DÉLÉGATION DE SERVICE PARCS DE STATIONNEMENT

Rapport d'activité 2017

ANGERS LOIRE MÉTROPOLE
Direction Transports Mobilités

83, rue du Mail - CS 80011 - 49020 ANGERS Cedex 02 • Tél. : 02 41 05 58 81
www.angers.fr •

angers loire métropole
communauté d'agglomération

La Délégation

- L’autorité délégante = Angers Loire Métropole

- Délégataire = La Société Publique Locale **ALTER SERVICES**

- Nature du service délégué :
    - Exploitation et gestion du service public de stationnement sur le territoire d’Angers Loire Métropole
    - Entretien et maintenance des biens mis à disposition
    - Assurer la sécurité, le bon fonctionnement, la qualité et la bonne organisation du service confié

La Délégation

- Le périmètre :
  - 7 délégations de service public concernant 16 parcs de stationnement en exploitation
  - 1 délégation de service concernant 1 parc par encore en exploitation (Patinoire)

Contrat	Type de contrat	Echéance
République (418 places)	DSP Affermage	31/12/2017
Ralliement (435 places)	DSP Affermage	30/06/2018
Haras privé (218 places)	DSP Affermage	31/12/2017
Marengo (323 pl.) / Haras (104 pl.) / Bressigny (178 pl.) Molière (416 places) Berges de Maine (305 places) Parc en enclos (818 places) (Leclerc : 235 places / Mitterrand : 284 places/ Poissonnerie : 185 places / Larrey-CHU : 114 places)	DSP Affermage Concessif	30/06/2024
Le Mail (962 places)	DSP Concession	31/12/2017
Saint-Serge (273 places)	DSP Concession	30/06/2026
Saint-Laud 1 et 2 (451 et 576 places)	DSP Concession	30/06/2042
Patinoire	*DSP Concession*	*16/05/2044*

Moyens humains du délégataire

- Services généraux (direction générale, responsable d'exploitation et assistants) = 4 personnes

- Des équipes dédiées réparties en 4 module
  - Boutique commerciale et gestion technique centralisée = 1 responsable, 3 agents d'accueils et 8 personnes pour la GTC
  - Entretien et maintenance = 1 responsable, 1 responsable technique, 9 personnes pour les parkings (+ 3 pour la voirie)
  - Accueil dans les parcs = 1 responsable et 4 personnes
  - Collecte = 1 personne

- Des personnes affectées par le Groupement d'Intérêt Economique (GIE) = une partie du temps de ses effectifs (direction, comptabilité, ressources humaines, informatique, …)

Principaux faits de 2017

- **Parking Patinoire** : nouveau contrat concessif de délégation de service public avec Alter Services pour la construction et l'exploitation du parking de la nouvelle patinoire (239 places) : début d'exploitation prévu au second semestre 2019.
- **Parking République** :
    - Modification du nom du parking République qui est devenu Fleur d'eau – Les Halles en novembre 2017.
    - Travaux de rénovation : création d'une nouvelle entrée rue Plantagenêt et d'une nouvelle sortie rue Millet, modification des sens de circulation, déplacement matériel de contrôle d'accès et de sécurité, peinture, ...
- **Fleur d'eau – Les Halles et Le Mail** : prolongation de 6 mois des contrat par avenants, afin de pouvoir les regrouper avec le contrat Ralliement, dont l'échéance est au 30 juin 2018.
- **Matériel de péage, de phonie et de vidéo** a été renouvelé pour les parcs suivants : Berges de Maine, Molière, Marengo, Bressigny, Haras, Mitterrand, Leclerc, Larrey-CHU.
- **Renouvellement du poste de contrôle centralisé** (GTC) gérant le contrôle des alarmes, de la vidéo et des appels phonies au PC sécurité de la boutique.
- **Parking de la Poissonnerie** : toujours en lien avec l'opération Cœur de Maine, la capacité du parking de la Poissonnerie a été réduite pour les travaux courant 2017 puis le parking a été définitivement fermé fin 2017.
- **Quotas abonnements** : il a été acté par délibération du Conseil Communautaire du 11 septembre 2017 de ne plus afficher de quotas pour les différents types d'abonnements, ce qui permet à Alter Services de réguler l'attribution des abonnements en fonction des besoins

