



EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS DU CONSEIL MUNICIPAL

Conseillers en exercice : 61

Date de Publicité : 29/09/15

Reçu en Préfecture le : 29/09/15
CERTIFIÉ EXACT,

Séance du lundi 28 septembre 2015
D-2015/411

Aujourd'hui 28 septembre 2015, à 15h00,

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

Monsieur Alain JUPPE - Maire

Interruption de séance de 16h35 à 16h40

Etaient Présents :

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

Excusés :

Monsieur Benoit MARTIN, Madame Sandrine RENOUE, Mme Laetitia JARTY ROY, Monsieur Jacques COLOMBIER

Affermage des sites de stationnement Victor Hugo, Allées de Chartres et Alsace Lorraine. Rapport d'activité du 01/01/2014 au 31/12/2014.Information

Monsieur Jean-Louis DAVID, Adjoint au Maire, présente le rapport suivant :

Mesdames, Messieurs,

La Société des Grands Garages et Parkings de Bordeaux (S.G.G.P.B.) est une société d'économie mixte détenue à 65,14% par la Ville de Bordeaux.

Le Conseil Municipal du 25 février 2013 s'est prononcé en faveur du renouvellement de SGGPB en tant que fermier de la délégation de service public (« DSP ») avec la Ville de Bordeaux, dans le cadre d'un contrat d'affermage allant du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2016. Cette société a ainsi en charge l'exploitation des parkings Victor Hugo, Alsace Lorraine et du parc de stationnement de proximité des Allées de Chartres et Bristol sur la place des Quinconces.

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

1/ Faits marquants de l'exercice 01/01/2014 – 31/12/2014

Les recettes issues des 3 parkings sont en augmentation de 1,5% (2.528 k euros en 2014 contre 2.491 k euros en 2013) :

- +2,7% sur les Allées de Chartres,
- +0,8% sur Victor Hugo,
- +0,1% sur Alsace Lorraine.

Ces recettes regroupent essentiellement 2 segments d'activités, dont les évolutions sont contrastées :

- Le chiffre d'affaires « clientèle abonnés » (40% du chiffre d'affaires global).
Ce dernier est en baisse de 2,9% entre 2013 et 2014, du fait d'une diminution globale du nombre d'abonnés de 12,04% (-20,79% pour Victor Hugo, -2,08% pour Chartres et +10,48% pour Alsace Lorraine).
Sur Victor Hugo, les abonnements du 1^{er} étage à la terrasse ont été réduits pendant les travaux du parvis du Palais des Sports pour libérer de la place et permettre ainsi à la clientèle du niveau rez-de-chaussée d'accéder aux niveaux supérieurs, soit une baisse de 180 abonnements.
- Le chiffre d'affaires « clientèle horaire » (60% du chiffre d'affaires global).
Celui-ci progresse de +4,9%, compte-tenu d'une augmentation de la fréquentation de +3,63% (+5,39% pour Victor Hugo et +0,96% pour Chartres).

Parmi les charges associées à la DSP, on notera :

- des charges d'exploitation en diminution de 1,8% (849 k euros en 2014 contre 865 k euros en 2013). Ces charges incluent notamment la réalisation d'un certain nombre de travaux sur les parkings Victor Hugo, Allées de Chartres et Alsace Lorraine (110 k euros dépensés dont 88 k euros de gros entretien, 17 k euros d'entretien éclairage et 5 k euros de peinture et travaux divers).
- le montant de redevance versée à la Ville de Bordeaux dans le cadre de la DSP (1.355 k euros en 2014 contre 1.371 k euros en 2013),
- la constitution d'une dotation aux provisions pour renouvellement des immobilisations à hauteur de 148 k euros. Conformément au contrat de DSP en vigueur depuis le 1^{er} avril 2013, SGGPB s'est en effet engagé dans le renouvellement du matériel de péage et de contrôle d'accès des 3 parcs, la mise en conformité des gaines de désenfumage du sous-sol de Victor Hugo, et des travaux électriques visant à assurer le bon fonctionnement des candélabres sur les Allées de Chartres.

Il ressort de ces principaux éléments un résultat de la DSP avant impôts de 187 k euros en 2014, contre 145 k euros en 2013.

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 : en 2014, baisse de la consommation électrique annuelle de 7,18% sur Victor Hugo, 10,78% sur Alsace Lorraine et 7,46% sur Allées de Chartres ;
- 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 nouvelles places ont été inaugurées sur Victor Hugo et 4 abonnements au tarif « personnes à mobilité réduite » ont été délivrés sur Victor Hugo et Allées de Chartres ;
- Développement du covoiturage : 4 places de stationnement sont mises gratuitement à la disposition de la société Citiz (2 à Victor Hugo et 2 aux Allées de Chartres) ;
- Limiter la consommation d'eau : en 2014, baisse de la consommation d'eau annuelle de 7,91% sur Victor Hugo, 31,58% sur Alsace Lorraine et 11,11% sur Allées de Chartres.

3/ Indicateurs d'activité sur la période 01/01/2014 – 31/12/2014

Concernant le parking Victor Hugo (712 places):

- des taux d'occupation mensuels en journée oscillant entre 75,11% (novembre 2014) et 87,06% (août 2014),
- un ticket moyen de 4,32 euros HT.

Concernant le parking Alsace Lorraine (128 places) :

- des taux d'occupation mensuels en nocturne oscillant entre 74,98% (août 2014) et 88,56% (avril 2014). Le parking étant uniquement réservé aux abonnés résidents, la plage horaire la plus significative se situe entre 20h et 8h du matin.

Concernant le parking Allées de Chartres (412 places) :

- des taux d'occupation mensuels en journée oscillant entre 81,09% (mai 2014) et 92,35% (mars 2014),
- un ticket moyen de 5,19 euros HT.

Pour votre complète information, vous trouverez ci-après le rapport d'activité de la DSP du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014. 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 euros HT	2013	2014	Δ 2013-2014
Recettes Victor Hugo	1 442 156	1 453 126	0,8%
Recettes Alsace Lorraine	101 302	101 391	0,1%
Recettes Chartres	947 542	973 577	2,7%
Total recettes des 3 parcs	2 491 000	2 528 094	1,5%
Charges d'exploitation Victor Hugo	583 485	569 651	-2,4%
Charges d'exploitation Alsace Lorraine	66 185	85 457	29,1%
Charges d'exploitation Chartres	215 043	193 746	-9,9%

Total charges d'exploitation des 3 parcs	864 713	848 854	-1,8%
Dotation aux provisions pour renouvellement immo V. Hugo	54 000	72 000	33,3%
Dotation aux provisions pour renouvellement immo A. Lorraine	3 000	4 000	33,3%
Dotation aux provisions pour renouvellement immo Chartres	54 000	72 000	33,3%
Total dotation aux provisions renouvellement immo	111 000	148 000	33,3%
Reprise de provisions gros travaux sur Victor Hugo	0	10 026	-
Redevance Victor Hugo	743 077	723 205	-2,7%
Redevance Alsace Lorraine	23 500	21 000	-10,6%
Redevance Chartres	604 036	610 360	1,0%
Total redevances versées à la Ville	1 370 613	1 354 565	-1,2%
<i>Dont redevance fixe</i>	<i>996 000</i>	<i>1 001 000</i>	<i>0,5%</i>
<i>Dont redevance variable</i>	<i>374 613</i>	<i>353 565</i>	<i>-5,6%</i>
Résultat avant IS Victor Hugo	61 594	98 296	59,6%
Résultat avant IS Alsace Lorraine	8 617	-9 066	-205,2%
Résultat avant IS Chartres	74 463	97 471	30,9%
Total résultat avant IS des 3 parcs	144 674	186 701	29,0%

INFORMATION DU CONSEIL MUNICIPAL

Fait et Délibéré à Bordeaux, en l'Hôtel de Ville, le 28 septembre 2015

P/EXPEDITION CONFORME,

Monsieur Jean-Louis DAVID

RAPPORT D'ACTIVITE DU 1^{er} JANVIER AU 31
DECEMBRE 2014

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 HUGO3
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 RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS.....		5
1.4 ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES		6
1.5 MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION		7
1.6 ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE		8
2. COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER		11
2.1 GRILLE TARIFAIRE.....		11
2.2 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL		11
2.3 REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER.....		13
2.4 DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT		14
2.5 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE.....		15
2.6 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE		19
PARTIE II ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE	PARKING VICTOR HUGO23
1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS.....		24
1.1 ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE		24
1.2 EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT		29
1.3 CONCLUSIONS		32
2. LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS.....		33
3. DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE.....		34
4. ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS		35
PARTIE III COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER	GARAGE ALSACE36
1. COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE.....		37
1.1 PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE		37
1.2 EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS		37
1.3 RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS.....		37
1.4 ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES		37
1.5 MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION		38
1.6 ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE		39
2. COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER		41
2.1 GRILLE TARIFAIRE		41
2.2 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL		41
2.3 DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT		42
2.4 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE.....		43

PARTIE IV ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE GARAGE ALSACE	45
1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS.....	46
1.1 ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE	46
1.2 EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT	49
1.3 CONCLUSIONS	52
2. LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS	52
3. DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE.....	52
4. ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS	53
PARTIE V COMPE-RENDU ANNUEL TECHNIQUE ET FINANCIER PARC A. DE CHARTRES	54
1. COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE.....	55
1.1 PRESENTATION DES FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE	55
1.2 EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS	55
1.3 RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS.....	56
1.4 ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES	58
1.5 MOYEN MIS AU SERVICE DE L'INFORMATION	58
1.6 ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE	59
2. COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER	62
2.1 GRILLE TARIFAIRE.....	62
2.2 TAUX D'OCCUPATION MENSUEL	63
2.3 REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER.....	64
2.4 DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT	65
2.5 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE.....	66
2.6 CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE	69
PARTIE VI ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE PARC ALLEES DE CHARTRES	74
1. LE SERVICE RENDU AUX USAGERS.....	75
1.1 ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE	75
1.2 EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT	82
1.3 CONCLUSIONS	85
2. LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS	85
3. DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE.....	86
4. ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS	87
PARTIE VII COMPTES DE RESULTAT REALISES DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DECEMBRE 2014	88

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 :

- Travaux de voirie durant tout l'exercice aux abords du parc de stationnement entraînant des modifications des sens de circulation et des fermetures partielles de certaines zones
- Mise sur liste d'attente des abonnements en raison des fermetures partielles de certaines zones de stationnement entraînant une baisse temporaire du nombre de places à disposition
- Hausse de la fréquentation horaire sur l'ensemble de la période
- Réalisations de nombreux travaux sur l'ensemble du parc

1-2- EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS

• L'historique

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

En 2005, des travaux de restructuration de la salle de contrôle ont été entrepris en même temps que son agrandissement. Un emplacement dédié à la réception de la clientèle y a été créé. La zone de paiement a aussi été restructurée pour une meilleure visibilité de la part de nos usagers. Le niveau rez-de-chaussée et le niveau entresol ont entièrement été repeints. Un nouveau dispositif de vidéo-surveillance a été mis en place comprenant 16 caméras, une matrice d'enregistrement 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 et le parc des Allées de Chartres.

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, le local du R+1, a été remis aux normes électriques et entièrement repeint.

En 2012, les canalisations de notre Réseau Incendie Armé au niveau 1 et au niveau 2 ont été reprises et les détecteurs incendie au niveau sous-sol ont été remplacés. La signalisation existante au niveau du 1^{er} étage a quant à elle été revue et les blocs secours au niveau sous-sol, rez-de-chaussée et entresol ont été remplacés.

En 2013, le renouvellement partiel du matériel de lutte incendie a été entrepris avec la mise sous coffret avec alarme des extincteurs et la pose des nouveaux plans d'intervention et d'évacuation. Un défibrillateur cardiaque externe automatique a été aussi installé. Au niveau des peintures, il est à noter, la réfection de l'intégralité de la zone de paiement et des cages d'escaliers ainsi que la reprise de l'intégralité du marquage au sol du niveau « Terrasse ».

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

● **Les réalisations sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014**

En janvier 2014 : la reprise de divers éléments de l'installation électrique dont le changement d'appareils à néons traditionnels en fin de vie par des appareils à néons LED à basse consommation d'énergie.

En mars 2014 : le remplacement d'une partie des extincteurs à poudre par des extincteurs à eau avec additifs.

En mai 2014 : la mise en place de mains courantes dans les escaliers desservant le niveau Entresol et Sous-sol.

En juillet 2014 : le changement du matériel d'enregistrement des caméras de vidéo-protection et les diverses modifications nécessaires.

D'autres réalisations ont eu lieu durant cette période, comme la reprise des composantes de sécurité des portails de fermeture du parc de stationnement.

1-3- RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS

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

● DIMANCHE 5 Janvier 2014

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 Février 2014

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 Mars 2014

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 Avril 2014

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 Mai 2014

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 1er Juin 2014

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 Juillet 2014

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 Août 2014

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 Septembre 2014

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 Octobre 2014

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 Novembre 2014

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 Décembre 2014

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

Il est à noter qu'en raison des travaux de réfection des réseaux électriques de la Place de la Ferme de Richemont et du réaménagement du parvis du Palais des Sports, l'entrée et la sortie des différents niveaux du parc de stationnement ont été ponctuellement impactées par des changements de sens de circulation des voies d'accès et des fermetures partielles de certaines zones. Des déviations pour nos usagers furent mises en place en fonction des possibilités.

1-4- 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 2014 au 31 décembre 2014 est de 9000 heures, correspondant en présence à 5 postes en équivalent temps plein.

1-5- 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>Mercre.</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	

1-6- 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 1: Réserver des emplacements pour les véhicules électriques

Quatre places de stationnement pour le rechargement de véhicules électriques sont en service sur le parc de stationnement. Au cours de la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014, 69 rechargements de véhicules électriques ont été répertoriés par nos services.

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

Deux nouvelles places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite ont été inaugurées au niveau Rez de Chaussée. Deux abonnements « personne à mobilité réduite » ont été délivrés par nos services au cours de la période de référence.

● Action 3: Accroître les déplacements du personnel de la société par des transports moins polluants

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

En outre, régulièrement nos agents d'exploitation utilisent les modes de mobilité alternatifs (à pied, en vélo électrique ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. Pour la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014, plus de 1200 déplacements intrasites ont été effectués grâce à un de ces modes de mobilité.

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

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

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

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

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

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

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement Victor Hugo est de 163 m³, soit une baisse de 7.91 % (ou 14 m³) de la consommation par rapport à l'exercice antérieur.

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

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

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

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

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement Victor Hugo est de 358 420 kWh, soit une baisse de 7.18 % (ou 27 717 kWh) de la consommation par rapport à l'exercice antérieur.

● Action 9: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc de stationnement Victor Hugo a été d'environ 9700 feuilles de papier pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014.

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

● Action 10: Utilisation de papier recyclable ou recyclé

La société des Grands Garages Parkings de Bordeaux utilise uniquement du papier 100 pour 100 recyclable, sans chlore, de label PEFC. La certification PEFC du papier garantit le respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Cette certification permet d'assurer le renouvellement de la forêt, tout en préservant l'eau, les sols, la faune et la flore de ce milieu naturel.

Depuis 2010, les rouleaux de papier permettant l'impression des tickets d'entrée et des reçus de paiement ont été remplacés, malgré le surcoût, par du papier recyclable garanti sans Bisphénol A.

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

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

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

Le critère « empreinte écologique » rentre en compte dans le choix du matériel informatique lors du remplacement du matériel existant, en choisissant dès que cela est possible la plus haute catégorie d'efficacité électrique.

● Action 12 : Tri sélectif des ordures « internes » de la société

Les ordures « internes » de la société comprenant du papier, des cartons ou du métal sont déposées régulièrement après des centres de tri ouverts par la CUB. Les néons sont déposés auprès de nos fournisseurs pour recyclage en contrepartie de l'écotaxe payée lors de l'achat.

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

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

● Action 13: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

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

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

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

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE

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

Forfait Ticket	Perdu = 16,50€
----------------	----------------

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

TARIFS CHEQUES PARKING	
Commerçant - 100	90 €
Marché VH - 100	75 €

2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

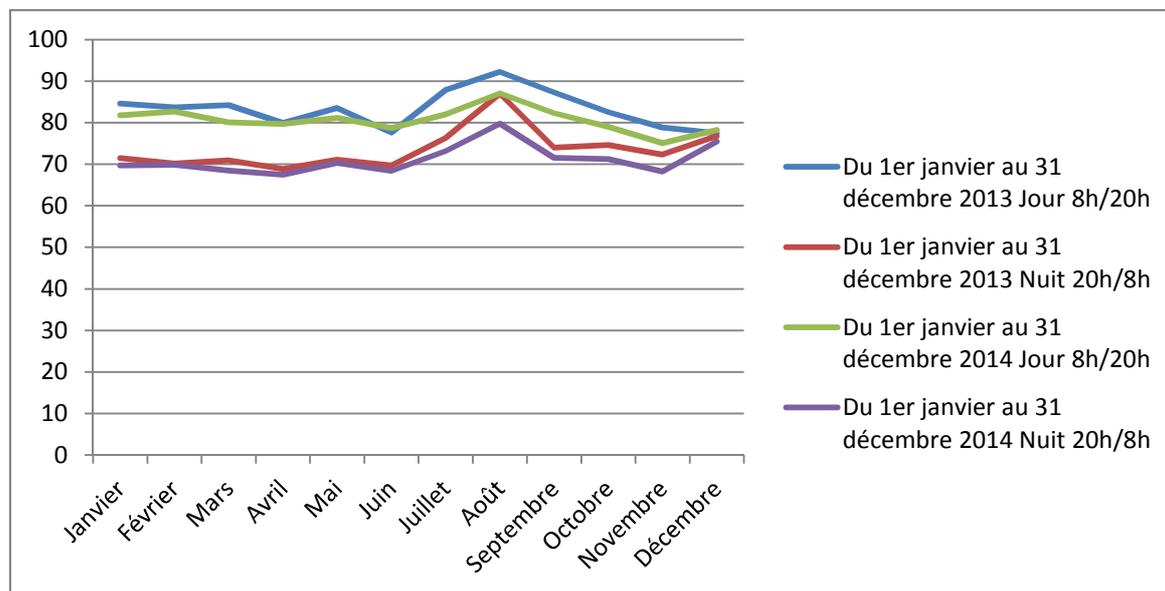
Les données du tableau ci-dessous sont exprimées en pourcentage par rapport aux 712 places constituant le parc de stationnement Victor Hugo. Une distinction est faite entre l'occupation en journée (de 8 heures à 20 heures) et l'occupation en soirée (de 20 heures à 8 heures).

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 2013 sont donnés.

