



# EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

---

***Séance du lundi 27 septembre 2010***  
**D - 20100486**

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 28/09/2010

Reçu en Préfecture le :  
CERTIFIE EXACT,

***Aujourd'hui Lundi 27 septembre Deux mil dix, à quinze heures,***

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 de Bordeaux***

**Etaient Présents :**

M. Hugues MARTIN, Mme Anne BREZILLON, M. Didier CAZABONNE, Mme Anne Marie CAZALET, M. Jean Louis DAVID, Mme Brigitte COLLET, M. Stéphan DELAUX, Mme Nathalie DELATTRE, M. Dominique DUCASSOU, Mme Sonia DUBOURG-LAVROFF, M. Michel DUCHENE, Mme Véronique FAYET, Mme Muriel PARCELIER, M. Alain MOGA, Mme Arielle PIAZZA, M. Josy REIFFERS (présent jusqu'à 18h40), Mme Elizabeth TOUTON, M. Fabien ROBERT, Mme Anne WALRYCK (présente jusqu'à 17h25), Mme Laurence DESSERTINE, M. Jean Marc GAUZERE, M. Jean Charles BRON, Mme Chantal BOURRAGUE, M. Joël SOLARI, M. Charles CAZENAVE, M. Alain DUPOUY, Mme Ana Marie TORRES, M. Jean-Pierre GUYOMARC'H, Mme Mariette LABORDE, M. Jean-Michel GAUTE, Mme Marie-Françoise LIRE, M. Jean-François BERTHOU, Mme Sylvie CAZES, M. Nicolas BRUGERE, Mme Constance MOLLAT, M. Maxime SIBE, M. Guy ACCOCEBERRY, Mme Emmanuelle CUNY, M. Jean-Charles PALAU, Mme Chafika SAILOUD, M. Ludovic BOUSQUET, M. Yohan DAVID, Mme Alexandra SIARRI, Mme Sarah BROMBERG, Mme Wanda LAURENT, Mme Paola PLANTIER (présente jusqu'à 18h), Mlle Laetitia JARTY (présente à partir de 18h40), M. Jacques RESPAUD, M. Jean-Michel PEREZ, Mme Martine DIEZ, Mme Béatrice DESAIGUES, Mme Emmanuelle AJON, M. Matthieu ROUYEYRE, Mme Marie-Claude NOEL, M. Patrick PAPADATO, M. Vincent MAURIN, Mme Natalie VICTOR-RETALI,

**Excusés :**

M. Pierre LOTHAIRE, Mme Nicole SAINT ORICE, M. Pierre HURMIC,

***Concession du parc de stationnement des Grands Hommes.  
Rapport annuel de l'exercice clos au 31 décembre 2009.  
Information du Conseil Municipal.***

M. Michel DUCHENE, Adjoint au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

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

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

### **1. Présentation générale**

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

Localement, la responsabilité de l'exploitation est assurée par un Responsable de secteur ainsi que par un Responsable d'exploitation - assisté de 5 agents. En outre, l'équipe du parc bénéficie des compétences et de l'assistance des moyens déployés par VINCI Park – comptant sur Bordeaux 9 personnes dont 1 technicien de maintenance.

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

### **2. L'évolution de la fréquentation**

La fréquentation horaire a baissé de -7,3% par rapport à 2008 alors que sur la même période le nombre moyen d'abonnés a augmenté de 21,3%.

Au 31 décembre 2009, on compte 161 abonnés contre 110 au 31 décembre 2008.

### **3. La qualité du service**

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

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

- le client au cœur de nos engagements
- vendre l'offre commerciale
- action commerciale et développement
- agir sur la performance
- sécurité et prévention incendie.

En complément, des services sont proposés à la clientèle :

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

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

- Vinci Park a renouvelé l'opération « Poésie en sous-sol » en partenariat du « Printemps des Poètes ».
- Chaque mercredi, lors de l'exposition des bouquinistes autour du marché, Vinci Park offre le stationnement aux trois premiers exposants se présentant à l'accueil et 50 % de remise pour le stationnement des autres exposants.
- Mise à disposition de caddies à l'accueil du parc en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie.
- Gratuité du stationnement le dimanche 29 novembre afin de faciliter l'accès aux commerces, en partenariat avec la Chambre de Commerce et d'Industrie.
- Développement d'une action « street-marketing » avec réduction tarifaire de 50 % lors de la souscription d'un abonnement sur une période trimestrielle.

