

DELEGATION DE Monsieur Michel DUCHENE

D-2013/673

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 abonnés » 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 |
| Total recettes des 3 parcs | 2 306 265 | 2 303 568 | -0,1% | 549634 |
| 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 |
| Total charges d'exploitation des 3 parcs | 726 298 | 772 529 | 6,4% | 187750 |
| 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 |
| Total résultat d'exploitation des 3 parcs | 1 579 967 | 1 531 039 | -3,1% | 361884 |
| 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 |
| Total redevances versées à la Ville | 1 349 154 | 1 345 713 | -0,3% | 313625 |
| 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 |
| Total résultat net avant IS des 3 parcs | 230 813 | 185 326 | -19,7% | 48259 |

INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL

M. DUCHENE. -

Cette délibération pour information concerne le rapport d'activité de la société de Grands Garages de Bordeaux.

Je peux répondre aux questions.

M. LE MAIRE. -

M. ROUVEYRE

M. ROUVEYRE. -

Monsieur le Maire, mes chers collègues, vous n'hésitez pas à rappeler la répartition des compétences en matière de propreté et notamment les nombreux rappels à l'ordre de la Chambre Régionale des Comptes. Par contre, là encore, on vous entend peu sur ses recommandations en matière de stationnement et le fait qu'elle a demandé à plusieurs reprises à la Ville de Bordeaux de céder à la Communauté Urbaine de Bordeaux la gestion de ces fameux parkings.

Evidemment on n'a pas de doute, en tout cas on connaît la raison pour laquelle vous conservez ces parkings. Ils sont lucratifs pour la Ville. Mais je tenais quand même à mettre en lumière votre double discours quand il s'agit de la répartition des compétences. Quand ça vous arrange vous voulez les garder, quand ça ne vous arrange pas vraiment, vous voulez bien les transférer.

M. LE MAIRE. -

Mauvaise pioche une fois de plus. Je suis tout à fait prêt à transférer le stationnement à la CUB. Je l'ai dit à plusieurs reprises déjà, mais vous êtes peut-être un peu dur d'oreille.

Ce que je voulais dire simplement, c'est que dès le moment où la CUB nous aura remboursé ce qu'elle nous doit au titre de la propreté, nous lui transférerons tout ce qui concerne le stationnement, et nous n'y perdrons pas.

Je suis tout à fait d'accord pour cela. Je l'ai demandé à plusieurs reprises.

Il faudra simplement regarder les problèmes de propriété parce qu'il se trouve que nous sommes propriétaires de plusieurs de ces parkings. Donc il faudra les régler. Ce n'est pas si simple.

Mais sur le principe, si la CUB reprend ses responsabilités en matière de propreté, pas de problèmes sur le stationnement.

Voyez, vous êtes mal informé.

Pas de vote. C'était une information.

RAPPORT D'ACTIVITE DU 1^{er} JANVIER 2012
AU 31 MARS 2013

AFFERMAGE DES SITES DE STATIONNEMENT

PARKING VICTOR HUGO

GARAGE ALSACE LORRAINE

PARC DES ALLEES DE CHARTRES/BRISTOL

PARTIE I COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER PARKING VICTOR HUGO 3

| | |
|---|----------|
| 1. COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE..... | 4 |
| 1.1 PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE | 4 |
| 1.2 EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS..... | 4 |
| 1.3 PROGRAMME PREVISIONNEL DES TRAVAUX | 5 |
| 1.4 RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS..... | 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 |

PARTIE II ANALYSE DE LA QUALITÉ DU SERVICE PARKING VICTOR HUGO 26

| | |
|--|-----------|
| 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 |
|--|-----------|

PARTIE III COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER GARAGE ALSACE..... 36

| | |
|---|-----------|
| 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 |

| | | |
|---|--------------------------------|-----------|
| PARTIE IV ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE | GARAGE ALSACE | 48 |
| 1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS | | 49 |
| 1.1 ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE | | 49 |
| 1.2 EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT | | 52 |
| 1.3 CONCLUSIONS | | 54 |
| 2. LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS | | 55 |
| 3. DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE | | 55 |
| 4. ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS | | 56 |
| PARTIE V COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER | PARC A. DE CHARTRES | 57 |
| 1. COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE | | 58 |
| 1.1 PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE | | 58 |
| 1.2 EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS | | 58 |
| 1.3 RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS | | 59 |
| 1.4 ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES | | 61 |
| 1.5 MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION | | 62 |
| 1.6 ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE | | 63 |
| 2. COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER | | 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 |
| PARTIE VI ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE | PARC ALLEES DE CHARTRES | 80 |
| 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 |
| PARTIE VII COMPTES DE RESULTAT REALISES DU 1^{ER} JANVIER 2012 AU 31 MARS 2013 | | 94 |

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^{er} janvier 2011
- Maintien de la grille tarifaire abonnée en vigueur depuis le 1^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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
- Les dépliants distribués sur les parcs
- Les courriers d'information

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

1-7- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

● Action 1: 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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 « **Charte 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

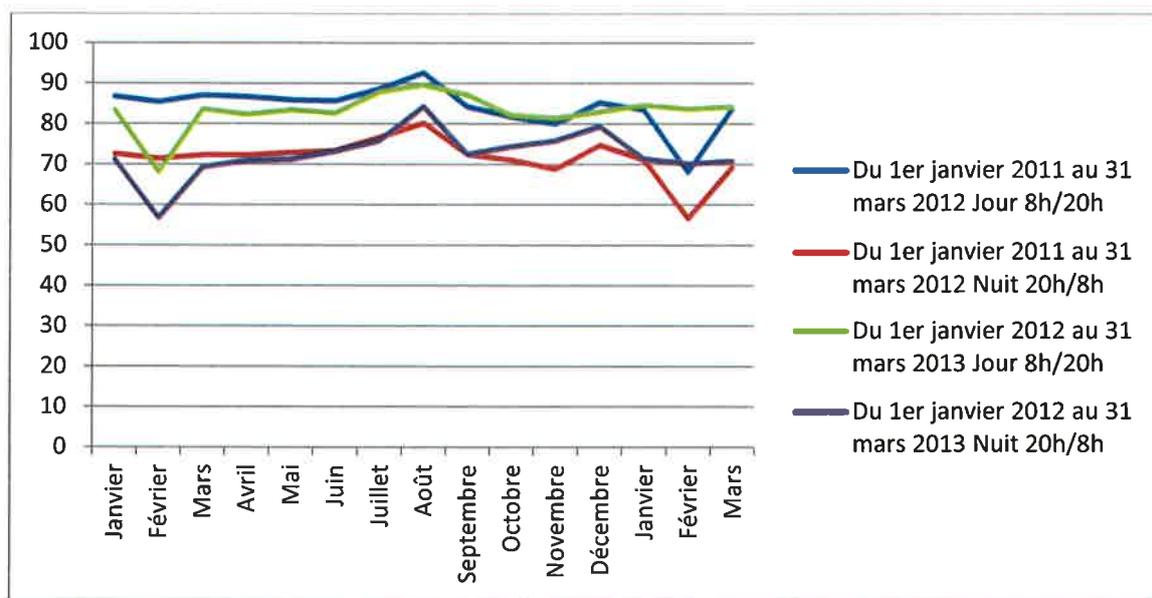
Les données du tableau ci-dessous sont exprimées en pourcentage par rapport aux 712 places constituant le parc de stationnement Victor Hugo. Une distinction est faite entre l'occupation en journée (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation en soirée (de 20 heures à 8 heures).

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 ^{er} janvier 2011 au 31 mars 2012 | | Du 1 ^{er} 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

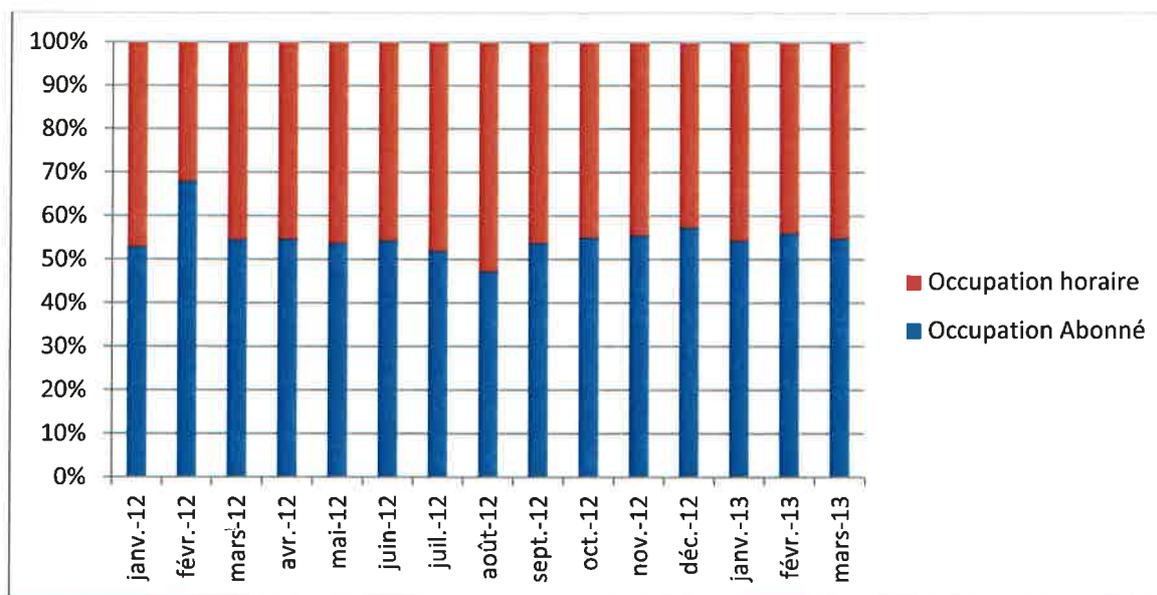


2-3- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER

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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

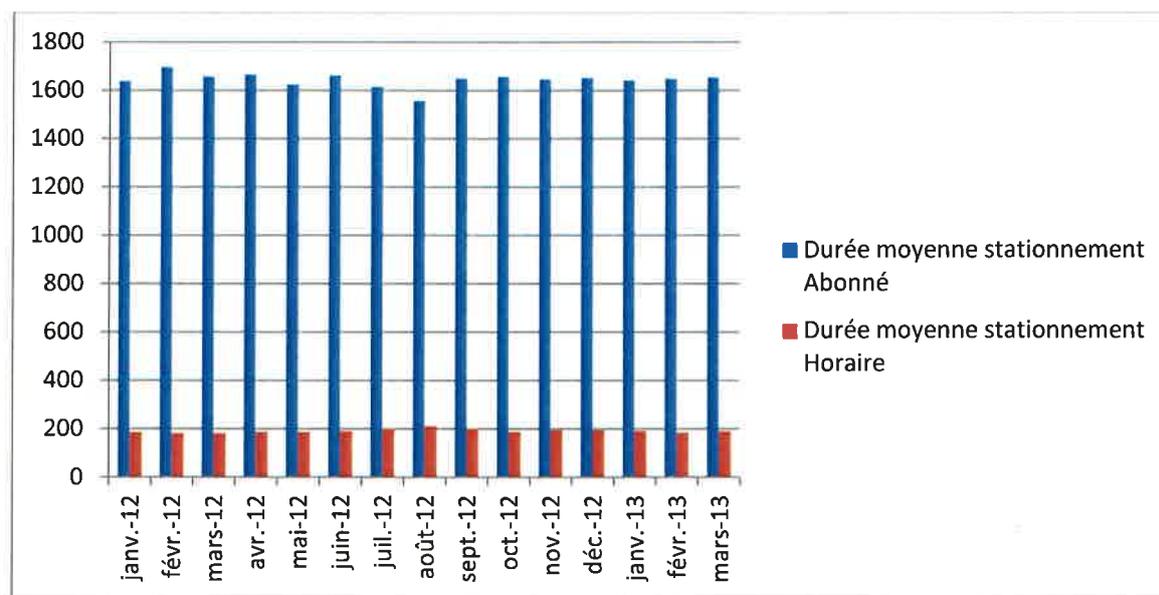


2-4- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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^{er} janvier 2012
au 31 mars 2013**



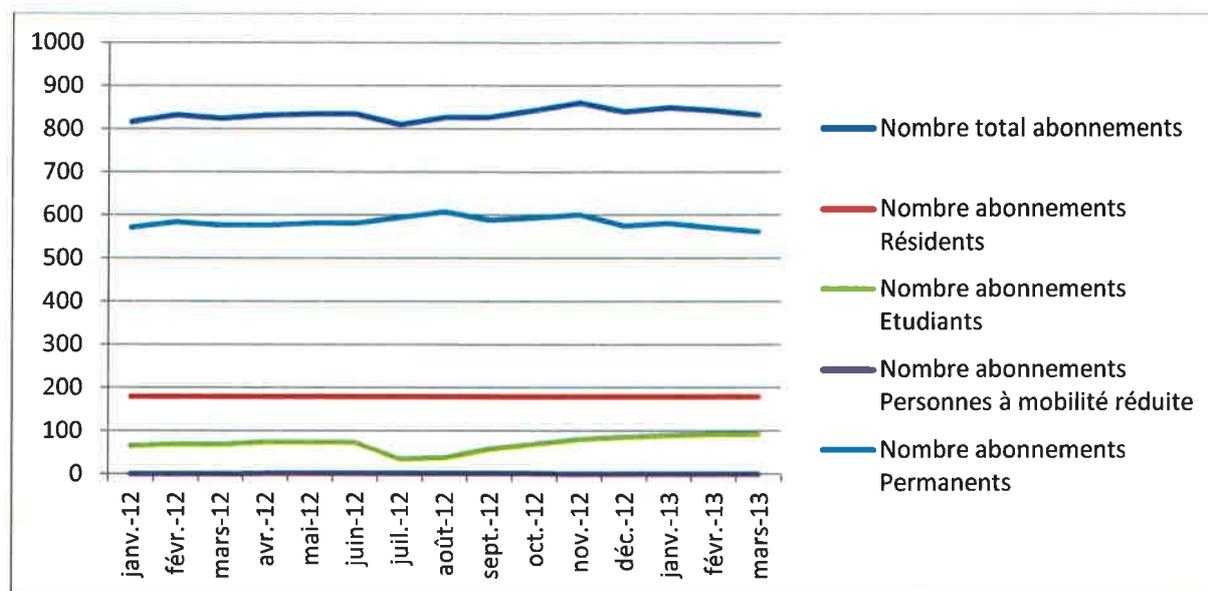
2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