	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2013		Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2014	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	84,61	71,43	81,74	69,71
Février	83,69	70,14	82,69	69,83
Mars	84,24	70,89	80,05	68,47
Avril	79,93	68,82	79,71	67,43
Mai	83,56	71,05	81,12	70,31
Juin	77,62	69,71	78,68	68,37
Juillet	87,84	76,28	81,95	73,13
Août	92,17	86,96	87,06	79,74
Septembre	87,28	74,01	82,31	71,55
Octobre	82,56	74,61	78,97	71,26
Novembre	78,84	72,34	75,11	68,22
Décembre	77,43	76,78	78,23	75,49

Evolution du taux d'occupation mensuel

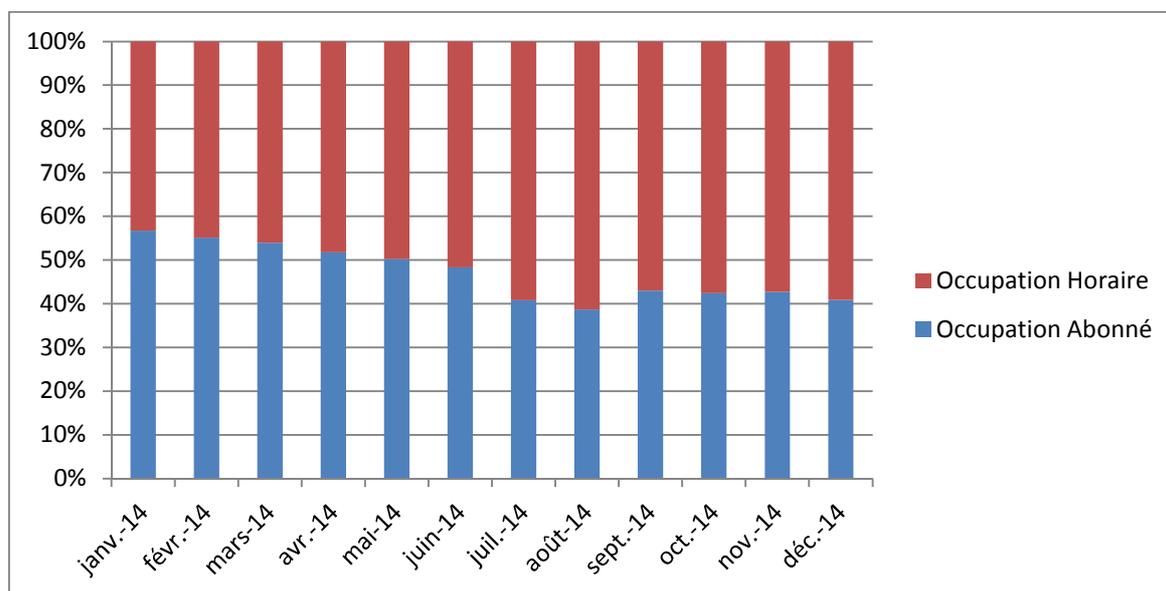


2-3- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER

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 2014	56,72	43,28
Février 2014	55,13	44,87
Mars 2014	53,94	46,06
Avril 2014	51,76	48,24
Mai 2014	50,23	49,77
Juin 2014	48,36	51,64
Juillet 2014	40,79	59,21
Août 2014	38,68	61,32
Septembre 2014	43,03	56,97
Octobre 2014	42,44	57,56
Novembre 2014	42,71	57,29
Décembre 2014	40,87	59,13

Répartition de l'occupation selon le type d'utilisateur pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

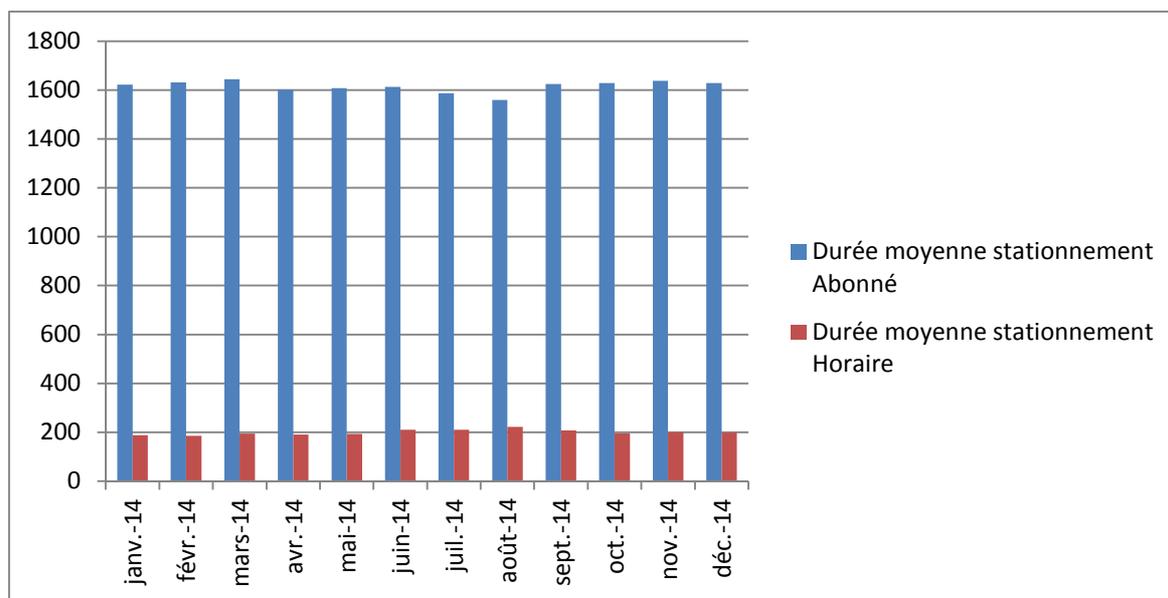


2-4- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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 2014	1622	188
Février 2014	1631	185
Mars 2014	1644	194
Avril 2014	1601	191
Mai 2014	1607	193
Juin 2014	1613	210
Juillet 2014	1587	210
Août 2014	1559	222
Septembre 2014	1624	208
Octobre 2014	1628	196
Novembre 2014	1637	200
Décembre 2014	1628	199

Durées moyennes de stationnement selon le type d'utilisateur pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014



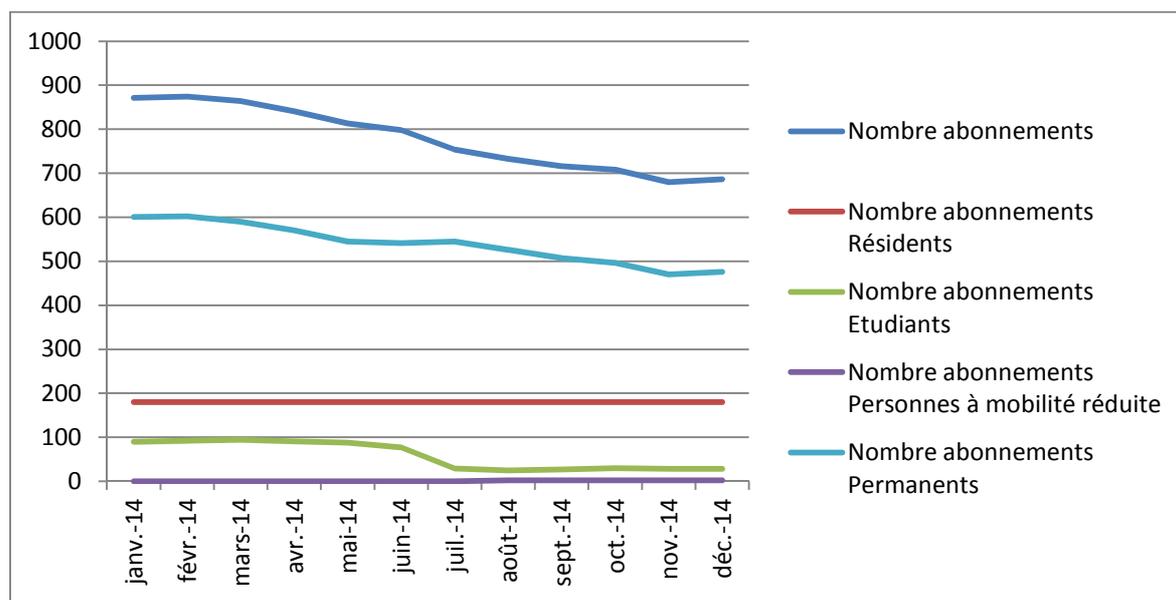
2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'utilisateurs sur la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2014 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

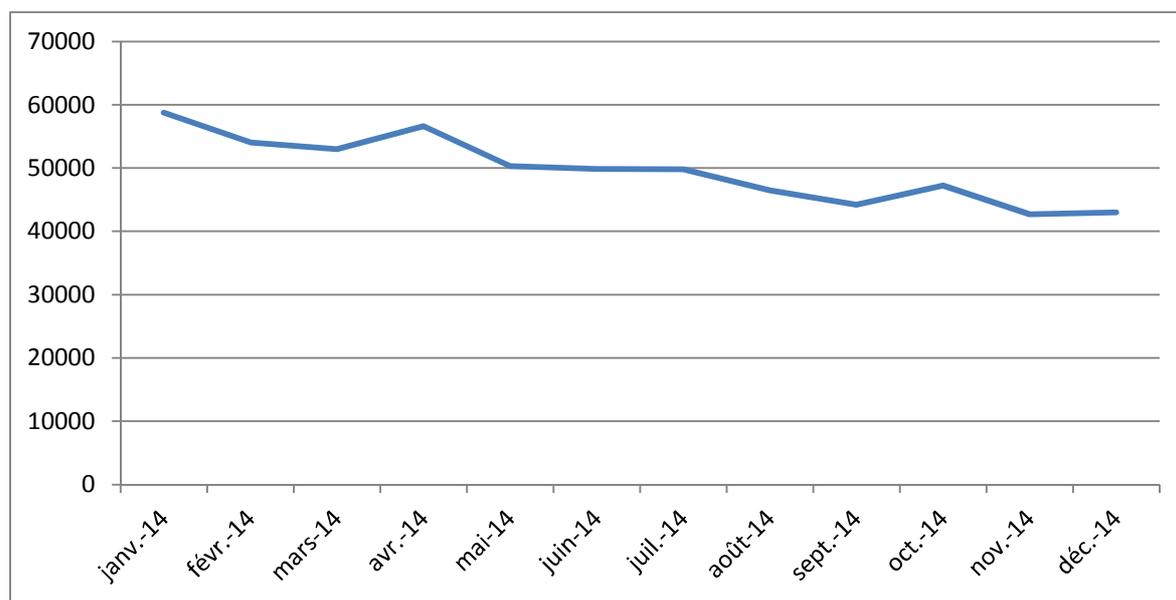
Il est à noter qu'une liste d'attente pour les abonnements a été mise en place à partir du 1^{er} Avril 2014 en raison de la baisse de la capacité d'accueil du Parking Victor Hugo. Cette baisse est liée à la fermeture ponctuelle de certaines zones de stationnement en raison des différents travaux aux abords du site.

	Nombre abonnements	Nombre abonnements Résidents	Nombre abonnements Etudiants	Nombre abonnements Personnes à mobilité réduite	Nombre abonnements Permanents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier 2014	871	180	90	0	601	58 752
Février 2014	874	180	92	0	602	54 057
Mars 2014	864	180	94	0	590	52 961
Avril 2014	841	180	91	0	570	56 630
Mai 2014	813	180	88	0	545	50 305
Juin 2014	798	180	77	0	541	49 877
Juillet 2014	754	180	29	0	545	49 801
Août 2014	733	180	25	2	526	46 486
Septembre 2014	716	180	27	2	507	44 225
Octobre 2014	708	180	30	2	496	47 255
Novembre 2014	680	180	28	2	470	42 707
Décembre 2014	686	180	28	2	476	42 981
						596 037

Evolution de la structure des abonnements pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

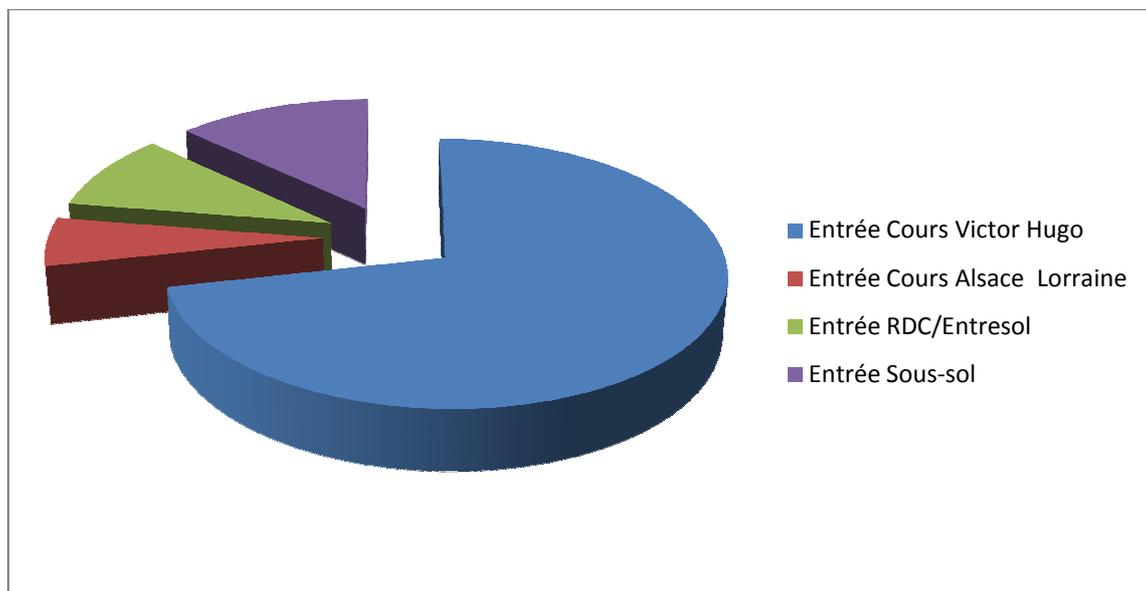


Répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

Entrées

	Nombre entrées	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne entrées/jour
Entrée Cours Victor Hugo	138 654	92,27%	71,56%	380
Entrée Cours Alsace Lorraine	11 616	7,73%	6,00%	32
Sous total Zone 1	150 270	100%	77,56%	412
Entrée RDC/Entresol	18 361	100%	9,48%	50
Sous total Zone 2	18 361	100%	9,48%	50
Entrée Sous-sol	25 127	100%	12,96%	69
Sous total Zone 3	25 127	100%	12,96%	69
Total	193 758		100,00%	531

Graphique de la répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

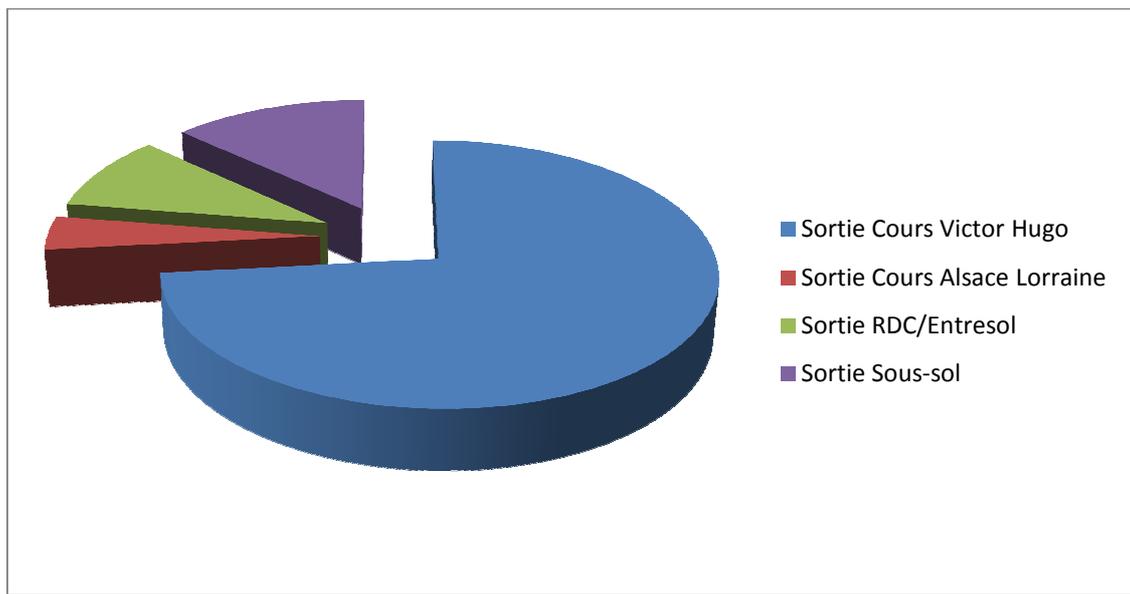


Répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

Sorties

	Nombre sorties	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne sorties/jour
Sortie Cours Victor Hugo	141 962	94,58%	73,32%	389
Sortie Cours Alsace Lorraine	8 135	5,42%	4,20%	22
Sous total Zone 1	150 097	100%	77,52%	411
Sortie RDC/Entresol	18 197	100%	9,40%	50
Sous total Zone 2	18 197	100%	9,40%	50
Sortie Sous-sol	25 327	100%	13,08%	69
Sous total Zone 3	25 327	100%	13,08%	69
Total	193 621		100,00%	530

Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

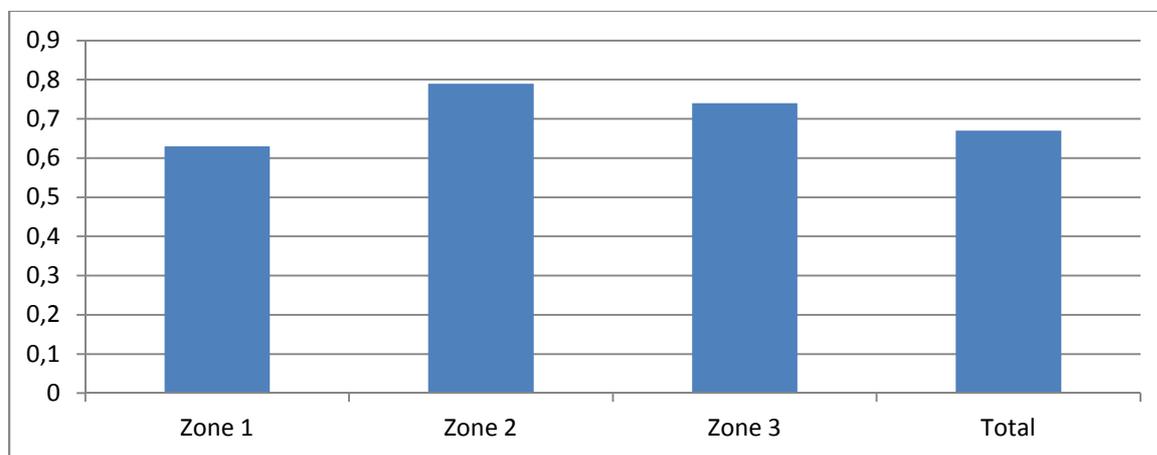


Coefficient de foisonnement

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

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

	Coefficient de foisonnement
Zone 1	0,63
Zone 2	0,79
Zone 3	0,74
Total	0,67

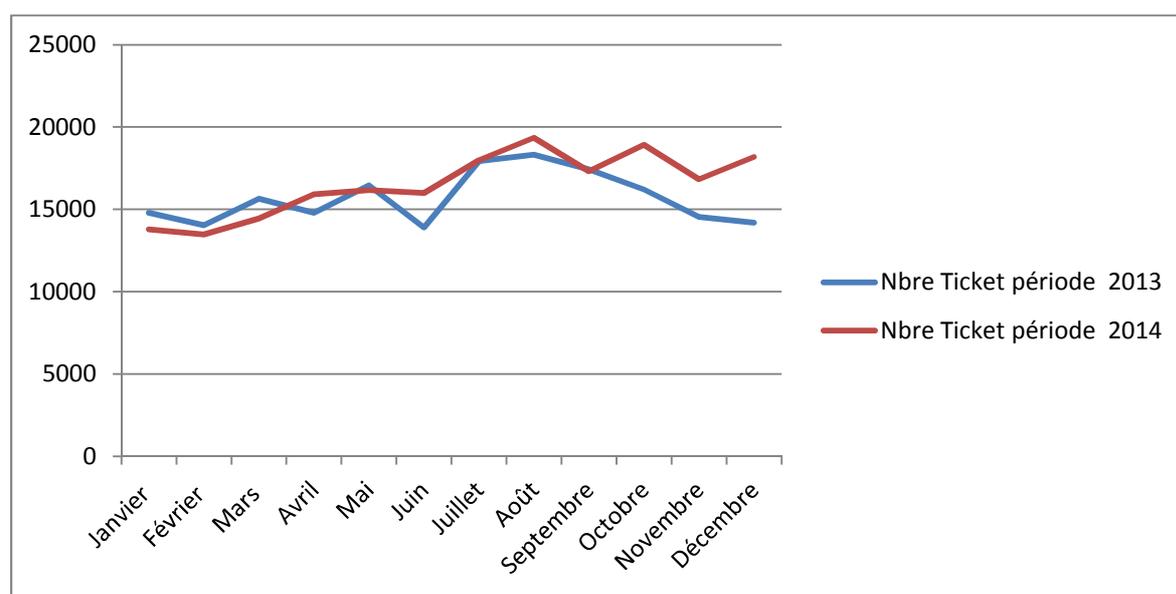


2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

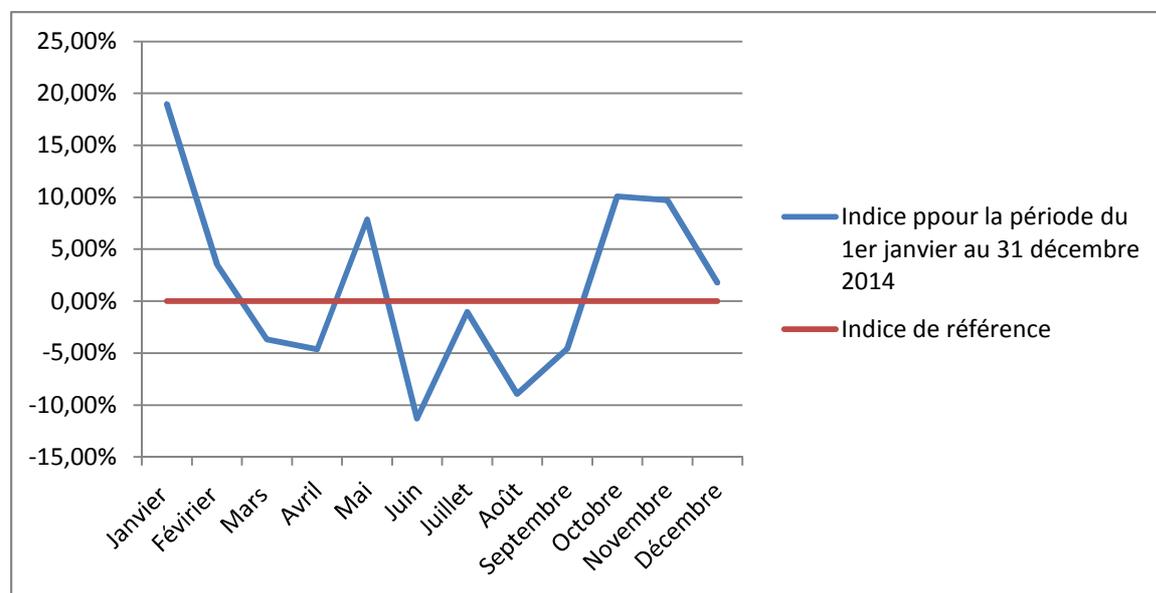
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés en paiement 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 2013	Nbre Ticket période 2014	Evolution entre les deux périodes	Paie ment Hor aires				Tickets gratuits	CA Horaire HT		Ticket Moyen HT
				Esp	CB	Mixte	Chq pkg		total	dont CB	
Janvier	14783	13786	-6,74%	3083	8959	16	26	1702	56921	45706	4,13
Février	14033	13471	-4,00%	3025	9016	12	14	1404	54950	43746	4,08
Mars	15635	14433	-7,69%	3265	9559	13	17	1579	60632	48032	4,20
Avril	14785	15920	7,68%	3750	10486	18	25	1641	66941	52867	4,20
Mai	16457	16172	-1,73%	3846	10619	19	18	1670	68356	54003	4,23
Juin	13895	15985	15,04%	3914	10395	18	12	1646	70209	53812	4,39
Juillet	17937	17983	0,26%	4610	11558	11	11	1793	81768	61741	4,55
Août	18322	19353	5,63%	5294	12346	2	7	1704	91419	69469	4,72
Septembre	17426	17307	-0,68%	4088	11418	13	11	1777	76600	58698	4,43
Octobre	16207	18918	16,73%	4144	12771	17	15	1971	80223	64153	4,24
Novembre	14533	16835	15,84%	3610	11250	26	10	1939	71604	58863	4,25
Décembre	14198	18188	28,10%	3757	12423	23	15	1970	77901	63116	4,28
Total	188211	198351	5,39%	46386	130800	188	181	20796	857524	674206	4,32

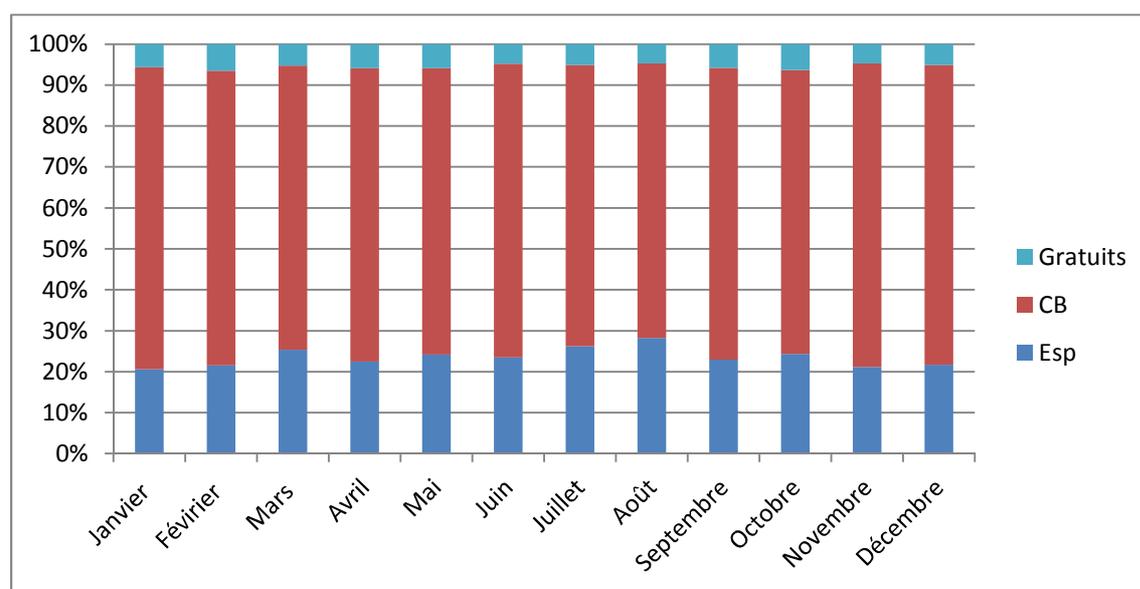
Evolution de la fréquentation horaire



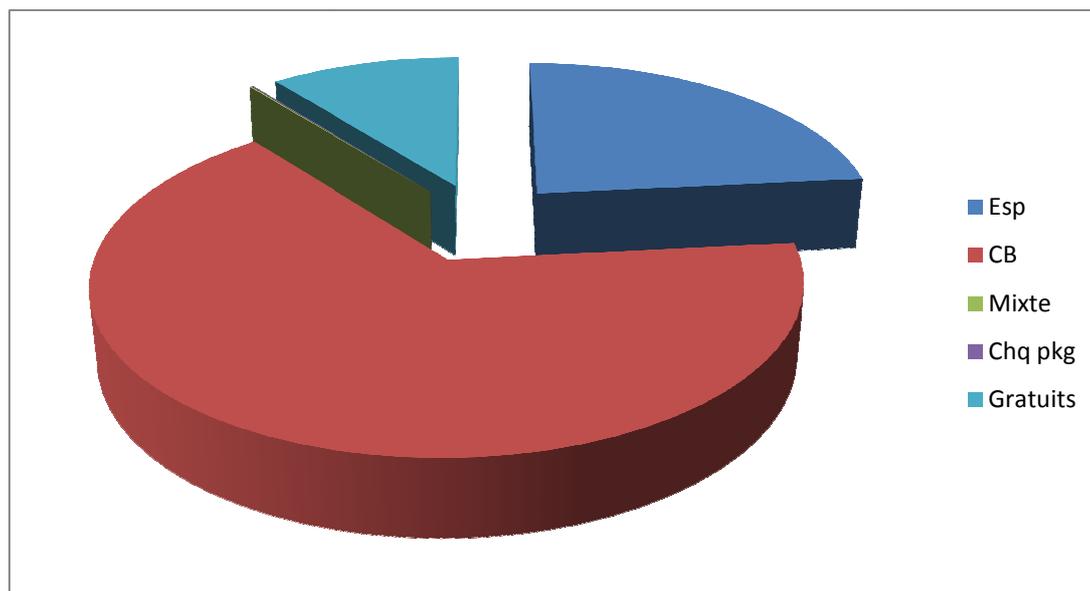
Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



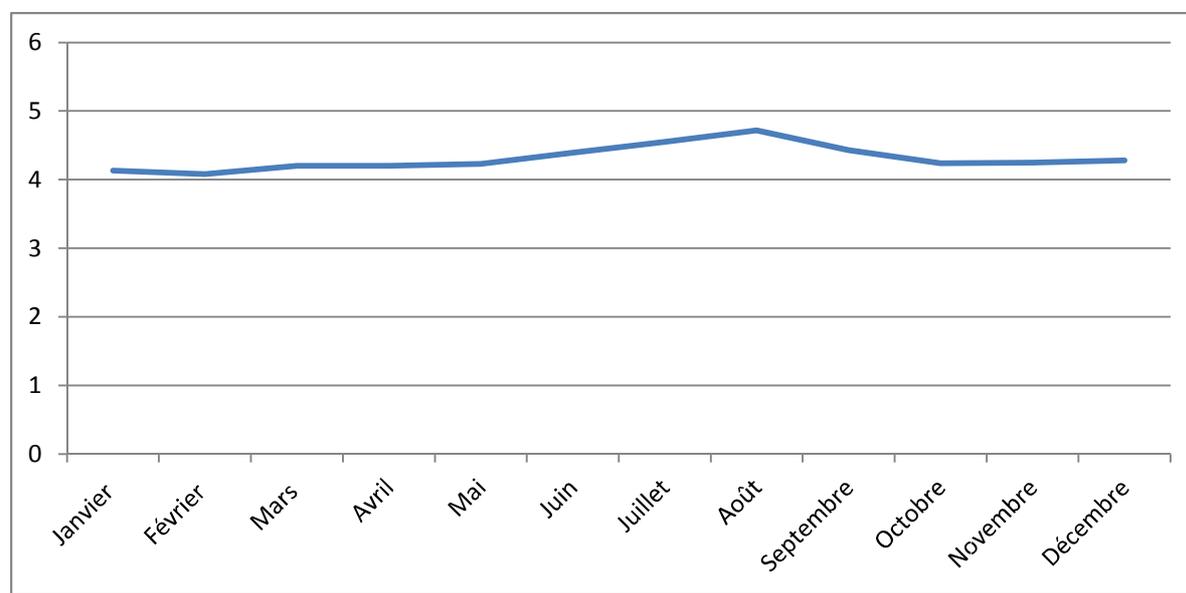
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



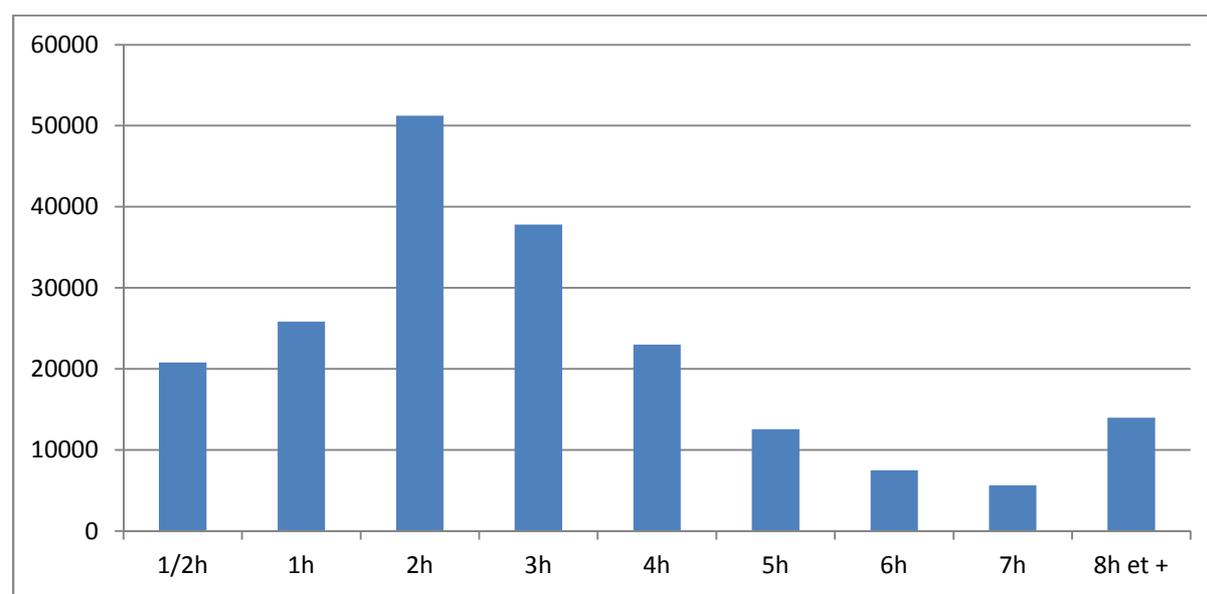
Evolution mensuelle du ticket moyen HT



Répartition des tickets selon la durée de stationnement

HORAIRES	TICKETS	%
1/2h	20796	10,48%
1h	25837	13,03%
2h	51243	25,83%
3h	37798	19,06%
4h	22987	11,59%
5h	12563	6,33%
6h	7501	3,78%
7h	5623	2,83%
8h et +	14003	7,06%
	198351	100,00%

Graphique de la répartition des tickets selon la durée de stationnement



PARTIE II

ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

PARKING VICTOR HUGO

1- LE SERVICE RENDU AUX USAGERS

1-1- ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

a. Description de l'enquête

Objectif

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

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

Conditions de l'enquête

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

- Samedi 10 mai 2014
- Jeudi 15 mai 2014
- Dimanche 1^{er} juin 2014

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:

69 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Un abonné	29
Un client horaire	40

Lieu de provenance

	Total	Abonné	Horaire
Bordeaux hyper-centre	12	10	2
Bordeaux hors hyper-centre	12	7	5
CUB hors Bordeaux	24	10	14
Gironde hors CUB	7	2	5
Aquitaine hors Gironde	8	0	8
France hors Aquitaine	5	0	5
Etranger	1	0	1

Raison du stationnement dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Je suis résident du quartier	18	18	0
Je travaille dans le quartier	16	9	7
Tourisme	19	0	19
Visite (ex: Rdv médecin...)	2	1	1
Shopping	10	0	10
Loisirs	1	0	1
Autres	3	1	2

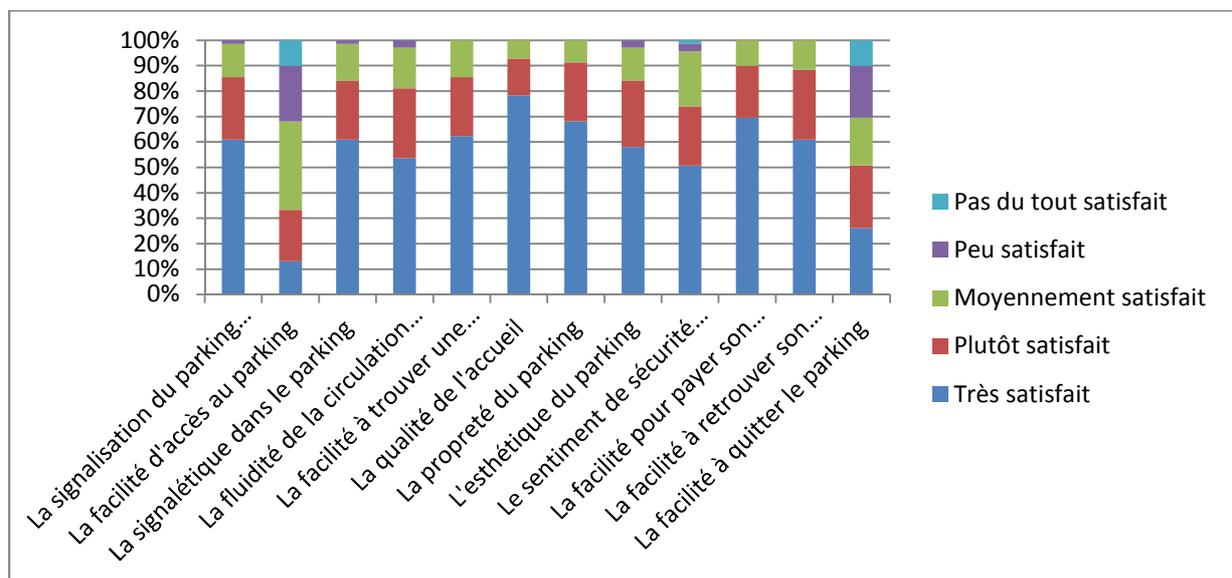
Fréquence de stationnement dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Tous les jours	14	14	0
Plusieurs fois par semaine	19	14	5
1 fois par semaine	13	1	12
1 fois tous les 15 jours	8	0	8
1 fois par mois	10	0	10
1 fois par trimestre	3	0	3
1 fois par semestre	0	0	0
1 fois par an	0	0	0
C'est la première fois	2	0	2

Durée de stationnement prévue ou habituelle dans le parc

	Total	Abonné	Horaire
Moins d'une heure	9	0	9
Moins de deux heures	16	0	16
Moins de trois heures	1	0	1
Moins de quatre heures	2	0	2
Moins de cinq heures	1	0	1
Moins de six heures	8	5	3
Entre 6 heures et 12 heures	9	6	3
Pour la journée	18	13	5
Pour plusieurs jours	5	5	0

	Très satisfait	Plutôt satisfait	Moyennement satisfait	Peu satisfait	Pas du tout satisfait
La signalisation du parking en approche	42	17	9	1	0
La facilité d'accès au parking	9	14	24	15	7
La signalétique dans le parking	42	16	10	1	0
La fluidité de la circulation dans le parking	37	19	11	2	0
La facilité à trouver une place dans le parking	43	16	10	0	0
La qualité de l'accueil	54	10	5	0	0
La propreté du parking	47	16	6	0	0
L'esthétique du parking	40	18	9	2	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	35	16	15	2	1
La facilité pour payer son parking	48	14	7	0	0
La facilité à retrouver son véhicule	42	19	8	0	0
La facilité à quitter le parking	18	17	13	14	7



Lieu de provenance

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

Objet de la visite

La majorité des usagers abonnés du parking Victor Hugo stationnent leurs véhicules pour des raisons liées à leur lieu de résidence, forte proportion de résidents, et à leur travail. Pour les usagers horaires, le stationnement est surtout lié au travail, 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.

Critères de satisfaction

Les mauvais scores enregistrés auprès de notre clientèle au niveau de la facilité d'accès au parking ainsi que de la facilité à le quitter sont majoritairement imputables aux travaux qui se sont déroulés tout au long de l'exercice 2014 au niveau de la Place de la Ferme de Richemont et du parvis du Palais des Sports. En effet, les voies ceinturant le parking ont dues être partiellement inversées ou mises en impasse, perturbant dès lors grandement le trafic au niveau de la Place de la Ferme de Richemont et de ses abords, et ceci malgré une information régulièrement fournie aux usagers par la SGGPB, la Mairie de Bordeaux et la CUB.