Bilan de l'activité = la fréquentation horaire

- Malgré les travaux en centre-ville en 2017, baisse contenue
- Reports sur les parcs à proximité du cœur de Ville (Mail, + 14%, Molière +30% et Bressigny +9%).
- Fréquentation sur le secteur Gare en hausse
- bonne fréquentation du parking Molière, +30% en raison de la diminution du nombre de place sur le parking de la poissonnerie (de 180 places à 40 places en juillet 2017 soit – 140 places).
- 400 places supplémentaires gratuites ont été aménagées Place de la Rochefoucault.
- Indépendamment du parking de la Poissonnerie (Aménagement Cœur de Maine). La fréquentation des parkings est restée stable en 2017

		Nombre de tickets horaires				
		2014	2015	2016	2017	Evolution 2016/2017
Parcs Hyper Centre	Ralliement*	398839	526534	576931	558023	-3%
	République*	189706	236952	265715	250564	-6%
	Molière*	29613	39095	45255	58811	30%
	S/s total	**618158**	**802581**	**887901**	**867398**	-2%
Parcs Ceinture Centre-ville	Mail*	128104	141290	167010	189653	14%
	Bressigny*	130582	151238	145418	157868	9%
	Berges de Maine	83225	74356	56614	56488	0%
	S/s total	**341911**	**366884**	**369042**	**404009**	9%
Parcs en enclos	Mitterrand*	139105	154996	168177	169972	1%
	Poissonnerie*	353305	370674	355908	212692	-42%
	Leclerc*	298132	331454	366860	365109	0%
	Larrey/CHU*	108203	118672	121590	111852	-8%
	S/s total	**898745**	**975796**	**1012535**	**852881**	-16%
Parcs Gare	Marengo	155617	159588	161273	155176	-4%
	Haras (public)*	47775	51484	65517	67969	4%
	Saint-Laud 1	49733	49523	52844	56638	7%
	Saint-Laud 2	8704	8573	10519	16046	53%
	S/s total	**261829**	**269168**	**290153**	**295829**	2%
Parcs abonnés	Haras (privé)	Abonnés				
	Saint-Serge	Abonnés				
	Total	**2 120 643**	**2 414 429**	**2 559 631**	**2 426 861**	-5%

* 1ère de stationnement gratuite

Bilan de l'activité = les abonnés

- Plusieurs types d'abonnement dans les parcs : permanent (24h/24h), résident, travail (lundi-vendredi ou mardi-samedi), nuit et des abonnements plus spécifiques (étudiants, loueurs, …)
- Pas d'abonnements dans les parcs en enclos

- Principe de quotas selon le type d'abonnement et le parc concerné

Quotas abonnements par parcs

	Permanent	Résident	Travail LV	Travail MS	Etudiant	Nuit
Molière	90	50	200			50
Ralliement	50	100				100
Fleur d'eau – Les Halles	30	60				120
Haras	130	58	27			
Saint Serge						
Le Mail	230	150	660	80		20
Saint Laud 1	85	3				40
Saint Laud 2	100					40
Berges de Maine	50	10	160		30	
Bressigny		17				

- En 2017, il y avait près de **3000 abonnés par mois** sur l'ensemble des parkings, en très légère hausse par rapport à l'année dernière
- Foisonnement : il peut y avoir plus d'abonnés que de places (ex : Le Mail)
- 95% des abonnements sont pris sur l'ensemble des parcs avec des listes d'attentes parfois importantes
- Seul l'abonnement « nuit » est peu utilisé (20%)

Bilan de l'activité = les recettes

- L'ensemble des recettes se répartit comme suit en 2017 (tableau ci-après) :
  - Total recettes = **5 861 508 €**
  - Recettes horaires = **4 542 124 €** (soit 77,5% des recettes)
  - Recettes abonnés = **1 319 384 €** (soit 22,5% des recettes)

<u>Les recettes horaires</u>

Les recettes horaires sont en très légère baisse en 2017 (-0,8%, soit -36k€).

- Impact de fermeture partielle de Poissonnerie ;
- Augmentation sur les parkings en ouvrage à proximité immédiate de l'hypercentre, notamment le Mail (+17%) et Bressigny (+12%) ;
- Des recettes toujours en hausse sur le secteur Gare (+2,6%), avec une progression importante sur Saint-Laud 2 (+41%).