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

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

Le parc est ouvert au public 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. L'accès est permanent pour les abonnés et les clients horaires.

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

#### 5. Les travaux prévus en 2010

- Rafrâichissement des locaux sociaux et sanitaires ;
- Rafrâichissement et renforcement de l'éclairage dans la rampe d'entrée ainsi qu'aux entrées et sorties de parking ;
- Mise en surpression de l'accueil ;
- Modification d'une partie du système vidéo.

#### 6. Les recettes collectées en 2009

Selon les données statistiques (document joint en annexe), l'exploitation du stationnement payant a généré en 2009 une recette globale collectée de 1 665 427€ TTC, en légère hausse de 0,4% par rapport à l'exercice 2008 (1 658 086 € TTC).

Les recettes collectées se décomposent comme suit :

<i>en euros</i>	2008	2009	Variation
Recettes horaires	1 518 699	1 504 286	-0,95%
Recettes Passagers			
Recettes Abonnés	124 252	154 097	24,02%
Recettes Diverses	15 135	7 044	-53,46%
<b>TOTAL RECETTES</b>	<b>1 658 086</b>	<b>1 665 427</b>	<b>0,44%</b>

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

#### 7. Les comptes de la délégation

Les tarifs horaires et abonnés n'ont pas été modifiés depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2008.

<i>En K€ HT</i>	<b>2008</b>	<b>2009</b>
<b>PRODUITS K€ HT</b>		
Horaires	1 282	1 261
Abonnés	104	129
Autres produits	26	30
<b>TOTAL PRODUITS K€ HT</b>	<b>1 412</b>	<b>1 420</b>
<b>CHARGES K€ HT</b>		
Frais de personnel	271	241
Impôts et taxes	89	92
Entretien - Maintenance	28	40
Charges de gros entretien	0	0
Fluides	43	47
Assurances	9	10
Actions commerciales	1	2
Frais divers de gestion	43	46
Charges de copropriété	36	30
Frais généraux	132	128
<b>TOTAL CHARGES K€ HT</b>	<b>652</b>	<b>636</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>760</b>	<b>784</b>

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

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

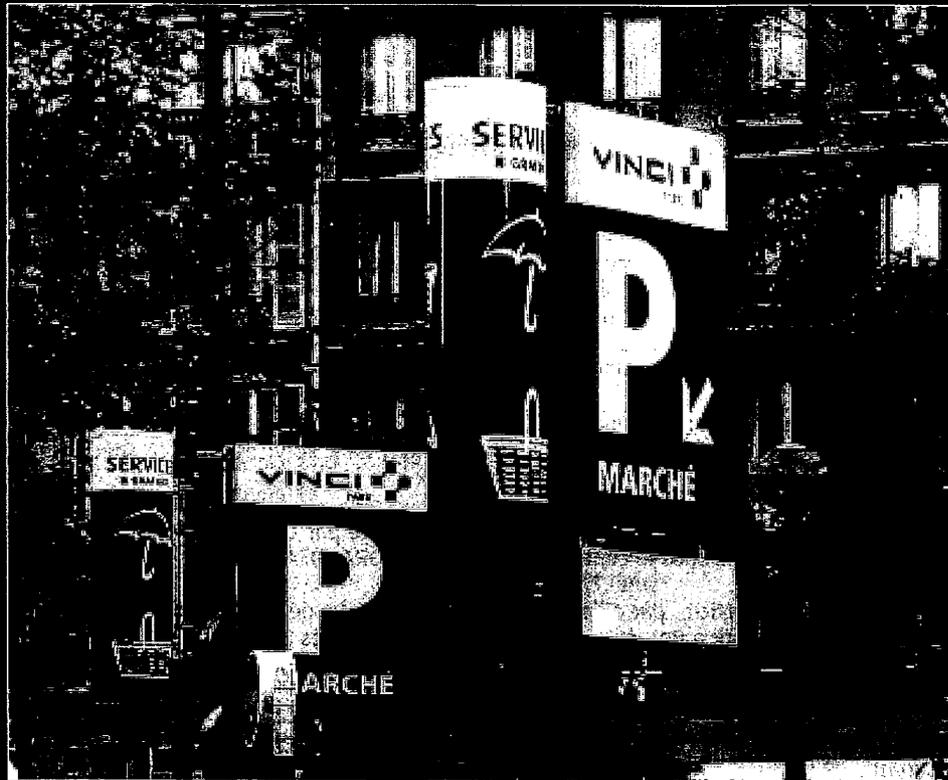
Pour votre complète information, est annexé à la présente synthèse, le rapport annuel 2009. Je vous demande, Mesdames, Messieurs, de bien vouloir en prendre acte.

INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 27 septembre 2010

P/EXPEDITION CONFORME,

**M. Michel DUCHENE**  
Adjoint au Maire



## VILLE DE BORDEAUX

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



— Compte rendu d'activité 2009 —

# 1 Présentation générale

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

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

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

Localement, la responsabilité de l'exploitation est assurée par Cyrille RICHARD assisté de 5 agents d'exploitation, sous le contrôle de Stéphane MORANDEAU.

L'équipe du parc bénéficie, par ailleurs, des compétences et de l'assistance des moyens déployés par VINCI Park à Bordeaux pour assurer la gestion des 2 parcs de stationnement dont le groupe est concessionnaire, soit environ 9 personnes dont notamment 1 technicien de maintenance.

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

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

**Les recettes 2009** (données statistiques) **se sont établies à 1 665 426 € TTC**, en hausse de 0,4 % par rapport à l'exercice précédent (1 658 091 € TTC).

La fréquentation horaire baisse de 7,3 % par rapport à 2008 alors que sur la même période le nombre d'abonnés augmente de + 21.3 % (161 abonnés au 31 décembre 2009).

# 1

## Présentation générale

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

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

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

Localement, la responsabilité de l'exploitation est assurée par Cyrille RICHARD assisté de 5 agents d'exploitation, sous le contrôle de Stéphane MORANDEAU.

L'équipe du parc bénéficie, par ailleurs, des compétences et de l'assistance des moyens déployés par VINCI Park à Bordeaux pour assurer la gestion des 2 parcs de stationnement dont le groupe est concessionnaire, soit environ 9 personnes dont notamment 1 technicien de maintenance.

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

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

**Les recettes 2009** (données statistiques) **se sont établies à 1 665 426 € TTC, en hausse de 0,4 %** par rapport à l'exercice précédent (1 658 091 € TTC).

La fréquentation horaire baisse de 7,3 % par rapport à 2008 alors que sur la même période le nombre d'abonnés augmente de + 21.3 % (161 abonnés au 31 décembre 2009).

# 2 Comptes de la délégation

## 2.1. Tarification

Les tarifs horaires et abonnés restent inchangés. A noter que l'exploitation n'a été saisie d'aucune remarque ou observation de la part de la clientèle.

	<i>Tarifs au 01/01/2008</i>	<i>Tarifs au 01/12/2008</i>
Tarif horaire (de 8h00 à 19h00)		
30 minutes	gratuit	gratuit
1 heure	1,60 €	1,70 €
2 heures	3,70 €	4,00 €
3 heures	5,80 €	6,30 €
4 heures	7,40 €	8,00 €
5 heures	9,00 €	9,70 €
6 heures	10,50 €	11,30 €
7 heures	12,00 €	13,00 €
8 heures	13,50 €	14,50 €
9 heures	15,00 €	16,00 €
10 heures	16,50 €	17,50 €
24 heures	16,50 €	17,50 €
Tarif nuit (de 19h00 à 8h00)	2,50 €	2,50 €
Abonnements permanents		
Trimestre	338,00 €	352,00 €
Abonnements nuit		
Trimestre	49,00 €	51,00 €

## 2.2. Etat récapitulatif des recettes TTC

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

La fréquentation horaire payante est en baisse de 7.3% par rapport à l'exercice précédent.

# 2 Comptes de la délégation

## 2.1. Tarification

Les tarifs horaires et abonnés restent inchangés. A noter que l'exploitation n'a été saisie d'aucune remarque ou observation de la part de la clientèle.