1-2- EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT

a. Description de l'enquête

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

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

Conditions de l'enquête

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

- Samedi 10 mai 2014
- Jeudi 15 mai 2014
- Dimanche 1^{er} juin 2014

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:

42 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Un abonné	30
Un client horaire	12

Note de 1 à 5:

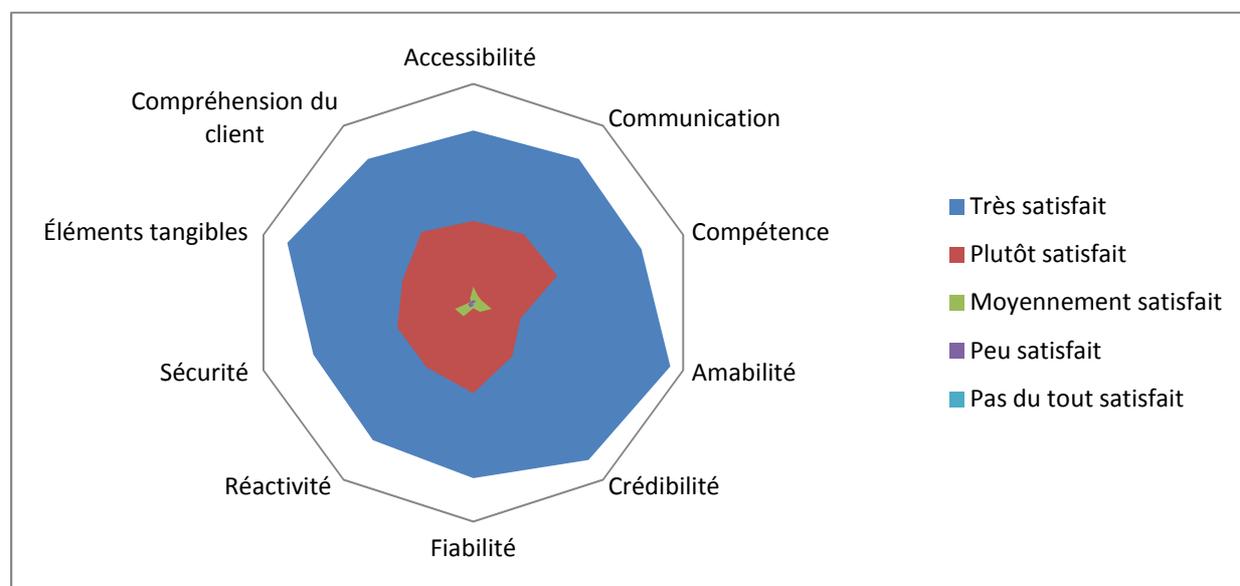
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	34	6	1	1	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	28	9	4	1	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	33	5	4	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	33	4	5	0	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	35	6	1	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	34	7	1	0	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	31	8	3	0	0
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	36	4	2	0	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	35	7	0	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	32	8	1	1	0
11. Le personnel fournit un service rapide.	34	6	2	0	0
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	35	5	2	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	34	6	2	0	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	38	4	0	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	27	8	5	1	1
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	32	4	6	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	28	10	4	0	0
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	31	7	4	0	0
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	39	3	0	0	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	32	6	4	0	0
21. La SGGPB a à coeur de vous satisfaire.	29	8	5	0	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	30	10	2	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	63	30	6	1	0
Communication	65	31	3	1	0
Compétence	64	32	3	1	0
Amabilité	75	18	7	0	0
Crédibilité	71	24	4	0	1
Fiabilité	64	33	2	1	0
Réactivité	62	29	6	2	1
Sécurité	61	29	7	2	1
Éléments tangibles	71	27	1	1	0
Compréhension du client	65	32	2	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
- La communication
- L'amabilité
- La crédibilité

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

- L'accessibilité du service
- La sécurité

2- LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS

Jeudi 6 Mars 2014

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

Mardi 8 Avril 2014

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.

Mardi 13 Mai 2014

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

Jeudi 22 Mai 2014

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

Samedi 14 Juin 2014

Un client horaire 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.

Jeudi 21 Août 2014

Un client horaire est venu se plaindre d'un vol commis à l'intérieur de son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Mardi 26 Août 2014

Un client horaire est venu se plaindre d'un vol commis à l'intérieur de son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Vendredi 12 Septembre 2014

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 15 Septembre 2014

Un client horaire est venu se plaindre d'un vol commis à l'intérieur de son véhicule. Orientation de l'utilisateur auprès du Commissariat du Cerf Volant pour un dépôt de plainte.

Vendredi 7 Novembre 2014

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

Jeudi 11 Décembre 2014

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

3– DESCRIPTIF DE L’EFFECTIF DU SERVICE

Globalement, le nombre d’heures de présence effective sur site rémunérées du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 est de 9000 heures, correspondant en présence à 5 postes en équivalent temps plein.

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

Les tâches de chacun permettent de répondre aux obligations locales.

Responsable d’exploitation : Cadre

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

Assistante de direction : Maîtrise

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

Agent d’exploitation : Maîtrise

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

Agent d’exploitation : Ouvriers/Employés

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

4- ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS

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

Zone de circulation des piétons : Fréquence journalière de nettoyage

→ Zones de paiement

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

→ Zone intérieure suivant les limites de propriété

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

Zone de circulation des véhicules : Fréquence journalière de nettoyage

→ Travées d'entrée et de sortie

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

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de détritrus

Zone de stationnement des véhicules: Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de détritrus

Toutes signalisations: Fréquence journalière de nettoyage

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

Locaux d'exploitation: Fréquence journalière de nettoyage

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

PARTIE III

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

1- COMPTE RENDU ANNUEL TECHNIQUE

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

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

- Maintien de la grille tarifaire abonnée en vigueur
- L'ensemble des places du garage est réservé aux abonnements résidents

1-2- EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS

• L'historique

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

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

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

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

1-3- RELEVÉ ANNUEL DES EVENEMENTS

Aucun événement ayant eu un impact réel sur le fonctionnement du garage Alsace Lorraine n'a été recensé sur la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014.

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 au 31 décembre 2014 est de 320 heures, correspondant en présence à 1/6 de poste en équivalent temps plein.

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

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

L'information passe par différents vecteurs et supports :

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

Les principaux vecteurs de communication sont :

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

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

1-6- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

● Action 3: Accroître les déplacements du personnel de la société par des transports moins polluants

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

En outre, régulièrement nos agents d'exploitation utilisent les modes de mobilité alternatifs (à pied, en vélo électrique ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. Pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2014, plus de 1200 déplacements intrasites ont été effectués grâce à un de ces modes de mobilité.

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

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

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

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement Alsace Lorraine est de 19 m3, soit une baisse de 31.58 % (ou 6 m3) de la consommation par rapport à l'exercice antérieur.

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

L'écran du gestionnaire de contrôle d'accès a été remplacé par un écran à LED à basse consommation sur l'ensemble du site.

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

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

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement Alsace Lorraine est de 131 109 kWh, soit une baisse de 10.78 % (ou 15 847 kWh) de la consommation par rapport à l'exercice antérieur.

● Action 9: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc de stationnement Alsace Lorraine a été d'environ 1300 feuilles de papier pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014.

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

● Action 10: Utilisation de papier recyclable ou recyclé

La société des Grands Garages Parkings de Bordeaux utilise uniquement du papier 100 pour 100 recyclable, sans chlore, de label PEFC. La certification PEFC du papier garantit le respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Cette certification **permet d'assurer le renouvellement de la forêt, tout en préservant l'eau, les sols, la faune et la flore** de ce milieu naturel.

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

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

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

Le critère « empreinte écologique » rentre en compte dans le choix du matériel informatique lors du remplacement du matériel existant, en choisissant dès que cela est possible la plus haute catégorie d'efficacité électrique.

● Action 12 : Tri sélectif des ordures « internes » de la société

Les ordures « internes » de la société comprenant du papier, des cartons ou du métal sont déposées régulièrement après des centres de tri ouverts par la CUB.

Les néons sont déposés auprès de nos fournisseurs pour recyclage en contrepartie de l'écotaxe payée lors de l'achat.

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

● Action 13: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

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

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

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

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE

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

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

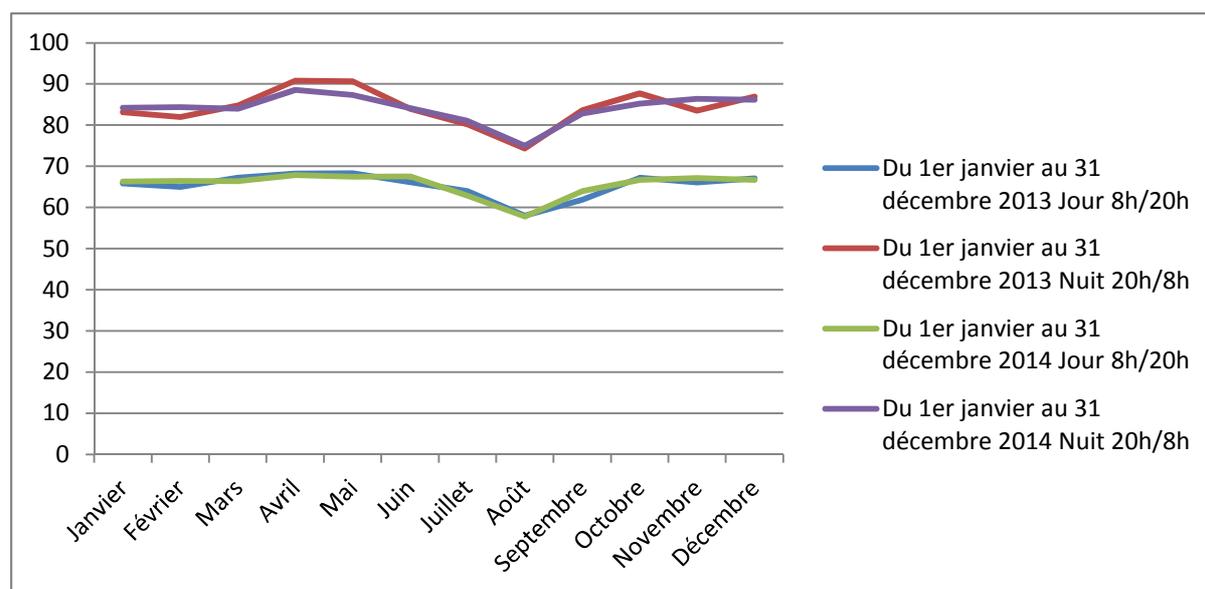
2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

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 2013 sont donnés.

	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2013		Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2014	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	65,84	83,14	66,32	84,23
Février	64,97	81,98	66,49	84,41
Mars	67,23	84,77	66,36	84,02
Avril	68,27	90,82	67,85	88,56
Mai	68,31	90,62	67,44	87,33
Juin	66,12	83,98	67,51	84,17
Juillet	63,99	80,16	62,78	81,01
Août	58,03	74,30	57,77	74,98
Septembre	61,88	83,56	63,96	82,85
Octobre	67,24	87,67	66,71	85,23
Novembre	66,09	83,49	67,14	86,41
Décembre	67,11	86,96	66,72	86,12

Evolution du taux d'occupation mensuel

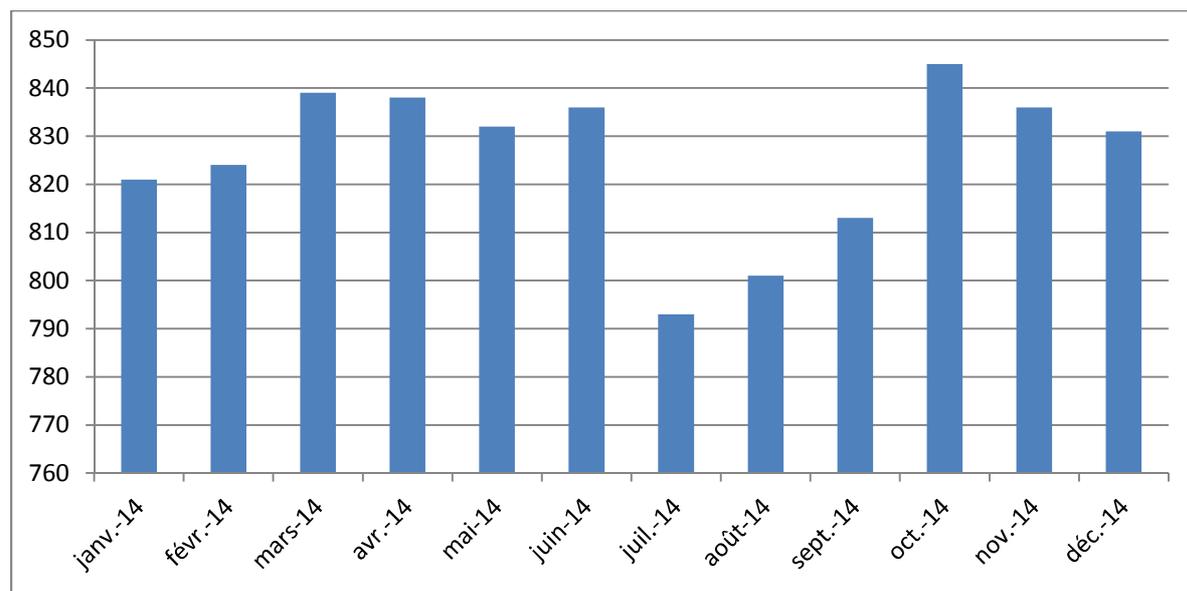


2-3- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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

	Durée moyenne stationnement Abonné
Janvier 2014	821
Février 2014	824
Mars 2014	839
Avril 2014	838
Mai 2014	832
Juin 2014	836
Juillet 2014	793
Août 2014	801
Septembre 2014	813
Octobre 2014	845
Novembre 2014	836
Décembre 2014	831

Durées moyennes de stationnement « Abonné » pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014



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 2014 au 31 mars 2014 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

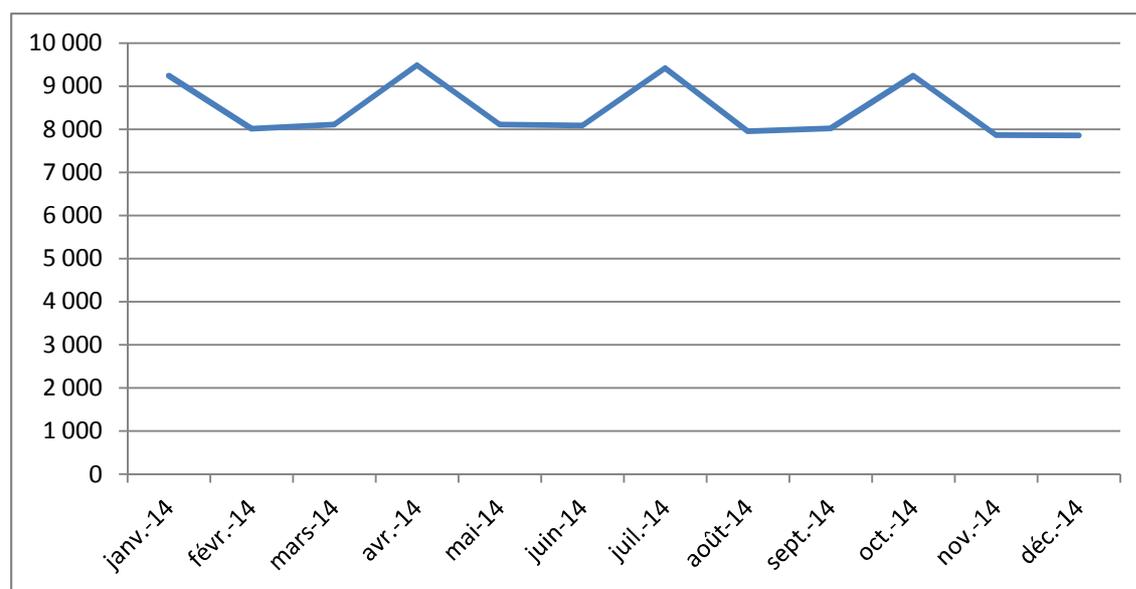
Il est à noter qu'aucun abonnement n'a été refusé sur cette période.

	Nombre	Chiffre affaire
	abonnements Résidents	Abonnements HT
Janvier 2014	123	9 240
Février 2014	126	8 011
Mars 2014	125	8 108
Avril 2014	125	9 487
Mai 2014	125	8 107
Juin 2014	126	8 083
Juillet 2014	125	9 422
Août 2014	123	7 950
Septembre 2014	123	8 021
Octobre 2014	122	9 241
Novembre 2014	122	7 862
Décembre 2014	120	7 859
		101 391

Evolution de la structure des abonnements sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

	Nombre abonnements Résidents	Chiffre affaire Abonnements HT
janv-14	123	9 240
févr-14	126	8 011
mars-14	125	8 108
avr-14	125	9 487
mai-14	125	8 107
juin-14	126	8 083
juil-14	125	9 422
août-14	123	7 950
sept-14	123	8 021
oct-14	122	9 241
nov-14	122	7 862
déc-14	120	7 859

Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014



PARTIE IV

ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

GARAGE ALSACE LORRAINE

1- LE SERVICE RENDU AUX USAGERS

1-1- ENQUETE DE SATISFACTION DE LA CLIENTELE

a. Description de l'enquête

Objectif

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

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

Conditions de l'enquête

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

- Samedi 7 juin 2014
- Samedi 13 septembre 2014

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:

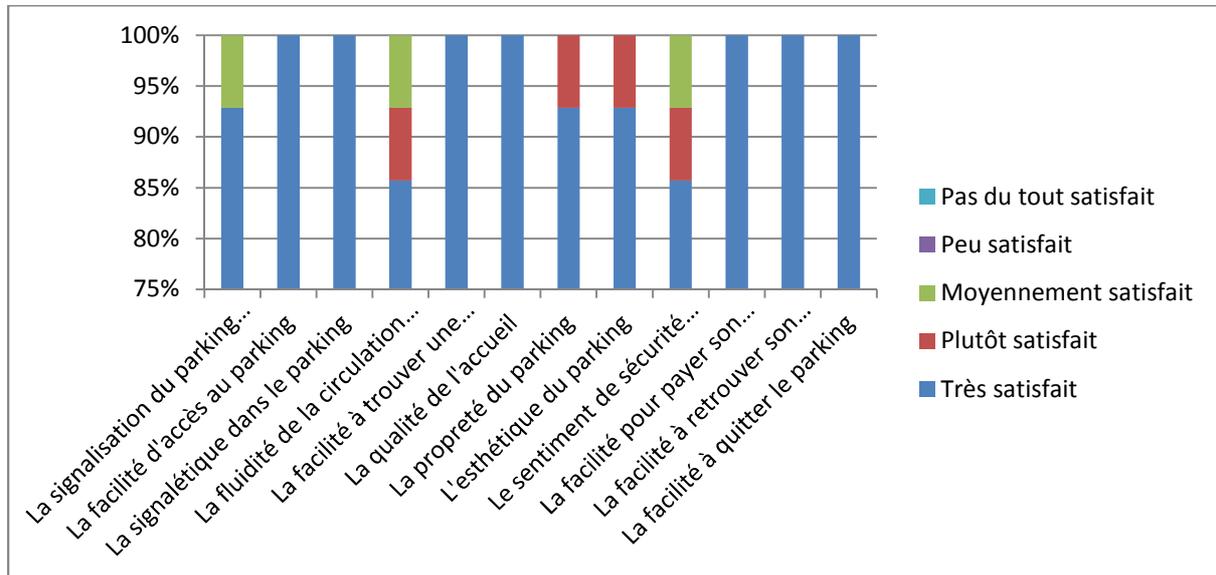
14 personnes au total ont été interrogées.

