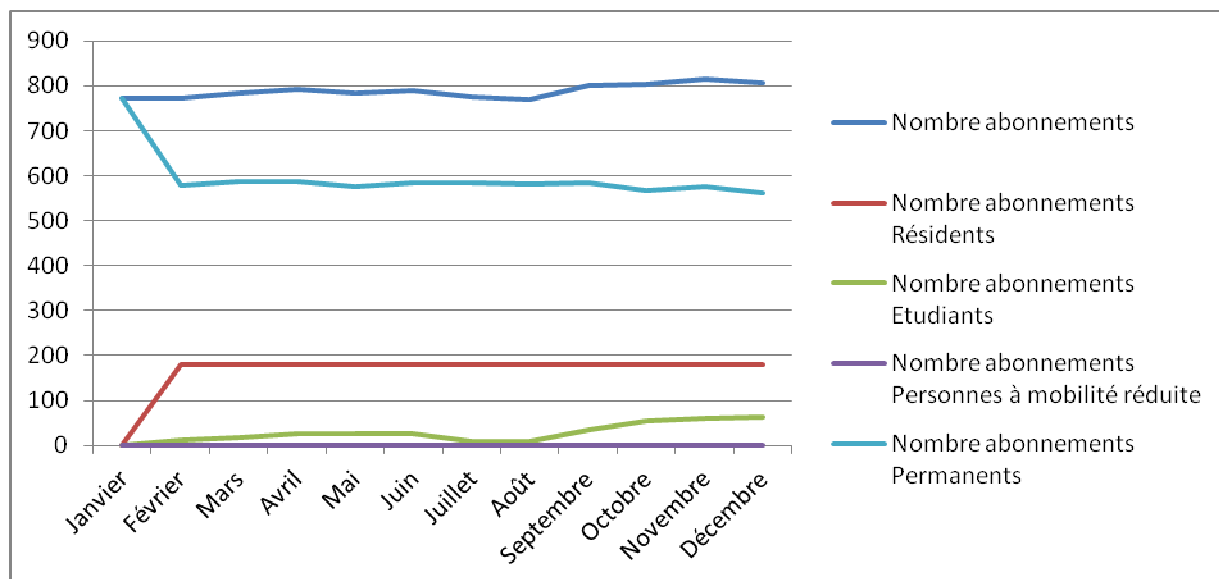
2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers su l'exercice 2011 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

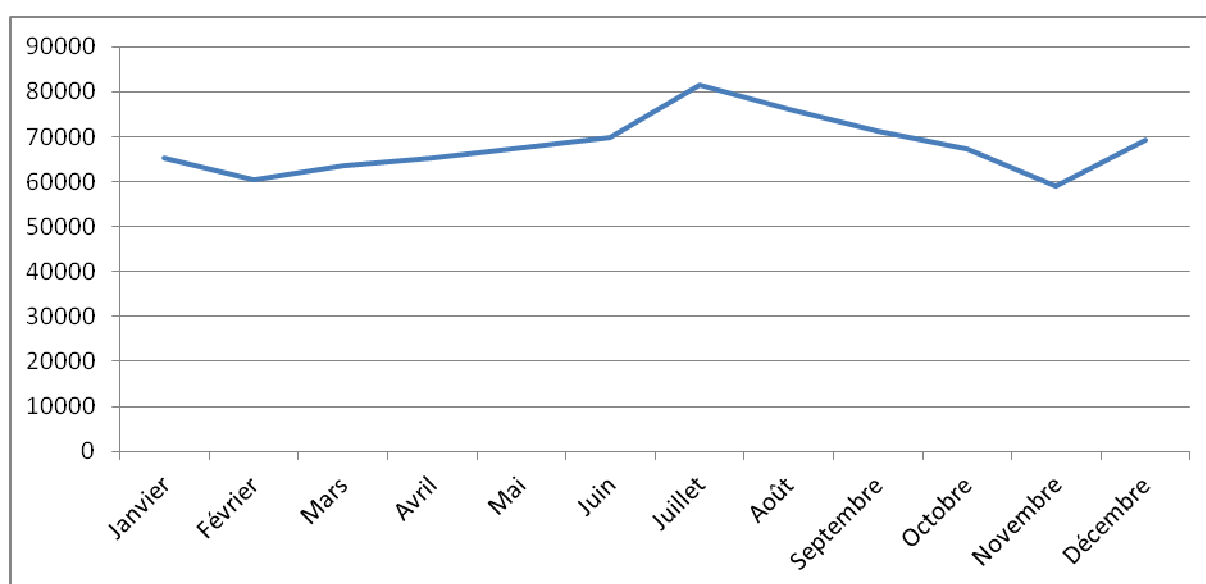
Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur l'exercice 2011.

	Nombre abonnements	Nombre abonnements Résidents	Nombre abonnements Etudiants	Nombre abonnements Personnes à mobilité réduite	Nombre abonnements Permanents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier	773	0	0	0	773	65139
Février	772	180	12	0	580	60484
Mars	785	180	18	0	587	63539
Avril	791	180	25	0	586	65302
Mai	783	180	27	1	575	67509
Juin	790	180	26	1	583	69868
Juillet	775	180	9	1	585	81365
Août	770	180	9	0	581	76063
Septembre	800	180	36	0	584	71131
Octobre	804	180	56	0	568	67203
Novembre	815	180	60	0	575	58926
Décembre	805	180	64	0	561	69355
						815884

Evolution de la structure des abonnements sur l'année 2011



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » sur l'année 2011

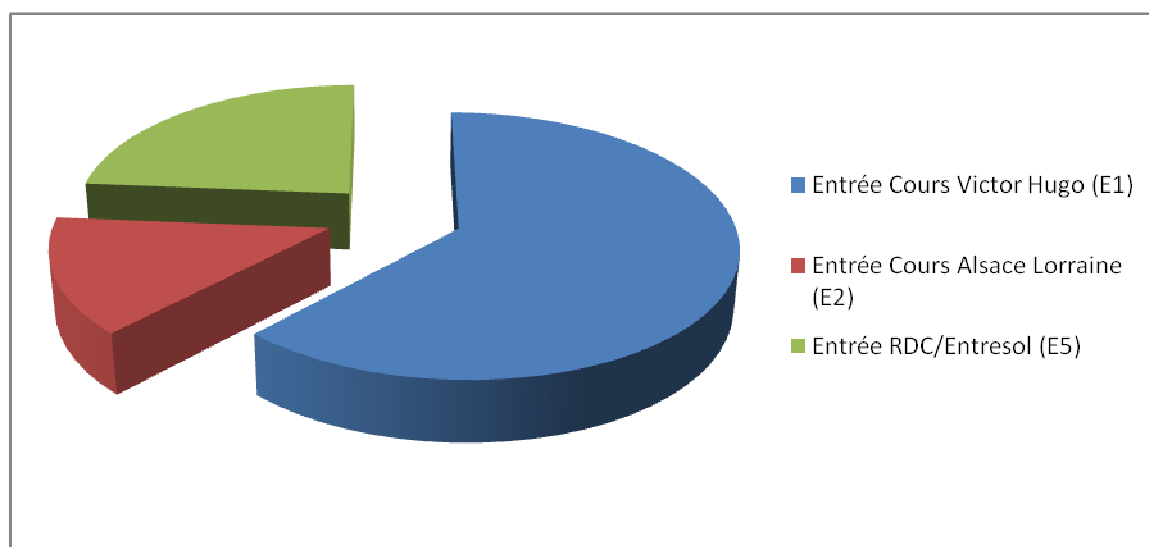


Répartition des entrées de la clientèle abonnée sur l'année 2011

Entrées

	Nombre entrées	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne entrées/jour
Entrée Cours Victor Hugo	130752	81,37%	62,09%	358
Entrée Cours Alsace Lorraine	29934	18,63%	14,22%	82
Sous total Zone 1	160686	100%	76,31%	440
Entrée RDC/Entresol	49886	100%	23,69%	137
Sous total Zone 2	49886	100%	23,69%	137
Total	210572		100,00%	577

Graphique de la répartition des entrées de la clientèle abonnée sur l'année 2011

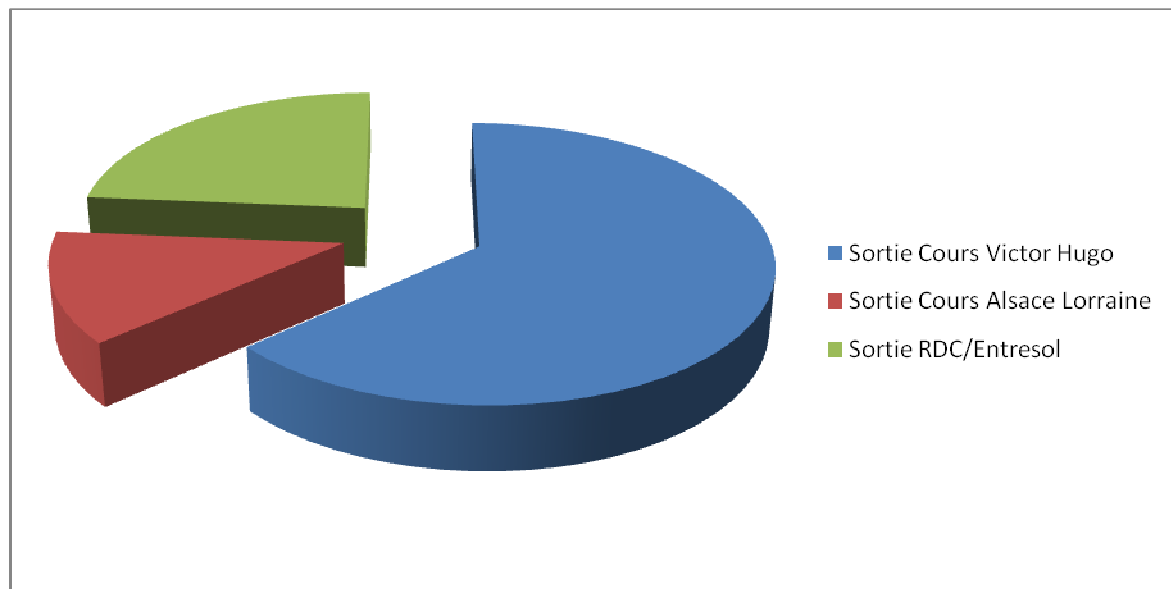


Répartition des sorties de la clientèle abonnée sur l'année 2011

Sorties

	Nombre sorties	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne sorties/jour
Sortie Cours Victor Hugo	133414	83,10%	63,44%	365
Sortie Cours Alsace Lorraine	27137	16,90%	12,90%	74
Sous total Zone 1	160551	100%	76,34%	440
Sortie RDC/Entresol	49759	100%	23,66%	136
Sous total Zone 2	49759	100%	23,66%	136
Total	210310		100,00%	576

Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnée sur l'année 2011

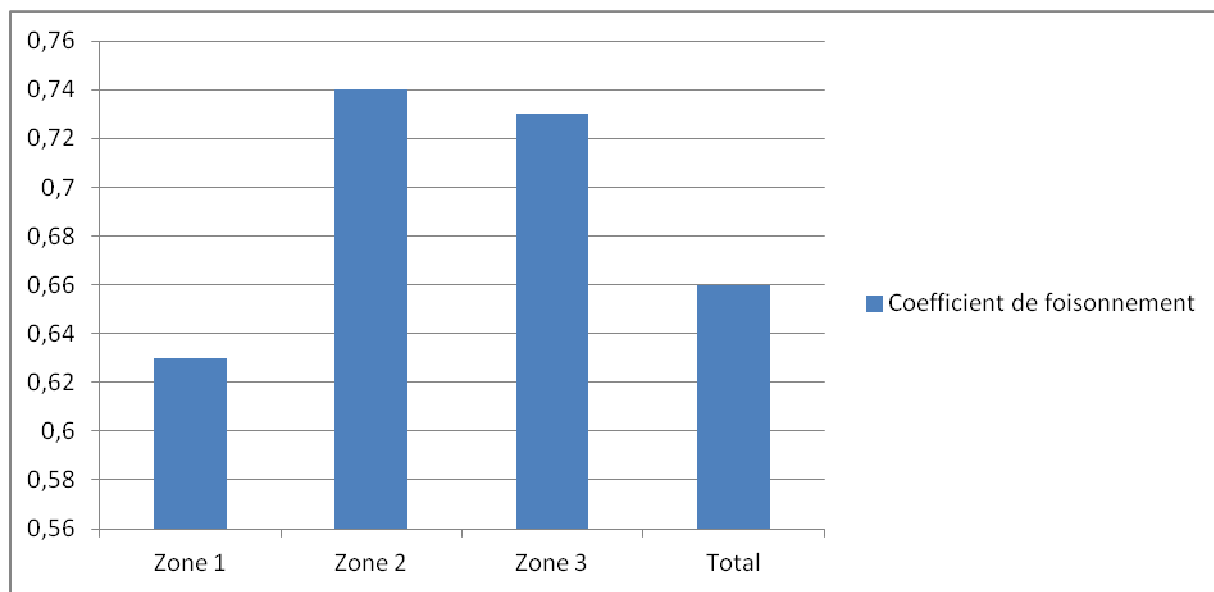


Coefficient de foisonnement

Le foisonnement est le phénomène selon lequel tous les titulaires d'un abonnement dans un parc de stationnement ne sont pas présents simultanément ce qui permet d'optimiser la fréquentation horaire.

Le "coefficient de foisonnement" des abonnés est égal au rapport entre la valeur maximale du nombre d'abonnés présents simultanément et le nombre total d'abonnés.

	Coefficient de foisonnement
Zone 1	0,63
Zone 2	0,74
Zone 3	0,73
Total	0,66

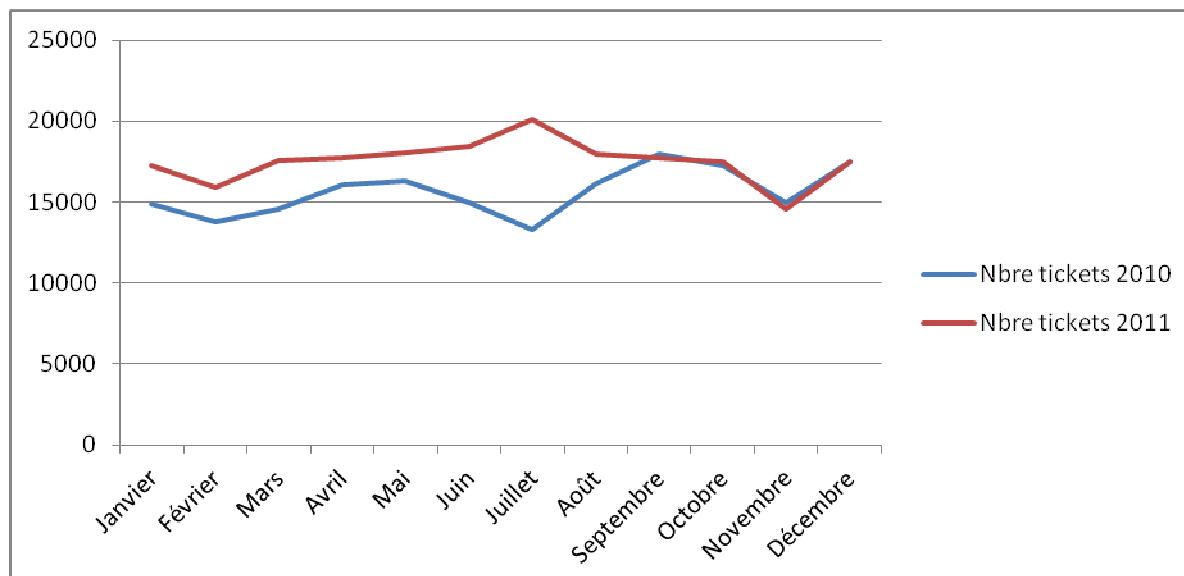


2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

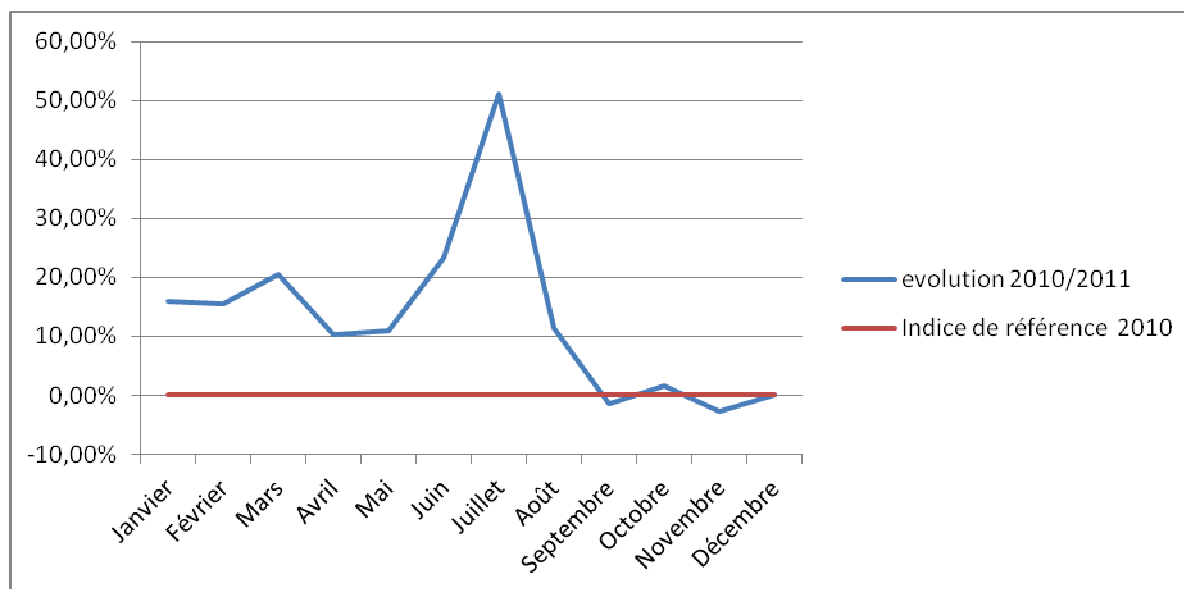
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur l'exercice 2011 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés en paiement mixte (au minimum deux types de paiements), nombre de tickets réglés en chèque parking, nombre de tickets gratuits (du fait de la demi-heure gratuite), chiffre d'affaire mensuel hors taxe et la valeur du ticket moyen.

