



## EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

---

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 19/11/13

Reçu en Préfecture le : 26/11/13  
CERTIFIÉ EXACT,

**Séance du lundi 18 novembre 2013**  
**D-2013/673**

***Aujourd'hui 18 novembre 2013, à 15h00,***

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

***Monsieur Alain JUPPE - Maire***

**Etaient Présents :**

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

*Monsieur Josy REIFFERS (présent à partir de 16h30), Madame Elizabeth TOUTON (présente jusqu'à 18h20),  
Madame Anne WALRYCK (présente jusqu'à 18h20)*

**Excusés :**

Monsieur Jean-Michel GAUTE, Madame Sylvie CAZES, Madame Béatrice DESAIGUES

## **Affermage des sites de stationnement Victor Hugo, Allées de Chartres et Alsace Lorraine. Rapport d'activité du 01/01/2012 au 31/03/2013. Information.**

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

Mesdames, Messieurs,

La Société des Grands Garages et Parkings de Bordeaux (S.G.G.P.B.) est une société d'économie mixte détenue à 65% par la Ville de Bordeaux.

Cette société a en charge, par délégation de service public (« DSP ») avec la Ville de Bordeaux, l'exploitation des parkings Victor Hugo, Alsace Lorraine et du parc de stationnement de proximité des allées de Chartres et Bristol sur la place des Quinconces, pour la période allant du 1er janvier 2011 au 31 mars 2013.

Le Conseil Municipal du 25 février 2013 s'est prononcé en faveur du renouvellement de SGGPB en tant que fermier de la DSP, dans le cadre d'un contrat d'affermage allant du 1er avril 2013 au 31 mars 2016.

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 01/01/2012 – 31/03/2013

Sur les 3 parkings, l'exercice est marqué par le maintien des grilles tarifaires horaires et des grilles tarifaires abonnés, respectivement en vigueur depuis le 1er janvier 2011 et le 1er février 2011.

Concernant l'année 2012, les recettes issues des 3 parkings sont relativement stables par rapport à 2011 (2.304 k€ en 2012 contre 2.306 k€ en 2011). Elles regroupent essentiellement 2 segments d'activités, dont les évolutions 2012 sont contrastées :

Le chiffre d'affaires « clientèle abonnés ».

Ce dernier est en augmentation de 4,6% entre 2011 et 2012, du fait d'une hausse globale du nombre d'abonnés de 3,9% (+4,2% pour Victor Hugo, +3,9% pour Chartres / Bristol et +0,9% 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 est en baisse de 3,6%, compte-tenu d'une diminution globale du nombre d'entrées de 6,1% (-10,8% pour Victor Hugo et +2,6% pour Chartres / Bristol).

La fréquentation du parc Victor Hugo est en diminution à l'image des parkings sur l'agglomération bordelaise, tandis que la fréquentation des Allées de Chartres progresse.

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 de la reprise de l'intégralité des canalisations du réseau incendie armé au niveau 1 et au niveau 2, du remplacement des détecteurs incendie au niveau du sous-sol, de la reprise de la signalisation existante au niveau du 1er étage, ou du remplacement de blocs secours au niveau sous-sol, rez-de-chaussée et entresol.

Pour les Allées de Chartres, cela concerne la réfection de la signalisation existante sur l'ensemble du parc de stationnement, la reprise progressive de l'éclairage sur l'ensemble du

parc, la reprise d'une partie du système de clôture du parc, ou la réfection de l'évacuation des eaux pluviales au niveau de la salle de contrôle du parc.

La relative stabilité de la redevance versée à la Ville de Bordeaux dans le cadre de la DSP (1.346 k€ en 2012 contre 1.349 k€ en 2011).

Il ressort de ces principaux éléments un résultat net de la DSP avant impôts de 185 k€ en 2012, contre 231 k€ 2011.

Concernant le 1er trimestre 2013, les recettes issues des 3 parkings progressent globalement de 2,8% (549 k€ au 1er trimestre 2013 contre 534 k€ au 1er trimestre 2012) :

Le chiffre d'affaires « clientèle abonnée » est relativement stable (-0,13%), du fait de la stagnation du nombre d'abonnés (+0,08% d'abonnés au global avec +3,35% pour Victor Hugo, -1,89% pour Alsace-Lorraine et -5,84% pour Chartres / Bristol).

Le chiffre d'affaires « clientèle horaire » est en hausse de 5,44%, pour une fréquentation globale en hausse de 3,4% (+4,77% pour Victor Hugo et +1,21% pour Chartres / Bristol).

## 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 : 11 blocs d'éclairage de sécurité ont été remplacés par de nouveaux modèles à LED basse consommation sur Victor Hugo, 6 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 ;

Développement du covoiturage : 4 places de stationnement ont été mises à la disposition gratuite de la société Autocool (2 à Victor Hugo et 2 aux Allées de Chartres) ;

Création d'emplacements de stationnements supplémentaires pour vélo dans le parking Victor Hugo ;

Maîtriser la consommation d'énergie des Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (NTIC) : 2 écrans d'ordinateurs ont été remplacés par un nouvel écran à LED basse consommation sur Victor Hugo, 1 sur Allées de Chartres ;

Utilisation de produits d'entretien biodégradables sur les 3 parcs...

### 3/ Indicateurs d'activité

Sur la période du 01/01/2012 au 31/03/2013, les taux d'occupation mensuel des 3 parkings sont globalement satisfaisants :

Victor Hugo : une fourchette en journée de 68% (février 2012) à 89,62% (août 2012),  
Alsace Lorraine : une fourchette la nuit de 75,43% (août 2012) à 91,14% (avril 2012) (le parking étant uniquement réservé aux abonnés, la plage horaire la plus significative se situe entre 20h et 8h du matin),  
Allées de chartres : une fourchette en journée de 75,15% (avril 2012) à 89,26% (mars 2013).

### 4/ Programme prévisionnel de travaux

Les moyens mis en œuvre par SGGPB doivent évoluer dans le sens d'une amélioration de la gestion et du service à l'utilisateur. Ainsi, après la prise en compte des différents besoins et demandes des parties concernées (Ville de Bordeaux, clientèle horaire et abonnée), la rénovation et l'extension du local à vélos sur le parking Victor Hugo sont prévues.

En outre, conformément au nouveau contrat d'affermage allant du 1er avril 2013 au 31 mars 2016, SGGPB s'est engagé dans le renouvellement du matériel de péage ainsi que dans la mise en conformité des gaines de désenfumage du niveau sous-sol.

Pour votre complète information, vous trouverez ci-après le rapport d'activité de la DSP du 1er janvier 2012 au 31 mars 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	2011	2012	Δ 2012-2011	1er trim. 2013
Recettes Victor Hugo	1 375 496	1 337 440	-2,8%	321851
Recettes Alsace Lorraine	102 364	102 667	0,3%	25497
Recettes Chartres	828 405	863 461	4,2%	202286
<b>Total recettes des 3 parcs</b>	<b>2 306 265</b>	<b>2 303 568</b>	<b>-0,1%</b>	<b>549634</b>
Charges d'exploitation Victor Hugo	504 337	521 056	3,3%	128274
Charges d'exploitation Alsace Lorraine	51 316	57 222	11,5%	14848
Charges d'exploitation Chartres	170 645	194 251	13,8%	44628
<b>Total charges d'exploitation des 3 parcs</b>	<b>726 298</b>	<b>772 529</b>	<b>6,4%</b>	<b>187750</b>
Résultat d'exploitation Victor Hugo	871 159	816 384	-6,3%	193577
Résultat d'exploitation Alsace Lorraine	51 048	45 445	-11,0%	10649
Résultat d'exploitation Chartres	657 760	669 210	1,7%	157658
<b>Total résultat d'exploitation des 3 parcs</b>	<b>1 579 967</b>	<b>1 531 039</b>	<b>-3,1%</b>	<b>361884</b>
Redevance Victor Hugo	772 590	740 760	-4,1%	173818
Redevance Alsace Lorraine	31 000	31 000	0,0%	7750
Redevance Chartres	545 564	573 953	5,2%	132057
<b>Total redevances versées à la Ville</b>	<b>1 349 154</b>	<b>1 345 713</b>	<b>-0,3%</b>	<b>313625</b>
Résultat net avant IS Victor Hugo	98 569	75 624	-23,3%	19759
Résultat net avant IS Alsace Lorraine	20 048	14 445	-27,9%	2899
Résultat net avant IS Chartres	112 196	95 257	-15,1%	25601
<b>Total résultat net avant IS des 3 parcs</b>	<b>230 813</b>	<b>185 326</b>	<b>-19,7%</b>	<b>48259</b>

## INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 18 novembre 2013

P/EXPEDITION CONFORME,

**Monsieur Michel DUCHENE**

**RAPPORT D'ACTIVITE DU 1<sup>er</sup> JANVIER 2012**  
**AU 31 MARS 2013**

**AFFERMAGE DES SITES DE STATIONNEMENT**

**PARKING VICTOR HUGO**

**GARAGE ALSACE LORRAINE**

**PARC DES ALLEES DE CHARTRES/BRISTOL**

<b>PARTIE I COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER</b>	<b>PARKING VICTOR HUGO</b>	<b>.... 3</b>
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.....		5
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 .....		11
2.2 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL .....		12
2.3 REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER.....		14
2.4 DURÉES MOYENNES DE STATIONNEMENT.....		15
2.5 CARACTÉRISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNÉ .....		16
2.6 CARACTÉRISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE .....		21
<b>PARTIE II ANALYSE DE LA QUALITÉ DU SERVICE</b>	<b>PARKING VICTOR HUGO</b>	<b>..... 26</b>
1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS .....		27
1.1 ENQUÊTE DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE .....		27
1.2 ÉVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT .....		32
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
<b>PARTIE III COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER</b>	<b>GARAGE ALSACE.....</b>	<b>36</b>
1. COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE.....		39
1.1 PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE .....		39
1.2 EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS.....		39
1.3 RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS.....		39
1.4 ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS ÉVENTUELLES .....		39
1.5 MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION .....		40
1.6 ACTIONS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE .....		41
2. COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER.....		43
2.1 GRILLE TARIFAIRE .....		43
2.2 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL .....		43
2.3 DURÉES MOYENNES DE STATIONNEMENT.....		44
2.4 CARACTÉRISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNÉ .....		46

<b>PARTIE IV ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE</b>	<b>GARAGE ALSACE</b>	<b>48</b>
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
<b>PARTIE V COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER</b>	<b>PARC A. DE CHARTRES</b>	<b>57</b>
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		65
2.1 GRILLE TARIFAIRE		65
2.2 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL		66
2.3 REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER		68
2.4 DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT		69
2.5 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE		71
2.6 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE		75
<b>PARTIE VI ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE</b>	<b>PARC ALLEES DE CHARTRES</b>	<b>80</b>
1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS		81
1.1 ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE		81
1.2 EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT		88
1.3 CONCLUSIONS		90
2. LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS		91
3. DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE		91
4. ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS		92
<b>PARTIE VII COMPTES DE RESULTAT REALISES DU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2012 AU 31 MARS 2013</b>		<b>94</b>

# **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 :

- Maintien de la grille tarifaire horaire en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011
- Maintien de la grille tarifaire abonnée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2011
- Accroissement progressif du nombre d'abonnés
- Baisse 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<sup>er</sup> janvier 2011 jusqu'au 31 mars 2013.

## **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.

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<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

En mars 2012, la reprise de l'intégralité des canalisations de notre Réseau Incendie Armé au niveau 1 et au niveau 2.

En avril 2012, le remplacement des détecteurs incendie au niveau sous-sol.

D'autres réalisations ont eu lieu durant cette période, comme la reprise de la signalisation existante au niveau du 1<sup>er</sup> étage ou le remplacement de blocs secours au niveau sous-sol, rez-de-chaussée et entresol.

### **1-3- PROGRAMME PREVISIONNEL DES TRAVAUX**

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

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

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 1 Janvier 2012**

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 Février 2012**

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 Mars 2012

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 Avril 2012

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 Mai 2012

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 Juin 2012

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 Juillet 2012

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 Août 2012

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 Septembre 2012

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 Octobre 2012

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 Novembre 2012

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 Décembre 2012

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 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.

### **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<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 est de 11000 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](http://www.sggparkingbordeaux.fr)
- Les dépliants distribués sur les parcs
- Les courriers d'information

<b>Accueil et information des usagers</b>		<b>Parking Victor Hugo</b>						
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	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	
<b>Délais de réponse aux courriers et réclamations des usagers</b>	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	
Présence technique	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	24h/24	

## **1-7- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

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

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

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

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

### **● Action 2: Créer des emplacements pour les véhicules électriques**

Quatre places de stationnement pour le rechargement de véhicules électriques ont été inaugurées au deuxième trimestre de l'année 2011. Au cours de la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013, neuf rechargements de véhicules électriques ont été répertoriés.

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

Deux places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite ont été inaugurées.

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

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

En outre, régulièrement nos agents d'exploitation utilisent les modes de mobilité alternatifs (à pied, en vélo électrique ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. Pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013, plus de 1250 déplacements intrasites ont été effectués par un de ces modes de mobilité.

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

Deux places de stationnement ont été mises à la disposition gratuite de la société Autocool sur l'enceinte du parking Victor Hugo.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

● Action 10: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc de stationnement Victor Hugo a été d'environ 15 000 feuilles de papier pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013.

Tous les documents internes à la société ne nécessitant pas d'archivage, la réutilisation de papier déjà imprimé et l'impression recto-verso a permis de réduire la consommation de papier.

● Action 11: Utilisation de papier recyclable ou recyclé

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

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

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

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

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

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

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

● Action 14: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

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

## 2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

### 2-1- GRILLE TARIFAIRE

#### **TARIFS HORAIRES VEHICULES LEGERS**

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

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

#### **TARIFS ABONNEMENT**

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

#### **TARIFS CHEQUES PARKING**

Commerçant - 100	90 €
Marché VH - 100	75 €

## 2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

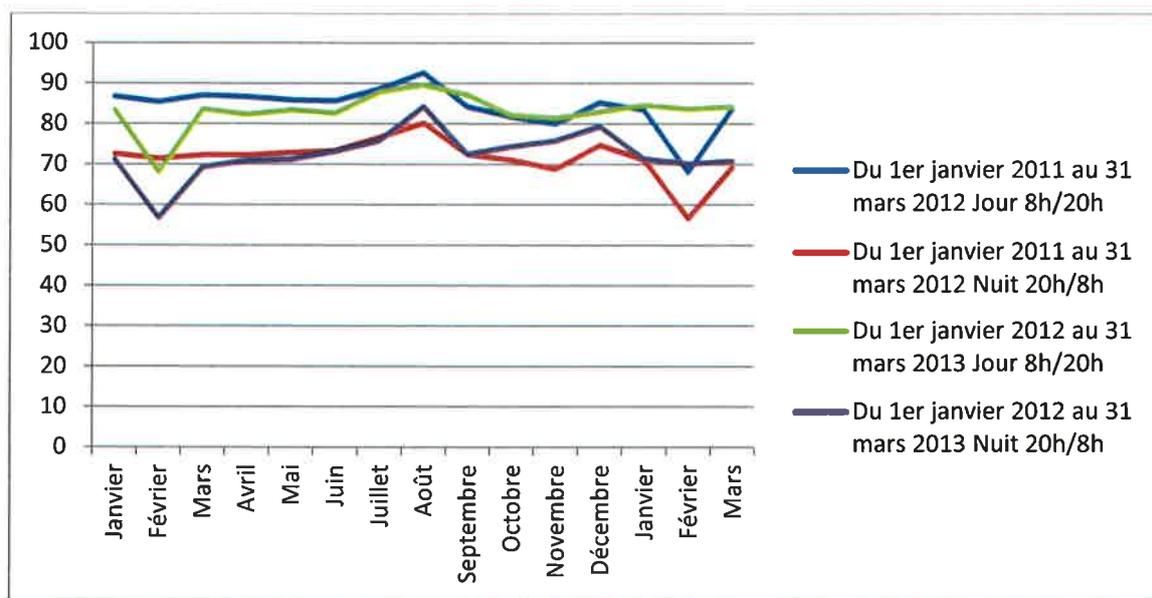
Les données du tableau ci-dessous sont exprimées en pourcentage par rapport aux 712 places constituant le parc de stationnement Victor Hugo. Une distinction est faite entre l'occupation en journée (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation en soirée (de 20 heures à 8 heures).

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 2011 sont donnés.

	Du 1 <sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012		Du 1 <sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	86,78	72,78	83,42	71,22
Février	85,39	71,56	68,07	56,78
Mars	87,03	72,43	83,67	69,31
Avril	86,71	72,41	82,34	70,94
Mai	85,92	73,08	83,41	71,24
Juin	85,67	73,54	82,63	73,26
Juillet	88,54	76,81	87,88	75,83
Août	92,57	80,33	89,62	84,27
Septembre	84,19	72,55	87,11	72,55
Octobre	81,76	71,21	82,14	74,39
Novembre	79,97	68,93	81,49	75,87
Décembre	85,23	74,87	82,97	79,41
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

### Evolution du taux d'occupation mensuel

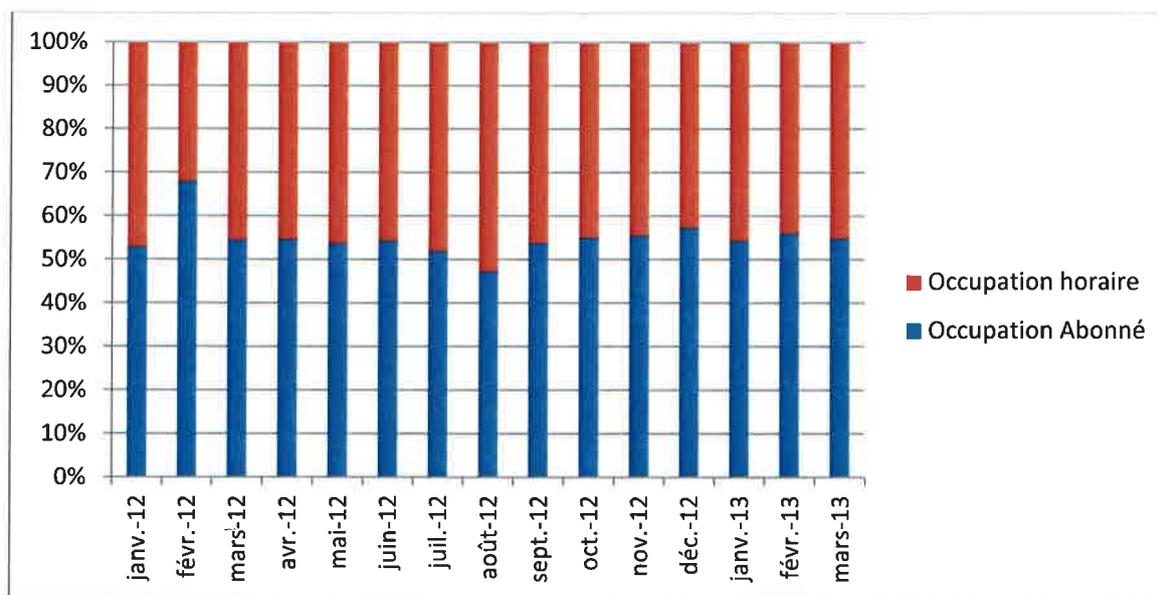


## **2-3- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER**

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

	Occupation Abonné	Occupation horaire
Janvier 2012	52,89	47,11
Février 2012	67,87	32,13
Mars 2012	54,53	45,47
Avril 2012	54,61	45,39
Mai 2012	53,72	46,28
Juin 2012	54,33	45,67
Juillet 2012	51,96	48,04
Août 2012	47,25	52,75
Septembre 2012	53,69	46,31
Octobre 2012	54,93	45,07
Novembre 2012	55,48	44,52
Décembre 2012	57,34	42,66
Janvier 2013	54,28	45,72
Février 2013	55,97	44,03
Mars 2013	54,81	45,19