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	13	0	1	0	0
La facilité d'accès au parking	14	0	0	0	0
La signalétique dans le parking	14	0	0	0	0
La fluidité de la circulation dans le parking	12	1	1	0	0
La facilité à trouver une place dans le parking	14	0	0	0	0
La qualité de l'accueil	14	0	0	0	0
La propreté du parking	13	1	0	0	0
L'esthétique du parking	13	1	0	0	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	12	1	1	0	0
La facilité pour payer son parking	14	0	0	0	0
La facilité à retrouver son véhicule	14	0	0	0	0
La facilité à quitter le parking	14	0	0	0	0

Répartition des réponses au questionnaire de satisfaction clientèle



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

1-2- EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT

a. Description de l'enquête

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

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

Conditions de l'enquête

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

- Samedi 7 juin 2014
- Samedi 13 septembre 2014

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:

12 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Réponses au questionnaire de qualité accueil-client

Note de 1 à 5:

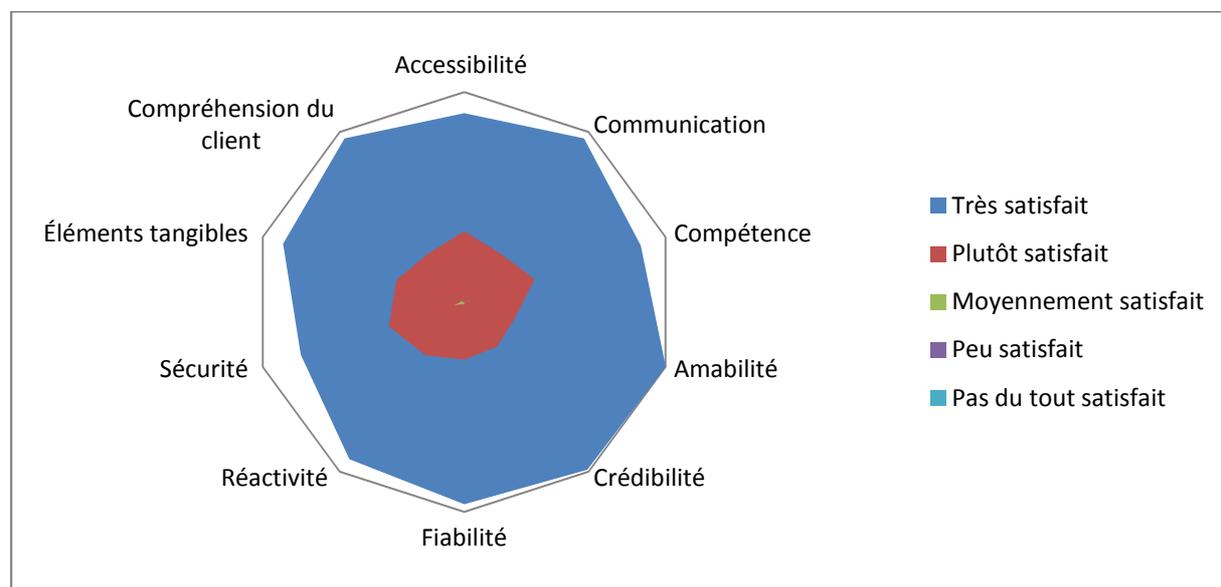
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	11	1	0	0	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	11	1	0	0	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	12	0	0	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	11	1	0	0	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	11	1	0	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	12	0	0	0	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	12	0	0	0	0
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	11	1	0	0	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	12	0	0	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	11	1	0	0	0
11. Le personnel fournit un service rapide.	11	1	0	0	0
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	12	0	0	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	12	0	0	0	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	12	0	0	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	10	1	1	0	0
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	11	1	0	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	11	1	0	0	0
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	11	1	0	0	0
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	10	1	1	0	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	11	1	0	0	0
21. La SGGPB a à coeur de vous satisfaire.	12	0	0	0	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	11	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	72	27	1	0	0
Communication	77	23	0	0	0
Compétence	70	28	2	0	0
Amabilité	80	20	0	0	0
Crédibilité	79	21	0	0	0
Fiabilité	77	22	1	0	0
Réactivité	74	25	1	0	0
Sécurité	65	30	4	1	0
Éléments tangibles	72	27	1	0	0
Compréhension du client	77	23	0	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

Mardi 8 Avril 2014

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.

Mercredi 22 Octobre 2014

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

3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 est de 320 heures, correspondant en présence à 1/6 de poste en équivalent temps plein.

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

Les tâches de chacun permettent de répondre aux obligations locales

Responsable d'exploitation : Cadre

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

Assistante de direction : Maîtrise

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

Agent d'exploitation : Maîtrise

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

Agent d'exploitation : Ouvriers/Employés

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

4- ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS

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

Zone de circulation des piétons : Fréquence journalière de nettoyage

- Ascenseur : Absence de détritres et déchets
- Escalier : Absence de détritres et déchets
- Zones piétonnières : Absence de détritres 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 détritres

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de détritres

Zone de stationnement des véhicules : Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de détritres

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 :

- 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

1-2- EVOLUTION GENERALE DES EQUIPEMENTS

● L'historique

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

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

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

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

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

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

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

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

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

En 2012, la signalisation existante sur l'ensemble du parc de stationnement a été refaite. Il a aussi été entrepris la réfection d'une partie du système de clôture, la reprise d'une partie de l'éclairage ou la réfection de l'évacuation des eaux pluviales au niveau de la salle de contrôle.

En 2013, un défibrillateur cardiaque externe automatique a été installé et le gestionnaire d'enregistrement vidéo a été remplacé.

• **Les réalisations sur la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 Décembre 2014**

En août 2014 : la réfection du marquage au sol sur l'ensemble du parc de stationnement.

En décembre 2014 : l'achat et la mise en place de barrières identiques au mobilier urbain déjà en place pour délimiter la séparation entre le parc de stationnement pour les véhicules légers et celui réservé aux cars de tourisme.

D'autres réalisations ont eu lieu durant la période, comme le changement des différents compteurs électriques ou la reprise partielle de l'éclairage du parc.

1-3- RELEVÉ ANNUEL DES ÉVÉNEMENTS

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

• DIMANCHE 5 Janvier 2014

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 Février 2014

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 21 Février 2014 au DIMANCHE 23 Mars 2014

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 2 Mars 2014

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 Avril 2014

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

- DIMANCHE 4 Mai 2014

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

- Du LUNDI 23 Juin 2014 au Mardi 1^{er} Juillet 2014

En application du contrat d'affermage signé avec la Mairie de Bordeaux, 200 cartes d'accès ont été mises à disposition pour toute la durée de « Bordeaux Fête le Vin » se déroulant sur l'Esplanade des Quinconces.

- DIMANCHE 1^{er} Juin 2014

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 Juillet 2014

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 Août 2014

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 Septembre 2014

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 Octobre 2014

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 10 Octobre 2014 au DIMANCHE 2 Novembre 2014

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 2 Novembre 2014

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 Décembre 2014

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

1-4- ORGANISATION DU SERVICE ET MODIFICATIONS EVENTUELLES

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

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

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

- Le jour férié du 1^{er} mai

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

Listes des manifestations bordelaises :

- **Cirque Grüss du 16 janvier au 9 février 2014**
- **Foire aux plaisirs du 21 février au 23 mars 2014**
- **Foire à la brocante du 25 avril au 11 mai 2014**
- **Fête du Vin du 26 Juin au 29 juin 2014**
- **Foire aux plaisirs du 10 octobre au 2 novembre 2014**
- **Foire à la brocante du 21 novembre au 7 décembre 2014**
- **Ouverture des commerces les dimanches 7, 14 et 21 décembre 2014**

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 est de 3500 heures, correspondant en présence à 2 postes en équivalent temps plein.

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

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

Les principaux vecteurs de communication sont :

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

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

1-6- ACTIONS DE DEVELOPPEMENT DURABLE

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

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

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

● Action 1: Réserver des emplacements pour les véhicules électriques

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

Au cours de la période du 1^{er} janvier 2014 au 31 décembre 2014, 21 rechargements de véhicules électriques ont été répertoriés par nos services.

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

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

● Action 3: Accroître les déplacements du personnel de la société par des transports moins polluants

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

En outre, régulièrement nos agents d'exploitation utilisent les modes de mobilité alternatifs (à pied, en vélo électrique ou en transport en commun) pour nos déplacements intrasites. Pour la période du 1^{er} janvier 2013 au 31 décembre 2014, plus de 1200 déplacements intrasites ont été effectués grâce à un de ces modes de mobilité.

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

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

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

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

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

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

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement des Allées de Chartres est de 8 m³, soit une baisse de 11.11 % (ou 1 m³) de la consommation par rapport à l'exercice antérieur.

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

L'écran des caisses de paiement a été remplacé par un écran à LED à basse consommation.

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

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

La consommation annuelle sur l'ensemble du parc de stationnement des Allées de Chartres est de 34 321 kWh, soit une baisse de 7.46 % (ou 2 766 kWh) de la consommation par rapport à l'exercice antérieur.

● Action 9: Réduction de la consommation de papier

La consommation de papier pour le parc de stationnement des Allées de Chartres a été d'environ 2800 feuilles de papier pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014.

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

● Action 10: Utilisation de papier recyclable ou recyclé

La société des Grands Garages Parkings de Bordeaux utilise uniquement du papier 100 pour 100 recyclable, sans chlore, de label PEFC. La certification PEFC du papier garantit le respect des fonctions environnementales, économiques et sociales des forêts. Cette certification permet d'assurer le renouvellement de la forêt, tout en préservant l'eau, les sols, la faune et la flore de ce milieu naturel.

Depuis 2010, les rouleaux de papier permettant l'impression des tickets d'entrée et des reçus de paiement ont été remplacés, malgré le surcoût, par du papier recyclable garanti sans Bisphénol A.

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

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

Le critère « empreinte écologique » rentre en compte dans le choix du matériel informatique lors du remplacement du matériel existant, en choisissant dès que cela est possible la plus haute catégorie d'efficacité électrique.

● Action 12 : Tri sélectif des ordures « internes » de la société

Les ordures « internes » de la société comprenant du papier, des cartons ou du métal sont déposées régulièrement après des centres de tri ouverts par la CUB.

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

● Action 13: Utilisation de produits d'entretien biodégradables

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

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

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

2 – COMPTE RENDU ANNUEL FINANCIER

2-1- GRILLE TARIFAIRE

TARIFS HORAIRES VEHICULES LEGERS

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

Forfait Ticket	Perdu = 16,50€
----------------	----------------

TARIFS ABONNEMENT

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

EMPLACEMENTS RESERVES AUX CARS DE TOURISME

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

TARIFS CHEQUES PARKING

100	90 €
-----	------

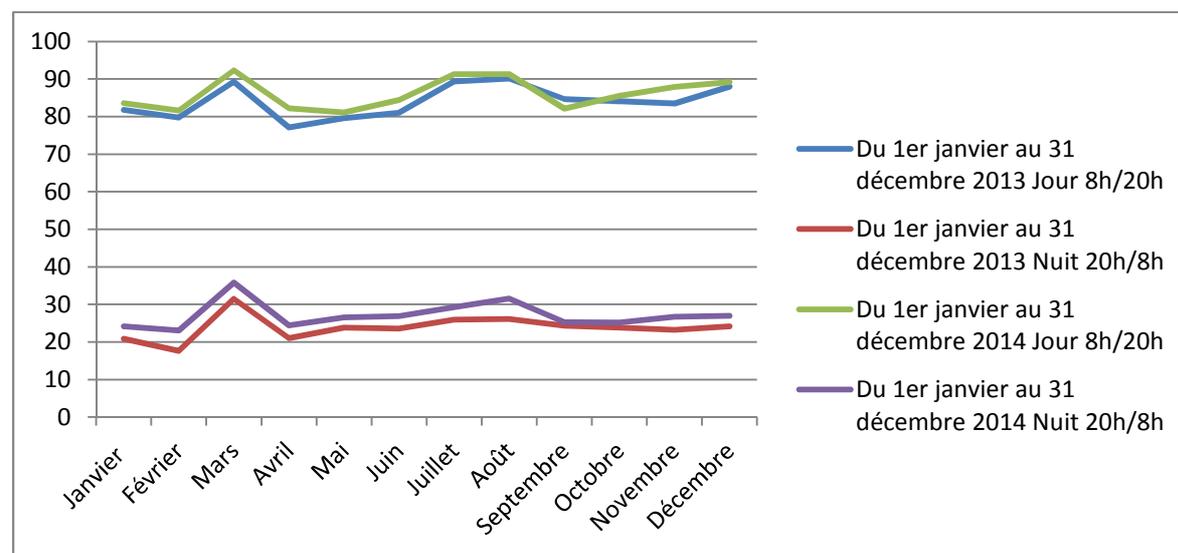
2-2- TAUX D'OCCUPATION MENSUEL

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 2013 au 31 décembre 2013 sont donnés.

	Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2013		Du 1 ^{er} janvier au 31 décembre 2014	
	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h	Jour 8h/20h	Nuit 20h/8h
Janvier	81,74	20,83	83,58	24,17
Février	79,77	17,58	81,60	23,02
Mars	89,26	31,44	92,35	35,81
Avril	77,14	21,03	82,17	24,43
Mai	79,56	23,78	81,09	26,55
Juin	81,01	23,59	84,43	26,90
Juillet	89,33	25,91	91,28	29,24
Août	90,14	26,10	91,25	31,56
Septembre	84,65	24,32	82,11	25,27
Octobre	84,03	23,85	85,49	25,16
Novembre	83,44	23,21	87,93	26,68
Décembre	87,96	24,19	89,20	26,97

Evolution du taux d'occupation mensuel

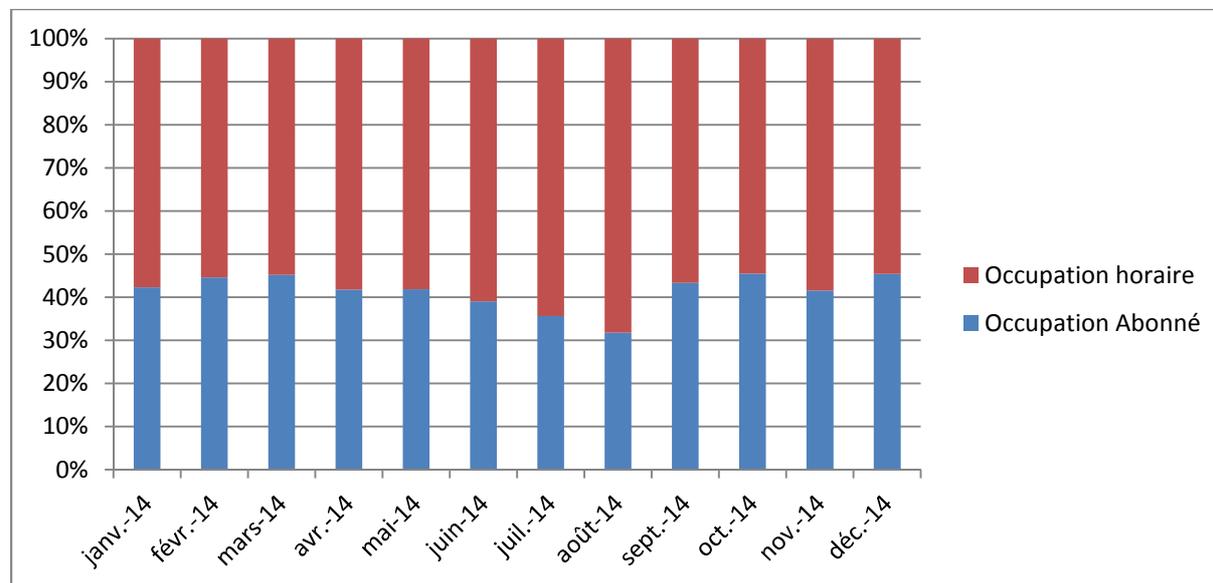


2-3- REPARTITION DE L'OCCUPATION PAR TYPE D'USAGER

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 2014	42,26	57,74
Février 2014	44,58	55,42
Mars 2014	45,16	54,84
Avril 2014	41,79	58,21
Mai 2014	41,81	58,19
Juin 2014	39,03	60,97
Juillet 2014	35,6	64,4
Août 2014	31,74	68,26
Septembre 2014	43,32	56,68
Octobre 2014	45,47	54,53
Novembre 2014	41,55	58,45
Décembre 2014	45,39	54,61

Répartition de l'occupation selon le type d'utilisateur pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

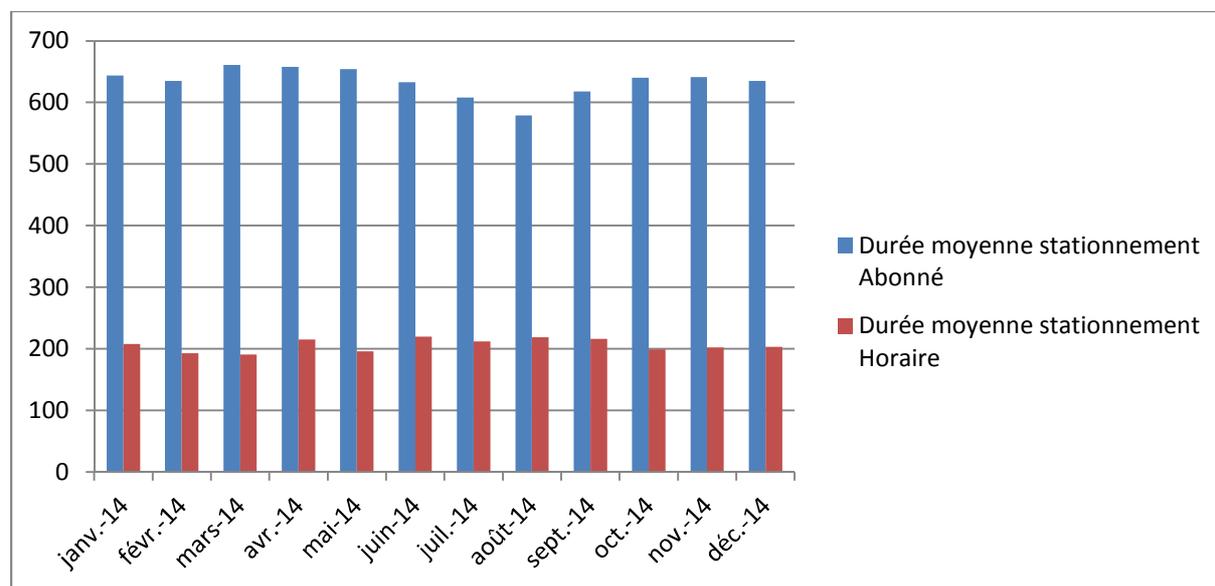


2-4- DUREES MOYENNES DE STATIONNEMENT

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 2014	644	208
Février 2014	635	193
Mars 2014	661	191
Avril 2014	658	215
Mai 2014	654	196
Juin 2014	633	220
Juillet 2014	608	212
Août 2014	579	219
Septembre 2014	618	216
Octobre 2014	640	199
Novembre 2014	641	202
Décembre 2014	635	203

Durées moyennes de stationnement selon le type d'usager pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014



2-5- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION ABONNE

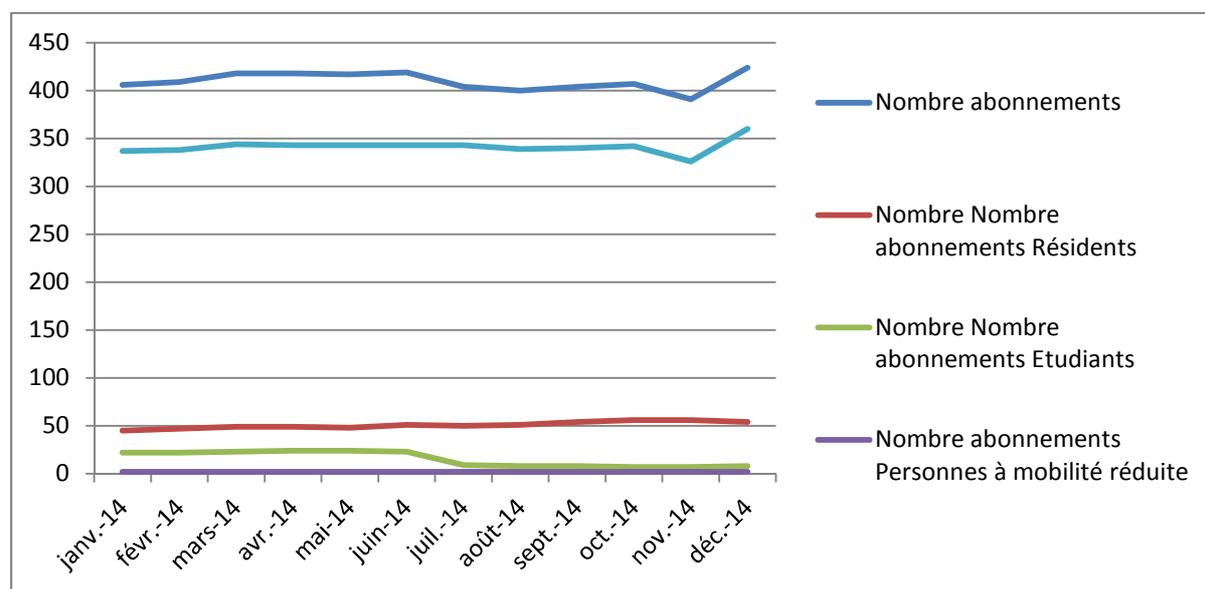
Le tableau ci-dessous présente la répartition des abonnements en cours par catégories d'usagers sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 ainsi que le chiffre d'affaire « abonné » mensuel hors taxe.

