



**RAPPORT**

**AUDIT DES DSP DES PARCS DE STATIONNEMENT  
CONFIÉES À LA SOCIÉTÉ VINCI**

- Décembre 2010 -

N° 09-14

**Rapporteurs :**

[.....], inspectrice générale,  
[.....], chargé de mission.

*Le Maire de Paris*

09-14

16 MARS 2009

NOTE

à l'attention de Madame

Directrice Générale de l'Inspection Générale

-----

**Objet :** Plan de contrôle pour 2009 de Délégations de Service Public passées par la Ville de Paris

J'ai souhaité que l'Inspection Générale procède de façon régulière à des missions d'évaluation des Délégations de Service Public afin de s'assurer que le service rendu aux Parisiennes et aux Parisiens par les délégataires soit d'excellente qualité.

Pour 2009, je vous demande de procéder à l'évaluation des Délégations de Service Public des parcs de stationnement confiées à VINCI.

Le Secrétariat Général, la Direction des Finances et la Direction de la Voirie et des déplacements vous apporteront tout leur soutien au cours de ces audits.

*Très cordialement*



Bertrand DELANOË

NOTE DE SYNTHÈSE  
du  
RAPPORT

Audit des délégations de service public  
de parcs de stationnement confiées à la société « Vinci Park »

Décembre 2010

---

Dans le cadre du plan de contrôle des DSP, le Maire de Paris a saisi l'Inspection générale, par note en date du 16 mars 2009 d'une mission d'évaluation des Délégations de Service Public (DSP) des parcs de stationnement confiés à Vinci.

Le présent audit constitue la première mission de contrôle par l'Inspection générale des concessions de Vinci Park, acteur majeur du stationnement à Paris où il gère 95 parcs dont 65 en DSP.

En 2009, l'opérateur dispose de 43.000 places en DSP dans les parcs parisiens qui sont les plus rentables et ont les capacités les plus importantes. (17 parcs ont un chiffre d'affaires supérieur à 1 M€). Le chiffre d'affaires des parcs Vinci concédés s'établit à 117 M€ sur 175 M€ pour l'ensemble des opérateurs du stationnement concédé à Paris en 2008. C'est le contributeur le plus important aux redevances de la Ville (17,5 M€ en 2008 sur un total de 29 M€).

La stratégie de Vinci Park, centrée sur un haut niveau d'exigence en termes d'accueil, d'offre de services et de qualité des parcs (sécurisés, bien éclairés, et propres), s'est d'emblée inscrite en cohérence avec les orientations municipales. L'opérateur a été un partenaire actif des évolutions impulsées par la Ville (développement du vélo, tarifs résident, petits rouleurs).

L'image de qualité attachée aux parcs de l'opérateur, affirmée dans une « charte client », est sans doute l'une des explications du maintien de la fréquentation des parcs Vinci (8 millions de visiteurs horaires, chiffre stable depuis 2002) en dépit de la réduction significative de la circulation automobile (-19 % au cours de la mandature 2001-2008).

L'ouverture du paysage du stationnement concédé à d'autres opérateurs constitue l'autre donnée majeure de la période. A Paris, elle s'est traduite pour l'opérateur par la perte d'un nombre important de places. Toutefois, la durée encore longue de ses concessions, la localisation dans l'hyper centre des parcs les plus importants font de VINCI Park un opérateur incontournable du stationnement concédé à Paris.

Le présent audit a permis de mieux connaître l'organisation de Vinci Park, notamment celle de la structure dédiée à la gestion des parcs parisiens (500 collaborateurs) et sa politique du personnel.

Il donne acte à VINCI de l'existence d'un système de contrôle interne garantissant la traçabilité des recettes et de tarifs qui respectent les plafonds fixés par convention. Des efforts doivent en revanche être consentis pour limiter le recours à l'emploi précaire, à ramener au deçà de 15 % des personnels dans les parcs.

L'Inspection préconise des échanges plus nourris entre la Ville et l'opérateur pour permettre à la Ville d'assurer un meilleur contrôle de ses parcs ainsi qu'une plus grande maîtrise de la politique tarifaire. L'audit a en effet conduit à identifier l'existence dans certains parcs confiés à VINCI de tarifs spécifiques qui auraient mérité d'être portés à la connaissance de la Ville.

La lettre de mission du maire plaçait l'intervention de l'inspection sous l'angle du service rendu à l'usager.

Les instruments de mesure de la qualité mis en place par l'opérateur s'avèrent très satisfaisants. Ils pourraient être encore améliorés par l'introduction d'indicateurs concernant les pannes d'ascenseurs (fréquence, durée) qui limitent notamment l'accessibilité des parcs aux usagers à mobilité réduite.

L'Inspection recommande d'améliorer la connaissance de la Ville concernant le profil des usagers des parcs (durée du stationnement, motif du déplacement, attentes spécifiques des différents types d'usagers).

Elle préconise qu'une attention particulière soit réservée à l'accessibilité des parcs aux personnes handicapés, domaine dans lequel des améliorations pourraient être apportées (respect effectif des places destinées aux handicapés).