<u>Les recettes abonnés</u>

- Les recettes des abonnements sont en légère hausse par rapport à l'année 2016 (+1,9%), principalement constatée sur Bressigny et Saint-Laud 2.

Bilan de l'activité = Qualité de service

- Bilan des pannes :
  - **1233 pannes** ont été recensées sur l'ensemble des parcs de stationnement en 2017 (soit environ **4/jour** sur l'ensemble des parcs).
  - Les principaux types de pannes concernent :
    - Système informatique : péage, bornes, centrales incendie, appareils hors services, etc…
    - Barrières dégondées
    - Tickets coincés
  - Parkings les plus impactés : Le Mail (130), Ralliement (98) et Saint-Laud 1 (90)
  - La SPL intervient dans les 15 minutes. 3 types de problèmes :
    - Problème mineur résolu rapidement par le personnel de la SPL
    - Problème plus impactant résolu dans la journée par le personnel de la SPL
    - Problème majeur nécessitant intervention d'une entreprise extérieure ou la commande spécifique de matériel = **seules 2 pannes en 2017**
- Soit un taux de résolution des pannes dans la journée de plus de **99,8%**

Bilan de l'activité = Qualité de service

- Bilan des réclamations :

En 2017, une forte augmentation de toutes les réclamations a été constatée :

- 55 réclamations diverses (contre 18 en 2016), dont 41 traitées dans les 21 jours après la réclamation (75%)
- 125 réclamations pour remboursement (contre 77 en 2016) dont 105 traitées dans les 21 jours après la réclamation (84%)

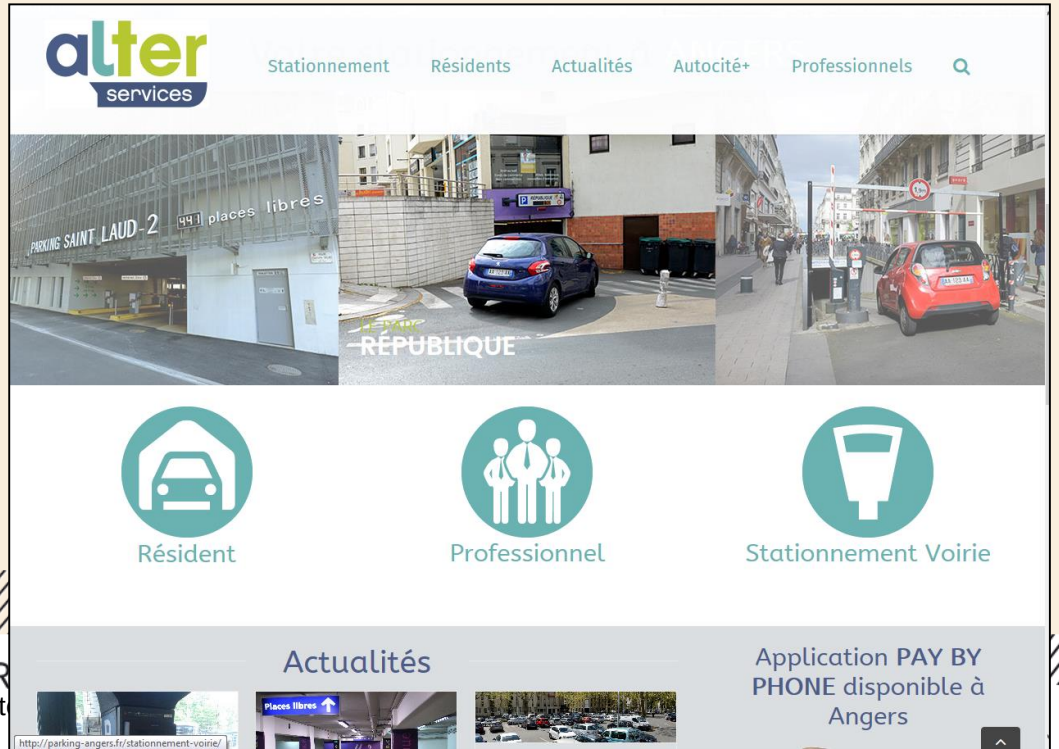
Demandes de remboursements		
	2016	**2017**
Doublons	27	28
Tickets Perdus	12	30
Trop perçus	19	40
Demandes particulières	19	27
TOTAL	**77**	**125**