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

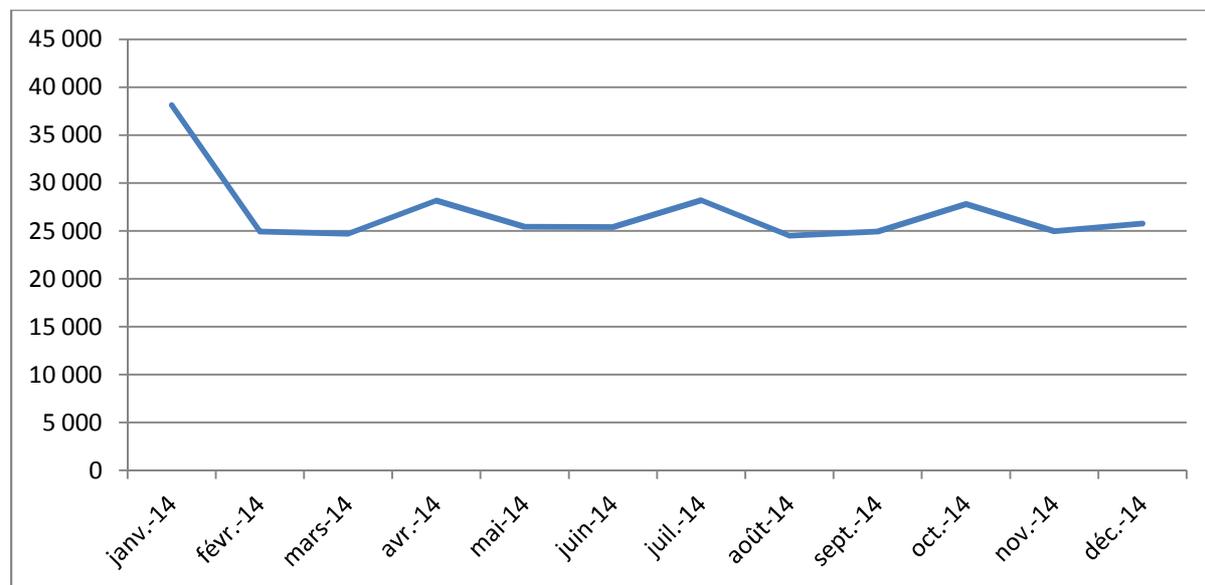
Il est à noter qu'aucun abonnement résident ou personnes à mobilité réduite n'a été refusé sur la période de référence.

	Nombre abonnements	Nombre abonnements Résidents	Nombre abonnements Etudiants	Nombre abonnements Personnes à mobilité réduite	Nombre abonnements Permanents	Chiffre affaire Abonnements HT
Janvier 2014	406	45	22	2	337	38 117
Février 2014	409	47	22	2	338	24 940
Mars 2014	418	49	23	2	344	24 687
Avril 2014	418	49	24	2	343	28 160
Mai 2014	417	48	24	2	343	25 442
Juin 2014	419	51	23	2	343	25 383
Juillet 2014	404	50	9	2	343	28 193
Août 2014	400	51	8	2	339	24 492
Septembre 2014	404	54	8	2	340	24 917
Octobre 2014	407	56	7	2	342	27 787
Novembre 2014	391	56	7	2	326	24 951
Décembre 2014	424	54	8	2	360	25 753
						322 822

Evolution de la structure des abonnements pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014



Evolution du chiffre d'affaires « abonné » HT pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

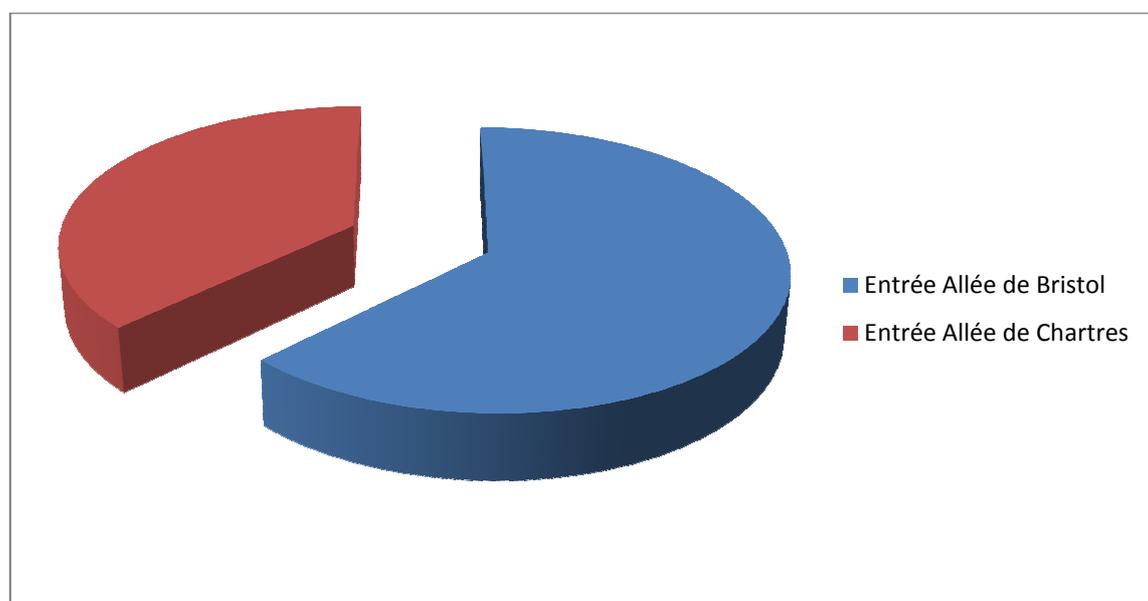


Répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

Entrées

	Nombre entrées	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne entrées/jour
Entrée Allée de Bristol	65816	62,72%	62,72%	180
Entrée Allée de Chartres	39121	37,28%	37,28%	107
Total	104937		100,00%	287

Graphique de la répartition des entrées de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

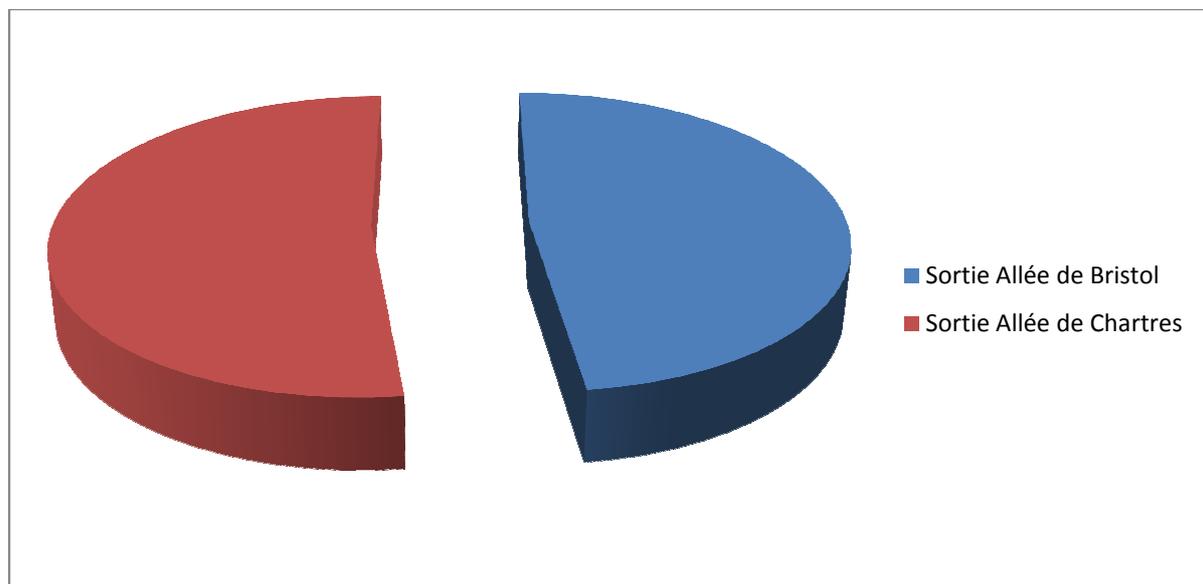


Répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014

Sorties

	Nombre sorties	% par rapport Zone	% par rapport Parc	Moyenne sorties/jour
Sortie Allée de Bristol	50348	48,02%	48,02%	138
Sortie Allée de Chartres	54501	51,98%	51,98%	149
Total	104849		100,00%	287

Graphique de la répartition des sorties de la clientèle abonnée pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014



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.

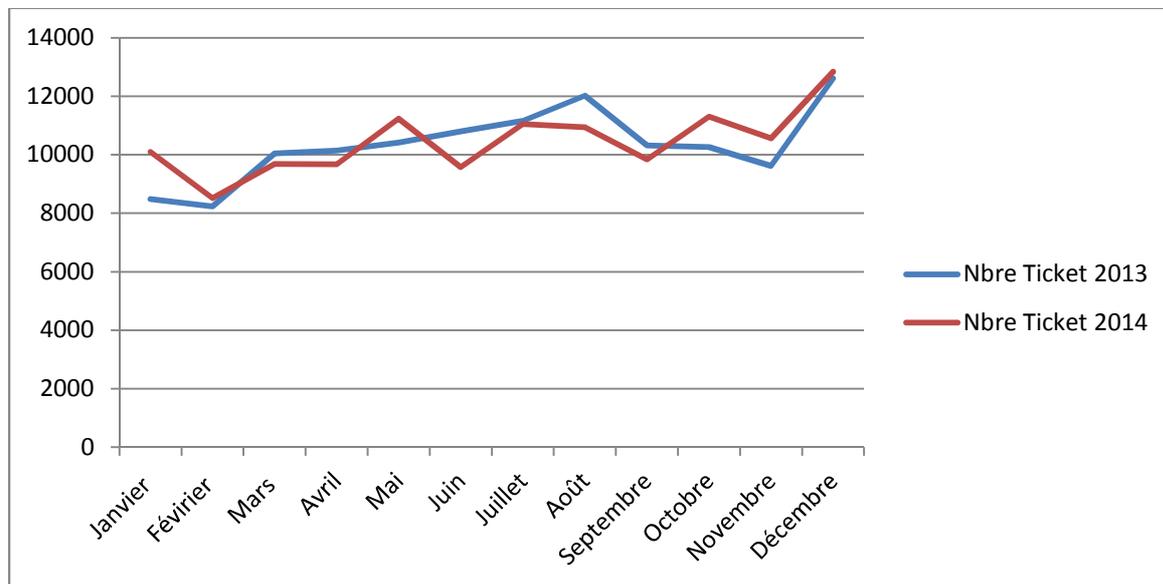
	Coefficient de foisonnement
Zone 1	0,71
Total	0,71

2-6- CARACTERISTIQUES DE LA FREQUENTATION HORAIRE

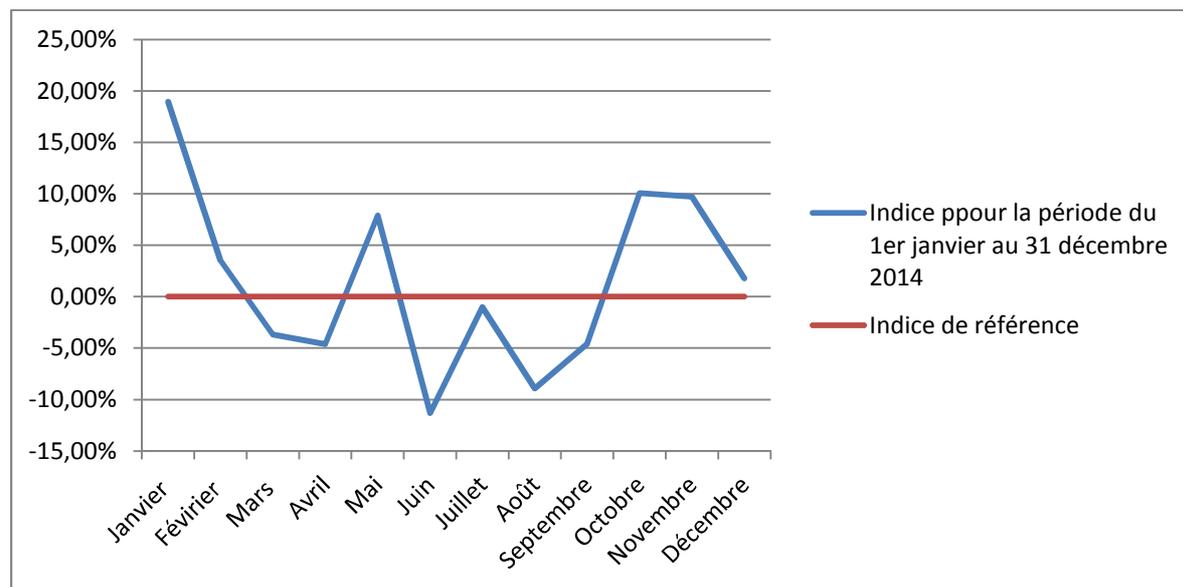
Les données du tableau ci-dessous reprennent les différentes caractéristiques de la fréquentation horaire sur la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 : nombre de tickets d'entrée, nombre de tickets réglés en espèces, nombre de tickets réglés en carte bleue, nombre de tickets réglés en paiement 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 2013	Nbre Ticket 2014	Evolution entre les deux périodes	Paiement Horaires				Tickets Gratuits	CA Horaire	HT	Ticket Moyen HT
				Esp	CB	Mixte	Chq pkg		total	dont CB	
Janvier	8487	10095	18,95%	2083	7443	0	0	569	52598	43432	5,21
Février	8230	8521	3,54%	1833	6133	0	0	555	42521	34873	4,99
Mars	10049	9679	-3,68%	2456	6711	0	0	512	47462	37641	4,90
Avril	10145	9675	-4,63%	2177	6932	0	0	566	52034	52476	5,38
Mai	10415	11236	7,88%	2722	7854	0	0	660	57015	45255	5,07
Juin	10796	9574	-11,32%	2251	6863	0	0	460	49406	39103	5,16
Juillet	11161	11046	-1,03%	2899	7579	0	0	568	59414	44423	5,38
Août	12017	10943	-8,94%	3090	7340	0	0	513	60350	44386	5,51
Septembre	10312	9841	-4,57%	2255	7014	0	0	572	55078	42587	5,60
Octobre	10263	11296	10,07%	2750	7829	0	0	717	55152	43998	4,88
Novembre	9622	10557	9,72%	2236	7820	0	0	501	51605	43448	4,89
Décembre	12613	12839	1,79%	2783	9397	0	0	659	67165	53754	5,23
Total	124110	125302	0,96%	29535	88915	0	0	6852	649800	525376	5,19

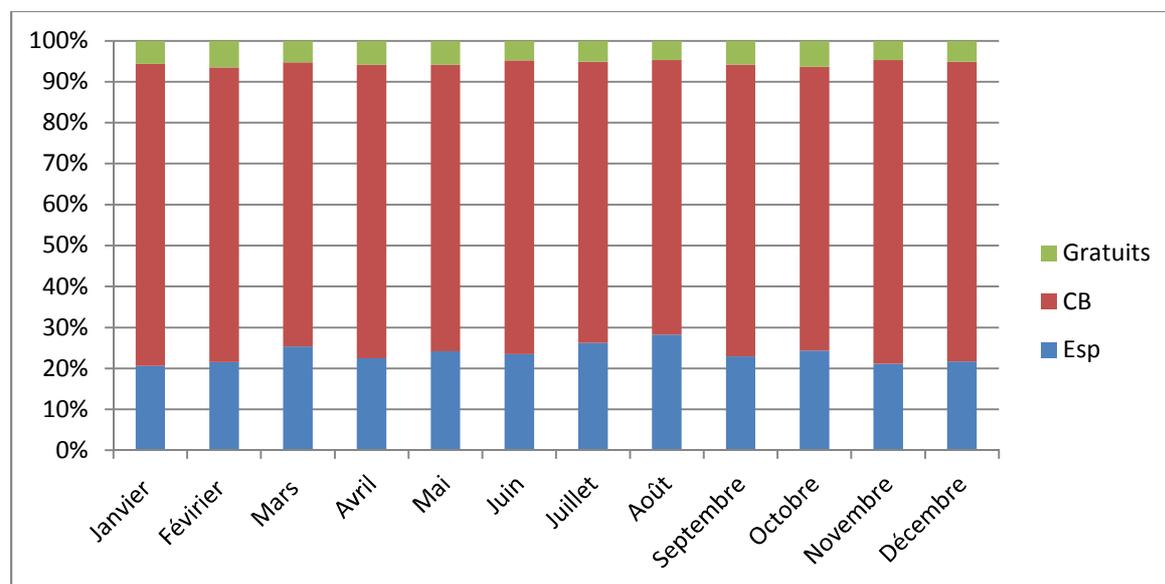
Evolution de la fréquentation horaire



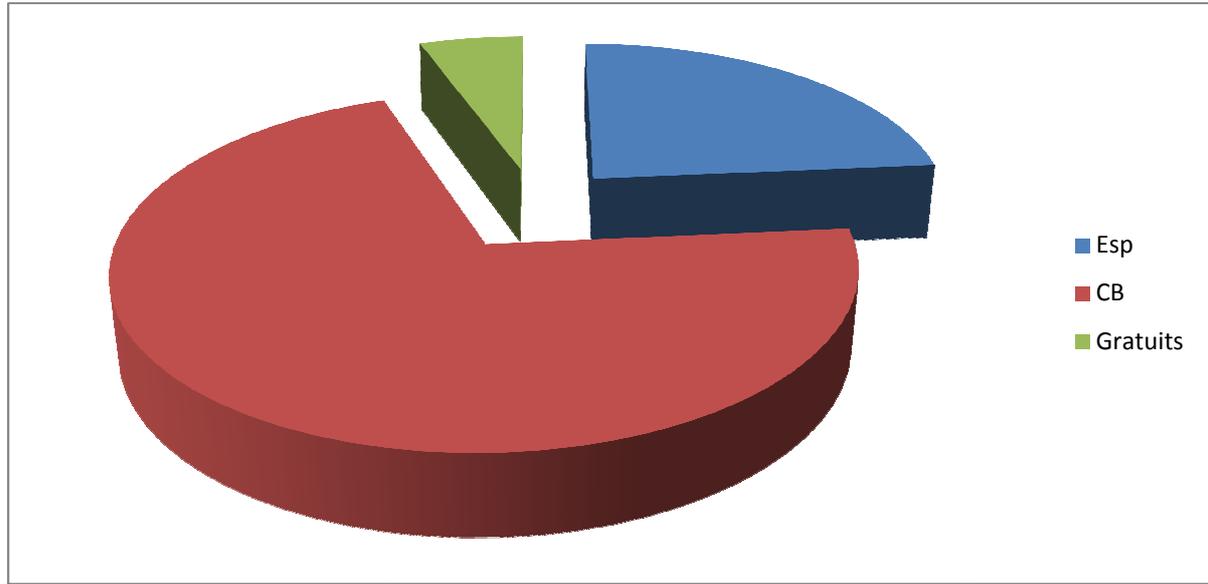
Evolution de l'indice de variation de la fréquentation horaire



