



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 16/07/14

Reçu en Préfecture le : 16/07/14
CERTIFIÉ EXACT,

Séance du mardi 15 juillet 2014
D - 2014/398

Aujourd'hui 15 juillet 2014, à 15h00,

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

Monsieur Alain JUPPE - Maire

Etaient Présents :

Monsieur Alain JUPPE, Madame Virginie CALMELS, Monsieur Nicolas FLORIAN, Madame Alexandra SIARRI, Monsieur Didier CAZABONNE, Madame Anne BREZILLON, Monsieur Fabien ROBERT, Mme Anne-Marie CAZALET, Monsieur Nicolas BRUGERE, Madame Brigitte COLLET, Monsieur Jean-Louis DAVID, Madame Emmanuelle CUNY, Monsieur Stephan DELAUX, Madame Nathalie DELATTRE, Monsieur Marik FETOUH, Madame Laurence DESSERTINE, Monsieur Jean-Michel GAUTE, Madame Magali FRONZES, Monsieur Pierre LOTHAIRE, Madame Emilie KUZIEW, Monsieur Pierre De Gaétan NJIKAM MOULIOM, Madame Arielle PIAZZA, Monsieur Jérôme SIRI, Madame Elizabeth TOUTON, Monsieur Joël SOLARI, Madame Ana maria TORRES, Monsieur Jean-Pierre GUYOMARC'H, Monsieur Michel DUCHENE, Madame Mariette LABORDE, Madame Marie-Françoise LIRE, Monsieur Erick AOUIZERATE, Monsieur Philippe FRAILE MARTIN, Monsieur Benoit MARTIN, Madame Anne WALRYCK, Madame Marie-Hélène VILLANOVE, Madame Florence FORZY-RAFFARD, Madame Constance MOLLAT, Monsieur Alain SILVESTRE, Madame Marie-José DEL REY, Madame Maribel BERNARD, Monsieur Guy ACCOCEBERRY, Monsieur Yohan DAVID, Monsieur Edouard du PARC, Madame Sandrine RENOU, Madame Estelle GENTILLEAU, Monsieur Marc LAFOSSE, Monsieur Yassine LOUIMI, Mme Laetitia JARTY ROY, Madame Solène CHAZAL, Madame Cécile MIGLIORE, Madame Michèle DELAUNAY, Monsieur Pierre HURMIC, Madame Emmanuelle AJON, Monsieur Nicolas GUENRO, Madame Delphine JAMET, Monsieur Matthieu ROUYEYRE, Monsieur Jacques COLOMBIER, Madame Catherine BOUILHET,

Excusés :

Monsieur Alain DUPOUY, Monsieur Josy REIFFERS, Monsieur Vincent FELTESSE

Affermage des sites de stationnement Victor Hugo, Allées de Chartres et Alsace Lorraine. Rapport d'activité du 01/01/2013 au 31/12/2013. Information.

Monsieur Jean-Louis DAVID, 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 société d'économie mixte détenue à 65,14% par la Ville de Bordeaux.

Le Conseil Municipal du 25 février 2013 s'est prononcé en faveur du renouvellement de SGGPB en tant que fermier de la délégation de service public (« DSP ») avec la Ville de Bordeaux, dans le cadre d'un contrat d'affermage allant du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2016. Cette société a ainsi en charge 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.

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.

1/ Faits marquants de l'exercice 01/01/2013 – 31/12/2013

L'exercice est principalement marqué par le renouvellement de la DSP au 1^{er} avril 2013 avec pour conséquences :

- une évolution à la hausse des grilles tarifaires horaires et abonnés des parcs Victor Hugo et Allées de Chartres,
- une amélioration de la redevance versée à la Ville de Bordeaux, et
- la mise en place d'un nouveau programme prévisionnel de travaux.

Les recettes issues des 3 parkings sont en augmentation de 8,1% (2.491 k€ en 2013 contre 2.304 k€ en 2012). Elles regroupent essentiellement 2 segments d'activités, dont les évolutions sont contrastées :

- Le chiffre d'affaires « clientèle abonnée ».
Ce dernier est en augmentation de +3,7% entre 2012 et 2013, du fait d'une hausse globale du nombre d'abonnés de 2,26% (+3,22% pour Victor Hugo, +1,41% pour Chartres / Bristol et -1,87% pour Alsace Lorraine).
La politique de délivrance d'abonnement est maintenue, l'objectif prioritaire étant d'optimiser l'occupation des places de stationnement.
Les locations d'emplacements du parc Alsace Lorraine répondent à toutes les demandes des résidents.
- Le chiffre d'affaires « clientèle horaire ».
Celui-ci progresse de +12,1%, compte-tenu d'une augmentation de la fréquentation de +3,07% (+0,33% pour Victor Hugo et +7,53% pour Chartres / Bristol) et d'une hausse des grilles tarifaires horaires des parcs Victor Hugo et Allées de Chartres.

Parmi les charges associées à la DSP, on notera :

- la réalisation d'un certain nombre de travaux sur les parkings Victor Hugo et Allées de Chartres.
Pour Victor Hugo, il s'agit notamment du remplacement d'une partie du matériel de lutte incendie, la mise en place d'un défibrillateur cardiaque externe automatique, la réfection de l'intégralité des peintures au niveau de la zone de paiement et des cages d'escaliers, la reprise de l'intégralité du marquage au sol du niveau « terrasse » et de la signalisation existante sur l'ensemble du parc.

Pour les Allées de Chartres, cela concerne la mise en place d'un défibrillateur cardiaque externe automatique, le remplacement du gestionnaire d'enregistrement vidéo, la continuation de la reprise de l'éclairage sur l'ensemble du parc et du système de clôture.

- la hausse de la redevance versée à la Ville de Bordeaux dans le cadre de la DSP (1.371 k€ en 2013 contre 1.346 k€ en 2012),
- la constitution d'une dotation aux provisions pour renouvellement des immobilisations de 111 k€. Conformément au contrat de DSP en vigueur depuis le 1^{er} avril 2013, SGGPB s'est en effet engagé dans le renouvellement du matériel de péage et de contrôle d'accès des 3 parcs, la mise en conformité des gaines de désenfumage du sous-sol de Victor Hugo, et des travaux électriques visant à assurer le bon fonctionnement des candélabres sur les Allées de Chartres.

Il ressort de ces principaux éléments un résultat de la DSP avant impôts de 145 k€ en 2013, contre 185 k€ en 2012.

2/ Actions de développement durable

SGGPB s'est engagé aux côtés de la Ville 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 sont les suivantes :

- Réduire la consommation électrique : 22 blocs d'éclairage de sécurité ont été remplacés par de nouveaux modèles à LED basse consommation sur Victor Hugo, 9 sur Alsace-Lorraine ;
- Création d'emplacements pour les véhicules électriques : 6 places de stationnement pour le rechargement de véhicules électriques sont installées à ce jour (4 places pour Victor Hugo et 2 places pour les Allées de Chartres) ;
- Accroître le nombre d'emplacements pour les personnes à mobilité réduite : 2 places ont été inaugurées sur le parking Victor Hugo et 2 abonnements au tarif « personnes à mobilité réduite » ont été délivrés sur les Allées de Chartres ;
- Développement du covoiturage : 4 places de stationnement ont été mises gratuitement à la disposition de la société Citiz (2 à Victor Hugo et 2 aux Allées de Chartres) ;
- Maîtriser la consommation d'énergie des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) : 4 écrans d'ordinateurs ont été remplacés par des écrans à LED basse consommation sur Victor Hugo, 1 sur Allées de Chartres. Remplacement des gestionnaires d'enregistrement vidéo sur Alsace Lorraine et Allées de Chartres ;
- Veille technologique pour les équipements : sur les Allées de Chartres, remplacement progressif de l'ensemble des têtes de candélabres par de nouvelles têtes plus performantes au niveau de la consommation d'énergie.

3/ Indicateurs d'activité sur la période 01/01/2013 – 31/12/2013

Concernant le parking Victor Hugo (712 places) :

- des taux d'occupation mensuels en journée oscillant entre 77,43% (décembre 2013) et 92,17% (août 2013),
- un ticket moyen de 4,26 € HT.

Concernant le parking Alsace Lorraine (128 places) :

- des taux d'occupation mensuels en nocturne oscillant entre 74,30% (août 2013) et 90,82% (avril 2013). Le parking étant uniquement réservé aux abonnés résidents, la plage horaire la plus significative se situe entre 20h et 8h du matin.

Concernant le parking Allées de Chartres (412 places) :

- des taux d'occupation mensuels en journée oscillant entre 77,14% (avril 2013) et 90,14% (août 2013),
- un ticket moyen de 5,12 € HT.

Pour votre complète information, vous trouverez ci-après le rapport d'activité de la DSP du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013. Je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en prendre acte.

Annexe : principaux éléments du compte de résultat de la DSP gérée par SGGPB

En € HT	2012	2013	Δ 2013-2012
Recettes Victor Hugo	1 337 440	1 442 156	7,8%
Recettes Alsace Lorraine	102 667	101 302	-1,3%
Recettes Chartres	863 461	947 542	9,7%
Total recettes des 3 parcs	2 303 568	2 491 000	8,1%
Charges d'exploitation Victor Hugo	521 056	583 485	12,0%
Charges d'exploitation Alsace Lorraine	57 222	66 185	15,7%
Charges d'exploitation Chartres	194 251	215 043	10,7%
Total charges d'exploitation des 3 parcs	772 529	864 713	11,9%
Dotation aux provisions pour renouvellement immos V. Hugo	0	54 000	-
Dotation aux provisions pour renouvellement immos A. Lorraine	0	3 000	-
Dotation aux provisions pour renouvellement immos Chartres	0	54 000	-
Total dotation aux provisions renouvellement immos	0	111 000	-
Redevance Victor Hugo	740 760	743 077	0,3%
Redevance Alsace Lorraine	31 000	23 500	-24,2%
Redevance Chartres	573 953	604 036	5,2%
Total redevances versées à la Ville	1 345 713	1 370 613	1,9%
<i>Dont redevance fixe</i>	<i>981 000</i>	<i>996 000</i>	<i>1,5%</i>
<i>Dont redevance variable</i>	<i>364 713</i>	<i>374 613</i>	<i>2,7%</i>
Résultat avant IS Victor Hugo	75 624	61 594	-18,6%
Résultat avant IS Alsace Lorraine	14 445	8 617	-40,3%
Résultat avant IS Chartres	95 257	74 463	-21,8%
Total résultat avant IS des 3 parcs	185 326	144 674	-21,9%

INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 15 juillet 2014

P/EXPEDITION CONFORME,

Monsieur Jean-Louis DAVID

RAPPORT D'ACTIVITE DU 1^{er} JANVIER AU 31
DECEMBRE 2013

AFFERMAGE DES SITES DE STATIONNEMENT

PARKING VICTOR HUGO

GARAGE ALSACE LORRAINE

PARC DES ALLEES DE CHARTRES/BRISTOL

PARTIE I COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER	PARKING VICTOR HUGO	3
1. COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE		4
1.1 PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE		4
1.2 EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS.....		4
1.3 PROGRAMME PREVISIONNEL DES TRAVAUX		5
1.4 RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS.....		6
1.5 ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS ÉVENTUELLES		7
1.6 MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION		7
1.7 ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE		8
2. COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER.....		11
2.1 GRILLE TARIFAIRE DU 1 ^{ER} JANVIER AU 31 MARS 2013.....		11
2.2 GRILLE TARIFAIRE DU 1 ^{ER} AVRIL AU 31 DÉCEMBRE 2013		12
2.3 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL		13
2.4 REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER.....		14
2.5 DURÉES MOYENNES DE STATIONNEMENT.....		15
2.6 CARACTÉRISTIQUES DE LA FRÉQUENTATION ABONNÉ		16
2.7 CARACTÉRISTIQUES DE LA FRÉQUENTATION HORAIRE		21
PARTIE II ANALYSE DE LA QUALITÉ DU SERVICE	PARKING VICTOR HUGO	25
1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS		26
1.1 ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE		26
1.2 ÉVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT		31
1.3 CONCLUSIONS		34
2. LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS		35
3. DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE.....		36
4. ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS		37
PARTIE III COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER	GARAGE ALSACE.....	39
1. COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE		40
1.1 PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE		40
1.2 EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS.....		40
1.3 RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS.....		40
1.4 ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS ÉVENTUELLES		40
1.5 MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION		41
1.6 ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE		42
2. COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER.....		44
2.1 GRILLE TARIFAIRE		44
2.2 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL		44
2.3 DURÉES MOYENNES DE STATIONNEMENT.....		45
2.4 CARACTÉRISTIQUES DE LA FRÉQUENTATION ABONNÉ		46

PARTIE IV ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	GARAGE ALSACE	48
1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS		49
1.1 ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE		49
1.2 EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT		52
1.3 CONCLUSIONS		54
2. LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS		55
3. DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE		55
4. ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS		56
PARTIE V COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER	PARC A. DE CHARTRES	57
1. COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE		58
1.1 PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE		58
1.2 EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS		58
1.3 RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS		59
1.4 ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES		61
1.5 MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION		62
1.6 ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE		63
2. COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER		66
2.1 GRILLE TARIFAIRE DU 1 ^{ER} JANVIER AU 31 MARS 2013		66
2.2 GRILLE TARIFAIRE DU 1 ^{ER} AVRIL AU 31 DECEMBRE 2013		67
2.3 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL		68
2.4 REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER		69
2.5 DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT		70
2.6 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE		71
2.7 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE		74
PARTIE VI ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	PARC ALLEES DE CHARTRES	79
1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS		80
1.1 ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE		80
1.2 EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT		87
1.3 CONCLUSIONS		90
2. LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS		90
3. DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE		91
4. ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS		92
PARTIE VII COMPTES DE RESULTAT REALISES DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2013	93

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 période d'exploitation, comme l'indique la liste non exhaustive ci-dessous :

- Renouvellement de la délégation de service public pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2016
- Evolution de la grille tarifaire horaire en vigueur le 1^{er} avril 2013
- Evolution de la grille tarifaire abonnée en vigueur le 1^{er} avril 2013
- Accroissement progressif du nombre d'abonnés
- Hausse légère de la fréquentation horaire sur l'ensemble de la période
- Réalisations de nombreux travaux sur l'ensemble du parc

Par avenant en date du 11 décembre 2012, la Mairie de Bordeaux a prolongé le contrat d'affermage signé le 28 décembre 2010 pour une durée de trois mois. La durée de ce contrat étant dès lors fixé à deux ans et trois mois, soit du 1^{er} janvier 2011 jusqu'au 31 mars 2013.

Au cours de la séance du 25 février 2013, le Conseil Municipal de Bordeaux a décidé de reconduire à compter du 1^{er} Avril 2013 et pour une durée de 3 ans, la délégation de service public confiée à la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux pour l'exploitation des sites de stationnement de proximité: Allées de Chartres-Bristol, Victor Hugo et cours Alsace Lorraine sous la forme d'un contrat d'affermage.

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 mise 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.

En 2011, suite à nos engagements et dans le but d'accroître la qualité du service rendu à notre clientèle, 4 bornes pour le rechargement des véhicules électriques ont été mises en service sur le parc de Victor Hugo, niveau rez-de-chaussée et R+1. Deux places supplémentaires pour les personnes à mobilité réduite ont été créées 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.

En 2012, les canalisations de notre Réseau Incendie Armé au niveau 1 et au niveau 2 ont été reprises et les détecteurs incendie au niveau sous-sol ont été remplacés. D'autres travaux sont à signaler, comme la reprise de la signalisation existante au niveau du 1^{er} étage ou le remplacement de blocs secours au niveau sous-sol, rez-de-chaussée et entresol.

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 la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

En février 2013, le remplacement d'une partie du matériel de lutte incendie : mise sous coffret avec alarme des extincteurs et pose des nouveaux plans d'intervention et d'évacuation.

En mars 2013, la mise en place d'un défibrillateur cardiaque externe automatique.

En mai 2013, la réfection de l'intégralité des peintures au niveau de la zone de paiement et des cages d'escaliers.

En juin 2013, la reprise de l'intégralité du marquage au sol du niveau « Terrasse » et de la signalisation existante sur l'ensemble du parc.

D'autres réalisations ont eu lieu durant cette période, comme la reprise de différentes installations électriques à l'intérieur du parking ou le changement des batteries de l'onduleur conformément à la législation.

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'usager.

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.

En outre, conformément au nouveau contrat d'affermage en date du 15 mars 2013, la SGGPB s'est engagée dans le renouvellement du matériel de péage ainsi que dans la mise en conformité des gaines de désenfumage du niveau sous-sol.

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 6 Janvier 2013**

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 Février 2013**

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 Mars 2013**

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 Avril 2013**

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 Mai 2013**

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 2013**

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 Juillet 2013**

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 Août 2013**

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 Septembre 2013**

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 Octobre 2013**

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 Novembre 2013

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 Décembre 2013

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.

Il est à noter qu'en raison de la première partie des travaux de réfection des réseaux électriques de la Place de la Ferme de Richemont, du Mercredi 27 novembre 2013 au Vendredi 13 Décembre 2013, l'entrée et la sortie des niveaux sous-sol, rez-de-chaussée et entresol ont été ponctuellement impactées. Des déviations pour nos usagers ont dues être mises en place.

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 2013 au 31 décembre 2013 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	
Accueil physique : lieu	Parking Victor Hugo
	<i>Lundi</i> <i>Mardi</i> <i>Mercr.</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: Réserver des emplacements pour les véhicules électriques

Quatre places de stationnement pour le rechargement de véhicules électriques sont en service sur le parc de stationnement.

Au cours de la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013, 14 rechargements de véhicules électriques ont été répertoriés par nos services.

● Action 2: Accroître le nombre d'emplacements pour les personnes à mobilité réduite.

Deux nouvelles places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite ont été inaugurées au niveau Rez de Chaussée. Aucune demande n'a été formulée auprès de nos services pour bénéficier d'un abonnement pour personne à mobilité réduite.

● Action 3: 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 électrique ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. Pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013, plus de 1100 déplacements intrasites ont été effectués par un de ces modes de mobilité.

● Action 4: Mettre gratuitement à la disposition de structures gestionnaires de covoiturage des places de stationnement

Deux places de stationnement sont mises gratuitement à la disposition de la société Citiz sur l'enceinte du parking Victor Hugo.

● Action 5: 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 sans lyre de repose, permet d'éviter tout risque de nuisances sonores de ces équipements.

Cinquante deux contrôles du bon fonctionnement de ces équipements ont été effectués.

● Action 6: Limiter la consommation d'eau sur l'ensemble des sites.

Une opération de sensibilisation permanente, via un affichage auprès du personnel, est effectuée sur la limitation de la consommation d'eau et les principes simples à respecter.

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement Victor Hugo est de 177 m3.

● Action 7: Maîtriser la consommation d'énergie des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

Quatre écrans d'ordinateur ont été remplacés par des écrans à LED à basse consommation sur l'ensemble du site.

● Action 8: Réduire la consommation électrique générale sur le parking

Vingt deux blocs d'éclairage de sécurité ont été remplacés par de nouveaux modèles à LED basse consommation à haute durée de vie. Dix sept réglottes à néons ont été remplacées par des éclairages basse consommation à LED.

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement Victor Hugo est de 386 137 KWH.

● Action 9: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc de stationnement Victor Hugo a été d'environ 11400 feuilles de papier pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013.

La priorité à l'archivage informatique des documents internes à la société, la réutilisation de papier déjà imprimé et l'impression recto-verso a permis de réduire la consommation de papier.

● Action 10: 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 PEFC. La certification PEFC du papier garantit le respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Cette certification permet d'assurer le renouvellement de la forêt, tout en préservant l'eau, les sols, la faune et la flore de ce milieu naturel.

Depuis 2010, 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.

● Action 11: 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.

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

Le critère « empreinte écologique » rentre en compte dans le choix du matériel informatique lors du remplacement du matériel existant.

● Action 12 : 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 opération de sensibilisation permanente, via un affichage auprès du personnel, est effectuée sur les principes de tri sélectif à respecter.

Deux nouveaux conteneurs ont été mis à disposition pour la collecte des déchets du site de stationnement.

● Action 13: 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 14: Introduire les critères de développement durable dans l'acte d'achat et dans les choix d'investissement

A chaque projet d'achat ou d'investissement est pris en compte le coût global de l'opération : coût d'investissement, coût environnemental et coût d'exploitation.

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE DU 1^{er} JANVIER AU 31 MARS 2013

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

Commerçant - 100	90 €
Marché VH - 100	75 €

2-2- GRILLE TARIFAIRE DU 1^{er} AVRIL AU 31 DECEMBRE 2013

TARIFS HORAIRES VEHICULES LEGERS

HORAIRES	DE 8H00 A 20H00	DE 20H00 A 8H00
1/2h	0,00€	0,00€
1h	2,00€	2,00€
2h	4,00€	3,50€
3h	6,00€	3,50€
4h	8,00€	3,50€
5h	9,00€	3,50€
6h	10,00€	3,50€
7h	11,00€	3,50€
8h	12,00€	3,50€
8h et +	13,00€	3,50€

Forfait Ticket Perdu = 16,50€

TARIFS ABONNEMENT

Mensuel 24h/24h	Résident	68 €
Mensuel 24h/24h	Etudiant	70 €
Mensuel 24h/24h	Mobilité réduite	68 €
Mensuel 24h/24h	Normal	80 €
Mensuel 24h/24h	Sous-sol	85 €
Mensuel 24h/24h	Deux roues	30 €
Permanent	Vélo	15 €

TARIFS CHEQUES PARKING

Commerçant - 100	90 €
Marché VH - 100	75 €

2-3- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

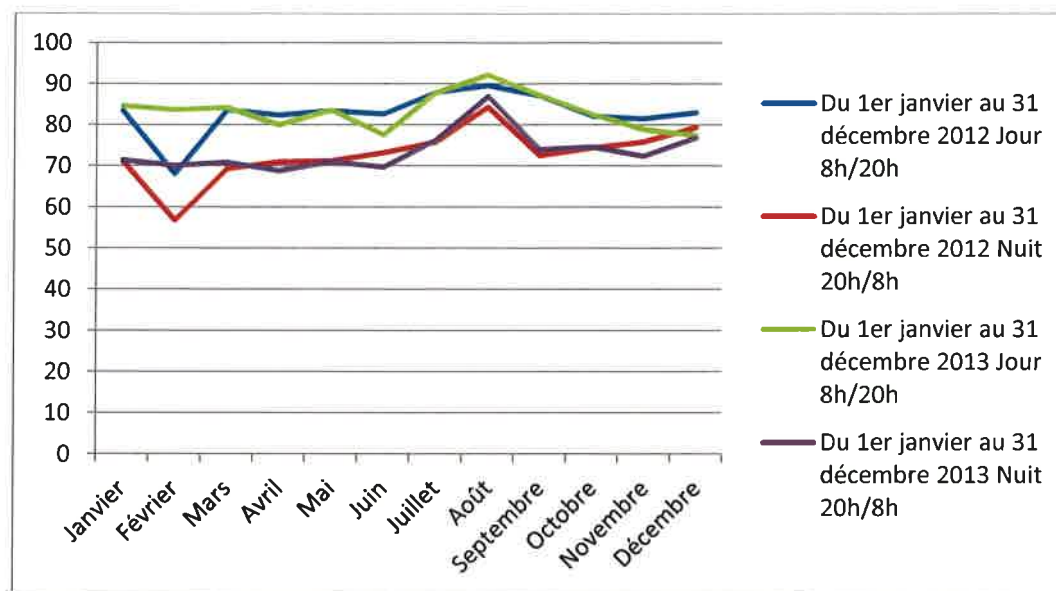
Les données du tableau ci-dessous sont exprimées en pourcentage par rapport aux 712 places constituant le parc de stationnement Victor Hugo. Une distinction est faite entre l'occupation en journée (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation en soirée (de 20 heures à 8 heures).