A la demande de l'Inspection, VINCI a établi une première étude de l'empreinte écologique de ses parcs. Cette démarche très intéressante devra être poursuivie et valorisée au titre des efforts engagés par les partenaires de la Ville en faveur du développement durable pour atteindre les objectifs fixés par la Ville dans le cadre de son plan Climat.

Rapporteurs :

[.....], inspectrice générale,  
[.....], chargé de mission.

## SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION</b> .....	<b>3</b>
<b>1. LA SOCIETE VINCI PARK A PARIS</b> .....	<b>6</b>
<b>1.1. Le groupe VINCI dans le stationnement concédé à Paris</b> .....	<b>6</b>
1.1.2. VINCI, titulaire de DSP .....	7
1.1.3. Evolution de la part relative de VINCI .....	8
1.1.4. VINCI Park, acteur incontournable des parcs parisiens. ....	9
1.1.5. Répartition géographique des parcs VINCI à Paris .....	11
<b>1.2. Les spécificités de l'organisation déployée par VINCI Park</b> .....	<b>14</b>
1.2.1. Une organisation dédiée au territoire parisien.....	14
1.2.2. La gestion des ressources humaines .....	15
1.2.3. Un contrôle interne permanent et structuré au sein de la chaîne hiérarchique.....	20
<b>2. LES SERVICES A L'USAGER</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1. Les services dans les parcs VINCI</b> .....	<b>22</b>
2.1.1. Les engagements de VINCI Park .....	22
2.1.2. Les services proposés.....	22
<b>2.2. Les actions en faveur du développement durable</b> .....	<b>23</b>
<b>2.3. La mesure de la qualité du service</b> .....	<b>24</b>
2.3.1. La mesure de la qualité : .....	24
2.3.2. La mesure de la non qualité .....	25
<b>2.4. Usages et usagers</b> .....	<b>27</b>
2.4.1. Usages .....	27
2.4.2. Les catégories d'usagers.....	29
<b>3. LES TARIFS</b> .....	<b>32</b>
<b>3.1. Les tarifs horaires</b> .....	<b>32</b>
3.1.1. Tarifs horaires et évolution du ticket moyen.....	32
3.1.2. Des tarifs qui n'ont pas atteint leur maximum contractuel.....	33
3.1.3. Elasticité de la fréquentation au prix dans le stationnement horaire.....	35
3.1.4. Des tarifs horaires spécifiques non encadrés par la DSP.....	37
<b>3.2. Les tarifs des abonnements et des locations</b> .....	<b>37</b>
3.2.1. Les objectifs fixés par la Ville de Paris et la création d'abonnements « résident » .....	37
3.2.2. La mise en place de l'abonnement « résident » dans les parcs VINCI.....	38
3.2.3. Une évolution favorable du nombre d'abonnements.....	39
3.2.4. Des modulations du prix des abonnements qui s'opèrent principalement à l'initiative de l'opérateur .....	40
<b>3.3. Lisibilité de la politique tarifaire</b> .....	<b>42</b>
3.3.1. Harmonisation entre les tarifs du stationnement de surface et ceux du stationnement souterrain.....	42
3.3.2. Vers une meilleure lisibilité des exigences du développement durable .....	44
3.3.3. Les perspectives que pourrait apporter une politique tarifaire articulée autour de la notion de multi modalité .....	46
<b>4. BILAN FINANCIER DES DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC GERES PAR VINCI PARK</b> .....	<b>49</b>

4.1. Les sociétés titulaires des DSP .....	49
4.2. Bilan financier global des DSP.....	50
4.3. Les recettes des DSP.....	51
4.3.1. Les recettes « horaires » .....	51
4.3.2. Les abonnements et les locations de places fixes. ....	53
4.3.3. Le développement par VINCI Park d'opérations de « street marketing ».....	54
4.3.4. Les amodiations .....	55
4.3.5. Les locations de surfaces commerciales, recettes annexes et publicité.....	56
4.4. Les charges d'exploitation des parcs en DSP (2007-2008).....	57
4.4.1. Les charges externes .....	59
4.4.2. Les charges de personnel.....	60
4.4.3. Les charges de structure.....	60
4.4.4. Les impôts et taxes.....	61
4.4.5. Les dotations aux amortissements et provisions. ....	61
4.4.6. Les redevances perçues par la Ville de Paris. ....	61
4.5. Les résultats courants des DSP.....	63
5. LES CONTRÔLES DES DSP.....	64
5.1. Les contrôles internes.....	64
5.1.1. Les outils de gestion en réseau permettent d'assurer la traçabilité des recettes. ....	64
5.1.2. Audit des exploitations par le service d'audit .....	64
5.2. Un nouvel acteur : la commission de sécurité .....	65
5.3. Les contrôles de l'autorité déléguée .....	66
5.3.1. Le Rapport Annuel du Délégué (RAD).....	66
5.3.2. Le Bulletin Simplifié Unifié (BSU) et le contrôle des recettes.....	66
5.3.3. Les contrôles techniques périodiques de la DVD.....	67
CONCLUSION .....	69
RECOMMANDATIONS.....	70
LISTE DES PERSONNES RENCONTREES.....	72
PROCEDURE CONTRADICTOIRE	
ANNEXES	

## INTRODUCTION

### La mission

Par lettre de mission en date du 16 mars 2009, le Maire de Paris a demandé à l'Inspection Générale de contrôler diverses délégations de service public passées par la Ville de Paris, dans le but de s'assurer que le service rendu aux parisiennes et aux parisiens par les délégataires est d'excellente qualité. Dans ce cadre, l'évaluation de l'ensemble des délégations de service public gérées par VINCI Park a été demandée.