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

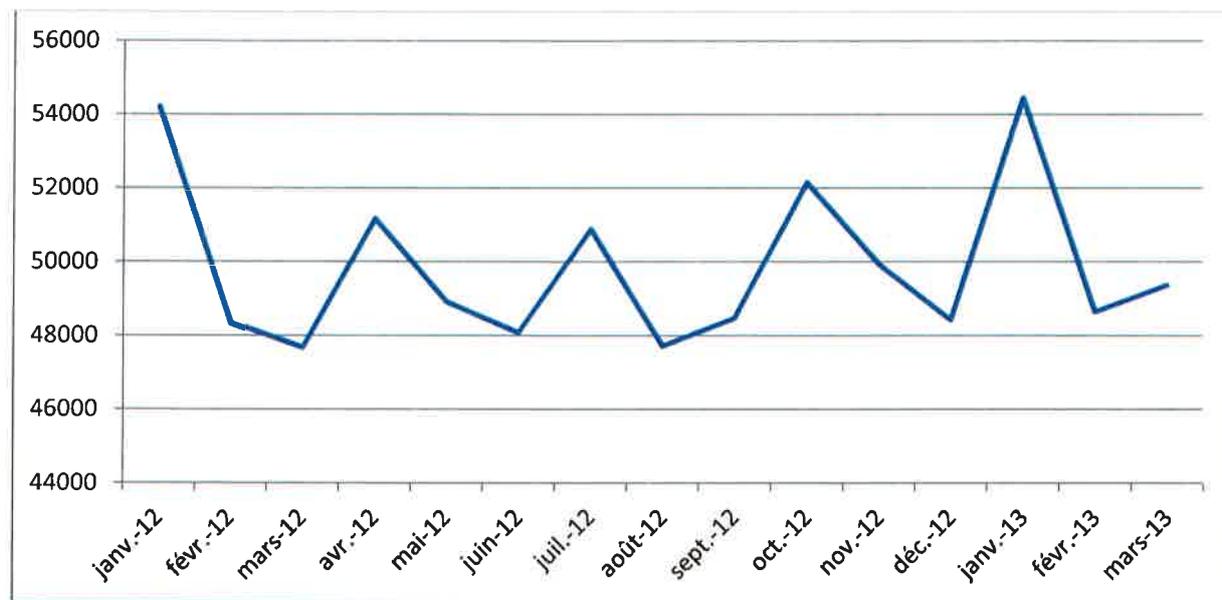
Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur la période de référence.

| | 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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

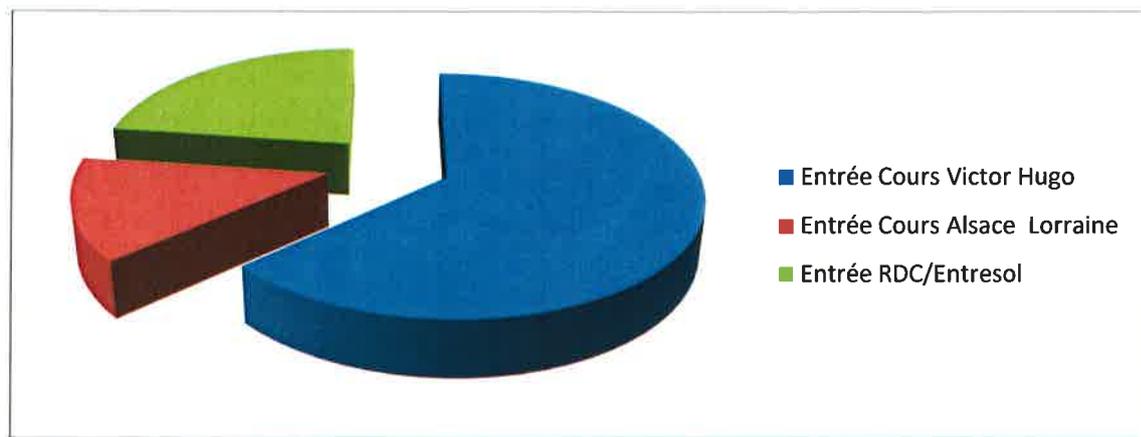


Répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

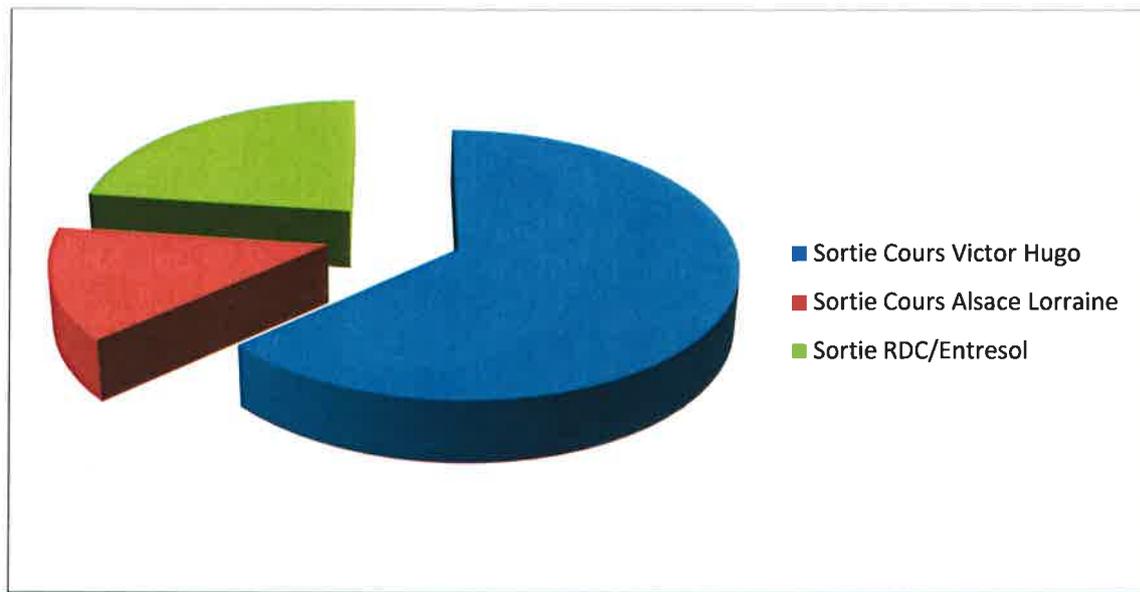


Répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

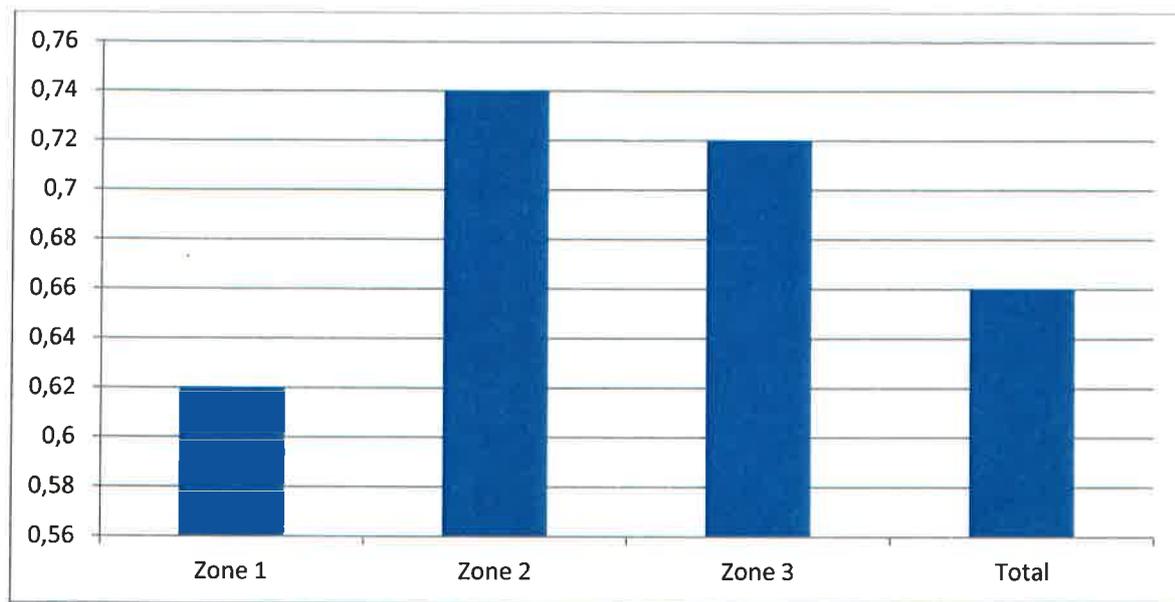


Coefficient de foisonnement

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 |

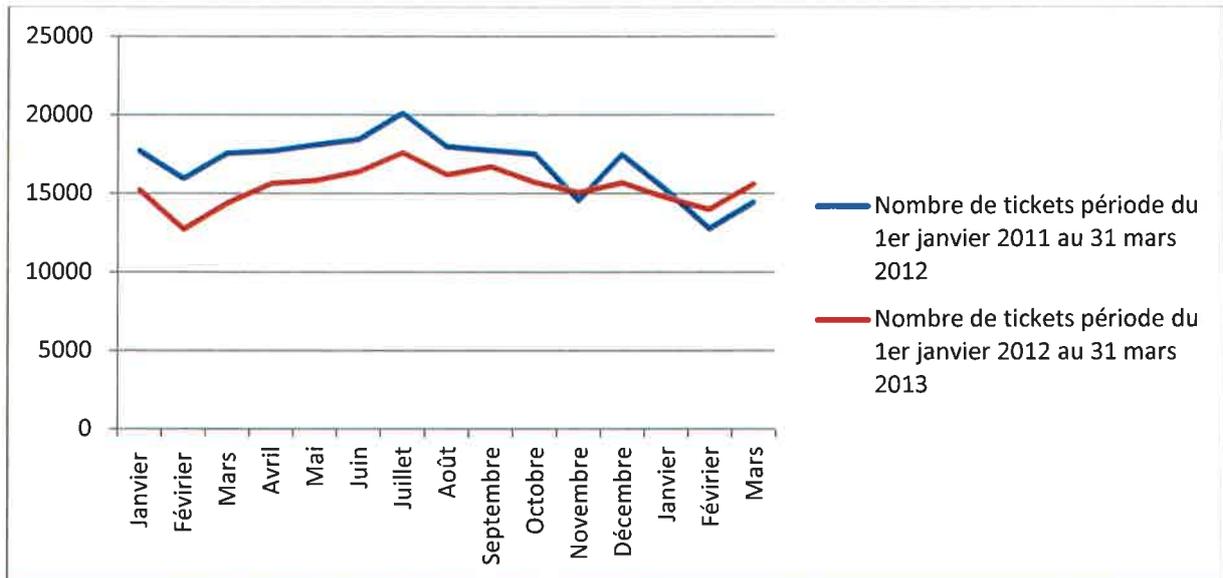


2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

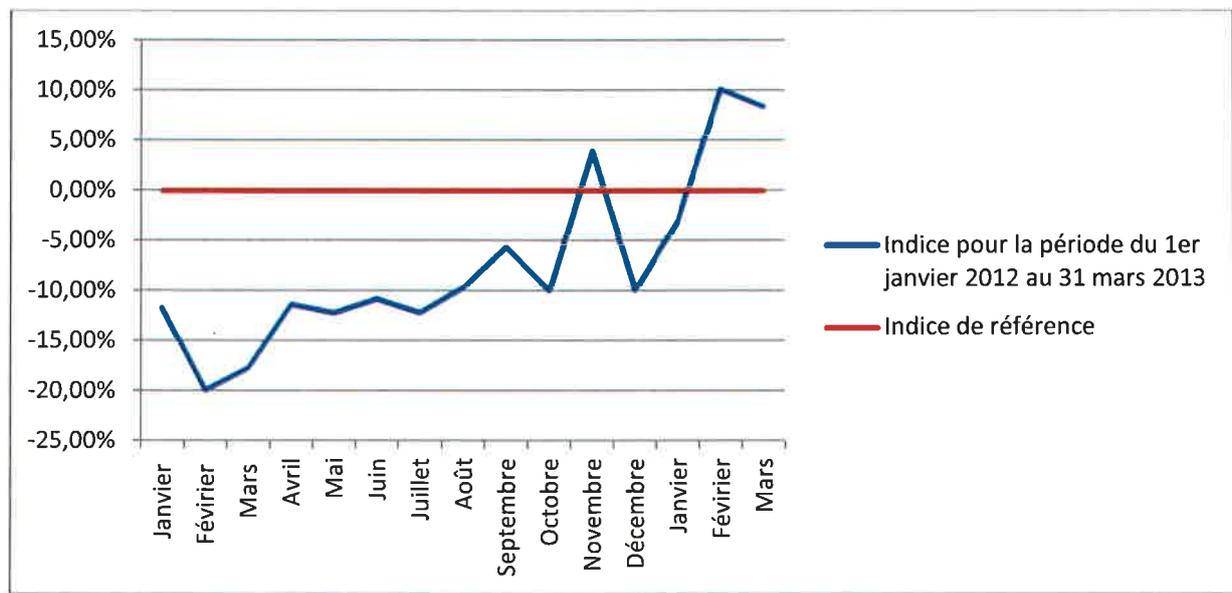
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés en paiement 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 |