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 2012 sont donnés.

	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2012		Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2013	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	83,42	71,22	84,61	71,43
Février	68,07	56,78	83,69	70,14
Mars	83,67	69,31	84,24	70,89
Avril	82,34	70,94	79,93	68,82
Mai	83,41	71,24	83,56	71,05
Juin	82,63	73,26	77,62	69,71
Juillet	87,88	75,83	87,84	76,28
Août	89,62	84,27	92,17	86,96
Septembre	87,11	72,55	87,28	74,01
Octobre	82,14	74,39	82,56	74,61
Novembre	81,49	75,87	78,84	72,34
Décembre	82,97	79,41	77,43	76,78

Evolution du taux d'occupation mensuel

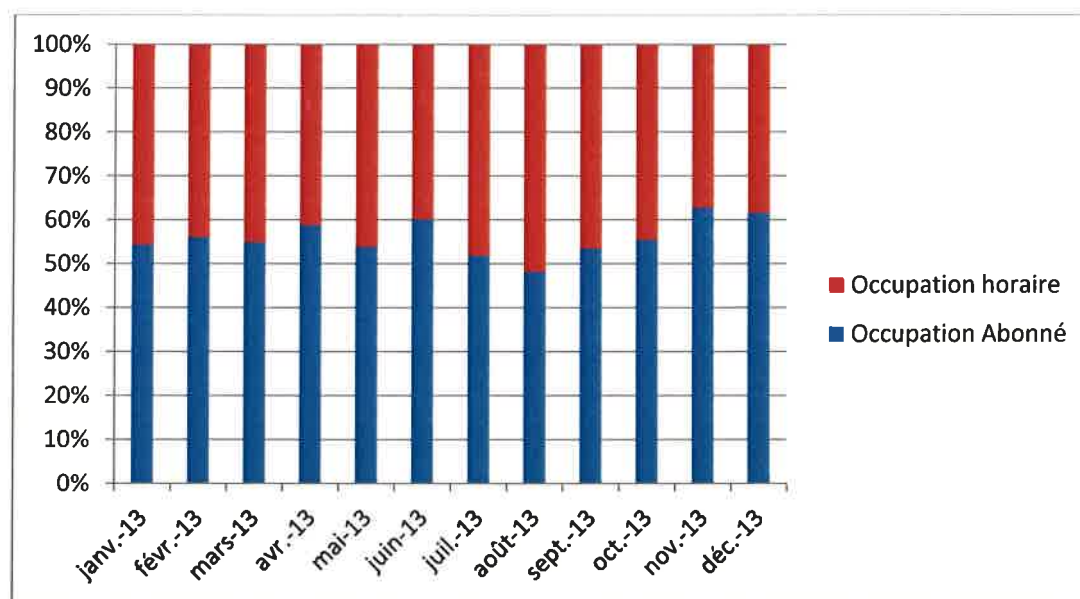


2-4- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER

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 2013	54,28	45,72
Février 2013	55,97	44,03
Mars 2013	54,81	45,19
Avril 2013	58,75	41,25
Mai 2013	53,83	46,17
Juin 2013	60,07	39,93
Juillet 2013	51,77	48,23
Août 2013	48,13	51,87
Septembre 2013	53,48	46,52
Octobre 2013	55,44	44,56
Novembre 2013	62,71	37,29
Décembre 2013	61,56	38,44

Répartition de l'occupation selon le type d'utilisateur pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

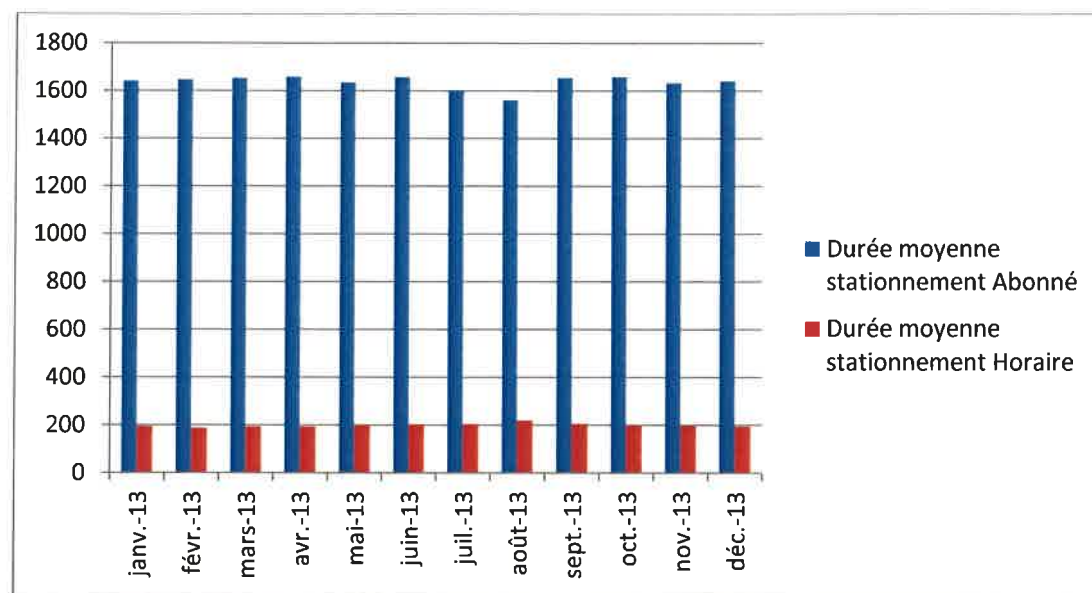


2-5- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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 2013	1641	194
Février 2013	1647	187
Mars 2013	1653	193
Avril 2013	1658	193
Mai 2013	1634	199
Juin 2013	1657	203
Juillet 2013	1603	205
Août 2013	1561	220
Septembre 2013	1654	206
Octobre 2013	1658	198
Novembre 2013	1633	198
Décembre 2013	1641	194

Durées moyennes de stationnement selon le type d'usager pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013



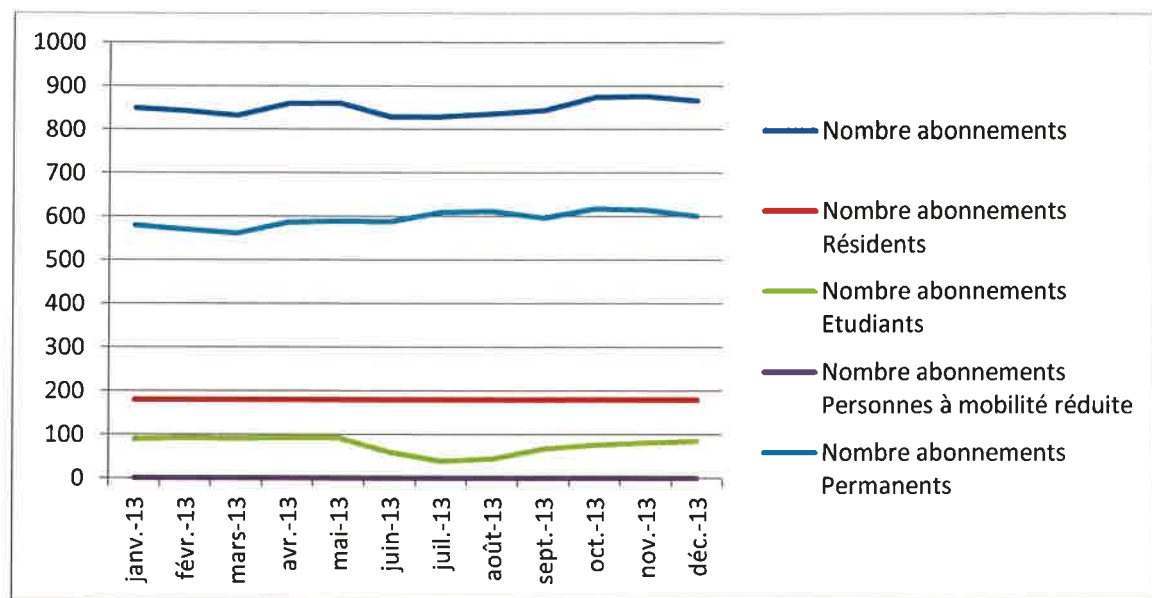
2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers sur la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

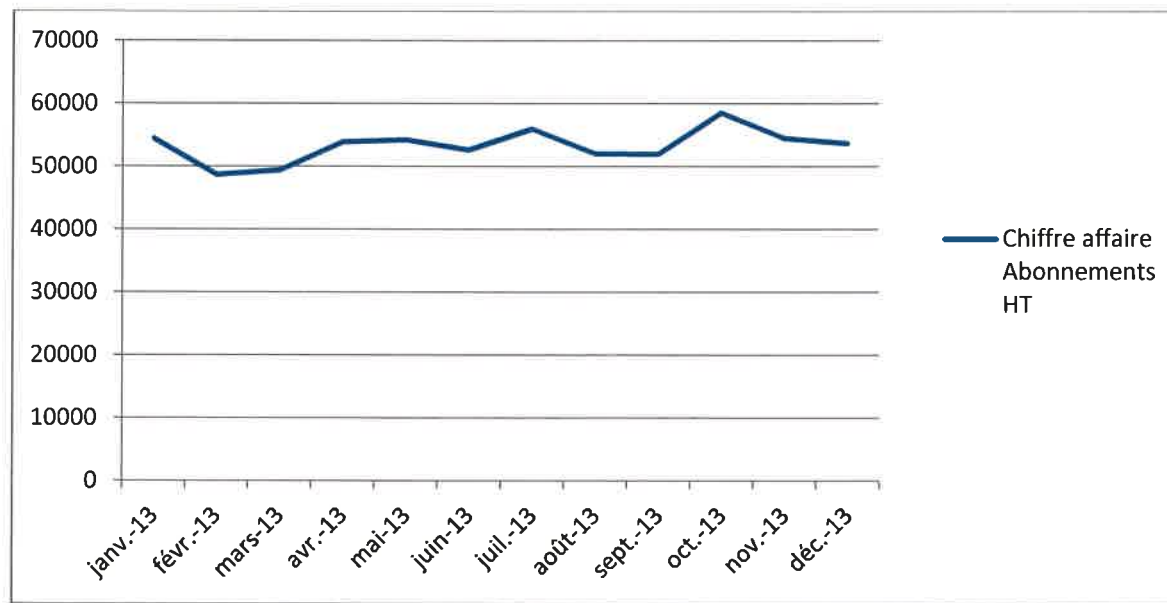
Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur la période de référence.

	Nombre abonnements	Nombre abonnements Résidents	Nombre abonnements Etudiants	Nombre abonnements Personnes à mobilité réduite	Nombre abonnements Permanents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier 2013	849	180	89	0	580	54443
Février 2013	842	180	92	0	570	48642
Mars 2013	832	180	91	0	561	49359
Avril 2013	859	180	93	0	586	53837
Mai 2013	861	180	92	0	589	54207
Juin 2013	828	180	60	0	588	52590
Juillet 2013	829	180	39	0	610	55928
Août 2013	836	180	44	0	612	52015
Septembre 2013	844	180	67	0	597	51901
Octobre 2013	874	180	76	0	618	58494
Novembre 2013	876	180	81	0	615	54461
Décembre 2013	866	180	85	0	601	53645
						639522

Evolution de la structure des abonnements pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

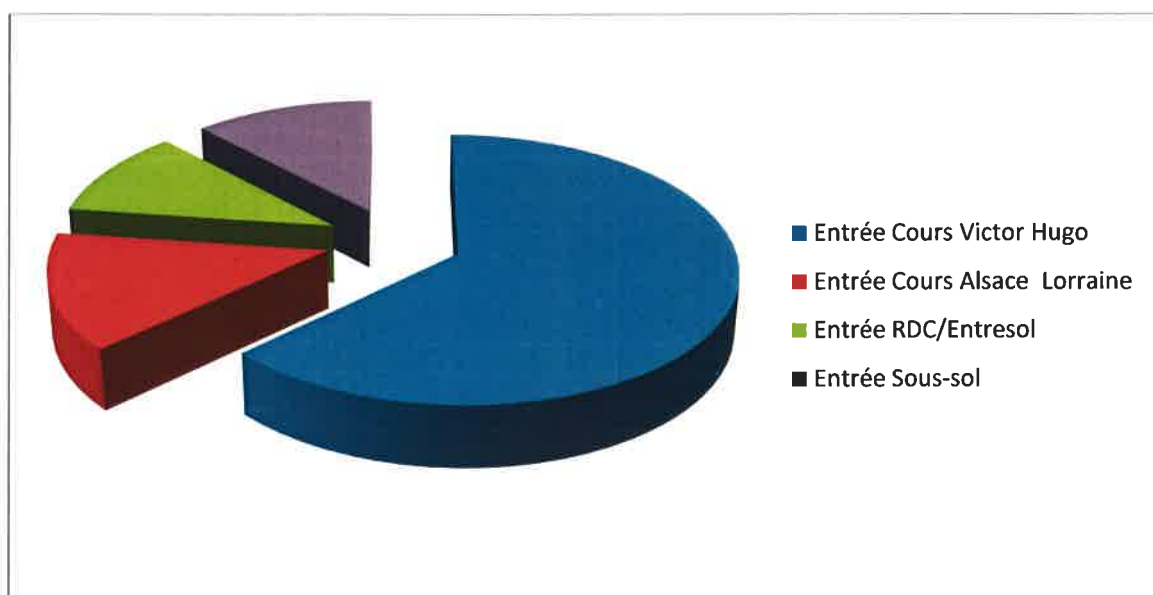


Répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

Entrées

	Nombre entrées	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne entrées/jour
Entrée Cours Victor Hugo	142573	81,68%	62,99%	391
Entrée Cours Alsace Lorraine	31988	18,32%	14,13%	88
Sous total Zone 1	174561	100%	77,12%	479
Entrée RDC/Entresol	24523	100%	10,83%	67
Sous total Zone 2	24523	100%	10,83%	67
Entrée Sous-sol	27269	100%	12,05%	75
Sous total Zone 3	27269	100%	12,05%	75
Total	226353		100,00%	621

Graphique de la répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

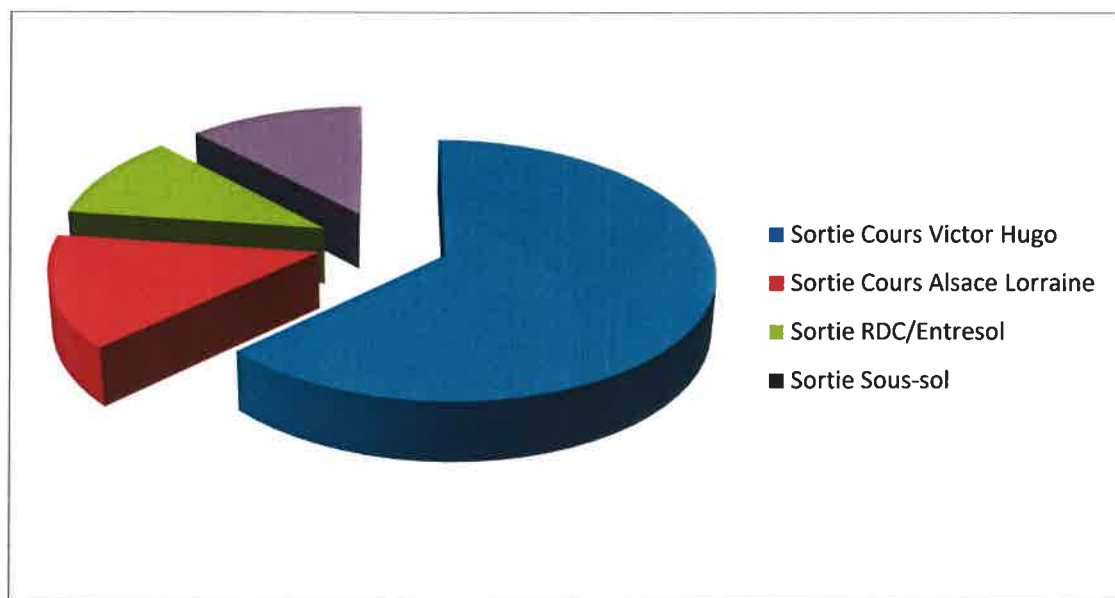


Répartition des sorties de la clientèle abonnés pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

Sorties

	Nombre sorties	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne sorties/jour
Sortie Cours Victor Hugo	142379	81,63%	62,95%	380
Sortie Cours Alsace Lorraine	32043	18,37%	14,17%	83
Sous total Zone 1	174422	100%	77,12%	478
Sortie RDC/Entresol	24478	100%	10,82%	67
Sous total Zone 2	24478	100%	10,82%	67
Sortie Sous-sol	27283	100%	12,06%	75
Sous total Zone 3	27283	100%	12,06%	75
Total	226183		100,00%	620

Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnés pour la période 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

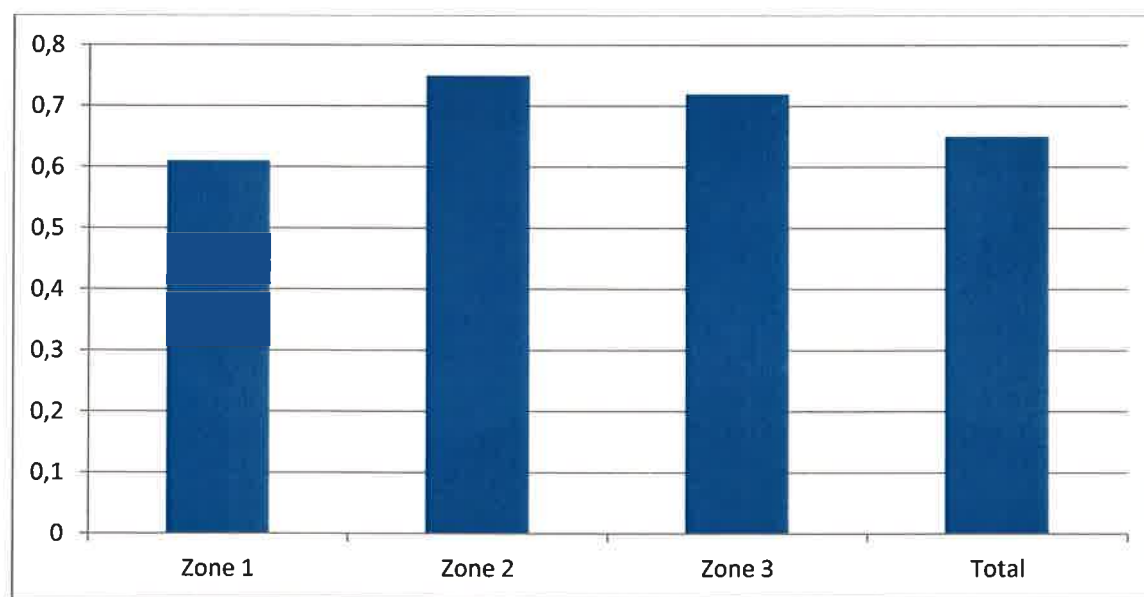


Coefficient de foisonnement

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	0,61
Zone 2	0,75
Zone 3	0,72
Total	0,65

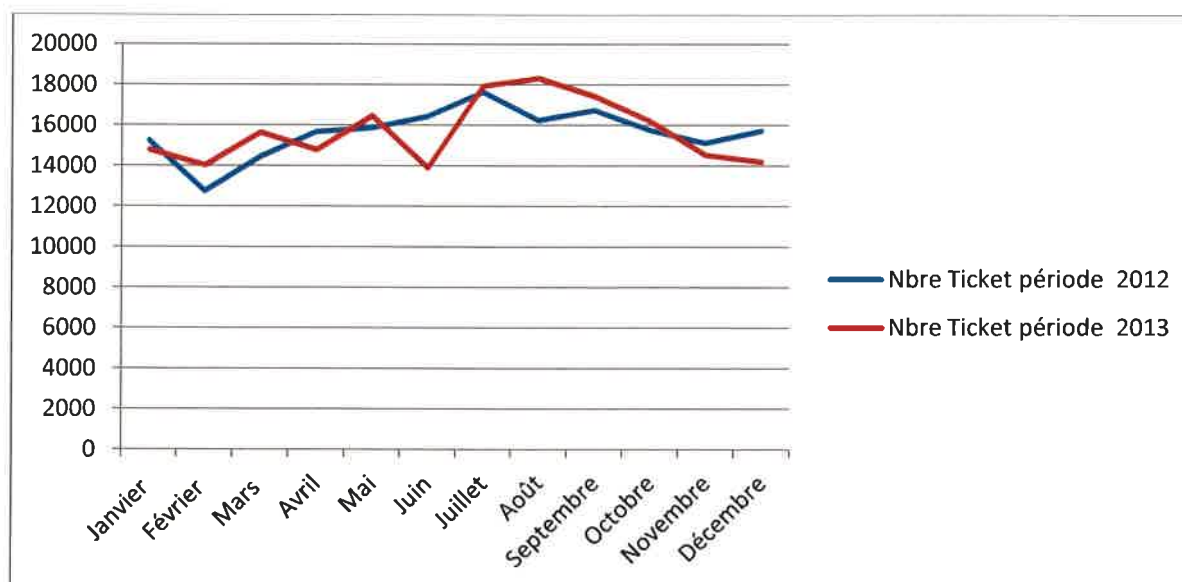


2-7- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

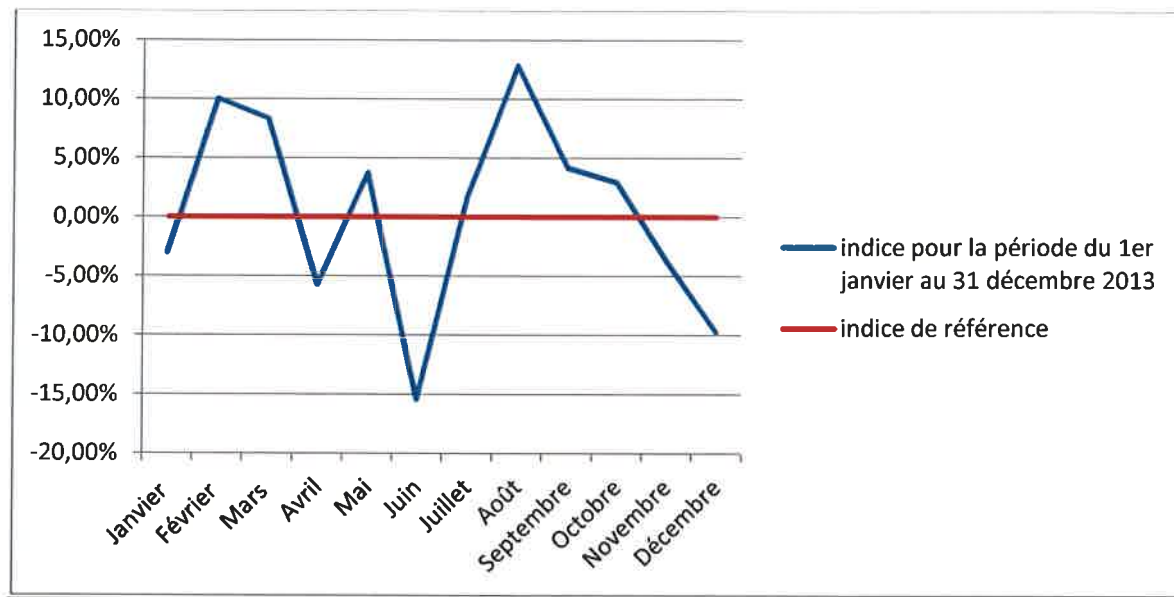
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés en paiement 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 Ticket période 2012	Nbre Ticket période 2013	Evolution entre les deux périodes	Paie ment				Tickets gratuits	CA Horaire		Ticket Moyen HT
				Hor aires		total	HT dont CB				
				Esp	CB				Mixte	Chq pkg	
Janvier	15244	14783	-3,02%	3764	9492	10	21	1496	59095	43974	4.00
Février	12752	14033	10,05%	3571	8956	8	21	1477	52253	40074	3.72
Mars	14433	15635	8,33%	4116	9937	21	21	1540	57818	45145	3.70
Avril	15677	14785	-5,69%	3683	9426	22	18	1636	64400	48588	4,36
Mai	15860	16457	3,76%	4330	10344	17	9	1757	70535	53555	4,29
Juin	16433	13895	-15,44%	3633	8795	16	11	1440	59102	45097	4,25
Juillet	17637	17937	1,70%	5015	11204	9	15	1694	82768	60290	4,61
Août	16236	18322	12,85%	5655	11150	3	12	1502	88979	63799	4,86
Septembre	16728	17426	4,17%	4380	11022	9	19	1996	76326	57842	4,38
Octobre	15746	16207	2,93%	3961	10339	18	21	1868	67713	53044	4,18
Novembre	15114	14533	-3,71%	3358	9408	20	27	1720	61326	47946	4,22
Décembre	15726	14198	-9,72%	3495	9144	20	22	1517	61081	47517	4,30
Total	187586	188211	0,34%	48961	119217	173	217	19643	801396	606871	4.26