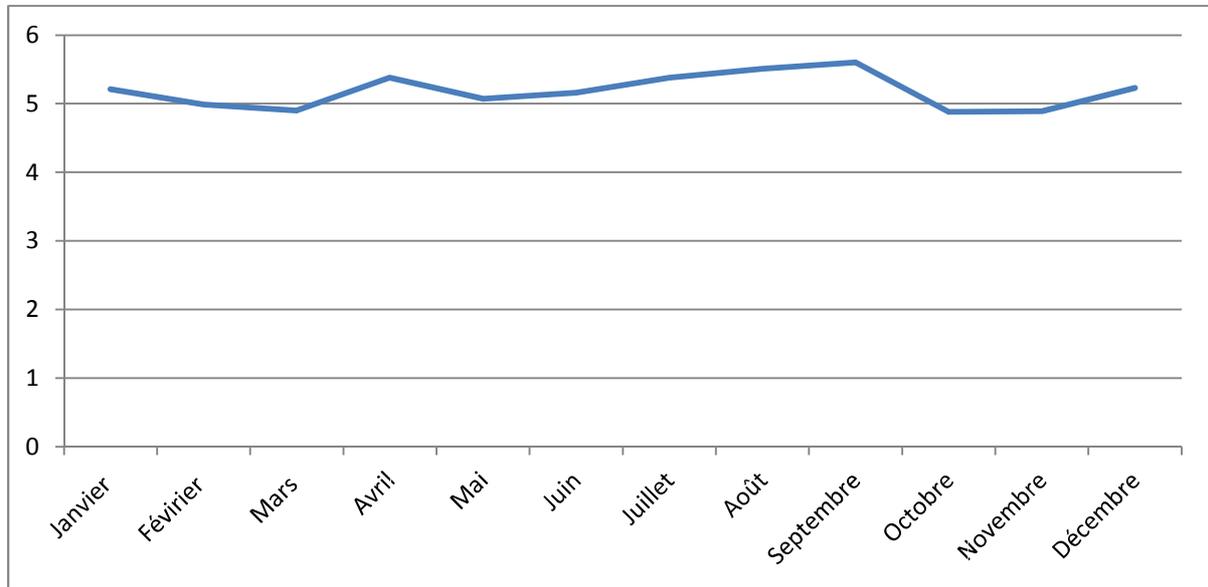
Structure mensuelle de la fréquentation horaire



Structure annuelle de la fréquentation horaire



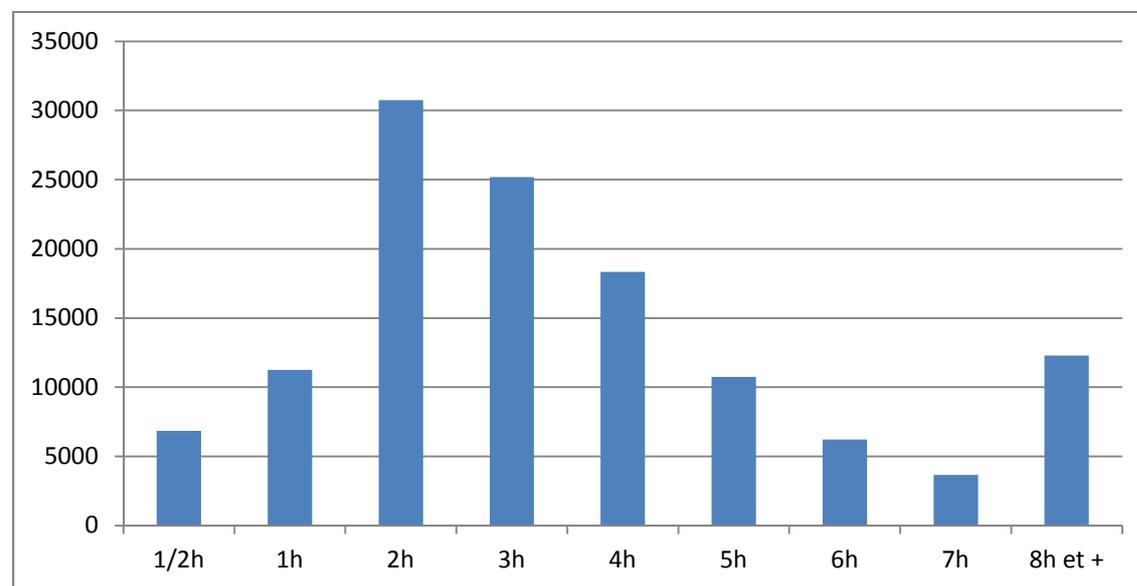
Evolution mensuelle du ticket moyen HT



Répartition des tickets selon la durée de stationnement

HORAIRES	TICKETS	%
1/2h	6852	5,47%
1h	11264	8,99%
2h	30738	24,53%
3h	25189	20,10%
4h	18341	14,64%
5h	10738	8,57%
6h	6218	4,96%
7h	3668	2,93%
8h et +	12294	9,81%
	125 302	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 12 mai 2014
- Lundi 16 juin 2014

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:

57 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

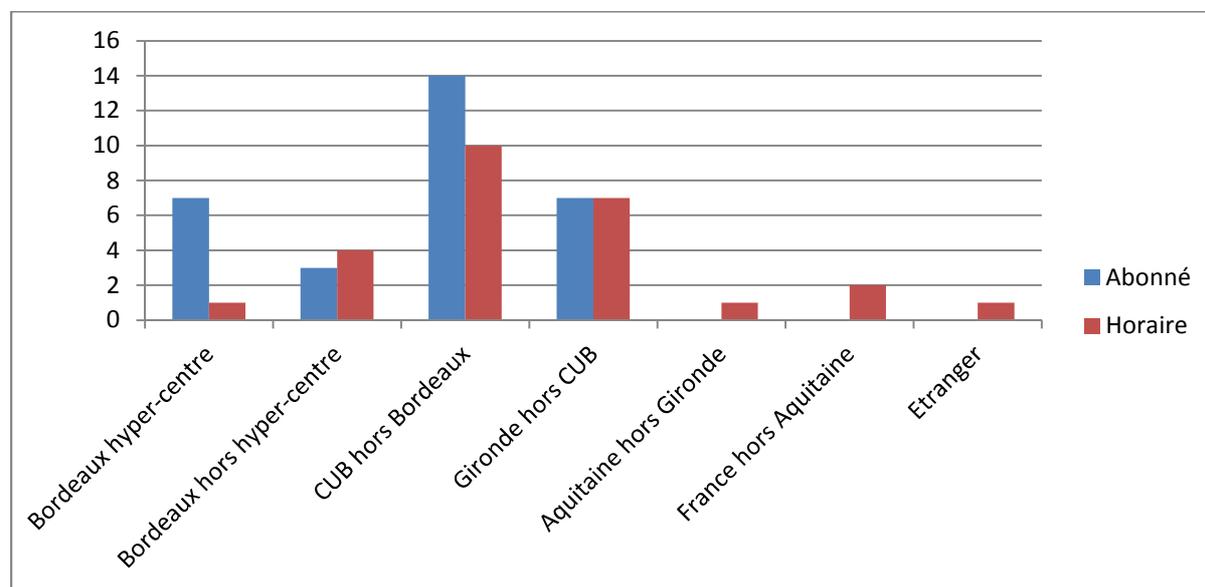
Catégories de clientèle interrogées

Un abonné	31
Un client horaire	26

Lieu de provenance de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Bordeaux hyper-centre	8	7	1
Bordeaux hors hyper-centre	7	3	4
CUB hors Bordeaux	24	14	10
Gironde hors CUB	14	7	7
Aquitaine hors Gironde	1	0	1
France hors Aquitaine	2	0	2
Etranger	1	0	1
	57	31	26

Graphique sur la provenance de la clientèle

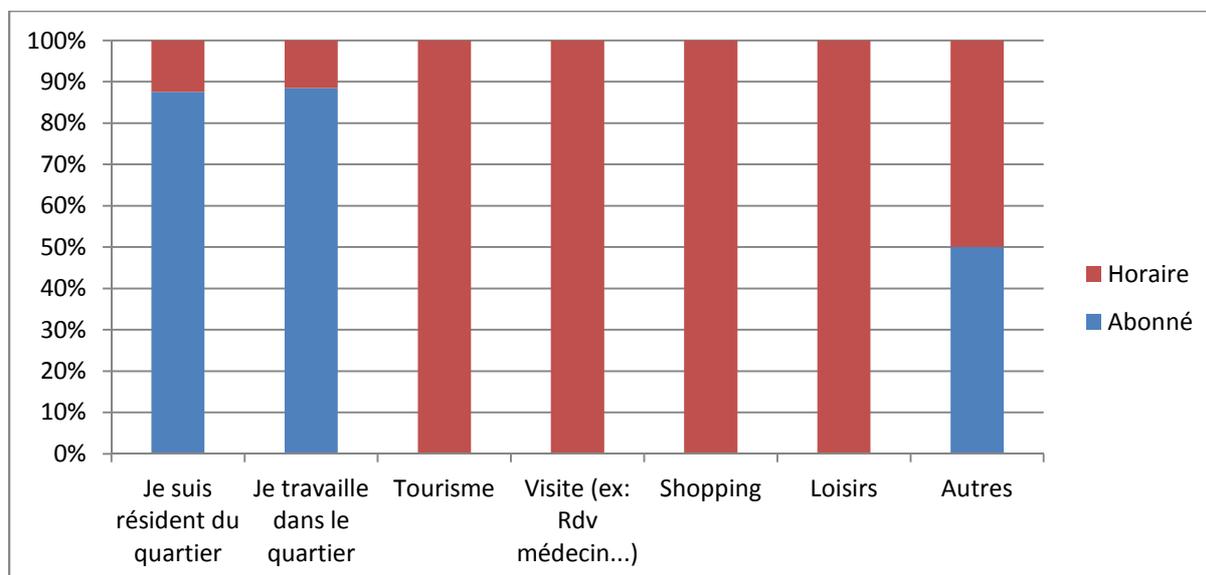


La grande majorité des utilisateurs du parc des Allées de Chartres provient des différentes communes de la région bordelaise. La faible proportion des bordelais intra-muros utilisant ce parking, mis à part les résidents du quartier montre une utilisation importante de la mobilité douce (vélo, transport 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	7	1
Je travaille dans le quartier	26	23	3
Tourisme	9	0	9
Visite (ex: Rdv médecin...)	4	0	4
Shopping	5	0	5
Loisirs	3	0	3
Autres	2	1	1
	57	31	26

Graphique des raisons du stationnement de la clientèle

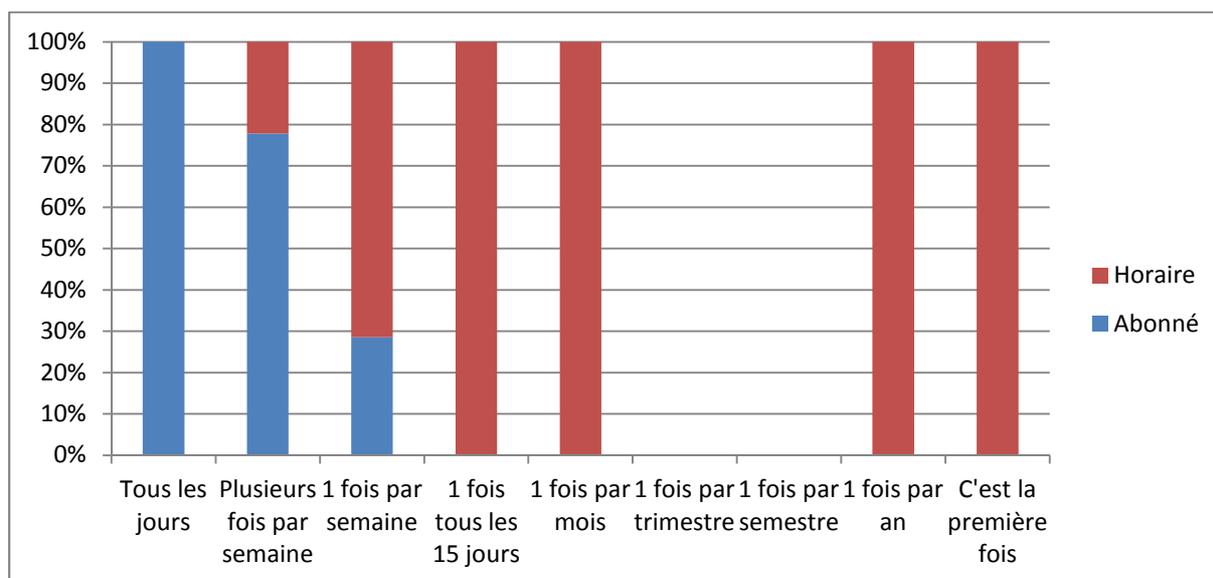


La majorité des usagers abonnés du parc des Allées de Chartres stationnent leurs véhicules pour des raisons liées à leur lieu de résidence ou leur travail. Pour les usagers horaires, le stationnement est surtout lié au tourisme, aux loisirs, au shopping et aux visites.

Fréquence de stationnement dans le parc de la clientèle

	Total	Abonné	Horaire
Tous les jours	15	15	0
Plusieurs fois par semaine	18	14	4
1 fois par semaine	7	2	5
1 fois tous les 15 jours	3	0	3
1 fois par mois	7	0	7
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	6	0	6
	57	31	26

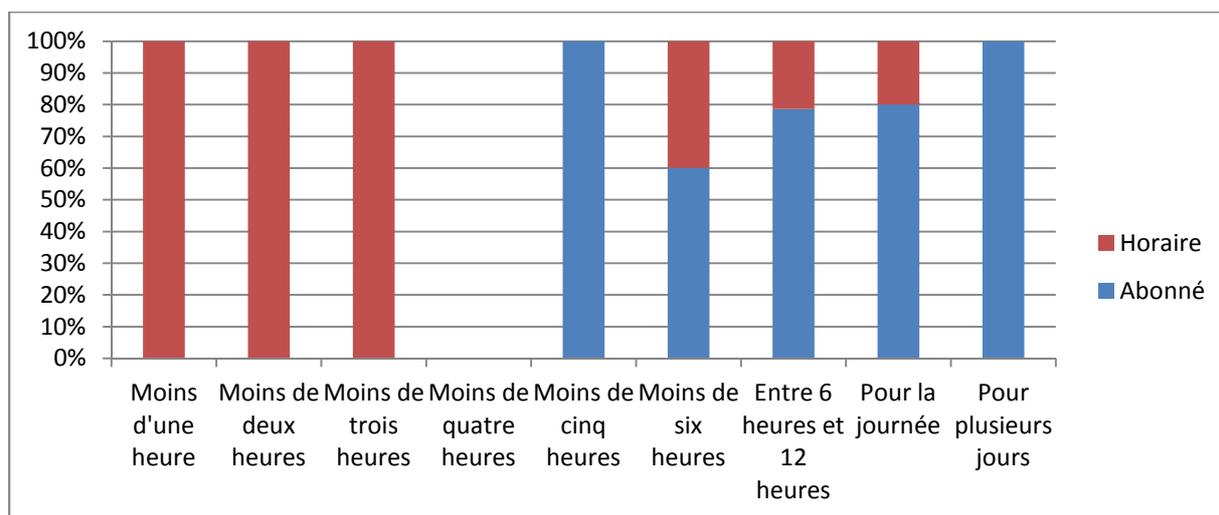
Représentation des fréquences de stationnement de la clientèle



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

	Total	Abonné	Horaire
Moins d'une heure	3	0	3
Moins de deux heures	13	0	13
Moins de trois heures	1	0	1
Moins de quatre heures	0	0	0
Moins de cinq heures	1	1	0
Moins de six heures	10	6	4
Entre 6 heures et 12 heures	14	11	3
Pour la journée	10	8	2
Pour plusieurs jours	5	5	0
	57	31	26

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.

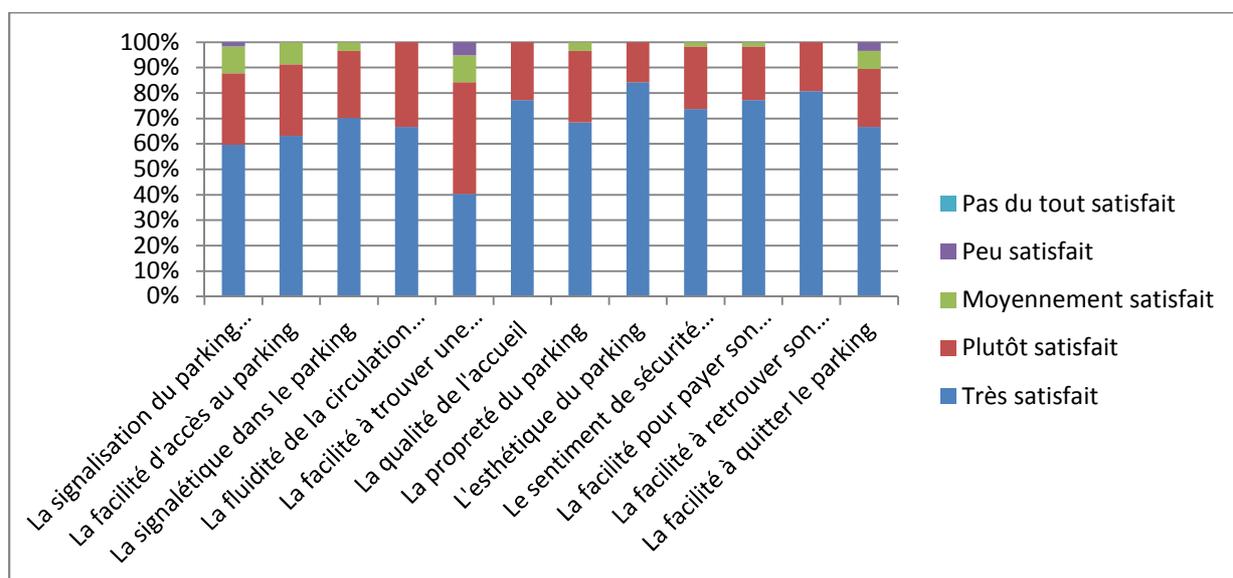
Les usagers stationnant le plus régulièrement et le plus longtemps leur véhicule sur le parc des Allées de Chartres sont des abonnés. A contrario, les usagers horaires stationnent moins souvent et pour des durées moins importantes.

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	34	16	6	1	0
La facilité d'accès au parking	36	16	5	0	0
La signalétique dans le parking	40	15	2	0	0
La fluidité de la circulation dans le parking	38	19	0	0	0
La facilité à trouver une place dans le parking	23	25	6	3	0
La qualité de l'accueil	44	13	0	0	0
La propreté du parking	39	16	2	0	0
L'esthétique du parking	48	9	0	0	0
Le sentiment de sécurité dans le parking	42	14	1	0	0
La facilité pour payer son parking	44	12	1	0	0
La facilité à retrouver son véhicule	46	11	0	0	0
La facilité à quitter le parking	38	13	4	2	0

Répartition des réponses au questionnaire de satisfaction clientèle



Les actions à mener pour accroître la satisfaction client doivent porter principalement sur la signalétique à l'approche du parc de stationnement et la facilité à trouver une place.