### Présentation de la société VINCI PARK

VINCI Park est né du rassemblement des activités de stationnement lors de la fusion en juillet 2000 de la SGE<sup>1</sup> (Société Générale d'Entreprise) et du groupe GTM (Grands Travaux de Marseille) qui a donné naissance au groupe VINCI, n°1 de la construction mondiale. Les mouvements de concentration dans le secteur des parcs de stationnement dont le plus important est intervenu par la prise de contrôle du groupe SOGEPARC<sup>2</sup> à l'issue d'une OPA en 1999 ont permis à VINCI (ex SGE) d'accroître considérablement son nombre de parcs de stationnement, en particulier à Paris.

VINCI Park représente un vecteur important de l'image du groupe VINCI à travers le monde. Ce rôle de vitrine du groupe de construction implique un niveau d'exigence élevé en terme de services et de qualité. Ainsi, VINCI Park s'est-il appliqué, depuis 10 ans, à affirmer une identité visuelle forte dans ses parcs et à développer une politique de services à l'usage de l'automobiliste en déplacement.

En 2009, VINCI Park est présent dans 12 pays, principalement en Europe (Allemagne, Grande BRETAGNE, Espagne) et aux Etats-Unis. Le groupe est organisé par directions transversales et par zone géographique tant à l'International qu'en France. Les structures de gouvernance et d'administration générale sont centralisées au siège social de VINCI Park à Nanterre.

L'organigramme général du groupe VINCI Park est reproduit en annexe 1.

En 2009, VINCI Park compte 8.440 collaborateurs répartis dans 12 pays. Il est présent dans 566 villes et gère 1.220.000 places de stationnement comprenant la gestion du stationnement en surface.

Depuis 2007, le nombre de places gérées à l'international dépasse le parc géré en France et l'activité internationale du groupe est désormais prédominante avec 62 % des places gérées, tant en surface que dans des parcs souterrains.

Toutefois, la part du chiffre d'affaires réalisé à l'international s'établit seulement à 34% du total, car VINCI intervient à l'étranger le plus souvent sous forme de prestations de services<sup>3</sup>, notamment dans la gestion du stationnement de surface.

---

<sup>1</sup> Société Générale d'Entreprises

<sup>2</sup> Créé en 1968 par le groupe SPIE

<sup>3</sup> Le chiffre d'affaires n'enregistre dans ce cas que le coût de la prestation et ce qui est payé par l'utilisateur.

Tableau 1 : Positionnement International France au 31/12/2009

	Nb de Villes	Nb de places gérées	Nb de collaborateurs	Chiffre d'affaires HT en millions €
International	254	752 000	4 660	209
France	156	468 000	1 890	413
TOTAL	410	1 220 000	6 550	622
<b>% international</b>	<b>62%</b>	<b>62%</b>	<b>71%</b>	<b>34%</b>

Source : N°7 du 18/03/2010

Le chiffre d'affaires par place généré en France par VINCI Park en 2009 s'établit à 882 euros, soit un niveau comparable à celui des principaux opérateurs internationaux présents à Paris dans les délégations de service public (DSP) de la Ville de Paris, comme SABA SANEF société espagnole qui a obtenu une DSP de la Ville de Paris en 2009 ou la société Q Park, groupe belgo-néerlandais également présent dans le stationnement concédé à Paris.

Tableau 2 : Etalonnage du Chiffre d'affaires France avec d'autres sociétés internationales implantées à Paris.

	VINCI PARK (2009)			Q PARK 2008 (2008)			SABA SANEF (2008)		
	Millions €	Nb places	En € par places	Millions €	Nb places	En € par places	Millions €	Nb places	En € par places
International	209	752 000	278	535	788 653	678	111	134 976	822
France	413	468 000	882	67	131 069	511			
<b>Total</b>	<b>622</b>	<b>1 220 000</b>		<b>602</b>	<b>919 722</b>		<b>111</b>	<b>134 976</b>	
<b>% International</b>	<b>34%</b>	<b>62%</b>		<b>89%</b>	<b>86%</b>		<b>100%</b>	<b>100%</b>	

Source : Comptes sociaux des sociétés concernées 2008 + VINCI n°7 du 18/03/2010

## Méthodologie

La mission a été menée sous forme d'auditions de l'ensemble des principaux services de l'opérateur concourant à assurer la qualité des services à l'utilisateur.

Des contrôles sur pièces et sur place ont été menés au premier semestre 2010 dans les parcs. Des informations, analyses et études complémentaires ont été demandées à VINCI Park, elles ont permis de compléter et d'enrichir les informations existantes dans les rapports de DSP. Elles ont été vérifiées par l'Inspection générale et portent principalement sur le dernier rapport du délégataire disponible, celui de l'année 2008 remis en juin 2009.