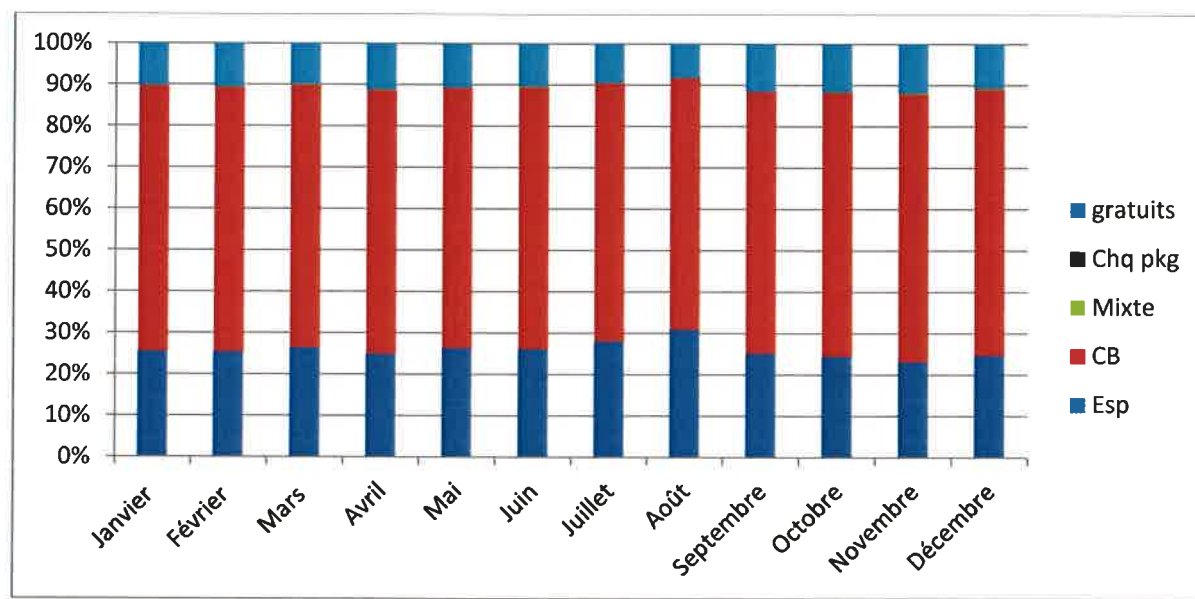
Evolution de la fréquentation horaire



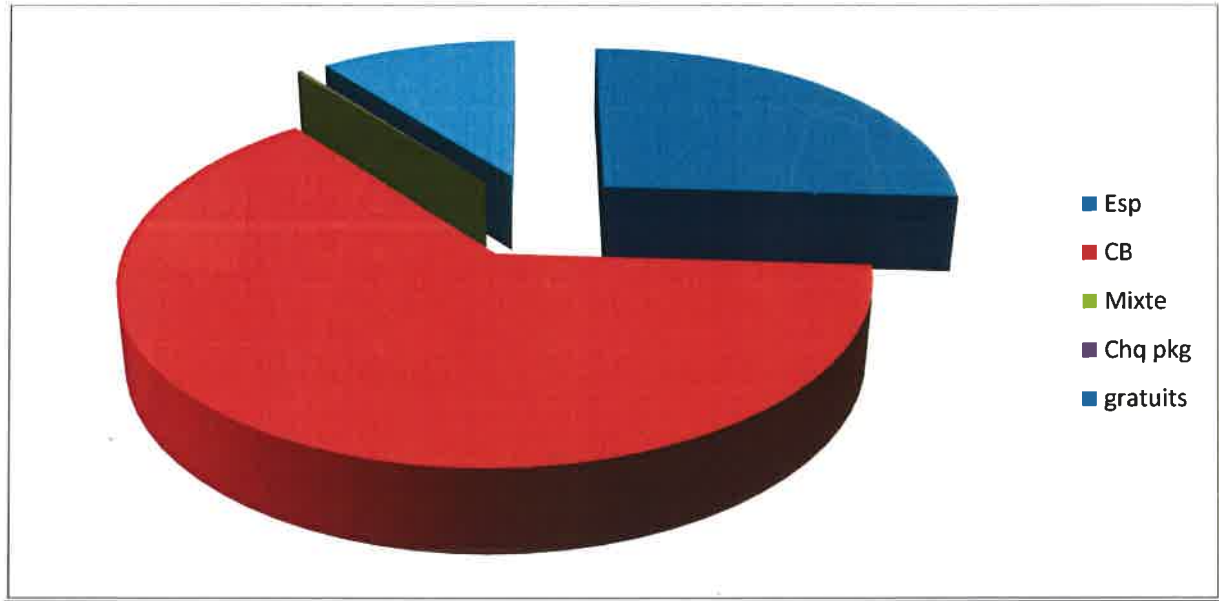
Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



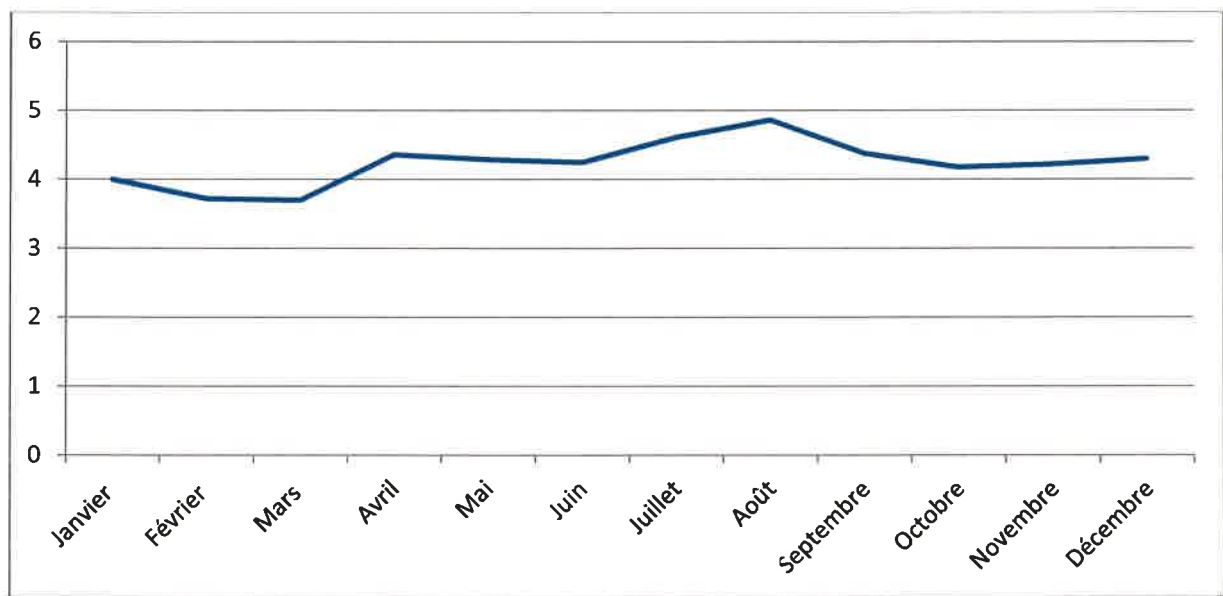
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



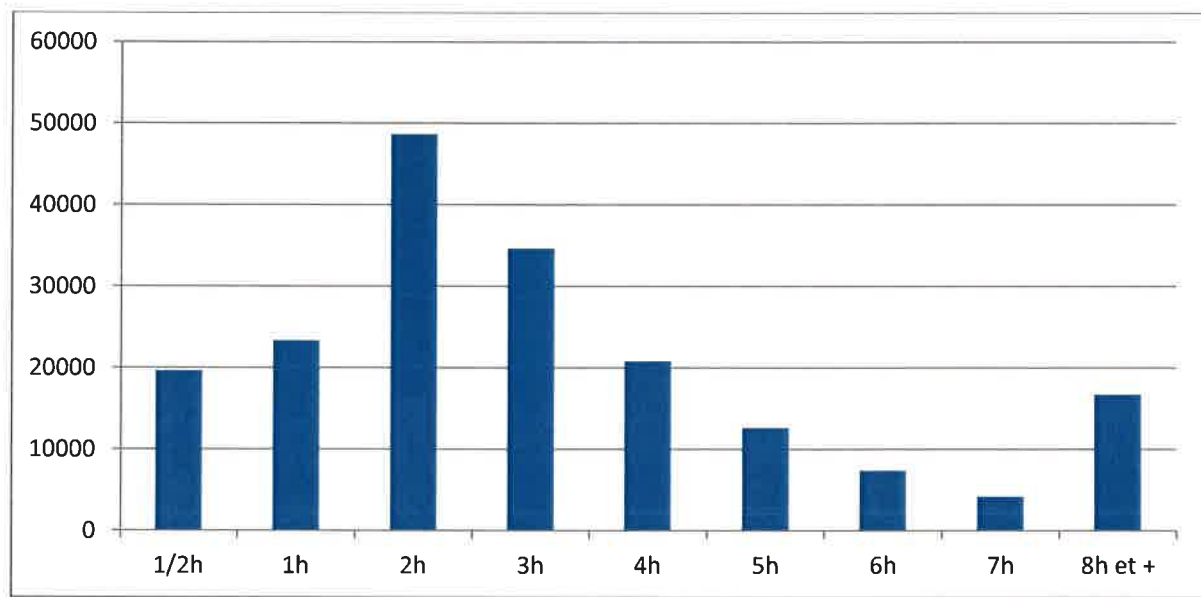
Evolution mensuelle du ticket moyen HT



Répartition des tickets selon la durée de stationnement

HORAIRES	TICKETS	%
1/2h	19643	10,44%
1h	23370	12,42%
2h	48675	25,86%
3h	34664	18,42%
4h	20826	11,07%
5h	12654	6,72%
6h	7418	3,94%
7h	4216	2,24%
8h et +	16745	8,89%
	188211	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 :

- Samedi 1 juin 2013
- Mercredi 5 juin 2013
- Mardi 18 juin 2013
- Dimanche 23 juin 2013

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

74 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Un abonné	33
Un client horaire	41

Lieu de provenance

	Total	Abonné	Horaire
Bordeaux hyper-centre	13	11	2
Bordeaux hors hyper-centre	9	5	4
CUB hors Bordeaux	23	12	11
Gironde hors CUB	6	3	3
Aquitaine hors Gironde	11	1	10
France hors Aquitaine	8	1	7
Etranger	4	0	4

Raison du stationnement dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Je suis résident du quartier	16	15	1
Je travaille dans le quartier	14	10	4
Tourisme	17	1	16
Visite (ex: Rdv médecin...)	5	2	3
Shopping	15	2	13
Loisirs	4	1	3
Autres	3	2	1

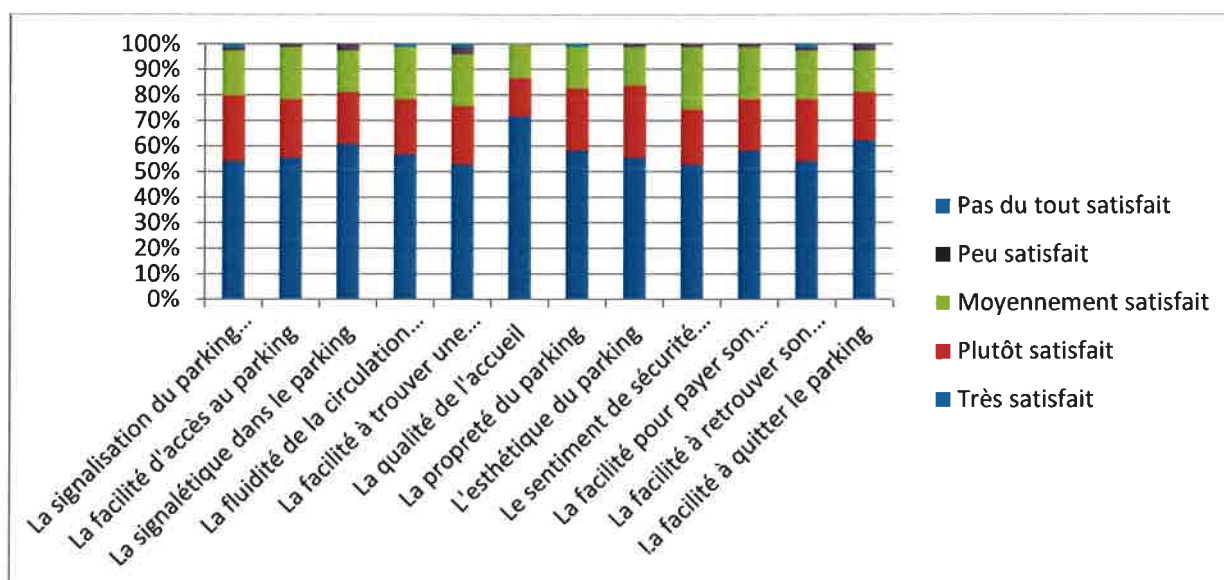
Fréquence de stationnement dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Tous les jours	10	10	0
Plusieurs fois par semaine	22	19	3
1 fois par semaine	20	3	17
1 fois tous les 15 jours	6	1	5
1 fois par mois	8	0	8
1 fois par trimestre	2	0	2
1 fois par semestre	0	0	0
1 fois par an	1	0	1
C'est la première fois	5	0	5

Durée de stationnement prévue ou habituelle dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Moins d'une heure	11	1	10
Moins de deux heures	12	1	11
Moins de trois heures	6	4	2
Moins de quatre heures	4	0	4
Moins de cinq heures	2	0	2
Moins de six heures	6	3	3
Entre 6 heures et 12 heures	12	7	5
Pour la journée	11	9	2
Pour plusieurs jours	10	8	2

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La signalisation du parking en approche	40	19	13	1	1
La facilité d'accès au parking	41	17	15	1	0
La signalétique dans le parking	45	15	12	2	0
La fluidité de la circulation dans le parking	42	16	15	0	1
La facilité à trouver une place dans le parking	39	17	15	2	1
La qualité de l'accueil	53	11	10	0	0
La propreté du parking	43	18	12	0	1
L'esthétique du parking	41	21	11	1	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	39	16	18	1	0
La facilité pour payer son parking	43	15	15	1	0
La facilité à retrouver son véhicule	40	18	14	1	1
La facilité à quitter le parking	46	14	12	2	0



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.

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 :

- Samedi 1 juin 2013
- Mercredi 5 juin 2013
- Mardi 18 juin 2013
- Dimanche 23 juin 2013

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

47 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Un abonné	27
Un client horaire	20

Note de 1 à 5:

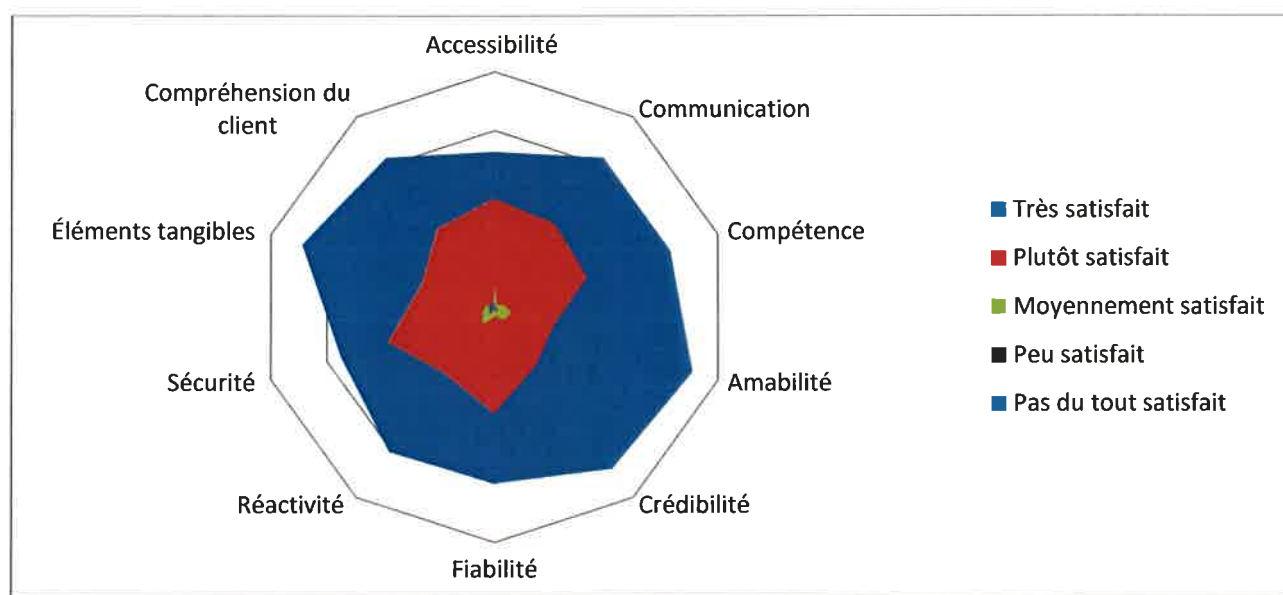
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	35	8	3	1	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	29	11	5	2	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	30	11	5	1	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	30	9	7	1	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	33	8	6	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	34	6	6	1	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	33	6	7	0	1
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	32	8	6	1	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	37	6	4	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	31	10	4	1	1
11. Le personnel fournit un service rapide.	31	8	7	0	1
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	31	10	6	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	32	9	5	1	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	39	4	4	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	24	11	8	2	2
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	36	6	5	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	30	8	7	1	1
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	28	11	7	1	0
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	34	7	6	0	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	31	7	7	1	1
21. La SGGPB a à coeur de vous satisfaire.	32	7	7	1	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	33	6	7	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	53	37	7	2	1
Communication	63	35	1	0	1
Compétence	63	33	3	1	0
Amabilité	71	21	6	1	1
Crédibilité	68	24	5	2	1
Fiabilité	60	36	3	1	0
Réactivité	61	28	7	3	1
Sécurité	55	38	4	2	1
Éléments tangibles	69	26	3	2	0
Compréhension du client	63	33	1	2	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
- La réactivité
- La communication
- 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

Lundi 18 Février 2013

Le portail d'entrée du sous-sol est hors service. Déplacement sur site de la société en charge de la maintenance du portail pour remise en service.

Samedi 16 Mars 2013

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.

Mardi 26 Mars 2013

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 17 Avril 2013

Le portail d'entrée de la zone sous-sol ne se referme plus car la barre palpeuse de sécurité a été endommagée par un véhicule.

La société s'occupant de l'entretien de ce portail a été contactée pour le remplacement de l'organe de sécurité.

Samedi 27 Avril 2013

Un client horaire est venu se plaindre d'une tentative d'effraction sur son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Dimanche 12 Mai 2013

Un feu a pris dans une poubelle du 3eme étage. Le feu a été maîtrisé rapidement avec les extincteurs à disposition.

Lundi 17 Juin 2013

Un véhicule a heurté la lisse de la barrière de sortie côté Cours Victor Hugo. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Vendredi 21 Juin 2013

Un véhicule a heurté la lisse de la barrière de sortie au niveau du Rez de Chaussée. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Lundi 8 Juillet 2013

Le portail d'entrée de la zone sous-sol ne se referme plus car la carte mère de gestion des commandes est hors service.

La société s'occupant de l'entretien de ce portail a été contactée pour le remplacement de la carte mère.

Mardi 9 Juillet 2013

Un abonné est venu se plaindre de l'effraction de son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Mercredi 31 Juillet 2013

La barrière d'entrée située côté Rue Ravez est retombée sur un véhicule. Déclaration auprès des assurances pour prise en charge du sinistre.

Mardi 17 Septembre 2013

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.

Jeudi 26 Septembre 2013

Le portail d'entrée du sous-sol ne s'ouvre qu'à moitié suite à une fuite du verin hydraulique. Déplacement sur site de la société en charge de la maintenance du portail pour réparation.

Mercredi 23 Octobre 2013

Un véhicule a heurté la lisse de la barrière de sortie côté Cours Victor Hugo. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Lundi 4 Novembre 2013

Un usager 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.

Samedi 16 Novembre 2013

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

Dimanche 8 Décembre 2013

La barrière d'entrée située côté Cours Victor Hugo est retombée sur un véhicule. Déclaration auprès des assurances pour prise en charge du sinistre.

Samedi 21 Décembre 2013

Un client horaire est venu se plaindre d'une tentative d'effraction sur son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Dimanche 29 Décembre 2013

Un véhicule a heurté la lisse de la barrière de sortie côté Cours Victor Hugo. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 est de 9000 heures, correspondant en présence à 5 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 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 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 débris 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 débris
- 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

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 année d'exploitation, comme l'indique la liste non exhaustive ci-dessous :

- Renouvellement de la délégation de service public pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2016
- Maintien de la grille tarifaire abonnée en vigueur
- L'ensemble des places du garage est réservé aux abonnements résidents

Par avenant en date du 11 décembre 2012, la Mairie de Bordeaux a prolongé le contrat d'affermage signé le 28 décembre 2010 pour une durée de trois mois. La durée de ce contrat étant dès lors fixé à deux ans et trois mois, soit du 1^{er} janvier 2011 jusqu'au 31 mars 2013.