Mois	Nbre tickets 2010	Nbre tickets 2011	evolution 2010/2011	Paie ment Hor aires				Tickets gratuits	CA Horaire HT		Ticket Moyen HT
				Esp	CB	Mixte	Chq pkg		total	dont CB	
Janvier	14904	17271	15,88%	4837	10153	52	50	2179	65139	49587	3,77
Février	13787	15938	15,60%	4456	9630	43	35	1774	60484	42895	3,79
Mars	14565	17551	20,50%	4905	10490	54	41	2061	63539	47124	3,62
Avril	16050	17694	10,24%	5084	10504	52	49	2005	65302	48210	3,69
Mai	16285	18083	11,04%	5037	10751	40	36	2219	67509	48887	3,73
Juin	14949	18437	23,33%	5512	10853	40	44	1988	69868	51008	3,79
Juillet	13293	20097	51,18%	6306	11457	33	32	2269	81365	55800	4,05
Août	16138	17984	11,44%	6421	9791	26	15	1731	76063	49555	4,23
Septembre	17979	17729	-1,39%	5345	10826	35	38	1485	71131	50243	4,01
Octobre	17242	17503	1,51%	5090	10972	30	40	1371	67203	51026	3,84
Novembre	14947	14551	-2,65%	4085	9197	24	28	1217	58926	42467	4,05
Décembre	17474	17472	-0,01%	4827	11066	34	32	1513	69355	51278	3,97
Total	187613	210310	12,10%	61905	125690	463	440	21812	815884	588080	3,88

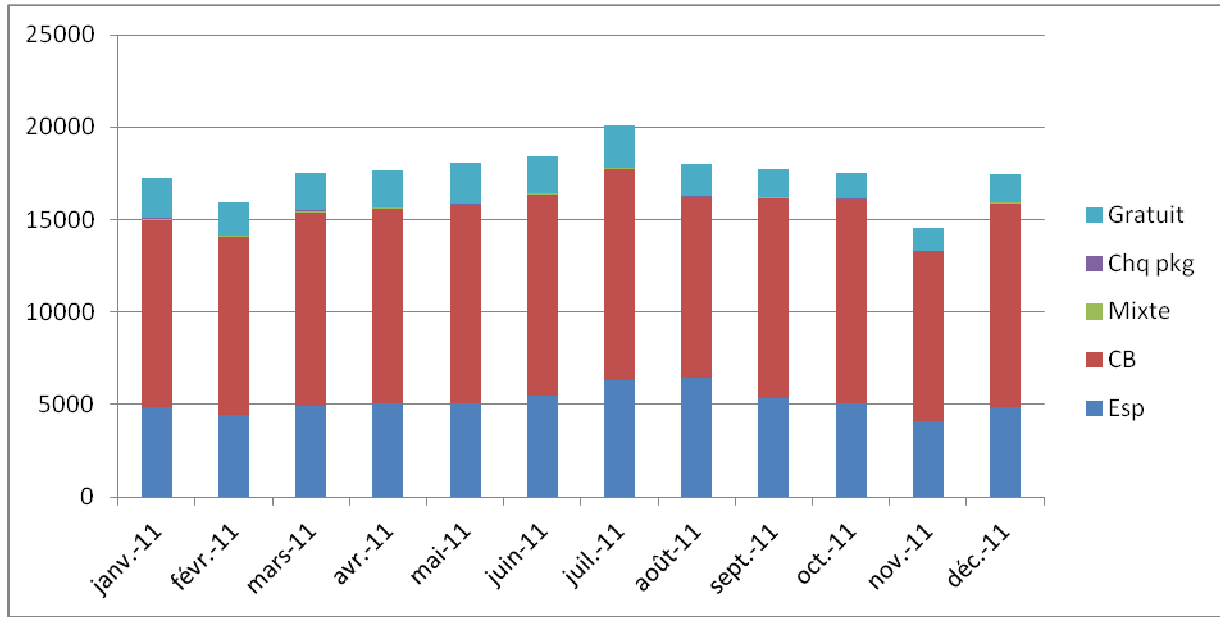
Evolution de la fréquentation horaire



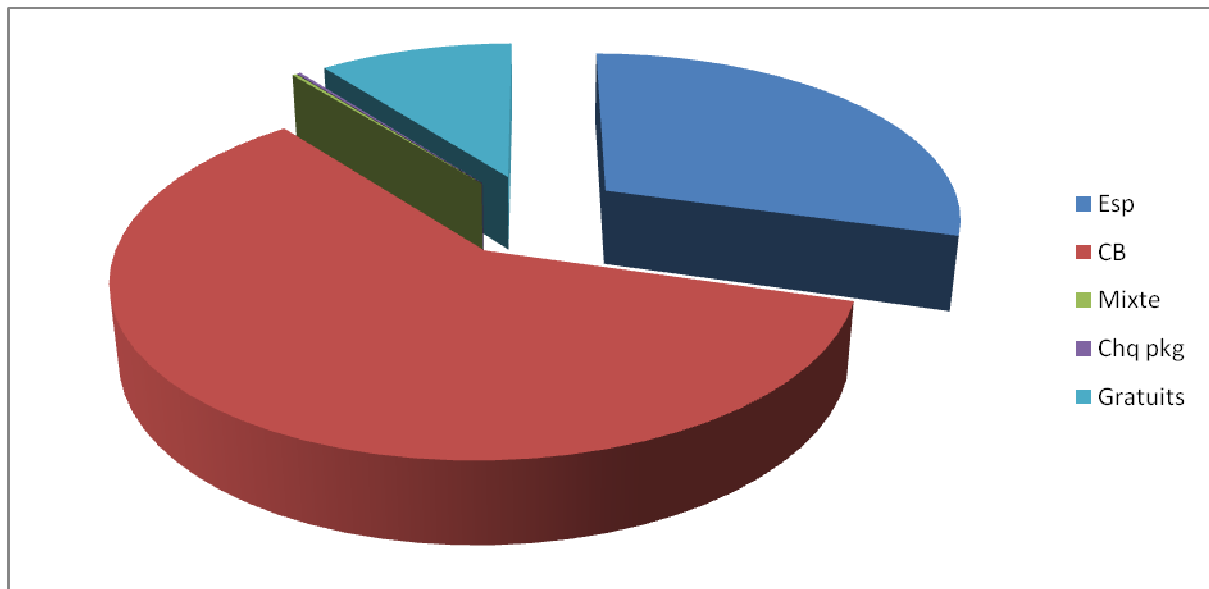
Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



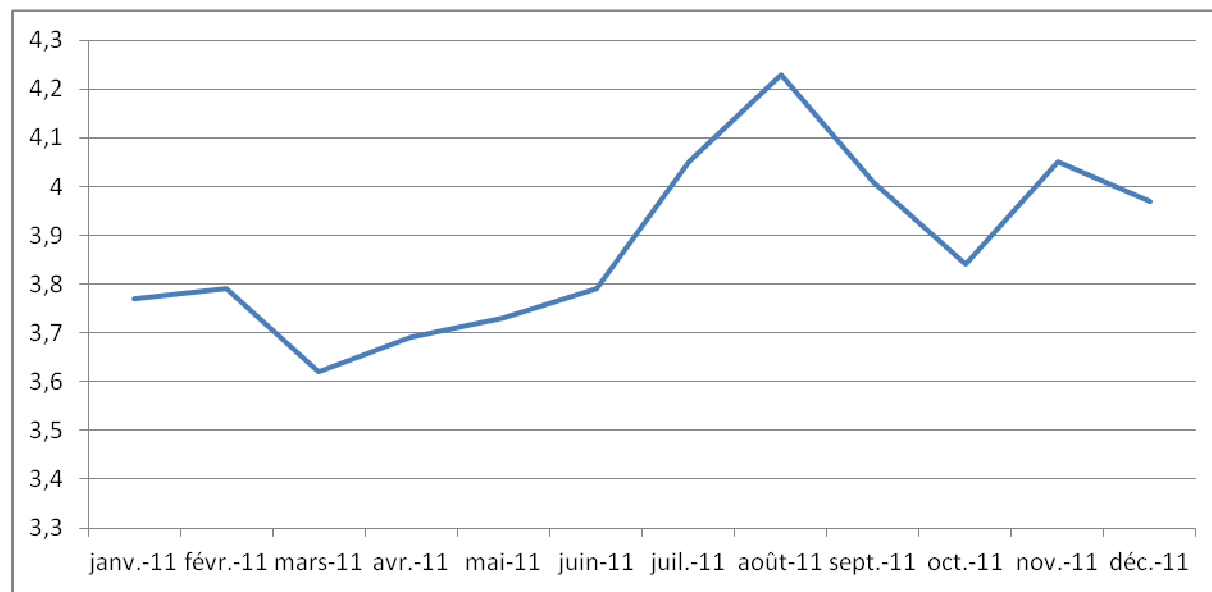
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



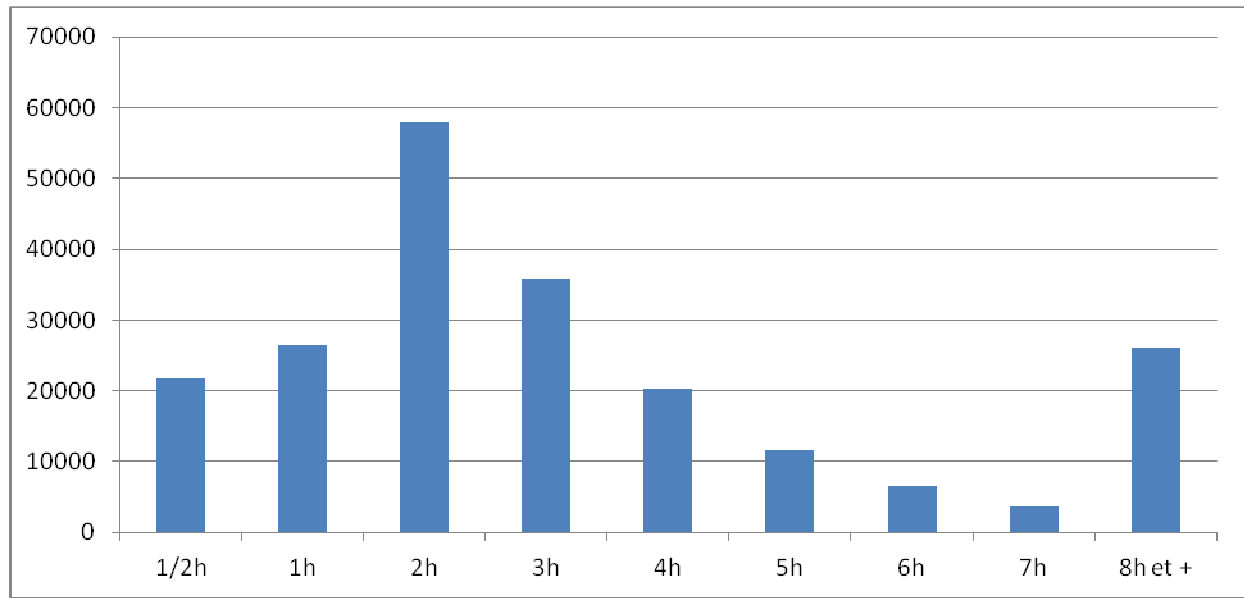
Evolution mensuelle du ticket moyen HT



Répartition des tickets selon la durée de stationnement

HORAIRES	TARIFS	TICKETS	%
1/2h	0,00 €	21812	10,37%
1h	1,80 €	26449	12,58%
2h	3,50 €	57846	27,51%
3h	5,00 €	35907	17,07%
4h	6,50 €	20308	9,66%
5h	8,00 €	11565	5,50%
6h	9,50 €	6629	3,15%
7h	11,00 €	3742	1,78%
8h et +	12,50 €	26052	12,39%
		210310	100,00%

Graphique de la répartition des tickets selon la durée de stationnement



PARTIE II

ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

PARKING VICTOR HUGO

1- LE SERVICE RENDU AUX USAGERS

1-1- ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

a. Description de l'enquête

Objectif

L'objectif de l'enquête menée par la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux est de savoir :

- D'où proviennent les automobilistes garés sur le parking Victor Hugo.
- Pour quelle activité les personnes viennent stationner sur le parking Victor Hugo.
- Combien de temps leur véhicule reste stationné en moyenne sur le parking.
- La satisfaction de la clientèle par rapport à différents critères

Conditions de l'enquête

L'enquête a eu lieu sur le parking Victor Hugo les jours suivants :

- Mardi 8 mars 2011, 8:00 – 18:00
- Mercredi 9 mars 2011, 8:00 – 18:00
- Vendredi 11 mars 2011, 12:00 – 20:00
- Samedi 19 mars 2011, 12:00 – 20:00
- Dimanche 20 mars 2011, 8:00 – 15:00

L'enquête a été menée par un étudiant et le personnel de la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux. Ils se sont placés à côté des caisses de paiement, pendant que les usagers du parking payaient leur ticket ainsi qu'à une sortie pour interroger les abonnés; ils leur ont proposé le questionnaire suivant:

339 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Un abonné	118
Un client horaire	221

Lieu de provenance

	Total	Abonné	Horaire
Bordeaux hyper-centre	59	47	12
Bordeaux hors hyper-centre	52	11	41
CUB hors Bordeaux	63	27	36
Gironde hors CUB	51	31	20
Aquitaine hors Gironde	39	2	37
France hors Aquitaine	48	0	48
Etranger	27	0	27

Raison du stationnement dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Je suis résident du quartier	56	47	9
Je travaille dans le quartier	67	51	16
Tourisme	73	0	73
Visite (ex: Rdv médecin...)	13	3	10
Shopping	91	11	80
Loisirs	27	0	27
Autres	12	6	6

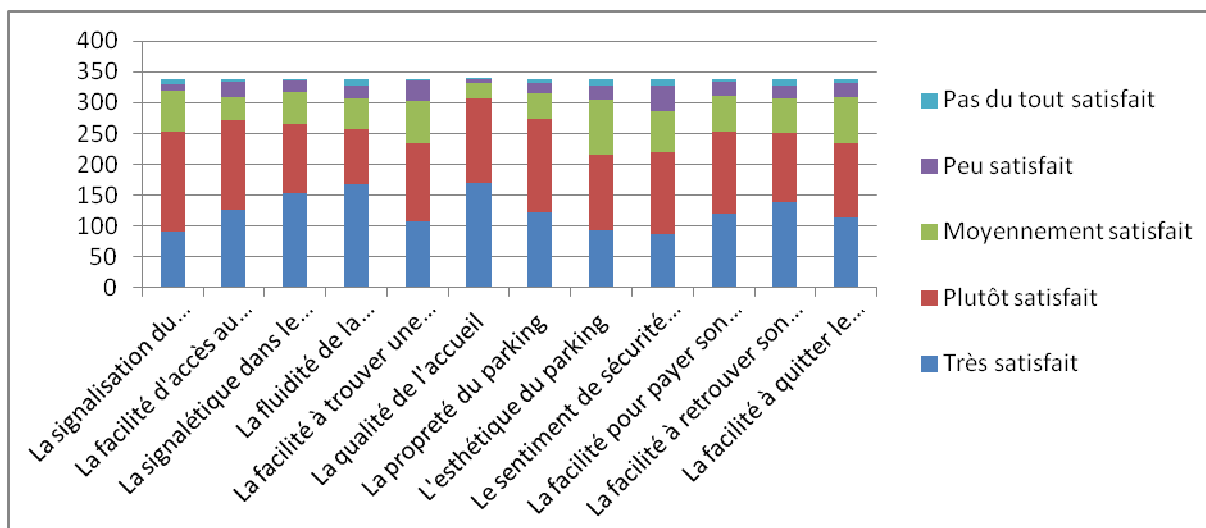
Fréquence de stationnement dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Tous les jours	64	62	2
Plusieurs fois par semaine	71	51	20
1 fois par semaine	61	2	59
1 fois tous les 15 jours	46	3	43
1 fois par mois	32	0	32
1 fois par trimestre	27	0	27
1 fois par semestre	5	0	5
1 fois par an	2	0	2
C'est la première fois	31	0	31

Durée de stationnement prévue ou habituelle dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Moins d'une heure	42	5	37
Moins de deux heures	52	3	49
Moins de trois heures	31	1	30
Moins de quatre heures	21	2	19
Moins de cinq heures	7	0	7
Moins de six heures	38	9	29
Entre 6 heures et 12 heures	57	25	32
Pour la journée	36	29	7
Pour plusieurs jours	55	44	11

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La signalisation du parking en approche	91	161	67	11	9
La facilité d'accès au parking	127	145	37	24	6
La signalétique dans le parking	153	112	53	17	4
La fluidité de la circulation dans le parking	167	91	49	21	11
La facilité à trouver une place dans le parking	108	127	67	34	3
La qualité de l'accueil	171	136	25	5	2
La propreté du parking	123	151	41	17	7
L'esthétique du parking	94	122	89	23	11
Le sentiment de sécurité dans le parking	86	134	66	41	12
La facilité pour payer son parking	121	133	58	21	6
La facilité à retrouver son véhicule	138	112	56	22	11
La facilité à quitter le parking	114	121	73	24	7



Lieu de provenance

La grande majorité des utilisateurs du parking Victor Hugo provient des différentes communes de la région bordelaise. La faible proportion des bordelais intra-muros utilisant ce parking, mis à part les résidents du quartier montre une utilisation importante de la mobilité douce (vélo, transport en commun, marche à pied) pour les trajets intra-centre ville.

Objet de la visite

La majorité des usagers abonnés du parking Victor Hugo stationnent leurs véhicules pour des raisons liées à leur lieu de résidence, forte proportion de résidents, et à leur travail. Pour les usagers horaires, le stationnement est surtout lié à des visites, au shopping et au tourisme, les raisons professionnelles n'arrivant qu'en quatrième position.

Fréquence de stationnement et durée de stationnement

Il y a une indéniable corrélation entre la fréquence, la durée de stationnement et la catégorie des usagers.

Les usagers stationnant le plus régulièrement et le plus longtemps leur véhicule sur le parking Victor Hugo sont des abonnés. A contrario, les usagers horaires stationnent moins souvent et pour des durées moins importantes. Il est évident que le prix attractif des abonnements comparé au tarif horaire encourage les usagers stationnant régulièrement et pour des durées importantes sur le parking Victor Hugo à s'abonner.

1-2- EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT

a. Description de l'enquête

Des critères d'évaluation ont été définis pour élaborer une grille permettant de quantifier la satisfaction perçue de la clientèle sur les dix principes de base de l'accueil-client.

Ces dix indicateurs de la qualité du service d'accueil sont transposés en 22 questions qui évaluent tant les perceptions que les attentes qu'a la clientèle de ce service sur des points bien définis. Un sondage est quant à lui élaboré pour saisir au plus juste l'opinion de la clientèle sur les différentes étapes du stationnement dans l'enceinte des parcs.