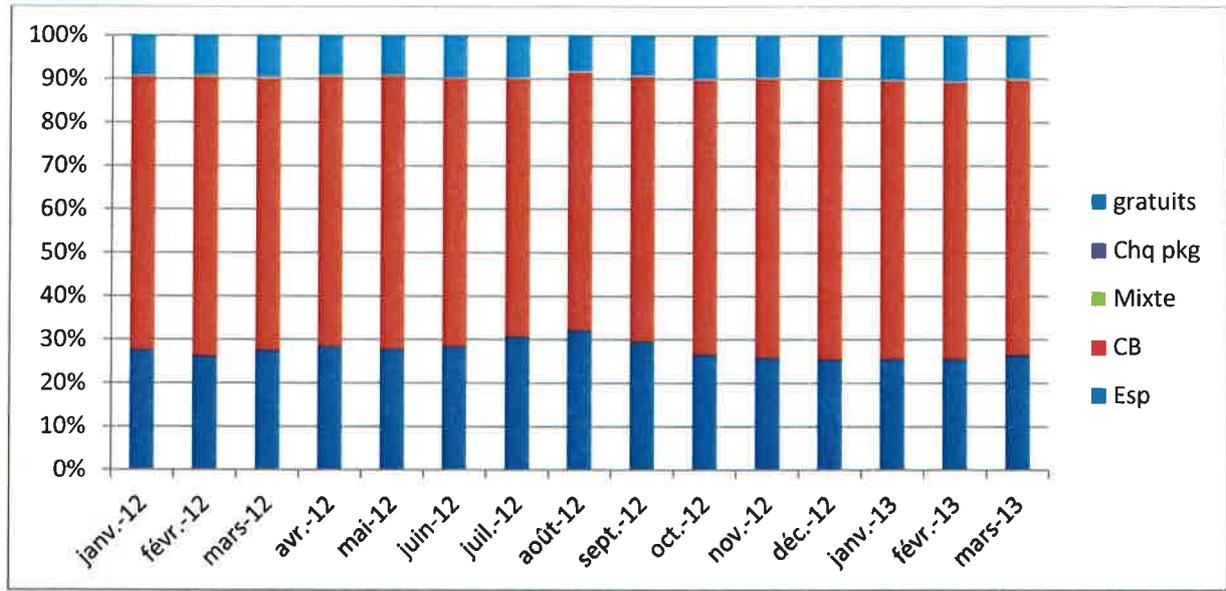
Evolution de la fréquentation horaire



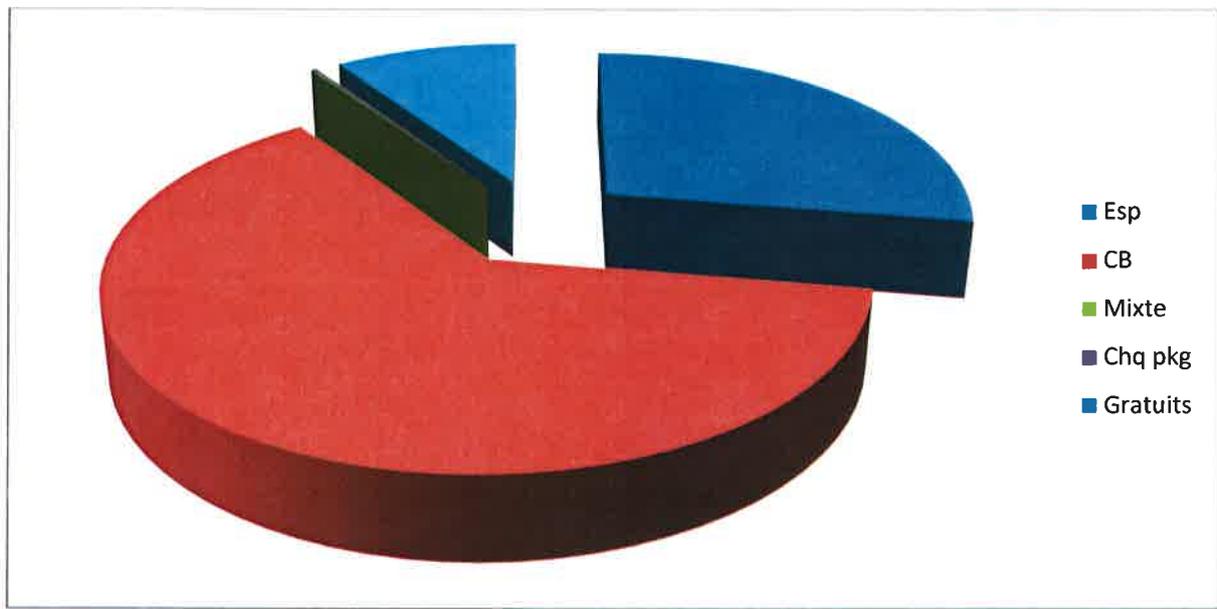
Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



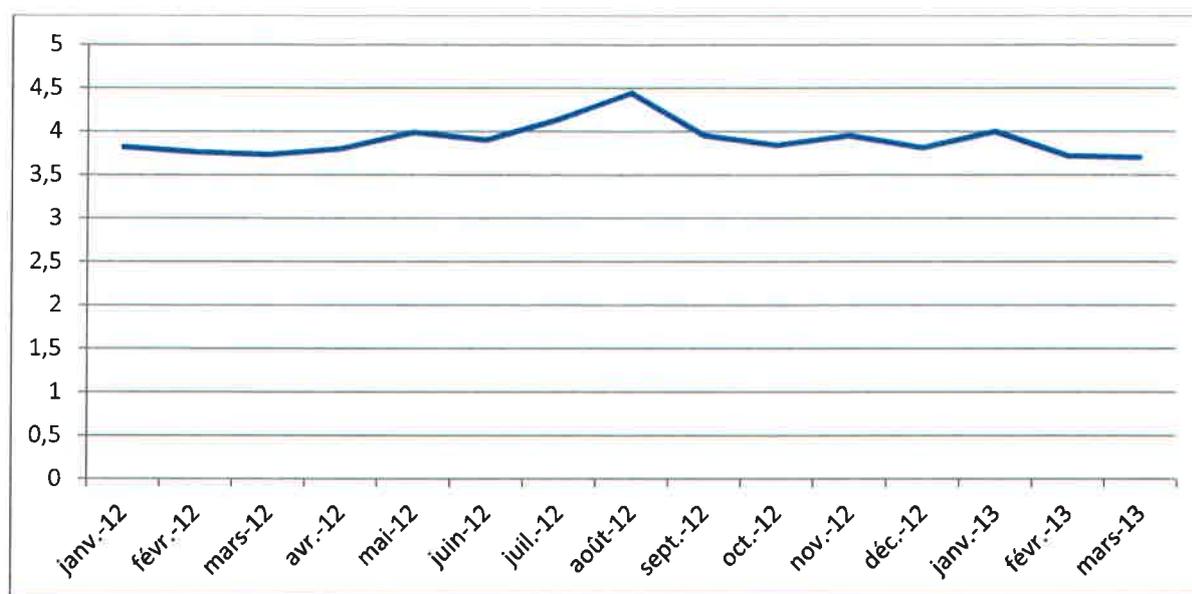
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



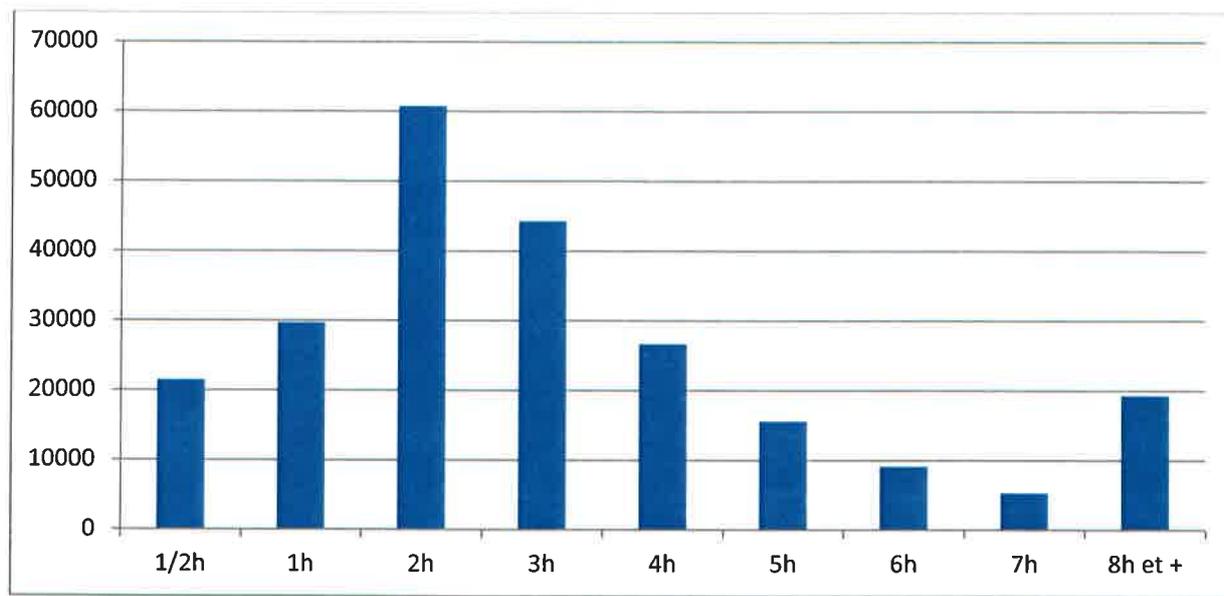
Evolution mensuelle du ticket moyen HT



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 |

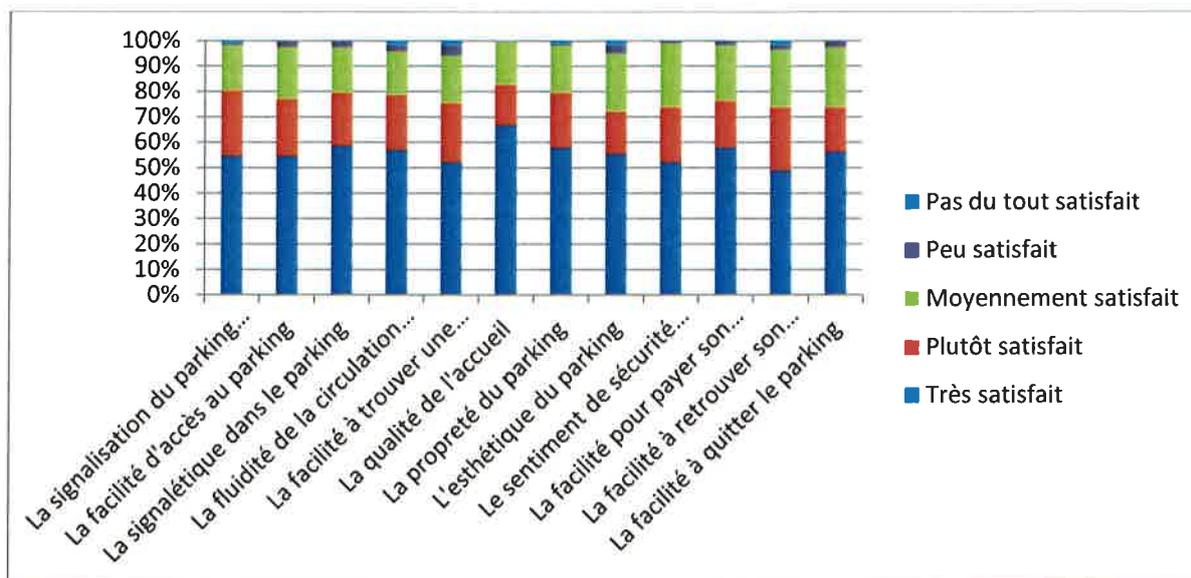
Fréquence de stationnement dans le parc

| | 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:

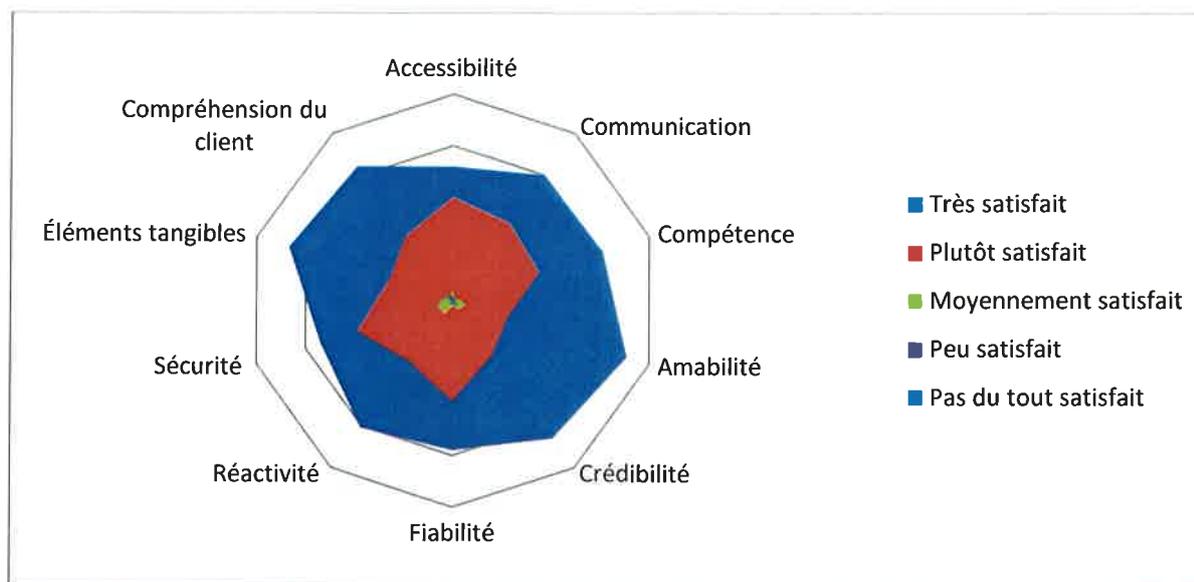
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

| | 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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
- Les dépliants distribués sur les parcs
- Les courriers d'information

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

1-6- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

● Action 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^{er} 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 € |
|-----------------|----------|------|

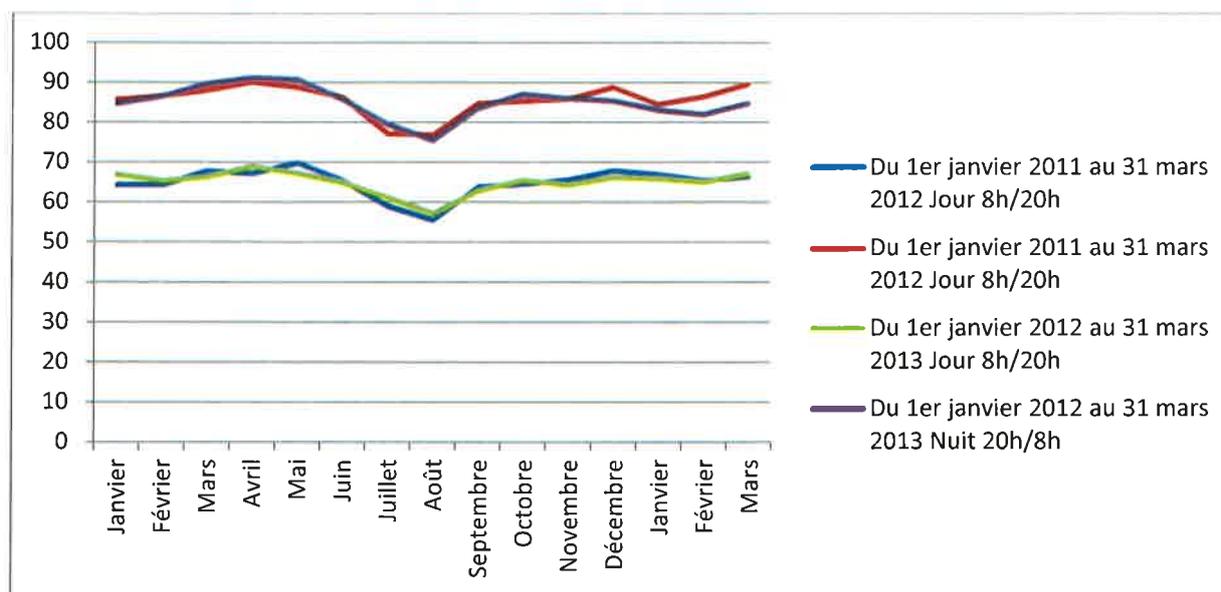
2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