Au cours de la séance du 25 février 2013, le Conseil Municipal de Bordeaux a décidé de reconduire à compter du 1^{er} Avril 2013 et pour une durée de 3 ans, la délégation de service public confiée à la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux pour l'exploitation des sites de stationnement de proximité: Allées de Chartres-Bristol, Victor Hugo et cours Alsace Lorraine sous la forme d'un contrat d'affermage.

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 ÉVÉNEMENTS

Aucun événement ayant eu un impact réel sur le fonctionnement du garage Alsace Lorraine n'a été recensé sur la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013.

1-4- ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS ÉVENTUELLES

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 au 31 décembre 2013 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>Mercr.</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 3: 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 électrique ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. Pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013, plus de 1100 déplacements intrasites ont été effectués par un de ces modes de mobilité.

● Action 5: Lutter contre les nuisances sonores par un réglage optimal des équipements de péage et une vérification régulière.

Cinquante deux contrôles du bon fonctionnement de ces équipements ont été effectués.

● Action 6: Limiter la consommation d'eau sur l'ensemble des sites.

Une opération de sensibilisation permanente, via un affichage auprès du personnel, est effectuée sur la limitation de la consommation d'eau et les principes simples à respecter.

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement Alsace Lorraine est de 19 m3.

● Action 7: Maîtriser la consommation d'énergie des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

Le gestionnaire d'enregistrement vidéo a été remplacé par un nouvel équipement plus performant.

● Action 8: Réduire la consommation électrique générale sur le parking

Neufs blocs d'éclairage de sécurité ont été remplacés par de nouveaux modèles à LED basse consommation à haute durée de vie. Quatre réglettes à néons ont été remplacées par des éclairages basse consommation à LED.

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement Alsace Lorraine est de 146 956 kWh.

● Action 9: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc de stationnement Alsace Lorraine a été d'environ 1400 feuilles de papier pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013.

La priorité à l'archivage informatique des documents internes à la société, la réutilisation de papier déjà imprimé et l'impression recto-verso a permis de réduire la consommation de papier.

● Action 10: 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 PEFC. La certification PEFC du papier garantit le respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Cette certification **permet d'assurer le renouvellement de la forêt, tout en préservant l'eau, les sols, la faune et la flore** de ce milieu naturel.

● Action 11: 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.

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

Le critère « empreinte écologique » rentre en compte dans le choix du matériel informatique lors du remplacement du matériel existant.

● Action 12 : 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 opération de sensibilisation permanente, via un affichage auprès du personnel, est effectuée sur les principes de tri sélectif à respecter.

● Action 13: 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 « **Charte du Nettoyage Durable** » selon lequel les entreprises tiennent compte de la durabilité dans le développement et la production de leurs produits.

● Action 14: Introduire les critères de développement durable dans l'acte d'achat et dans les choix d'investissement

A chaque projet d'achat ou d'investissement est pris en compte le coût global de l'opération : coût d'investissement, coût environnemental et coût d'exploitation.

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE

TARIFS		ABONNEMENT
Mensuel 24h/24h	Résident	85 €

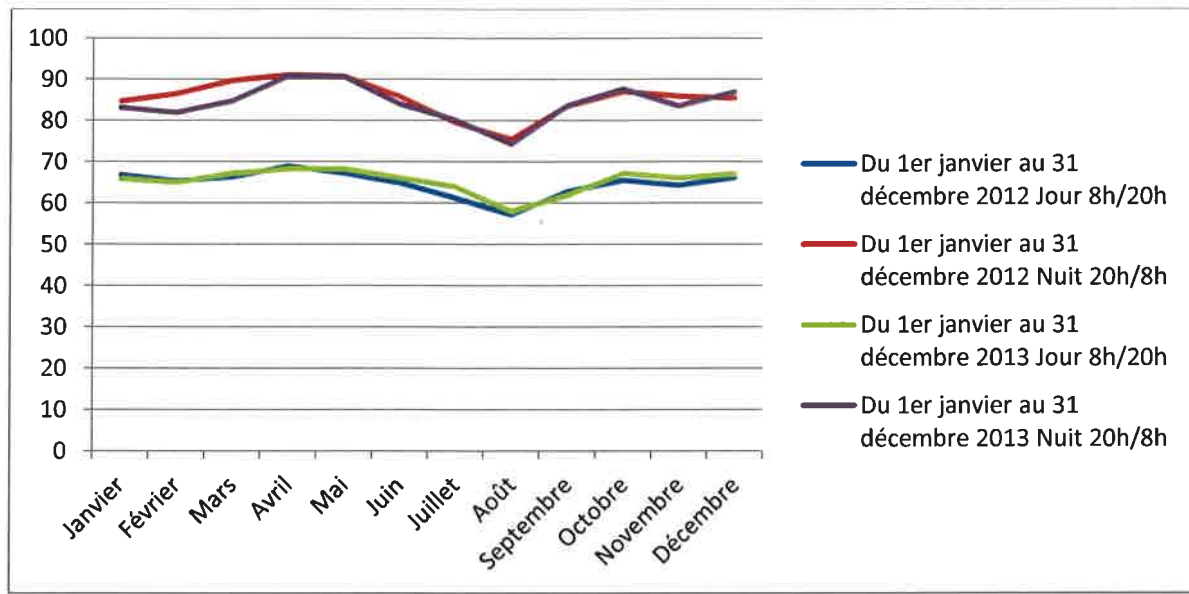
2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

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 2012 sont donnés.

	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2012		Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2013	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	66,88	84,71	65,84	83,14
Février	65,37	86,54	64,97	81,98
Mars	66,31	89,76	67,23	84,77
Avril	68,93	91,14	68,27	90,82
Mai	67,24	90,78	68,31	90,62
Juin	64,89	85,86	66,12	83,98
Juillet	61,23	79,54	63,99	80,16
Août	57,14	75,43	58,03	74,30
Septembre	62,79	83,51	61,88	83,56
Octobre	65,56	87,09	67,24	87,67
Novembre	64,25	85,96	66,09	83,49
Décembre	66,17	85,43	67,11	86,96

Evolution du taux d'occupation mensuel

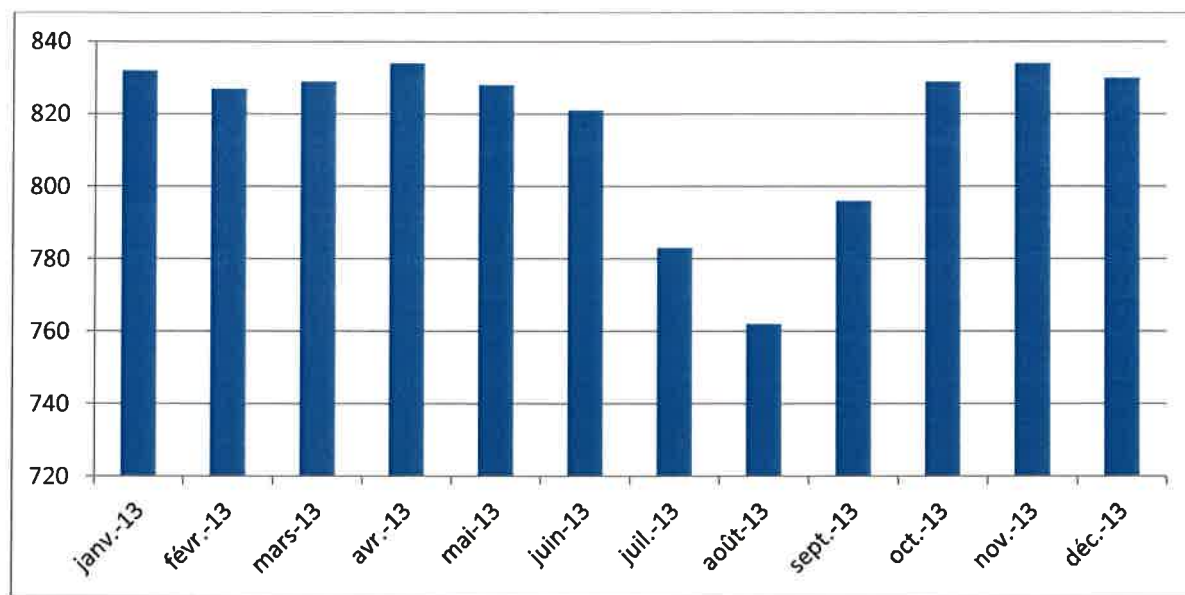


2-3- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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 2013	832
Février 2013	827
Mars 2013	829
Avril 2013	834
Mai 2013	828
Juin 2013	821
Juillet 2013	783
Août 2013	762
Septembre 2013	796
Octobre 2013	829
Novembre 2013	834
Décembre 2013	830

Durées moyennes de stationnement « Abonné » pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013



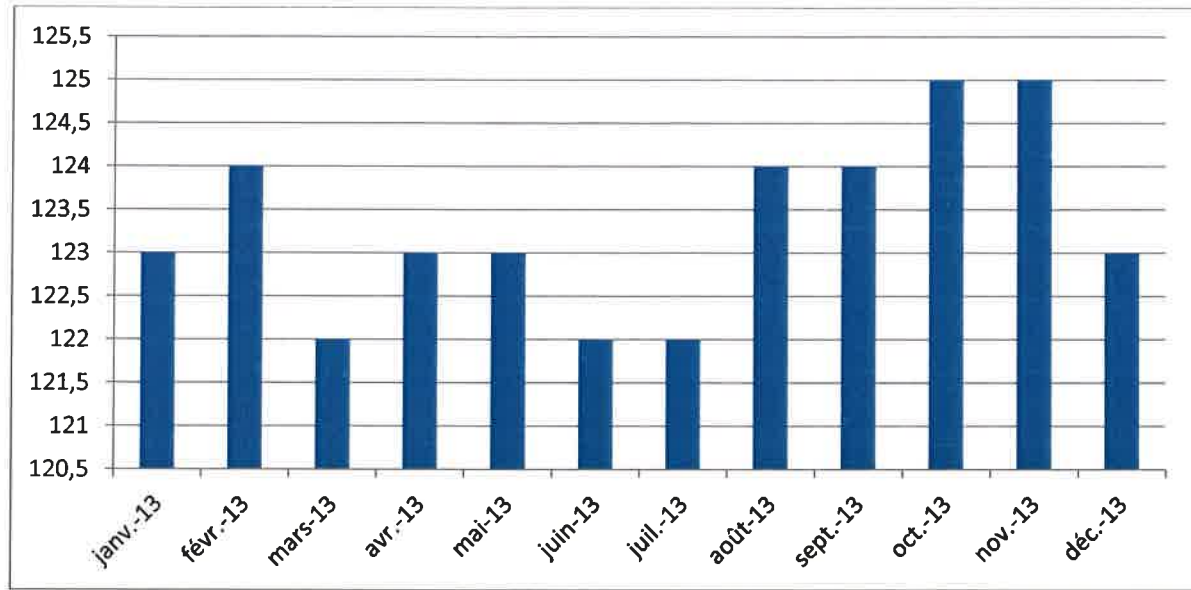
2-4- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers sur la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 mars 2013 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

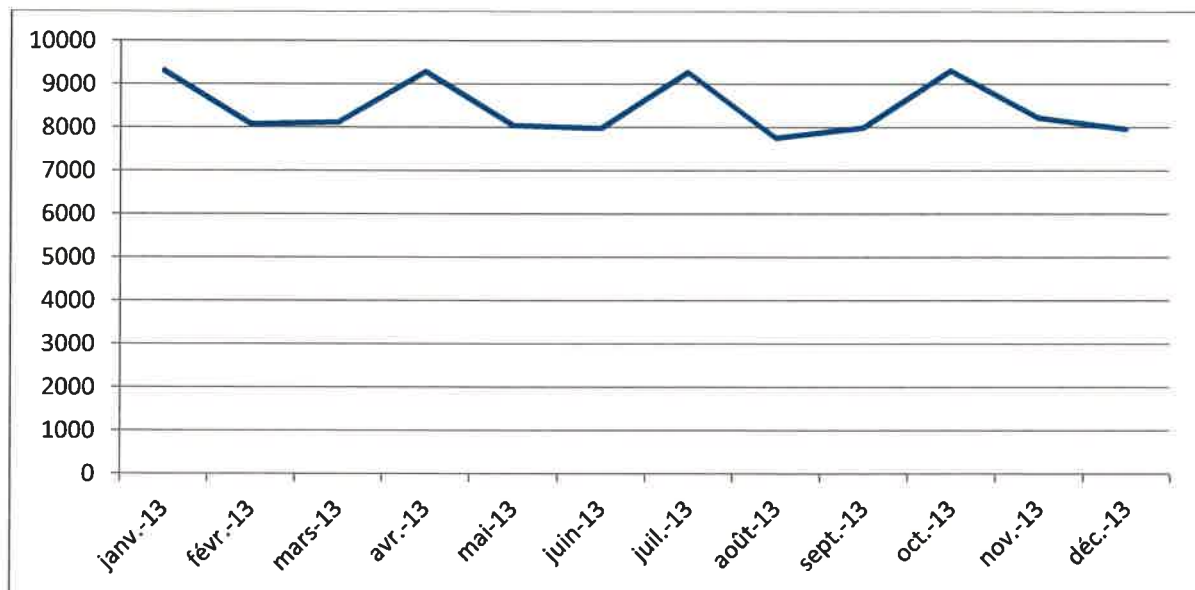
Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur cette période.

	Nombre abonnements Résidents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier 2013	123	9310
Février 2013	124	8073
Mars 2013	122	8115
Avril 2013	123	9284
Mai 2013	123	8040
Juin 2013	122	7977
Juillet 2013	122	9272
Août 2013	124	7752
Septembre 2013	124	7987
Octobre 2013	125	9310
Novembre 2013	125	8223
Décembre 2013	123	7959
		101302

Evolution de la structure des abonnements sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013



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 :

- Samedi 15 juin 2013

L'enquête a été menée par 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:

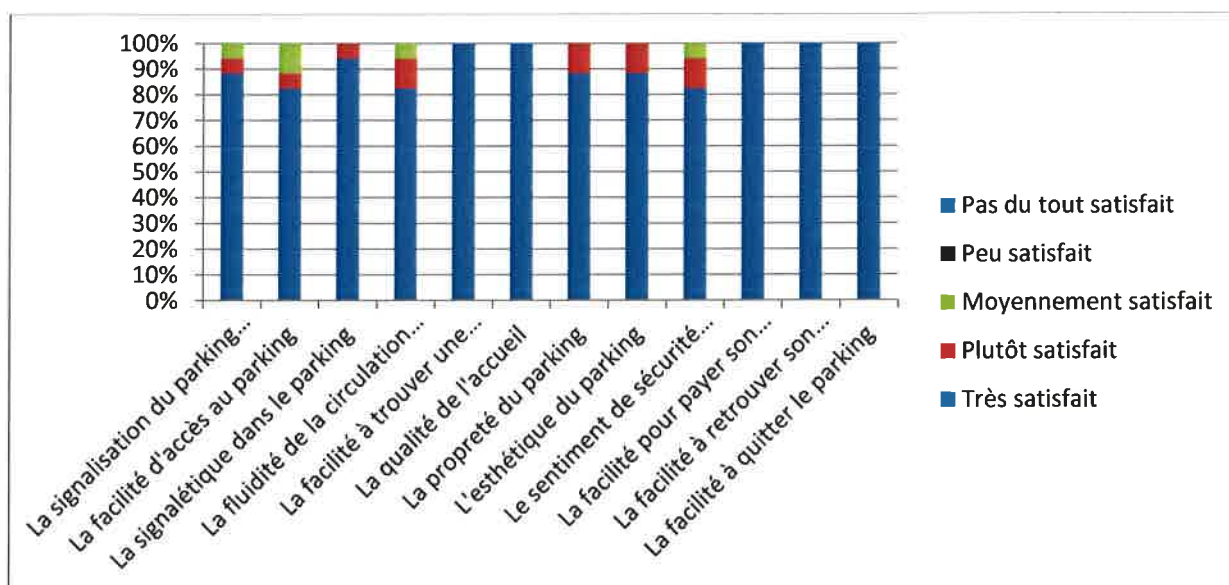
17 personnes au total ont été interrogées.

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	15	1	1	0	0
La facilité d'accès au parking	14	1	2	0	0
La signalétique dans le parking	16	1	0	0	0
La fluidité de la circulation dans le parking	14	2	1	0	0
La facilité à trouver une place dans le parking	17	0	0	0	0
La qualité de l'accueil	17	0	0	0	0
La propreté du parking	15	2	0	0	0
L'esthétique du parking	15	2	0	0	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	14	2	1	0	0
La facilité pour payer son parking	17	0	0	0	0
La facilité à retrouver son véhicule	17	0	0	0	0
La facilité à quitter le parking	17	0	0	0	0

Répartition des réponses au questionnaire de satisfaction clientèle



Les actions à mener pour accroître la satisfaction client doivent porter principalement sur l'accessibilité du parc de stationnement, la fluidité de circulation à l'intérieur et la sécurité.

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 :

Samedi 15 juin 2013

L'enquête a été menée par 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:

11 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Réponses au questionnaire de qualité accueil-client

Note de 1 à 5:

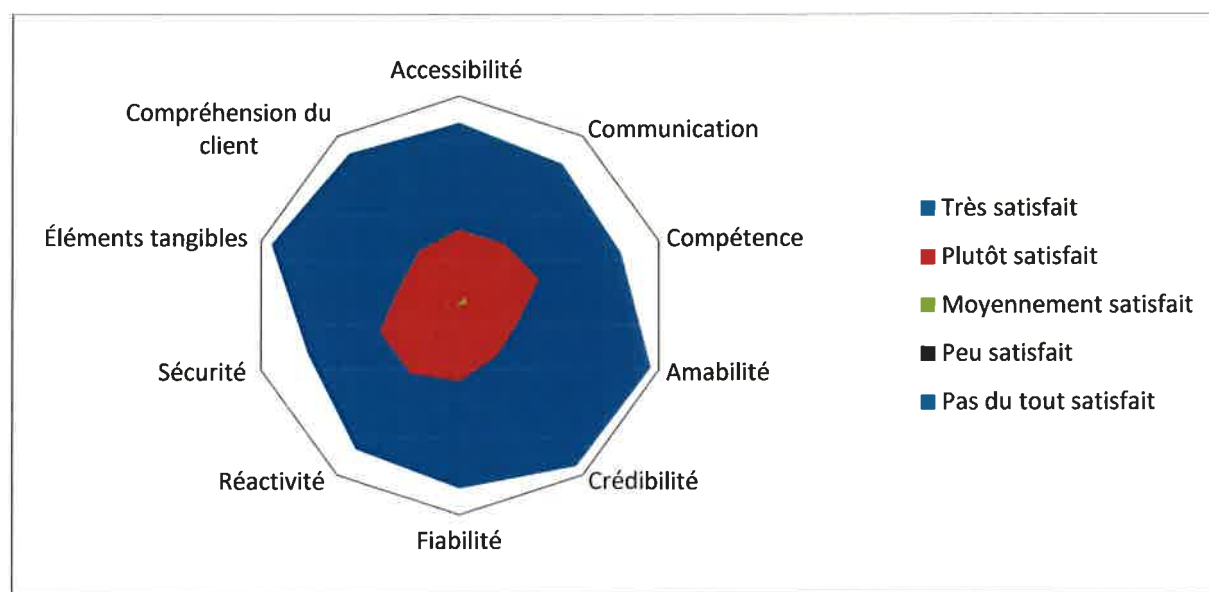
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	9	1	1	0	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	10	1	0	0	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	10	1	0	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	10	0	1	0	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	10	1	0	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	11	0	0	0	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	11	0	0	0	0
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	9	2	0	0	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	11	0	0	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	10	1	0	0	0
11. Le personnel fournit un service rapide.	11	0	0	0	0
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	10	1	0	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	11	0	0	0	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	13	0	0	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	8	2	1	0	0
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	10	1	0	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	11	0	0	0	0
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	10	1	0	0	0
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	10	0	0	1	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	11	0	0	0	0
21. La SGGPB a à coeur de vous satisfaire.	10	1	0	0	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	11	0	0	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	70	29	1	0	0
Communication	67	29	4	0	0
Compétence	65	32	3	0	0
Amabilité	77	23	0	0	0
Crédibilité	76	24	0	0	0
Fiabilité	70	29	1	0	0
Réactivité	68	32	0	0	0
Sécurité	61	32	5	2	0
Éléments tangibles	76	24	0	0	0
Compréhension du client	72	26	2	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

Vendredi 15 Mars 2013

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.

Mardi 16 Juillet 2013

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.

Lundi 07 Octobre 2013

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 21 Novembre 2013

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 au 31 décembre 2013 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 détritits et déchets
- Escalier : Absence de détritits et déchets
- Zones piétonnières : Absence de détritits 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 détritits

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de détritits

Zone de stationnement des véhicules: Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de détritits

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 année d'exploitation, comme l'indique la liste non exhaustive ci-dessous :

- Renouvellement de la délégation de service public pour la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2016
- Evolution de la grille tarifaire horaire en vigueur le 1^{er} avril 2013
- Evolution de la grille tarifaire abonnée en vigueur le 1^{er} avril 2013
- Contingentement du nombre d'abonnés entraînant une stagnation du chiffre d'affaire « abonné »
- Accroissement de la fréquentation horaire sur l'ensemble de la période par rapport à la précédente
- Augmentation du chiffre d'affaire total par rapport à la période précédente
- Réalisation de nombreux travaux sur l'ensemble du parc

Par avenant en date du 11 décembre 2012, la Mairie de Bordeaux a prolongé le contrat d'affermage signé le 28 décembre 2010 pour une durée de trois mois. La durée de ce contrat étant dès lors fixé à deux ans et trois mois, soit du 1^{er} janvier 2011 jusqu'au 31 mars 2013.

Au cours de la séance du 25 février 2013, le Conseil Municipal de Bordeaux a décidé de reconduire à compter du 1^{er} Avril 2013 et pour une durée de 3 ans, la délégation de service public confiée à la Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux pour l'exploitation des sites de stationnement de proximité: Allées de Chartres-Bristol, Victor Hugo et cours Alsace Lorraine sous la forme d'un contrat d'affermage.

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.

En 2011, le marquage au sol de l'ensemble du parc des Allées de Chartres a été repris. En outre, les contours de protection des pieds des arbres ont été déposés et refaits. Deux bornes pour le rechargement des véhicules électriques ont été installées.

En 2012, la signalisation existante sur l'ensemble du parc de stationnement a été refaite. D'autres réalisations ont eu lieu durant l'année, comme la reprise d'une partie du système de clôture, la reprise d'une partie de l'éclairage ou la réfection de l'évacuation des eaux pluviales au niveau de la salle de contrôle.

● **Les réalisations sur la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013**

En mars 2013, la mise en place d'un défibrillateur cardiaque externe automatique.

En mai 2013, le remplacement du gestionnaire d'enregistrement vidéo.

D'autres réalisations ont eu lieu durant la période, comme la continuation de la reprise du système de clôture et de l'éclairage du parc.