Le nombre de délégations de service public en jeu (66 DSP) n'a pas permis un contrôle systématique de chacune, qui n'a pas paru utile, les problématiques étant communes par type de parc et les clauses de mise en œuvre des délégations étant, compte tenu de leur uniformisation, largement superposables.



L'Inspection générale a planifié, de manière inopinée, des visites de parcs. 13 parcs ont ainsi été contrôlés (16 visites). 5 contrôles ont été opérés conjointement avec les services du contrôle technique de la DVD (parcs HAUSSMANN-BERRI, JOUFFROY, PROSNY, Mairie du 15<sup>ème</sup>, Lobau), le contrôle de 9 parcs a été réalisé de façon indépendante et pour certains d'entre eux inopinée (Saint-Michel, Soufflot, Lobau, Porte de Saint-Cloud, Hoche, Rond-Point des Champs Elysées, Porte Maillot, Georges V, Franz Liszt), un contrôle (en observateur libre) avec la Commission de Sécurité de la Préfecture de Police (LOBAU).

## 1. LA SOCIETE VINCI PARK A PARIS

La société VINCI Park est fortement implantée en France où elle emploie 1.890 collaborateurs. L'activité déployée à Paris représente 23% des effectifs totaux France (430 personnes), soit autant que dans la région parisienne (hors Paris) qui en emploie 21%.

Les 468.000 places gérées en France dégagent un chiffre d'affaires de 413 millions d'euros. La région Ile de France représente près de 60% du chiffre d'affaires France et le territoire parisien à lui seul dégage 39% (162 millions d'euros) du chiffre d'affaire national, contre 20% en Région parisienne hors Paris. La cartographie des parcs en Ile de France et leur évolution est portée en annexe II.

En 2009, VINCI Park gère 95 parcs sur le territoire parisien, soit un total de 62 000 places :

- 65 parcs gérés dans le cadre de délégations de service public de la Ville de Paris représentaient 41.249 places en 2009. Ils se composaient de 55 parcs mixtes et de 10 parcs totalement résidentiels, de moindres capacités (2.271 places);
- 5 parcs sont détenus en pleine propriété ;
- 25 parcs étaient gérés pour le compte de propriétaires privés, sous la forme de prestations de services ou dans le cadre de baux commerciaux.

En 2002, VINCI a racheté 5 parcs à la société Heulin, dont 4 en DSP (BOURSE, Champs Elysées-Pierre Charron, place Vendôme, François 1er) et un en pleine propriété (Marché Saint Honoré). Cette acquisition a permis à VINCI de consolider la position de premier gestionnaire des parcs parisiens qu'il détenait depuis la fusion des entreprises GTM et SOGEPARC en 2000. Un parc situé dans le quartier Saint Denis Turbigo a été acquis en pleine propriété à un autre opérateur en 2004.

L'ensemble de ces acquisitions a représenté 3.273 places et a permis de maintenir globalement stable le nombre des parcs gérés hors DSP, 30 en 2009 comme en 2001.

Au total, sur la période 2002-2009, le volume des parcs gérés par le groupe VINCI est resté assez stable à Paris, par rapport à la baisse constatée en Ile de France (hors Paris). Le portefeuille de parcs gérés à Paris s'est contracté de 5 parcs contre 22 parcs en Ile de France.

Tableau 3 : Répartition de l'Activité en Ile de France et à Paris

		Nombre de Parcs en 2001	Variation 2001-2009	Nombre de Parcs en 2009
<b>En Ile de France</b>				
	sur voirie	34	-4	30
	en sous-sol	168	-18	150
	<b>Total</b>	<b>202</b>	<b>-22</b>	<b>180</b>
<b>A Paris</b>				
	en DSP	70	-5	65
	Hors DSP	30	0	30
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>-5</b>	<b>95</b>
<b>Total</b>		<b>302</b>	<b>-27</b>	<b>275</b>

Source : VINCI n°7 du 18/03/2010

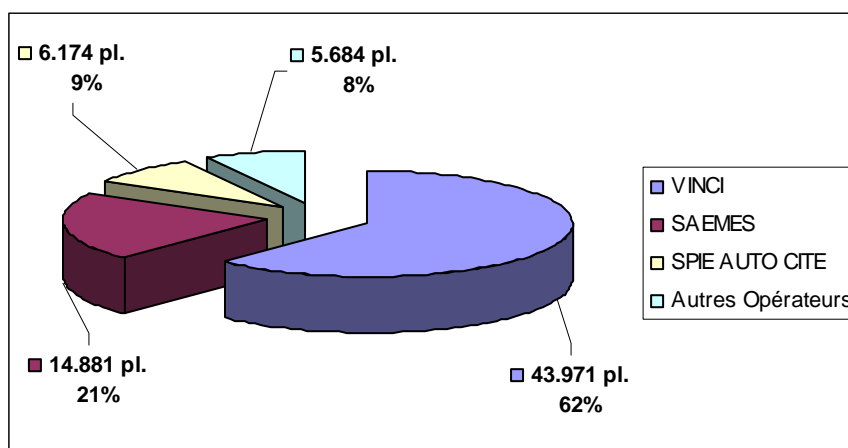
### 1.1. Le groupe VINCI dans le stationnement concédé à Paris