**Répartition de l'occupation selon le type d'utilisateur pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

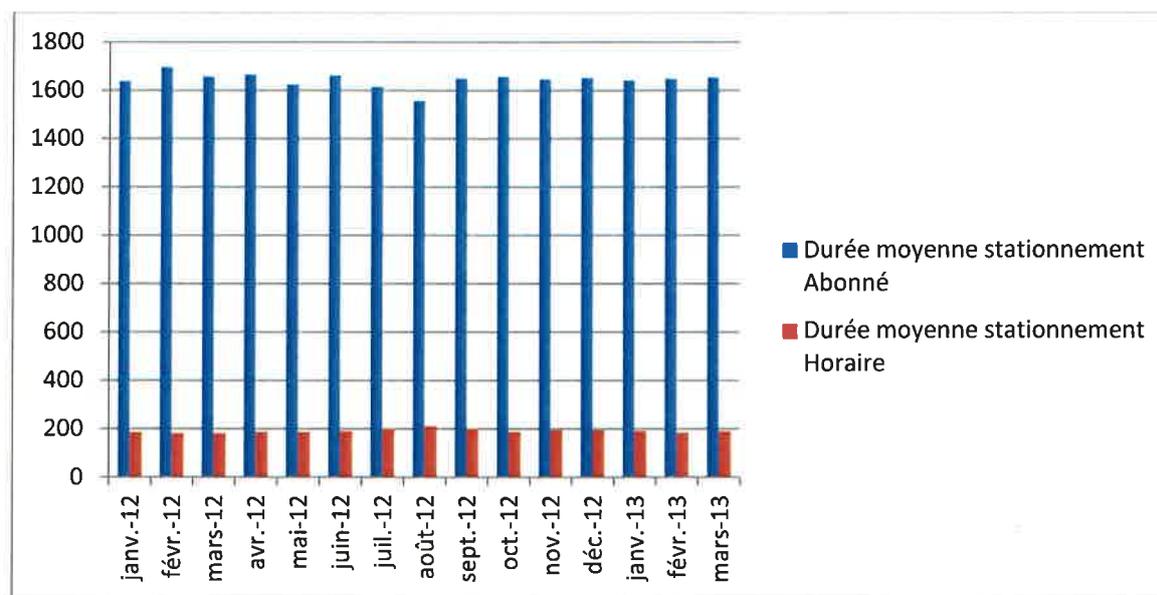


**2-4- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT**

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 2012	1636	189
Février 2012	1695	184
Mars 2012	1657	184
Avril 2012	1664	190
Mai 2012	1623	190
Juin 2012	1661	193
Juillet 2012	1614	200
Août 2012	1556	213
Septembre 2012	1649	202
Octobre 2012	1657	190
Novembre 2012	1646	198
Décembre 2012	1651	197
Janvier 2013	1641	194
Février 2013	1647	187
Mars 2013	1653	193

**Durées moyennes de stationnement selon le type d'usager pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012  
au 31 mars 2013**



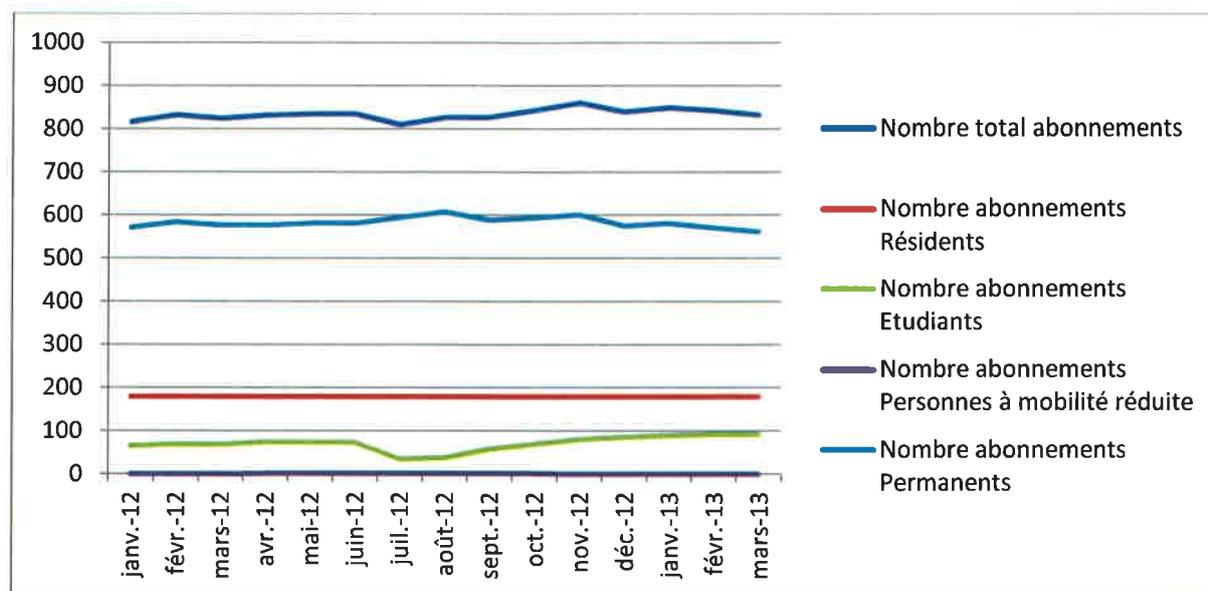
**2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE**

Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

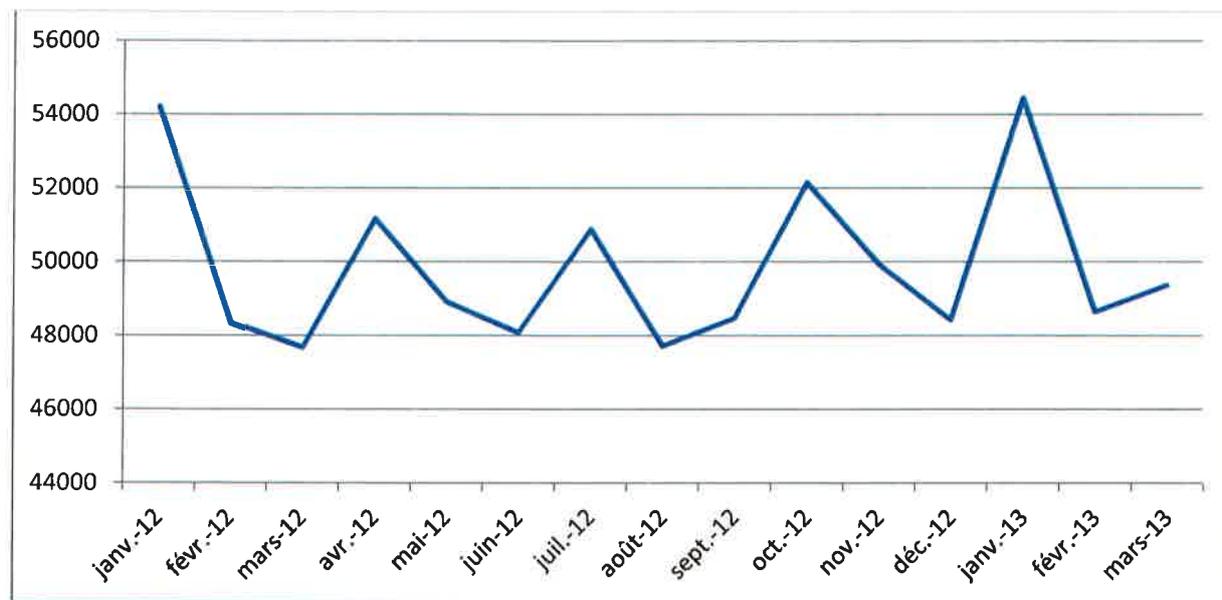
**Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur la période de référence.**

	Nombre abonnements	Nombre abonnements Résidents	Nombre abonnements Etudiants	Nombre abonnements Personnes à mobilité réduite	Nombre abonnements Permanents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier 2012	816	180	65	0	571	54203
Février 2012	832	180	69	0	583	48360
Mars 2012	824	180	68	0	576	47671
Avril 2012	831	180	74	1	576	51164
Mai 2012	834	180	73	1	580	48920
Juin 2012	834	180	73	1	580	48079
Juillet 2012	810	180	35	1	594	50884
Août 2012	826	180	38	1	607	47715
Septembre 2012	827	180	58	1	588	48468
Octobre 2012	843	180	69	1	593	52153
Novembre 2012	860	180	80	0	600	49933
Décembre 2012	839	180	85	0	574	48420
Janvier 2013	849	180	89	0	580	54443
Février 2013	842	180	92	0	570	48642
Mars 2013	832	180	91	0	561	49359
						748414

**Evolution de la structure des abonnements pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**



**Evolution du chiffre d'affaires « abonné » pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

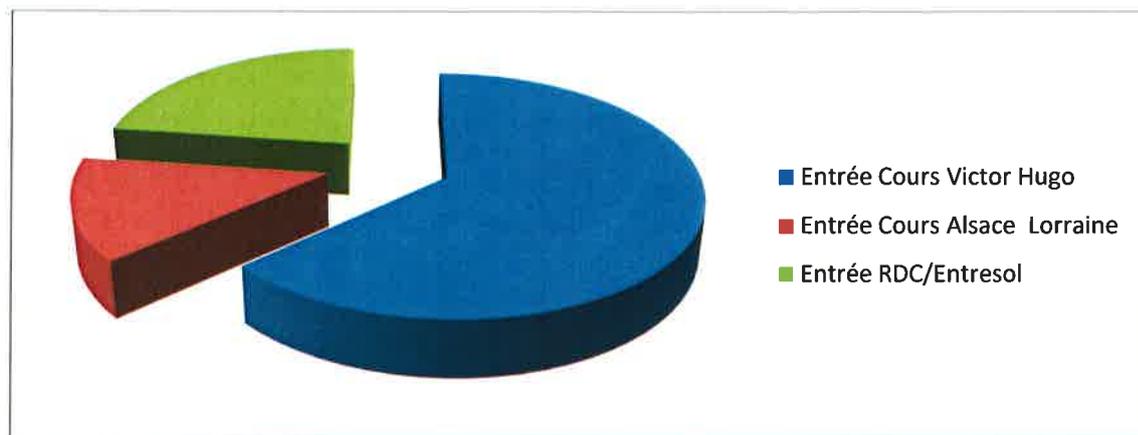


**Répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

**Entrées**

	Nombre entrées	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne entrées/jour
Entrée Cours Victor Hugo	173140	82,09%	63,31%	380
Entrée Cours Alsace Lorraine	37776	17,91%	13,81%	83
Sous total Zone 1	210916	100%	77,12%	463
Entrée RDC/Entresol	62578	100%	22,88%	137
Sous total Zone 2	62578	100%	22,88%	137
Total	273495		100,00%	600

**Graphique de la répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

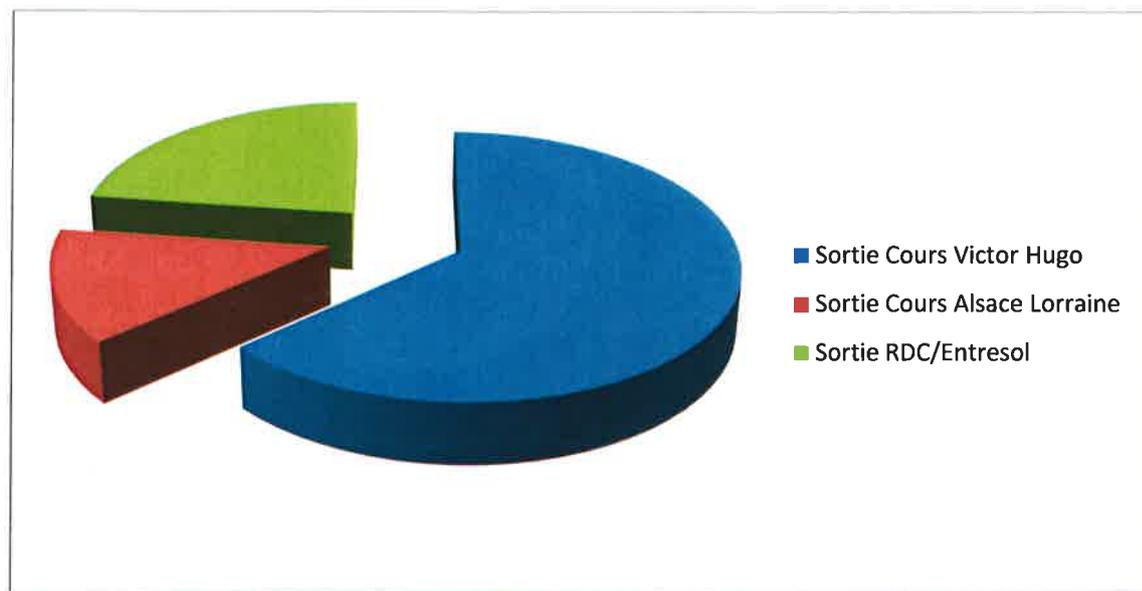


**Répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

**Sorties**

	Nombre sorties	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne sorties/jour
Sortie Cours Victor Hugo	173108	82,12%	63,33%	380
Sortie Cours Alsace Lorraine	37688	17,88%	13,79%	83
Sous total Zone 1	210796	100%	77,11%	463
Sortie RDC/Entresol	62559	100%	22,89%	137
Sous total Zone 2	62559	100%	22,89%	137
Total	273355		100,00%	600

**Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

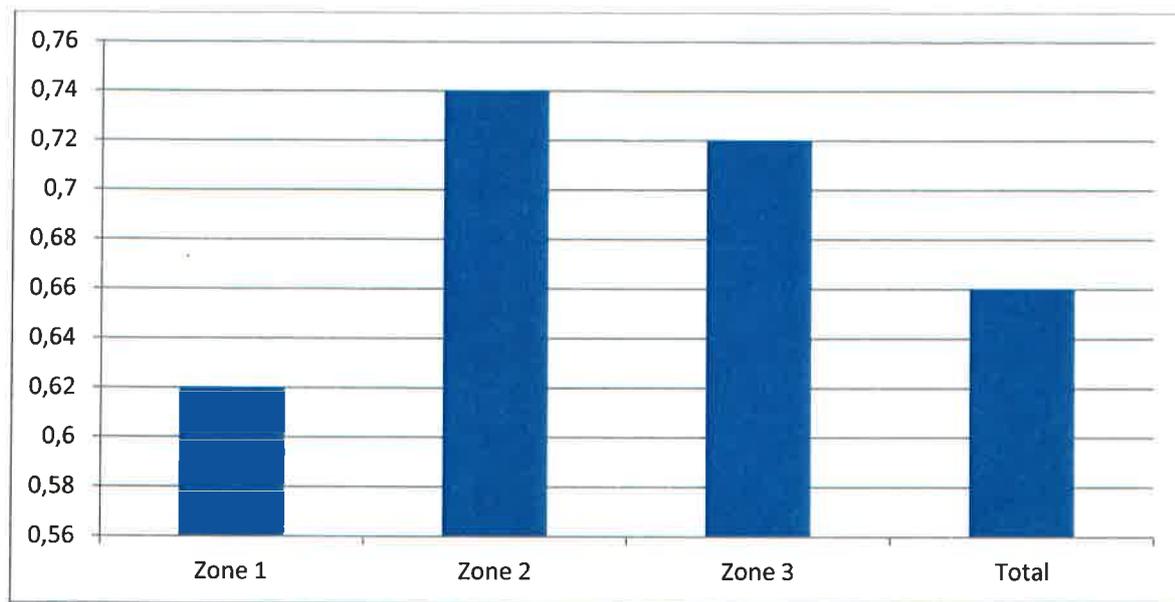


**Coefficient de foisonnement**

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	0,62
Zone 2	0,74
Zone 3	0,72
Total	0,66

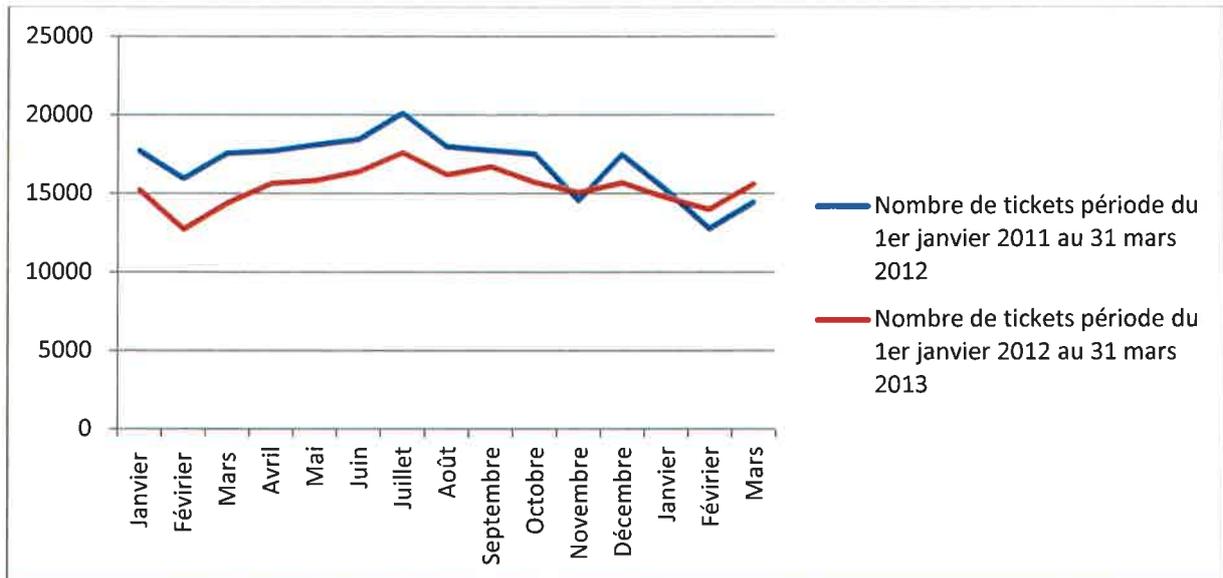


## 2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

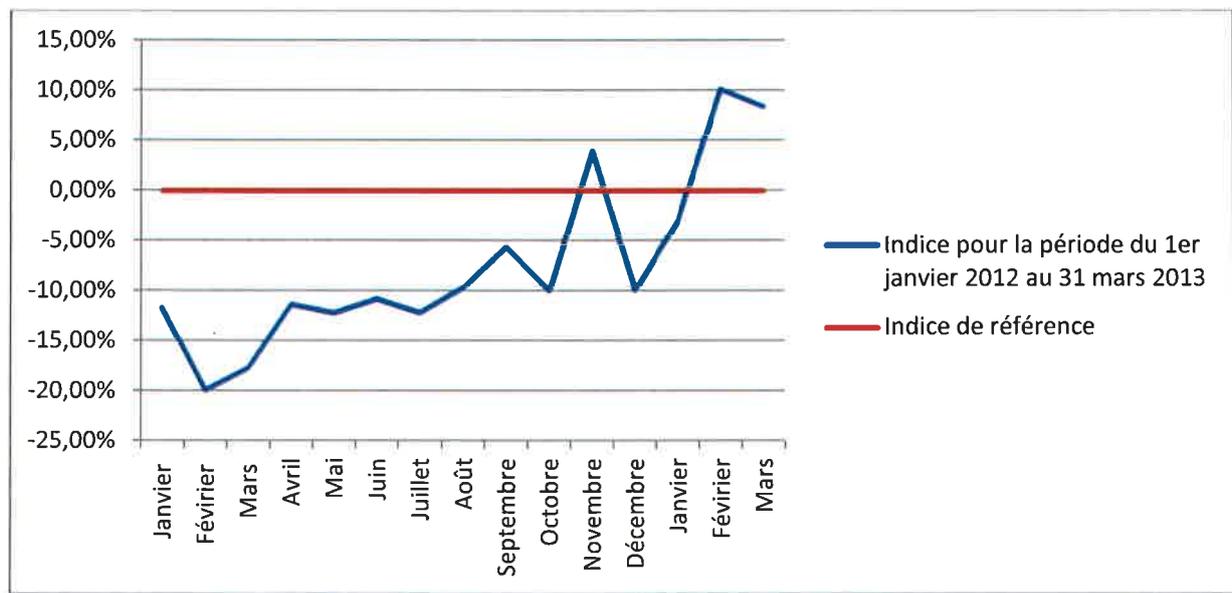
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés 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 Jan 2011 Mars 2012	Nbre Ticket période Jan 2012 Mars 2013	Evolution entre les deux périodes	Paie ment				Tickets gratuits	CA Horaire HT		Ticket Moyen HT
				Esp	CB	Mixte	Chq pkg		total	dont CB	
Janvier	17721	15244	-11,74%	4197	9610	20	25	1392	58297	44468	3,82
Février	15938	12752	-19,99%	3343	8226	21	35	1139	47899	36799	3,76
Mars	17551	14433	-17,77%	3963	9053	26	40	1351	53833	40881	3,73
Avril	17694	15677	-11,40%	4449	9763	30	31	1404	59602	45030	3,80
Mai	18083	15860	-12,29%	4396	9996	17	36	1415	63307	46689	3,99
Juin	18437	16433	-10,87%	4662	10151	19	38	1563	64034	47217	3,90
Juillet	20097	17637	-12,24%	5404	10494	15	25	1699	72999	50491	4,14
Août	17984	16236	-9,72%	5205	9678	6	12	1335	72099	49019	4,44
Septembre	17729	16728	-5,65%	4938	10233	7	8	1542	66080	48993	3,95
Octobre	17503	15746	-10,04%	4172	9975	11	27	1561	60438	45362	3,84
Novembre	14551	15114	3,87%	3891	9737	16	28	1442	59721	45579	3,95
Décembre	17472	15726	-9,99%	3986	10182	18	27	1513	59899	47945	3,81
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
Total	253189	232037	-8,35%	64057	145483	245	395	21869	907374	677666	3,91