Conditions de l'enquête

L'enquête a eu lieu sur le parking Victor Hugo les jours suivants :

- Mardi 8 mars 2011, 8:00 – 18:00
- Mercredi 9 mars 2011, 8:00 – 18:00
- Vendredi 11 mars 2011, 12:00 – 20:00
- Samedi 19 mars 2011, 12:00 – 20:00
- Dimanche 20 mars 2011, 8:00 – 15:00

L'enquête a été menée par un étudiant et le personnel de la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux. Ils se sont placés à côté des caisses de paiement, pendant que les usagers du parking payaient leur ticket ainsi qu'à la sortie pour interroger les abonnés; ils leur ont proposé le questionnaire suivant:

177 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Un abonné	135
Un client horaire	42

Note de 1 à 5:

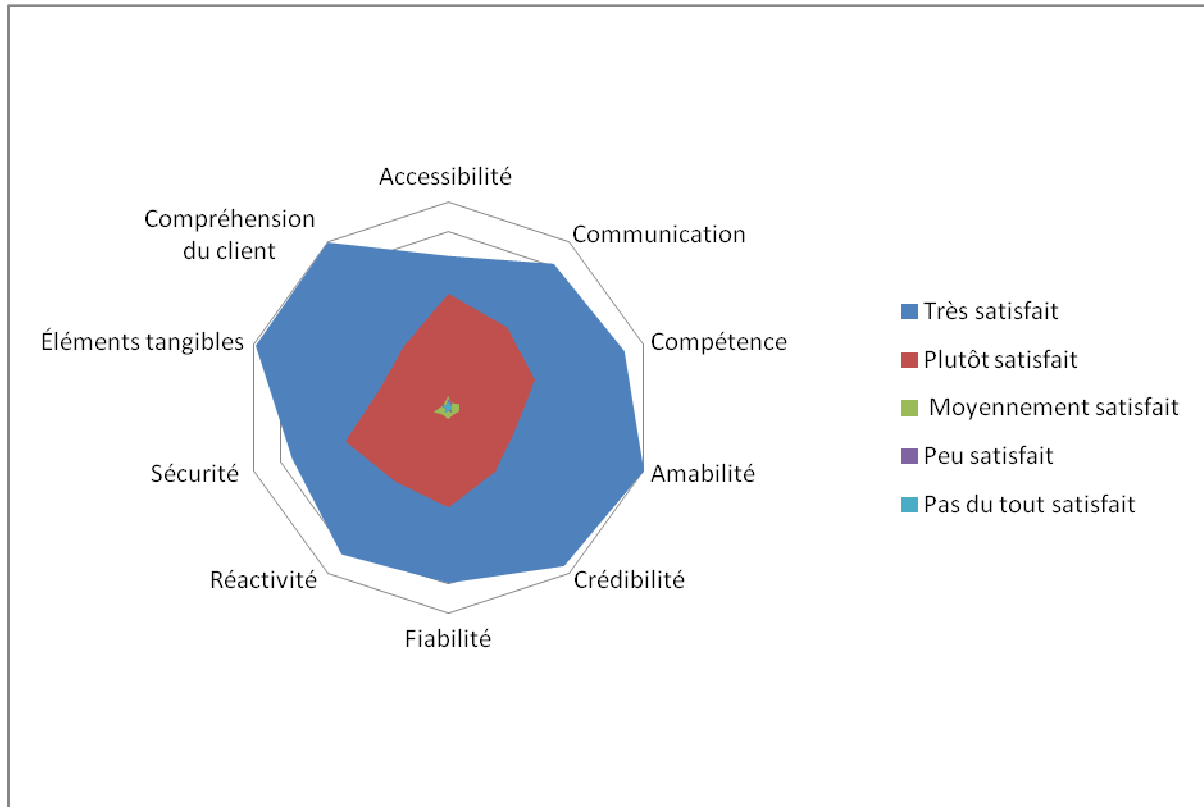
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	105	42	21	5	4
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	79	55	27	9	7
3. Le personnel a une présentation soignée.	113	36	19	6	3
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	66	73	29	7	2
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	96	53	21	4	3
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	97	52	21	4	3
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	95	47	22	8	5
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	85	71	17	2	2
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	73	82	15	4	3
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	67	65	31	8	6
11. Le personnel fournit un service rapide.	65	89	16	3	4
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	101	63	12	0	1
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	103	43	21	7	3
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	124	41	12	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	71	69	31	2	4
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	103	62	11	0	1
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	84	57	21	9	6
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	75	71	19	7	5
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	123	41	13	0	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	120	31	18	6	2
21. La SGGPB a à cœur de vous satisfaire.	99	53	17	4	4
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	134	33	9	0	1

Indice de répartition des réponses selon dix principes de base de l'accueil-client

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Accessibilité	52	39	4	3	2
Communication	61	34	2	2	1
Compétence	63	31	4	1	1
Amabilité	70	24	4	1	1
Crédibilité	67	27	3	2	1
Fiabilité	60	34	4	1	1
Réactivité	62	31	3	2	2
Sécurité	56	37	5	1	1
Éléments tangibles	69	24	2	3	2
Compréhension du client	70	26	2	1	1

Représentation graphique de la qualité de l'accueil-client



1-3- CONCLUSIONS

A la vue des résultats de cette enquête, l'évaluation de l'accueil-client est bonne, certains aspects sont à travailler pour encore accroître cette dernière.

Points forts

- La compréhension du client
- L'amabilité
- La crédibilité

Orientations des futures mesures d'amélioration de l'accueil-client

- L'accessibilité du service
- La sécurité

2- LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS

Mardi 15 Février 2011

Un véhicule a heurté la lisse de la barrière de sortie donnant sur le cours Alsace Lorraine. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Mercredi 09 Mars 2011

Un abonné est venu se plaindre du vol de la plaque d'immatriculation de son véhicule dans le parking. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Jeudi 10 Mars 2011

Trois abonnés viennent se plaindre de l'effraction de leur véhicule et du vol de différents objets. Orientation des usagers auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Après visionnage des enregistrements de vidéo surveillance, une tentative d'effraction a été aussi constatée au niveau du bureau administratif de la SGGPB se trouvant au 2eme étage du parking.

Dépôt de plainte au nom de la société auprès du Commissariat du Cerf Volant. Les images de vidéo surveillance fournies au moment du dépôt de plainte permettront l'arrestation des trois personnes responsables des faits.

Dimanche 20 Mars 2011

Bris de la vitre arrière sur un véhicule durant la nuit. Après constatation du propriétaire, aucun objet n'a été dérobé. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat central de Bordeaux pour un dépôt de plainte.

Vendredi 13 Mai 2011

Un véhicule a heurté la lisse de la barrière de sortie donnant sur le cours Alsace Lorraine. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Lundi 23 Mai 2011

Bris de la vitre avant sur un véhicule durant la nuit. Après constatation du propriétaire, vol d'un appareil photo et de divers CD. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Lundi 06 Juin 2011

Un abonné est venu se plaindre du vol de la plaque d'immatriculation de son véhicule dans le parking. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Mercredi 17 Août 2011

Un abonné est venu se plaindre que son véhicule avait été rayé sur toute la longueur volontairement. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Jeudi 8 Septembre 2011

Un abonné est venu se plaindre du vol de la plaque d'immatriculation de son véhicule dans le parking. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Lundi 19 Septembre 2011

Bris de la vitre arriere sur un vehicule durant la nuit. Apres constatation du proprietaire, aucun objet n'a ete derobe. Orientation de l'usager aupres du Commissariat central de Bordeaux pour un depot de plainte.

Vendredi 21 Octobre 2011

Un vehicule a heurte la lisse de la barriere de sortie donnant sur le cours Victor Hugo. Deplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Mardi 6 Decembre 2011

Un abonne est venu se plaindre du vol de la plaque d'immatriculation de son vehicule dans le parking. Orientation de l'usager aupres du Commissariat du Cerf Volant pour un depot de plainte.

Dimanche 15 Decembre 2011

Un abonne est venu se plaindre que son vehicule avait ete degrade volontairement. Orientation de l'usager aupres du Commissariat du Cerf Volant pour un depot de plainte

3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE

Globalement, le nombre d'heures de presence effective sur site remunerees du 1^{er} janvier 2011 au 31 decembre 2011 est de 9000 heures, correspondant en presence a 5 postes en equivalent temps plein.

L'encadrement du personnel, la responsabilite du fonctionnement du site, la qualite du service et nos exigences de proximite avec la clientele nous ont conduits a proposer une structure composee d'un responsable d'exploitation, d'une assistante d'exploitation, de six agents d'exploitation (deux de niveau Maîtrise et quatre de niveau Ouvriers/Employés).

Les tâches de chacun permettent de répondre aux obligations locales.

Responsable d'exploitation : Cadre

- Encadrement de l'ensemble des agents
- Responsable de l'organisation
- Responsable du suivi du budget
- Assure le contact permanent avec la direction et la collectivité
- Assure la maintenance et l'exploitation des sites sur ses heures de presence
- Contrôle interne de la qualite sur les differents sites
- En charge de la strategie d'amélioration de la fréquentation des sites
- Etablit le suivi d'exploitation

Assistante de direction : Maîtrise

- Enregistrement de la comptabilite
- Suivi des comptes
- Assure la facturation des abonnements
- Assure le suivi des encaissements
- Gestion quotidienne de la tresorerie

Agent d'exploitation : Maîtrise

- Assure le fonctionnement et le maintien de la qualité du service
- Assure la maintenance et l'exploitation sur ses heures de présence
- Assure la surveillance du site, l'accueil des usagers, l'entretien et le nettoyage
- Assure une astreinte technique sur les trois parcs de stationnement

Agent d'exploitation : Ouvriers/Employés

- Assure le fonctionnement et le maintien de la qualité du service
- Assure la maintenance et l'exploitation sur ses heures de présence
- Assure la surveillance du site, l'accueil des usagers, l'entretien et le nettoyage

4- ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS

Comme il a été précisé dans les grilles d'évaluation du respect des normes Qualité en annexe de notre offre, la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux s'est engagée sur des fréquences de nettoyage des installations et des équipements pour le parc de stationnement Victor Hugo:

Zone de circulation des piétons : Fréquence journalière de nettoyage

→ Zones de paiement

- Caisses automatiques : Propreté, lisibilité, absence de tags
- Poubelles : Poubelles vidées

→ Zone intérieure suivant les limites de propriété

- Zones piétonnières : Absence de détritrus et déchets
- Ascenseurs : Propreté, absence de tags
- Escaliers : Propreté
- Poubelles : Poubelles vidées

Zone de circulation des véhicules : Fréquence journalière de nettoyage

→ Travées d'entrée et de sortie

- Rampes d'accès: Absence de détritrus
- Contrôleurs ou bornes : Lisibilité, absence de tags
- Ilôts et trottoirs: Absence de détritrus
- Bandes de circulation : Absence de détritrus

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de détritrus

Zone de stationnement des véhicules : Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de détritrus

Toutes signalisations : Fréquence journalière de nettoyage

- Panneaux de circulation : Propreté, lisibilité, absence de tags
- Information clientèle: Propreté, lisibilité, absence de tags

Locaux d'exploitation : Fréquence journalière de nettoyage

Lavage des sols : Un lavage mécanisé hebdomadaire des sols est effectué

PARTIE III

COMPTE –RENDU ANNUEL **TECHNIQUE ET FINANCIER** **GARAGE ALSACE LORRAINE**

1- COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE

1-1- PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Plusieurs faits marquants sont à noter pour cette première année d'exploitation, comme l'indique la liste non exhaustive ci-dessous :

- Evolution de la grille tarifaire abonnée en vigueur au 1^{er} février 2011
- L'ensemble des places du garage est réservé aux abonnements résidents

1-2- EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS

• L'historique

Tout comme le parking Victor Hugo ou le parc de stationnement sis allées de Chartres et de Bristol, d'importants travaux ont été entrepris sur le garage cours Alsace Lorraine.

Une nouvelle gestion vidéo a été mise en place comprenant 6 caméras pour permettre la surveillance du site depuis le poste de contrôle lors des heures de présence d'un agent, couplé à un report d'images en permanence vers le parking Victor Hugo.

Dans un souci d'améliorer la sécurité dans l'enceinte du garage, l'ensemble du système de détection incendie et de détection CO/NO a été modernisé.

D'autres réalisations ont eu lieu pour accroître la qualité du service fourni à nos usagers : l'ascenseur a été remplacé et l'ensemble de l'éclairage du garage a été changé.

1-3- RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS

Aucun événement ayant eu un impact réel sur le fonctionnement du garage Alsace Lorraine n'a été recensé sur l'année 2011.

1-4- ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES

Le garage Alsace Lorraine est ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les résidents peuvent entrer et sortir du garage en permanence grâce à leur badge d'accès. La clientèle horaire n'est pas acceptée sur ce garage.

De façon générale nous assurons une présence physique sur le site du lundi au samedi de 12 heures à 13 heures.

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011 est de 320 heures, correspondant en présence à 1/6 de poste en équivalent temps plein.

En dehors de ces périodes, il a été mis en place une astreinte téléphonique permanente basée sur le parking Victor Hugo et du personnel a été placé en astreinte technique (deux agents de maîtrise et le responsable d'exploitation) pour intervenir sur le parc.

1-5- MOYENS MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION

L'information passe par différents vecteurs et supports :

- L'information permanente : signalétique, information dans les parcs, site internet
- L'information ponctuelle sous forme de « publicité »

Les principaux vecteurs de communication sont :

- Les affichages intérieurs
- Le site internet de la SGGPB : www.sggparkingbordeaux.fr
- Les dépliants distribués sur les parcs
- Les courriers d'information

Accueil et information des usagers		Garage Alsace Lorraine						
Accueil physique : lieu								
	<i>Lundi</i>	<i>Mardi</i>	<i>Merchr.</i>	<i>Jeudi</i>	<i>Vend.</i>	<i>Sam.</i>	<i>Dim.</i>	
Accueil physique : horaires	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h		
Accueil téléphonique : horaires	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h		
Accueil via phonie : horaires	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h		
Accueil via interphonie : horaires	13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	24h/24	
Messagerie et e.mail	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	
Délais de réponse aux courriers et réclamations des usagers	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	
Présence technique	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h		
Astreinte technique	13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	24h/24	

1-6- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Dans la suite de sa Charte municipale d'écologie urbaine et de développement durable, la Ville de Bordeaux a adopté son agenda 21 lors du Conseil municipal du 22 décembre 2008.

L'agenda 21 local fixe aux collectivités un cadre de référence pour examiner leurs politiques, leurs projets et leurs pratiques au regard du développement durable. La relation qui nous unit à la collectivité se devant d'être basée sur une confiance mutuelle et sur le respect des obligations de l'autre, notre société s'est engagée pleinement auprès de la mairie de Bordeaux dans cette démarche.

● Action 4: Accroître les déplacements du personnel de la société par des transports moins polluants

Les agents se rendant quotidiennement sur le garage Alsace Lorraine ont effectué le déplacement par des modes de mobilité alternatifs depuis le parking Victor Hugo.

Il est à noter que la SGGPB a acheté un vélo électrique dans le but de continuer à accroître le nombre de ces déplacements.

● Action 6: Lutter contre les nuisances sonores par un réglage optimal des équipements de péage et une vérification régulière.

De façon hebdomadaire, un contrôle du bon fonctionnement de ces équipements a été effectué.

● Action 7: Limiter la consommation d'eau sur l'ensemble des sites.

Une sensibilisation permanente via un affichage auprès du personnel a été effectuée sur la limitation de la consommation et de principes simples à respecter.

● Action 9: Réduire la consommation électrique générale sur le parking

Cinq blocs d'éclairage de sécurité ont été remplacés par de nouveaux modèles à LED basse consommation à haute durée de vie.

Une sensibilisation permanente via un affichage auprès du personnel a été effectuée sur la limitation de la consommation et de principes simples à respecter.

● Action 10: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le Garage Alsace Lorraine a été de 1600 feuilles de papier pour l'année 2011.

● Action 11: Utilisation de papier recyclable ou recyclé

La société des Grands Garages Parkings de Bordeaux utilise uniquement du papier 100 pour 100 recyclable, sans chlore, de label FSC. Le label FSC implique que le papier est fabriqué à partir de fibres de bois issus de forêts gérées durablement et de fibres recyclées post-consommation.

● Action 12: Veille technologique pour les équipements de l'ensemble du site de stationnement

L'ensemble des blocs d'éclairage de sécurité sera remplacé au fur et à mesure des dysfonctionnements constatés par de nouveaux modèles à LED plus performant au niveau de la consommation d'énergie et à haute durée de vie.

● Action 14: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

L'intégralité des produits d'entretien utilisés par la société des Grands Garages Parkings de Bordeaux sont conçus et fabriqués sous un système de management de la qualité et de l'environnement certifié

ISO 9001, ISO 14001 et en accord avec le programme industriel européen « **Chartre du Nettoyage Durable** » selon lequel les entreprises tiennent compte de la durabilité dans le développement et la production de leurs produits.

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE

TARIFS		ABONNEMENT
Mensuel 24h/24h	Résident	85 €

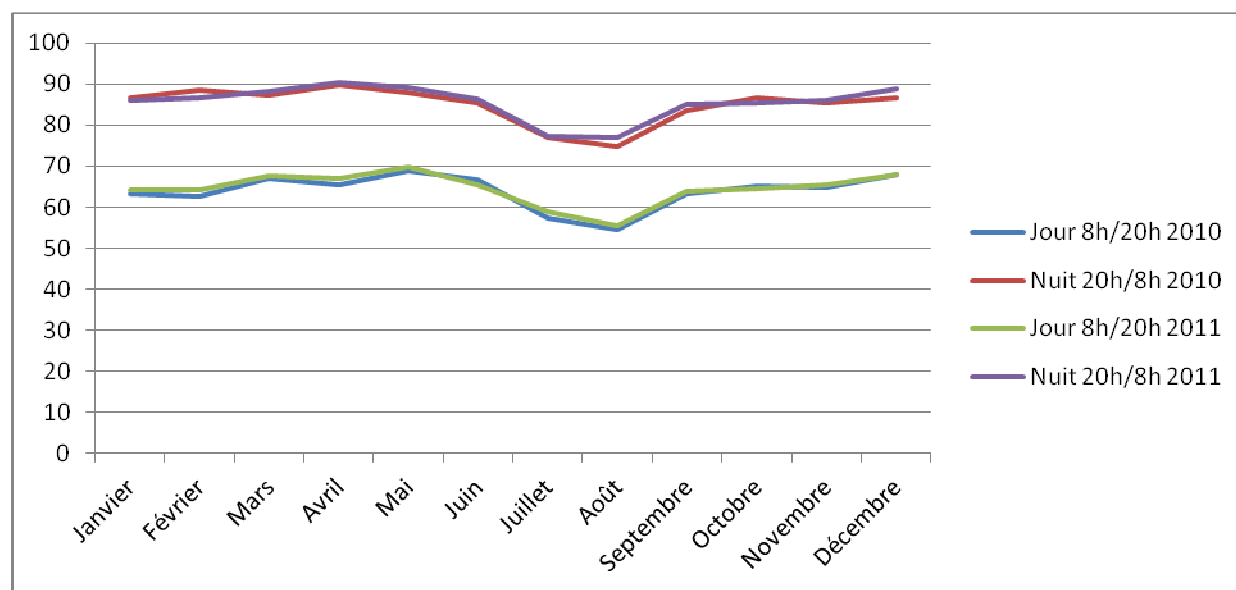
2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

Le taux d'occupation correspondant au rapport entre le nombre moyen de véhicules en stationnement et le nombre total de places, les données du tableau ci-dessous sont donc exprimées en pourcentage par rapport aux 128 places constituant le garage Alsace Lorraine.

Une distinction est faite entre l'occupation diurne (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation nocturne (de 20 heures à 8 heures). Pour rappel, les taux d'occupations de l'année 2010 sont donnés.