#### 1.1.1.1. *VINCI et les autres opérateurs*

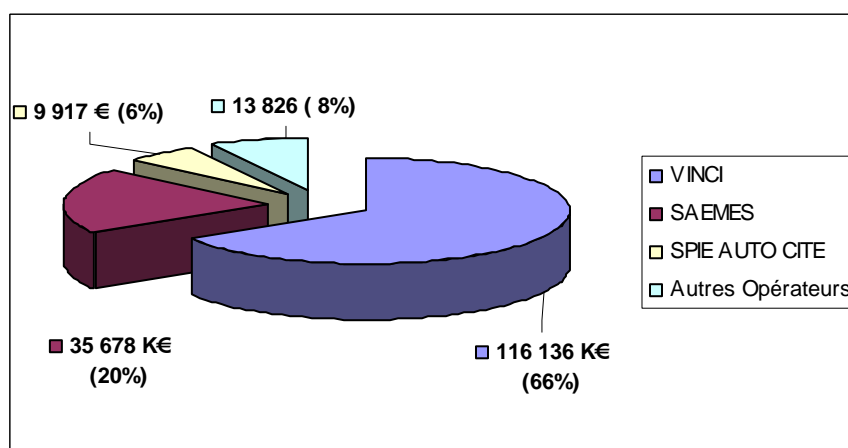
En 2008, le groupe VINCI gère 43.971 places de stationnement en sous-sol (62 %) sur un total des 70.710 places concédées que se partageaient 10 opérateurs. Les trois plus importants opérateurs gèrent 92% des places concédées par la Ville de Paris. Ils réalisent aussi 94 % du chiffre d'affaires total.

Tableau 4 : Part des différents opérateurs titulaires de DSP de la Ville de Paris

- En nombre de places



- En Chiffre d'affaires



Source : Rapport DSP 2008 - DVD

### 1.1.2. VINCI, titulaire de DSP

#### 1.1.2.1. VINCI Park, opérateur majeur du stationnement concédé à Paris.

Le groupe VINCI est le délégataire des parcs parisiens les plus importants en nombre de places. Si le plus grand parc en termes de capacité (parc Foch) est confié à un autre opérateur, on trouve 7 parcs VINCI parmi les 10 parcs publics les plus importants de la capitale.

9 parcs VINCI comptent plus de 1.000 places et totalisent à eux seuls 13.057 places (30% des places des parcs VINCI). A titre de comparaison, la SAEMES est titulaire de 3 parcs en DSP de plus de 1.000 places alors que la société SPIE Autocité est délégataire de 2 parcs de même type.

En termes de chiffres d'affaires, sur les 66 parcs gérés en DSP à fin 2008, 27 parcs (41% du total) ont réalisé un chiffre d'affaires de plus de 1 millions d'euros. Les deux parcs dégagant les chiffres d'affaires les plus importants sont le parc de la Porte Maillot (4,9 millions d'€) et le parc Georges V (3,3 millions d'euros).

A titre de comparaison, la SAEMES disposait seulement de 11 parcs (26%) dont le chiffre d'affaires annuel est supérieur à 1 millions d'euros avec toutefois la DSP du parc Méditerranée de la Gare de Lyon qui, avec un chiffre d'affaires de 10,6 millions d'euros par an, est le parc parisien le plus rentable.

L'annexe III détaille le chiffre d'affaires des 15 principaux parcs gérés en DSP par VINCI Park.

### 1.1.3. Evolution de la part relative de VINCI

La décennie écoulée a été marquée par l'accroissement du nombre des opérateurs de stationnement. Ce phénomène est perceptible tant à Paris qu'en Ile de France.

Sur 35 délégations de service public mises en consultation depuis 2001, les sociétés du groupe VINCI ont déposé 33 candidatures. Elles ont obtenu le renouvellement de 10 DSP et la concession d'un parc nouveau (Frémicourt), associé au sein d'une même DSP au parc CONCORDE, déjà géré antérieurement par VINCI. 11 DSP n'ont pas été renouvelées. Le tableau 5 ci-après détaille les parcs concernés.

La réduction nette du nombre de places sur la période s'établit à 9.117 places (12 parcs). Elle représente environ 20 % du total des parcs, si l'on inclut dans le périmètre initial de 2001 les parcs Heulin (3.500 places).