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 ^{er} janvier 2011 au 31 mars 2012 | | Du 1 ^{er} 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 |

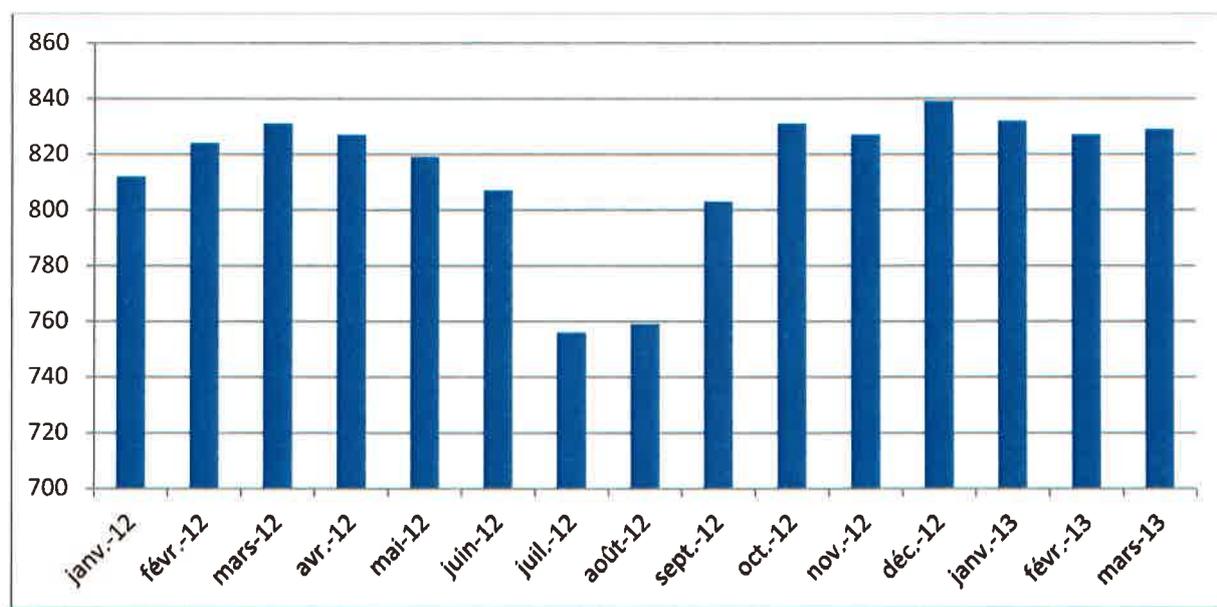


2-3- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013



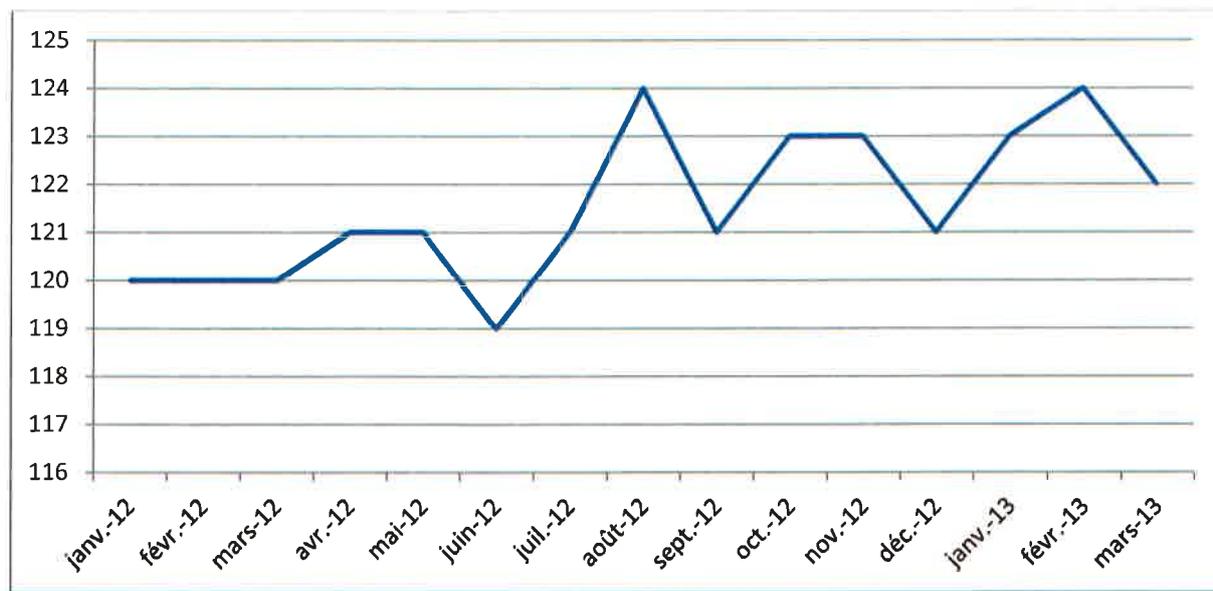
2-4- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

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

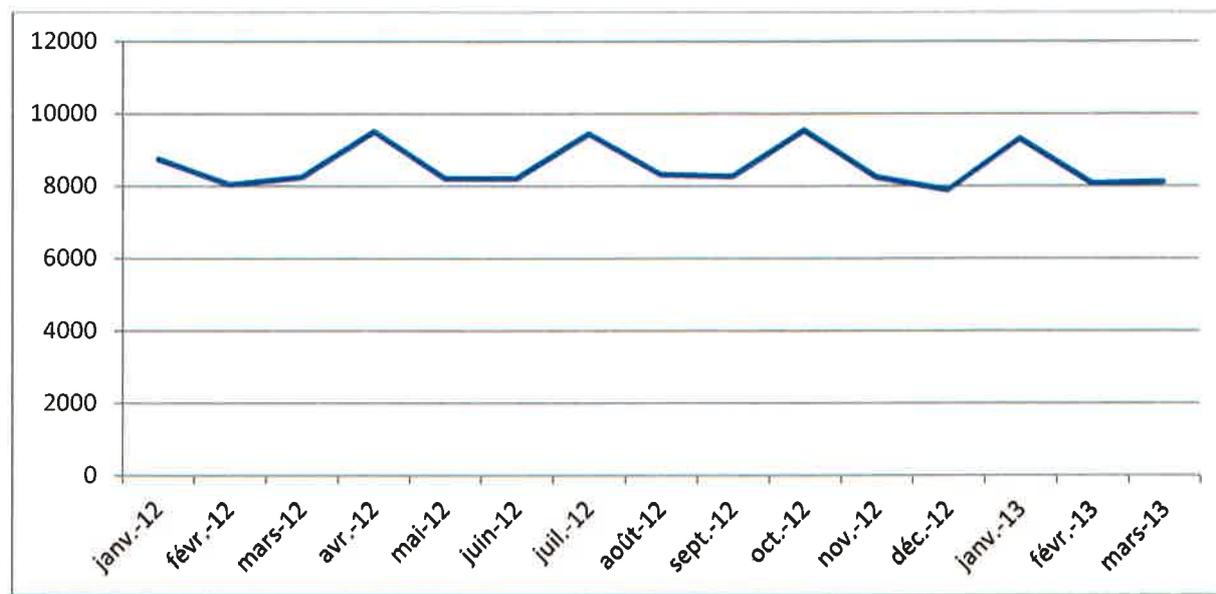
Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur cette période.

| | Nombre abonnements Résidents | Chiffre affaire Abonnements HT |
|----------------|---|---|
| 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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT sur la période du 1^{er} 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:

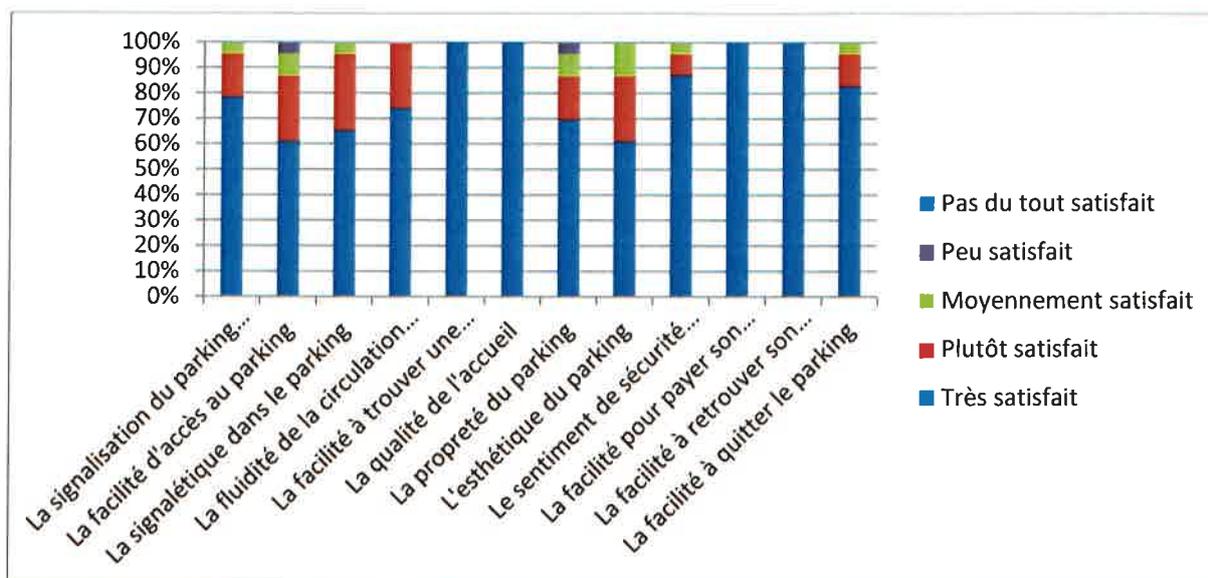
23 personnes au total ont été interrogées.

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:

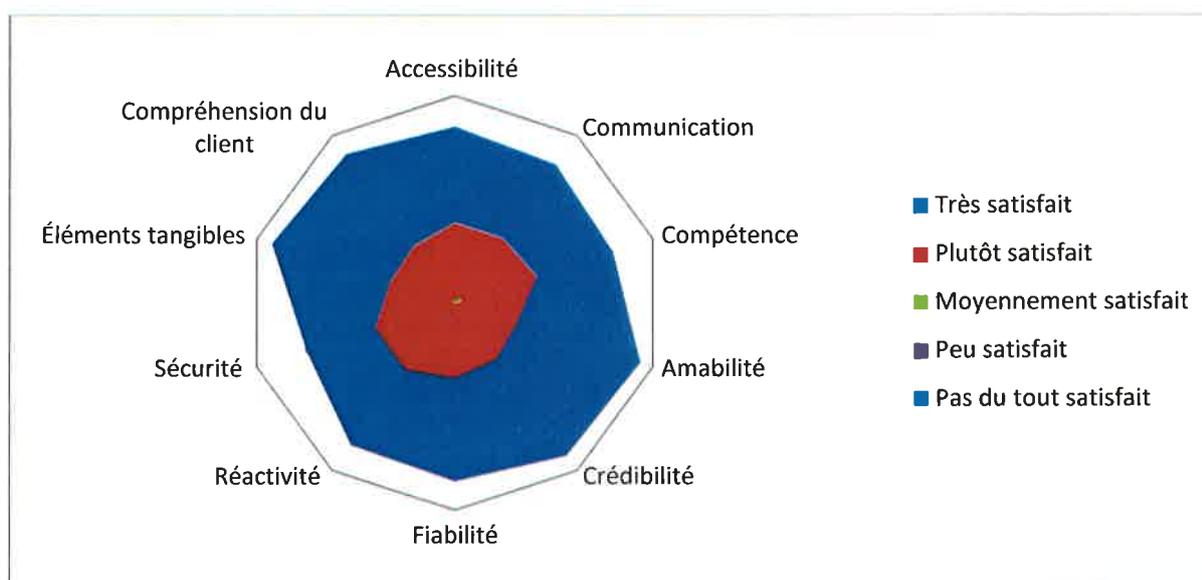
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

| | 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^{er} 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 débris et déchets
- Escalier : Absence de débris et déchets
- Zones piétonnières : Absence de débris et déchets
- Poubelles : Poubelles vidées

Zone de circulation des véhicules : Fréquence journalière de nettoyage

→ Travées d'entrée et de sortie

- Rampes d'accès : Absence de débris

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de débris

Zone de stationnement des véhicules: Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de débris

Toutes signalisations: Fréquence journalière de nettoyage

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

Local d'exploitation: Fréquence journalière de nettoyage

PARTIE V

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

1- COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE

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

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

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

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

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

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

1-4- ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES

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

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

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

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

Listes des manifestations bordelaises :

- **Cirque Grüss du 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^{er} 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^{er} mars au 24 mars 2013**

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées pour la période du 1^{er} 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
- Les dépliants distribués sur les parcs
- Les courriers d'information

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

1-6- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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

● Action 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^{er} 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^{er} 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^{er} 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 € |
|-----|------|