	2010		2011	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	63,14	86,49	64,23	85,94
Février	62,49	88,47	64,27	86,73
Mars	66,97	87,21	67,76	88,22
Avril	65,34	89,61	67,14	90,31
Mai	68,72	87,73	69,78	89,02
Juin	66,81	85,34	65,43	86,45
Juillet	57,47	76,92	58,97	77,36
Août	54,52	74,73	55,46	77,07
Septembre	63,19	83,66	63,77	84,92
Octobre	65,21	86,69	64,49	85,48
Novembre	64,66	85,31	65,56	86,01
Décembre	67,87	86,70	67,86	88,94

Evolution du taux d'occupation mensuel

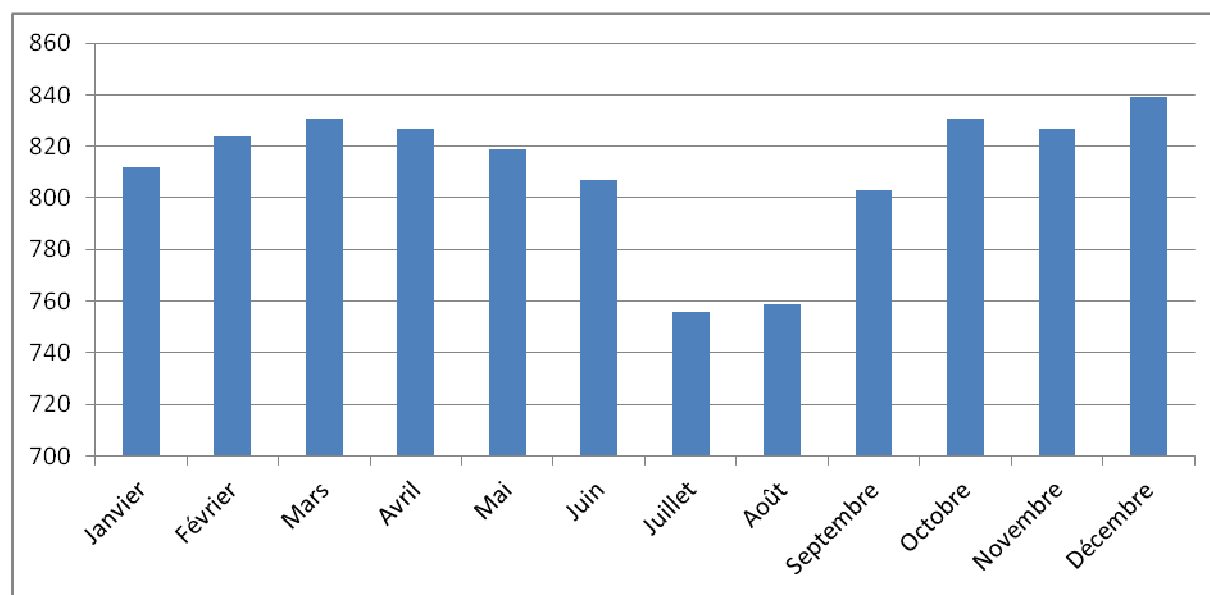


2-4- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

Les durées moyennes de stationnement pour le garage Alsace Lorraine sont présentées dans le tableau ci-dessous. Les durées de stationnement sont exprimées en minutes.

	Durée moyenne stationnement Abonné
Janvier	812
Février	824
Mars	831
Avril	827
Mai	819
Juin	807
Juillet	756
Août	759
Septembre	803
Octobre	831
Novembre	827
Décembre	839

Durées moyennes de stationnement en 2011



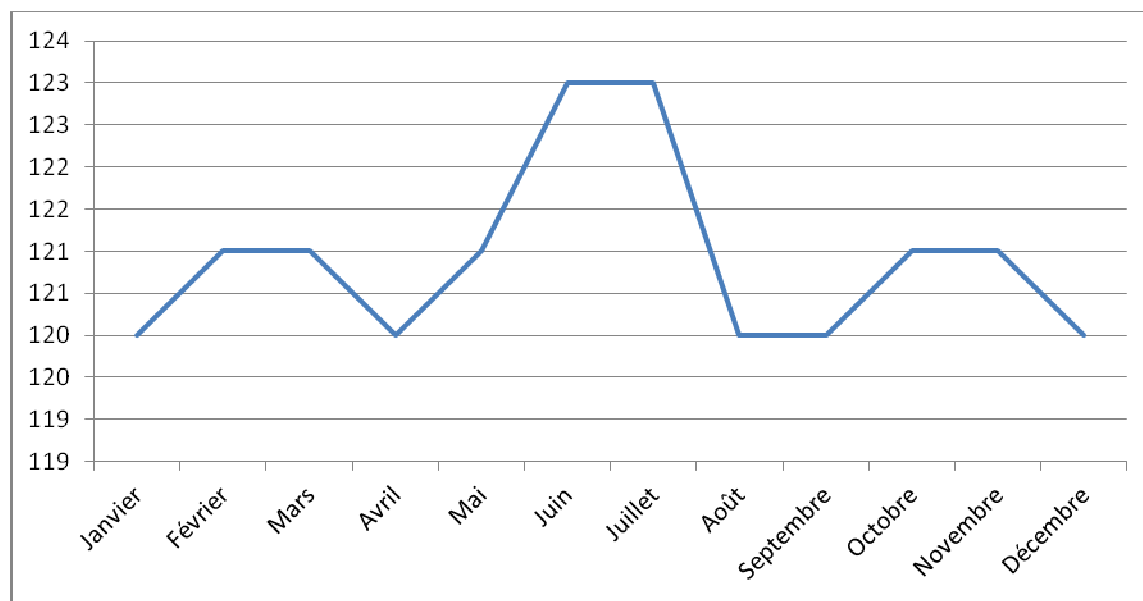
2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers su l'exercice 2011 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

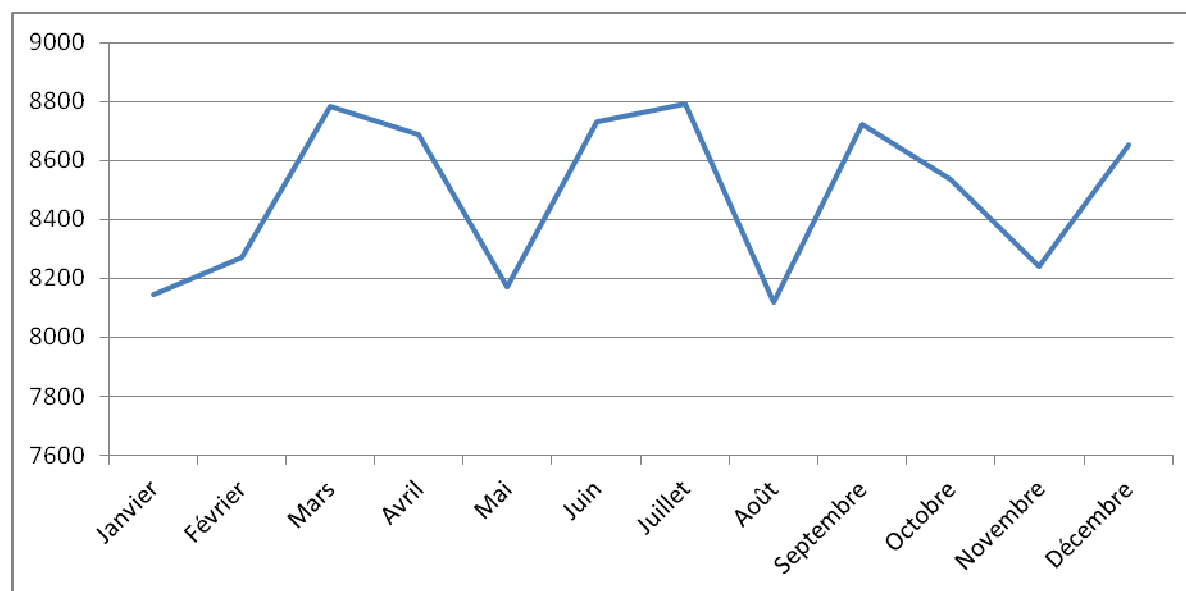
Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur l'exercice 2011.

	Nombre abonnements Résidents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier	120	8143
Février	121	8271
Mars	121	8785
Avril	120	8687
Mai	121	8172
Juin	123	8731
Juillet	123	8793
Août	120	8119
Septembre	120	8722
Octobre	121	8536
Novembre	121	8240
Décembre	120	8654
		101853

Evolution de la structure des abonnements sur l'année 2011



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT sur l'année 2011



PARTIE IV

ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

GARAGE ALSACE LORRAINE

1- LE SERVICE RENDU AUX USAGERS

1-1- ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

a. Description de l'enquête

Objectif

L'objectif de l'enquête menée par la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux est de savoir :

- La satisfaction de la clientèle par rapport à différents critères.

Conditions de l'enquête

L'enquête a eu lieu sur le garage Alsace Lorraine les jours suivants :

- Mercredi 23 mars 2011, 12:00 – 13:00
- Jeudi 24 mars 2011, 9:00 – 12:00

L'enquête a été menée par un étudiant et le personnel de la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux. Ils se sont placés à la sortie pour interroger les abonnés; ils leur ont proposé le questionnaire suivant:

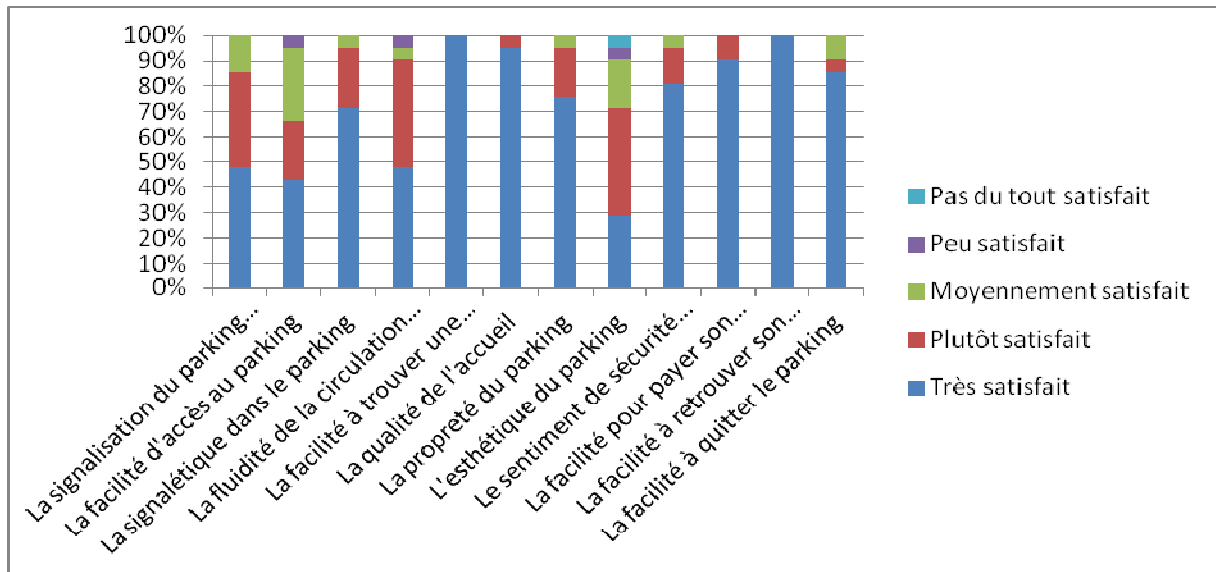
21 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Réponses au questionnaire de satisfaction clientèle

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La signalisation du parking en approche	10	8	3	0	0
La facilité d'accès au parking	9	5	6	1	0
La signalétique dans le parking	12	8	1	0	0
La fluidité de la circulation dans le parking	10	9	1	1	0
La facilité à trouver une place dans le parking	21	0	0	0	0
La qualité de l'accueil	20	1	0	0	0
La propreté du parking	16	4	1	0	0
L'esthétique du parking	6	9	4	1	1
Le sentiment de sécurité dans le parking	17	3	1	0	0
La facilité pour payer son parking	19	2	0	0	0
La facilité à retrouver son véhicule	21	0	0	0	0
La facilité à quitter le parking	18	1	2	0	0

Répartition des réponses au questionnaire de satisfaction clientèle



Les actions à mener pour accroître la satisfaction client doivent porter principalement sur la signalétique à l'approche du parc de stationnement, sur la facilité à accéder à celui-ci, la fluidité de circulation à l'intérieur et l'esthétique du garage.

1-2- EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT

a. Description de l'enquête

Des critères d'évaluation ont été définis pour élaborer une grille permettant de quantifier la satisfaction perçue de la clientèle sur les dix principes de base de l'accueil-client.

Ces dix indicateurs de la qualité du service d'accueil sont transposés en 22 questions qui évaluent tant les perceptions que les attentes qu'a la clientèle de ce service sur des points bien définis. Un sondage est quant à lui élaboré pour saisir au plus juste l'opinion de la clientèle sur les différentes étapes du stationnement dans l'enceinte des parcs.

Conditions de l'enquête

L'enquête a eu lieu sur le garage Alsace Lorraine les jours suivants :

- Mercredi 23 mars 2011, 12:00 – 13:00
- Jeudi 24 mars 2011, 9:00 – 12:00

L'enquête a été menée par un étudiant et le personnel de la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux. Ils se sont placés à la sortie pour interroger les abonnés; ils leur ont proposé le questionnaire suivant:

Le questionnaire est présenté en annexe.

15 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Réponses au questionnaire de qualité accueil-client

Note de 1 à 5:

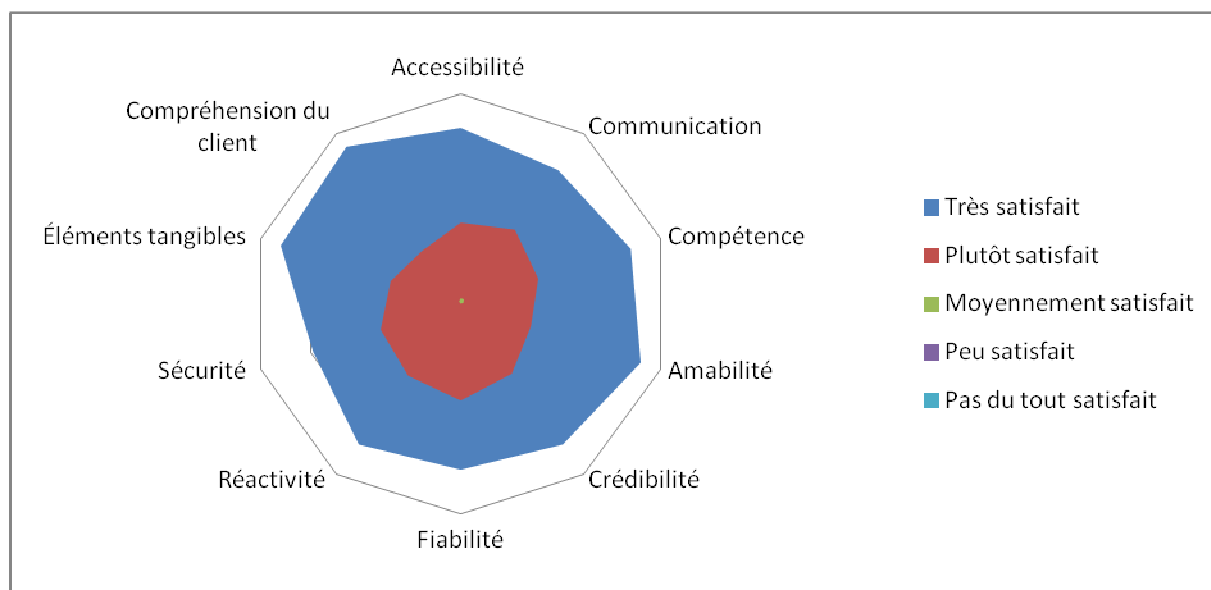
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	11	3	1	0	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	10	3	1	1	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	14	1	0	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	12	2	1	0	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	15	0	0	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	13	2	0	0	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	14	1	0	0	0
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	15	0	0	0	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	14	1	0	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	12	2	1	0	0
11. Le personnel fournit un service rapide.	13	2	0	0	0
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	15	0	0	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	13	2	0	0	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	14	1	0	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	10	2	2	1	0
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	15	0	0	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	13	1	1	0	0
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	12	2	1	0	0
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	11	3	1	0	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	12	2	1	0	0
21. La SGGPB a à coeur de vous satisfaire.	14	1	0	0	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	13	1	1	0	0

Indice de répartition des réponses selon dix principes de base de l'accueil-client

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Accessibilité	67	31	2	0	0
Communication	63	35	2	0	0
Compétence	68	31	1	0	0
Amabilité	72	28	0	0	0
Crédibilité	66	33	1	0	0
Fiabilité	63	37	0	0	0
Réactivité	66	34	0	0	0
Sécurité	59	32	4	5	0
Éléments tangibles	72	28	0	0	0
Compréhension du client	74	25	1	0	0

Représentation graphique de la qualité de l'accueil-client



1-3- CONCLUSIONS

A la vue des résultats de cette enquête, l'évaluation de l'accueil-client est bonne, certains aspects sont à travailler pour encore accroître cette dernière.

Points forts

- La compréhension du client
- L'amabilité
- La crédibilité
- La réactivité

Orientations des futures mesures d'amélioration de l'accueil-client

- La sécurité

2- LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS

Mercredi 27 Avril 2011

Un abonné a percuté le portail d'entrée n'ayant pas attendu l'ouverture complète de celui-ci. Déplacement de l'astreinte pour vérification de la barre sensible de sécurité et la remise en route du portail.

Jeudi 10 Octobre 2011

Un abonné a percuté le portail d'entrée n'ayant pas attendu l'ouverture complète de celui-ci. Déplacement de l'astreinte pour vérification de la barre sensible de sécurité et la remise en route du portail.

3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011 est de 320 heures, correspondant en présence à 1/6 de poste en équivalent temps plein.

L'encadrement du personnel, la responsabilité du fonctionnement du site, la qualité du service et nos exigences de proximité avec la clientèle nous ont conduits à proposer une structure composée d'un responsable d'exploitation, d'une assistante de direction, de six agents d'exploitation (deux de niveau Maîtrise et quatre de niveau Ouvriers/Employés).

Les tâches de chacun permettent de répondre aux obligations locales

Responsable d'exploitation : Cadre

- Encadrement de l'ensemble des agents
- Responsable de l'organisation
- Responsable du suivi du budget
- Assure le contact permanent avec la direction et la collectivité
- Assure la maintenance et l'exploitation des sites sur ses heures de présence
- Contrôle interne de la qualité sur les différents sites
- En charge de la stratégie d'amélioration de la fréquentation des sites
- Etablit le suivi d'exploitation

Assistante de direction : Maîtrise

- Enregistrement de la comptabilité
- Suivi des comptes
- Assure la facturation des abonnements
- Assure le suivi des encaissements
- Gestion quotidienne de la trésorerie

Agent d'exploitation : Maîtrise

- Assure le fonctionnement et le maintien de la qualité du service
- Assure la maintenance et l'exploitation sur ses heures de présence
- Assure la surveillance du site, l'accueil des usagers, l'entretien et le nettoyage
- Assure une astreinte technique sur les trois parcs de stationnement

Agent d'exploitation : Ouvriers/Employés

- Assure le fonctionnement et le maintien de la qualité du service
- Assure la maintenance et l'exploitation sur ses heures de présence
- Assure la surveillance du site, l'accueil des usagers, l'entretien et le nettoyage

4- ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS

Comme il a été précisé dans les grilles d'évaluation du respect des normes Qualité en annexe de notre offre, la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux s'est engagée sur des fréquences de nettoyage des installations et des équipements pour le garage Alsace Lorraine:

Zone de circulation des piétons : Fréquence journalière de nettoyage

- Ascenseur : Absence de débris et déchets
- Escalier : Absence de débris et déchets
- Zones piétonnières : Absence de débris et déchets
- Poubelles : Poubelles vidées

Zone de circulation des véhicules : Fréquence journalière de nettoyage

→ Travées d'entrée et de sortie

- Rampes d'accès : Absence de débris

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de débris

Zone de stationnement des véhicules: Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de débris

Toutes signalisations: Fréquence journalière de nettoyage

- Panneaux de circulation : Propreté, lisibilité, absence de tags
- Information clientèle: Propreté, lisibilité, absence de tags

Local d'exploitation: Fréquence journalière de nettoyage

PARTIE V

COMPTE – RENDU ANNUEL **TECHNIQUE ET FINANCIER** **PARC ALLEES DE CHARTRES**

1- COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE

1-1- PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Plusieurs faits marquants sont à noter pour cette première année d'exploitation, comme l'indique la liste non exhaustive ci-dessous :

- Evolution de la grille tarifaire horaire en vigueur au 1^{er} janvier 2011
- Maintien de la grille tarifaire abonnée en vigueur
- Contingement du nombre d'abonnés entraînant une stagnation du chiffre d'affaire « abonné »
- Accroissement de la fréquentation horaire sur l'ensemble de l'année 2011 par rapport à 2010
- Augmentation du chiffre d'affaire total par rapport à l'exercice précédent
- Réalisation de nombreux travaux sur l'ensemble du parc

1-2- EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS

• L'historique

Depuis Octobre 2005, notre société assure la gestion et l'exploitation du parc de stationnement sis allées de Chartres et de Bristol conformément au contrat d'affermage signé le 10 Octobre 2005 puis à celui signé le 23 Décembre 2008.