1-2- EVALUATION DE L'ACCUEIL-CLIENT

a. Description de l'enquête

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

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

Conditions de l'enquête

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

- Lundi 12 mai 2014
- Lundi 16 juin 2014

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:

31 personnes au total ont été interrogées.

b. Résultats

Catégories de clientèle interrogées

Un abonné	19
Un client horaire	12

Réponses au questionnaire de qualité accueil-client

Note de 1 à 5:

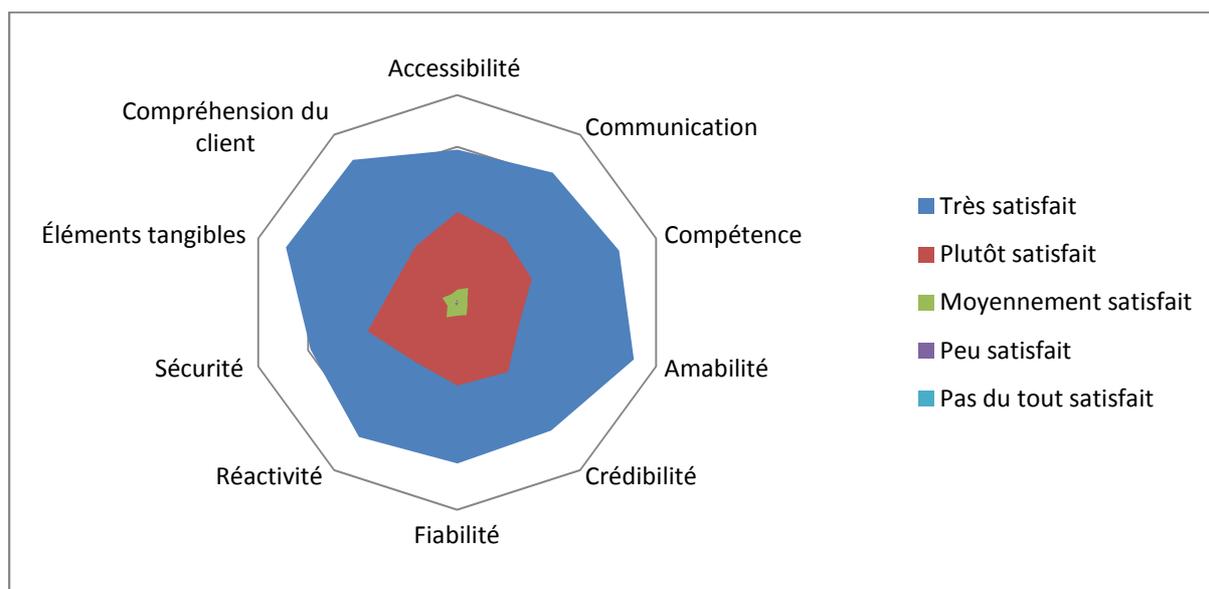
- 1 : Pas du tout satisfait
- 2 : Peu satisfait
- 3 : Moyennement satisfait
- 4 : Plutôt satisfait
- 5 : Très satisfait

	5	4	3	2	1
1. Le matériel est bien entretenu	17	12	2	0	0
2. Le parc de stationnement et les locaux sont attrayants.	21	10	0	0	0
3. Le personnel a une présentation soignée.	23	8	0	0	0
4. Les supports associés au service (tels que les affichages, brochures ou communiqués) sont attrayants.	20	8	3	0	0
5. La SGGPB respecte les délais qu'elle s'est engagée à tenir.	21	10	0	0	0
6. Lorsqu'un client rencontre un problème, la SGGPB tâche d'y remédier avec promptitude.	16	13	2	0	0
7. La SGGPB fournit un service correct dès la première fois.	23	8	0	0	0
8. La SGGPB fournit ses services dans les délais convenus.	24	7	0	0	0
9. La SGGPB insiste pour établir des documents exempts d'erreurs.	24	7	0	0	0
10. Le personnel vous indique précisément le moment auquel les services seront exécutés.	16	13	2	0	0
11. Le personnel fournit un service rapide.	19	11	1	0	0
12. Le personnel est toujours prêt à vous aider.	26	5	0	0	0
13. Le personnel est toujours disponible pour répondre à vos demandes.	26	5	0	0	0
14. L'attitude du personnel vous inspire confiance.	28	3	0	0	0
15. Vous vous sentez en sécurité dans le parc de stationnement	14	11	4	2	0
16. Le personnel est aimable en toute circonstance.	24	7	0	0	0
17. Le personnel dispose des connaissances nécessaires pour vous renseigner.	20	9	2	0	0
18. La SGGPB vous accorde une attention particulière.	17	12	2	0	0
19. Les horaires de présence sont pratiques pour l'ensemble de ses clients.	25	6	0	0	0
20. La SGGPB emploie un personnel qui vous accorde une attention particulière.	19	11	1	0	0
21. La SGGPB a à coeur de vous satisfaire.	23	8	0	0	0
22. Le personnel comprend vos besoins spécifiques.	22	7	2	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	59	35	5	1	0
Communication	62	31	7	0	0
Compétence	65	30	4	1	0
Amabilité	71	25	4	0	0
Crédibilité	61	33	6	0	0
Fiabilité	62	32	5	1	0
Réactivité	64	28	7	1	0
Sécurité	59	36	4	1	0
Éléments tangibles	69	25	6	0	0
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
- La compétence

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

- L'accessibilité du service
- La sécurité

2- LE NOMBRE ET LA NATURE DES INCIDENTS

Mercredi 5 Mars 2014

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

Samedi 15 Mars 2014

Un client 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.

Mardi 27 Mai 2014

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 17 Juillet 2014

Un camping-car a percuté la lisse de la barrière de l'entrée côté Allées de Bristol. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Mardi 12 Août 2014

Un client 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

Mardi 27 Mai 2014

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

Dimanche 2 Novembre 2014

La lisse de la barrière de l'entrée de la zone réservée aux cars de tourisme a été forcée. Des camions appartenant aux forains présents pour la Fête aux Plaisirs sont rentrés sur cette zone suite à la dégradation et y ont stationnés. Déplacement de l'astreinte technique pour changement de la lisse.

Vendredi 12 Décembre 2014

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

3- DESCRIPTIF DE L'EFFECTIF DU SERVICE

Globalement, le nombre d'heures de présence effective sur site rémunérées pour la période du 1^{er} janvier au 31 décembre 2014 est de 3500 heures, correspondant en présence à 2 postes en équivalent temps plein.

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

Les tâches de chacun permettent de répondre aux obligations locales

Responsable d'exploitation : Cadre

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

Assistante de direction : Maîtrise

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

Agent d'exploitation : Maîtrise

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

Agent d'exploitation : Ouvriers/Employés

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

4- ENTRETIEN DES EQUIPEMENTS ET DES INSTALLATIONS

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

Zone de circulation des piétons : Fréquence journalière de nettoyage

→ Zones de paiement

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

→ Zone intérieure suivant les limites de propriété

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

Zone de circulation des véhicules : Fréquence journalière de nettoyage

→ Travées d'entrée et de sortie

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

→ Bandes de circulation dans le parking

- Sols: Absence de débris

Zone de stationnement des véhicules: Fréquence journalière de nettoyage

- Sols: Absence de débris

Toutes signalisations: Fréquence journalière de nettoyage

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

Local d'exploitation: Fréquence journalière de nettoyage

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

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

PARTIE VII

COMPTES DE RESULTAT

**REALISES du 1^{er} JANVIER au 31
DECEMBRE 2014**

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

TOTAL DSP - Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux		
Budget de dépenses	Prévisionnel	Réalisé
	2014	2014
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	149 701	125 400
Carburant et divers	436	0
EDF GDF	59 245	49 522
Eau	2 460	972
Produits entretien mat consommables	8 200	7 380
Fournitures ent. Petit équip.	2 870	3 740
Interventions et entretien (contrat péage)	25 625	13 081
Consommables d'exploitation (tickets)	5 638	3 764
Fournitures de bureau	4 305	4 816
Sous-traitance nettoyage	35 875	39 114
Sous-traitance gardiennage et astreintes	4 613	3 011
Tenue du personnel	436	0
SERVICES EXTERIEURS	190 589	141 444
Gros entretien	101 926	87 492
Peinture travaux divers	20 500	4 723
Entretien éclairage	14 350	16 975
Honoraires CC et divers	23 063	4 894
Primes d'assurance	30 750	27 360
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	80 094	63 825
Publicité	3 608	1 437
Transport et déplacements	1 743	930
Frais postaux et télécom	28 188	25 487
Commissions CB	46 556	35 971
IMPOTS ET TAXES	89 852	99 959
CFE	30 607	41 742
Taxe foncière	59 245	58 217
FRAIS DE PERSONNEL	391 550	418 226
Salaires	258 423	275 774
Charges sociales	133 127	142 452
AUTRES CHARGES DE GESTION	-	-
Frais généraux de siège répartie DSP	-88 314	-58 295
Frais généraux de siège à répartir	88 314	58 295
S/T TOTAL CHARGES HT	901 785	848 854
REDEVANCES	1 080 130	1 354 565
TOTAL CHARGES	1 981 915	2 203 419
TOTAL RECETTES PARCS	2 215 448	2 528 094
DOTATION PROVISIONS	148 000	148 000
REPRISE PROVISIONS	0	10 026
RESULTAT avant IS	85 533	186 701

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

SIEGE DSP

	2014 Prévisionnel	2014 Réalisé
Budget de dépenses		
Actualisation		
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	4 818	3 689
Carburant et divers		
EDF GDF	1 230	-33
Eau	103	
Produits entretien mat consommables	103	607
Fournitures ent. Petit équip.	513	508
Interventions et entretien (contrat péage)		150
Consommables d'exploitation (tickets)		
Fournitures de bureau	2 870	2 441
Sous-traitance nettoyage		16
Sous-traitance gardiennage et astreintes		
Tenue du personnel		
SERVICES EXTERIEURS	43 604	7 968
Gros entretien	17 466	1 531
Peinture travaux divers		
Entretien éclairage		
Honoraires CC et divers	23 063	4 894
Primes d'assurance	3 075	1 543
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	15 806	14 803
Publicité	1 046	1 437
Transport et déplacements	513	656
Frais postaux et télécom	13 838	12 481
Commissions CB	410	229
IMPOTS ET TAXES	2 050	2 145
CFE	2 050	2 145
Taxe foncière		
FRAIS DE PERSONNEL	22 038	29 690
Salaires	14 545	19 595
Charges sociales	7 493	10 095
AUTRES CHARGES DE GESTION	-88 314	58 295
Frais généraux de siège répartis DSP	-88 314	-58 295
TOTAL CHARGES HT	-	-

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc VICTOR HUGO

Nombre de places DSP : 712

	2014 Prévisionnel	2014 Réalisé
Budget de dépenses		
Actualisation		
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	86 818	73 889
Carburant et divers	205	
EDF GDF	39 565	34 553
Eau	2 050	854
Produits entretien mat consommables	4 715	4 404
Fournitures ent. Petit équip.	1 128	1 657
Interventions et entretien (contrat péage)	12 813	4 672
Consommables d'exploitation (tickets)	3 588	2 207
Fournitures de bureau	513	1 404
Sous-traitance nettoyage	20 500	23 651
Sous-traitance gardiennage et astreintes	1 538	487
Tenue du personnel	205	
SERVICES EXTERIEURS	74 313	71 763
Gros entretien	45 100	47 649
Peinture travaux divers	7 688	650
Entretien éclairage	6 150	8 660
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	15 375	14 804
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	38 612	28 369
Publicité	1 025	
Transport et déplacements	513	80
Frais postaux et télécom	8 713	7 874
Commissions CB	28 362	20 415
IMPOTS ET TAXES	68 368	82 499
CFE	17 733	32 678
Taxe foncière	50 635	49 821
FRAIS DE PERSONNEL	272 650	279 903
Salaires	179 949	184 736
Charges sociales	92 701	95 167
AUTRES CHARGES DE GESTION	50 339	33 228
Frais généraux de siège	50 339	33 228
TOTAL CHARGES HT	591 098	569 651

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Garage ALSACE LORRAINE

Nombre de places DSP : 128

	2014 Prévisionnel	2014 Réalisé
Budget de dépenses		
Actualisation		
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	19 116	19 956
Carburant et divers	77	
EDF GDF	13 838	12 276
Eau	205	63
Produits entretien mat consommables	820	750
Fournitures ent. Petit équip.	615	788
Interventions et entretien (contrat péage)	2 563	5 543
Consommables d'exploitation (tickets)		92
Fournitures de bureau	410	410
Sous-traitance nettoyage		34
Sous-traitance gardiennage et astreintes	513	
Tenue du personnel	77	
SERVICES EXTERIEURS	24 498	30 075
Gros entretien	17 835	22 938
Peinture travaux divers	2 563	
Entretien éclairage	2 050	5 310
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	2 050	1 827
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	3 280	2 433
Publicité	513	
Transport et déplacements	205	42
Frais postaux et télécom	2 563	2 391
Commissions CB		
IMPOTS ET TAXES	10 189	14 944
CFE	1 579	6 548
Taxe foncière	8 610	8 396
FRAIS DE PERSONNEL	10 763	13 385
Salaires	7 103	8 579
Charges sociales	3 659	4 806
AUTRES CHARGES DE GESTION	7 065	4 664
Frais généraux de siège	7 065	4 664
TOTAL CHARGES HT	74 910	85 457

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

Parc des ALLEES DE CHARTRES - ALLEES DE BRISTOL

Nombre de places DSP : 412

	2014 Prévisionnel	2014 Réalisé
Budget de dépenses		
Actualisation		
Mois d'exploitation	12	12
ACHATS	38 950	27 866
Carburant et divers	154	
EDF GDF	4 613	2 726
Eau	103	55
Produits entretien mat consommables	2 563	1 619
Fournitures ent. Petit équip.	615	787
Interventions et entretien (contrat péage)	10 250	2 716
Consommables d'exploitation (tickets)	2 050	1 465
Fournitures de bureau	513	561
Sous-traitance nettoyage	15 375	15 413
Sous-traitance gardiennage et astreintes	2 563	2 524
Tenue du personnel	154	
SERVICES EXTERIEURS	48 175	31 638
Gros entretien	21 525	15 374
Peinture travaux divers	10 250	4 073
Entretien éclairage	6 150	3 005
Honoraire et divers		
Primes d'assurance	10 250	9 186
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	22 396	18 220
Publicité	1 025	
Transport et déplacements	513	152
Frais postaux et télécom	3 075	2 741
Commissions CB	17 784	15 327
IMPOTS ET TAXES	9 246	371
Taxe professionnelle	9 246	371
Taxe foncière		
FRAIS DE PERSONNEL	86 100	95 248
Salaires	56 826	62 864
Charges sociales	29 274	32 384
AUTRES CHARGES DE GESTION	30 910	20 403
Frais généraux de siège	30 910	20 403
TOTAL CHARGES HT	235 777	193 746

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>			
		2014	2014
PARC VICTOR HUGO	Base Annuelle	2eme année	Réalisé
Horaires			
Places payantes offres totales	712	712	712
Places payantes rotatives	252	252	252
Frèquentation annuelle	161 406	161 406	198 351
Rotations	2,10	2,10	
Durée de stationnement	2,50	2,50	
Tarif horaire	2,00	2,00	2,00
Ticket moyen	5,00	5,00	5,19
<u>Recettes horaires TTC</u>	<u>807 030</u>	<u>807 030</u>	<u>1 029 029</u>
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	499 200	499 200	513 688
Abonnements résidents permanents	195 840	195 840	201 556
<u>Recettes abonnements TTC</u>	<u>695 040</u>	<u>695 040</u>	<u>715 244</u>
Total recettes (CA TTC)	1 502 070,00	1 502 070,00	1 744 273,00
Total recettes (CA HT)	1 255 911,37	1 255 911,37	1 453 561,00
Transfert de Charges			1 129,00
Produits exceptionnels			76,00
Charges exceptionnels			-1 640,00
<u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u>			
Recettes du parking	1 255 911,37	1 255 911,37	1 453 126,00
Charges d'exploitation du parking	576 681,00	591 098,02	569 651,00
Excédent brut d'exploitation	679 230,37	664 813,35	883 475,00
Amortissement des investissements	72 000,00	72 000,00	72 000,00
Reprise Provision Gros Travaux			10 026,00
Résultat d'exploitation	607 230,37	592 813,35	821 501,00
Frais financier			
Résultat brut	607 230,37	592 813,35	821 501,00
Redevance Ville de Bordeaux	510 000,00	510 000,00	510 000,00
Redevance, part variable	39 728,80	39 728,80	213 205,00
Résultat net avant impôts	57 501,57	43 084,55	98 296,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>			
		2013	2013
Garage ALSACE LORRAINE	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
<u>Pas d'horaires sur ce parc</u>			
Recettes horaires TTC			
	<u>0</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	0	0	
Abonnements résidents permanents	124440	124426	121158
Recettes abonnements TTC	<u>12440</u>	<u>124426</u>	<u>121669</u>
Total recettes (CA TTC)	124 440,00	124 426,00	121 669,00
Total recettes (CA HT)	104 046,82	104 035,00	101 391,00
<u>RESULTAT D'EXPLOITATION</u>			
Recettes du parking	104 046,82	104 046,82	101 391,00
Charges d'exploitation du parking	73 083,00	73 083,00	85 457,00
Excédent brut d'exploitation	30 963,82	30 963,82	15 934,00
Amortissement des investissements	4 000,00	4 000,00	4 000,00
Résultat d'exploitation	26 963,82	26 963,82	11 934,00
Frais financier			
Résultat brut	26 963,82	26 963,82	11 934,00
Redevance Ville de Bordeaux	21 000,00	21 000,00	21 000,00
Redevance, part variable			
Résultat net avant impôts	5 963,82	5 963,82	-9 066,00

Société des Grands Garages Parkings de Bordeaux

<u>Détail des recettes</u>			
		2014	2014
<u>Parc Allées Chartres/Bristol</u>	Base Annuelle	Prévisionnel	Réalisé
Horaires			
Places payantes offres totales	412	412	412
Places payantes rotatives	172	172	172
Fréquentation annuelle	106 502	106 502	125 302
Rotations	2,40	2,40	
Durée de stationnement	2,70	2,70	
Tarif horaire	2,00	2,00	2,00
Ticket moyen	6,05	6,05	6,12
Recettes horaires TTC	644 340	644 340	779 760
Abonnements			
Abonnements mensuels permanents	348840	348840	387386
Abonnements résidents permanents	30000	30000	
Recettes abonnements TTC	378 840	378 840	387 386
Total recettes (CA TTC)	1 023 179,52	1 023 179,52	1 167 146
Total recettes (CA HT)	855 501,27	855 501,27	972 622
Transfert de charges			966
Charges exceptionnelles			-11
RESULTAT D'EXPLOITATION			
Recettes du parking	855 501,27	855 501,27	973 577,00
Charges d'exploitation du parking	230 026,00	230 026,00	193 746,00
Excédent brut d'exploitation	625 475,27	625 475,27	779 831,00
Amortissement des investissements	72 000,00	72 000,00	72 000,00
Résultat d'exploitation	553 475,27	553 475,27	707 831,00
Frais financier			
Résultat brut	553 475,27	553 475,27	707 831,00
Redevance Ville de Bordeaux	470 000,00	470 000,00	470 000,00
Redevance, part variable	39 400,80	39 400,80	140 360,00
Résultat net avant impôts	44 074,47	44 074,47	97 471,00