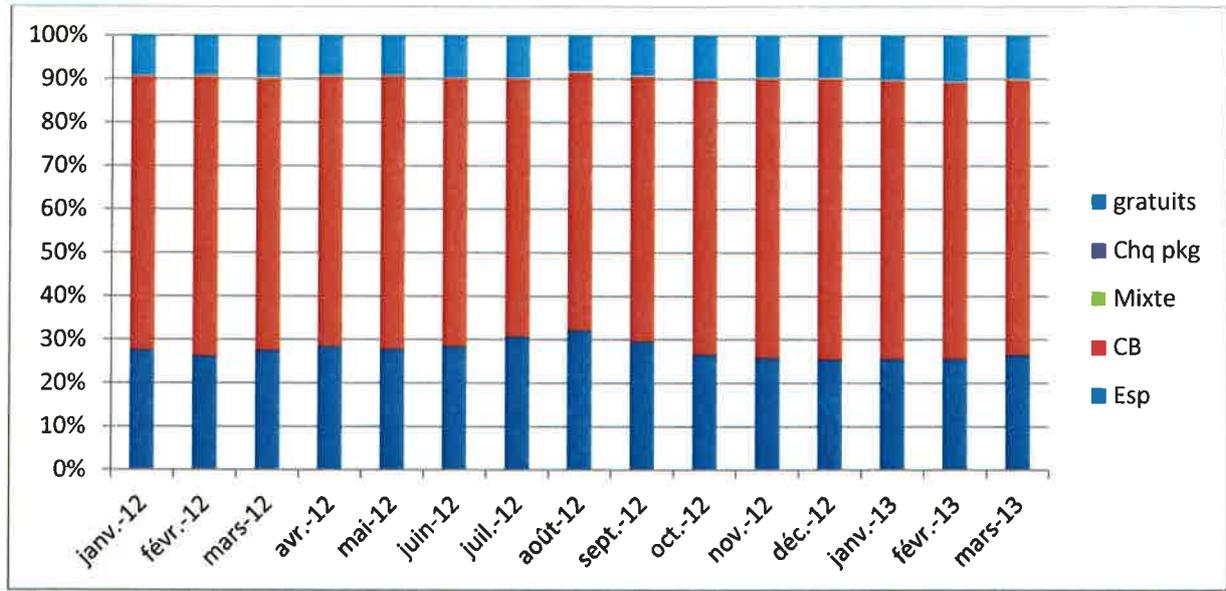
### Evolution de la fréquentation horaire



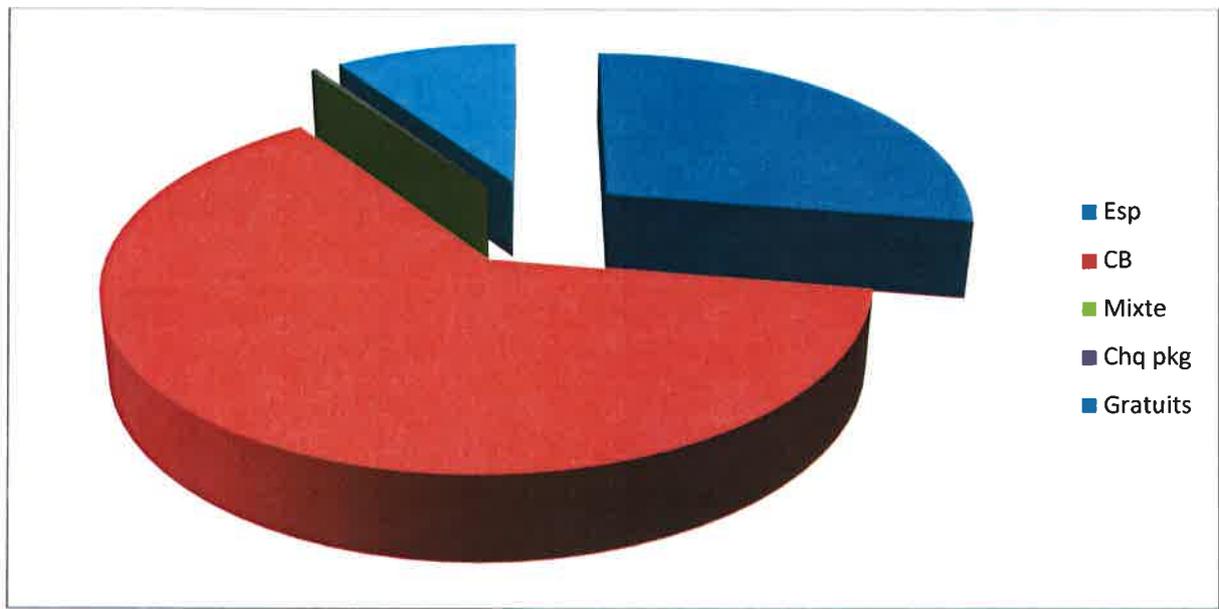
### Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



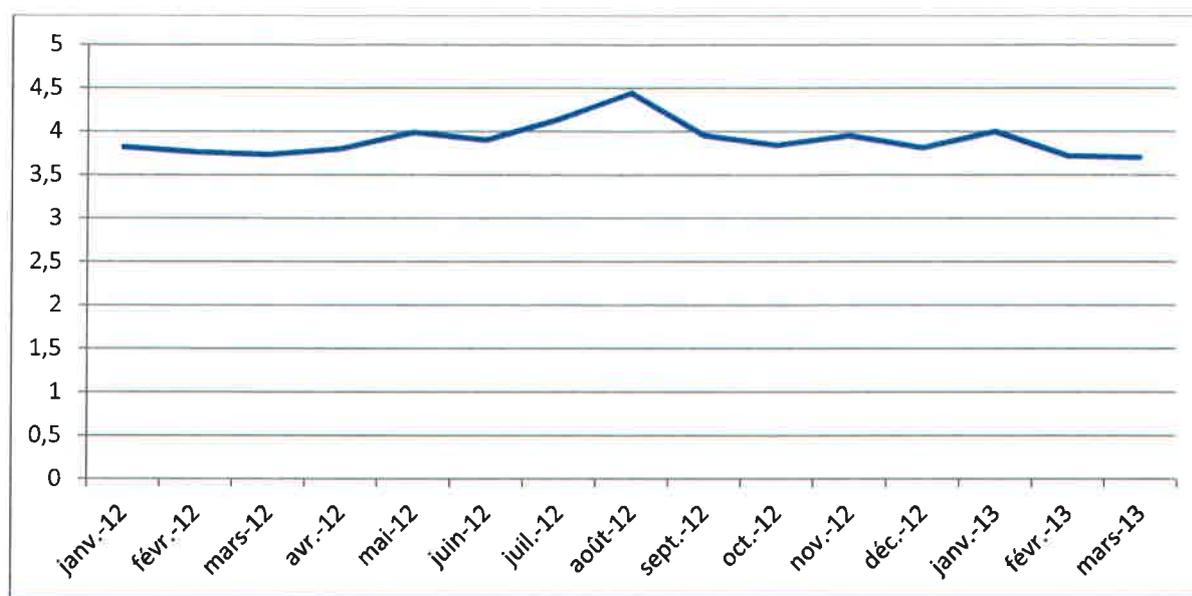
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



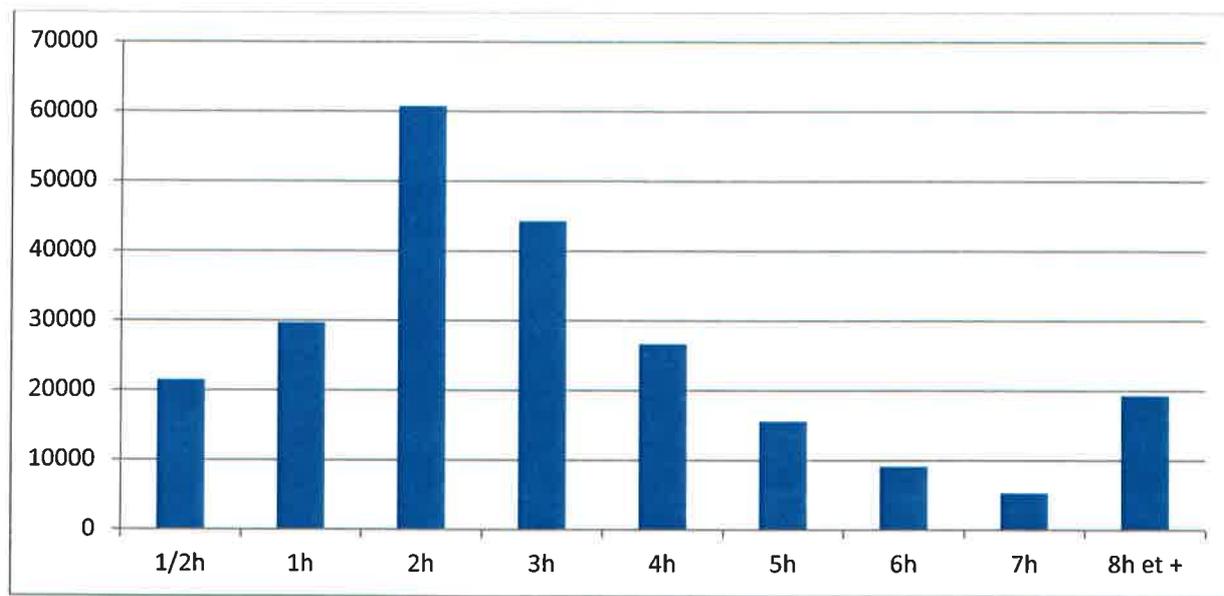
### Evolution mensuelle du ticket moyen HT



### Répartition des tickets selon la durée de stationnement

HORAIRES	TICKETS	%
1/2h	21468	9,25%
1h	29661	12,78%
2h	60731	26,17%
3h	44270	19,08%
4h	26639	11,48%
5h	15596	6,72%
6h	9116	3,93%
7h	5299	2,28%
8h et +	19257	8,31%
	232037	100,00%

**Graphique de la répartition des tickets selon la durée de stationnement**



## **PARTIE II**

# **ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE**

## **PARKING VICTOR HUGO**

# **1- LE SERVICE RENDU AUX USAGERS**

## **1-1- ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE**

### **a. Description de l'enquête**

#### **Objectif**

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

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

#### **Conditions de l'enquête**

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

- Mardi 11 septembre 2012
- Mercredi 12 septembre 2012
- Samedi 15 septembre 2012
- Dimanche 16 septembre 2012

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:

**123 personnes au total ont été interrogées.**

### **b. Résultats**

Un abonné	52
Un client horaire	71

#### **Lieu de provenance**

	Total	Abonné	Horaire
Bordeaux hyper-centre	23	19	4
Bordeaux hors hyper-centre	17	12	5
CUB hors Bordeaux	28	11	17
Gironde hors CUB	14	8	6
Aquitaine hors Gironde	16	1	15
France hors Aquitaine	19	1	18
Etranger	6	0	6

#### Raison du stationnement dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Je suis résident du quartier	23	21	2
Je travaille dans le quartier	24	23	1
Tourisme	27	0	27
Visite (ex: Rdv médecin...)	8	2	6
Shopping	29	5	24
Loisirs	8	0	8
Autres	4	1	3

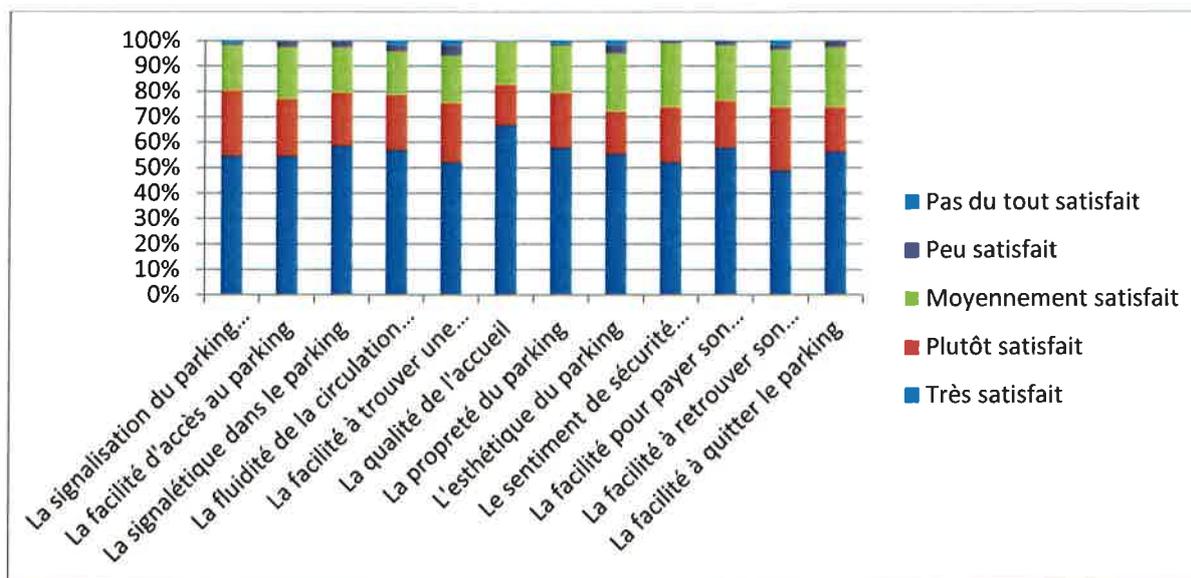
#### Fréquence de stationnement dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Tous les jours	17	17	0
Plusieurs fois par semaine	37	33	4
1 fois par semaine	34	2	32
1 fois tous les 15 jours	10	0	10
1 fois par mois	14	0	14
1 fois par trimestre	0	0	0
1 fois par semestre	0	0	0
1 fois par an	1	0	1
C'est la première fois	10	0	10

#### Durée de stationnement prévue ou habituelle dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Moins d'une heure	16	1	15
Moins de deux heures	23	0	23
Moins de trois heures	7	0	7
Moins de quatre heures	5	0	5
Moins de cinq heures	3	0	3
Moins de six heures	4	3	1
Entre 6 heures et 12 heures	28	15	13
Pour la journée	16	14	2
Pour plusieurs jours	21	19	2

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La signalisation du parking en approche	67	32	22	1	1
La facilité d'accès au parking	67	28	25	3	0
La signalétique dans le parking	72	26	22	3	0
La fluidité de la circulation dans le parking	70	27	21	3	2
La facilité à trouver une place dans le parking	64	29	23	5	2
La qualité de l'accueil	82	23	18	0	0
La propreté du parking	71	30	20	1	1
L'esthétique du parking	68	21	28	4	2
Le sentiment de sécurité dans le parking	64	27	31	1	0
La facilité pour payer son parking	71	25	25	2	0
La facilité à retrouver son véhicule	60	31	28	2	2
La facilité à quitter le parking	69	22	29	3	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 :

- Mardi 11 septembre 2012
- Mercredi 12 septembre 2012
- Samedi 15 septembre 2012
- Dimanche 16 septembre 2012

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:

**61 personnes au total ont été interrogées.**

### **b. Résultats**

Un abonné	46
Un client horaire	15

#### **Note de 1 à 5:**

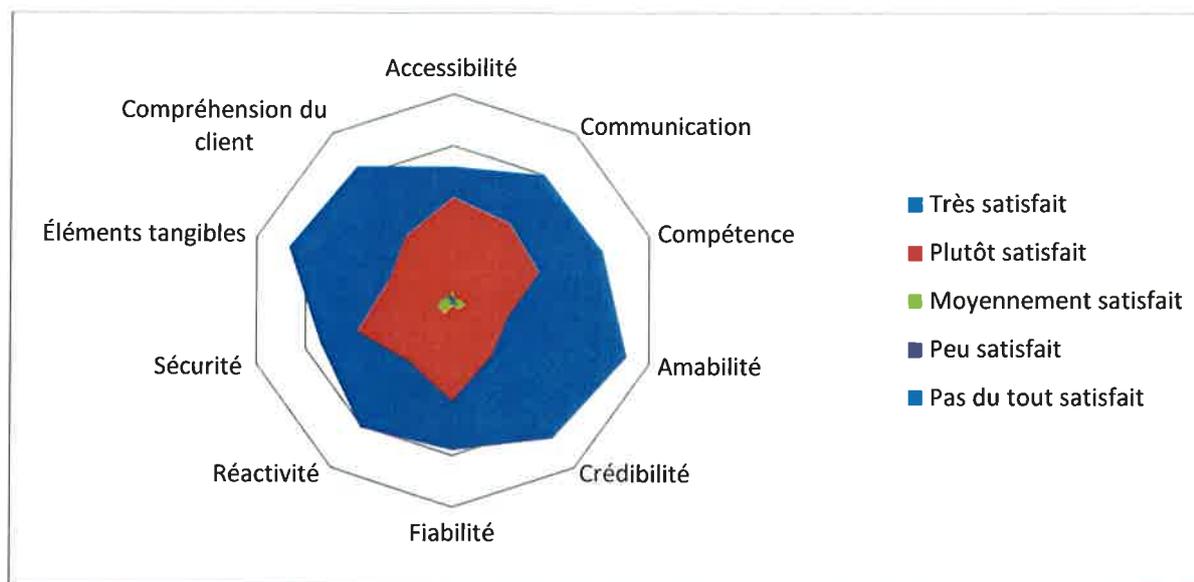
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	40	11	9	1	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	38	13	8	1	1
3. Le personnel a une présentation soignée.	42	11	8	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	39	12	9	1	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	43	11	7	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	43	9	8	1	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	42	8	9	1	1
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	41	11	8	1	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	48	7	6	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	36	13	9	2	1
11. Le personnel fournit un service rapide.	40	11	9	0	1
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	40	13	8	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	41	13	6	1	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	51	5	5	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	31	15	11	2	2
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	48	7	6	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	39	11	8	2	1
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	36	12	10	2	1
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	47	7	7	0	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	40	9	10	1	1
21. La SGGPB a à cœur de vous satisfaire.	42	8	9	2	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	41	8	11	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	52	40	5	2	1
Communication	60	37	1	1	1
Compétence	61	35	3	1	0
Amabilité	71	22	5	1	1
Crédibilité	66	26	4	3	1
Fiabilité	58	39	2	1	0
Réactivité	61	29	6	2	2
Sécurité	54	39	6	0	1
Éléments tangibles	67	26	4	2	1
Compréhension du client	64	31	2	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
- 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**

### **Mercredi 11 Janvier 2012**

Un véhicule a heurté la lisse de la barrière d'entrée de la zone Rez-de-Chaussée. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

### **Vendredi 20 Janvier 2012**

Une cliente horaire est venue se plaindre de l'effraction de son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

### **Vendredi 03 Février 2012**

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

### **Lundi 06 Mars 2012**

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 28 Mai 2012**

Le portail de sortie de la zone sous-sol ne se referme plus car le moteur d'ouverture/fermeture est hors service.