Dans le cadre de ces contrats, de nombreuses réalisations ont été effectuées sur le parc tout au long de la durée de l'exploitation.

En premier lieu, tous les équipements de péage ont été remplacés, après dépose et mise en décharge en accord avec la ville de Bordeaux du matériel précédent Parcomatic hors service, par du matériel neuf de marque PARK3000 fourni par la société C.I.A.N.T et maintenu par Parking Consulting. La mise en service a été réalisée en octobre 2005.

Une gestion vidéo a été mise en place avec 6 caméras pour permettre la surveillance du parc depuis le poste de contrôle en journée et avec un report d'images et l'enregistrement sur le poste de contrôle central situé au parking Victor Hugo. La surveillance depuis le parking Victor Hugo s'effectue en dehors des heures de présence d'un agent sur le parc. Elle est effective depuis mai 2006.

Depuis mai 2007, deux entrées Allées de Chartres et Allées de Bristol, et une sortie côté Allées de Chartres, ont été adaptées au parc de véhicules légers de 395 places. A la demande de la Mairie de Bordeaux par avenant du 16 avril 2007 nous avons aménagé un parc de 12 places avec une entrée et une sortie sur les Allées de Bristol, mis en service le 24 mai 2007, pour accueillir les cars de tourisme. Cette opération a permis une augmentation de 15 places pour les véhicules légers et la suppression de la zone réservée aux abonnés de 80 places en la reliant à la zone du parc initialement principal de 300 places pour ne faire qu'une seule zone de 395 places abonnés et horaires.

En 2009, vingt arceaux à vélo ont été implantés sur le parc de stationnement conformément à nos engagements auprès de la mairie de Bordeaux liés à notre Charte d'écologie urbaine et de développement durable.

En mars 2010, le matériel de péage a été remis à neuf lors du passage à la norme CB 5.2 au niveau des caisses de paiement et des bornes de sortie. Une deuxième sortie côté Allées de Bristol a été ouverte, avec l'implantation d'une nouvelle caméra de vidéo-surveillance, répondant à la demande de notre clientèle pour améliorer les flux de circulation à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur du parc de stationnement.

En juin 2010, le revêtement des voies de circulation du parc de stationnement pour véhicules légers a été intégralement refait en enrobé dans un souci d'améliorer la qualité du service rendu à nos usagers.

• **Les réalisations sur l'année 2011**

Conformément à nos engagements et dans le but d'accroître la qualité du service rendu à notre clientèle, certaines réalisations ont été entreprises sur l'année 2011 :

- En Mars 2011, mise en place de 2 bornes pour le rechargement des véhicules électriques sur le parc des Allées de Chartres.
- En Mai 2011, dépose et réfection de l'ensemble des contours de protection des pieds des arbres sur le parc des Allées de Chartres.
- En septembre 2011, réfection complète de la peinture de marquage au sol pour l'ensemble du parc des Allées de Chartres.

1-3- RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS

Une liste des événements ayant eu un impact réel sur le fonctionnement du parking Victor Hugo est présentée ci-dessous.

• DIMANCHE 2 Janvier 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

• DIMANCHE 6 Février 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

• Du VENDREDI 25 Février 2011 au DIMANCHE 27 Mars 2011

En application du contrat d'affermage signé avec la Mairie de Bordeaux, 150 cartes d'accès ont été mises à disposition pour toute la durée de la Foire aux Plaisirs se déroulant sur l'Esplanade des Quinconces.

• DIMANCHE 6 Mars 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Chartres.

De plus, en raison du carnaval de Bordeaux, la sortie donnant sur l'Allée de Bristol a été fermée de 15 heures à 18 heures en raison du passage du cortège.

- DIMANCHE 3 Avril 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- JEUDI 14 Avril 2011 et MERCREDI 15 Avril 2011

En raison de l'arrivée d'étape du Tour Auto 2011 - Optic 2000 - le parc réservé aux cars de tourisme et 100 places sur le parc pour véhicules légers ont été mis à la disposition des organisateurs du jeudi 14 avril 14 heures au mercredi 15 avril 13 heures.

La sortie donnant sur l'Allée de Bristol a été fermée le Jeudi 14 avril de 15 heures à 22 heures et le Vendredi 15 avril de 8 heures à 13 heures en raison de la fermeture à la circulation de l'allée de Bristol.

- DIMANCHE 1 Mai 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- SAMEDI 21 Mai 2011

En raison de la manifestation pour la « Défense des enfants à naître », l'allée de Bristol est interdite à la circulation de 10 heures à 14 heures.

- DIMANCHE 2 Juin 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- DIMANCHE 3 Juillet 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- DIMANCHE 7 Août 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- DIMANCHE 4 Septembre 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- DIMANCHE 2 Octobre 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- DIMANCHE 1 Novembre 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- MARDI 15 Novembre 2011

Fermeture du parc réservé aux cars de tourisme de 6 heures à 15 heures en raison de sa mise à disposition pour la délégation officielle lors de la visite du Président de la République.

- Du VENDREDI 25 Novembre 2011 au DIMANCHE 11 Décembre 2011

En application du contrat d'affermage signé avec la Mairie de Bordeaux, 150 cartes d'accès ont été mises à disposition pour toute la durée de la Foire aux Plaisirs se déroulant sur l' Esplanade des Quinconces.

- DIMANCHE 4 Décembre 2011

Journée « Dimanche sans voiture », en raison du périmètre de sécurité mis en place, le parking est uniquement accessible par l'Allée de Bristol.

- VENDREDI 16 Décembre 2011

Fermeture de l'ensemble du parc de stationnement de 14 heures à 17 heures en raison du passage de la tempête JOACHIM.

1-4- ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES

Le parc de stationnement sis allées de Chartres et de Bristol est ouvert 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24. Les résidents et autres abonnés peuvent entrer et sortir du parc en permanence grâce à leur badge d'accès. La clientèle horaire peut entrer en prenant un ticket et sortir du parc en permanence après paiement.

En fonction des besoins, la présence sur le site a été redéployée au-delà de ces horaires notamment :

- Les dimanches du mois de décembre et d'activité commerciale en liaison avec les manifestations bordelaises (cirque Gruss, Foires aux plaisirs, Foires à la brocante, la fête du fleuve, lors de l'ouverture des commerces le dimanche...)

- Les jours fériés des 1^{er} mai, 8 mai et 11 novembre

De façon générale nous assurons une présence physique sur le site du lundi au samedi de 9 heures à 18 heures 30.

Listes des manifestations bordelaises :

- **Cirque Grüss du 15 janvier au 13 février 2011**
- **Foire aux plaisirs du 25 février au 27 mars 2011**
- **Foire à la brocante du 22 avril au 8 mai 2011**
- **Fête du fleuve du 18 juin au 19 juin 2011**
- **Foire aux plaisirs du 7 octobre au 6 novembre 2011**
- **Foire à la brocante du 25 novembre au 11 décembre 2011**
- **Ouverture des commerces les dimanches 4, 11 et 18 décembre 2011.**

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011 est de 3500 heures, correspondant en présence à 2 postes en équivalent temps plein.

En dehors de ces périodes, il a été mis en place une astreinte téléphonique permanente basée sur le parking Victor Hugo et du personnel a été placé en astreinte technique (deux agents de maîtrise et le responsable d'exploitation) pour intervenir sur le parc.

1-5- MOYENS MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION

Les principaux vecteurs de communication sont :

- Les affichages intérieurs
- Le site internet de la SGGPB : www.sggparkingbordeaux.fr
- Les dépliants distribués sur les parcs
- Les courriers d'information

Accueil et information des usagers	Parc sis allées de Chartres et de Bristol						
	<i>Lundi</i>	<i>Mardi</i>	<i>Merchr.</i>	<i>Jeudi</i>	<i>Vend.</i>	<i>Sam.</i>	<i>Dim.</i>
Accueil physique : horaires	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	
Accueil téléphonique : horaires	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	
Accueil via phonie : horaires	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	
Accueil via interphonie : horaires	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	24h/24
Messagerie et e.mail	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24
Délais de réponse aux courriers et réclamations des usagers	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j
Présence technique	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	
Astreinte technique	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	24h/24

1-6- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

Dans la suite de sa Charte municipale d'écologie urbaine et de développement durable, la Ville de Bordeaux a adopté son agenda 21 lors du Conseil municipal du 22 décembre 2008.

L'agenda 21 local fixe aux collectivités un cadre de référence pour examiner leurs politiques, leurs projets et leurs pratiques au regard du développement durable. La relation qui nous unit à la collectivité se devant d'être basée sur une confiance mutuelle et sur le respect des obligations de l'autre, notre société s'est engagée pleinement auprès de la mairie de Bordeaux dans cette démarche.

De nombreuses actions liées au respect d'un développement durable ont été entreprises sur le parc de stationnement des Allées de Chartres :

● Action 2: Créer des emplacements pour les véhicules électriques

Deux places de stationnement pour le rechargement de véhicules électriques ont été inaugurées au deuxième trimestre de l'année 2011. Depuis le 17 avril 2011, trois rechargements de véhicules électriques ont été répertoriés.

● Action 4: Accroître les déplacements du personnel de la société par des transports moins polluants

Un agent est titulaire d'un abonnement de transport en commun et utilise ce mode de transport pour les déplacements domicile-travail et entre les différents sites de stationnement. Conformément à nos engagements, la SGGPB assume à sa charge la moitié du coût de cet abonnement.

En outre, régulièrement nos agents d'exploitation utilisent les modes de mobilité alternatifs (à pied, en vélo ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. En 2011, plus de 800 déplacements intrasites ont été effectués par un de ces modes de mobilité.

Il est à noter que la SGGPB a acheté un vélo électrique dans le but de continuer à accroître le nombre de ces déplacements.

● Action 5: Mettre gratuitement à la disposition de structures gestionnaires de covoiturage des places de stationnement

Deux places de stationnement ont été mises à la disposition gratuite de la société Autocool depuis le 1^{er} janvier 2011 portant à 4 le nombre de places sur l'ensemble des parcs.

● Action 6: Lutter contre les nuisances sonores par un réglage optimal des équipements de péage et une vérification régulière.

La spécificité du matériel de péage implanté sur le parc de stationnement des Allées de Chartres, barrière levante équipée de lisse pendulaire non articulée auto-freinante avec lyre de repose, permet d'éviter tout risque de nuisances sonores de ces équipements.

De façon hebdomadaire, un contrôle du bon fonctionnement de ces équipements a été effectué.

● Action 7: Limiter la consommation d'eau sur l'ensemble des sites.

Une sensibilisation permanente via un affichage auprès du personnel a été effectuée sur la limitation de la consommation et de principes simples à respecter.

● Action 8: Maîtriser la consommation d'énergie des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

L'écran de l'ordinateur assurant la gestion du système d'exploitation du parc de stationnement a été remplacé par un nouvel écran à LED à basse consommation.

L'éclairage extérieur de la salle de contrôle a été remplacé par des spots à LED basse consommation à haute durée de vie.

● Action 9: Réduire la consommation électrique générale sur le parking

Une sensibilisation permanente via un affichage auprès du personnel a été effectuée sur la limitation de la consommation et de principes simples à respecter.

● Action 10: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc des Allées de Chartres a été de 3200 feuilles de papier pour l'année 2011.

L'envoi des factures par mail est proposé aux abonnés pour réduire la consommation de papier pour l'année 2012.

● Action 11: Utilisation de papier recyclable ou recyclé

La société des Grands Garages Parkings de Bordeaux utilise uniquement du papier 100 pour 100 recyclable, sans chlore, de label FSC. Le label FSC implique que le papier est fabriqué à partir de fibres de bois issus de forêts gérées durablement et de fibres recyclées post-consommation.

● Action 14: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

L'intégralité des produits d'entretien utilisés par la société des Grands Garages Parkings de Bordeaux sont conçus et fabriqués sous un système de management de la qualité et de l'environnement certifié ISO 9001, ISO 14001 et en accord avec le programme industriel européen « **Chartre du Nettoyage Durable** » selon lequel les entreprises tiennent compte de la durabilité dans le développement et la production de leurs produits.

● Action 15: Introduire les critères de développement durable dans l'acte d'achat

Après la parution de nombreuses études sur les dangers du Bisphénol A, les rouleaux de papier permettant l'impression des tickets d'entrée et des reçus de paiement ont été remplacés, malgré le surcoût, par du papier recyclable garanti sans Bisphénol A.

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE

TARIFS HORAIRES VEHICULES LEGERS

HORAIRES	DE 8H00 A 20H00	DE 20H00 A 8H00
1/2h	0,00€	0,00€
1h	1,80€	1,80€
2h	3,50€	3,50€
3h	5,00€	3,50€
4h	6,50€	3,50€
5h	8,00€	3,50€
6h	9,50€	3,50€
7h	11,00€	3,50€
8h et +	12,50€	3,50€

Forfait Ticket Perdu = 16€

TARIFS ABONNEMENT

Mensuel 24h/24h	Résident	50 €
Mensuel 24h/24h	Etudiant	50 €
Mensuel 24h/24h	Mobilité réduite	50 €
Mensuel 24h/24h	Normal	85 €

EMPLACEMENTS RESERVES AUX CARS DE TOURISME

Matin	8h à 13h	10 €
Après-Midi	13h à 19h	10 €
Soirée	19h à 2h le lendemain	15 €
Journée	8h à 19h	15 €
Nuit	19h à 8h le lendemain	20 €
24 heures	8h à 8h le lendemain	25 €

TARIFS CHEQUES PARKING

100 90 €

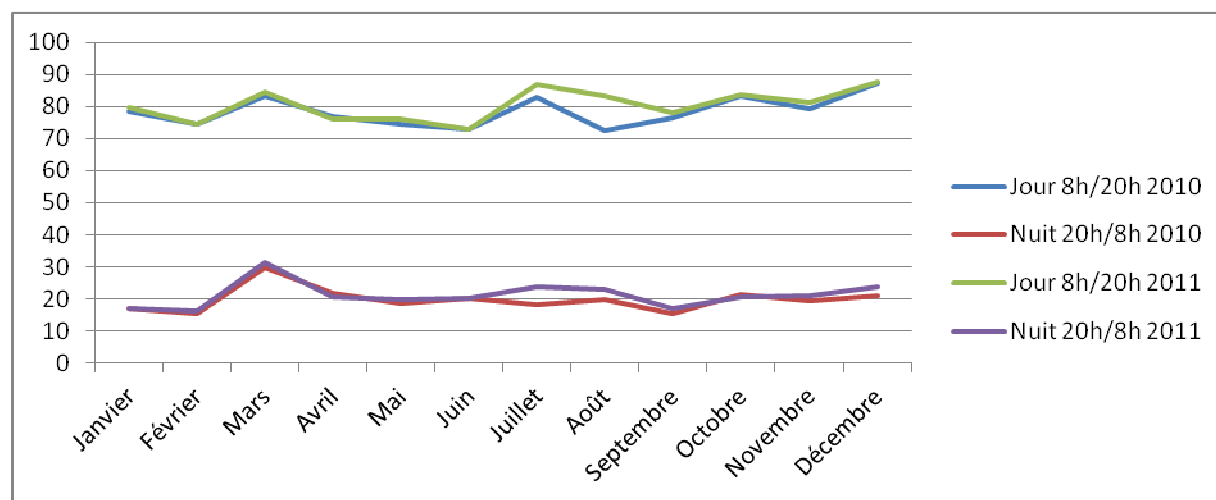
2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

Le taux d'occupation correspondant au rapport entre le nombre moyen de véhicules en stationnement et le nombre total de places, les données du tableau ci-dessous sont donc exprimées en pourcentage par rapport aux 412 places constituant le parc de stationnement sis allées de Chartres et de Bristol.

Une distinction est faite entre l'occupation diurne (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation nocturne (de 20 heures à 8 heures). Pour rappel, les taux d'occupations de l'année 2010 sont donnés.

	2010		2011	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	78,34	16,98	79,51	17,13
Février	74,58	15,23	74,67	16,21
Mars	83,33	29,58	84,53	31,43
Avril	76,84	21,89	76,11	20,74
Mai	74,69	18,67	76,05	19,72
Juin	72,70	20,36	72,74	20,12
Juillet	83,01	18,32	86,91	23,86
Août	72,32	19,89	83,09	22,95
Septembre	76,56	15,56	78,11	17,02
Octobre	83,36	21,28	83,62	20,77
Novembre	79,09	19,32	81,46	20,91
Décembre	87,21	21,01	87,78	23,66

Evolution du taux d'occupation mensuel

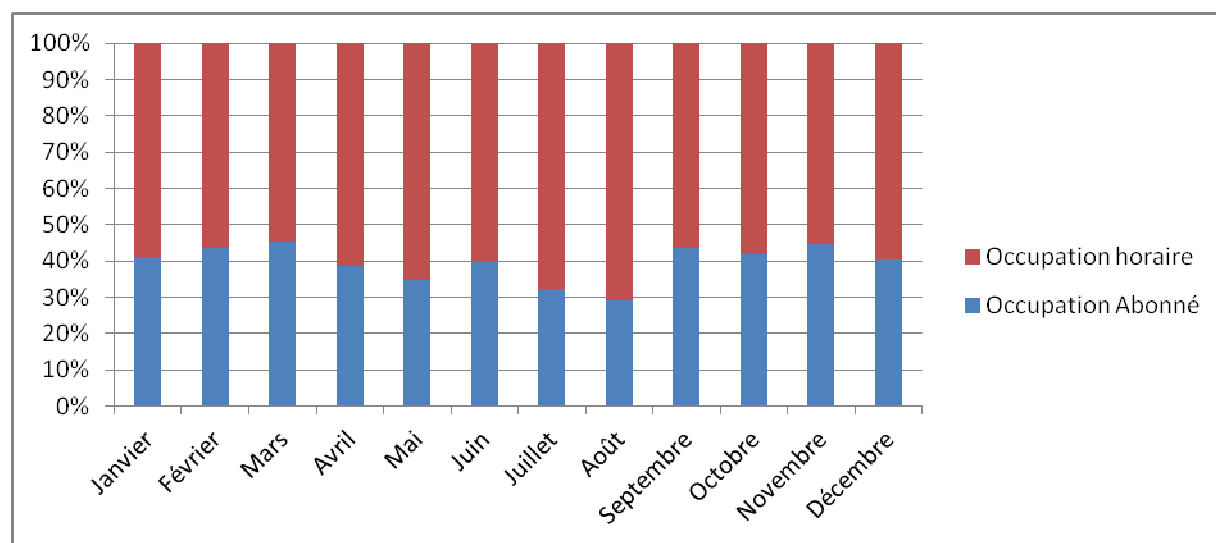


2-3- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER

Les données du tableau ci-dessous sont exprimées en pourcentage. Une distinction a été faite entre la clientèle horaire et abonnée.