Tableau 5 : Mouvements 2001-2010 en nombre de places

en Nbre de places		Renouvellement des DSP anciennement gérées par VINCI		Autres DSP
Nom du parc	date de fin de la DSP	DSP non obtenues	DSP renouvelées	DSP obtenues
PORTE DE SAINT OUEN	29/01/2001	-529		
NOTRE DAME	01/12/2001	-243		
MADELEINE TRONCHET	25/01/2002		1 047	
TERNES avec extension	16/02/2002	-1 106		
MAISON DE LA RADIO	06/04/2002	-420		
PORTE D'AUTEUIL	21/10/2002	-1 307		
LOBAU	26/02/2003		876	
MEYERBEER	01/07/2004	-554		
CONCORDE	01/08/2004		943	
ALBAN SATRAGNE	07/08/2004		769	
PORTE DE CHAMPERRET	30/11/2004		1 470	
GARAGE ROND POINT DES CHAMPS	01/01/2005		850	
SAINTE GERMAIN L'AUXERROIS	01/06/2005	-761		
PYRAMIDES	01/09/2005	-644		
Garage SAINT SULPICE	05/10/2005		600	
Garage SAINT GERMAIN DES PRES	24/12/2005		677	
BAC MONTALEMBERT	24/05/2009		434	
PASSY	02/08/2009		369	
FRANCOIS 1ER	11/09/2009	-650		
CONCORDE FREMICOURT	01/11/2009			270
Sous-total		-6 214	8 035	270
A partir du 01/01/2010 à la date du rapport 08/2010				
VINCENNES MARGNY	01/01/2010	-561		
Porte de VERSAILLES	01/01/2010	-703		
Ecole de Médecine	02/01/2010	-342		
Porte de Saint Cloud	03/01/2010	-1 567		
Sous-total	2010	-3 173	0	0

<b>Total des places</b>
<b>Nombre de Parcs</b>
Déficit en parcs 2001-2009
Déficit en places

<b>-9 387</b>	<b>8 035</b>	<b>270</b>
<b>-13</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>-12</b>		
<b>-9 117</b>		

Source : récapitulatif DVD 2001-2009

#### 1.1.4. VINCI Park, acteur incontournable des parcs parisiens.

A une échéance de 5 ans (période 2011-2015), 4 contrats de concession arrivent à leur terme (Anvers, Madeleine, Lobau, Porte de Clignancourt). Sur le plan financier, leur incidence sur le résultat courant global des parcs en DSP apparaît « relative » :  
 [.....]  
 [.....]

*Le membre de phrase qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

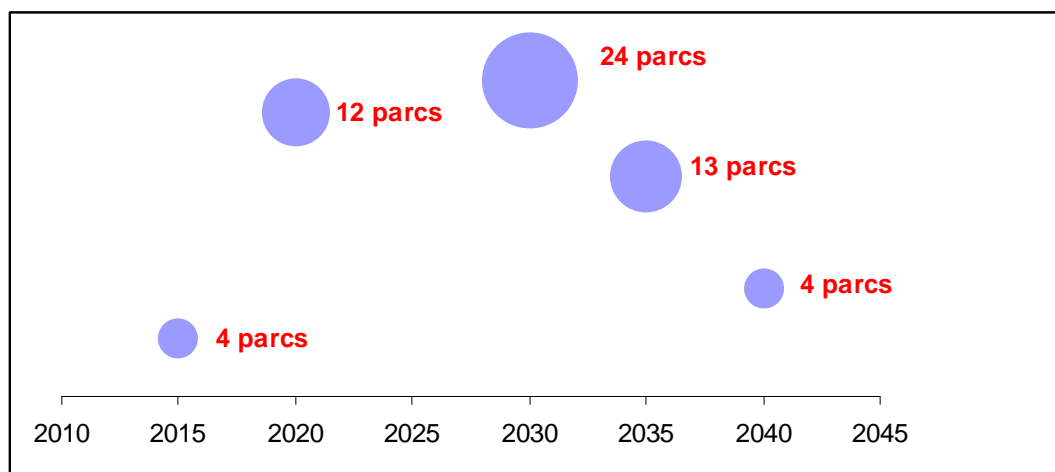
[.....<sup>4</sup>.....]  
 La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

L'examen de la durée résiduelle des concessions (appréciée en 2008) met en évidence que **63% des parcs gérés par VINCI Park (36 parcs sur 57) ont une durée restant à courir comprise entre 10 et 25 ans**. La période qui s'ouvre va être marquée par une relative stabilité des données du stationnement concédé à Paris.

Tableau 6 : [.....]

[.....]  
 Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Graphique 1 : Echancier des DSP par niveau de résultats (2008)



[.....]  
 La phrase qui précède a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

**La rentabilité des parcs est assurée sur une longue période.**

L'équilibre financier des concessions nécessite des durées d'exploitation longues pour amortir les investissements des concessionnaires. Les premiers parcs parisiens des années 1970-80 ont été concédés pour des durées moyennes de 30 années et plus.

Les constructions des parcs qui datent des années 1960-75 ont été principalement confiées à des sociétés de construction au travers des concessions de service public qui comprenaient la construction et l'exploitation d'un parc. Certaines DSP ont été ensuite renouvelées au cours des années 90 pour permettre le financement de la construction de parcs résidentiels plus petits (inférieurs à 300 places).

<sup>4</sup> [.....]. La présente note de bas de page a été occultée conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.

Ainsi, les parcs du 8<sup>ème</sup> arrondissement ont historiquement contribué à la construction des parcs résidentiels de Villiers (17<sup>ème</sup>), Hoche (8<sup>ème</sup>), Mairie du 14<sup>ème</sup>, Ampère (17<sup>ème</sup>) et celui de la Mairie du 15<sup>ème</sup> qui ont été adossés, en 1984, à trois parcs du 8<sup>ème</sup> arrondissement (Georges V, Haussmann et Malesherbes). Ceci explique que les parcs du 8<sup>ème</sup> sont ceux qui ont les durées les plus longues.