	<i>Tarifs au 01/01/2008</i>	<i>Tarifs au 01/12/2008</i>
Tarif horaire (de 8h00 à 19h00)		
30 minutes	gratuit	<b>gratuit</b>
1 heure	1,60 €	<b>1,70 €</b>
2 heures	3,70 €	<b>4,00 €</b>
3 heures	5,80 €	<b>6,30 €</b>
4 heures	7,40 €	<b>8,00 €</b>
5 heures	9,00 €	<b>9,70 €</b>
6 heures	10,50 €	<b>11,30 €</b>
7 heures	12,00 €	<b>13,00 €</b>
8 heures	13,50 €	<b>14,50 €</b>
9 heures	15,00 €	<b>16,00 €</b>
10 heures	16,50 €	<b>17,50 €</b>
24 heures	16,50 €	<b>17,50 €</b>
Tarif nuit (de 19h00 à 8h00)	2,50 €	<b>2,50 €</b>
Abonnements permanents		
Trimestre	338,00 €	<b>352,00 €</b>
Abonnements nuit		
Trimestre	49,00 €	<b>51,00 €</b>

## 2.2. Etat récapitulatif des recettes TTC

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

La fréquentation horaire payante est en baisse de 7.3% par rapport à l'exercice précédent.

Aussi, afin de palier à cette sensible diminution de la fréquentation horaire, la recherche et la prise d'abonnés a été privilégié. Ainsi, le nombre d'abonnements délivrés sur le parc a augmenté de 51 abonnés entraînant par conséquent une hausse de la recette abonnés de 24 %. On compte au 31/12/2009 161 abonnés contre 110 en 2008.

Au global, le chiffre d'affaires total du parc des Grands Hommes s'établit en très légère hausse de 0.4 % par rapport à l'exercice précédent, soit à 1 665 426 € TTC.

### 2.3. Compte-rendu financier

#### BORDEAUX Parc des Grands Hommes

2009		En K€ HT
<b>PRODUITS K€ HT</b>		
	Horaires	1 261
	Abonnés	129
	Autres produits	30
<b>TOTAL PRODUITS K€ HT</b>		<b>1 420</b>
<b>CHARGES K€ HT</b>		
	Frais de personnel	241
	Impôts et taxes	92
	Entretien - Maintenance	40
	Charges de gros entretien	0
	Fluides	47
	Assurances	10
	Actions commerciales	2
	Frais divers de gestion	46
	Charges de copropriété	30
	Frais généraux	128
<b>TOTAL CHARGES K€ HT</b>		<b>636</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>		<b>784</b>

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

# 3 Analyse de la qualité du service

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

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

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

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

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

En 2009, les collaborateurs du parking des Grands Hommes ont suivi les formations suivantes :

Collaborateur	Fonction	Formation
DHEURLE Nadia	Agent d'exploitation	Le client au cœur de nos engagements
ALIMA Chrystelle	Agent d'exploitation	Le client au cœur de nos engagements
COUBLUC Philippe	Agent d'exploitation	Le client au cœur de nos engagements
BOUZIDI Neji	Agent d'exploitation	Vendre l'offre commerciale
BOISSY Philippe	Agent d'exploitation	Vendre l'offre commerciale
RICHARD Cyrille	Responsable d'exploitation	Action commerciale et développement Agir sur la performance de l'équipe Sécurité et prévention incendie

### 3.2. Services proposés à la clientèle

---

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

- la **plate-forme des services gratuits VINCI Park** (prêt de parapluie, service accompagnement, stationnement offert le jour de l'anniversaire, kit de dépannage),
- **Radio VINCI Park**, un programme de musique classique sans aucune coupure publicitaire et qui renforce l'image haute gamme du parking,
- Moyens de paiement innovants (Carte TOTAL GR),
- Ouverture d'une station de lavage destiné aux usagers du parking.

### 3.3. Propreté et surveillance du parc

---

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

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

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

### 3.4. Actions et animations commerciales

---

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

- Renouvellement de l'opération « Poésie en sous-sol » en partenariat du « printemps des poètes », geste de qualité à l'attention de nos clients par la distribution d'un recueil de poésies.
- Chaque mercredi, lors de l'exposition mise en place par l'association des bouquinistes autour du marché de la place des Grands Hommes, VINCI PARK offre le stationnement aux trois premiers exposants stationnés dans le parc se présentant à l'accueil et 50 % de remise sur le stationnement des autres exposants.
- Mise à disposition de caddies à l'accueil du parc destinés à la clientèle en partenariat avec la Chambre de commerce et d'industrie.
- Egalement en partenariat avec la CCI, le stationnement a été gratuit pour la clientèle de 10 h 00 à 19 h 00 le dimanche 29 novembre afin de privilégier l'accès aux commerces ouverts ce jour là.
- Développement d'une opération « street marketing » avec réduction tarifaire à hauteur de 50 % lors de la souscription d'un abonnement sur une période trimestrielle.