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

### **Mardi 12 Juin 2012**

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 du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

### **Vendredi 29 Juin 2012**

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.

### **Vendredi 13 Juillet 2012**

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 22 Août 2012**

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.

### **Mardi 25 Septembre 2012**

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.

### **Jeudi 15 Novembre 2012**

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

### **Samedi 15 Decembre 2012**

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

### **Mardi 25 Decembre 2012**

Quatre personnes sont venues se plaindre que leur vehicule avait ete degrade volontairement. Orientation des usagers aupres du Commissariat du Cerf Volant pour un depot de plainte.

### **Lundi 18 Fevrier 2013**

Le portail d'entree du sous-sol est hors service. Deplacement sur site de la societe en charge de la maintenance du portail pour remise en service.

### **Samedi 16 Juin 2013**

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

## **3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE**

**Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 est de 11000 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 détrit 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 détrit
- Contrôleurs ou bornes : Lisibilité, absence de tags
- Ilôts et trottoirs: Absence de détrit
- Bandes de circulation : Absence de détrit

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de détrit

**Zone de stationnement des véhicules**: Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de détrit

**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 :

- Maintien de la grille tarifaire abonnée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2011
- 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<sup>er</sup> janvier 2011 jusqu'au 31 mars 2013.

## **1-2- EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS**

### **● L'historique**

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

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

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

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

## **1-3- RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS**

Aucun événement ayant eu un impact réel sur le fonctionnement du garage Alsace Lorraine n'a été recensé sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013.

## **1-4- ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES**

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

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

**Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 est de 400 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](http://www.sggparkingbordeaux.fr)
- Les dépliants distribués sur les parcs
- Les courriers d'information

<b>Accueil et information des usagers</b>		<b>Garage Alsace Lorraine</b>						
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
<b>Délais de réponse aux courriers et réclamations des usagers</b>		2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j
Présence technique		12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	12h-13h	
Astreinte technique		13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	13h-12h	24h/24

## **1-6- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

### **● Action 10: Réduction de la consommation de papier**

La consommation de papier pour le Garage Alsace Lorraine a été de 1500 feuilles de papier pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013.

La dématérialisation de certains documents se poursuit notamment par la proposition de l'envoi des factures par mail aux abonnés.

Pour tous les documents internes à la société ne nécessitant pas d'archivage, la réutilisation de papier déjà imprimé et l'impression recto-verso a permis de réduire la consommation de papier.

### **● Action 11: Utilisation de papier recyclable ou recyclé**

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

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

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

● Action 14: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

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

## 2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

### 2-1- GRILLE TARIFAIRE

TARIFS	ABONNEMENT
--------	------------

Mensuel 24h/24h	Résident	85 €
-----------------	----------	------

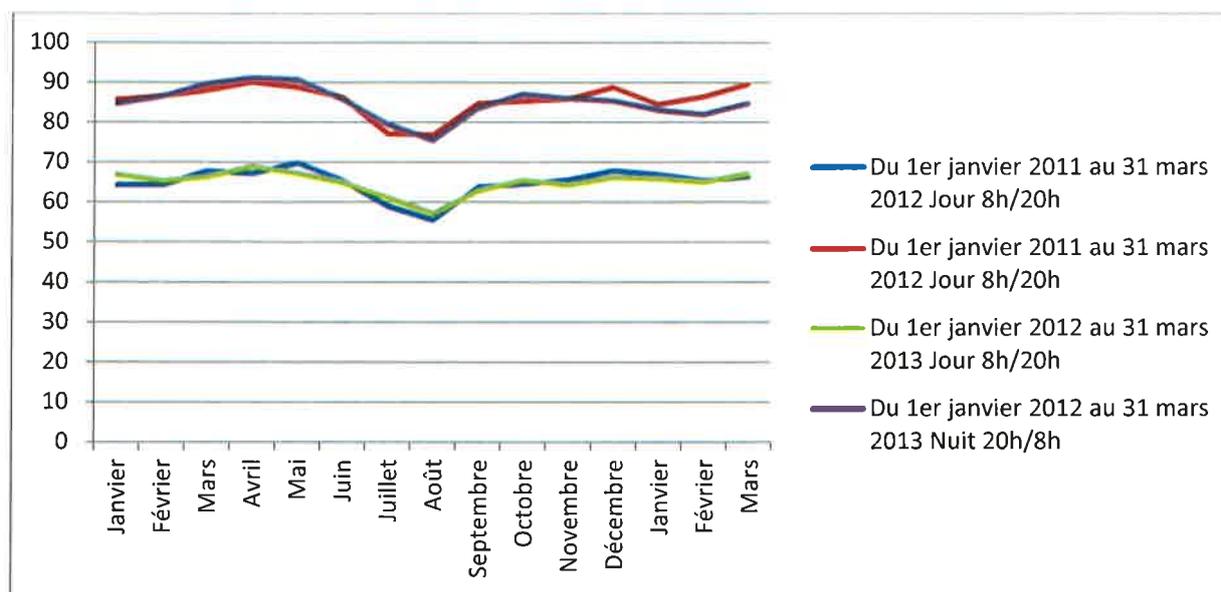
### 2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

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

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

#### Evolution du taux d'occupation mensuel

	Du 1 <sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012		Du 1 <sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013	
	Jour 8h/20h	Jour 8h/20h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	64,23	85,94	66,88	84,71
Février	64,27	86,73	65,37	86,54
Mars	67,76	88,22	66,31	89,76
Avril	67,14	90,31	68,93	91,14
Mai	69,78	89,02	67,24	90,78
Juin	65,43	86,45	64,89	85,86
Juillet	58,97	77,36	61,23	79,54
Août	55,46	77,07	57,14	75,43
Septembre	63,77	84,92	62,79	83,51
Octobre	64,49	85,48	65,56	87,09
Novembre	65,56	86,01	64,25	85,96
Décembre	67,86	88,94	66,17	85,43
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

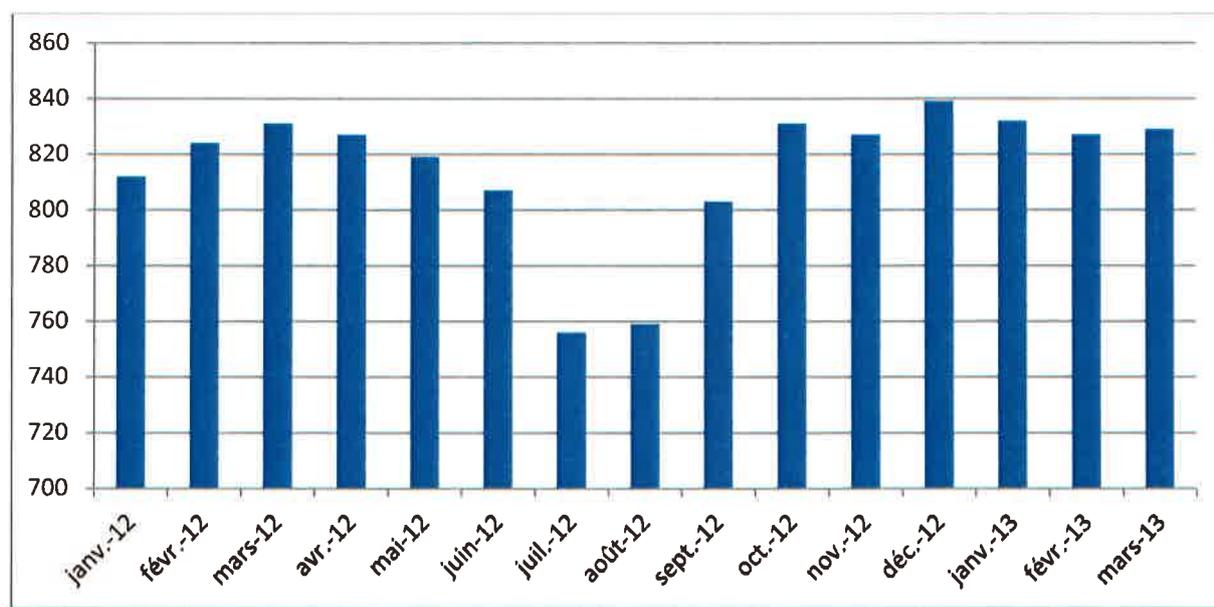


## 2-3- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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 2012	812
Février 2012	824
Mars 2012	831
Avril 2012	827
Mai 2012	819
Juin 2012	807
Juillet 2012	756
Août 2012	759
Septembre 2012	803
Octobre 2012	831
Novembre 2012	827
Décembre 2012	839
Janvier 2013	832
Février 2013	827
Mars 2013	829

**Durées moyennes de stationnement « Abonné » pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**



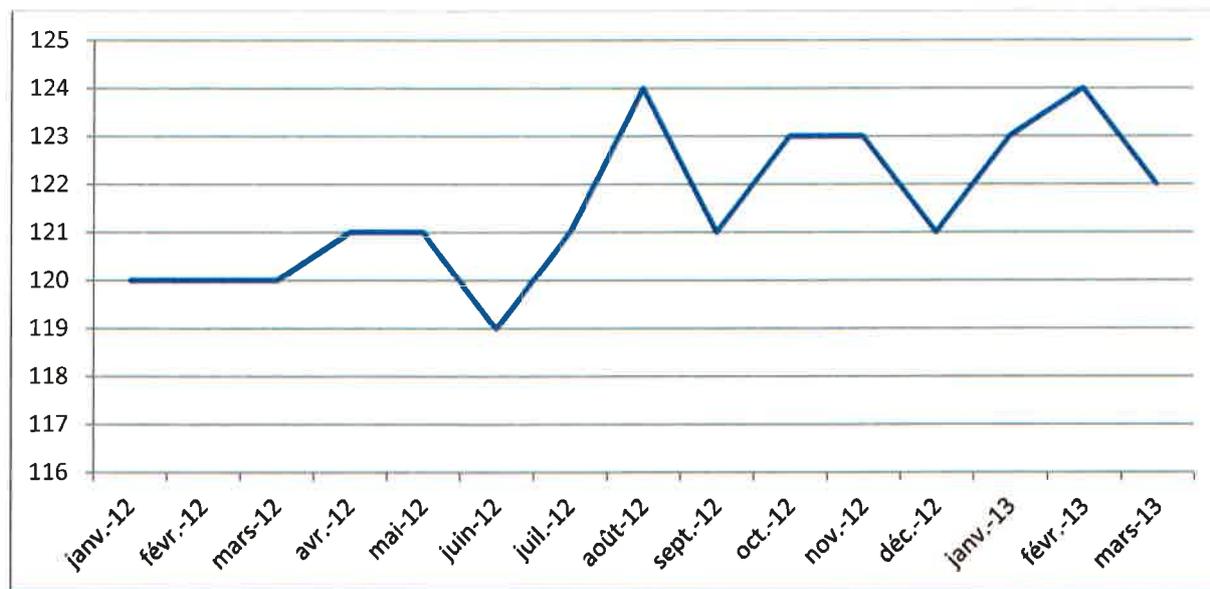
## **2-4- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE**

Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

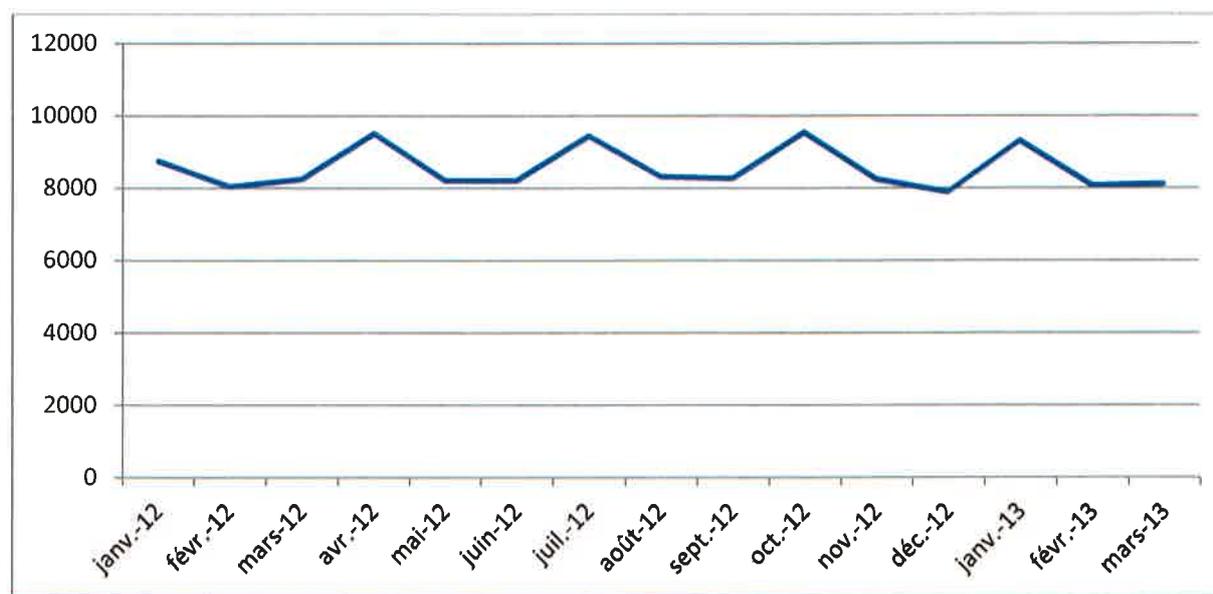
**Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur cette période.**

	<b>Nombre abonnements Résidents</b>	<b>Chiffre affaire Abonnements HT</b>
Janvier 2012	120	8737
Février 2012	120	8035
Mars 2012	120	8248
Avril 2012	121	9503
Mai 2012	121	8206
Juin 2012	119	8207
Juillet 2012	121	9442
Août 2012	124	8316
Septembre 2012	121	8264
Octobre 2012	123	9535
Novembre 2012	123	8247
Décembre 2012	121	7880
Janvier 2013	123	9310
Février 2013	124	8073
Mars 2013	122	8115
		128118

**Evolution de la structure des abonnements sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**



**Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 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 :

- Mercredi 19 septembre 2012

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:

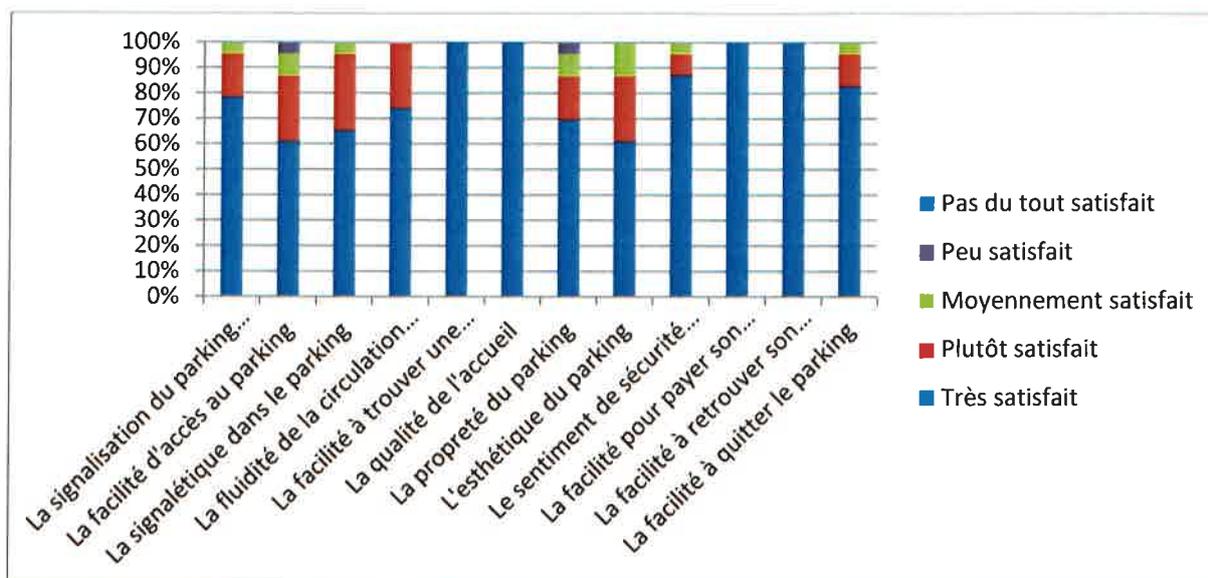
**23 personnes au total ont été interrogées.**

### **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	18	4	1	0	0
La facilité d'accès au parking	14	6	2	1	0
La signalétique dans le parking	15	7	1	0	0
La fluidité de la circulation dans le parking	17	6	0	0	0
La facilité à trouver une place dans le parking	23	0	0	0	0
La qualité de l'accueil	23	0	0	0	0
La propreté du parking	16	4	2	1	0
L'esthétique du parking	14	6	3	0	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	20	2	1	0	0
La facilité pour payer son parking	23	0	0	0	0
La facilité à retrouver son véhicule	23	0	0	0	0
La facilité à quitter le parking	19	3	1	0	0

### Répartition des réponses au questionnaire de satisfaction clientèle



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

## **1-2- EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT**

### **a. Description de l'enquête**

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

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

### **Conditions de l'enquête**

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

☐☐ Mercredi 19 septembre 2012

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:

**13 personnes au total ont été interrogées.**

### **b. Résultats**

#### **Réponses au questionnaire de qualité accueil-client**

##### **Note de 1 à 5:**

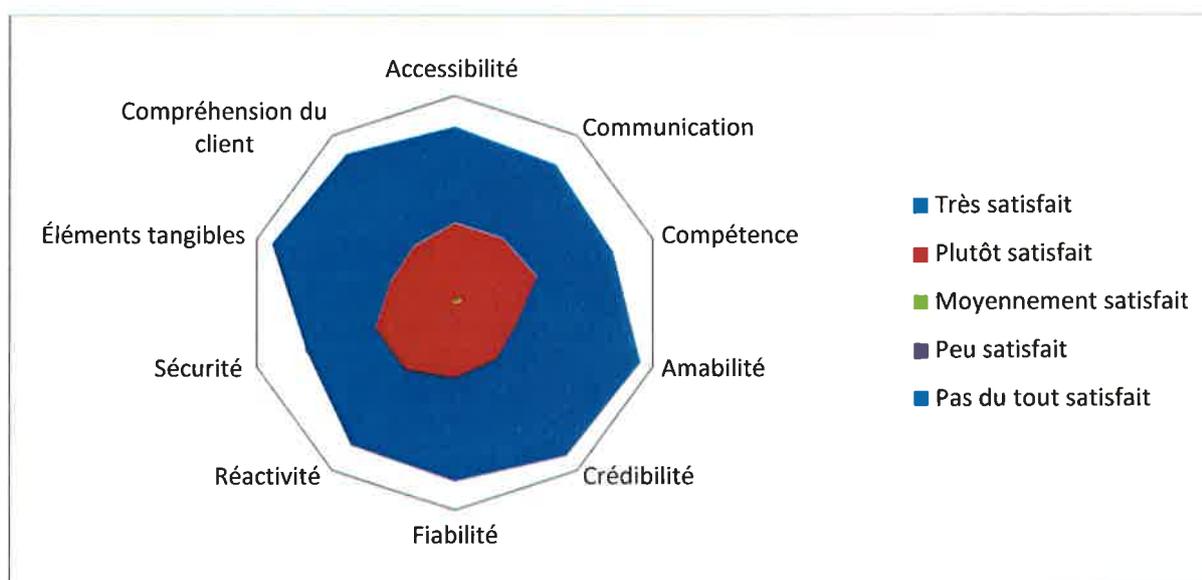
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	10	2	1	0	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	11	1	1	0	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	12	1	0	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	11	1	1	0	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	12	0	1	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	13	0	0	0	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	12	1	0	0	0
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	10	2	1	0	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	11	1	1	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	11	1	0	1	0
11. Le personnel fournit un service rapide.	13	0	0	0	0
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	13	0	0	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	12	1	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	11	1	0	1	0
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	13	0	0	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	12	1	0	0	0
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	11	2	0	0	0
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	10	1	1	1	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	12	0	1	0	0
21. La SGGPB a à cœur de vous satisfaire.	10	2	1	0	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	12	1	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	68	31	1	0	0
Communication	66	31	3	0	0
Compétence	64	33	3	0	0
Amabilité	75	25	0	0	0
Crédibilité	73	27	0	0	0
Fiabilité	69	29	2	0	0
Réactivité	68	32	0	0	0
Sécurité	60	32	6	2	0
Éléments tangibles	74	26	0	0	0
Compréhension du client	71	27	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**

### **Jeudi 21 Juin 2012**

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 18 Septembre 2012**

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.