1-3- RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS

Une liste des événements ayant eu un impact réel sur le fonctionnement du parc des Allées de Chartres est présentée ci-dessous.

● DIMANCHE 6 Janvier 2013

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 Février 2013

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 Mars 2013

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 1^{er} Mars 2013 au DIMANCHE 24 Mars 2013

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 Avril 2013

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

- DIMANCHE 5 Mai 2013

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 17 Mai 2013 au Vendredi 7 Juin 2013

En application du contrat d'affermage signé avec la Mairie de Bordeaux, 50 cartes d'accès ont été mises à disposition pour toute la durée de « Bordeaux Fête le Fleuve » se déroulant sur l'Esplanade des Quinconces.

- DIMANCHE 2 Juin 2013

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 Juillet 2013

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 Août 2013

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 Septembre 2013

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 Octobre 2013

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 11 Octobre 2013 au DIMANCHE 3 Novembre 2013

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 3 Novembre 2013

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 Décembre 2013

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

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...)

- Le jour férié du 1^{er} mai

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 10 février 2013**
- **Foire aux plaisirs du 1er mars au 24 mars 2013**
- **Foire à la brocante du 19 avril au 5 mai 2013**
- **Fête du Fleuve du 24 mai au 2 juin 2013**
- **Foire aux plaisirs du 11 octobre au 3 novembre 2013**
- **Foire à la brocante du 22 novembre au 8 décembre 2013**
- **Ouverture des commerces les dimanches 8, 15 et 22 décembre 2013**

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 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						
	Lundi	Mardi	Mercr.	Jeudi	Vend.	Sam.	Dim.
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 1: Réserver des emplacements pour les véhicules électriques

Deux places de stationnement pour le rechargement de véhicules électriques sont en service sur le parc de stationnement.

Au cours de la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013, 5 rechargements de véhicules électriques ont été répertoriés par nos services.

● Action 2: Accroître le nombre d'emplacements pour les personnes à mobilité réduite.

Deux abonnements au tarif « personnes à mobilité réduite » ont été délivrés sur la période.

● Action 3: 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 électrique ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. Pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2013, plus de 1100 déplacements intrasites ont été effectués par un de ces modes de mobilité.

● Action 4: Mettre gratuitement à la disposition de structures gestionnaires de covoiturage des places de stationnement

Deux places de stationnement sont mises gratuitement à la disposition de la société Citiz sur l'enceinte du parc des Allées de Chartres.

● Action 5: 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.

Cinquante deux contrôles du bon fonctionnement de ces équipements ont été effectués.

● Action 6: Limiter la consommation d'eau sur l'ensemble des sites.

Une opération de sensibilisation permanente, via un affichage auprès du personnel, est effectuée sur la limitation de la consommation d'eau et les principes simples à respecter.

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement des Allées de Chartres est de 9 m3.

● Action 7: Maîtriser la consommation d'énergie des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC)

Un écran d'ordinateur a été remplacé par un écran à LED à basse consommation.

Le gestionnaire d'enregistrement vidéo a été remplacé par un nouvel équipement plus performant.

L'unité centrale du gestionnaire de contrôle d'accès a été remplacé par un nouvel équipement plus performant.

● Action 8: Réduire la consommation électrique générale sur le parking

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement des Allées de Chartres est de 37 087 kWh.

● Action 9: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc de stationnement des Allées de Chartres a été d'environ 3000 feuilles de papier pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013.

La priorité à l'archivage informatique des documents internes à la société, la réutilisation de papier déjà imprimé et l'impression recto-verso a permis de réduire la consommation de papier.

● Action 10: 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 PEFC. La certification PEFC du papier garantit le respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Cette certification permet d'assurer le renouvellement de la forêt, tout en préservant l'eau, les sols, la faune et la flore de ce milieu naturel.

Depuis 2010, 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.

● Action 11: Veille technologique pour les équipements de l'ensemble du site de stationnement

L'ensemble des têtes de candélabres sont remplacés au fur et à mesure des dysfonctionnements constatés par de nouvelles tête plus performantes au niveau de la consommation d'énergie pour un même rendu lumineux.

Le critère « empreinte écologique » rentre en compte dans le choix du matériel informatique lors du remplacement du matériel existant.

● Action 12 : 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.

Une opération de sensibilisation permanente, via un affichage auprès du personnel, est effectuée sur les principes de tri sélectif à respecter.

- Action 13: 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 14: Introduire les critères de développement durable dans l'acte d'achat et dans les choix d'investissement

A chaque projet d'achat ou d'investissement est pris en compte le coût global de l'opération : coût d'investissement, coût environnemental et coût d'exploitation.

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE DU 1^{er} JANVIER AU 31 MARS 2013

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- GRILLE TARIFAIRE DU 1^{er} AVRIL AU 31 DECEMBRE 2013

TARIFS HORAIRES VEHICULES LEGERS

HORAIRES	DE 8H00 A 20H00	DE 20H00 A 8H00
1/2h	0,00€	0,00€
1h	2,00€	2,00€
2h	4,00€	3,50€
3h	6,00€	3,50€
4h	8,00€	3,50€
5h	9,00€	3,50€
6h	10,00€	3,50€
7h	11,00€	3,50€
8h	12,00€	3,50€
8h et +	13,00€	3,50€

Forfait Ticket Perdu = 16,50€

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 €

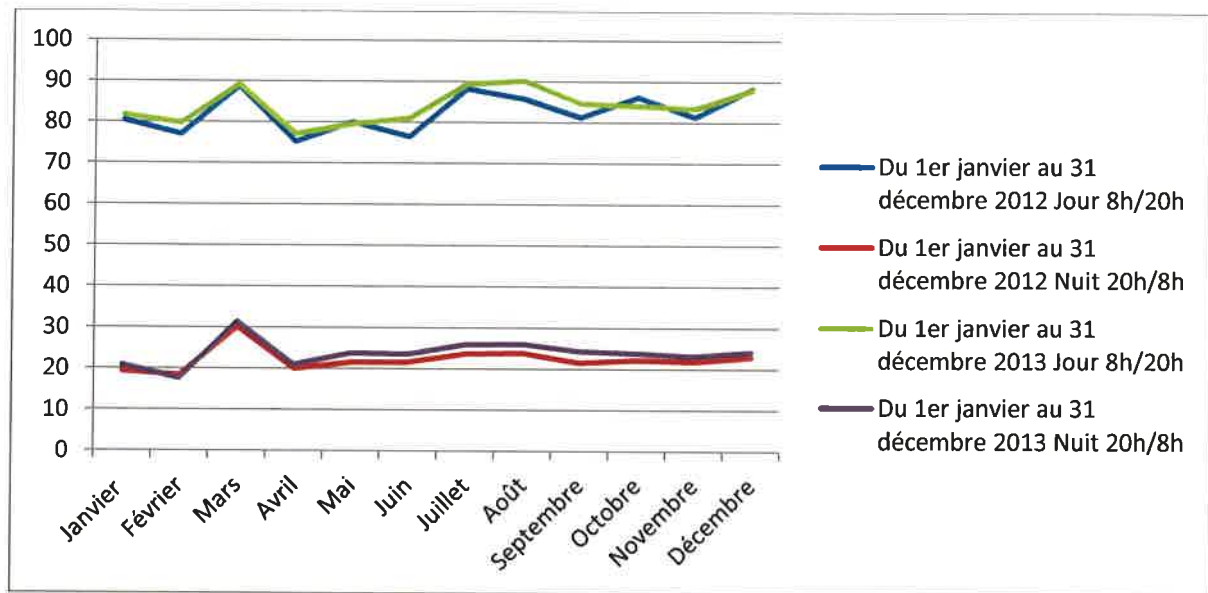
2-3- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

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 pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 décembre 2012 sont donnés.

	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2012		Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2013	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	80,42	19,37	81,74	20,83
Février	77,02	18,32	79,77	17,58
Mars	88,71	30,11	89,26	31,44
Avril	75,15	19,98	77,14	21,03
Mai	80,02	21,55	79,56	23,78
Juin	76,53	21,62	81,01	23,59
Juillet	88,17	23,67	89,33	25,91
Août	85,77	23,89	90,14	26,10
Septembre	81,22	21,53	84,65	24,32
Octobre	86,13	22,24	84,03	23,85
Novembre	81,31	21,83	83,44	23,21
Décembre	88,26	22,97	87,96	24,19

Evolution du taux d'occupation mensuel

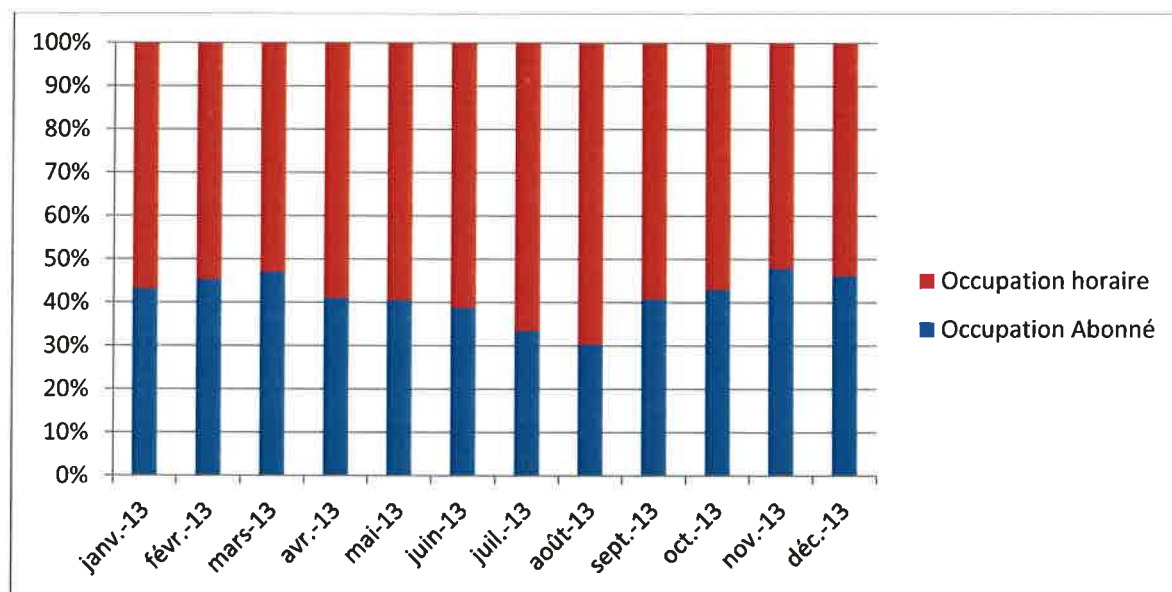


2-4- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER

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 2013	43,11	56,89
Février 2013	45,23	54,77
Mars 2013	46,97	53,03
Avril 2013	40,97	59,03
Mai 2013	40,48	59,52
Juin 2013	38,75	61,25
Juillet 2013	33,43	66,57
Août 2013	30,19	69,81
Septembre 2013	40,74	59,26
Octobre 2013	42,87	57,13
Novembre 2013	47,73	52,27
Décembre 2013	46,11	53,89

Répartition de l'occupation selon le type d'utilisateur pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

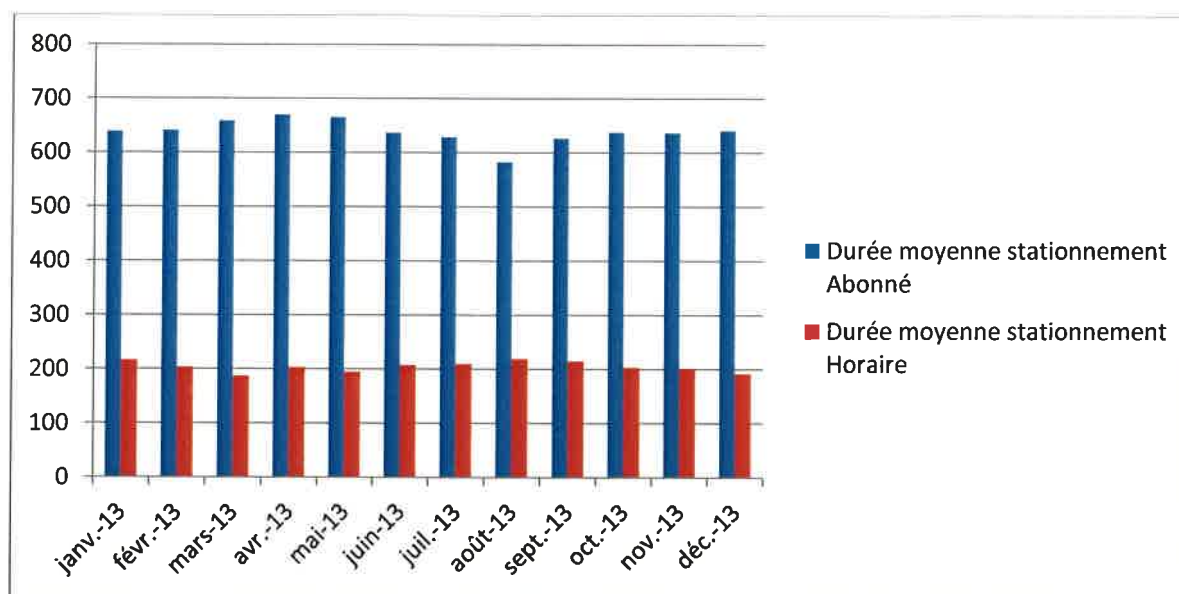


2-5- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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 2013	639	216
Février 2013	641	204
Mars 2013	659	187
Avril 2013	670	203
Mai 2013	665	195
Juin 2013	637	208
Juillet 2013	629	210
Août 2013	583	219
Septembre 2013	627	215
Octobre 2013	638	203
Novembre 2013	637	202
Décembre 2013	641	192

Durées moyennes de stationnement selon le type d'usager pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013



2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

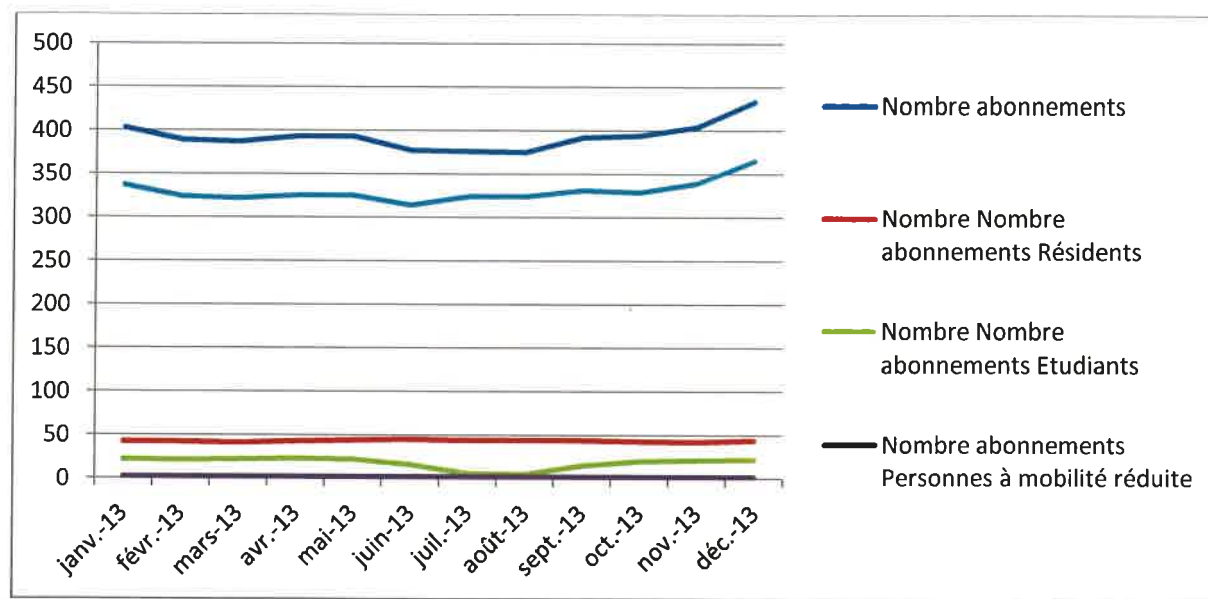
Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

Il est à noter qu'une liste d'attente pour les abonnements permanents a été mise en place sur la période de référence.

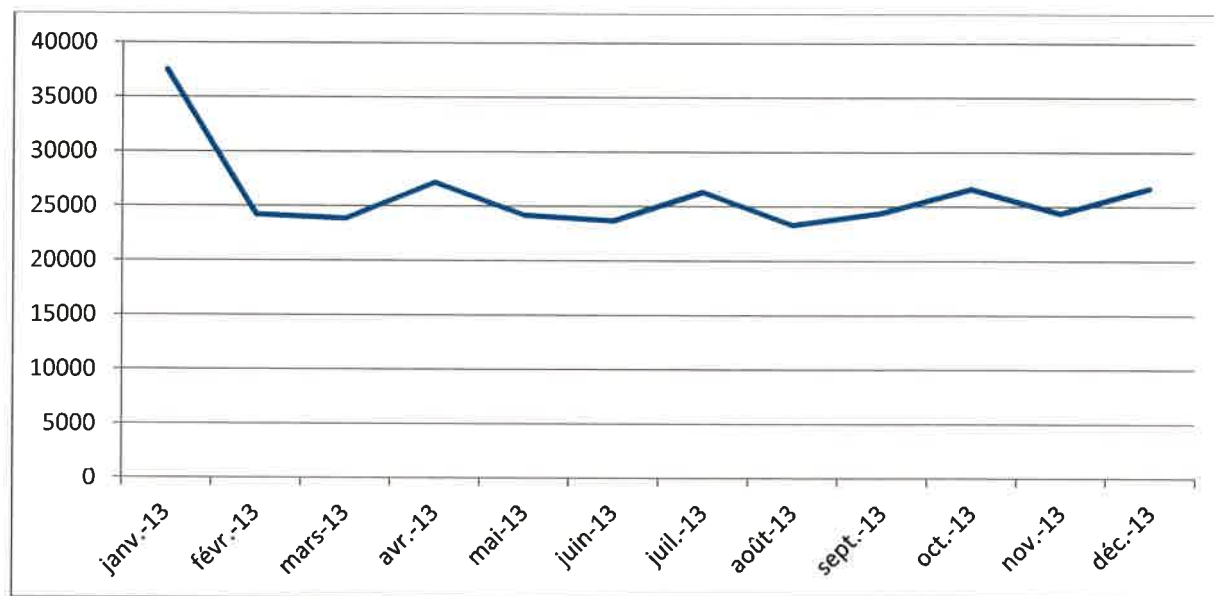
Il est à noter qu'aucun abonnement résident, étudiant ou personnes à mobilité réduite n'a été refusé sur la période de référence.

	Nombre abonnements	Nombre abonnements Résidents	Nombre abonnements Etudiants	Nombre abonnements Personnes à mobilité réduite	Nombre abonnements Permanents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier 2013	403	42	22	2	337	37515
Février 2013	389	42	21	2	324	24206
Mars 2013	387	41	22	2	322	23859
Avril 2013	393	43	23	2	325	27202
Mai 2013	393	44	22	2	325	24177
Juin 2013	377	45	16	2	314	23698
Juillet 2013	376	44	6	2	324	26343
Août 2013	375	44	5	2	324	23309
Septembre 2013	392	44	15	2	331	24417
Octobre 2013	394	43	20	2	329	26641
Novembre 2013	404	42	21	2	339	24401
Décembre 2013	433	44	22	2	365	26704
						312472

Evolution de la structure des abonnements pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

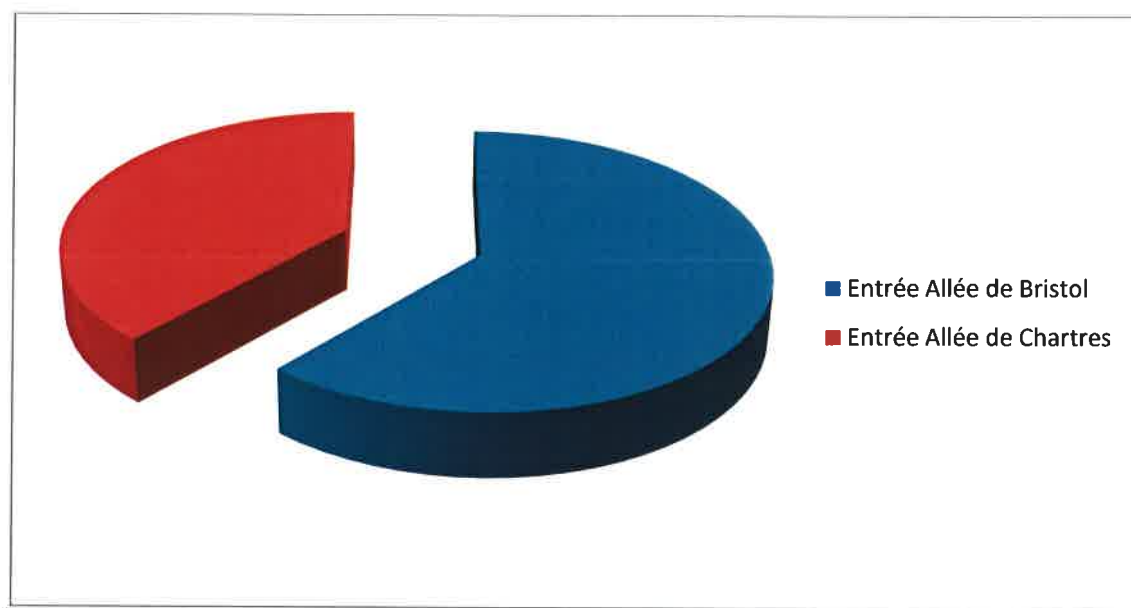


Répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

Entrées

	Nombre entrées	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne entrées/jour
Entrée Allée de Bristol	59612	61,37%	61,37%	153
Entrée Allée de Chartres	37523	38,63%	38,63%	103
Total	97135		100,00%	266

Graphique de la répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

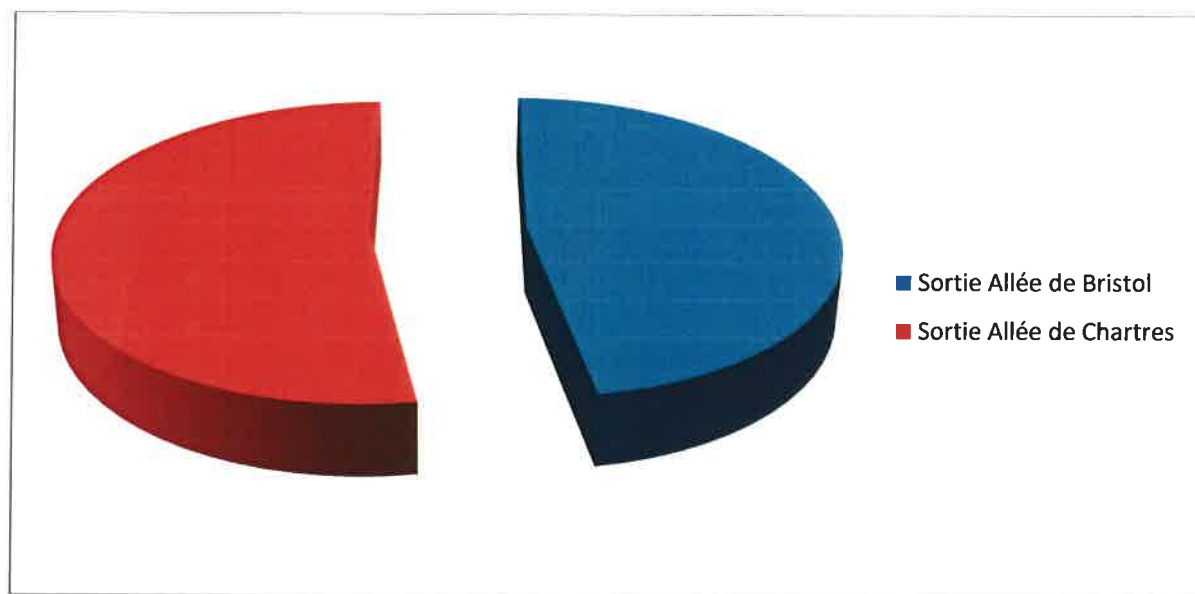


Répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013

Sorties

	Nombre sorties	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne sorties/jour
Sortie Allée de Bristol	45993	47,31%	47,31%	123
Sortie Allée de Chartres	51223	52,69%	52,69%	143
Total	97216		100,00%	266

Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013



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.