En l'absence de bouleversement des conditions d'exploitation des parcs à Paris, les résultats des parcs VINCI ont vocation à dégager des marges substantielles, par le seul jeu mécanique de l'actualisation des tarifs et des charges d'actualisation.

Dans ces conditions toute évolution importante des contrats ne peut se faire qu'à l'initiative de la Ville, sur la base des principes de mutabilité, qui permet l'adaptation du délégataire aux infléchissements significatifs de la politique municipale en matière de stationnement.

### 1.1.5. Répartition géographique des parcs VINCI à Paris

La cartographie des parcs gérés par VINCI est reproduite en annexe IV.

VINCI Park est dominant dans les arrondissements parisiens qui ont été les pionniers de la construction des parcs (8<sup>ème</sup> arrondissement) et ces parcs de première génération ont généralement de grandes capacités d'accueil. Le 8<sup>ème</sup> arrondissement concentre à lui seul 17% du nombre de places en DSP à Paris et représente 12.532 places.

Jusqu'en 2009, toutes les places du 8<sup>ème</sup> arrondissement<sup>5</sup> étaient concédées à VINCI Park. Toutefois le parc MARCEAU-Etoile, géré par un autre opérateur et formellement localisé dans le 16<sup>ème</sup> arrondissement, pourrait être inclus dans les capacités de stationnement du 8<sup>ème</sup> arrondissement.

La société VINCI Park est également très présente dans les autres arrondissements de l'hyper-centre (2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup>, 7<sup>ème</sup> et 6<sup>ème</sup> arrondissements) ainsi que dans les 16<sup>ème</sup> et 17<sup>ème</sup> arrondissements.

Les places de stationnement concédé dans la capitale, au total 70.710 places, sont réparties de façon très inégale sur le territoire parisien. La répartition par arrondissement des parcs en DSP de la Ville de Paris est retranscrite en annexe V.

Le nombre de places par arrondissement dépend :

- de l'activité des quartiers (quartier d'affaires) les quartiers de l'hyper centre (les 4 premiers arrondissements et le 8<sup>ème</sup>) concentrant 30 % des capacités de stationnement ;
- du taux historique de possession des véhicules automobiles par ménage (les 16<sup>ème</sup>, et 17<sup>ème</sup> arrondissements concentrent 25% des capacités de stationnement) ;
- des possibilités de construction, difficiles dans les quartiers du centre historique ;
- de la sociologie des quartiers et de la nature du bâti et notamment de l'existence de garages résidentiels dans les immeubles neufs (13<sup>ème</sup>, 14<sup>ème</sup>, 15<sup>ème</sup>, 18<sup>ème</sup>, 19<sup>ème</sup>, 20<sup>ème</sup>).

<sup>5</sup> En septembre 2009, le parc François 1<sup>er</sup> (650 places) a été concédé à la société SABA-SANEF.

Tableau 7 : Répartition par arrondissement des places et du chiffre d'affaires des DSP de la Ville de Paris dont celles déléguées à VINCI Park

DSP de la Ville de Paris							
ARRDT	Nbre de places	En % du total de places	dont DSP VINCI	Chiffre d'affaires K€	dont DSP VINCI Chiffre d'affaires K€	Chiffre d'affaires par place	dont DSP VINCI Chiffre d'affaires à la place
1er	5 076	7%	65%	14 593	9 824	2 875	2 990
2 <sup>ème</sup>	929	1%	100%	4 127	4 127	4 443	4 443
3 <sup>ème</sup>	639	1%	100%	2 341	2 341	3 664	3 664
4 <sup>ème</sup>	2 529	4%	48%	9 483	4 226	3 750	3 490
5 <sup>ème</sup>	2 882	4%	24%	6 839	2 390	2 373	3 464
6 <sup>ème</sup>	3 143	4%	80%	10 045	9 500	3 196	3 776
7 <sup>ème</sup>	4 663	7%	61%	9 842	6 334	2 111	2 211
8 <sup>ème</sup>	12 352	17%	100%	39 263	39 263	3 179	3 179
9 <sup>ème</sup>	1 631	2%	32%	3 989	381	2 446	728
10 <sup>ème</sup>	1 677	2%	94%	3 813	3 716	2 274	2 355
11 <sup>ème</sup>	285	0%	0%	193	0	676	NA
12 <sup>ème</sup>	5 435	8%	44%	18 503	3 743	3 405	1 559
13 <sup>ème</sup>	4 690	7%	21%	4 699	410	1 002	424
14 <sup>ème</sup>	2 556	4%	57%	5 066	3 742	1 982	2 579
15 <sup>ème</sup>	2 228	3%	73%	4 392	4 239	1 971	2 618
16 <sup>ème</sup>	9 157	13%	37%	16 451	6 865	1 797	2 008
17 <sup>ème</sup>	8 252	12%	72%	19 255	13 562	2 333	2 281
18 <sup>ème</sup>	2 348	3%	67%	2 439	1 471	1 039	931
19 <sup>ème</sup>	238	0%	0%	222	0	934	NA
20 <sup>ème</sup>	0	NA	NA	NA	0	NA	NA
<b>Total</b>	<b>70 710</b>	<b>100%</b>	<b>62%</b>	<b>175 556</b>	<b>116 136</b>	<b>2 483</b>	
				<b>CA VINCI en % du total</b>	<b>66%</b>		