	Occupation Abonné	Occupation horaire
Janvier	40,98	59,02
Février	43,52	56,48
Mars	45,17	54,83
Avril	38,72	61,28
Mai	34,81	65,19
Juin	40,18	59,82
Juillet	32,39	67,61
Août	28,96	71,04
Septembre	43,63	56,37
Octobre	41,65	58,35
Novembre	44,49	55,51
Décembre	40,52	59,48

Répartition de l'occupation selon le type d'utilisateur en 2011

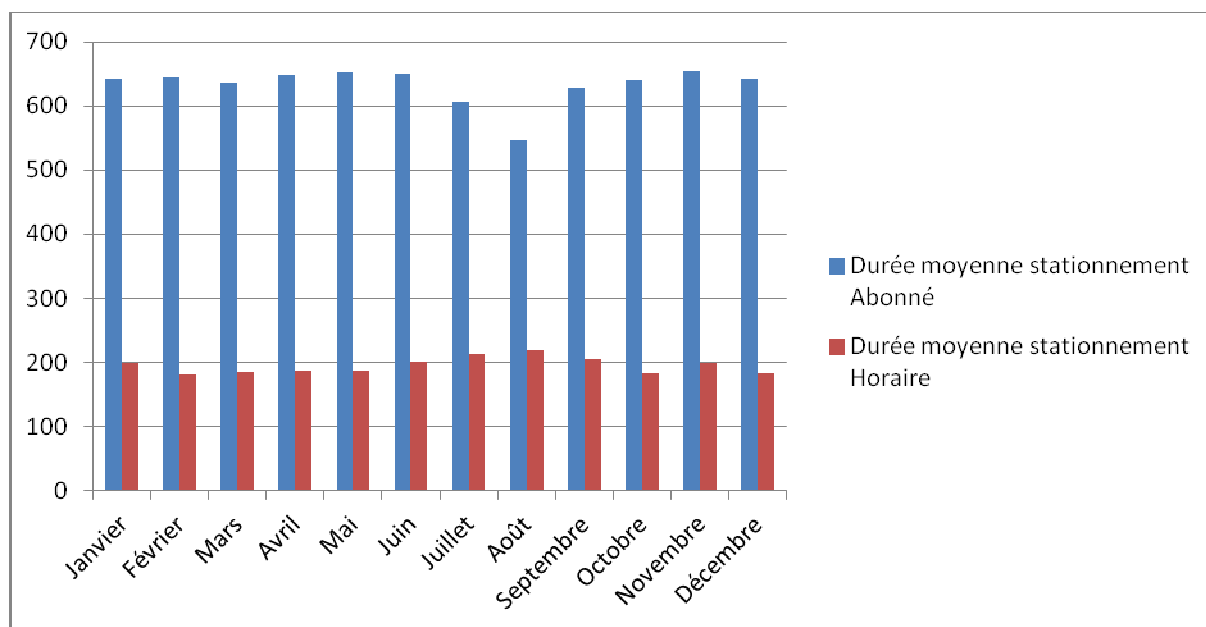


2-4- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

Les durées moyennes de stationnement selon le type d'utilisateur (abonné ou horaire) pour le parc de stationnement sis allées de Chartres et de Bristol sont présentées dans le tableau ci-dessous. Les durées de stationnement sont exprimées en minutes. Une distinction est faite entre la durée moyenne de stationnement de la clientèle horaire et abonnée.

	Durée moyenne stationnement Abonné	Durée moyenne stationnement Horaire
Janvier	643	198
Février	644	181
Mars	637	184
Avril	649	186
Mai	652	186
Juin	651	201
Juillet	607	212
Août	547	218
Septembre	629	204
Octobre	641	183
Novembre	654	199
Décembre	643	182

Durées moyennes de stationnement selon le type d'utilisateur en 2011



2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

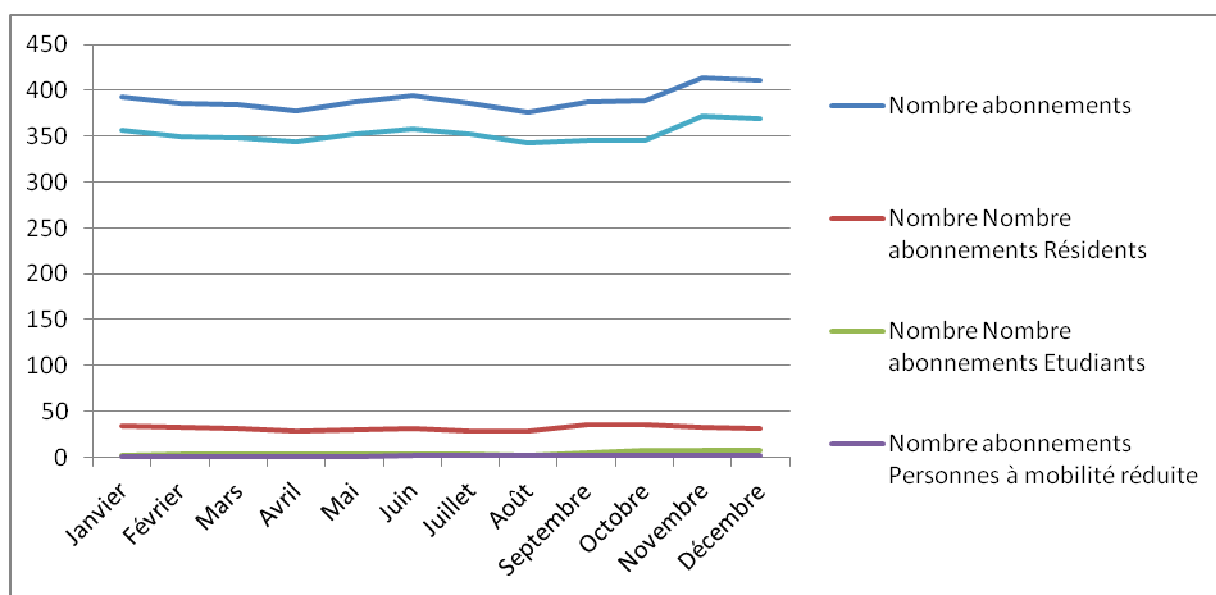
Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers su l'exercice 2011 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

Il est à noter qu'une liste d'attente pour les abonnements permanents a été mise en place à compter du 1^{er} mars 2011.

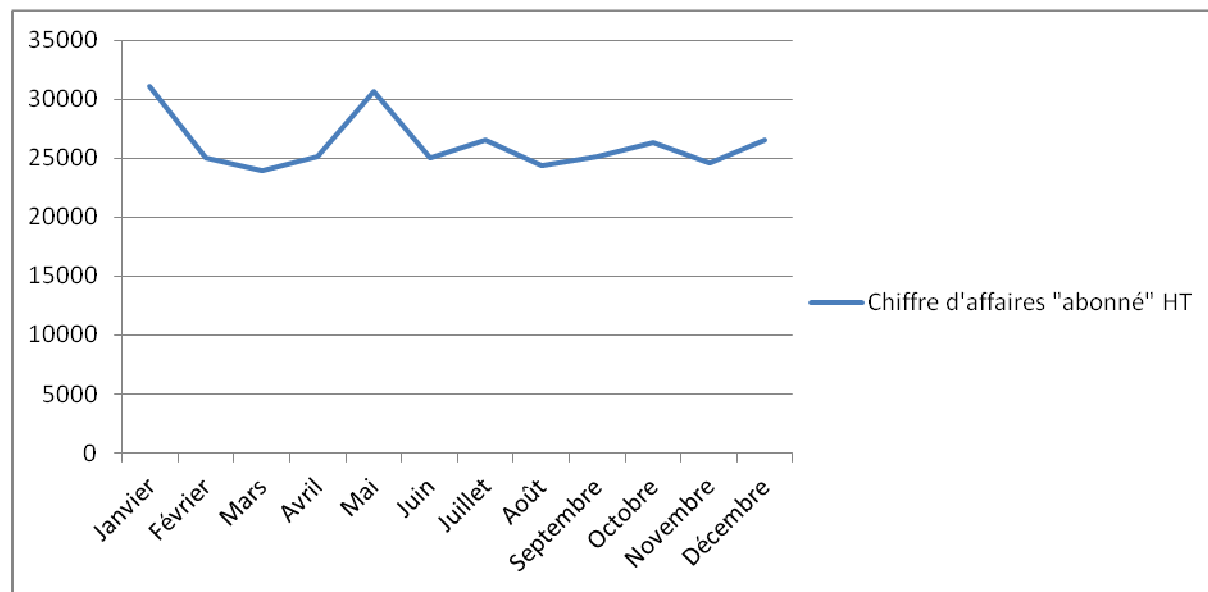
Il est à noter qu'aucun abonnement résident, étudiant ou personnes à mobilité réduite n'a été refusé sur l'exercice 2011.

	Nombre abonnements	Nombre abonnements Résidents	Nombre abonnements Etudiants	Nombre abonnements Personnes à mobilité réduite	Nombre abonnements Permanents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier	393	34	2	0	357	31112
Février	386	33	3	0	350	24992
Mars	385	32	4	1	348	23951
Avril	378	29	4	1	344	25116
Mai	388	30	4	1	353	30698
Juin	395	31	4	2	358	25016
Juillet	386	29	3	2	352	26571
Août	376	29	2	2	343	24384
Septembre	387	35	5	2	345	25090
Octobre	389	35	7	2	345	26277
Novembre	414	33	7	2	372	24641
Décembre	411	32	8	2	369	26513
						314 361

Evolution de la structure des abonnements sur l'année 2011



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » sur l'année 2011

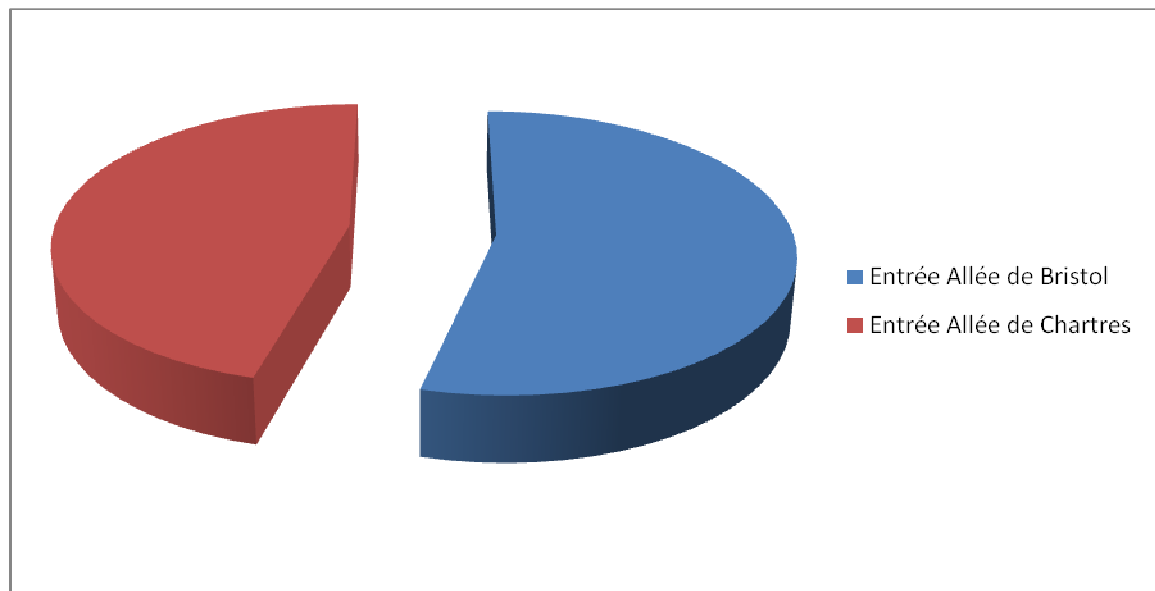


Répartition des entrées de la clientèle abonnée sur l'année 2011

Entrées

	Nombre entrées	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne entrées/jour
Entrée Allée de Bristol	50424	54,11%	54,11%	138
Entrée Allée de Chartres	42770	45,89%	45,89%	117
Total	93194		100,00%	255

Graphique de la répartition des entrées de la clientèle abonnée sur l'année 2011

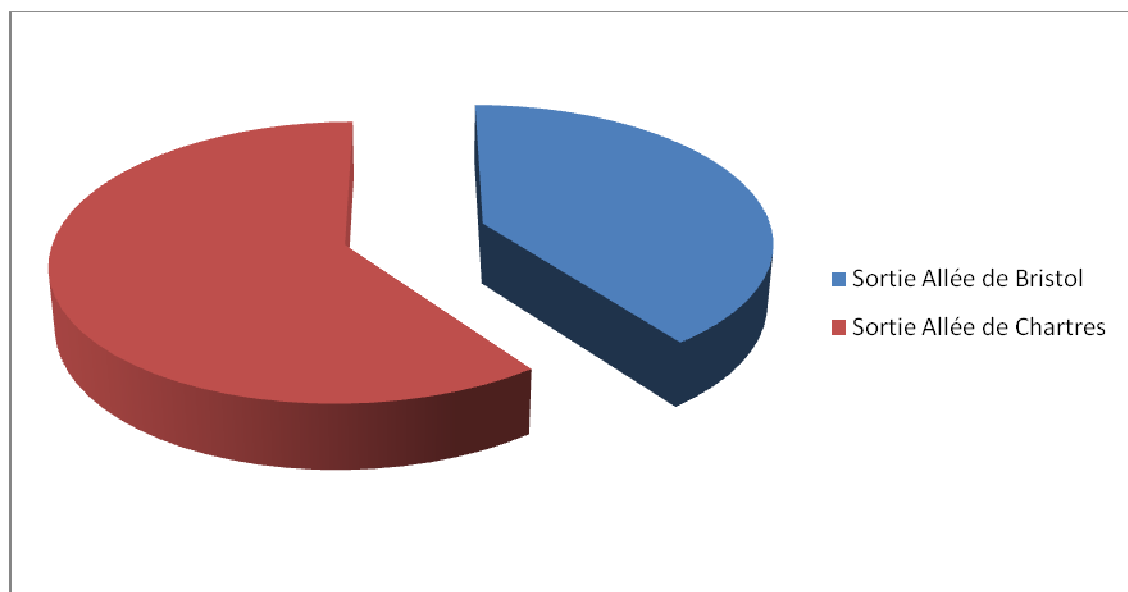


Répartition des sorties de la clientèle abonnée sur l'année 2011

Sorties

	Nombre sorties	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne sorties/jour
Sortie Allée de Bristol	36518	39,85%	39,85%	100
Sortie Allée de Chartres	56071	60,15%	60,15%	155
Total	93219		100,00%	255

Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnée sur l'année 2011



Coefficient de foisonnement

Le foisonnement est le phénomène selon lequel tous les titulaires d'un abonnement dans un parc de stationnement ne sont pas présents simultanément ce qui permet d'optimiser la fréquentation horaire.

Le "coefficient de foisonnement" des abonnés est égal au rapport entre la valeur maximale du nombre d'abonnés présents simultanément et le nombre total d'abonnés.

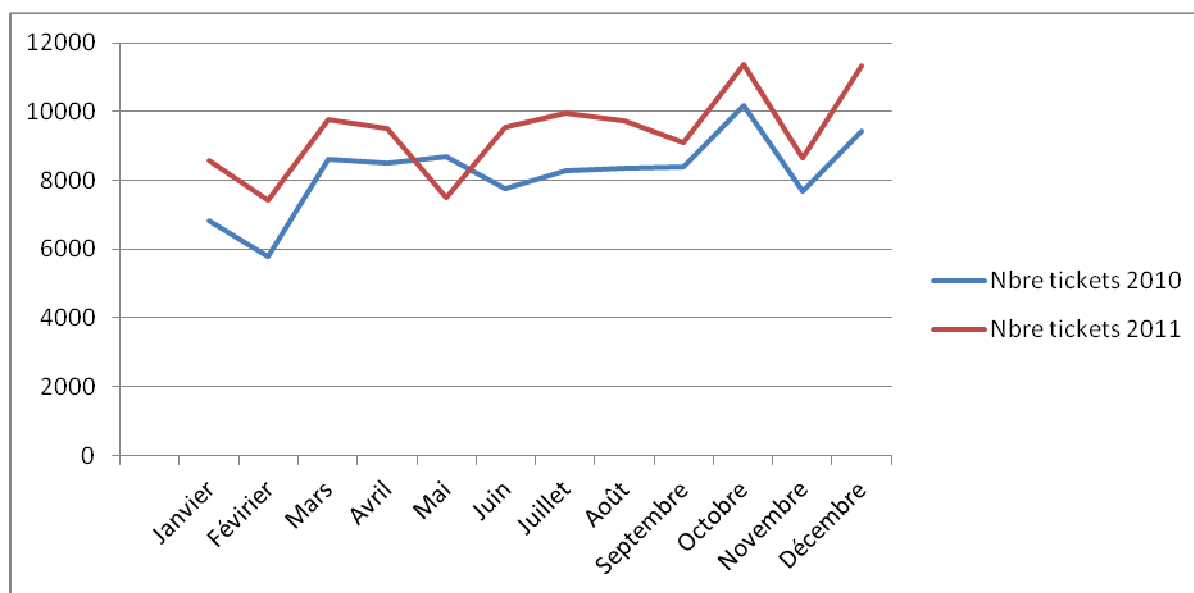
	Coefficient de foisonnement
Zone 1	0,64
Total	0,64

2-7- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

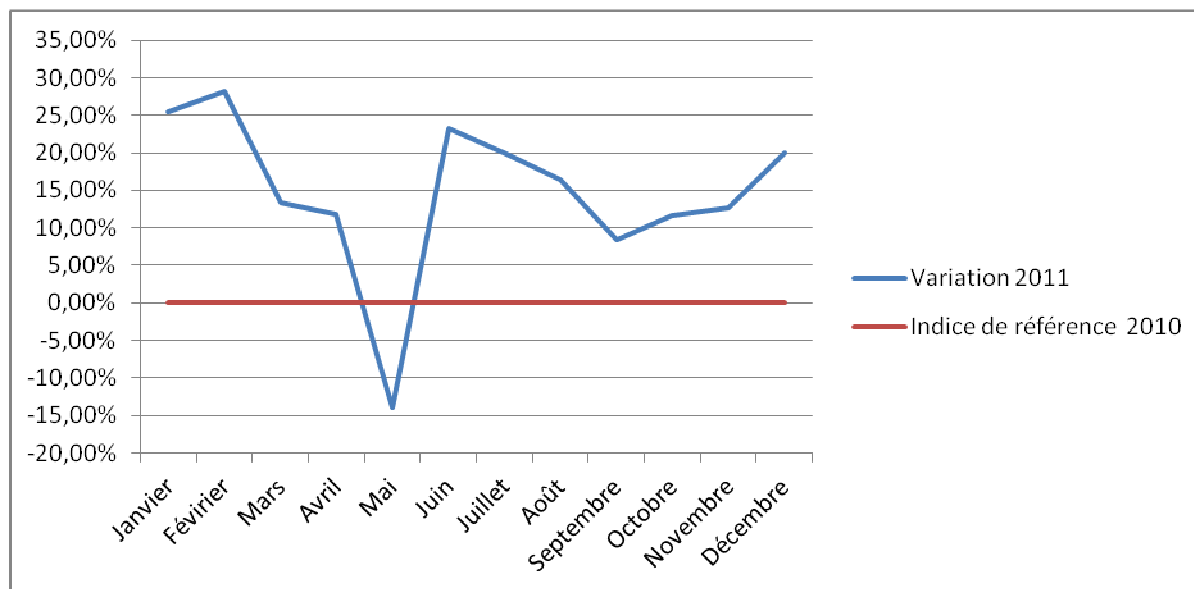
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur l'exercice 2011 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés en paiement mixte (au minimum deux types de paiements), nombre de tickets réglés en chèque parking, nombre de tickets gratuits (du fait de la demie-heure gratuite), chiffre d'affaire mensuel hors taxe et la valeur du ticket moyen.