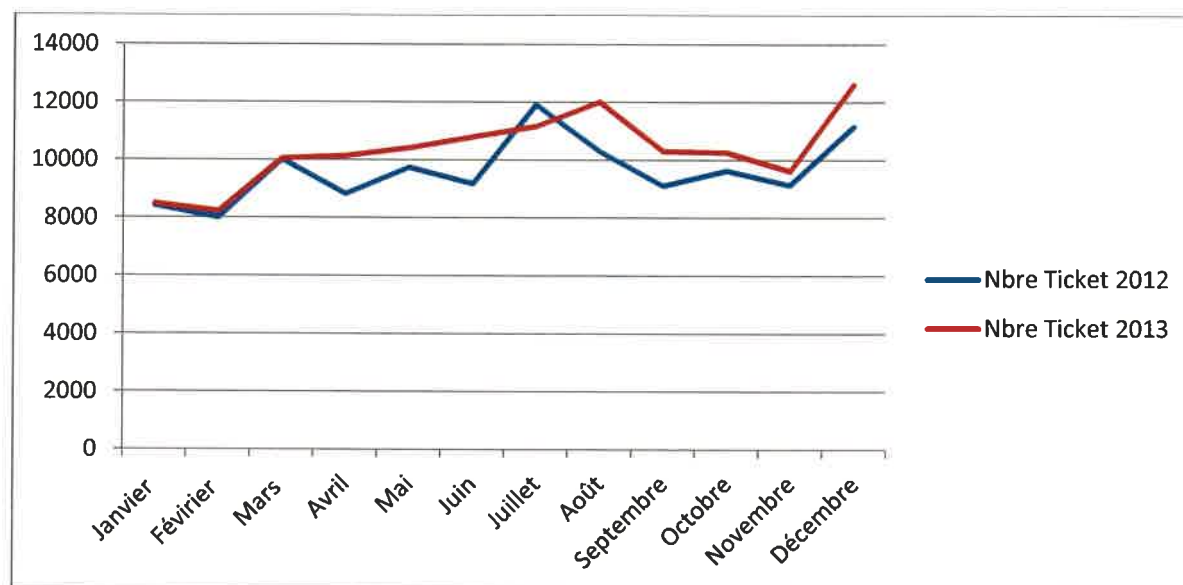
	Coefficient de foisonnement
Zone 1	0,68
Total	0,68

2-7- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

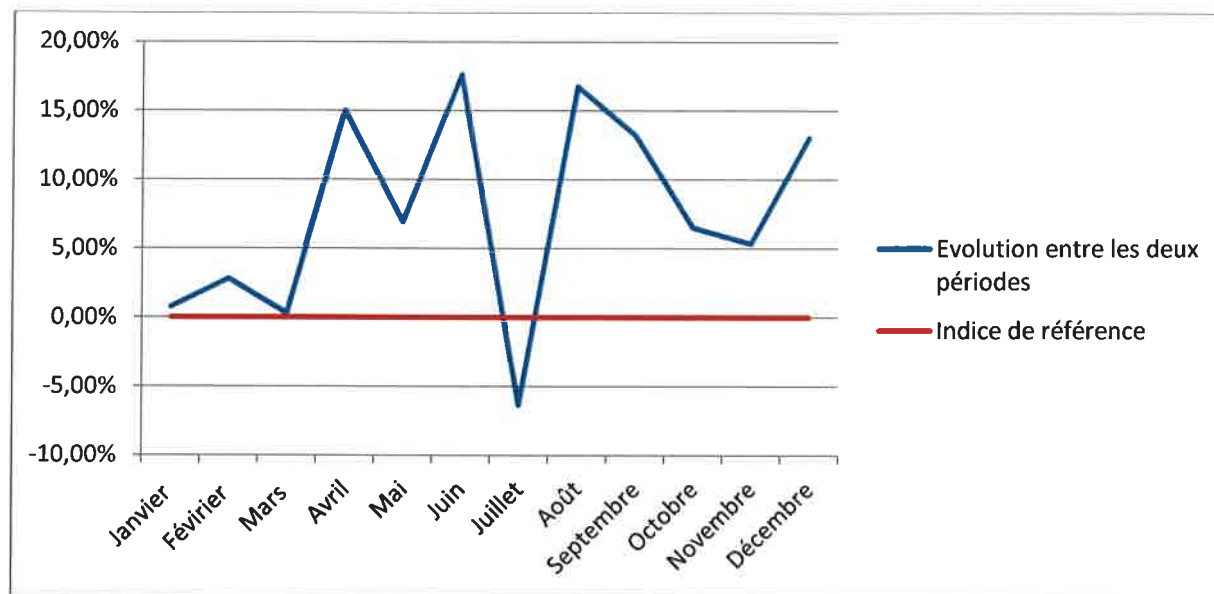
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés en paiement 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 Ticket 2012	Nbre Ticket 2013	Evolution entre les deux périodes	Paiement Horaires				Tickets Gratuits	CA Horaire	HT	Ticket Moyen HT
				Esp	CB	Mixte	Chq pkg		total	dont CB	
Janvier	8422	8487	0,77%	1732	6204	0	0	551	42811	34726	5,04
Février	8004	8230	2,82%	1660	6030	0	0	540	38979	32915	4,74
Mars	10019	10049	0,30%	3020	6507	0	0	522	42841	32749	4,26
Avril	8819	10145	15,04%	2397	7142	0	0	606	54973	42714	5,42
Mai	9737	10415	6,96%	2547	7224	0	0	644	53623	41327	5,15
Juin	9178	10796	17,63%	2463	7307	0	0	1026	53812	43090	4,98
Juillet	11918	11161	-6,35%	2884	7757	0	0	520	60554	45274	5,43
Août	10292	12017	16,76%	3754	7688	0	0	575	65500	45737	5,45
Septembre	9109	10312	13,21%	2522	7199	0	0	591	56782	43597	5,51
Octobre	9635	10263	6,52%	2735	6877	0	0	651	51764	40371	5,04
Novembre	9133	9622	5,35%	2202	6898	0	0	522	49166	40504	5,11
Décembre	11158	12613	13,04%	3087	8956	0	0	570	64263	50440	5,09
Total	115424	124110	7,53%	31003	85789	0	0	7318	635068	493444	5,12

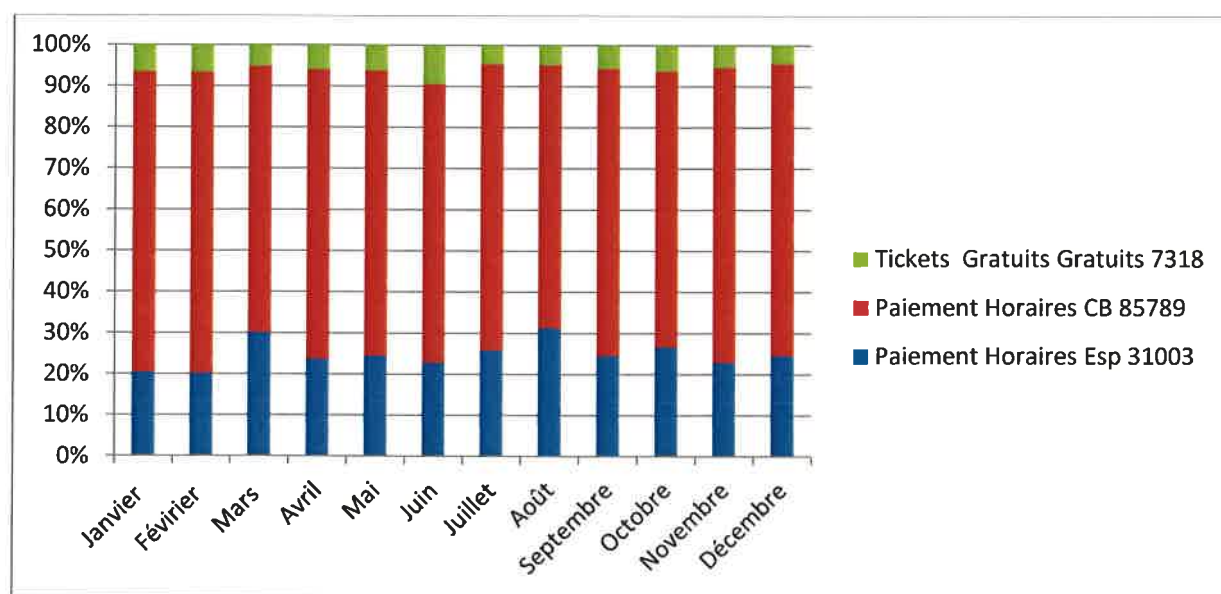
Evolution de la fréquentation horaire



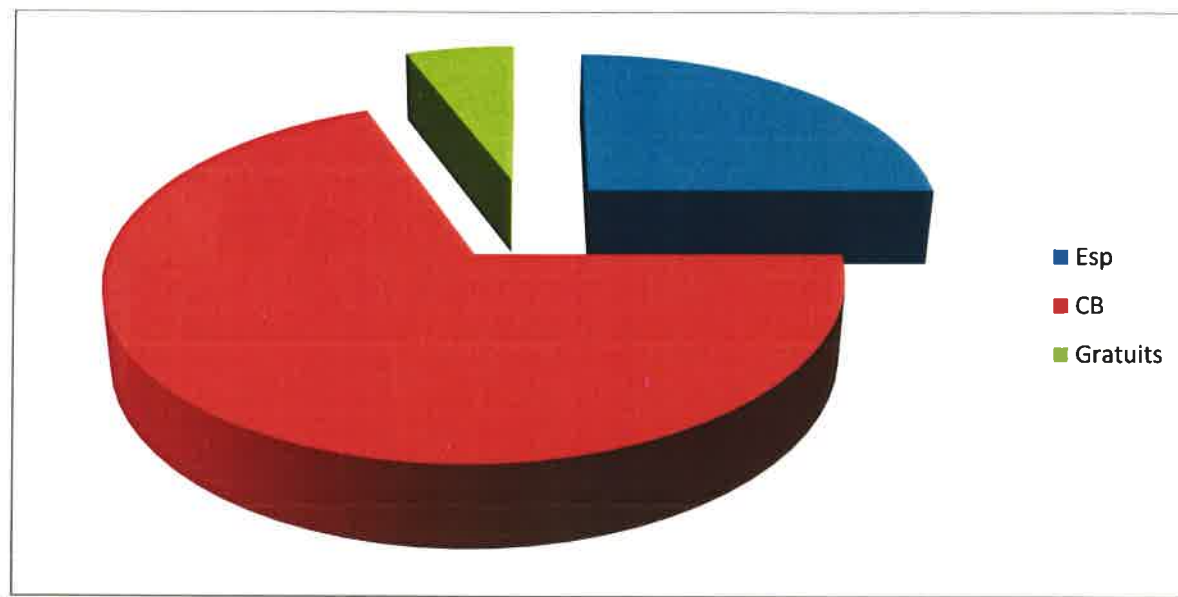
Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



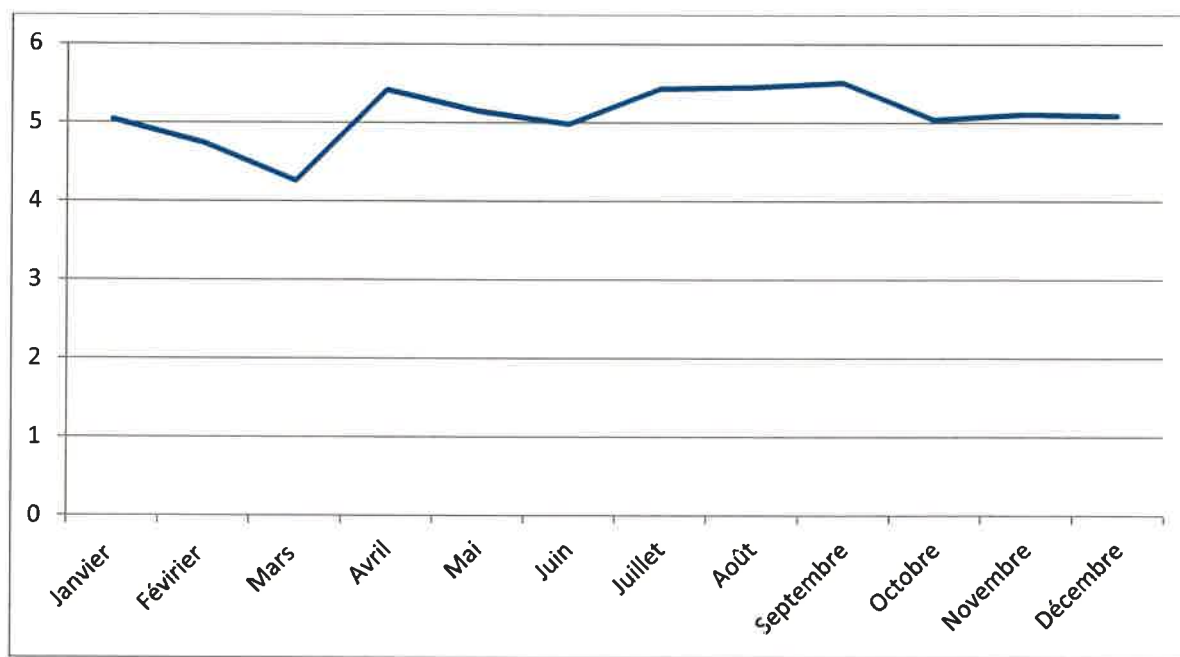
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



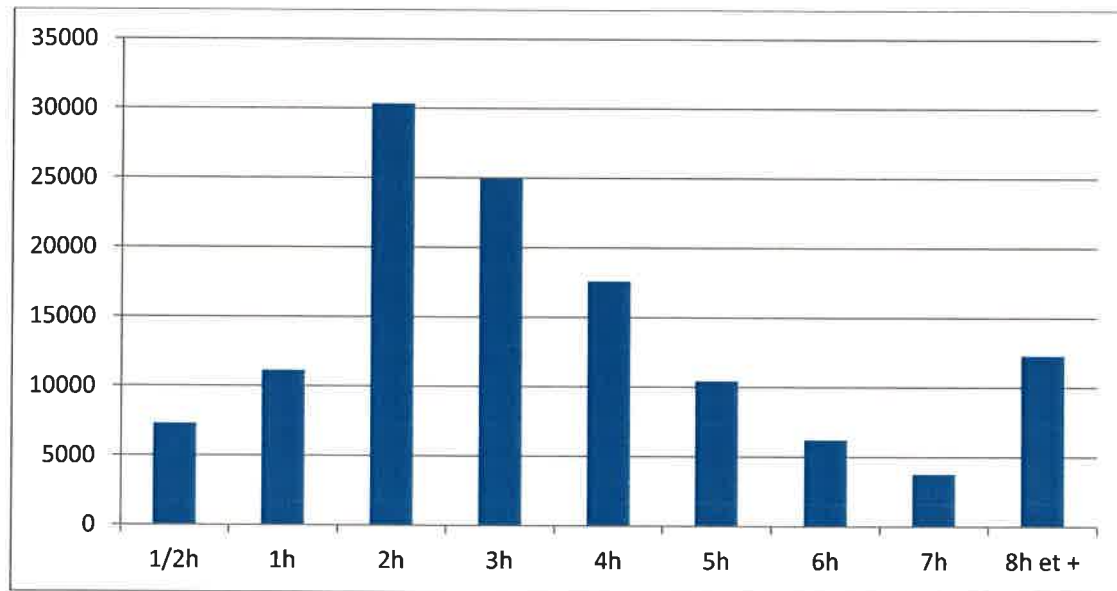
Evolution mensuelle du ticket moyen HT



Répartition des tickets selon la durée de stationnement

HORAIRES	TICKETS	%
1/2h	7318	5,90%
1h	11130	8,97%
2h	30347	24,45%
3h	24965	20,12%
4h	17605	14,18%
5h	10453	8,42%
6h	6224	5,01%
7h	3781	3,05%
8h et +	12287	9,90%
	124110	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 :

- Lundi 10 juin 2013
- Lundi 17 juin 2013

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

63 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

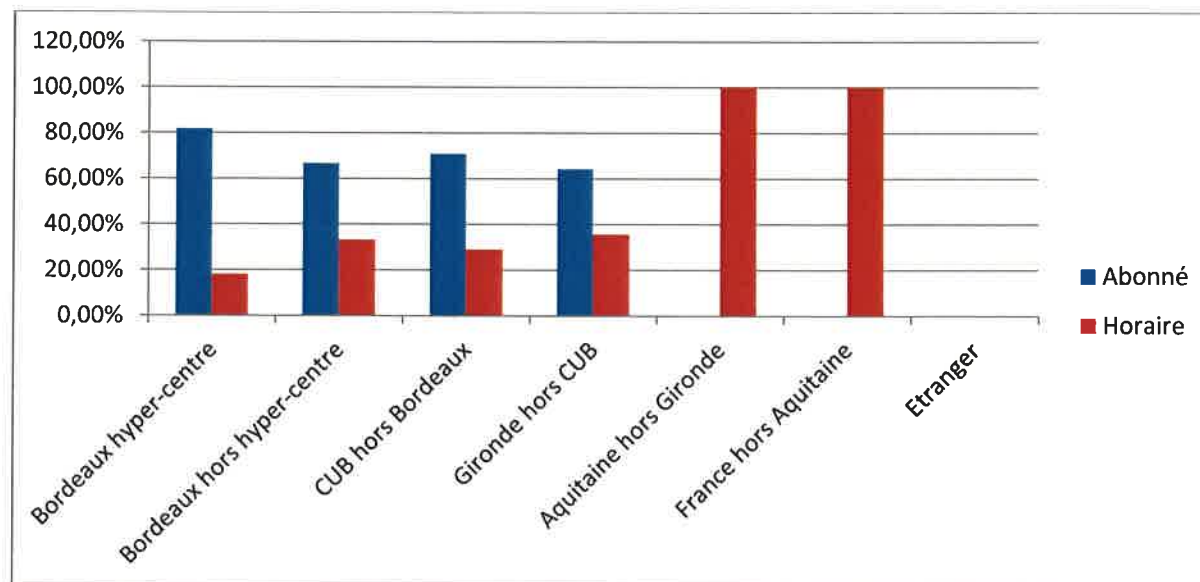
Catégories de clientèle interrogées

Un abonné	41
Un client horaire	22

Lieu de provenance de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Bordeaux hyper-centre	11	9	2
Bordeaux hors hyper-centre	9	6	3
CUB hors Bordeaux	24	17	7
Gironde hors CUB	14	9	5
Aquitaine hors Gironde	2	0	2
France hors Aquitaine	3	0	3
Etranger	0	0	0
	63	41	22

Graphique sur la provenance de la clientèle

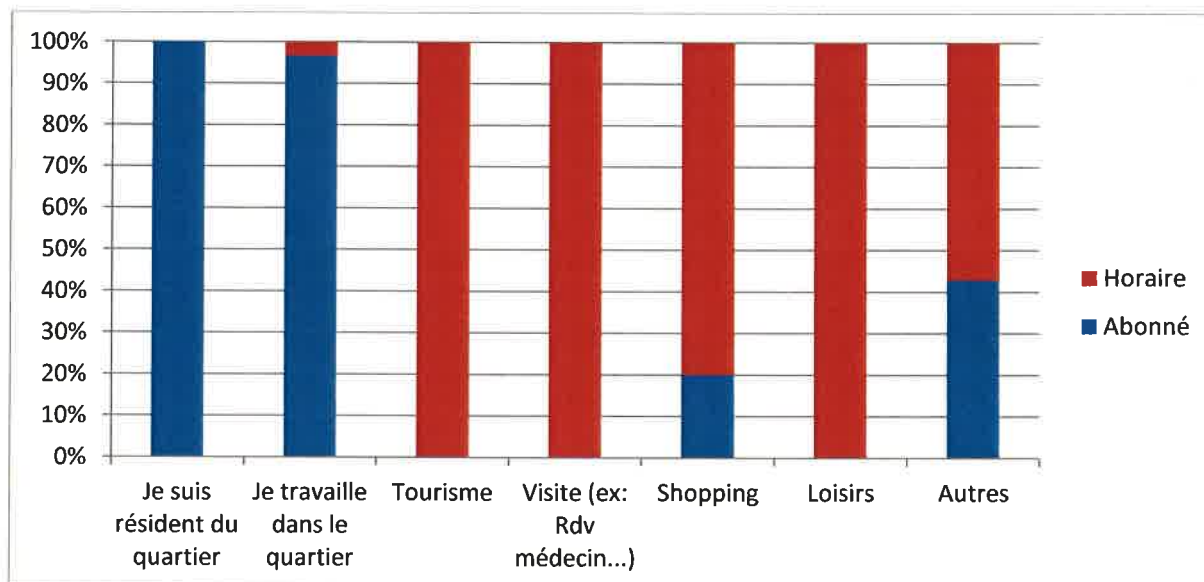


La grande majorité des utilisateurs du parc des Allées de Chartres provient des différentes communes de la région bordelaise. La faible proportion des bordelais intra-muros utilisant ce parking, mis à part les résidents du quartier montre une utilisation importante de la mobilité douce (vélo, transport 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	9	9	0
Je travaille dans le quartier	29	28	1
Tourisme	8	0	8
Visite (ex: Rdv médecin...)	3	0	3
Shopping	5	1	4
Loisirs	2	0	2
Autres	7	3	4
	63	41	22

Graphique des raisons du stationnement de la clientèle

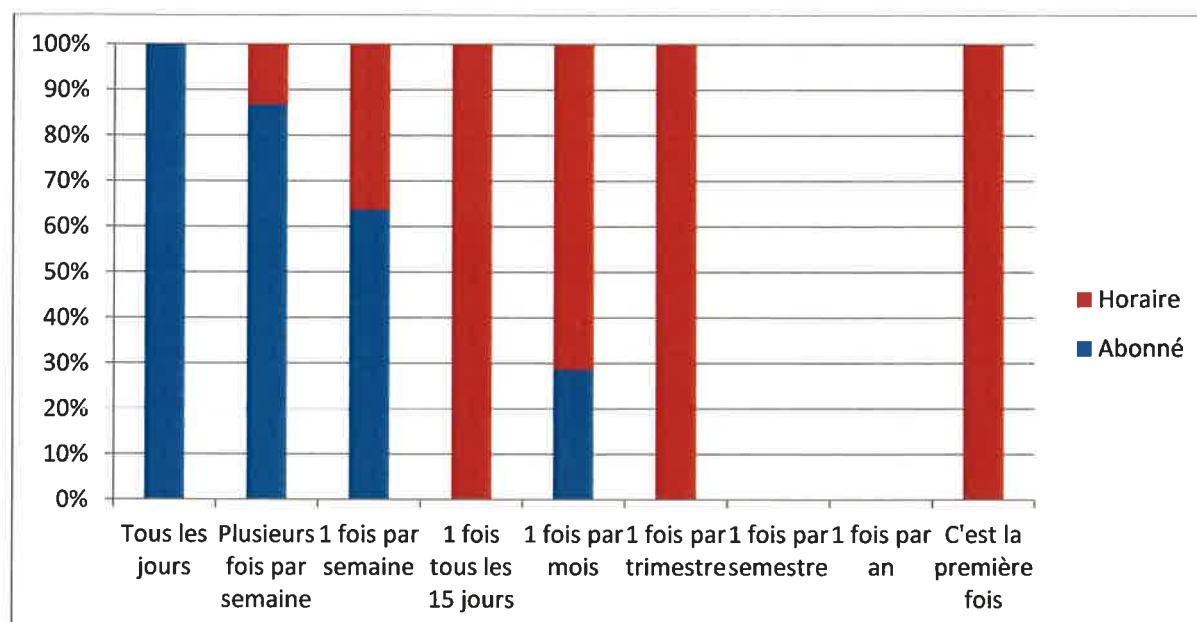


La majorité des usagers abonnés du parc des Allées de Chartres stationnent leurs véhicules pour des raisons liées à leur lieu de résidence ou leur travail. Pour les usagers horaires, le stationnement est surtout lié au tourisme, aux loisirs et aux visites.