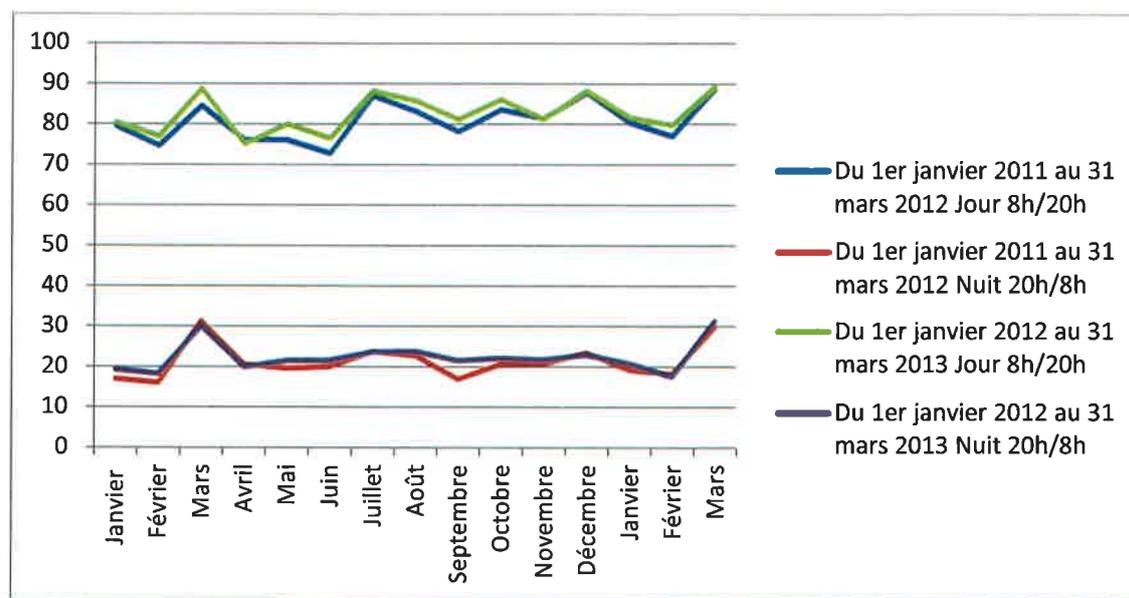
2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

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^{er} janvier 2011 au 31 mars 2012 sont donnés.

| | Du 1 ^{er} janvier 2011 au 31 mars 2012 | | Du 1 ^{er} 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

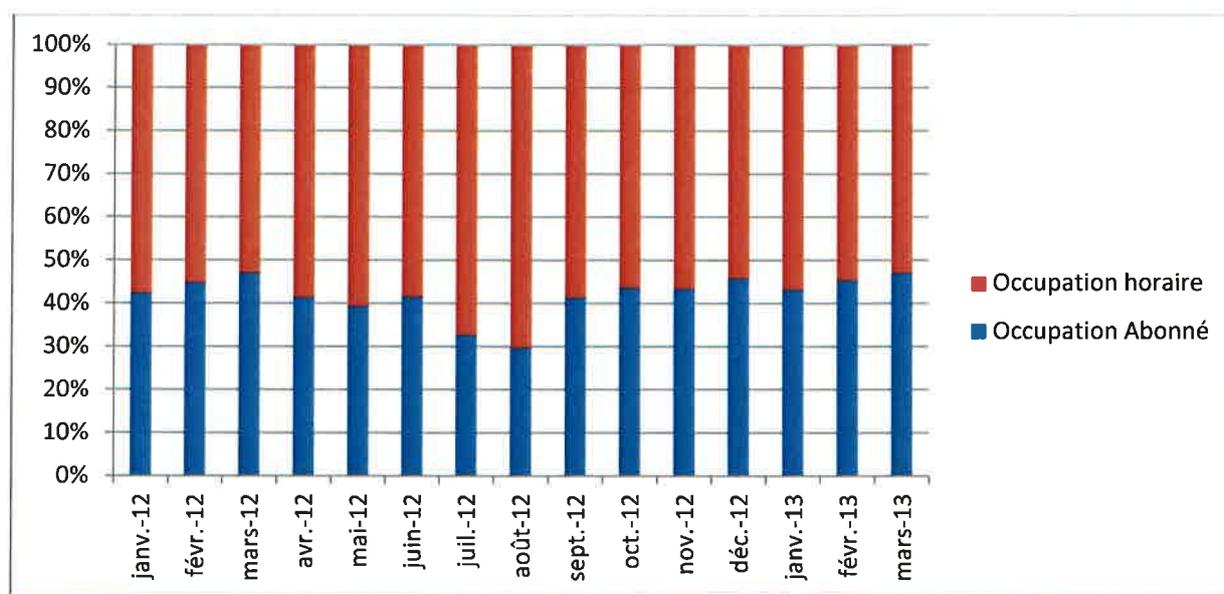


2-3- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER

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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

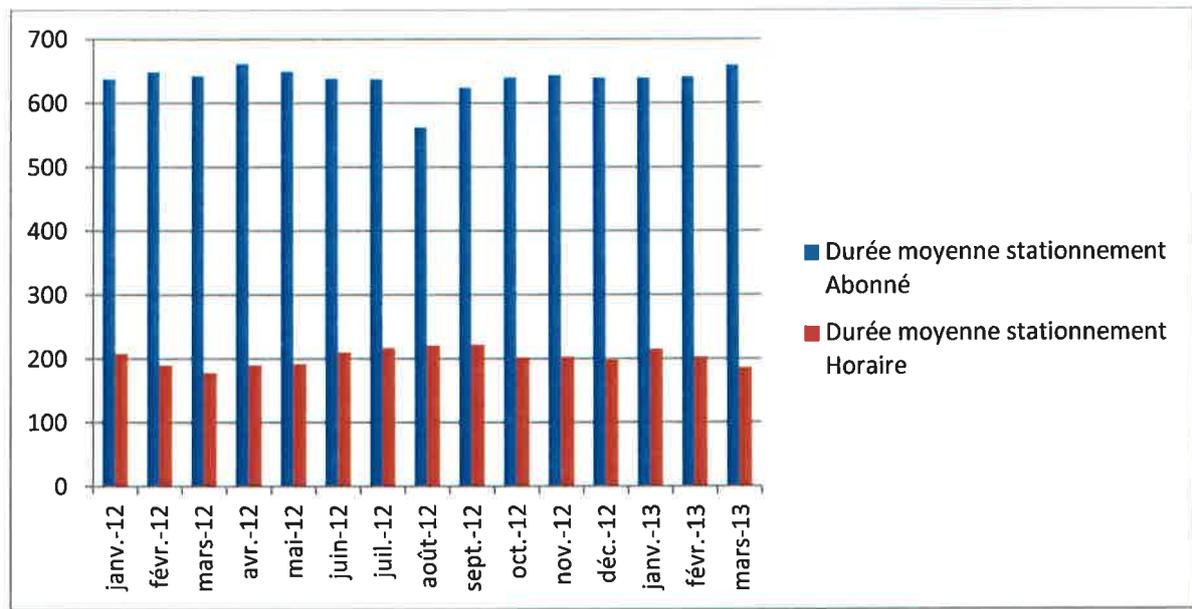


2-4- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013



2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

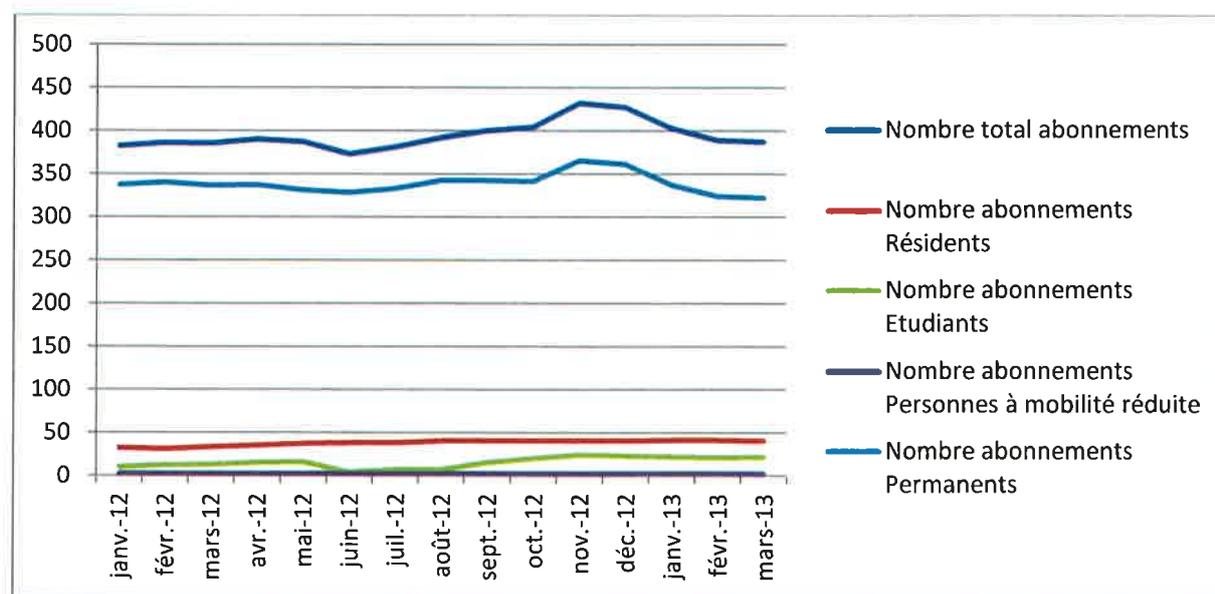
Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers sur la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

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

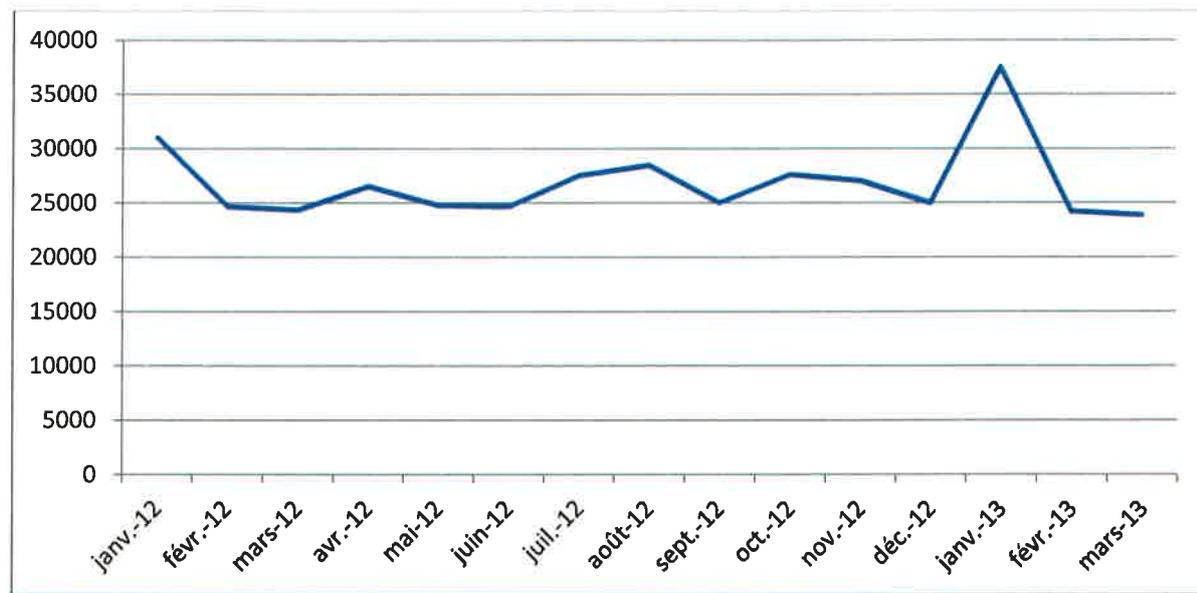
Il est à noter qu'aucun abonnement résident, étudiant ou personnes à mobilité réduite n'a été refusé sur la période de référence.

| | 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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

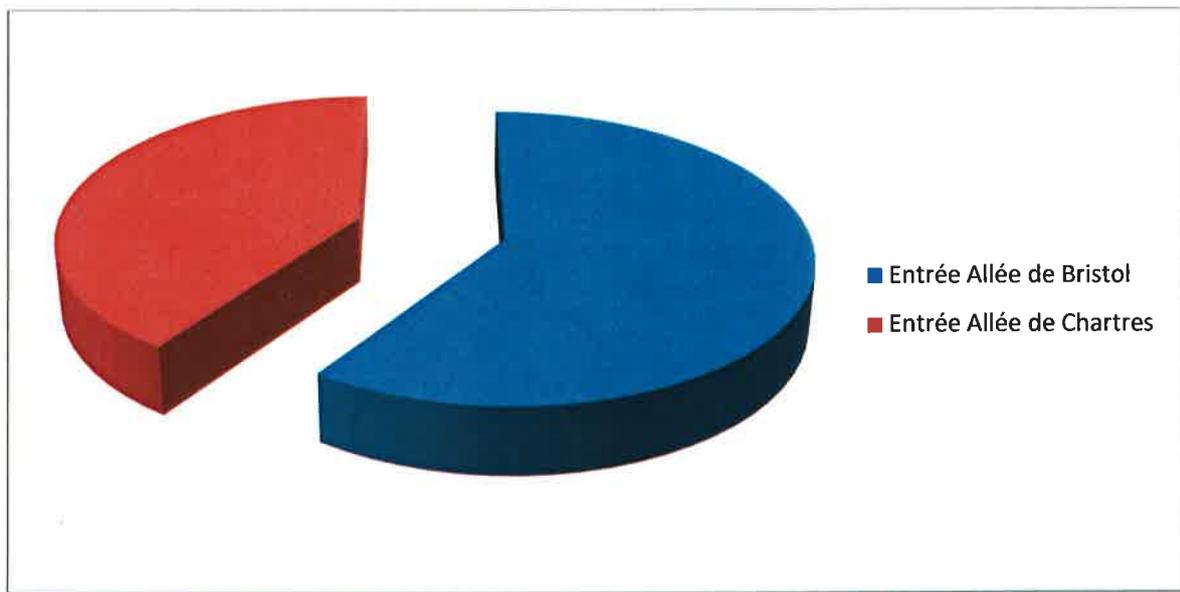


Répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013

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^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013



Répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} 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 |
| Total | 122445 | | 100,00% | 269 |

Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} 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.