### 3.5. La mesure de la qualité

---

#### 3.5.1. Enquête « Mystery Shop »

Chaque année, VINCI Park fait réaliser un audit de ses principaux ouvrages par une société spécialisée indépendante. Un auditeur anonyme visite l'ouvrage et note 19 points regroupés autour de 3 grandes catégories :

- Entretien du parc et des escaliers
- Aspect général des espaces accueil
- Accueil de la clientèle et relation commerciale.

L'exercice ne consiste pas à sanctionner telle ou telle équipe d'exploitation ou tel ou tel agent en poste au moment de l'enquête mais bien de rappeler à tous les standards de VINCI Park. Il permet notamment d'attirer l'attention des collaborateurs de VINCI Park sur la nécessité de veiller à tous les points et d'engager éventuellement les actions de formation nécessaires.

### 3.5.2. Baromètre téléphonique

Sur le même principe, la même société réalise un audit de la qualité de l'accueil téléphonique et de la capacité des équipes à vendre l'offre commerciale du parking. Dans cette optique, les parcs de stationnements ont été appelés au téléphone par une société spécialisée afin de mesurer la prise en charge téléphonique du client, la qualité de l'écoute et de l'information délivrée par téléphone.

### 3.5.3. Le service « Relations Clients »

VINCI Park a créé, il y a 7 ans, un service relations clients. Nos clients peuvent nous contacter par :

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

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

Le fonctionnement du N° AZUR est le suivant :

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

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

Sur les 12 derniers mois, le n°AZUR 0810 26 3000 a traité 26 873 appels dont 120 correspondants au parc Grands Hommes à Bordeaux.

L'analyse synthétique des appels reçus au service « Relation Clients » pour ce parc est jointe en annexe 4.

# 4 Annexes aux conditions d'exécution du service public

## 4.1. Descriptif des équipements gérés

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

### 4.1.1. Accès et sorties

Le parc dispose de :

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

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

### 4.1.2. Horaires d'ouverture

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

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

#### 4.1.3. Principaux équipements

Les principaux équipements techniques du parc sont les suivants :

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

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

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

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

#### 4.2. Principaux travaux réalisés en 2009

---

Mise en place d'une interphonie permettant la centralisation des équipements vers un parc extérieur lors de l'absence des agents d'exploitation.

#### 4.3. Travaux prévus en 2010

---

- Rafraîchissement des locaux sociaux et sanitaires.
- Rafraîchissement et renforcement de l'éclairage dans la rampe d'entrée ainsi qu'aux entrées et sorties du parking.
- Mise en suppression de l'accueil
- Modification d'une partie du système vidéo

#### Annexes

---

Annexe 1	Etat récapitulatif des recettes TTC
Annexe 2	Notes financières
Annexe 3	Données patrimoniales au 31/12/2009
Annexe 4	Analyse des appels service « Relations clients »



### Tableau de bord Annuel

Document non comptable

<b>Parc</b>	330004 - Des Grands Hommes, Bordeaux	
<b>Période de référence</b>	Décembre 2009 sur 36 Mois	
<b>Montants</b>	TTC	
<b>Recettes</b>	lissées	
<b>Type de contrat</b>	Concession	

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

<b>Nb places publiques</b>	410
<b>Nb pl. amodiables ou vendues</b>	0
<b>Nb pl. amodiables</b>	0
<b>Nb total places</b>	410