Mois	Nbre tickets 2010	Nbre tickets 2011	evolution 2010/2011	Paie ment				Tickets gratuits	CA Horaire HT		Ticket Moyen HT
				Esp	CB	Mixte	Chq pkg		total	dont CB	
Janvier	6846	8595	25,55%	2343	5534	0	0	718	37060	29964	4,31
Février	5777	7410	28,27%	2117	4811	0	0	482	34191	24406	4,61
Mars	8630	9788	13,42%	3245	5978	0	0	565	41365	29466	4,23
Avril	8494	9503	11,88%	2971	5925	0	0	607	39782	30174	4,19
Mai	8705	7496	- 13,89%	2237	4765	0	0	494	36184	24983	4,83
Juin	7746	9547	23,25%	2995	5948	0	0	604	41923	30720	4,39
Juillet	8300	9964	20,05%	3331	6077	0	0	556	47372	32603	4,75
Août	8362	9739	16,47%	3918	5354	0	0	467	50648	29242	5,20
Septembre	8407	9115	8,42%	2879	5665	0	0	571	43776	30811	4,80
Octobre	10197	11377	11,57%	3968	6800	0	0	609	48190	34216	4,24
Novembre	7698	8672	12,65%	2429	5700	0	0	543	41935	30805	4,84
Décembre	9434	11329	20,09%	3328	7384	0	0	617	51618	37913	4,56
Total	98596	112535	12,10%	61905	125690	0	0	21812	514044	365303	4,57

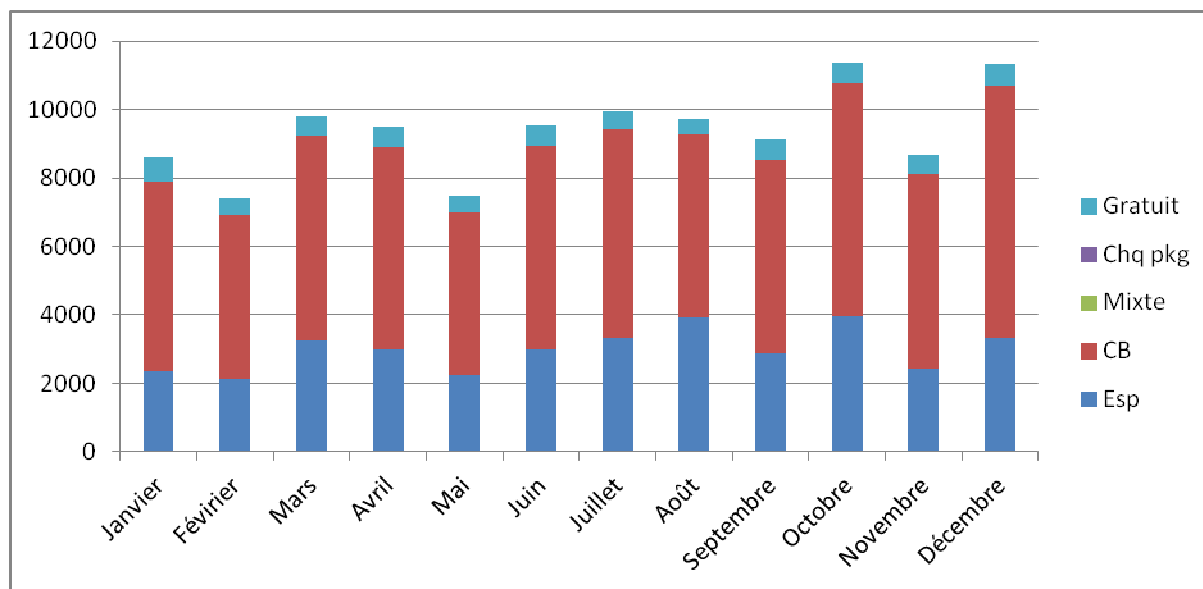
Evolution de la fréquentation horaire



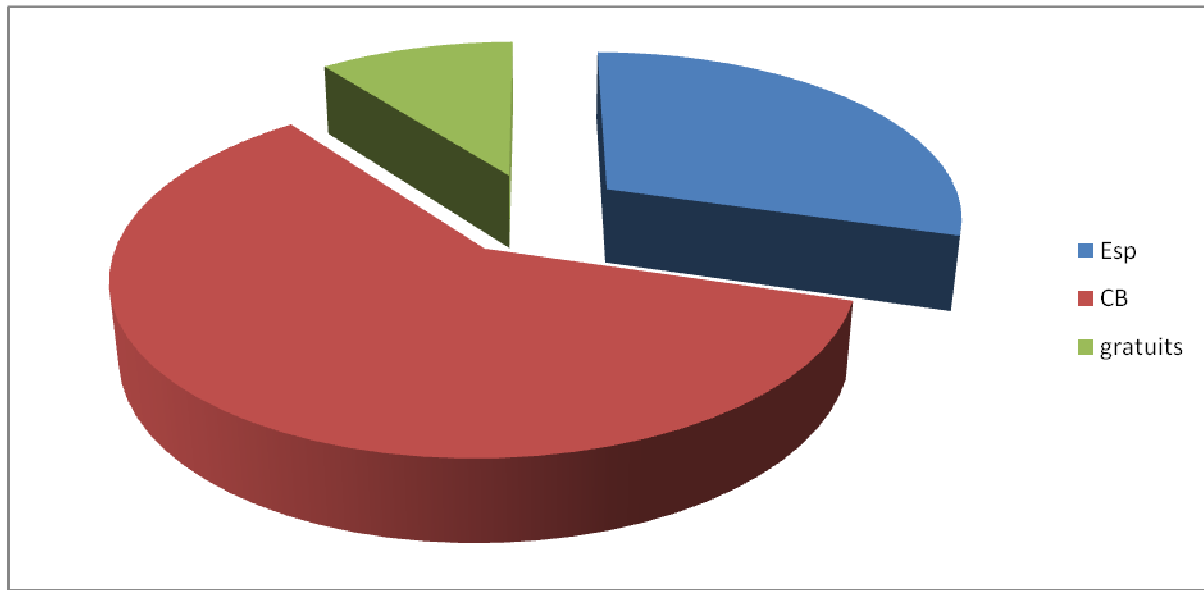
Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



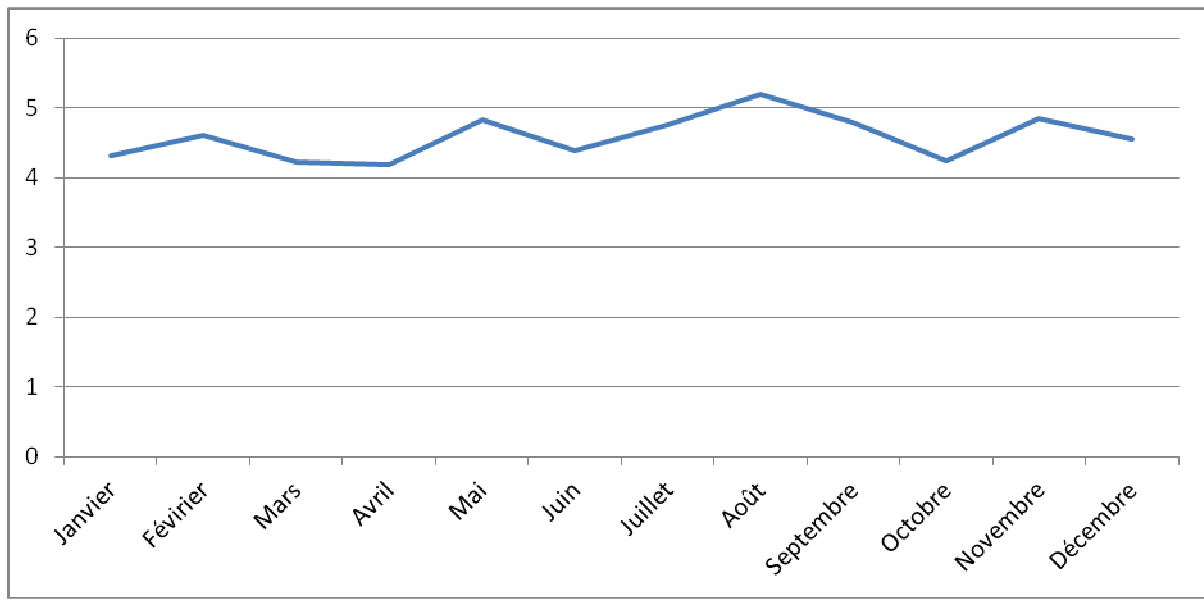
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



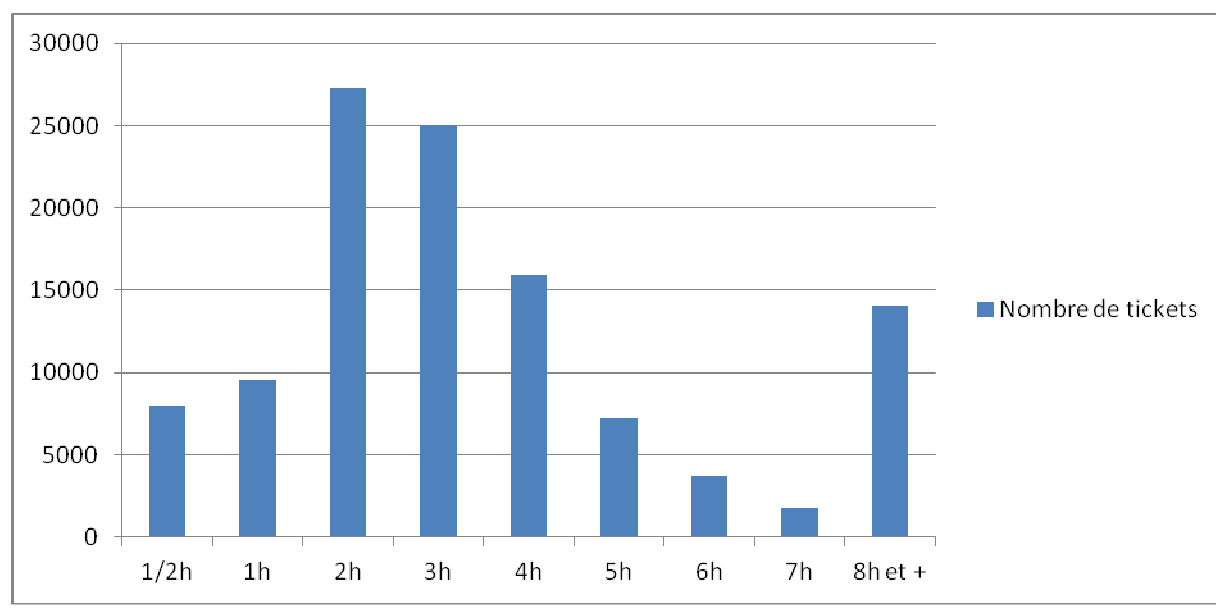
Evolution mensuelle du ticket moyen HT



Répartition des tickets selon la durée de stationnement

HORAIRES	TARIFS	TICKETS	%
1/2h	0,00 €	8001	7,11%
1h	1,80 €	9520	8,46%
2h	3,50 €	27278	24,24%
3h	5,00 €	25039	22,25%
4h	6,50 €	15935	14,16%
5h	8,00 €	7225	6,42%
6h	9,50 €	3714	3,30%
7h	11,00 €	1756	1,56%
8h et +	12,50 €	14067	12,50%
		112535	100,00%

Graphique de la répartition des tickets selon la durée de stationnement



PARTIE VI

ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

PARC ALLEES DE CHARTRES

1- LE SERVICE RENDU AUX USAGERS

1-1- ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

a. Description de l'enquête

Objectif

L'objectif de l'enquête menée par la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux est de savoir :

- D'où proviennent les automobilistes garés sur le parc des Allées de Chartres.
- Pour quelle activité les personnes viennent stationner sur le parc des Allées de Chartres.
- Combien de temps leur véhicule reste stationné en moyenne sur le parc.
- La satisfaction de la clientèle par rapport à différents critères.

Conditions de l'enquête

L'enquête a eu lieu sur le parc des Allée de Chartres Allée de Bristol les jours suivants :

- Mercredi 16 mars 2011, 9:00 – 18:30
- Jeudi 17 mars 2011, 9:00 – 18:30
- Lundi 21 mars 2011, 9:00 – 18:30
- Lundi 28 mars 2011, 9:00 – 18:30

L'enquête a été menée par un étudiant et le personnel de la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux. Ils se sont placés à côté des caisses de paiement, pendant que les usagers du parking payaient leur ticket ainsi qu'à la sortie pour interroger les abonnés; ils leur ont proposé les questionnaires présentés en annexe.

187 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

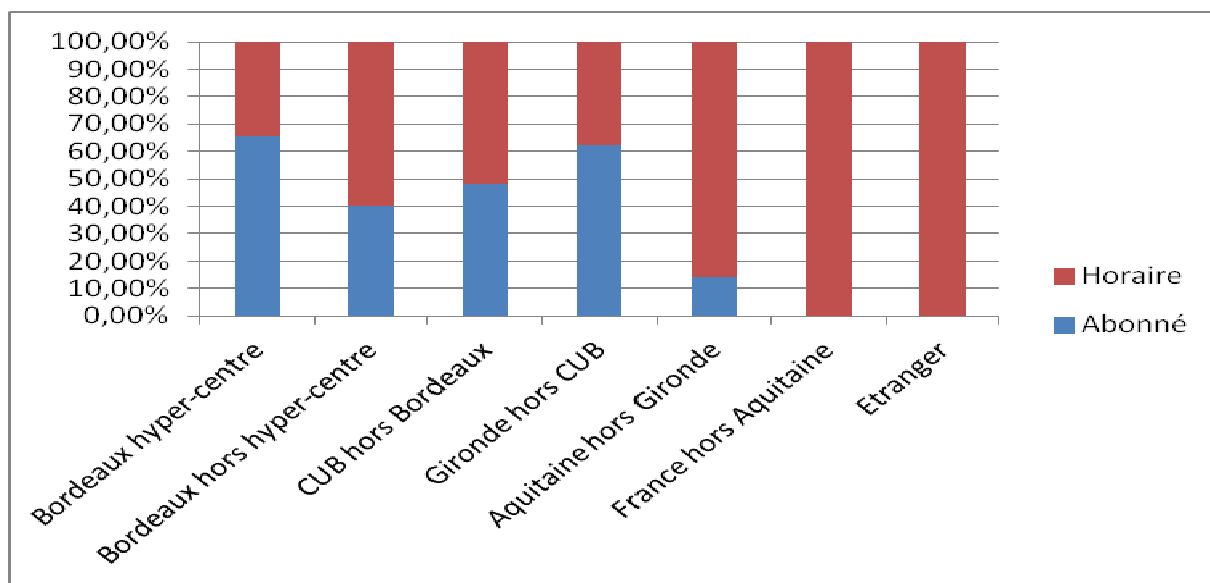
Catégories de clientèle interrogées

Un abonné	106
Un client horaire	81

Lieu de provenance de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Bordeaux hyper-centre	49	32	17
Bordeaux hors hyper-centre	42	17	25
CUB hors Bordeaux	27	13	14
Gironde hors CUB	29	18	11
Aquitaine hors Gironde	21	3	18
France hors Aquitaine	17	0	17
Etranger	2	0	2
	187	106	81

Graphique sur la provenance de la clientèle

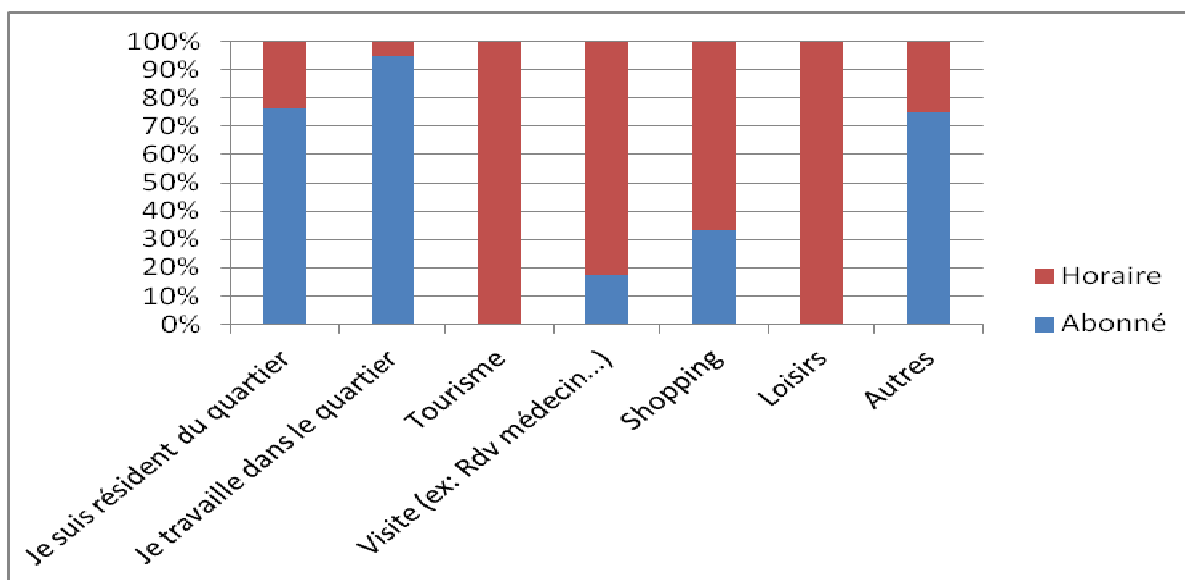


La grande majorité des utilisateurs du parc des Allées de Chartres provient des différentes communes de la région bordelaise. La faible proportion des bordelais intra-muros utilisant ce parking, mis à part les résidents du quartier montre une utilisation importante de la mobilité douce (vélo, transport en commun, marche à pied) pour les trajets intra-centre ville.