Fréquence de stationnement dans le parc de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Tous les jours	19	19	0
Plusieurs fois par semaine	15	13	2
1 fois par semaine	11	7	4
1 fois tous les 15 jours	3	0	3
1 fois par mois	7	2	5
1 fois par trimestre	2	0	2
1 fois par semestre	0	0	0
1 fois par an	0	0	0
C'est la première fois	6	0	6
	63	41	22

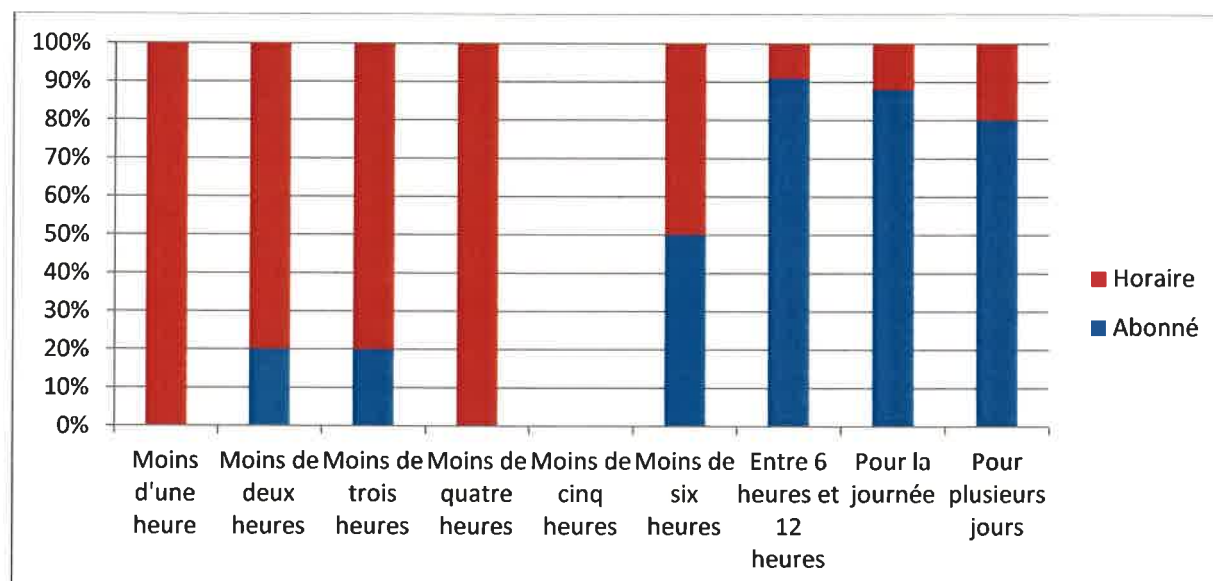
Représentation des fréquences de stationnement de la clientèle



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

	Total	Abonné	Horaire
Moins d'une heure	2	0	2
Moins de deux heures	10	2	8
Moins de trois heures	5	1	4
Moins de quatre heures	1	0	1
Moins de cinq heures	0	0	0
Moins de six heures	4	2	2
Entre 6 heures et 12 heures	11	10	1
Pour la journée	25	22	3
Pour plusieurs jours	5	4	1
	63	41	22

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.

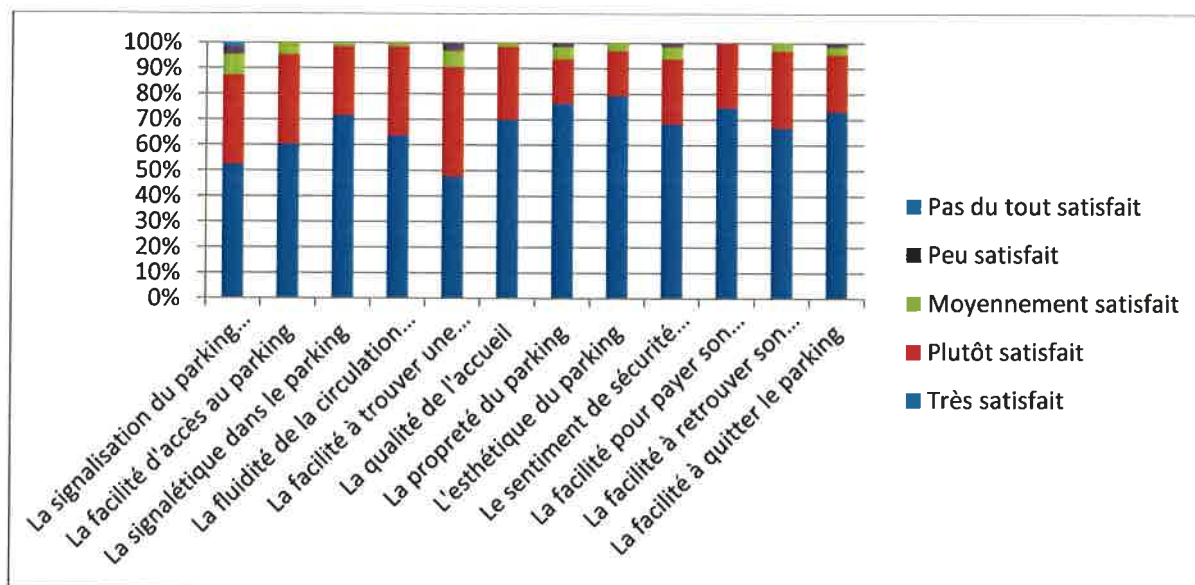
Les usagers stationnant le plus régulièrement et le plus longtemps leur véhicule sur le parc des Allées de Chartres sont des abonnés. A contrario, les usagers horaires stationnent moins souvent et pour des durées moins importantes.

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	33	22	5	2	1
La facilité d'accès au parking	38	22	3	0	0
La signalétique dans le parking	45	17	1	0	0
La fluidité de la circulation dans le parking	40	22	1	0	0
La facilité à trouver une place dans le parking	30	27	4	2	0
La qualité de l'accueil	44	18	1	0	0
La propreté du parking	48	11	3	1	0
L'esthétique du parking	50	11	2	0	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	43	16	3	1	0
La facilité pour payer son parking	47	16	0	0	0
La facilité à retrouver son véhicule	42	19	2	0	0
La facilité à quitter le parking	46	14	2	1	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 et la facilité à trouver une place.

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 :

- Lundi 10 juin 2013
- Lundi 17 juin 2013

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

26 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Catégories de clientèle interrogées

Un abonné	17
Un client horaire	9

Réponses au questionnaire de qualité accueil-client

Note de 1 à 5:

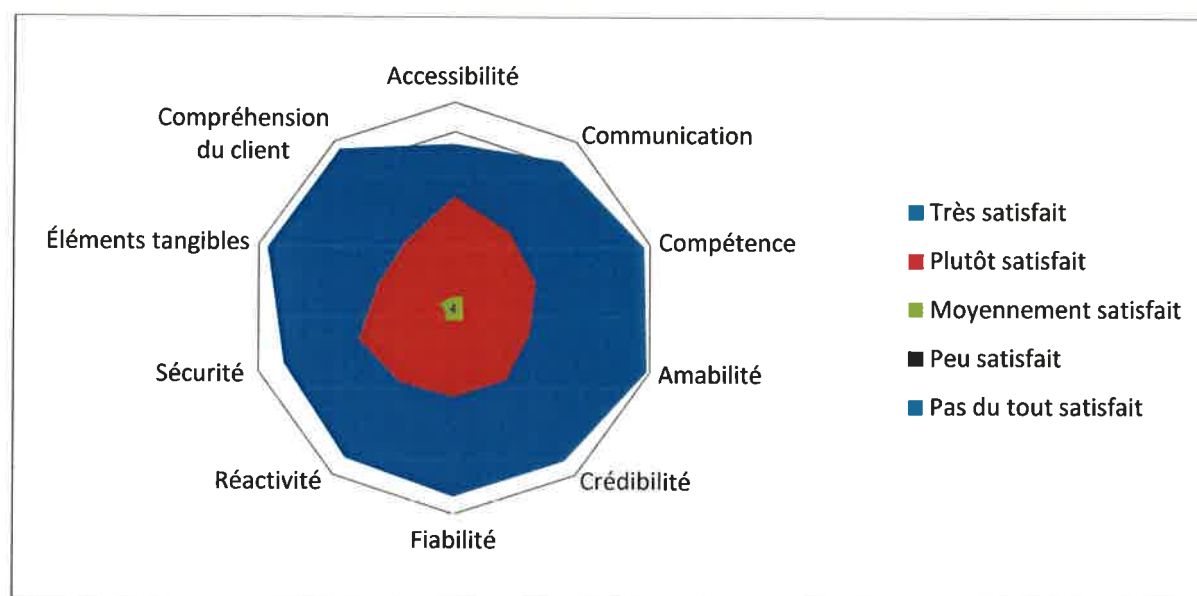
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	16	9	1	0	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	17	9	0	0	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	18	7	1	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	15	9	1	1	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	16	9	1	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	17	8	1	0	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	17	7	1	1	0
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	18	8	0	0	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	18	7	1	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	16	9	0	1	0
11. Le personnel fournit un service rapide.	18	8	0	0	0
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	22	4	0	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	21	5	0	0	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	22	4	0	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	15	9	1	1	0
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	20	5	1	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	20	5	0	1	0
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	18	8	0	0	0
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	22	4	0	0	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	18	7	1	0	0
21. La SGGPB a à coeur de vous satisfaire.	19	5	2	0	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	20	5	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	56	38	4	2	0
Communication	62	32	5	1	0
Compétence	68	29	3	0	0
Amabilité	69	27	3	1	0
Crédibilité	64	30	5	1	0
Fiabilité	64	30	4	2	0
Réactivité	63	31	5	1	0
Sécurité	61	34	3	2	0
Éléments tangibles	67	27	5	1	0
Compréhension du client	67	28	4	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
- La compétence

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

- L'accessibilité du service
- La sécurité

2- LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS

Vendredi 22 Février 2013

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.

Jeudi 18 Avril 2013

Un abonné est venu se plaindre de l'effraction de son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Central pour un dépôt de plainte.

Mercredi 19 Juin 2013

Un abonné est venu se plaindre de l'effraction de son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Central pour un dépôt de plainte.

Jeudi 15 Août 2013

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.

Jeudi 26 Septembre 2013

Un usager horaire est venu se plaindre de l'effraction de son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Central pour un dépôt de plainte.

Vendredi 8 Novembre 2013

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.

3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2013 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 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

- 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 agents ont régulièrement 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.

PARTIE VII

COMPTES DE RESULTAT

**REALISES du 1^{er} JANVIER au 31
DECEMBRE 2013**

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

TOTAL DSP - Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux		
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
	2013	2013
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	148 843	140 027
Carburant et divers	637	
EDF GDF	56 483	53 585
Eau	2 355	1 167
Produits entretien mat consommables	7 760	9 644
Fournitures ent. Petit équip.	3 725	5 329
Interventions et entretien (contrat péage)	27 678	25 311
Consommables d'exploitation (tickets)	6 155	5 013
Fournitures de bureau	4 289	4 314
Sous-traitance nettoyage	32 539	34 481
Sous-traitance gardiennage et astreintes	6 559	1 183
Tenue du personnel	663	
SERVICES EXTERIEURS	181 604	147 064
Gros entretien	92 870	76 898
Peinture travaux divers	21 565	25 199
Entretien éclairage	13 389	10 725
Honoraires CC et divers	22 480	7 905
Primes d'assurance	31 300	26 337
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	79 473	61 300
Publicité	4 331	1 617
Transport et déplacements	2 733	810
Frais postaux et télécom	27 905	24 710
Commissions CB	44 504	34 163
IMPOTS ET TAXES	82 778	89 994
CFE	25 807	32 684
Taxe foncière	56 971	57 310
FRAIS DE PERSONNEL	388 788	426 328
Salaires	257 509	282 026
Charges sociales	131 279	144 302
AUTRES CHARGES DE GESTION	-	-
Frais généraux de siège réparti DSP	-84 966	-61 062
Frais généraux de siège à répartir	84 966	61 062
S/T TOTAL CHARGES HT	881 486	864 713
REDEVANCES	1 116 708	1 370 613
TOTAL CHARGES	1 998 194	2 235 326
TOTAL RECETTES PARCS	2 203 036	2 491 000
DOTATION PROVISIONS	111 000	111 000
RESULTAT avant IS	93 842	144 674

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc VICTOR HUGO

Nombre de places DSP : 712

	2013 Prévisionnel	2013 Réalisé
Budget de dépenses		
Actualisation		
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	84 904	87 189
Carburant et divers	282	
EDF GDF	37 818	35 624
Eau	1 764	1 004
Produits entretien mat consommables	4 290	7 647
Fournitures ent. Petit équip.	1 405	3 170
Interventions et entretien (contrat péage)	13 315	14 193
Consommables d'exploitation (tickets)	3 707	2 980
Fournitures de bureau	488	821
Sous-traitance nettoyage	19 869	21 067
Sous-traitance gardiennage et astreintes	1 684	683
Tenue du personnel	282	
SERVICES EXTERIEURS	71 069	69 057
Gros entretien	40 880	38 025
Peinture travaux divers	8 250	13 844
Entretien éclairage	5 814	3 040
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	16 125	14 148
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	36 795	27 116
Publicité	1 275	399
Transport et déplacements	659	127
Frais postaux et télécom	8 635	7 634
Commissions CB	26 226	18 956
IMPOTS ET TAXES	63 160	71 551
CFE	14 485	22 507
Taxe foncière	48 675	49 044
FRAIS DE PERSONNEL	265 910	293 767
Salaires	175 960	194 324
Charges sociales	89 950	99 443
AUTRES CHARGES DE GESTION	48 431	34 805
Frais généraux de siège	48 431	34 805
TOTAL CHARGES HT	570 269	583 485

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Garage ALSACE LORRAINE

Nombre de places DSP : 128

Budget de dépenses	2013 Prévisionnel	2013 Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	18 784	17 492
Carburant et divers	110	
EDF GDF	12 765	13 922
Eau	177	108
Produits entretien mat consommables	1 125	296
Fournitures ent. Petit équip.	845	445
Interventions et entretien (contrat péage)	2 663	2 147
Consommables d'exploitation (tickets)	158	139
Fournitures de bureau	430	435
Sous-traitance nettoyage		
Sous-traitance gardiennage et astreintes	375	
Tenue du personnel	136	
SERVICES EXTERIEURS	21 155	19 170
Gros entretien	15 150	17 424
Peinture travaux divers	1 875	
Entretien éclairage	2 025	
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	2 105	1 746
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	3 189	2 318
Publicité	506	
Transport et déplacements	150	
Frais postaux et télécom	2 533	2 318
Commissions CB		
IMPOTS ET TAXES	10 318	9 938
CFE	2 022	1 672
Taxe foncière	8 296	8 266
FRAIS DE PERSONNEL	9 971	12 382
Salaires	6 597	8 190
Charges sociales	3 374	4 192
AUTRES CHARGES DE GESTION	6 797	4 885
Frais généraux de siège	6 797	4 885
TOTAL CHARGES HT	70 214	66 185

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc des ALLEES DE CHARTRES - ALLEES DE BRISTOL

Nombre de places DSP : 412

	2013 Prévisionnel	2013 Réalisé
Budget de dépenses		
Actualisation		
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	40 047	31 607
Carburant et divers	245	
EDF GDF	4 700	3 787
Eau	207	55
Produits entretien mat consommables	2 138	1 289
Fournitures ent. Petit équip.	845	1 403
Interventions et entretien (contrat péage)	11 700	8 971
Consommables d'exploitation (tickets)	2 290	1 894
Fournitures de bureau	507	401
Sous-traitance nettoyage	12 670	13 307
Sous-traitance gardiennage et astreintes	4 500	500
Tenue du personnel	245	
SERVICES EXTERIEURS	48 300	44 328
Gros entretien	21 000	17 130
Peinture travaux divers	11 440	11 355
Entretien éclairage	5 550	7 685
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	10 310	8 158
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	22 693	17 724
Publicité	1 275	
Transport et déplacements	1 165	178
Frais postaux et télécom	3 040	2 658
Commissions CB	17 213	14 888
IMPOTS ET TAXES	7 290	9 845
Taxe professionnelle	7 290	9 845
Taxe foncière		
FRAIS DE PERSONNEL	92 305	90 167
Salaires	61 116	59 657
Charges sociales	31 189	30 510
AUTRES CHARGES DE GESTION	29 738	21 372
Frais généraux de siège	29 738	21 372
TOTAL CHARGES HT	240 373	215 043

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

SIEGE DSP

	2013	2013
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	5 108	3 739
Carburant et divers		
EDF GDF	1 200	252
Eau	207	
Produits entretien mat consommables	207	412
Fournitures ent. Petit équip.	630	311
Interventions et entretien (contrat péage)		
Consommables d'exploitation (tickets)		
Fournitures de bureau	2 864	2 657
Sous-traitance nettoyage		107
Sous-traitance gardiennage et astreintes		
Tenue du personnel		
SERVICES EXTERIEURS	41 080	14 509
Gros entretien	15 840	4 319
Peinture travaux divers		
Entretien éclairage		
Honoraires CC et divers	22 480	7 905
Primes d'assurance	2 760	2 285
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	16 796	14 142
Publicité	1 275	1 218
Transport et déplacements	759	505
Frais postaux et télécom	13 697	12 100
Commissions CB	1 065	319
IMPOTS ET TAXES	2 010	-1 340
CFE	2 010	-1 340
Taxe foncière		
FRAIS DE PERSONNEL	19 972	30 012
Salaires	13 206	19 855
Charges sociales	6 766	10 157
AUTRES CHARGES DE GESTION	-84 966	-61 062
Frais généraux de siège répartis DSP	-84 966	-61 062
TOTAL CHARGES HT	-	-

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Détail des recettes			
		2013	2013
PARC VICTOR HUGO	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
Places payantes offres totales	712	712	712
Places payantes rotatives	252	252	252
Fréquentation annuelle	161 406	171 014	188 211
Rotations	2,10	2,60	
Durée de stationnement	2,50	2,50	
Tarif horaire	2,00	1,8/2	2,00
Ticket moyen	5,00	4,85	5,09
Recettes horaires TTC	<u>807 030</u>	<u>830 120</u>	<u>958 471</u>
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	499 200	500 452	580 188
Abonnements résidents permanents	195 840	184 600	184 680
Recettes abonnements TTC	<u>695 040</u>	<u>685 132</u>	<u>764 868</u>
Total recettes (CA TTC)	1 502 070,00	1 515 252,00	1 723 339,00
Total recettes (CA HT)	1 255 911,37	1 266 934,00	1 440 919,00
Transfert de charges			1 306,00
Charges exceptionnels			-69,00
RESULTAT D'EXPLOITATION			
Recettes du parking	1 255 911,37	1 266 934,00	1 442 156,00
Charges d'exploitation du parking	576 681,00	570 269,00	583 485,00
Excédent brut d'exploitation	679 230,37	696 665,00	858 671,00
Amortissement des investissements	72 000,00	54 000,00	54 000,00
Résultat d'exploitation	607 230,37	642 665,00	804 671,00
Frais financier			
Résultat brut	607 230,37	642 665,00	804 671,00
Redevance Ville de Bordeaux	510 000,00	520 000,00	520 000,00
Redevance, part variable	39 728,80	69 937,00	223 077,00
Résultat net avant impôts	57 501,57	52 728,00	61 594,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Détail des recettes			
		2013	2013
Garage ALSACE LORRAINE	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
<u>Pas d'horaires sur ce parc</u>			
Recettes horaires TTC	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	0	0	
Abonnements résidents permanents	124440	124426	121158
Recettes abonnements TTC	<u>12440</u>	<u>124426</u>	<u>121158</u>
Total recettes (CA TTC)	124 440,00	124 426,00	121 158,00
Total recettes (CA HT)	104 046,82	104 035,00	101 302,00
Transfert de charges			0,00
<u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u>			
Recettes du parking	104 046,82	104 035,00	101 302,00
Charges d'exploitation du parking	73 083,00	70 214,00	66 185,00
Excédent brut d'exploitation	30 963,82	33 821,00	35 117,00
Amortissement des investissements	4 000,00	3 000,00	3 000,00
Résultat d'exploitation	26 963,82	30 821,00	32 117,00
Frais financier			
Résultat brut	26 963,82	30 821,00	32 117,00
Redevance Ville de Bordeaux	21 000,00	23 500,00	23 500,00
Redevance, part variable			
Résultat net avant impôts	5 963,82	7 321,00	8 617,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>			
		2013	2013
<u>Parc Allées Chartres/Bristol</u>	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
Places payantes offres totales	412	412	412
Places payantes rotatives	172	172	172
Fréquentation annuelle	106 502	109 504	124 110
Rotations	2,40	2,40	
Durée de stationnement	2,70	2,70	
Tarif horaire	2,00	2,00	2,00
Ticket moyen	6,05	5,68	6,12
Recettes horaires TTC	<u>644 340</u>	<u>621 920</u>	<u>759 542</u>
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	348840	320732	373717
Abonnements résidents permanents	30000	52500	
Recettes abonnements TTC	<u>378 840</u>	<u>373 232</u>	<u>373 717</u>
Total recettes (CA TTC)	1 023 179,52	995 152	1 133 259
Total recettes (CA HT)	855 501,27	832 067	947 542
Transfert de charges			0
Produits exceptionnels			0
<u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u>			
Recettes du parking	855 501,27	832 067	947 542
Charges d'exploitation du parking	230 026,00	240 373	215 043
Excédent brut d'exploitation	625 475,27	591 694	732 499
Amortissement des investissements	72 000,00	54 000	54 000
Résultat d'exploitation	553 475,27	537 694	678 499
Frais financier			
Résultat brut	553 475,27	537 694	678 499
Redevance Ville de Bordeaux	470 000,00	452 500	452 500
Redevance, part variable	39 400,80	50 771	151 536
Résultat net avant impôts	44 074,47	34 423	74 463