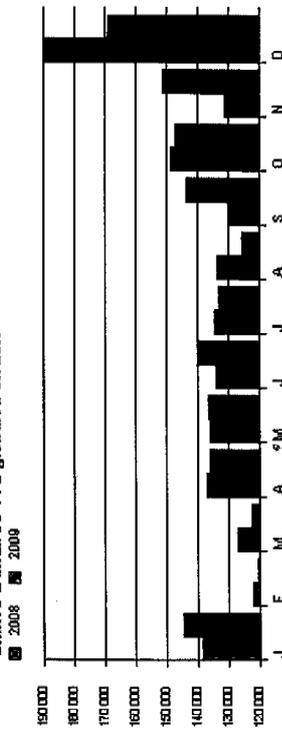
<b>Tarif 1<sup>er</sup> heure (EUR)</b>	1,6
<b>Tarif abo. annuel (EUR)</b>	1352

Mois	Fréquentation				Nb amodiat.	Chiffres d'affaires TTC				Statistiques		
	Nb sorties horaires payantes	Gratuites	Nb abonnés	Nb locations		Horaires 1	Abonnements 2	Locations 3	Divers 4	TOTAL CA TTC 1+2+3+4	Ticket moyen	Variation Ticket moyen D 2008/D 2009
Janvier	27 768	2 869	112	0	36	131 782	11 784	0	447	144 014	4,7	+9,4 %
Février	22 893	2 608	114	0	36	107 825	12 178	0	660	120 463	4,7	+7,9 %
Mars	25 163	2 780	112	0	36	109 956	11 998	0	228	122 182	4,4	-3,0 %
Avril	25 837	2 851	110	0	36	123 514	11 678	0	494	135 686	4,8	+8,5 %
Mai	24 181	2 766	113	0	36	124 345	11 529	0	353	136 227	5,1	+14,7 %
Juin	26 939	4 051	117	0	36	125 395	12 837	0	840	139 171	4,7	+5,9 %
Juillet	25 422	2 715	114	0	36	119 712	12 564	0	568	132 855	4,7	+0,9 %
Août	20 082	2 108	115	0	36	112 067	12 303	0	503	125 372	5,6	+12,9 %
Septembre	25 865	2 686	122	0	36	129 053	13 443	352	446	143 294	5,0	+13,1 %
Octobre	29 313	3 103	137	0	36	132 319	13 609	352	320	146 600	4,5	+2,2 %
Novembre	26 403	2 897	147	0	36	135 302	14 835	352	464	150 763	5,1	+22,0 %
Décembre	32 578	3 198	161	0	36	153 217	14 918	352	323	168 809	4,7	-4,8 %
<b>TOTAL</b>	<b>312 474</b>	<b>34 620</b>	<b>1 474</b>	<b>0</b>	<b>432</b>	<b>1 504 286</b>	<b>154 097</b>	<b>1 408</b>	<b>5 636</b>	<b>1 665 427</b>	<b>4,8</b>	<b>+7,4 %</b>

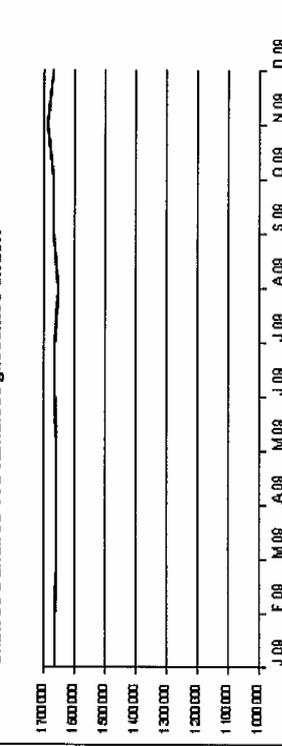
Rappel année 2008

D.2008	35 793	2 248	110	0	36	176 840	11 611	0	1 071	189 522		
cumul à D 2008	336 962	33 357	1 215	0	432	1 518 699	124 282	0	15 127	1 658 086		
var 2009/2008	-7,3 %	+3,8 %	+21,3 %		0,0 %	-0,9 %	+24,0 %		-62,7 %	+0,4 %		

Chiffre d'affaires TTC globales en EUR



Chiffres d'affaires TTC cumulés glissants en EUR



**Etablissement des Comptes retraçant  
la totalité des opérations afférentes à  
l'exécution de la Délégation de Service Public  
(I-données comptables – exercice 2009)**

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

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

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

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

D'ores et déjà plusieurs points peuvent être précisés :

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

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

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

A ce titre, aucune variation n'est intervenue au cours de l'exercice 2009

Concernant le compte-rendu de situation des biens et immobilisations (art. R 1411-7 CGCT I-d), nous vous renvoyons d'une part au descriptif des équipements visés dans le rapport, et d'autre part au programme prévisionnel d'investissement pour l'exercice 2010.