Raisons du stationnement dans le parc de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Je suis résident du quartier	17	13	4
Je travaille dans le quartier	79	75	4
Tourisme	18	0	18
Visite (ex: Rdv médecin...)	17	3	14
Shopping	36	12	24
Loisirs	16	0	16
Autres	4	3	1
	187	106	81

Graphique des raisons du stationnement de la clientèle

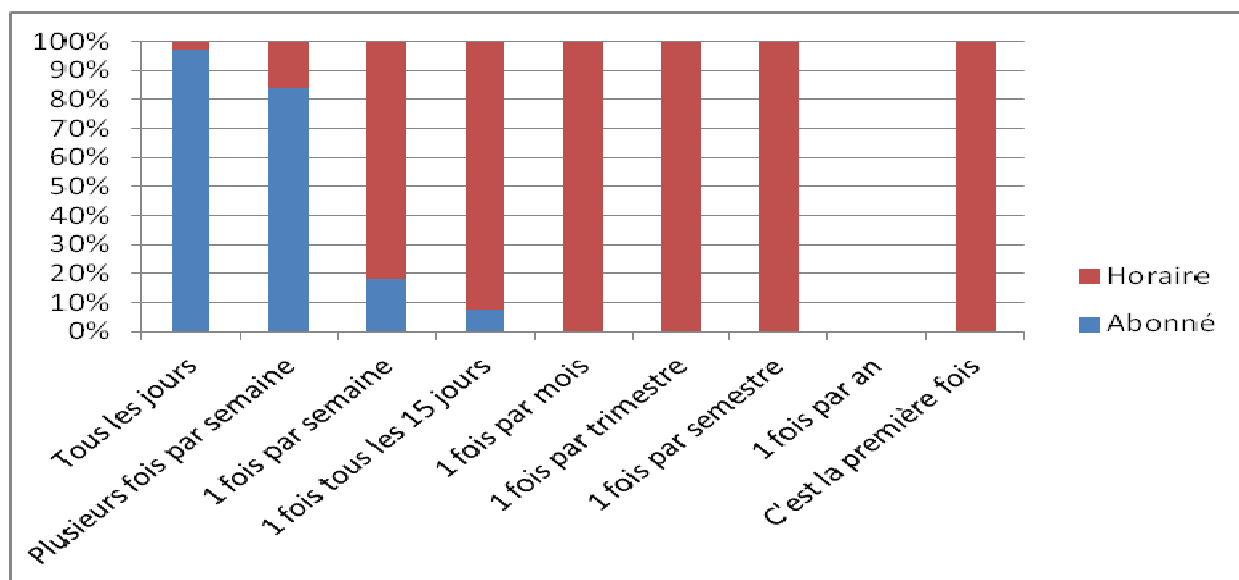


La majorité des usagers abonnés du parc des Allées de Chartres stationnent leurs véhicules pour des raisons liées à leur travail. Pour les usagers horaires, le stationnement est surtout lié à des shopping, au tourisme, aux loisirs et aux visites, les raisons professionnelles n'arrivant qu'en cinquième position.

Fréquence de stationnement dans le parc de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Tous les jours	38	37	1
Plusieurs fois par semaine	75	63	12
1 fois par semaine	22	4	18
1 fois tous les 15 jours	27	2	25
1 fois par mois	8	0	8
1 fois par trimestre	9	0	9
1 fois par semestre	1	0	1
1 fois par an	0	0	0
C'est la première fois	7	0	7
	187	106	81

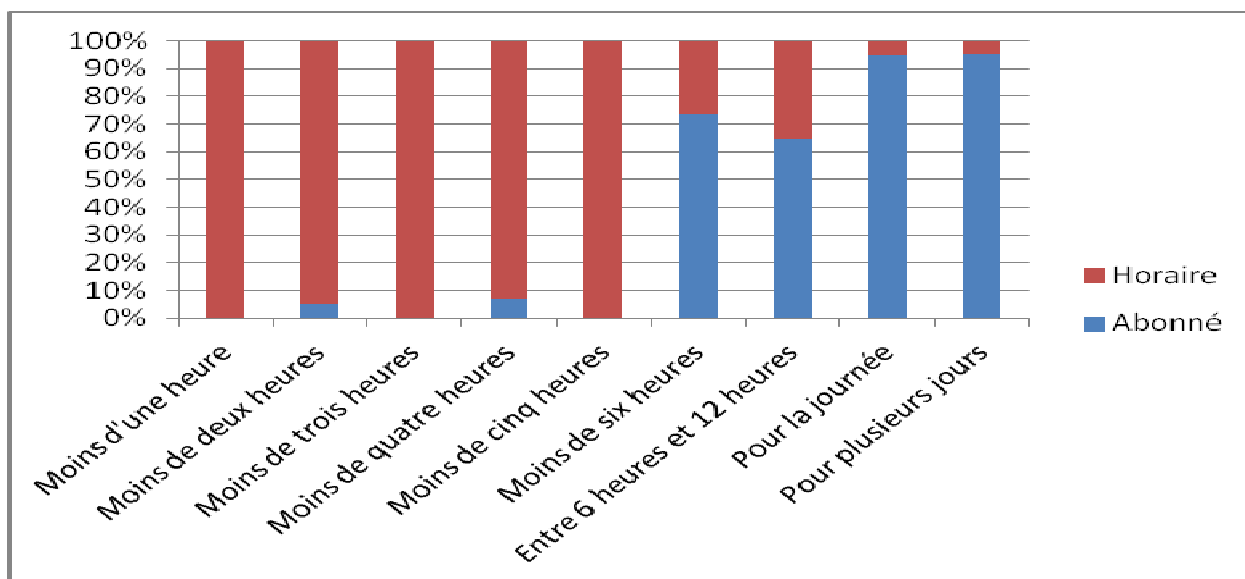
Représentation des fréquences de stationnement de la clientèle



Durée de stationnement prévue ou habituelle dans le parc de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Moins d'une heure	7	0	7
Moins de deux heures	19	1	18
Moins de trois heures	21	0	21
Moins de quatre heures	14	1	13
Moins de cinq heures	2	0	2
Moins de six heures	15	11	4
Entre 6 heures et 12 heures	34	22	12
Pour la journée	55	52	3
Pour plusieurs jours	20	19	1
	187	106	81

Répartition de la durée de stationnement de la clientèle



Il y a une indéniable corrélation entre la fréquence, la durée de stationnement et la catégorie des usagers.

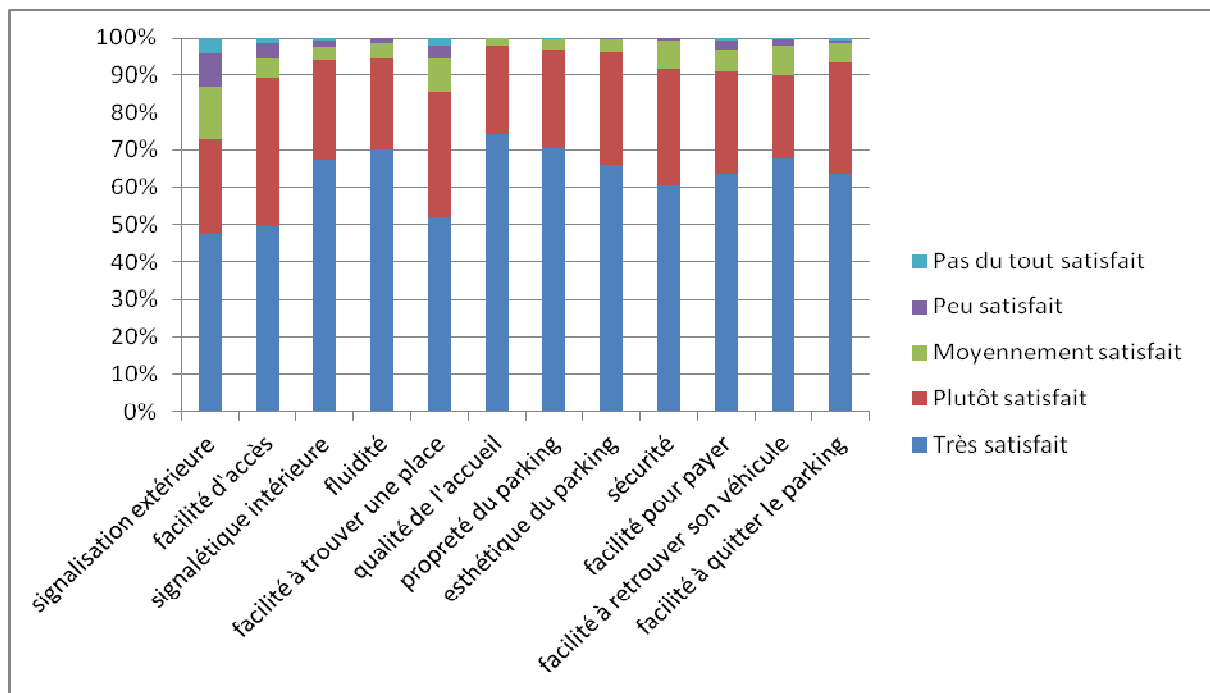
Les usagers stationnant le plus régulièrement et le plus longtemps leur véhicule sur le parc des Allées de Chartres sont des abonnés. A contrario, les usagers horaires stationnent moins souvent et pour des durées moins importantes.

Il est évident que le prix attractif des abonnements comparé au tarif horaire encourage les usagers stationnant régulièrement et pour des durées importantes sur le parc des Allées de Chartres à s'abonner.

Réponses au questionnaire de satisfaction clientèle

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La signalisation du parking en approche	89	47	27	16	8
La facilité d'accès au parking	93	74	10	7	3
La signalétique dans le parking	126	50	6	3	2
La fluidité de la circulation dans le parking	131	46	7	3	0
La facilité à trouver une place dans le parking	97	63	17	6	4
La qualité de l'accueil	139	44	4	0	0
La propreté du parking	132	49	5	0	1
L'esthétique du parking	123	57	6	1	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	113	58	14	2	0
La facilité pour payer son parking	119	51	11	4	2
La facilité à retrouver son véhicule	127	41	15	3	1
La facilité à quitter le parking	119	56	9	1	2

Répartition des réponses au questionnaire de satisfaction clientèle



Les actions à mener pour accroître la satisfaction client doivent porter principalement sur la signalétique à l'approche du parc de stationnement et sur la facilité à accéder à celui-ci.

1-2- EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT

a. Description de l'enquête

Des critères d'évaluation ont été définis pour élaborer une grille permettant de quantifier la satisfaction perçue de la clientèle sur les dix principes de base de l'accueil-client.

Ces dix indicateurs de la qualité du service d'accueil sont transposés en 22 questions qui évaluent tant les perceptions que les attentes qu'a la clientèle de ce service sur des points bien définis. Un sondage est quant à lui élaboré pour saisir au plus juste l'opinion de la clientèle sur les différentes étapes du stationnement dans l'enceinte des parcs.

Conditions de l'enquête

L'enquête a eu lieu sur le parking des Allées de Chartres les jours suivants :

- Mercredi 16 mars 2011, 9:00 – 18:30
- Jeudi 17 mars 2011, 9:00 – 18:30
- Lundi 21 mars 2011, 9:00 – 18:30
- Lundi 28 mars 2011, 9:00 – 18:30

L'enquête a été menée par un étudiant et le personnel de la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux. Ils se sont placés à côté des caisses de paiement, pendant que les usagers du parking payaient leur ticket ainsi qu'à la sortie pour interroger les abonnés; ils leur ont proposé le questionnaire suivant:

Le questionnaire est présenté en annexe.

121 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Catégories de clientèle interrogées

Un abonné	72
Un client horaire	49

Réponses au questionnaire de qualité accueil-client

Note de 1 à 5:

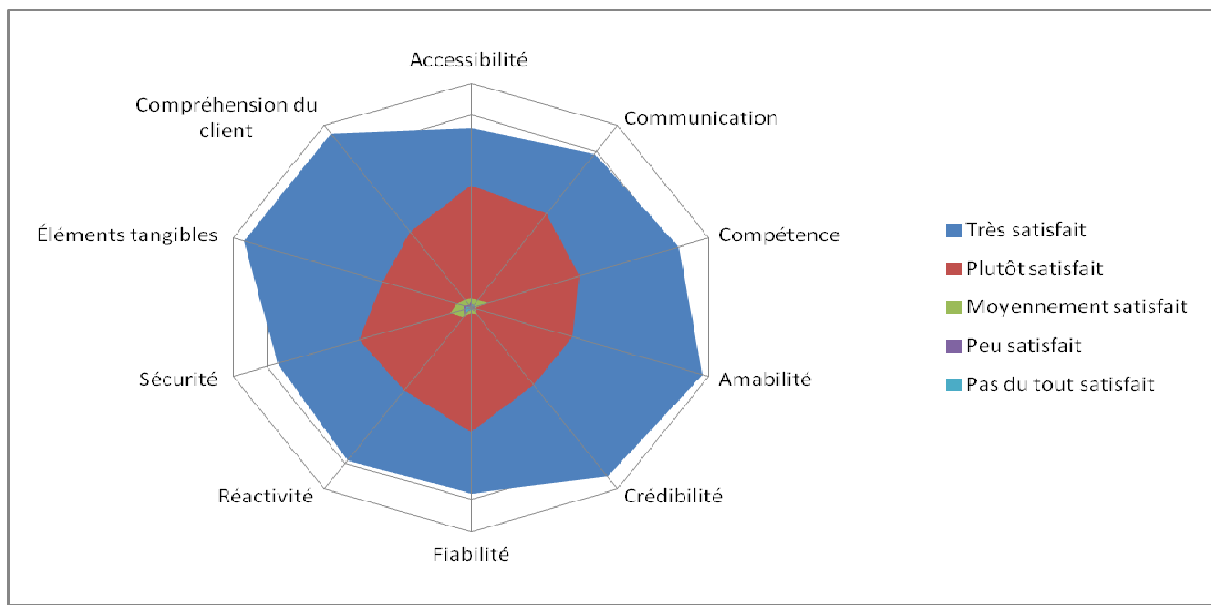
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	78	34	7	2	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	90	26	4	1	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	93	26	2	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	77	31	9	3	1
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	92	24	3	2	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	98	21	2	0	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	91	24	4	1	1
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	87	32	2	0	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	97	23	1	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	86	22	8	3	2
11. Le personnel fournit un service rapide.	91	27	2	1	0
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	95	25	1	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	94	24	3	0	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	98	23	0	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	87	24	5	2	3
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	92	28	1	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	93	21	4	2	1
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	85	27	5	2	2
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	97	15	6	1	2
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	90	26	4	1	0
21. La SGGPB a à cœur de vous satisfaire.	92	25	4	0	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	91	27	2	1	0

Indice de répartition des réponses selon dix principes de base de l'accueil-client

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Accessibilité	56	38	3	2	1
Communication	59	36	3	1	1
Compétence	61	32	5	1	1
Amabilité	68	30	1	1	0
Crédibilité	65	30	3	1	1
Fiabilité	58	39	2	0	1
Réactivité	59	32	4	3	2
Sécurité	57	33	6	2	2
Éléments tangibles	67	26	4	2	1
Compréhension du client	67	29	3	1	0

Représentation graphique de la qualité de l'accueil-client



1-3- CONCLUSIONS

A la vue des résultats de cette enquête, l'évaluation de l'accueil-client est bonne, certains aspects sont à travailler pour encore accroître cette dernière.

Points forts

- La compréhension du client
- L'amabilité
- La crédibilité

Orientations des futures mesures d'amélioration de l'accueil-client

- L'accessibilité du service
- La sécurité

2- LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS

Samedi 29 Janvier 2011

A 5 heures, une personne à pied a forcé la trappe d'ouverture de la borne d'entrée côté Allées de Chartres et a arraché l'ensemble du câblage électrique. Dépôt de plainte contre X et condamnation de l'entrée jusqu'à réparation. Remise en service de l'entrée à 13 heures 30.

Mardi 22 Février 2011

La lisse de la barrière de l'entrée côté Allées de Bristol a été forcée. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Vendredi 25 Février 2011

La lisse de la barrière de la sortie du parking pour les cars de tourisme a été forcée. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Vendredi 22 Avril 2011

Bris de la vitre arrière sur un véhicule durant la journée. Après constatation du propriétaire, deux appareils photos numériques ont été dérobés. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat central de Bordeaux pour un dépôt de plainte.

Mardi 17 Mai 2011

Court-circuit à l'intérieur d'une des deux caisses de paiement, une seule caisse de paiement durant la réparation. Remise en service de la caisse de paiement à 17 heures.

Jeudi 28 Juillet 2011

La lisse de la barrière de la sortie côté Allées de Chartres a été forcée. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Lundi 3 Octobre 2011

La lisse de la barrière de la sortie côté Allées de Chartres a été forcée. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Vendredi 21 Octobre 2011

Un véhicule a heurté la borne d'entrée côté Allée de Chartres en rentrant. Déplacement d'un technicien pour changement des pièces endommagées.

Samedi 22 Octobre 2011

La lisse de la barrière de l'entrée du parking pour les cars de tourisme a été forcée. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Mardi 25 Octobre 2011

Tentative d'effraction durant la nuit de la salle de contrôle, vitre et porte endommagées. Dépôt de plainte contre X et réparation des dégâts.

Vendredi 21 Octobre 2011

Vol de trois des supports pour poches poubelles se trouvant sur la parc de stationnement durant la nuit.

Vendredi 16 Décembre 2011

Passage de la tempête JOACHIM, bris de vitres et impacts sur la carrosserie de plusieurs véhicules à cause de la chute de branches d'arbres.

3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1^{er} janvier 2011 au 31 décembre 2011 est de 3500 heures, correspondant en présence à 2 postes en équivalent temps plein.

L'encadrement du personnel, la responsabilité du fonctionnement du site, la qualité du service et nos exigences de proximité avec la clientèle nous ont conduits à proposer une structure composée d'un responsable d'exploitation, d'une assistante d'exploitation, de six agents d'exploitation (deux de niveau Maîtrise et quatre de niveau Ouvriers/Employés).

Les tâches de chacun permettent de répondre aux obligations locales

Responsable d'exploitation : Cadre

- Encadrement de l'ensemble des agents
- Responsable de l'organisation
- Responsable du suivi du budget
- Assure le contact permanent avec la direction et la collectivité
- Assure la maintenance et l'exploitation des sites sur ses heures de présence
- Contrôle interne de la qualité sur les différents sites
- En charge de la stratégie d'amélioration de la fréquentation des sites
- Etablit le suivi d'exploitation

Assistante de direction : Maîtrise

- Encadrement de l'ensemble des agents
- Responsable de l'organisation
- Responsable du suivi du budget
- Assure le contact permanent avec la direction et la collectivité
- Assure la maintenance et l'exploitation des sites sur ses heures de présence
- Contrôle interne de la qualité sur les différents sites
- En charge de la stratégie d'amélioration de la fréquentation des sites
- Etablit le suivi d'exploitation

Agent d'exploitation : Maîtrise

- Assure le fonctionnement et le maintien de la qualité du service
- Assure la maintenance et l'exploitation sur ses heures de présence
- Assure la surveillance du site, l'accueil des usagers, l'entretien et le nettoyage
- Assure une astreinte technique sur les trois parcs de stationnement

Agent d'exploitation : Ouvriers/Employés

- Assure le fonctionnement et le maintien de la qualité du service
- Assure la maintenance et l'exploitation sur ses heures de présence
- Assure la surveillance du site, l'accueil des usagers, l'entretien et le nettoyage

4- ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS

Comme il a été précisé dans les grilles d'évaluation du respect des normes Qualité en annexe de notre offre, la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux s'est engagée sur des fréquences de nettoyage des installations et des équipements pour le parc de stationnement des Allées de Chartres:

Zone de circulation des piétons : Fréquence journalière de nettoyage

→ Zones de paiement

- Caisses automatiques : Propreté, lisibilité, absence de tags
- Poubelles : Poubelles vidées

→ Zone intérieure suivant les limites de propriété

- Zones piétonnières : Absence de débris et déchets
- Poubelles : Poubelles vidées

Zone de circulation des véhicules : Fréquence journalière de nettoyage

→ Travées d'entrée et de sortie

- Contrôleurs ou bornes : Lisibilité, absence de tags
- Ilôts et trottoirs: Absence de débris
- Bandes de circulation : Absence de débris

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de débris

Zone de stationnement des véhicules: Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de débris

Toutes signalisations: Fréquence journalière de nettoyage

- Panneaux de circulation : Propreté, lisibilité, absence de tags
- Information clientèle: Propreté, lisibilité, absence de tags

Local d'exploitation: Fréquence journalière de nettoyage

La spécificité du parc de stationnement des Allées de Chartres génère une obligation de ramassage des feuilles et de leur enlèvement.

Nos effectifs ont nettoyé les zones de stationnement grâce à des souffleurs thermiques dorsaux, les feuilles ensuite ont été enlevées sur les voies de circulation par des balayeuses du groupe Véolia et recyclées.