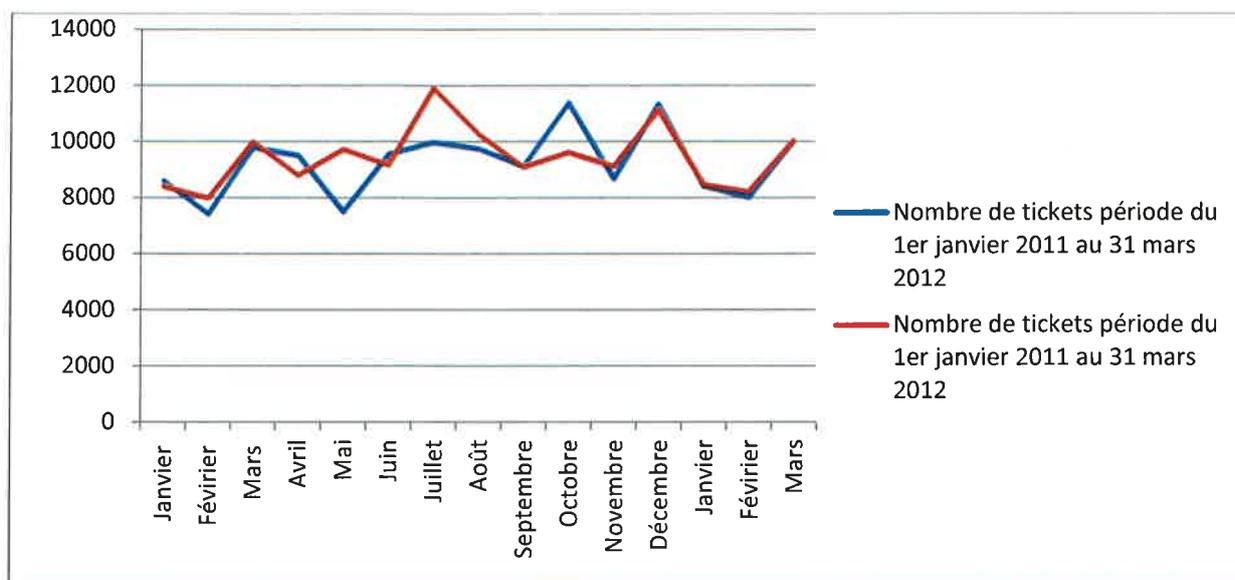
| | Coefficient de foisonnement |
|--------|-----------------------------|
| Zone 1 | 0,66 |
| Total | 0,66 |

2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

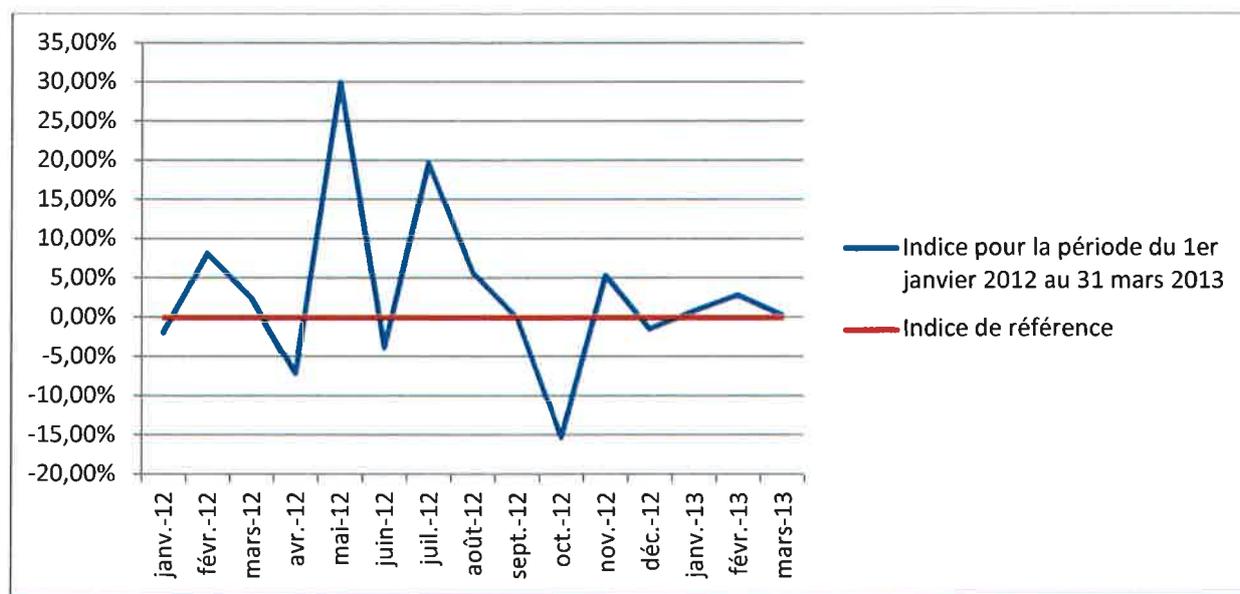
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur la période du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés en paiement 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 |
| Total | 138980 | 142190 | 2,31% | 38467 | 95181 | 0 | 0 | 8542 | 668038 | 511388 | 4,70 |

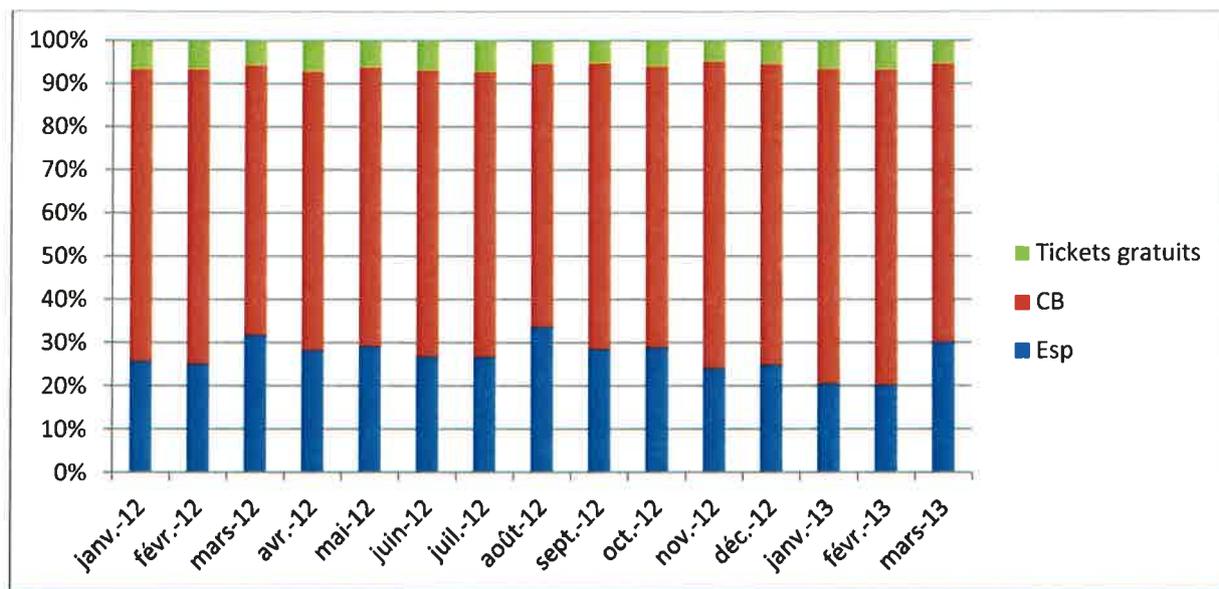
Evolution de la fréquentation horaire



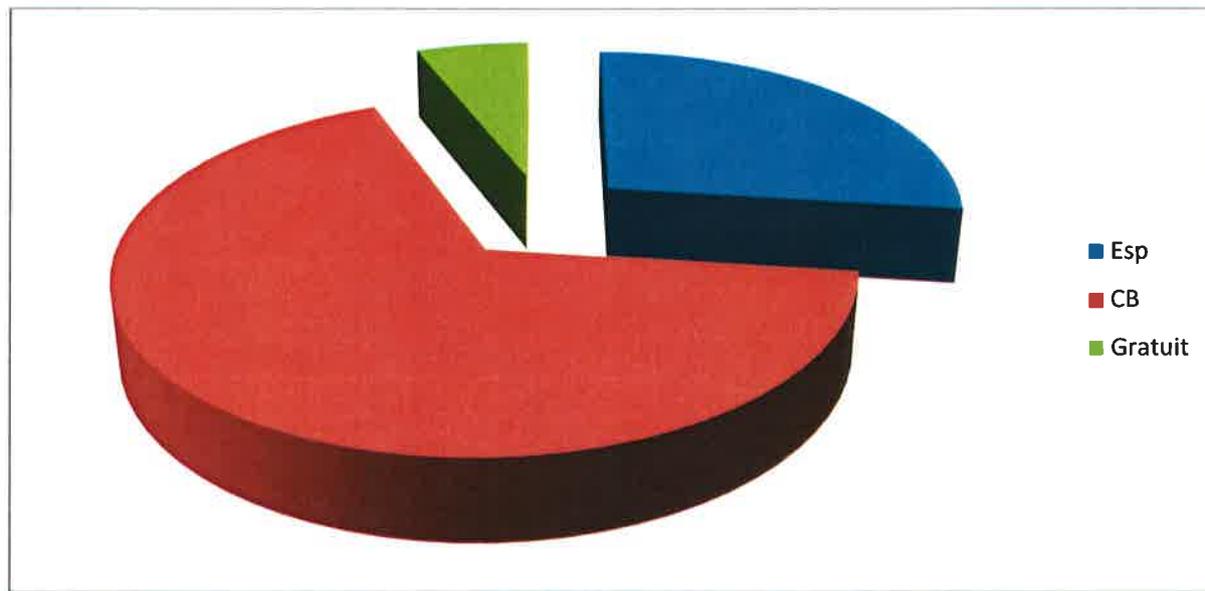
Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



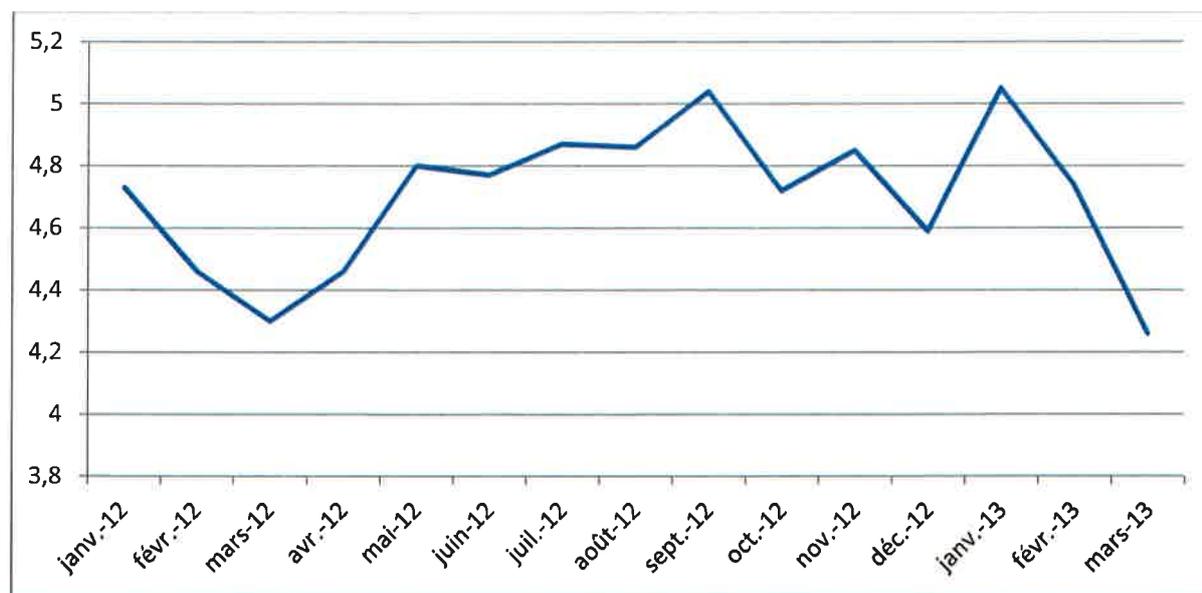
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



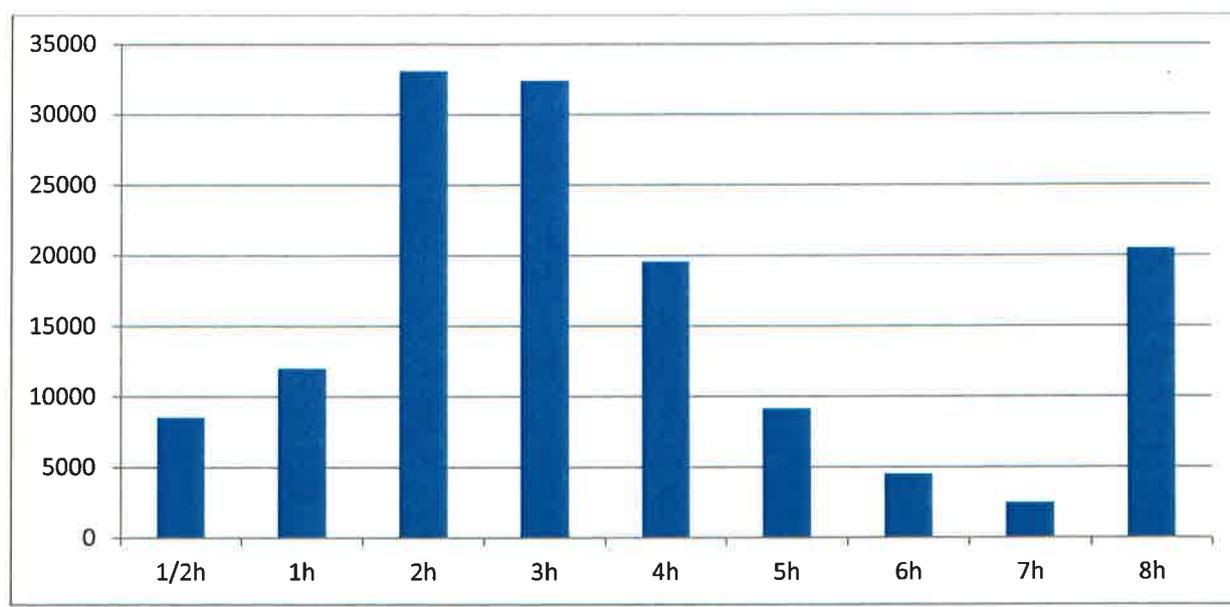
Evolution mensuelle du ticket moyen HT



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

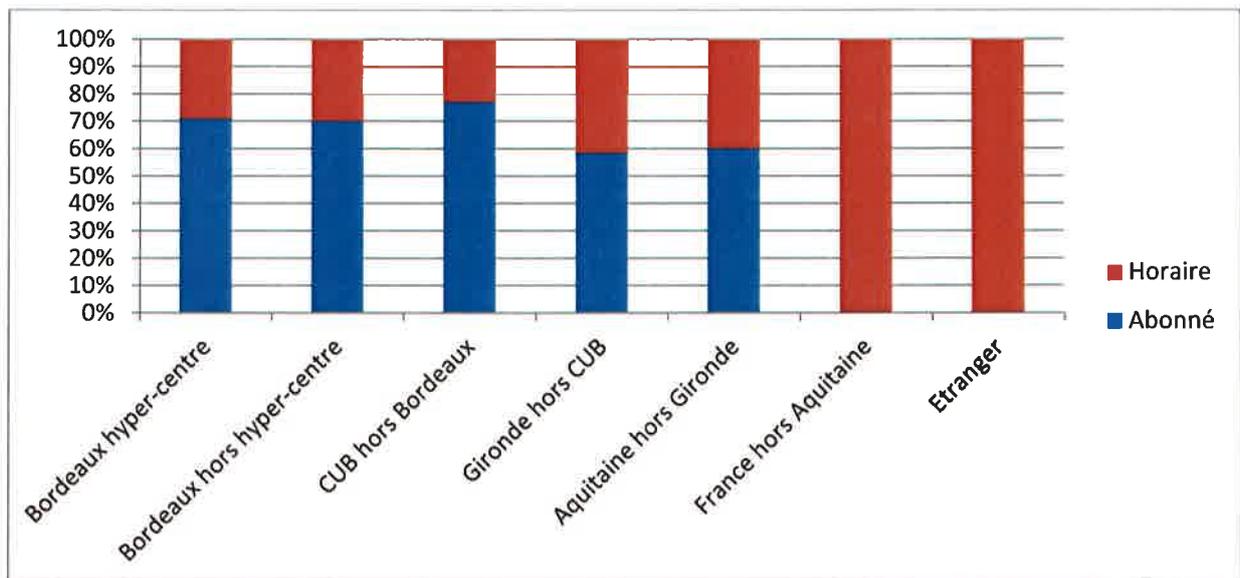
Catégories de clientèle interrogées

| | |
|-------------------|----|
| 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