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

Il est complété par un état récapitulatif des investissements immobilisés nécessaires à l'exploitation du service public délégué réalisés au cours de l'exercice 2009 (art. R 1411-7 CGCT I- e), ainsi qu'un état des autres dépenses de renouvellement (ayant la nature de charge) réalisées dans l'année (art. R 1411-7 CGCT - I-f).

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

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

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

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

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

Nanterre, le 6 mai 2010

Le Directeur Administratif et Financier

Jean-Pierre BONNET



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

-----

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

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

### **1. Produits et charges directs**

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

- Produits : chiffre d'affaires, subvention d'exploitation, remboursement des assurances, reprises sur amortissements et provisions ainsi que les produits divers.

- Charges: coûts liés à l'énergie et aux consommables, frais d'entretien, maintenance et réparation, charges de rénovation, autres services extérieurs et honoraires, taxes professionnelles et foncières, charges de personnel, redevances dues au délégant et les charges de crédit-bail (amortissement et intérêts) le cas échéant.

### **2. Charges calculées**

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

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

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

### 3. Charges indirectes

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

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

Les frais de structures relatifs à l'exercice 2009 sont facturés au moyen d'une clé de répartition dont le mécanisme est décrit à l'annexe 2.

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

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

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

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

#### c. *Les charges financières*

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

Au sein du groupe VINCI Park, il est réalisé une affectation standard de cette charge financière. Pour l'exercice 2009, il est appliqué un pourcentage de 6 % à la VNC<sup>1</sup> (Valeur Nette Comptable) au 31/12/2008. Le taux est représentatif du coût des capitaux engagés par le groupe VINCI Park.

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

\* \*  
\*

---

<sup>1</sup> Hors amortissements dits de durée de vie utile



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

## **GESTION DES SERVICES COMMUNS**

### **Exercice 2009**

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

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

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

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

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

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

A l'instar de l'exercice 2008, la clé de répartition des charges de structure repose sur le chiffre d'affaires.

Ainsi, concernant l'exercice 2009, l'affectation des frais de services communs correspond à 9,0% du chiffre d'affaires prévisionnel du contrat de délégation de service public.

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

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

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

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

### **2- Missions techniques**

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

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

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

### **4- Missions administratives,**

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

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

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

#### **6- Missions liées au personnel**

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

#### **7- Gestion des risques**

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

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

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

Informations sur le patrimoine de la délégation au 31 décembre 2009

**330004 BORDEAUX PLACE DES GRANDS HOM**

LIBELLE DE COMPTE	Valeur brute au 31/12/2009 H.T	Dotations 2009	cumul dotations 2009	VNC 31/12/2009
BIENS DE RETOUR NON RENOUELABLES	2 439 184,28	147 838,96	744 041,66	1 695 142,62
MAT ET OUTILLAGE EN CONCESSION	268 398,63	19 235,67	121 268,91	147 129,72
AGENC. AMENAG. INSTALL. EN CONCESSION	330 297,41	24 518,00	122 160,68	208 136,73
<b>BIENS DE RETOUR</b>	<b>3 037 880,32</b>	<b>191 592,63</b>	<b>987 471,25</b>	<b>2 050 409,07</b>
MATERIEL ENGS ET GROS OUTILLAGE	15 751,00	2 250,00	7 499,58	8 251,42
INST.GEN.AG.AMENAG.CONST.&TERR.	4 190,00	419,00	955,09	3 234,91
MATERIEL AUTOMOBILE	1 571,07	392,77	1 257,94	313,13
MOBILIER ET MATERIEL INFORMATIQUE	3 735,63	0,00	3 735,65	0,00
MOBILIER DE BUREAU ET DE MAGASIN	11 017,23	1 224,12	2 804,73	8 212,50
<b>BIENS DE REPRISE*</b>	<b>36 264,93</b>	<b>4 285,89</b>	<b>16 252,99</b>	<b>20 011,96</b>
<b>TOTAL 330004 BORDEAUX PLACE DES GRANDS HOM</b>	<b>3 074 145,25</b>	<b>195 878,52</b>	<b>1 003 724,24</b>	<b>2 070 421,03</b>

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