Les raisons de cette hausse des réclamations :

- Augmentation des tickets perdus : évolution à la baisse attendue avec la lecture de plaques
- des problèmes sur le matériel de péage et la mise aux normes cartes bancaire (en grande partie résolus avec le changement du matériel)

Bilan de l'activité = Qualité de service

- Communication : mise en service du nouveau site internet en novembre 2016
  - 50 600 visites entre sur l'année 2017.
  - Principalement sur les pages concernant les Résidents (plus de 9 000 visites) et les parkings Saint-Laud 1 (6 400 visites) et 2 (7 300 visites)
  - Abonnés : possibilité de télécharger les formulaires pour les demandes d'abonnements, et différents documents pour déclarer une carte perdue, modifier ou résilier son abonnement



Compte rendu financier

- Résultat net de l'activité stationnement dans le cadre des 7 DSP est **+ 787 k€** en 2017, en hausse par rapport à 2016, principalement due :
  - Une hausse du chiffre d'affaires sur les recettes horaires et abonnés (notamment sur le Mail et Saint-Laud 2) et malgré la fermeture partielle de Poissonnerie ;
  - Des baisses de charges sur les postes suivants : coût du GIE et des charges communes, consommations électriques (négociation contrat), location des locaux à la gare, report des frais de gros entretien, cotisation foncières des entreprises.

- Des redevances d'affermage et de concession à hauteur de 1 064 k€ en 2017 pour la Communauté Urbaine
- Dont 375 k€ de redevances variables sur les résultats (contrat 9 parcs)

Libellé	Réalisation 2016 en K€	Budget 2017 en K€	Réalisation 2017 en K€
Total produits d'exploitation	*6 658*	*6 480*	***6 697***
Total charges d'exploitation	*5 542*	*5 716*	***5 440***
Dont redevances d'affermage et de concession	*1 233*	*1 020*	***1 064***
Résultat d'exploitation	*1 116*	*764*	***1 257***
Résultat financier (charges d'intérêts sur emprunts – Saint-Laud)	*- 500*	*- 477*	***- 467***
Résultat exceptionnel	*0*	*0*	***-3***
Résultat	616	287	**787**

Evolution et Perspectives pour l'année 2018

Contrats

- Nouveau contrat de prestations de services pour la gestion et l'exploitation du parking Haras abonnés, entré en vigueur à partir du 1er janvier 2018 ;
- Regroupement des contrats Ralliement, Fleur d'eau – Les Halles et Le Mail, en un seul et unique contrat d'affermage concessif à partir du 1er juillet 2018 ;
- Modification des tarifs horaires sur les parkings Mitterrand et Berges de Maine (1,60€/h au lieu de 1,20€/h) à partir du 1er janvier 2018, afin d'aligner les tarifs à ceux votés pour le parking patinoire et existants sur les autres parcs en enclos du cœur de ville (Leclerc).

Matériel et Equipements

- Finalisation des travaux sur le parking Fleur d'eau – Les Halles (notamment la mise à niveau du système de ventilation et de désenfumage suites aux travaux effectués) ;
- Renouvellement du matériel de péage pour les parkings Ralliement et Le Mail durant le second semestre 2018 ;
- Réalisation d'un parking vélo sécurisé dans le parking Marengo, notamment à destination des usagers de la gare : tarification à la journée (max 3 jours)
- Travaux tramway : lancement des études et consultations pour le changement de sens (entrées/sorties) pour le parking du Mail.

Budget prévisionnel pour l'année 2018

- Résultat brut prévisionnel = +531 k€ (avec un résultat d'exploitation de + 964 k€ et un résultat financier de – 433 k€)

- Chiffre d'affaire prévisionnel = 6 740 k€ contre 6 700 k€ pour l'exercice 2017, soit tenant compte de la fermeture du parking Poissonnerie et de l'évolution de la fréquentation notamment Saint-Laud 2.

- Le budget prévisionnel des charges d'exploitation = 5 775 k€, il est en hausse par rapport au résultat 2017 : 5 440 k€.