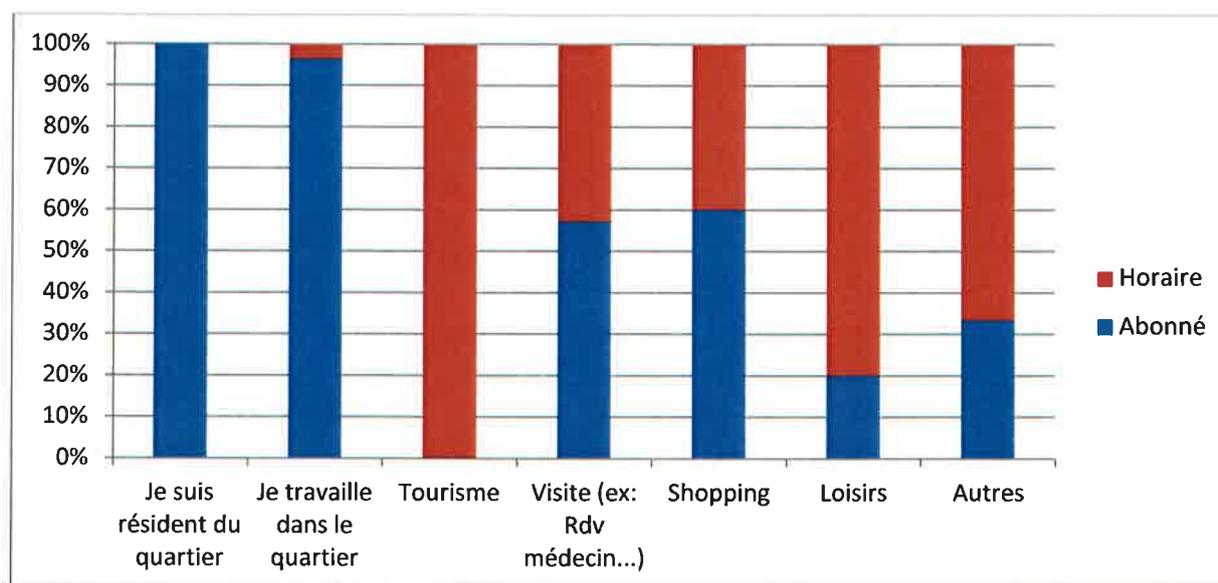


La grande majorité des utilisateurs du parc des Allées de Chartres provient des différentes communes de la région bordelaise. La faible proportion des bordelais intra-muros utilisant ce parking, mis à part les résidents du quartier montre une utilisation importante de la mobilité douce (vélo, transport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

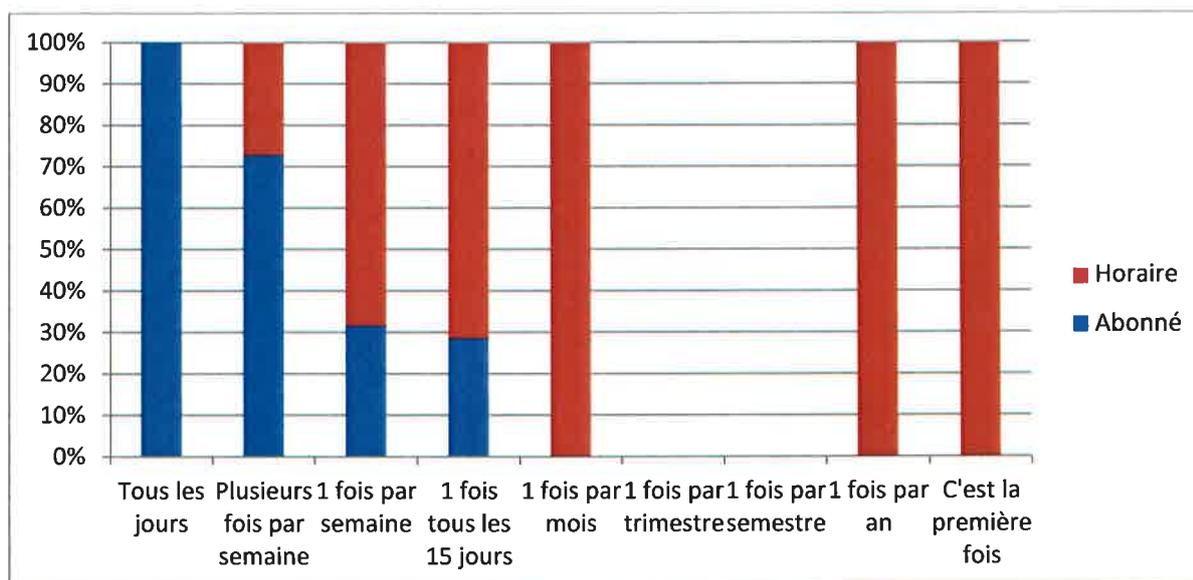


La majorité des usagers abonnés du parc des Allées de Chartres stationnent leurs véhicules pour des raisons liées à leur lieu de résidence ou leur travail. Pour les usagers horaires, le stationnement est surtout lié à des shopping, au tourisme, aux loisirs et aux visites.

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 |

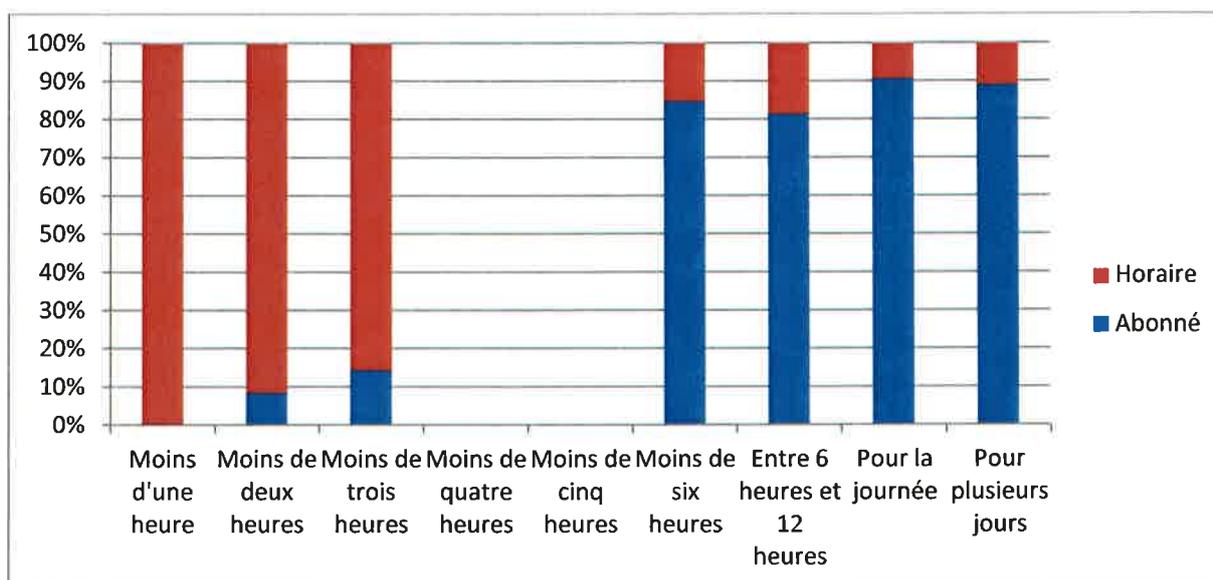
Représentation des fréquences de stationnement de la clientèle



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.

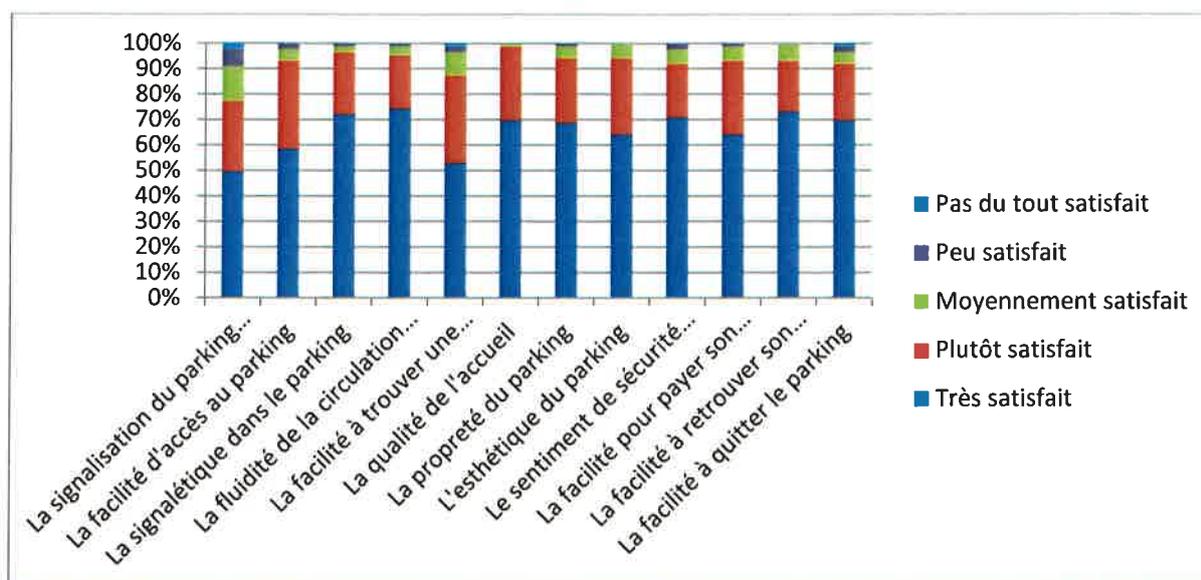
Les usagers stationnant le plus régulièrement et le plus longtemps leur véhicule sur le parc des Allées de Chartres sont des abonnés. A contrario, les usagers horaires stationnent moins souvent et pour des durées moins importantes.

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:

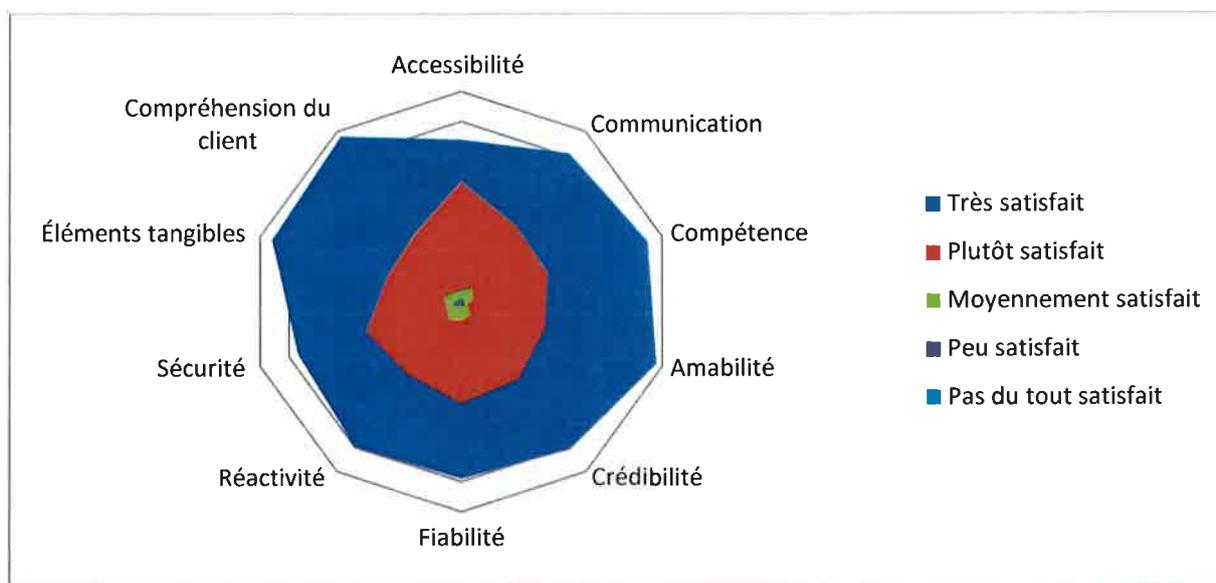
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

| | 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^{er} 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^{er} 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 |
| ACHATS | 163 704 | 107 250 |
| 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 | |
| SERVICES EXTERIEURS | 164 482 | 130 327 |
| 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 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 82 974 | 65 237 |
| Publicité | 6 601 | 938 |
| Transport et déplacements | 5 679 | 508 |
| Frais postaux et télécom | 28 495 | 22 916 |
| Commissions CB | 42 199 | 40 875 |
| IMPOTS ET TAXES | 66 512 | 81 918 |
| Taxe professionnelle | 13 315 | 25 731 |
| Taxe foncière | 53 197 | 56 187 |
| FRAIS DE PERSONNEL | 349 976 | 387 797 |
| Salaires | 230 646 | 258 708 |
| Charges sociales | 119 330 | 129 089 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | - | - |
| Frais généraux de siège répartie DSP | -80 975 | -60 660 |
| Frais généraux de siège à répartir | 80 975 | 60 660 |
| S/T TOTAL CHARGES HT | 827 648 | 772 529 |
| REDEVANCES | 1 227 107 | 1 345 713 € |
| TOTAL CHARGES | 2 054 755 | 2 118 242 |
| TOTAL RECETTES PARCS | 2 167 240 | 2 303 568 |
| DOTATION PROVISIONS | - | - |
| RESULTAT avant IS | 112 485 | 185 326 |