### **Vendredi 7 Décembre 2012**

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<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 est de **400** 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 :

- Maintien de la grille tarifaire horaire en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2011
- Maintien de la grille tarifaire abonnée en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> février 2011
- 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<sup>er</sup> janvier 2011 jusqu'au 31 mars 2013.

## **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.

### ● **Les réalisations sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

En mars 2012, la signalisation existante sur l'ensemble du parc de stationnement a été refaite.

En octobre 2012, la reprise de l'éclairage sur l'ensemble du parc a été engagée.

D'autres réalisations ont eu lieu durant la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013, comme la reprise d'une partie du système de clôture du parc ou la réfection de l'évacuation des eaux pluviales au niveau de la salle de contrôle du parc.

## **1-3- RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS**

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

### ● DIMANCHE 1 Janvier 2012

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 Février 2012

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 24 Février 2012 au DIMANCHE 25 Mars 2011

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

### ● DIMANCHE 4 Mars 2012

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

- DIMANCHE 1 Avril 2012

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 Mai 2012

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 Juin 2012

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

- Du Jeudi 28 Juin 2012 au DIMANCHE 1<sup>er</sup> Juillet 2012

En application du contrat d'affermage signé avec la Mairie de Bordeaux, 190 cartes d'accès ont été mises à disposition pour toute la durée de la Fête du Vin se déroulant sur l'Esplanade des Quinconces.

- DIMANCHE 1 Juillet 2012

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 Août 2012

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

- DIMANCHE 2 Septembre 2012

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 Octobre 2012

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 12 Octobre 2012 au DIMANCHE 7 Novembre 2012

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 Novembre 2012

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

- DIMANCHE 2 Décembre 2012

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 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<sup>er</sup> 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.

## **1-4- ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES**

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

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

- Les dimanches du mois de décembre et d'activité commerciale en liaison avec les manifestations bordelaises (cirque Gruss, Foires aux plaisirs, Foires à la brocante, la fête du fleuve, lors de l'ouverture des commerces le dimanche...)
- Les jours fériés des 1<sup>er</sup> mai, 8 mai et 11 novembre

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

### **Listes des manifestations bordelaises :**

- **Cirque Grüss du 17 janvier au 12 février 2012**
- **Foire aux plaisirs du 24 février au 25 mars 2012**
- **Foire à la brocante du 18 avril au 8 mai 2012**
- **Fête du Vin du 28 juin au 1<sup>er</sup> juillet 2012**
- **Foire aux plaisirs du 12 octobre au 7 novembre 2012**
- **Foire à la brocante du 23 novembre au 9 décembre 2012**
- **Ouverture des commerces les dimanches 9, 16 et 23 décembre 2012.**
- **Foire aux plaisirs du 1<sup>er</sup> mars au 24 mars 2013**

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 est de 4400 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](http://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
<b>Délais de réponse aux courriers et réclamations des usagers</b>	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j	2 à 7 j
Présence technique	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	9h-18h30	
Astreinte technique	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	18h30-9h	24h/24

## **1-6- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE**

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

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

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

#### **● Action 2: Créer des emplacements pour les véhicules électriques**

Deux places de stationnement pour le rechargement de véhicules électriques sont installées. Sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013, cinq rechargements de véhicules électriques ont été répertoriés.

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

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

En outre, régulièrement nos agents d'exploitation utilisent les modes de mobilité alternatifs (à pied, en vélo électrique ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. Sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013, plus de 1250 déplacements intrasites ont été effectués par un de ces modes de mobilité.

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

Deux places de stationnement ont été mises à la disposition gratuite de la société Autocool sur l'enceinte du parc des Allées de Chartres.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

● Action 10: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc des Allées de Chartres a été de 3750 feuilles de papier pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013.

La dématérialisation de certains documents se poursuit notamment par la proposition de l'envoi des factures par mail aux abonnés.

Pour tous les documents internes à la société ne nécessitant pas d'archivage, la réutilisation de papier déjà imprimé et l'impression recto-verso a permis de réduire la consommation de papier.

● Action 11: Utilisation de papier recyclable ou recyclé

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

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

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

● Action 14: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

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

## 2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

### 2-1- GRILLE TARIFAIRE

#### TARIFS HORAIRES VEHICULES LEGERS

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

Forfait Ticket Perdu = 16€

#### TARIFS ABONNEMENT

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

#### EMPLACEMENTS RESERVES AUX CARS DE TOURISME

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

#### TARIFS CHEQUES PARKING

100	90 €
-----	------

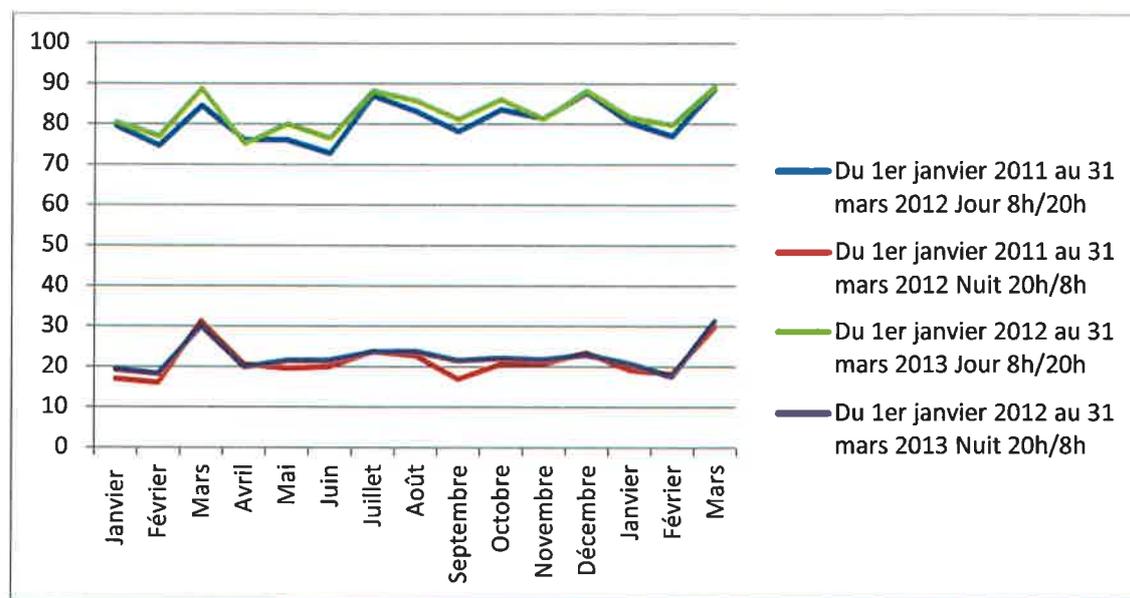
## 2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

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

Une distinction est faite entre l'occupation diurne (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation nocturne (de 20 heures à 8 heures). Pour rappel, les taux d'occupations pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012 sont donnés.

	Du 1 <sup>er</sup> janvier 2011 au 31 mars 2012		Du 1 <sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	79,51	17,13	80,42	19,37
Février	74,67	16,21	77,02	18,32
Mars	84,53	31,43	88,71	30,11
Avril	76,11	20,74	75,15	19,98
Mai	76,05	19,72	80,02	21,55
Juin	72,74	20,12	76,53	21,62
Juillet	86,91	23,86	88,17	23,67
Août	83,09	22,95	85,77	23,89
Septembre	78,11	17,02	81,22	21,53
Octobre	83,62	20,77	86,13	22,24
Novembre	81,46	20,91	81,31	21,83
Décembre	87,78	23,66	88,26	22,97
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

### Evolution du taux d'occupation mensuel

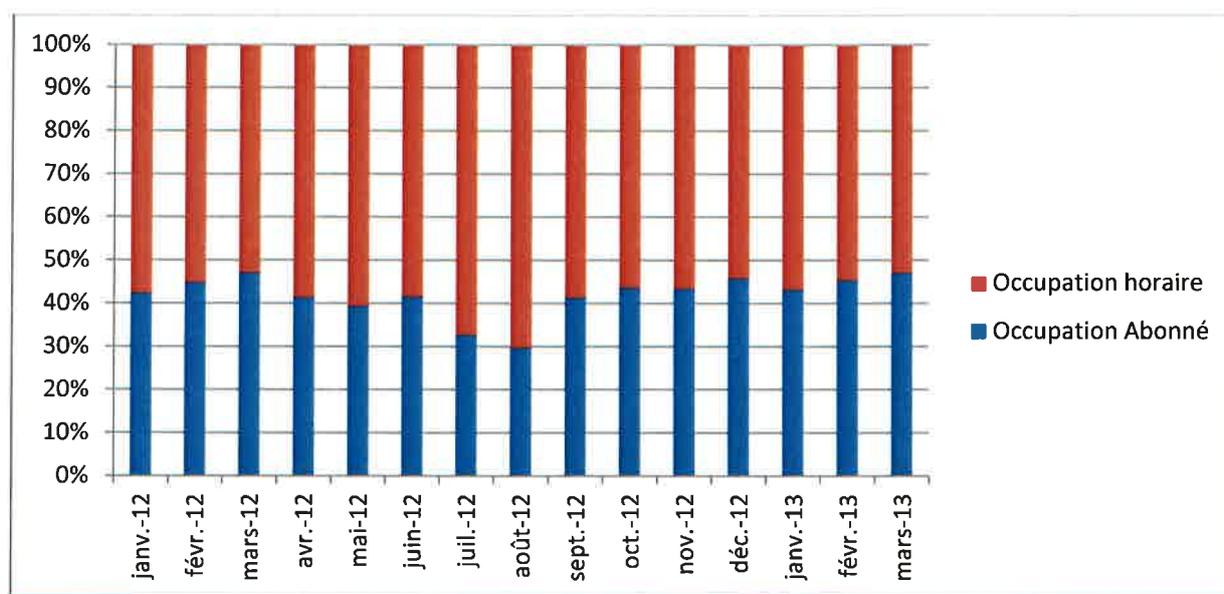


## **2-3- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER**

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

	Occupation Abonné	Occupation horaire
Janvier 2012	42,27	57,73
Février 2012	44,76	55,24
Mars 2012	47,08	52,92
Avril 2012	41,33	58,67
Mai 2012	39,32	60,68
Juin 2012	41,45	58,55
Juillet 2012	32,67	67,33
Août 2012	29,64	70,36
Septembre 2012	41,24	58,76
Octobre 2012	43,55	56,45
Novembre 2012	43,31	56,69
Décembre 2012	45,74	54,26
Janvier 2013	43,11	56,89
Février 2013	45,23	54,77
Mars 2013	46,97	53,03

**Répartition de l'occupation selon le type d'utilisateur pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

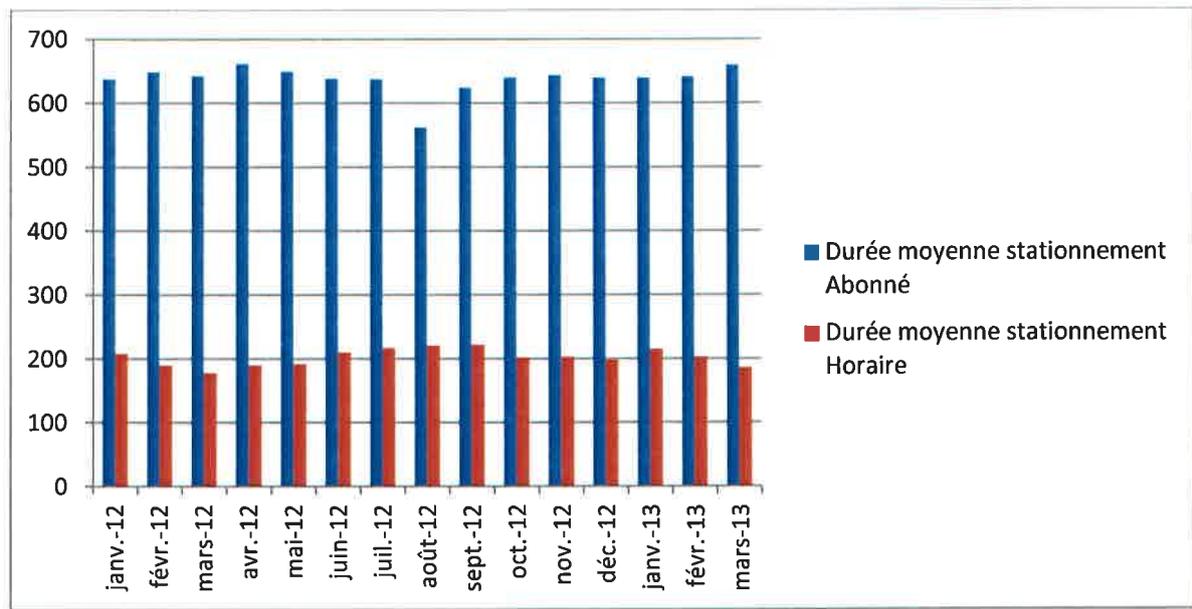


**2-4- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT**

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

	Durée moyenne stationnement Abonné	Durée moyenne stationnement Horaire
Janvier 2012	637	209
Février 2012	648	191
Mars 2012	642	179
Avril 2012	661	191
Mai 2012	649	193
Juin 2012	638	211
Juillet 2012	637	218
Août 2012	562	222
Septembre 2012	624	223
Octobre 2012	640	203
Novembre 2012	643	204
Décembre 2012	639	199
Janvier 2013	639	216
Février 2013	641	204
Mars 2013	659	187

**Durées moyennes de stationnement selon le type d'utilisateur pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012  
au 31 mars 2013**



## 2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

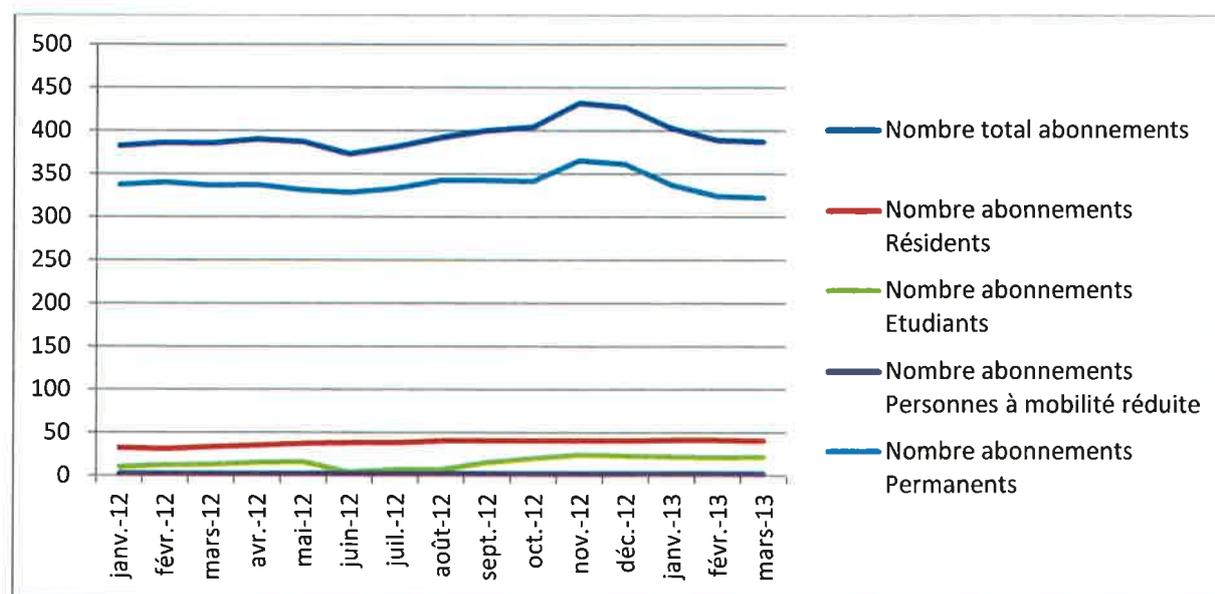
Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

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

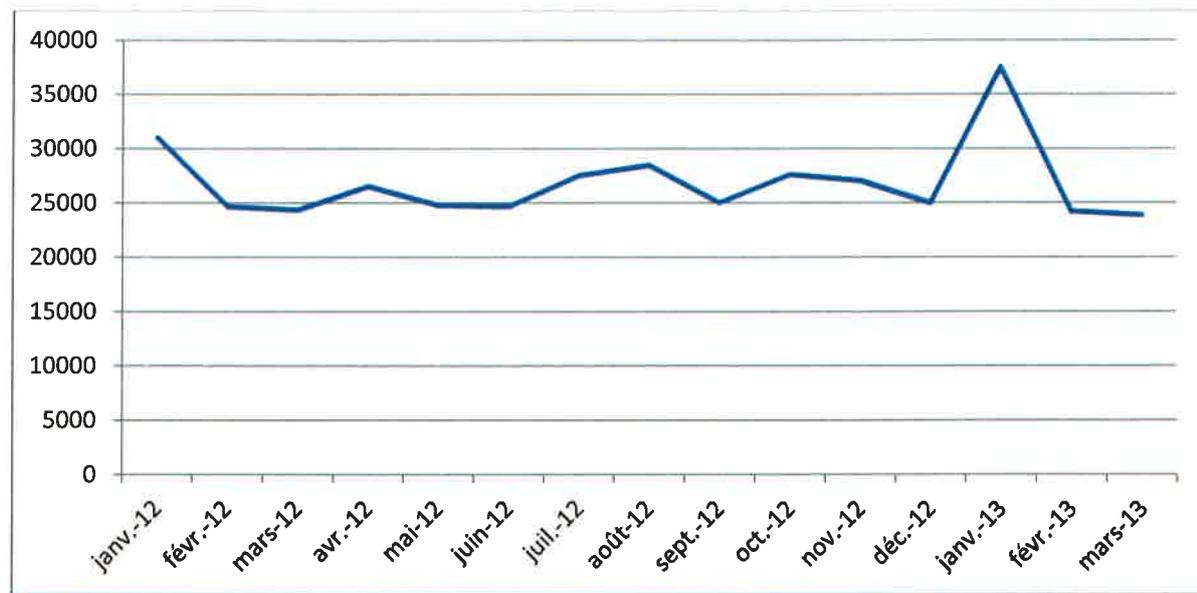
Il est à noter qu'aucun abonnement résident, étudiant ou personnes à mobilité réduite n'a été refusé sur la période de référence.