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

TOTAL DSP - Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux		
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
	du 1er janvier au 31 mars 2013	du 1er janvier au 31 mars 2013
Mois d'exploitation	3	3
ACHATS	46 200	28 826
Carburant et divers	317	
EDF GDF	20 030	17 187
Eau	555	170
Produits entretien mat consommables	1 760	1 190
Fournitures ent. Petit équip.	1 625	519
Interventions et entretien (contrat péage)	8 928	
Consommables d'exploitation (tickets)	2 030	2 032
Fournitures de bureau	1 139	1 763
Sous-traitance nettoyage	6 289	5 965
Sous-traitance gardiennage et astreintes	3 184	
Tenue du personnel	343	
SERVICES EXTERIEURS	42 149	25 423
Gros entretien	18 290	9 004
Peinture travaux divers	6 565	7 449
Entretien éclairage	2 889	1 775
Honoraires CC et divers	5 605	1 297
Primes d'assurance	8 800	5 898
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	21 269	14 911
Publicité	1 691	266
Transport et déplacements	1 458	139
Frais postaux et télécom	7 305	6 270
Commissions CB	10 815	8 236
IMPOTS ET TAXES	17 033	20 833
Taxe professionnelle	3 412	6 506
Taxe foncière	13 621	14 327
FRAIS DE PERSONNEL	104 843	97 757
Salaires	69 893	65 169
Charges sociales	34 950	32 588
AUTRES CHARGES DE GESTION	-	-
Frais généraux de siège répartition DSP	-20 346	-14 976
Frais généraux de siège à répartir	20 346	14 976
S/T TOTAL CHARGES HT	231 494	187 750
REDEVANCES	306 777	313 625
TOTAL CHARGES	538 271	501 375
TOTAL RECETTES PARCS	541 500	549 634
DOTATION PROVISIONS	-	-
RESULTAT avant IS	3 229	48 259

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc VICTOR HUGO

Nombre de places DSP : 712

	du 1er janvier au 31 mars 2013	du 1er janvier au 31 mars 2013
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	3	3
ACHATS	26 011	19 574
Carburant et divers	132	
EDF GDF	13 500	12 199
Eau	264	170
Produits entretien mat consommables	840	718
Fournitures ent. Petit équip.	580	186
Interventions et entretien (contrat péage)	3 940	
Consommables d'exploitation (tickets)	1 082	1 210
Fournitures de bureau	113	171
Sous-traitance nettoyage	4 869	4 920
Sous-traitance gardiennage et astreintes	559	
Tenue du personnel	132	
SERVICES EXTERIEURS	16 694	11 389
Gros entretien	7 880	4 114
Peinture travaux divers	2 625	2 344
Entretien éclairage	1 314	1 775
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	4 875	3 156
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	8 919	6 545
Publicité	525	
Transport et déplacements	284	
Frais postaux et télécom	2 260	1 937
Commissions CB	5 850	4 608
IMPOTS ET TAXES	13 135	16 503
Taxe professionnelle	1 510	4 242
Taxe foncière	11 625	12 261
FRAIS DE PERSONNEL	69 070	65 726
Salaires	46 046	43 817
Charges sociales	23 024	21 909
AUTRES CHARGES DE GESTION	11 597	8 537
Frais généraux de siège	11 597	8 537
TOTAL CHARGES HT	145 426	128 274

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Garage ALSACE LORRAINE

Nombre de places DSP : 128

	du 1er janvier au 31 mars 2013	du 1er janvier au 31 mars 2013
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	3	3
ACHATS	6 385	4 541
Carburant et divers	53	
EDF GDF	4 230	4 016
Eau	27	
Produits entretien mat consommables	525	162
Fournitures ent. Petit équip.	395	126
Interventions et entretien (contrat péage)	788	
Consommables d'exploitation (tickets)	158	45
Fournitures de bureau	130	192
Sous-traitance nettoyage		
Sous-traitance gardiennage et astreintes		
Tenue du personnel	79	
SERVICES EXTERIEURS	3 230	2 995
Gros entretien	2 100	2 605
Peinture travaux divers		
Entretien éclairage	525	
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	605	390
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	814	588
Publicité	131	
Transport et déplacements		
Frais postaux et télécom	683	588
Commissions CB		
IMPOTS ET TAXES	2 863	2 753
Taxe professionnelle	867	687
Taxe foncière	1 996	2 066
FRAIS DE PERSONNEL	2 621	2 773
Salaires	1 747	1 848
Charges sociales	874	925
AUTRES CHARGES DE GESTION	1 628	1 198
Frais généraux de siège	1 628	1 198
TOTAL CHARGES HT	17 541	14 848

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc des ALLEES DE CHARTRES - ALLEES DE BRISTOL

Nombre de places DSP : 412

	du 1er janvier au 31 mars 2013	du 1er janvier au 31 mars 2013
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	3	3
ACHATS	12 221	3 313
Carburant et divers	132	
EDF GDF	2 000	972
Eau	132	
Produits entretien mat consommables	263	198
Fournitures ent. Petit équip.	395	126
Interventions et entretien (contrat péage)	4 200	
Consommables d'exploitation (tickets)	790	777
Fournitures de bureau	132	195
Sous-traitance nettoyage	1 420	1 045
Sous-traitance gardiennage et astreintes	2 625	
Tenue du personnel	132	
SERVICES EXTERIEURS	13 050	7 889
Gros entretien	5 250	964
Peinture travaux divers	3 940	5 105
Entretien éclairage	1 050	
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	2 810	1 820
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	6 305	4 140
Publicité	525	
Transport et déplacements	790	
Frais postaux et télécom	790	675
Commissions CB	4 200	3 465
IMPOTS ET TAXES	525	1 849
Taxe professionnelle	525	1 849
Taxe foncière		
FRAIS DE PERSONNEL	29 305	22 196
Salaires	19 536	14 796
Charges sociales	9 769	7 400
AUTRES CHARGES DE GESTION	7 121	5 241
Frais généraux de siège	7 121	5 241
TOTAL CHARGES HT	68 527	44 628

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

SIEGE DSP

Budget de dépenses	1er TRIM 2013 Prévisionnel	1er TRIM 2013 Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	3	3
ACHATS	1 583	1 398
Carburant et divers		
EDF GDF	300	
Eau	132	
Produits entretien mat consommables	132	112
Fournitures ent. Petit équip.	255	81
Interventions et entretien (contrat péage)		
Consommables d'exploitation (tickets)		
Fournitures de bureau	764	1 205
Sous-traitance nettoyage		
Sous-traitance gardiennage et astreintes		
Tenue du personnel		
SERVICES EXTERIEURS	9 175	3 150
Gros entretien	3 060	1 321
Peinture travaux divers		
Entretien éclairage		
Honoraires CC et divers	5 605	1 297
Primes d'assurance	510	532
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	5 231	3 638
Publicité	510	266
Transport et déplacements	384	139
Frais postaux et télécom	3 572	3 070
Commissions CB	765	163
IMPOTS ET TAXES	510	-272
Taxe professionnelle	510	-272
Taxe foncière		
FRAIS DE PERSONNEL	3 847	7 062
Salaires	2 564	4 708
Charges sociales	1 283	2 354
AUTRES CHARGES DE GESTION	-20 346	-14 976
Frais généraux de siège répartis DSP	-20 346	-14 976
TOTAL CHARGES HT	-	-

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>		du 1er janvier au 31 mars 2013	du 1er janvier au 31 mars 2013
PARC VICTOR HUGO	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
Places payantes offres totales	712	712	712
Places payantes rotatives	252	252	252
Fréquentation annuelle	199836	49959	44451
Rotations	2,60	2,60	
Durée de stationnement	2,50	2,50	
Tarif horaire	1,80	1,80	1,80
Ticket moyen	4,50	4,50	4,55
Recettes horaires TTC	<u>899262</u>	<u>224848</u>	<u>202323</u>
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	495000	126052	143683
Abonnements résidents permanents	161280	37800	37800
Recettes abonnements TTC	<u>656280</u>	<u>163852</u>	<u>181483</u>
Total recettes (CA TTC)	1 555 542,00	388 700,00	383 806,00
Total recettes (CA HT)	1 300 620,00	325 000,00	320 908,00
Transfert de charges			943,00
Produits exceptionnels			0,00
<u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u>			
Recettes du parking	1 300 620,00	325 000,00	321 851,00
Charges d'exploitation du parking	538 966,00	145 426,00	128 274,00
Excédent brut d'exploitation	761 654,00	179 574,00	193 577,00
Amortissement des investissements			
Résultat d'exploitation	761 654,00	179 574,00	193 577,00
Frais financier			
Résultat brut	761 654,00	179 574,00	193 577,00
Redevance Ville de Bordeaux	550 000,00	137 500,00	137 500,00
Redevance, part variable	160 559,00	40 140,00	36 318,00
Résultat net avant impôts	51 095,00	1 934,00	19 759,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>			
		du 1er janvier au 31 mars 2013	du 1er janvier au 31 mars 2013
Garage ALSACE LORRAINE	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
<u>Pas d'horaires sur ce parc</u>			
Recettes horaires TTC	0	0	0
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	0	0	
Abonnements résidents permanents	125460	31365	30495
Recettes abonnements TTC	125460	31096	30495
Total recettes (CA TTC)	125 460,00	31 096,00	30 495,00
Total recettes (CA HT)	104 900,00	26 000,00	25 497,00
Transfert de charges			0,00
<u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u>			
Recettes du parking	104 900,00	26 000,00	25 497,00
Charges d'exploitation du parking	61 440,00	17 541,00	14 848,00
Excédent brut d'exploitation	43 460,00	8 459,00	10 649,00
Amortissement des investissements			
Résultat d'exploitation	104900	43 460,00	8 459,00
Frais financier			
Résultat brut	43 460,00	8 459,00	10 649,00
Redevance Ville de Bordeaux	31 000,00	7 750,00	7 750,00
Redevance, part variable			
Résultat net avant impôts	12 460,00	709,00	2 899,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>		du 1er janvier au 31 mars 2013	du 1er janvier au 31 mars 2013
Parc Allées Chartres/Bristol	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
Places payantes offres totales	412	412	412
Places payantes rotatives	172	172	172
Fréquentation annuelle	118508	29627	26766
Rotations	2,60	2,60	
Durée de stationnement	2,60	2,60	
Tarif horaire	1,80	1,80	1,80
Ticket moyen	4,50	4,50	5,57
Recettes horaires TTC	554618	138736	149059
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	326400	59102	92875
Abonnements résidents permanents	18000	30000	
Recettes abonnements TTC	356400	89102	92875
Total recettes (CA TTC)	911 018,00	227 838,00	241 934,00
Total recettes (CA HT)	761 720,00	190 500,00	202 286,00
Transfert de charges			0,00
Produits exceptionnels			0,00
<u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u>			
Recettes du parking	761 720,00	190 500,00	202 286,00
Charges d'exploitation du parking	227 243,00	68 527,00	44 628,00
Excédent brut d'exploitation	534 477,00	121 973,00	157 658,00
Amortissement des investissements			
Résultat d'exploitation	534 477,00	121 973,00	157 658,00
Frais financier			
Résultat brut	534 477,00	121 973,00	157 658,00
Redevance Ville de Bordeaux	400 000,00	100 000,00	100 000,00
Redevance, part variable	85 548,00	21 387,00	32 057,00
Résultat net avant impôts	48 929,00	586,00	25 601,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

TOTAL DSP - Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux		
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013
	9	9
Mois d'exploitation		
ACHATS	102 643	111 201
Carburant et divers	320	
EDF GDF	36 453	36 398
Eau	1 800	997
Produits entretien mat consommables	6 000	8 454
Fournitures ent. Petit équip.	2 100	4 810
Interventions et entretien (contrat péage)	18 750	25 311
Consommables d'exploitation (tickets)	4 125	2 981
Fournitures de bureau	3 150	2 551
Sous-traitance nettoyage	26 250	28 516
Sous-traitance gardiennage et astreintes	3 375	1 183
Tenue du personnel	320	
SERVICES EXTERIEURS	139 455	121 641
Gros entretien	74 580	67 894
Peinture travaux divers	15 000	17 750
Entretien éclairage	10 500	8 950
Honoraires CC et divers	16 875	6 608
Primes d'assurance	22 500	20 439
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	58 204	46 389
Publicité	2 640	1 351
Transport et déplacements	1 275	671
Frais postaux et télécom	20 600	18 440
Commissions CB	33 689	25 927
IMPOTS ET TAXES	65 745	69 161
Taxe professionnelle	22 395	26 178
Taxe foncière	43 350	42 983
FRAIS DE PERSONNEL	283 315	328 571
Salaires	186 986	216 857
Charges sociales	96 329	111 714
AUTRES CHARGES DE GESTION	-	-
Frais généraux de siège répartie DSP	-64 620	-46 086
Frais généraux de siège à répartir	64 620	46 086
S/T TOTAL CHARGES HT	649 362	676 963
REDEVANCES	809 931	1 056 988
TOTAL CHARGES	1 459 293	1 733 951
TOTAL RECETTES PARCS	1 661 536	1 941 366
DOTATION PROVISIONS	111 000	111 000
RESULTAT avant IS	91 243	96 415

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc VICTOR HUGO

Nombre de places DSP : 712

	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	9	9
ACHATS	58 893	67 615
Carburant et divers	150	
EDF GDF	24 318	23 425
Eau	1 500	834
Produits entretien mat consommables	3 450	6 929
Fournitures ent. Petit équip.	825	2 984
Interventions et entretien (contrat péage)	9 375	14 193
Consommables d'exploitation (tickets)	2 625	1 770
Fournitures de bureau	375	650
Sous-traitance nettoyage	15 000	16 147
Sous-traitance gardiennage et astreintes	1 125	683
Tenue du personnel	150	
SERVICES EXTERIEURS	54 375	57 668
Gros entretien	33 000	33 911
Peinture travaux divers	5 625	11 500
Entretien éclairage	4 500	1 265
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	11 250	10 992
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	27 876	20 571
Publicité	750	399
Transport et déplacements	375	127
Frais postaux et télécom	6 375	5 697
Commissions CB	20 376	14 348
IMPOTS ET TAXES	50 025	55 048
CFE	12 975	18 265
Taxe foncière	37 050	36 783
FRAIS DE PERSONNEL	196 840	228 041
Salaires	129 914	150 507
Charges sociales	66 926	77 534
AUTRES CHARGES DE GESTION	36 834	26 269
Frais généraux de siège	36 834	26 269
TOTAL CHARGES HT	424 843	455 212

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Garage ALSACE LORRAINE

Nombre de places DSP : 128

	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	9	9
ACHATS	12 399	12 951
Carburant et divers	57	
EDF GDF	8 535	9 906
Eau	150	108
Produits entretien mat consommables	600	134
Fournitures ent. Petit équip.	450	319
Interventions et entretien (contrat péage)	1 875	2 147
Consommables d'exploitation (tickets)		94
Fournitures de bureau	300	243
Sous-traitance nettoyage		
Sous-traitance gardiennage et astreintes	375	
Tenue du personnel	57	
SERVICES EXTERIEURS	17 925	16 175
Gros entretien	13 050	14 819
Peinture travaux divers	1 875	
Entretien éclairage	1 500	
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	1 500	1 356
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	2 375	1 730
Publicité	375	
Transport et déplacements	150	
Frais postaux et télécom	1 850	1 730
Commissions CB		
IMPOTS ET TAXES	7 455	7 185
CFE	1 155	985
Taxe foncière	6 300	6 200
FRAIS DE PERSONNEL	7 350	9 609
Salaires	4 850	6 342
Charges sociales	2 500	3 267
AUTRES CHARGES DE GESTION	5 169	3 687
Frais généraux de siège	5 169	3 687
TOTAL CHARGES HT	52 673	51 337

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc des ALLEES DE CHARTRES - ALLEES DE BRISTOL

Nombre de places DSP : 412

	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	9	9
ACHATS	27 826	28 294
Carburant et divers	113	
EDF GDF	2 700	2 815
Eau	75	55
Produits entretien mat consommables	1 875	1 091
Fournitures ent. Petit équip.	450	1 277
Interventions et entretien (contrat péage)	7 500	8 971
Consommables d'exploitation (tickets)	1 500	1 117
Fournitures de bureau	375	206
Sous-traitance nettoyage	11 250	12 262
Sous-traitance gardiennage et astreintes	1 875	500
Tenue du personnel	113	
SERVICES EXTERIEURS	35 250	36 439
Gros entretien	15 750	16 166
Peinture travaux divers	7 500	6 250
Entretien éclairage	4 500	7 685
Honoraire et divers	0	0
Primes d'assurance	7 500	6 338
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	16 388	13 584
Publicité	750	0
Transport et déplacements	375	178
Frais postaux et télécom	2 250	1 983
Commissions CB	13 013	11 423
IMPOTS ET TAXES	6 765	7 996
CFE	6 765	7 996
Taxe foncière		
FRAIS DE PERSONNEL	63 000	67 971
Salaires	41 580	44 861
Charges sociales	21 420	23 110
AUTRES CHARGES DE GESTION	22 617	16 130
Frais généraux de siège	22 617	16 130
TOTAL CHARGES HT	171 846	170 414

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

SIEGE DSP

	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Actualisation		
Mois d'exploitation	9	9
ACHATS	3 525	2 341
Carburant et divers		
EDF GDF	900	252
Eau	75	
Produits entretien mat consommables	75	300
Fournitures ent. Petit équip.	375	230
Interventions et entretien (contrat péage)		
Consommables d'exploitation (tickets)		
Fournitures de bureau	2 100	1 452
Sous-traitance nettoyage		107
Sous-traitance gardiennage et astreintes		
Tenue du personnel		
SERVICES EXTERIEURS	31 905	11 359
Gros entretien	12 780	2 998
Peinture travaux divers		
Entretien éclairage		
Honoraires CC et divers	16 875	6 608
Primes d'assurance	2 250	1 753
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	11 565	10 504
Publicité	765	952
Transport et déplacements	375	366
Frais postaux et télécom	10 125	9 030
Commissions CB	300	156
IMPOTS ET TAXES	1 500	-1 068
CFE	1 500	-1 068
Taxe foncière		
FRAIS DE PERSONNEL	16 125	22 950
Salaires	10 642	15 147
Charges sociales	5 483	7 803
AUTRES CHARGES DE GESTION	-64 620	-46 086
Frais généraux de siège répartis DSP	-64 620	-46 086
TOTAL CHARGES HT	0	0

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>		du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013
PARC VICTOR HUGO	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
Places payantes offres totales	712	712	712
Places payantes rotatives	252	252	252
Fréquentation annuelle	161 406	121 055	143 760
Rotations	2,10	2,60	
Durée de stationnement	2,50	2,50	
Tarif horaire	2,00	2,00	2,00
Ticket moyen	5,00	5,00	5,26
Recettes horaires TTC	<u>807 030</u>	<u>605 272</u>	<u>756 148</u>
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	499 200	374 400	436 505
Abonnements résidents permanents	195 840	146 880	146 880
Recettes abonnements TTC	<u>695 040</u>	<u>521 280</u>	<u>583 385</u>
Total recettes (CA TTC)	1 502 070,00	1 126 552,00	1 339 533,00
Total recettes (CA HT)	1 255 911,00	941 934,00	1 120 011,00
Transfert de charges			363,00
Charges exceptionnels			-69,00
RESULTAT D'EXPLOITATION			
Recettes du parking	1 255 911,00	941 934,00	1 120 305,00
Charges d'exploitation du parking	576 681,00	424 843,00	455 212,00
Excédent brut d'exploitation	679 230,00	517 091,00	665 093,00
Amortissement des investissements	72 000,00	54 000,00	54 000,00
Résultat d'exploitation	607 230,00	463 091,00	611 093,00
Frais financier			
Résultat brut	607 230,00	463 091,00	611 093,00
Redevance Ville de Bordeaux	510 000,00	382 500,00	382 500,00
Redevance, part variable	39 728,80	29 797,00	186 759,00
Résultat net avant impôts	57 501,20	50 794,00	41 834,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Détail des recettes	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013		du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013
Garage ALSACE LORRAINE	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
<u>Pas d'horaires sur ce parc</u>			
Recettes horaires TTC	0	0	0
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	0	0	
Abonnements résidents permanents	124440	93330	90663
Recettes abonnements TTC	124440	93330	90663
Total recettes (CA TTC)	124 440,00	93 330,00	90 663,00
Total recettes (CA HT)	104 047,00	78 035,00	75 805,00
Transfert de charges			0,00
RESULTAT D'EXPLOITATION			
Recettes du parking	104 047,00	78 035,00	75 805,00
Charges d'exploitation du parking	73 083,00	52 673,00	51 337,00
Excédent brut d'exploitation	30 964,00	25 362,00	24 468,00
Amortissement des investissements	4 000,00	3 000,00	3 000,00
Résultat d'exploitation	26 964,00	22 362,00	21 468,00
Frais financier			
Résultat brut	26 964,00	22 362,00	21 468,00
Redevance Ville de Bordeaux	21 000,00	15 750,00	15 750,00
Redevance, part variable			
Résultat net avant impôts	5 964,00	6 612,00	5 718,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Détail des recettes		du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013	du 1er avril 2013 au 31 décembre 2013
Parc Allées Chartres/Bristol	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
Places payantes offres totales	412	412	412
Places payantes rotatives	172	172	172
Fréquentation période	106 502	79 877	97 344
Rotations	2,40	2,40	
Durée de stationnement	2,70	2,70	
Tarif horaire	2,00	2,00	2,00
Ticket moyen	6,05	6,05	6,27
Recettes horaires TTC	<u>644 340</u>	<u>483 184</u>	<u>610 483</u>
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	348 840	261 630	280 842
Abonnements résidents permanents	30 000	22 500	
Recettes abonnements TTC	<u>378 840</u>	<u>284 130</u>	<u>280 842</u>
Total recettes (CA TTC)	1 023 180	767 314	891 325
Total recettes (CA HT)	855 502	641 567	745 256
Transfert de charges			0
Produits exceptionnels			0
<u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u>			
Recettes du parking	855 502	641 567	745 256
Charges d'exploitation du parking	230 026	171 846	170 414
Excédent brut d'exploitation	625 476	469 721	574 842
Amortissement des investissements	72 000	54 000	54 000
Résultat d'exploitation	553 476	415 721	520 842
Frais financier			
Résultat brut	553 476	415 721	520 842
Redevance Ville de Bordeaux	470 000	352 500	352 500
Redevance, part variable	39 401	29 384	119 479
Résultat net avant impôts	44 075	33 837	48 863