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc VICTOR HUGO

Nombre de places DSP : 712

| | 2012 Prévisionnel | 2012 Réalisé |
|--|----------------------|-----------------|
| Budget de dépenses | | |
| Actualisation | | |
| Mois d'exploitation | 12,00 | 12,00 |
| ACHATS | 84 337 | 62 849 |
| 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 | |
| SERVICES EXTERIEURS | 65 139 | 67 466 |
| 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 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 34 789 | 30 400 |
| Publicité | 2 050 | |
| Transport et déplacements | 1 107 | 100 |
| Frais postaux et télécom | 8 815 | 7 079 |
| Commissions CB | 22 817 | 23 221 |
| IMPOTS ET TAXES | 51 301 | 64 897 |
| Taxe professionnelle | 5 894 | 16 814 |
| Taxe foncière | 45 407 | 48 083 |
| FRAIS DE PERSONNEL | 257 275 | 260 813 |
| Salaires | 169 125 | 173 875 |
| Charges sociales | 88 150 | 86 938 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | 46 125 | 34 631 |
| Frais généraux de siège | 46 125 | 34 631 |
| TOTAL CHARGES HT | 538 966 | 521 056 |

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Garage ALSACE LORRAINE

Nombre de places DSP : 128

| | 2012 Prévisionnel | 2012 Réalisé |
|--|----------------------|-----------------|
| Budget de dépenses | | |
| Actualisation | | |
| Mois d'exploitation | 12,00 | 12,00 |
| ACHATS | 19 885 | 16 092 |
| 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 | |
| SERVICES EXTERIEURS | 12 608 | 13 016 |
| Gros entretien | 8 200 | 10 559 |
| Peinture travaux divers | - | |
| Entretien éclairage | 2 050 | 730 |
| Honoraire et divers | - | |
| Primes d'assurance | 2 358 | 1 727 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 3 178 | 2 268 |
| Publicité | 513 | 118 |
| Transport et déplacements | - | |
| Frais postaux et télécom | 2 665 | 2 150 |
| Commissions CB | - | |
| IMPOTS ET TAXES | 11 173 | 9 692 |
| Taxe professionnelle | 3 383 | 1 588 |
| Taxe foncière | 7 790 | 8 104 |
| FRAIS DE PERSONNEL | 8 446 | 11 550 |
| Salaires | 5 556 | 7 700 |
| Charges sociales | 2 890 | 3 850 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | 6 150 | 4 604 |
| Frais généraux de siège | 6 150 | 4 604 |
| TOTAL CHARGES HT | 61 440 | 57 222 |

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc des ALLEES DE CHARTRES - ALLEES DE BRISTOL

Nombre de places DSP : 412

| | 2012 Prévisionnel | 2012 Réalisé |
|--|----------------------|-----------------|
| Budget de dépenses | | |
| Actualisation | | |
| Mois d'exploitation | 12,00 | 12,00 |
| ACHATS | 53 300 | 23 861 |
| 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 | |
| SERVICES EXTERIEURS | 50 943 | 34 862 |
| 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 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 24 600 | 19 586 |
| Publicité | 2 050 | |
| Transport et déplacements | 3 075 | 31 |
| Frais postaux et télécom | 3 075 | 2 465 |
| Commissions CB | 16 400 | 17 090 |
| IMPOTS ET TAXES | 2 050 | 8 417 |
| Taxe professionnelle | 2 050 | 8 417 |
| Taxe foncière | - | |
| FRAIS DE PERSONNEL | 67 650 | 86 100 |
| Salaires | 45 100 | 57 400 |
| Charges sociales | 22 550 | 28 700 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | 28 700 | 21 425 |
| Frais généraux de siège | 28 700 | 21 425 |
| TOTAL CHARGES HT | 227 243 | 194 251 |

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

SIEGE DSP

| Budget de dépenses | 2012 | 2012 |
|--|---------------------|----------------|
| Actualisation | Prévisionnel | Réalisé |
| Mois d'exploitation | 12,00 | 12,00 |
| ACHATS | 6 180 | 4 448 |
| 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 | - | |
| SERVICES EXTERIEURS | 35 793 | 14 983 |
| 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 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 20 408 | 12 983 |
| Publicité | 1 989 | 820 |
| Transport et déplacements | 1 497 | 377 |
| Frais postaux et télécom | 13 940 | 11 222 |
| Commissions CB | 2 982 | 564 |
| IMPOTS ET TAXES | 1 989 | -1 088 |
| Taxe professionnelle | 1 989 | -1 088 |
| Taxe foncière | - | |
| FRAIS DE PERSONNEL | 16 605 | 29 334 |
| Salaires | 10 865 | 19 733 |
| Charges sociales | 5 740 | 9 601 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | -80 975 | -60 660 |
| Frais généraux de siège répartis DSP | -80 975 | -60 660 |
| TOTAL CHARGES HT | - | - |

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

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

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

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

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 |
| Horaires | | | |
| Places payantes offres totales | 412 | 412 | 412 |
| Places payantes rotatives | 172 | 172 | 172 |
| Fréquentation annuelle | 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 |
| Recettes horaires TTC | 554617,44 | 554617,44 | 649915 |
| Abonnements | | | |
| Abonnements mensuels permanents | 326400 | 326400 | 378585 |
| Abonnements résidents permanents | 18000 | 30000 | |
| Recettes abonnements TTC | 344400 | 356400 | 378585 |
| Total recettes (CA TTC) | 899 017,44 | 911 017,44 | 1 028 500,00 |
| Total recettes (CA HT) | 751 686,82 | 761 720,27 | 859 950,00 |
| Transfert de charges | | | 3 503,00 |
| Produits exceptionnels | | | 7,80 |
| <u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u> | | | |
| 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 |
| Excédent brut d'exploitation | 523 986,82 | 534 477,77 | 669 210,00 |
| Amortissement des investissements | | | |
| Résultat d'exploitation | 523 986,82 | 534 477,77 | 669 210,00 |
| Frais financier | | | |
| Résultat brut | 523 986,82 | 534 477,77 | 669 210,00 |
| Redevance Ville de Bordeaux | 400 000,00 | 400 000,00 | 400 000,00 |
| Redevance, part variable | 76518,14 | 85548,24 | 173 953,00 |
| Résultat net avant impôts | 47 468,68 | 48 929,53 | 95 257,00 |

COMPTES DE RESULTAT
REALISES

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

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

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

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

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

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

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

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc VICTOR HUGO

Nombre de places DSP : 712

| | du 1er janvier au 31 mars 2013 | du 1er janvier au 31 mars 2013 |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Budget de dépenses | Prévisionnel | Réalisé |
| Actualisation | | |
| Mois d'exploitation | 3,00 | 3,00 |
| ACHATS | 26 011 | 19 574 |
| Carburant et divers | 132 | |
| EDF GDF | 13 500 | 12 199 |
| Eau | 264 | 170 |
| Produits entretien mat consommables | 840 | 718 |
| Fournitures ent. Petit équip. | 580 | 186 |
| Interventions et entretien (contrat péage) | 3 940 | |
| Consommables d'exploitation (tickets) | 1 082 | 1 210 |
| Fournitures de bureau | 113 | 171 |
| Sous-traitance nettoyage | 4 869 | 4 920 |
| Sous-traitance gardiennage et astreintes | 559 | |
| Tenue du personnel | 132 | |
| SERVICES EXTERIEURS | 16 694 | 11 389 |
| Gros entretien | 7 880 | 4 114 |
| Peinture travaux divers | 2 625 | 2 344 |
| Entretien éclairage | 1 314 | 1 775 |
| Honoraire et divers | | |
| Primes d'assurance | 4 875 | 3 156 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 8 919 | 6 545 |
| Publicité | 525 | |
| Transport et déplacements | 284 | |
| Frais postaux et télécom | 2 260 | 1 937 |
| Commissions CB | 5 850 | 4 608 |
| IMPOTS ET TAXES | 13 135 | 16 503 |
| Taxe professionnelle | 1 510 | 4 242 |
| Taxe foncière | 11 625 | 12 261 |
| FRAIS DE PERSONNEL | 69 070 | 65 726 |
| Salaires | 46 046 | 43 817 |
| Charges sociales | 23 024 | 21 909 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | 11 597 | 8 537 |
| Frais généraux de siège | 11 597 | 8 537 |
| TOTAL CHARGES HT | 145 426 | 128 274 |

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Garage ALSACE LORRAINE

Nombre de places DSP : 128

| | du 1er janvier au 31 mars 2013 | du 1er janvier au 31 mars 2013 |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Budget de dépenses | Prévisionnel | Réalisé |
| Actualisation | | |
| Mois d'exploitation | 3,00 | 3,00 |
| ACHATS | 6 385 | 4 541 |
| Carburant et divers | 53 | |
| EDF GDF | 4 230 | 4 016 |
| Eau | 27 | |
| Produits entretien mat consommables | 525 | 162 |
| Fournitures ent. Petit équip. | 395 | 126 |
| Interventions et entretien (contrat péage) | 788 | |
| Consommables d'exploitation (tickets) | 158 | 45 |
| Fournitures de bureau | 130 | 192 |
| Sous-traitance nettoyage | | |
| Sous-traitance gardiennage et astreintes | | |
| Tenue du personnel | 79 | |
| SERVICES EXTERIEURS | 3 230 | 2 995 |
| Gros entretien | 2 100 | 2 605 |
| Peinture travaux divers | | |
| Entretien éclairage | 525 | |
| Honoraire et divers | | |
| Primes d'assurance | 605 | 390 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 814 | 588 |
| Publicité | 131 | |
| Transport et déplacements | | |
| Frais postaux et télécom | 683 | 588 |
| Commissions CB | | |
| IMPOTS ET TAXES | 2 863 | 2 753 |
| Taxe professionnelle | 867 | 687 |
| Taxe foncière | 1 996 | 2 066 |
| FRAIS DE PERSONNEL | 2 621 | 2 773 |
| Salaires | 1 747 | 1 848 |
| Charges sociales | 874 | 925 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | 1 628 | 1 198 |
| Frais généraux de siège | 1 628 | 1 198 |
| TOTAL CHARGES HT | 17 541 | 14 848 |

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc des ALLEES DE CHARTRES - ALLEES DE BRISTOL

Nombre de places DSP : 412

| | du 1er janvier au 31 mars 2013 | du 1er janvier au 31 mars 2013 |
|--|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Budget de dépenses | Prévisionnel | Réalisé |
| Actualisation | | |
| Mois d'exploitation | 3,00 | 3,00 |
| ACHATS | 12 221 | 3 313 |
| Carburant et divers | 132 | |
| EDF GDF | 2 000 | 972 |
| Eau | 132 | |
| Produits entretien mat consommables | 263 | 198 |
| Fournitures ent. Petit équip. | 395 | 126 |
| Interventions et entretien (contrat péage) | 4 200 | |
| Consommables d'exploitation (tickets) | 790 | 777 |
| Fournitures de bureau | 132 | 195 |
| Sous-traitance nettoyage | 1 420 | 1 045 |
| Sous-traitance gardiennage et astreintes | 2 625 | |
| Tenue du personnel | 132 | |
| SERVICES EXTERIEURS | 13 050 | 7 889 |
| Gros entretien | 5 250 | 964 |
| Peinture travaux divers | 3 940 | 5 105 |
| Entretien éclairage | 1 050 | |
| Honoraire et divers | | |
| Primes d'assurance | 2 810 | 1 820 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 6 305 | 4 140 |
| Publicité | 525 | |
| Transport et déplacements | 790 | |
| Frais postaux et télécom | 790 | 675 |
| Commissions CB | 4 200 | 3 465 |
| IMPOTS ET TAXES | 525 | 1 849 |
| Taxe professionnelle | 525 | 1 849 |
| Taxe foncière | | |
| FRAIS DE PERSONNEL | 29 305 | 22 196 |
| Salaires | 19 536 | 14 796 |
| Charges sociales | 9 769 | 7 400 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | 7 121 | 5 241 |
| Frais généraux de siège | 7 121 | 5 241 |
| TOTAL CHARGES HT | 68 527 | 44 628 |

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

SIEGE DSP

| Budget de dépenses | 1er TRIM 2013 | 1er TRIM 2013 |
|--|----------------------|----------------------|
| Actualisation | Prévisionnel | Réalisé |
| Mois d'exploitation | 3,00 | 3,00 |
| ACHATS | 1 583 | 1 398 |
| Carburant et divers | | |
| EDF GDF | 300 | |
| Eau | 132 | |
| Produits entretien mat consommables | 132 | 112 |
| Fournitures ent. Petit équip. | 255 | 81 |
| Interventions et entretien (contrat péage) | | |
| Consommables d'exploitation (tickets) | | |
| Fournitures de bureau | 764 | 1 205 |
| Sous-traitance nettoyage | | |
| Sous-traitance gardiennage et astreintes | | |
| Tenue du personnel | | |
| SERVICES EXTERIEURS | 9 175 | 3 150 |
| Gros entretien | 3 060 | 1 321 |
| Peinture travaux divers | | |
| Entretien éclairage | | |
| Honoraires CC et divers | 5 605 | 1 297 |
| Primes d'assurance | 510 | 532 |
| AUTRES SERVICES EXTERIEURS | 5 231 | 3 638 |
| Publicité | 510 | 266 |
| Transport et déplacements | 384 | 139 |
| Frais postaux et télécom | 3 572 | 3 070 |
| Commissions CB | 765 | 163 |
| IMPOTS ET TAXES | 510 | -272 |
| Taxe professionnelle | 510 | -272 |
| Taxe foncière | | |
| FRAIS DE PERSONNEL | 3 847 | 7 062 |
| Salaires | 2 564 | 4 708 |
| Charges sociales | 1 283 | 2 354 |
| AUTRES CHARGES DE GESTION | -20 346 | -14 976 |
| Frais généraux de siège répartis DSP | -20 346 | -14 976 |
| TOTAL CHARGES HT | - | - |