	Nombre abonnements	Nombre abonnements Résidents	Nombre abonnements Etudiants	Nombre abonnements Personnes à mobilité réduite	Nombre abonnements Permanents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier 2012	382	33	10	2	337	31005
Février 2012	386	32	12	2	340	24645
Mars 2012	385	34	13	2	336	24333
Avril 2012	390	36	15	2	337	26503
Mai 2012	387	38	16	2	331	24770
Juin 2012	373	39	4	2	328	24660
Juillet 2012	381	39	7	2	333	27527
Août 2012	392	41	7	2	342	28462
Septembre 2012	400	41	15	2	342	25005
Octobre 2012	404	41	20	2	341	27596
Novembre 2012	432	41	24	2	365	27044
Décembre 2012	427	41	23	2	361	24992
Janvier 2013	403	42	22	2	337	37515
Février 2013	389	42	21	2	324	24206
Mars 2013	387	41	22	2	322	23859
						402 122

### Evolution de la structure des abonnements pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013



**Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

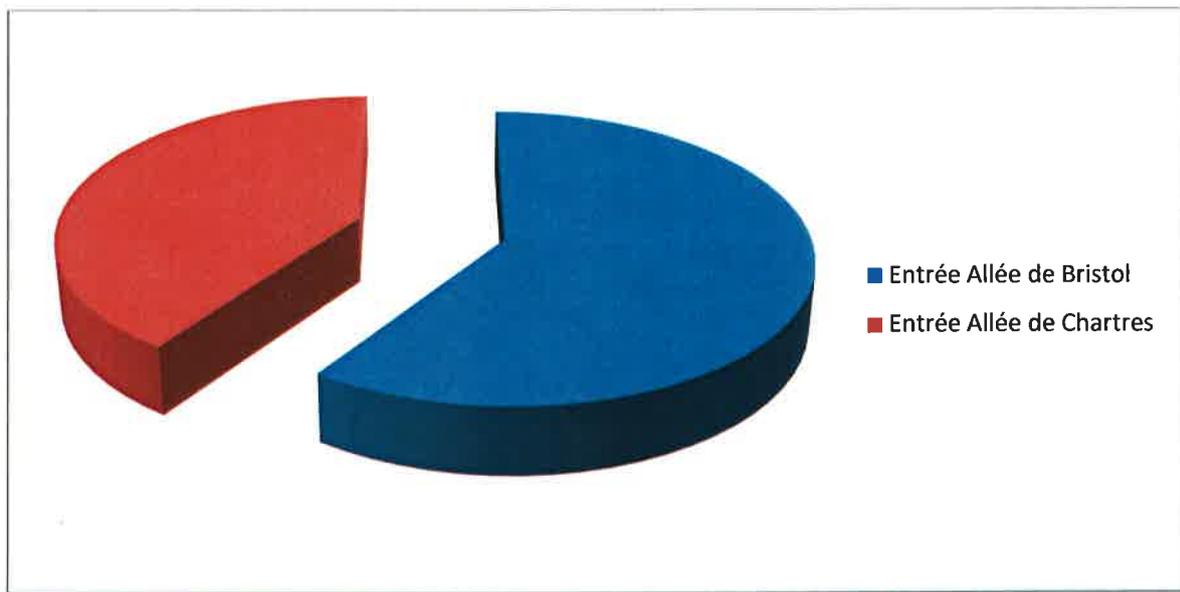


**Répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

**Entrées**

	Nombre entrées	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne entrées/jour
Entrée Allée de Bristol	73009	59,59%	59,59%	160
Entrée Allée de Chartres	49509	40,41%	40,41%	109
Total	122518		100,00%	269

**Graphique de la répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**



**Répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013**

**Sorties**

	Nombre sorties	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne sorties/jour
Sortie Allée de Bristol	55759	45,54%	45,54%	123
Sortie Allée de Chartres	66686	54,46%	54,46%	146
<b>Total</b>	<b>122445</b>		<b>100,00%</b>	<b>269</b>

**Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 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.

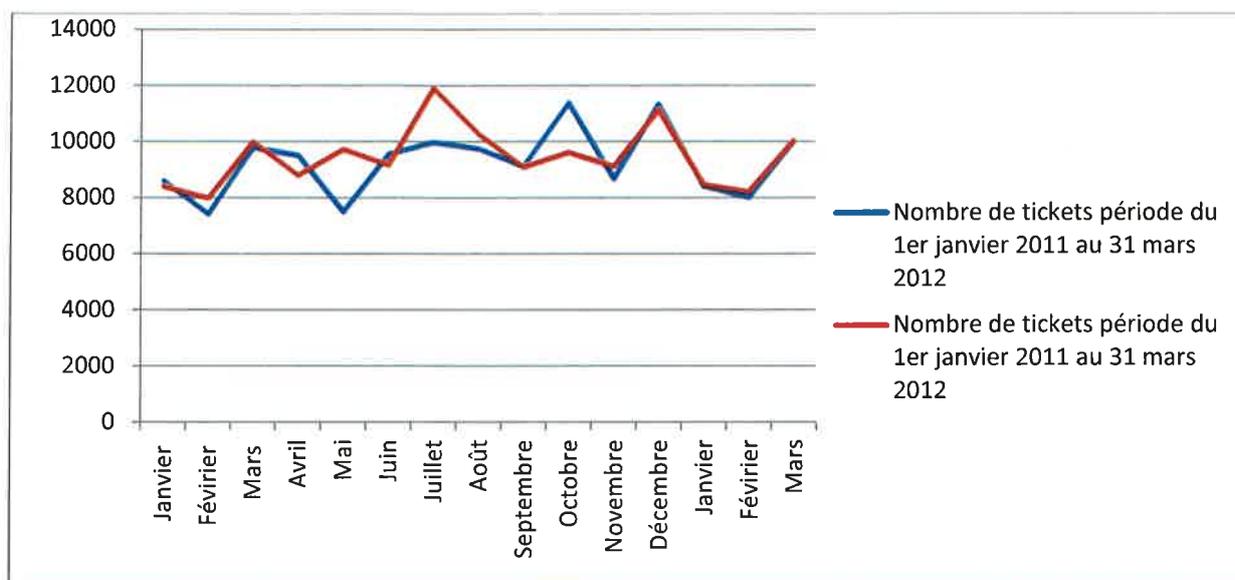
	Coefficient de foisonnement
Zone 1	0,66
Total	0,66

## 2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

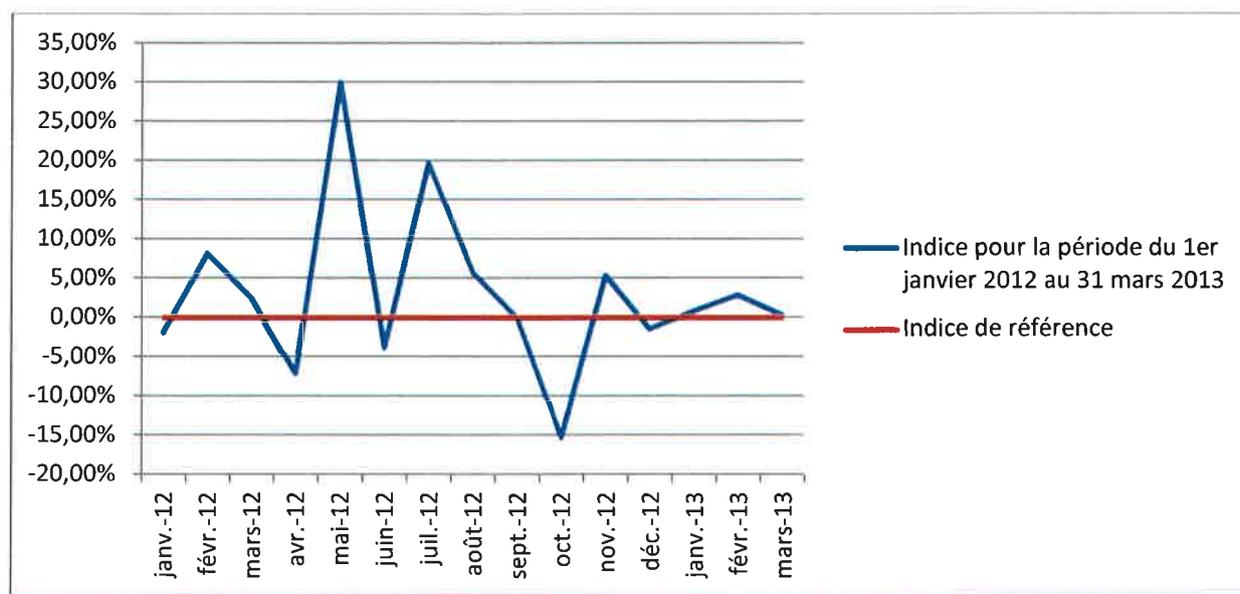
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés 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 Jan 2011 Mars 2012	Nbre Ticket période Jan 2012 Mars 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	8595	8422	-2,01%	2158	5715	0	0	549	39848	31255	4,73
Février	7410	8004	8,02%	2005	5474	0	0	525	35708	28396	4,46
Mars	9788	10019	2,36%	3173	6287	0	0	559	43050	31727	4,30
Avril	9503	8819	-7,20%	2480	5713	0	0	626	39303	30036	4,46
Mai	7496	9737	29,90%	2831	6308	0	0	598	46713	33893	4,80
Juin	9547	9178	-3,87%	2455	6102	0	0	621	43780	33162	4,77
Juillet	9964	11918	19,61%	3176	7888	0	0	854	58027	42471	4,87
Août	9739	10292	5,68%	3454	6302	0	0	536	50006	34625	4,86
Septembre	9115	9109	-0,07%	2591	6049	0	0	469	45915	34453	5,04
Octobre	11377	9635	-15,31%	2777	6288	0	0	570	45485	34075	4,72
Novembre	8672	9133	5,32%	2190	6512	0	0	431	44315	35230	4,85
Décembre	11329	11158	-1,51%	2765	7802	0	0	591	51257	41675	4,59
Janvier	8422	8487	0,77%	1732	6204	0	0	551	42811	34726	5,05
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
<b>Total</b>	<b>138980</b>	<b>142190</b>	<b>2,31%</b>	<b>38467</b>	<b>95181</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8542</b>	<b>668038</b>	<b>511388</b>	<b>4,70</b>

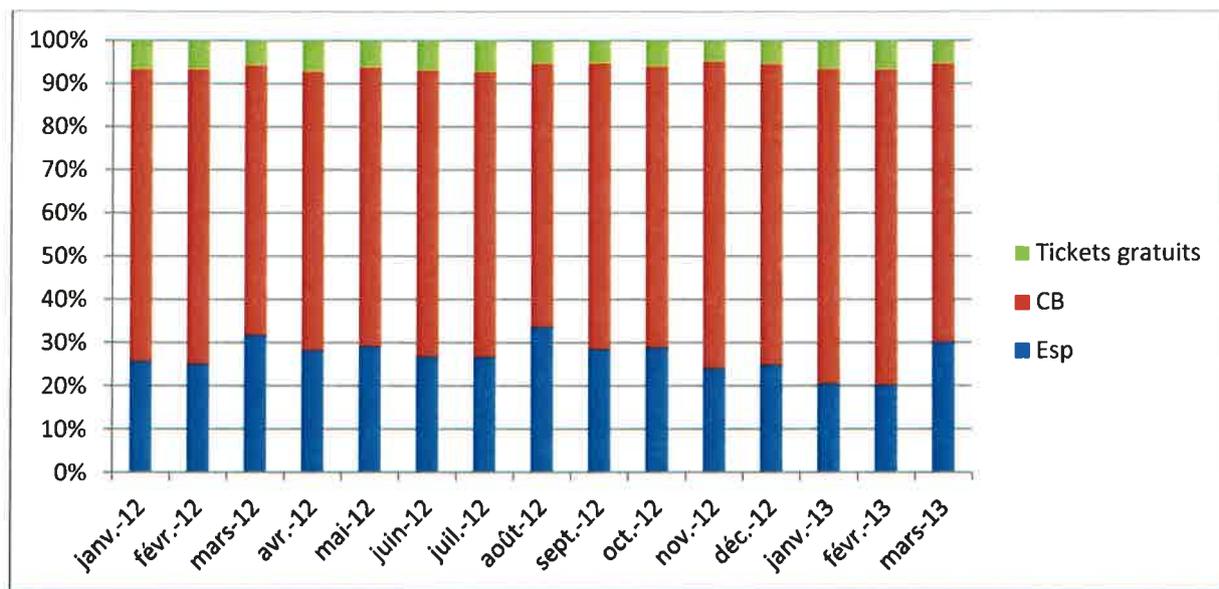
### Evolution de la fréquentation horaire



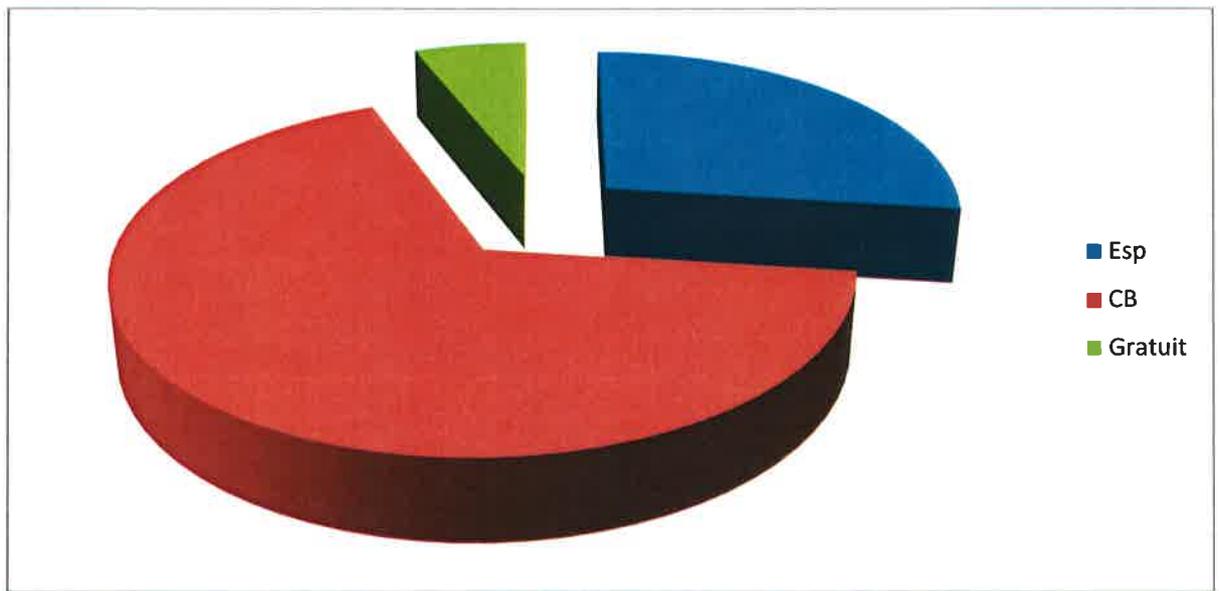
### Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



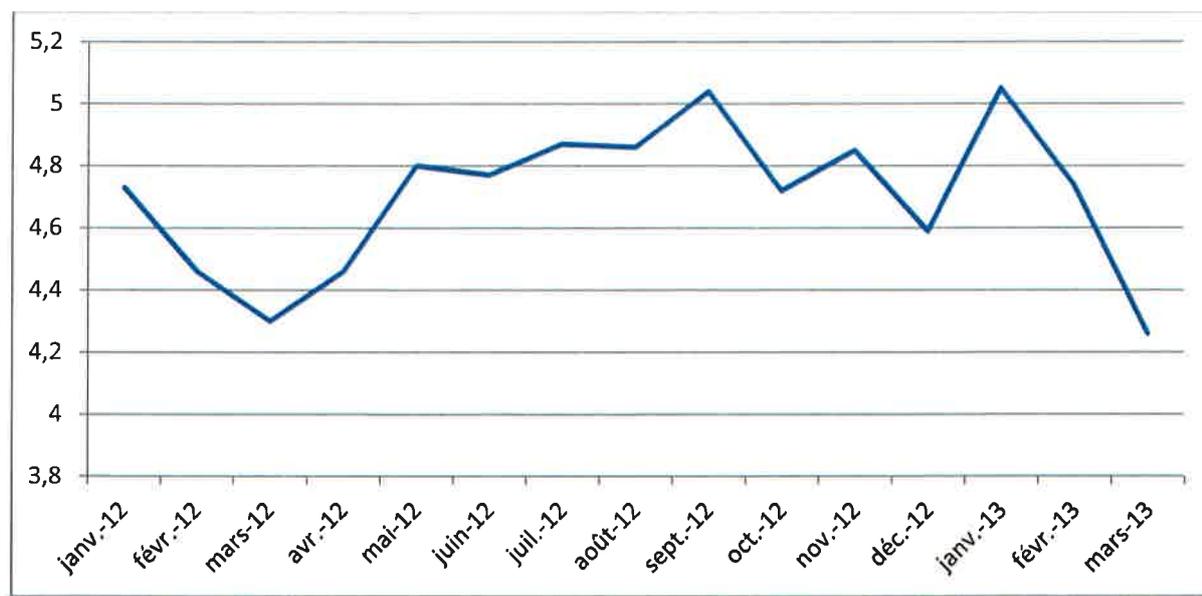
### Structure mensuelle de la fréquentation horaire



### Structure annuelle de la fréquentation horaire



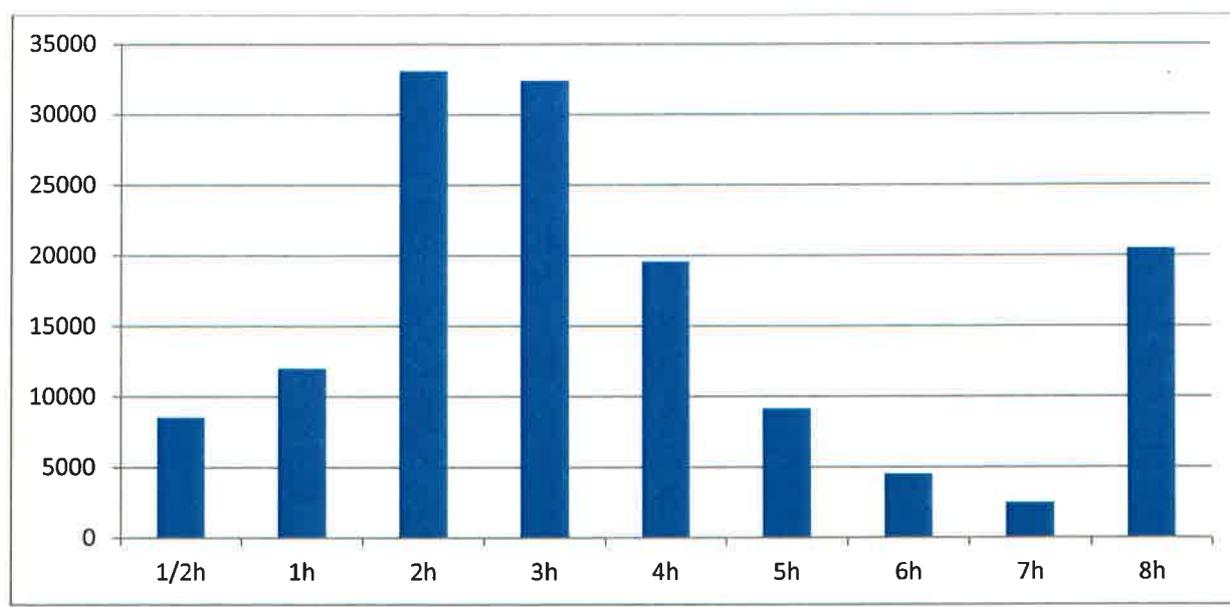
### Evolution mensuelle du ticket moyen HT



### Répartition des tickets selon la durée de stationnement

HORAIRES	TICKETS	%
1/2h	8532	6,00%
1h	12001	8,44%
2h	33087	23,27%
3h	32405	22,79%
4h	19551	13,75%
5h	9143	6,43%
6h	4507	3,17%
7h	2474	1,74%
8h	20490	14,41%
	142190	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 septembre 2012
- Lundi 17 septembre 2012

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:

**89 personnes au total ont été interrogées.**

### **b. Résultats**

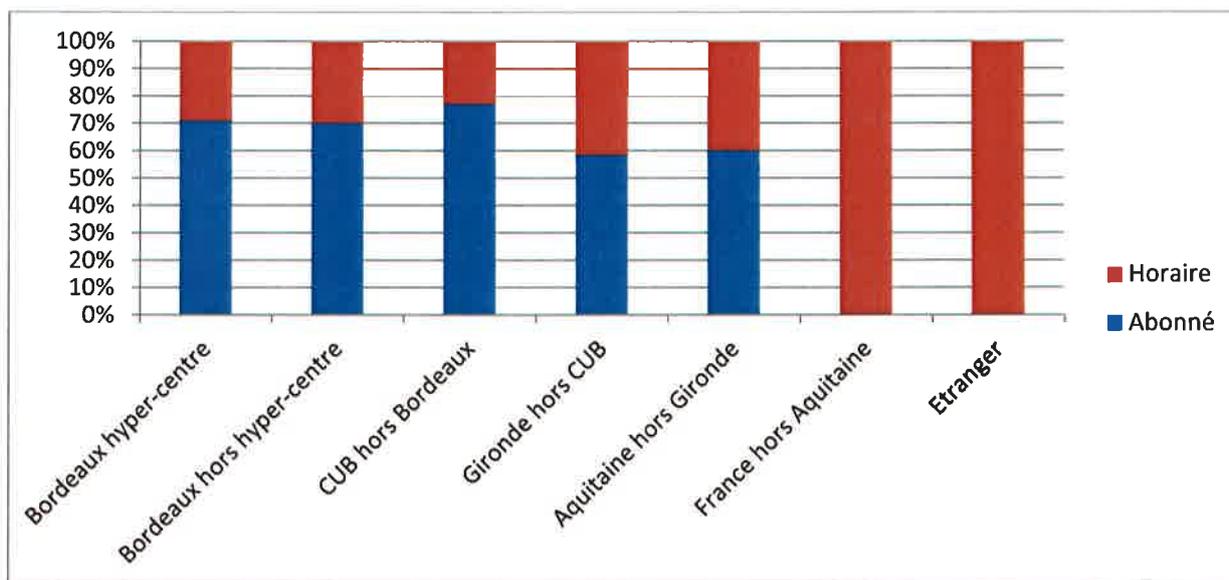
#### **Catégories de clientèle interrogées**

Un abonné	54
Un client horaire	35

### Lieu de provenance de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Bordeaux hyper-centre	24	17	7
Bordeaux hors hyper-centre	20	14	6
CUB hors Bordeaux	13	10	3
Gironde hors CUB	12	7	5
Aquitaine hors Gironde	10	6	4
France hors Aquitaine	8	0	8
Etranger	2	0	2
	89	54	35

### Graphique sur la provenance de la clientèle

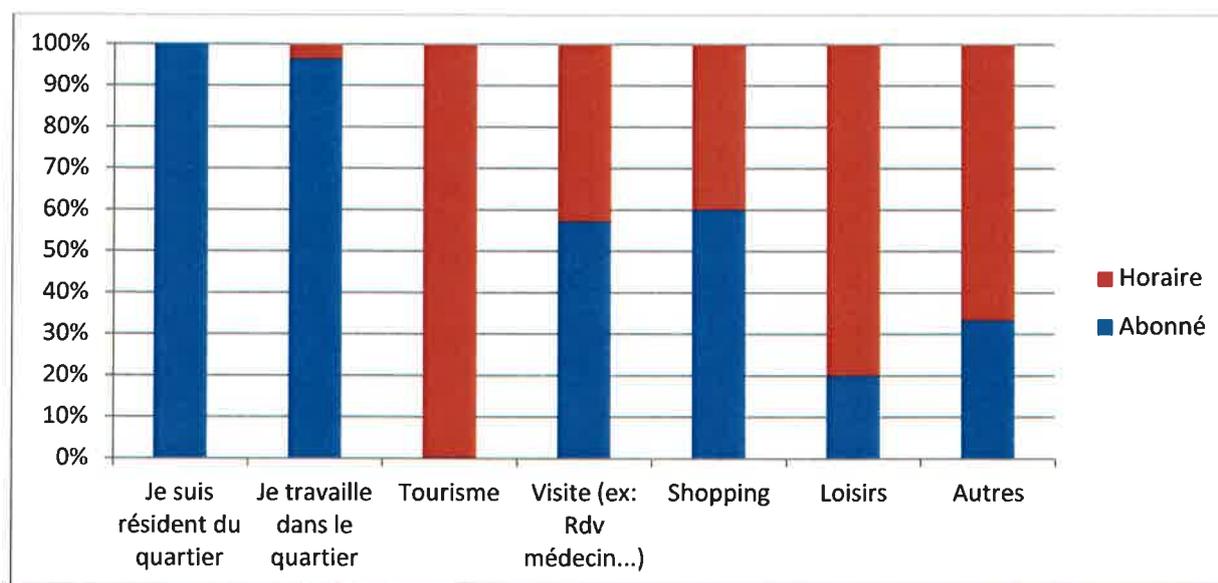


La grande majorité des utilisateurs du parc des Allées de Chartres provient des différentes communes de la région bordelaise. La faible proportion des bordelais intra-muros utilisant ce parking, mis à part les résidents du quartier montre une utilisation importante de la mobilité douce (vélo, transport 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	8	8	0
Je travaille dans le quartier	27	26	1
Tourisme	9	0	9
Visite (ex: Rdv médecin...)	7	4	3
Shopping	20	12	8
Loisirs	15	3	12
Autres	3	1	2
	89	54	35

### Graphique des raisons du stationnement de la clientèle

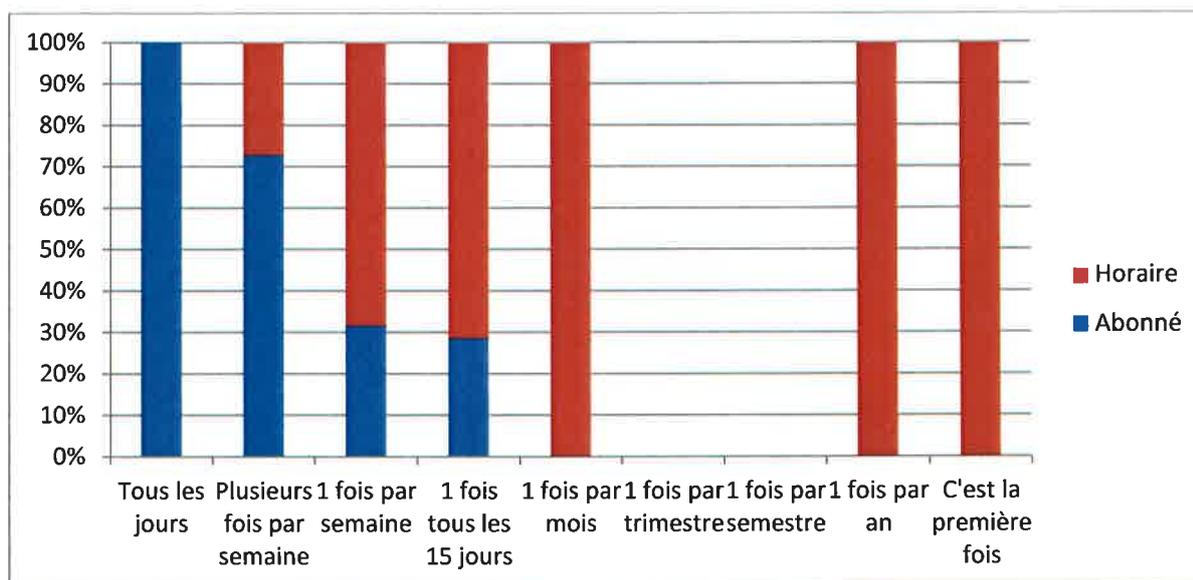


La majorité des usagers abonnés du parc des Allées de Chartres stationnent leurs véhicules pour des raisons liées à leur lieu de résidence ou leur travail. Pour les usagers horaires, le stationnement est surtout lié à des shopping, au tourisme, aux loisirs et aux visites.

### Fréquence de stationnement dans le parc de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Tous les jours	22	22	0
Plusieurs fois par semaine	33	24	9
1 fois par semaine	19	6	13
1 fois tous les 15 jours	7	2	5
1 fois par mois	3	0	3
1 fois par trimestre	0	0	0
1 fois par semestre	0	0	0
1 fois par an	1	0	1
C'est la première fois	4	0	4
	89	54	35

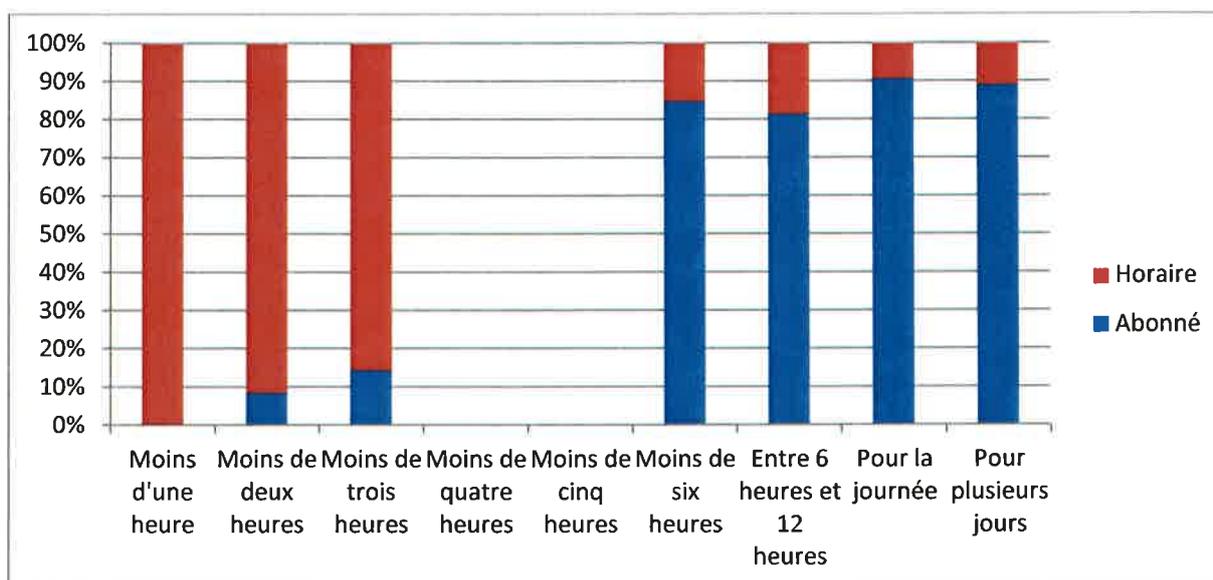
### Représentation des fréquences de stationnement de la clientèle



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

	Total	Abonné	Horaire
Moins d'une heure	4	0	4
Moins de deux heures	12	1	11
Moins de trois heures	14	2	12
Moins de quatre heures	0	0	0
Moins de cinq heures	0	0	0
Moins de six heures	13	11	2
Entre 6 heures et 12 heures	16	13	3
Pour la journée	21	19	2
Pour plusieurs jours	9	8	1
	89	54	35

### 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.

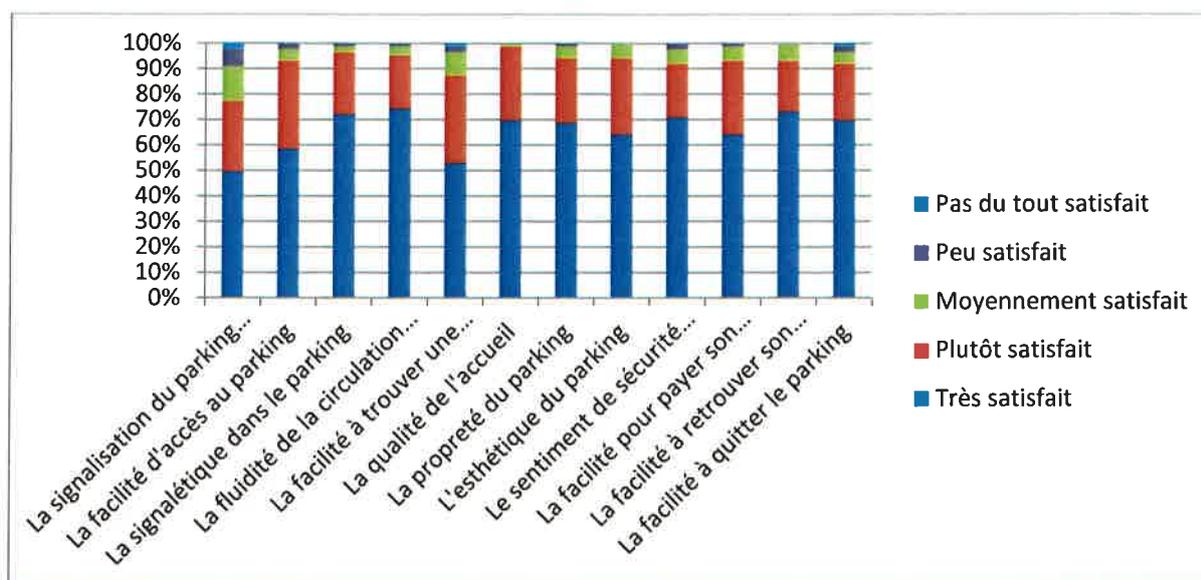
Les usagers stationnant le plus régulièrement et le plus longtemps leur véhicule sur le parc des Allées de Chartres sont des abonnés. A contrario, les usagers horaires stationnent moins souvent et pour des durées moins importantes.

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	44	25	12	6	2
La facilité d'accès au parking	52	31	4	2	0
La signalétique dans le parking	64	22	2	1	0
La fluidité de la circulation dans le parking	66	19	3	1	0
La facilité à trouver une place dans le parking	47	31	8	2	1
La qualité de l'accueil	62	26	1	0	0
La propreté du parking	61	23	4	1	0
L'esthétique du parking	57	27	5	0	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	63	19	5	2	0
La facilité pour payer son parking	57	26	5	1	0
La facilité à retrouver son véhicule	65	18	6	0	0
La facilité à quitter le parking	62	20	4	2	1

### Répartition des réponses au questionnaire de satisfaction clientèle



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

## 1-2- EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT

### a. Description de l'enquête

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

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

### Conditions de l'enquête

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

Lundi 10 septembre 2012

Lundi 17 septembre 2012

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

#### Catégories de clientèle interrogées

Un abonné	34
Un client horaire	13

## Réponses au questionnaire de qualité accueil-client

### Note de 1 à 5:

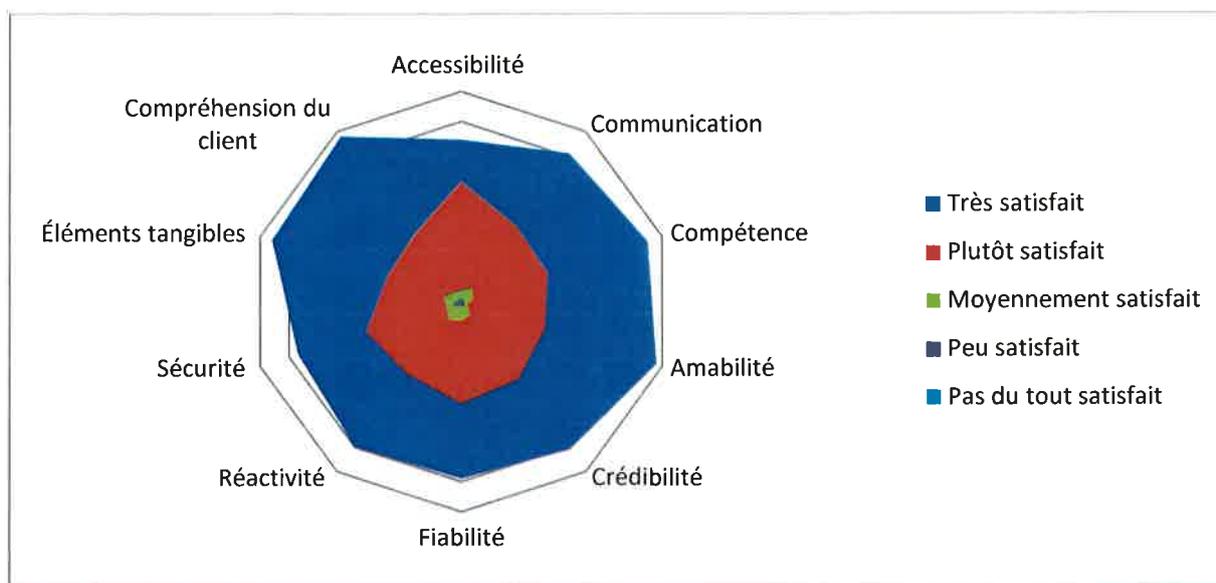
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

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

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

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
Accessibilité	54	40	4	1	1
Communication	61	31	6	1	1
Compétence	65	30	4	1	0
Amabilité	68	29	2	1	0
Crédibilité	61	32	5	2	0
Fiabilité	59	34	6	1	0
Réactivité	60	30	7	2	1
Sécurité	57	33	5	3	2
Éléments tangibles	66	26	6	1	1
Compréhension du client	68	27	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

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

- L'accessibilité du service
- La sécurité

## **2- LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS**

### **Jeudi 19 Février 2012**

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

### **Jeudi 23 Février 2012**

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.

### **Mardi 13 Mars 2012**

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

### **Samedi 5 Mai 2012**

La lisse de la barrière de la sortie du parc Cars de Tourisme a été forcée. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

### **Jeudi 5 Juillet 2012**

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.

### **Lundi 29 Octobre 2012**

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.

### **Mardi 20 Novembre 2012**

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 27 Décembre 2012**

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 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.

## **3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE**

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 mars 2013 est de 4400 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.

**COMPTES DE RESULTAT**

**REALISES**

**du 1<sup>er</sup> janvier 2012 au 31 décembre**

**2012**

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

TOTAL DSP - Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux		
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
	Année 2012	Année 2012
Mois d'exploitation	12,00	12,00
<b>ACHATS</b>	<b>163 704</b>	<b>107 250</b>
Carburant et divers	1 231	
EDF GDF	55 709	51 675
Eau	1 640	502
Produits entretien mat consommables	6 868	8 206
Fournitures ent. Petit équip.	6 335	2 231
Interventions et entretien (contrat péage)	34 850	
Consommables d'exploitation (tickets)	4 008	2 644
Fournitures de bureau	4 449	5 746
Sous-traitance nettoyage	34 850	34 924
Sous-traitance gardiennage et astreintes	12 433	1 322
Tenue du personnel	1 331	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>164 482</b>	<b>130 327</b>
Gros entretien	71 381	72 689
Peinture travaux divers	25 625	12 817
Entretien éclairage	11 275	11 615
Honoraires CC et divers	21 874	7 148
Primes d'assurance	34 327	26 058
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>82 974</b>	<b>65 237</b>
Publicité	6 601	938
Transport et déplacements	5 679	508
Frais postaux et télécom	28 495	22 916
Commissions CB	42 199	40 875
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>66 512</b>	<b>81 918</b>
Taxe professionnelle	13 315	25 731
Taxe foncière	53 197	56 187
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>349 976</b>	<b>387 797</b>
Salaires	230 646	258 708
Charges sociales	119 330	129 089
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Frais généraux de siège répartie DSP	-80 975	-60 660
Frais généraux de siège à répartir	80 975	60 660
<b>S/T TOTAL CHARGES HT</b>	<b>827 648</b>	<b>772 529</b>
<b>REDEVANCES</b>	<b>1 227 107</b>	<b>1 345 713 €</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>2 054 755</b>	<b>2 118 242</b>
<b>TOTAL RECETTES PARCS</b>	<b>2 167 240</b>	<b>2 303 568</b>
<b>DOTATION PROVISIONS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>RESULTAT avant IS</b>	<b>112 485</b>	<b>185 326</b>

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

## Parc VICTOR HUGO

Nombre de places DSP : 712

	2012 Prévisionnel	2012 Réalisé
<b>Budget de dépenses</b>		
Actualisation		
Mois d'exploitation	12,00	12,00
<b>ACHATS</b>	<b>84 337</b>	<b>62 849</b>
Carburant et divers	513	
EDF GDF	37 618	33 987
Eau	513	370
Produits entretien mat consommables	3 280	4 983
Fournitures ent. Petit équip.	2 265	974
Interventions et entretien (contrat péage)	15 375	
Consommables d'exploitation (tickets)	2 163	1 558
Fournitures de bureau	441	597
Sous-traitance nettoyage	19 475	19 625
Sous-traitance gardiennage et astreintes	2 181	755
Tenue du personnel	513	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>65 139</b>	<b>67 466</b>
Gros entretien	30 750	35 037
Peinture travaux divers	10 250	12 817
Entretien éclairage	5 125	4 315
Honoraire et divers	-	1 304
Primes d'assurance	19 014	13 993
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>34 789</b>	<b>30 400</b>
Publicité	2 050	
Transport et déplacements	1 107	100
Frais postaux et télécom	8 815	7 079
Commissions CB	22 817	23 221
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>51 301</b>	<b>64 897</b>
Taxe professionnelle	5 894	16 814
Taxe foncière	45 407	48 083
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>257 275</b>	<b>260 813</b>
Salaires	169 125	173 875
Charges sociales	88 150	86 938
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>46 125</b>	<b>34 631</b>
Frais généraux de siège	46 125	34 631
<b>TOTAL CHARGES HT</b>	<b>538 966</b>	<b>521 056</b>

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

## Garage ALSACE LORRAINE

Nombre de places DSP : 128

	2012 Prévisionnel	2012 Réalisé
<b>Budget de dépenses</b>		
<b>Actualisation</b>		
<b>Mois d'exploitation</b>	12,00	12,00
<b>ACHATS</b>	<b>19 885</b>	<b>16 092</b>
Carburant et divers	205	
EDF GDF	11 788	13 442
Eau	103	66
Produits entretien mat consommables	2 050	690
Fournitures ent. Petit équip.	1 538	69
Interventions et entretien (contrat péage)	3 075	
Consommables d'exploitation (tickets)	308	140
Fournitures de bureau	510	931
Sous-traitance nettoyage	-	754
Sous-traitance gardiennage et astreintes	-	
Tenue du personnel	308	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>12 608</b>	<b>13 016</b>
Gros entretien	8 200	10 559
Peinture travaux divers	-	
Entretien éclairage	2 050	730
Honoraire et divers	-	
Primes d'assurance	2 358	1 727
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>3 178</b>	<b>2 268</b>
Publicité	513	118
Transport et déplacements	-	
Frais postaux et télécom	2 665	2 150
Commissions CB	-	
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>11 173</b>	<b>9 692</b>
Taxe professionnelle	3 383	1 588
Taxe foncière	7 790	8 104
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>8 446</b>	<b>11 550</b>
Salaires	5 556	7 700
Charges sociales	2 890	3 850
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>6 150</b>	<b>4 604</b>
Frais généraux de siège	6 150	4 604
<b>TOTAL CHARGES HT</b>	<b>61 440</b>	<b>57 222</b>

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

## Parc des ALLEES DE CHARTRES - ALLEES DE BRISTOL

Nombre de places DSP : 412

	2012 Prévisionnel	2012 Réalisé
<b>Budget de dépenses</b>		
<b>Actualisation</b>		
Mois d'exploitation	12,00	12,00
<b>ACHATS</b>	<b>53 300</b>	<b>23 861</b>
Carburant et divers	513	
EDF GDF	5 125	4 246
Eau	513	66
Produits entretien mat consommables	1 025	2 347
Fournitures ent. Petit équip.	1 538	39
Interventions et entretien (contrat péage)	16 400	
Consommables d'exploitation (tickets)	1 538	946
Fournitures de bureau	513	1 105
Sous-traitance nettoyage	15 375	14 545
Sous-traitance gardiennage et astreintes	10 247	567
Tenue du personnel	513	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>50 943</b>	<b>34 862</b>
Gros entretien	20 500	19 649
Peinture travaux divers	15 375	
Entretien éclairage	4 100	6 570
Honoraire et divers	-	574
Primes d'assurance	10 968	8 069
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>24 600</b>	<b>19 586</b>
Publicité	2 050	
Transport et déplacements	3 075	31
Frais postaux et télécom	3 075	2 465
Commissions CB	16 400	17 090
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>2 050</b>	<b>8 417</b>
Taxe professionnelle	2 050	8 417
Taxe foncière	-	
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>67 650</b>	<b>86 100</b>
Salaires	45 100	57 400
Charges sociales	22 550	28 700
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>28 700</b>	<b>21 425</b>
Frais généraux de siège	28 700	21 425
<b>TOTAL CHARGES HT</b>	<b>227 243</b>	<b>194 251</b>

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

**SIEGE DSP**

Budget de dépenses	2012 Prévisionnel	2012 Réalisé
<b>Actualisation</b>		
Mois d'exploitation	12,00	12,00
<b>ACHATS</b>	<b>6 180</b>	<b>4 448</b>
Carburant et divers	-	
EDF GDF	1 179	
Eau	513	
Produits entretien mat consommables	513	186
Fournitures ent. Petit équip.	994	1 149
Interventions et entretien (contrat péage)	-	
Consommables d'exploitation (tickets)	-	
Fournitures de bureau	2 981	3 113
Sous-traitance nettoyage	-	
Sous-traitance gardiennage et astreintes	-	
Tenue du personnel	-	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>35 793</b>	<b>14 983</b>
Gros entretien	11 931	7 444
Peinture travaux divers	-	
Entretien éclairage	-	
Honoraires CC et divers	21 874	5 270
Primes d'assurance	1 988	2 269
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>20 408</b>	<b>12 983</b>
Publicité	1 989	820
Transport et déplacements	1 497	377
Frais postaux et télécom	13 940	11 222
Commissions CB	2 982	564
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>1 989</b>	<b>-1 088</b>
Taxe professionnelle	1 989	-1 088
Taxe foncière	-	
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>16 605</b>	<b>29 334</b>
Salaires	10 865	19 733
Charges sociales	5 740	9 601
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>-80 975</b>	<b>-60 660</b>
Frais généraux de siège répartis DSP	-80 975	-60 660
<b>TOTAL CHARGES HT</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>			
		2012	2012
<b>PARC VICTOR HUGO</b>	Base Annuelle	2ème année	réalisé
<b>Horaires</b>			
Places payantes offres totales	712	712	712
Places payantes rotatives	252	252	252
<b>Fréquentation annuelle</b>	199836	199836	187586
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	4,71
<b>Recettes horaires TTC</b>	<b>899262</b>	<b>899262</b>	<b>882897</b>
<b>Abonnements</b>			
Abonnements mensuels permanents	495000	495000	712780
Abonnements résidents permanents	161280	161280	
<b>Recettes abonnements TTC</b>	<b>656280</b>	<b>656280</b>	<b>712780</b>
<b>Total recettes (CA TTC)</b>	<b>1 555 542,00</b>	<b>1 555 542,00</b>	<b>1 595 677,00</b>
<b>Total recettes (CA HT)</b>	<b>1 300 620,40</b>	<b>1 300 620,40</b>	<b>1 334 178,00</b>
<b>Transfert de charges</b>			<b>3 010,00</b>
<b>Produits exceptionnels</b>			<b>252,00</b>
<b><u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u></b>			
Recettes du parking	1 300 620,40	1 300 620,40	1 337 440,00
Charges d'exploitation du parking	539 820,00	538 965,50	521 056,00
<b>Excédent brut d'exploitation</b>	<b>760 800,40</b>	<b>761 654,90</b>	<b>816 384,00</b>
Amortissement des investissements			
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>760 800,40</b>	<b>761 654,90</b>	<b>816 384,00</b>
Frais financier			
<b>Résultat brut</b>	<b>760 800,40</b>	<b>761 654,90</b>	<b>816 384,00</b>
Redevance Ville de Bordeaux	550 000,00	550 000,00	550 000,00
Redevance, part variable	160558,36	160558,36	190 760,00
<b>Résultat net avant impôts</b>	<b>50 242,04</b>	<b>51 096,54</b>	<b>75 624,00</b>

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>			
		2012	2012
<b>Garage ALSACE LORRAINE</b>	<b>Base Annuelle</b>	<b>2ème année</b>	<b>réalisé</b>
<b>Horaires</b>			
<u>Pas d'horaires sur ce parc</u>			
<b>Recettes horaires TTC</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>Abonnements</b>			
Abonnements mensuels permanents	0	0	
Abonnements résidents permanents	125460	125460	122734
<b>Recettes abonnements TTC</b>	<b>125460</b>	<b>125460</b>	<b>122734</b>
<b>Total recettes (CA TTC)</b>	<b>125 460,00</b>	<b>125 460,00</b>	<b>122 734,00</b>
<b>Total recettes (CA HT)</b>	<b>104 899,67</b>	<b>104 899,67</b>	<b>102 620,00</b>
<b>Transfert de charges</b>			<b>47,00</b>
<b><u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u></b>			
Recettes du parking	104 899,67	104 899,67	102 667,00
Charges d'exploitation du parking	59 540,00	61 438,50	57 222,00
<b>Excédent brut d'exploitation</b>	<b>45 359,67</b>	<b>43 461,17</b>	<b>45 445,00</b>
Amortissement des investissements			
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>45 359,67</b>	<b>43 461,17</b>	<b>45 445,00</b>
Frais financier			
<b>Résultat brut</b>	<b>45 359,67</b>	<b>43 461,17</b>	<b>45 445,00</b>
Redevance Ville de Bordeaux	31 000,00	31 000,00	31 000,00
Redevance, part variable			
<b>Résultat net avant impôts</b>	<b>14 359,67</b>	<b>12 461,17</b>	<b>14 445,00</b>

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>			
		2012	2012
<u>Parc Allées Chartres/Bristol</u>	Base Annuelle	2ème année	réalisé
<b>Horaires</b>			
Places payantes offres totales	412	412	412
Places payantes rotatives	172	172	172
<b>Fréquentation annuelle</b>	118508	118508	115424
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	5,66
<b>Recettes horaires TTC</b>	<b>554617,44</b>	<b>554617,44</b>	<b>649915</b>
<b>Abonnements</b>			
Abonnements mensuels permanents	326400	326400	378585
Abonnements résidents permanents	18000	30000	
<b>Recettes abonnements TTC</b>	<b>344400</b>	<b>356400</b>	<b>378585</b>
<b>Total recettes (CA TTC)</b>	<b>899 017,44</b>	<b>911 017,44</b>	<b>1 028 500,00</b>
<b>Total recettes (CA HT)</b>	<b>751 686,82</b>	<b>761 720,27</b>	<b>859 950,00</b>
<b>Transfert de charges</b>			<b>3 503,00</b>
<b>Produits exceptionnels</b>			<b>7,80</b>
<b><u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u></b>			
Recettes du parking	751 686,82	761 720,27	863 461,00
Charges d'exploitation du parking	227 700,00	227 242,50	194 251,00
<b>Excédent brut d'exploitation</b>	<b>523 986,82</b>	<b>534 477,77</b>	<b>669 210,00</b>
Amortissement des investissements			
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>523 986,82</b>	<b>534 477,77</b>	<b>669 210,00</b>
Frais financier			
<b>Résultat brut</b>	<b>523 986,82</b>	<b>534 477,77</b>	<b>669 210,00</b>
Redevance Ville de Bordeaux	400 000,00	400 000,00	400 000,00
Redevance, part variable	76518,14	85548,24	173 953,00
<b>Résultat net avant impôts</b>	<b>47 468,68</b>	<b>48 929,53</b>	<b>95 257,00</b>

**COMPTES DE RESULTAT**  
**REALISES**

**du 1<sup>er</sup> janvier 2013 au 31 mars 2013**

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

TOTAL DSP - Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux		
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
Mois d'exploitation	du 1er janvier au 31 mars 2013	du 1er janvier au 31 mars 2013
	3,00	3,00
<b>ACHATS</b>	<b>46 200</b>	<b>28 826</b>
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	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>42 149</b>	<b>25 423</b>
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
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>21 269</b>	<b>14 911</b>
Publicité	1 691	266
Transport et déplacements	1 458	139
Frais postaux et télécom	7 305	6 270
Commissions CB	10 815	8 236
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>17 033</b>	<b>20 833</b>
Taxe professionnelle	3 412	6 506
Taxe foncière	13 621	14 327
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>104 843</b>	<b>97 757</b>
Salaires	69 893	65 169
Charges sociales	34 950	32 588
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Frais généraux de siège répartie DSP	-20 346	-14 976
Frais généraux de siège à répartir	20 346	14 976
<b>S/T TOTAL CHARGES HT</b>	<b>231 494</b>	<b>187 750</b>
<b>REDEVANCES</b>	<b>306 777</b>	<b>313 625</b>
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>538 271</b>	<b>501 375</b>
<b>TOTAL RECETTES PARCS</b>	<b>541 500</b>	<b>549 634</b>
<b>DOTATION PROVISIONS</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>RESULTAT avant IS</b>	<b>3 229</b>	<b>48 259</b>

# 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
<b>PARC VICTOR HUGO</b>	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
<b>Horaires</b>			
Places payantes offres totales	712	712	712
Places payantes rotatives	252	252	252
<b>Fréquentation annuelle</b>	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
<b>Recettes horaires TTC</b>	<b><u>899262</u></b>	<b><u>224848</u></b>	<b><u>202323</u></b>
<b>Abonnements</b>			
Abonnements mensuels permanents	495000	126052	143683
Abonnements résidents permanents	161280	37800	37800
<b>Recettes abonnements TTC</b>	<b><u>656280</u></b>	<b><u>163852</u></b>	<b><u>181483</u></b>
<b>Total recettes (CA TTC)</b>	<b>1 555 542,00</b>	<b>388 700,00</b>	<b>383 806,00</b>
<b>Total recettes (CA HT)</b>	<b>1 300 620,00</b>	<b>325 000,00</b>	<b>320 908,00</b>
<b>Transfert de charges</b>			<b>943,00</b>
<b>Produits exceptionnels</b>			<b>0,00</b>
<b><u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u></b>			
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
<b>Excédent brut d'exploitation</b>	<b>761 654,00</b>	<b>179 574,00</b>	<b>193 577,00</b>
Amortissement des investissements			
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>761 654,00</b>	<b>179 574,00</b>	<b>193 577,00</b>
Frais financier			
<b>Résultat brut</b>	<b>761 654,00</b>	<b>179 574,00</b>	<b>193 577,00</b>
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
<b>Résultat net avant impôts</b>	<b>51 095,00</b>	<b>1 934,00</b>	<b>19 759,00</b>

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

# 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
<u>Parc Allées Chartres/Bristol</u>	<u>Base Annuelle</u>	<u>Prévisionnel</u>	<u>Réalisé</u>
<b>Horaires</b>			
Places payantes offres totales	412	412	412
Places payantes rotatives	172	172	172
<b>Fréquentation annuelle</b>	<b>118508</b>	<b>29627</b>	<b>26766</b>
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
<b>Recettes horaires TTC</b>	<b>554618</b>	<b>138736</b>	<b>149059</b>
<b>Abonnements</b>			
Abonnements mensuels permanents	326400	326400	92875
Abonnements résidents permanents	18000	30000	
<b>Recettes abonnements TTC</b>	<b>356400</b>	<b>89102</b>	<b>92875</b>
<b>Total recettes (CA TTC)</b>	<b>911 018,00</b>	<b>227 838,00</b>	<b>241 934,00</b>
<b>Total recettes (CA HT)</b>	<b>761 720,00</b>	<b>190 500,00</b>	<b>202 286,00</b>
<b>Transfert de charges</b>			<b>0,00</b>
<b>Produits exceptionnels</b>			<b>0,00</b>
<b><u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u></b>			
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
<b>Excédent brut d'exploitation</b>	<b>534 477,00</b>	<b>121 973,00</b>	<b>157 658,00</b>
Amortissement des investissements			
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>534 477,00</b>	<b>121 973,00</b>	<b>157 658,00</b>
Frais financier			
<b>Résultat brut</b>	<b>534 477,00</b>	<b>121 973,00</b>	<b>157 658,00</b>
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
<b>Résultat net avant impôts</b>	<b>48 929,00</b>	<b>586,00</b>	<b>25 601,00</b>

# 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
<b>Budget de dépenses</b>	Prévisionnel	Réalisé
<b>Actualisation</b>		
<b>Mois d'exploitation</b>	3,00	3,00
<b>ACHATS</b>	<b>26 011</b>	<b>19 574</b>
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	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>16 694</b>	<b>11 389</b>
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
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>8 919</b>	<b>6 545</b>
Publicité	525	
Transport et déplacements	284	
Frais postaux et télécom	2 260	1 937
Commissions CB	5 850	4 608
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>13 135</b>	<b>16 503</b>
Taxe professionnelle	1 510	4 242
Taxe foncière	11 625	12 261
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>69 070</b>	<b>65 726</b>
Salaires	46 046	43 817
Charges sociales	23 024	21 909
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>11 597</b>	<b>8 537</b>
Frais généraux de siège	11 597	8 537
<b>TOTAL CHARGES HT</b>	<b>145 426</b>	<b>128 274</b>

# 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
<b>Budget de dépenses</b>	Prévisionnel	Réalisé
<b>Actualisation</b>		
<b>Mois d'exploitation</b>	3,00	3,00
<b>ACHATS</b>	<b>6 385</b>	<b>4 541</b>
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	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>3 230</b>	<b>2 995</b>
Gros entretien	2 100	2 605
Peinture travaux divers		
Entretien éclairage	525	
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	605	390
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>814</b>	<b>588</b>
Publicité	131	
Transport et déplacements		
Frais postaux et télécom	683	588
Commissions CB		
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>2 863</b>	<b>2 753</b>
Taxe professionnelle	867	687
Taxe foncière	1 996	2 066
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>2 621</b>	<b>2 773</b>
Salaires	1 747	1 848
Charges sociales	874	925
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>1 628</b>	<b>1 198</b>
Frais généraux de siège	1 628	1 198
<b>TOTAL CHARGES HT</b>	<b>17 541</b>	<b>14 848</b>

# 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
<b>Actualisation</b>		
<b>Mois d'exploitation</b>	3,00	3,00
<b>ACHATS</b>	<b>12 221</b>	<b>3 313</b>
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	
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>13 050</b>	<b>7 889</b>
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
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>6 305</b>	<b>4 140</b>
Publicité	525	
Transport et déplacements	790	
Frais postaux et télécom	790	675
Commissions CB	4 200	3 465
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>525</b>	<b>1 849</b>
Taxe professionnelle	525	1 849
Taxe foncière		
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>29 305</b>	<b>22 196</b>
Salaires	19 536	14 796
Charges sociales	9 769	7 400
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>7 121</b>	<b>5 241</b>
Frais généraux de siège	7 121	5 241
<b>TOTAL CHARGES HT</b>	<b>68 527</b>	<b>44 628</b>

# Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

**SIEGE DSP**

<b>Budget de dépenses</b>	<b>1er TRIM 2013</b>	<b>1er TRIM 2013</b>
<b>Actualisation</b>	<b>Prévisionnel</b>	<b>Réalisé</b>
<b>Mois d'exploitation</b>	3,00	3,00
<b>ACHATS</b>	<b>1 583</b>	<b>1 398</b>
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		
<b>SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>9 175</b>	<b>3 150</b>
Gros entretien	3 060	1 321
Peinture travaux divers		
Entretien éclairage		
Honoraires CC et divers	5 605	1 297
Primes d'assurance	510	532
<b>AUTRES SERVICES EXTERIEURS</b>	<b>5 231</b>	<b>3 638</b>
Publicité	510	266
Transport et déplacements	384	139
Frais postaux et télécom	3 572	3 070
Commissions CB	765	163
<b>IMPOTS ET TAXES</b>	<b>510</b>	<b>-272</b>
Taxe professionnelle	510	-272
Taxe foncière		
<b>FRAIS DE PERSONNEL</b>	<b>3 847</b>	<b>7 062</b>
Salaires	2 564	4 708
Charges sociales	1 283	2 354
<b>AUTRES CHARGES DE GESTION</b>	<b>-20 346</b>	<b>-14 976</b>
Frais généraux de siège répartis DSP	-20 346	-14 976
<b>TOTAL CHARGES HT</b>	<b>-</b>	<b>-</b>