Source : Rapports DSP 2008 DVD

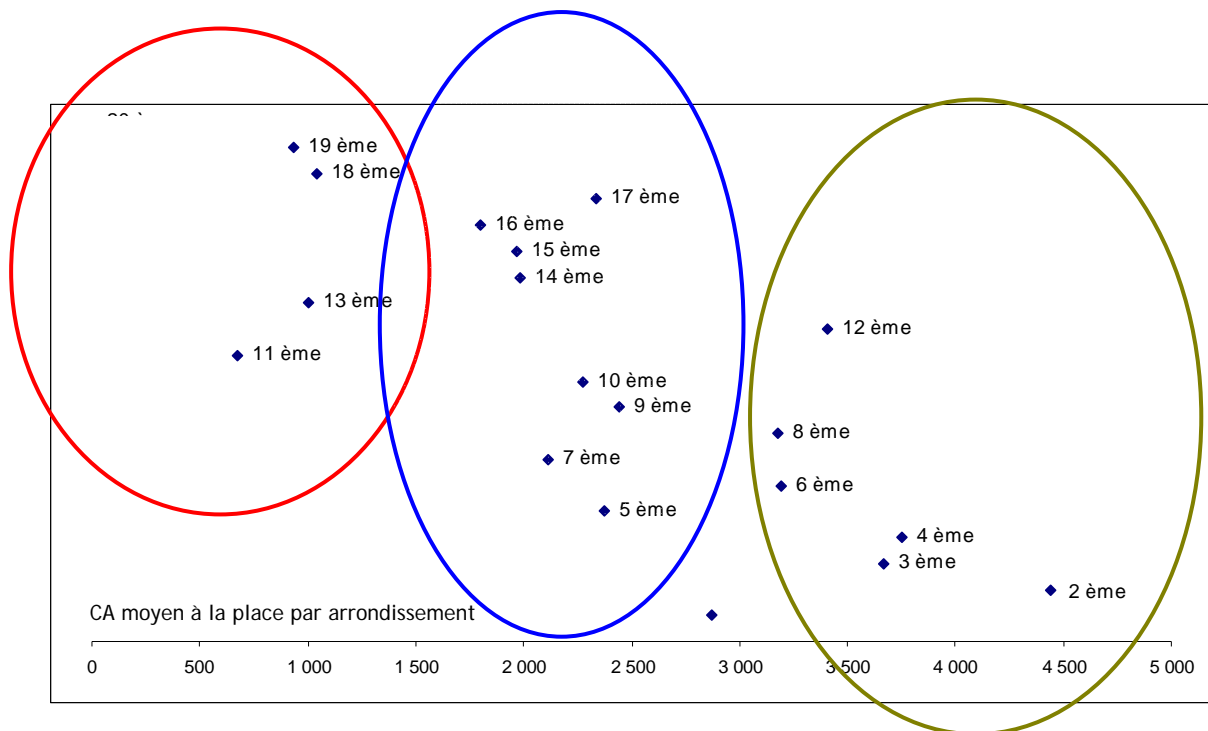
Le chiffre d'affaires annuel par place de VINCI Park (66 % du chiffre d'affaires du total des DSP en 2008) est dans l'ensemble plus élevé que pour les autres opérateurs.

Tous opérateurs confondus, le chiffre d'affaires moyen dégagé par place apparaît étroitement dépendant de la localisation géographique des parcs. Trois zones se dégagent : l'hypercentre (1<sup>er</sup>, 2<sup>ème</sup>, 3<sup>ème</sup>, 4<sup>ème</sup>, 6<sup>ème</sup> et 8<sup>ème</sup>), les quartiers d'habitation du centre (9, 10, 14, 15, 16, 17<sup>ème</sup>), les quartiers d'habitation périphériques (12, 13, 18, 19<sup>ème</sup>).

Le 12<sup>ème</sup> arrondissement prend en compte les parcs horaires de la gare de Lyon (dont le parc Méditerranée en DSP). En excluant ce parc, le chiffre d'affaires par place dans cet arrondissement se situe à un niveau comparable au 13<sup>ème</sup> arrondissement.



Graphique 2 : Chiffre d'affaires moyen annuel par place et par arrondissement tous opérateurs



Source : Rapport DSP 2008 - synthèse IG

La diversité des parcs gérés en DSP par VINCI, leur taille, leur localisation et la durée des contrats de concession contribuent à dégager sur une longue période des résultats positifs assurant ainsi une bonne rentabilité à l'opérateur.

## 1.2. Les spécificités de l'organisation déployée par VINCI Park

### 1.2.1. Une organisation dédiée au territoire parisien

La société VINCI Park a mis en place une organisation ad hoc pour la gestion des parcs parisiens.

La direction Paris de VINCI Park, basée à Nanterre, dispose d'une équipe support de 27 personnes, articulée en 4 unités administratives particulières en charge du développement, du contrôle de gestion, des ressources humaines et d'une équipe de maintenance technique (15 techniciens basés dans les parcs)

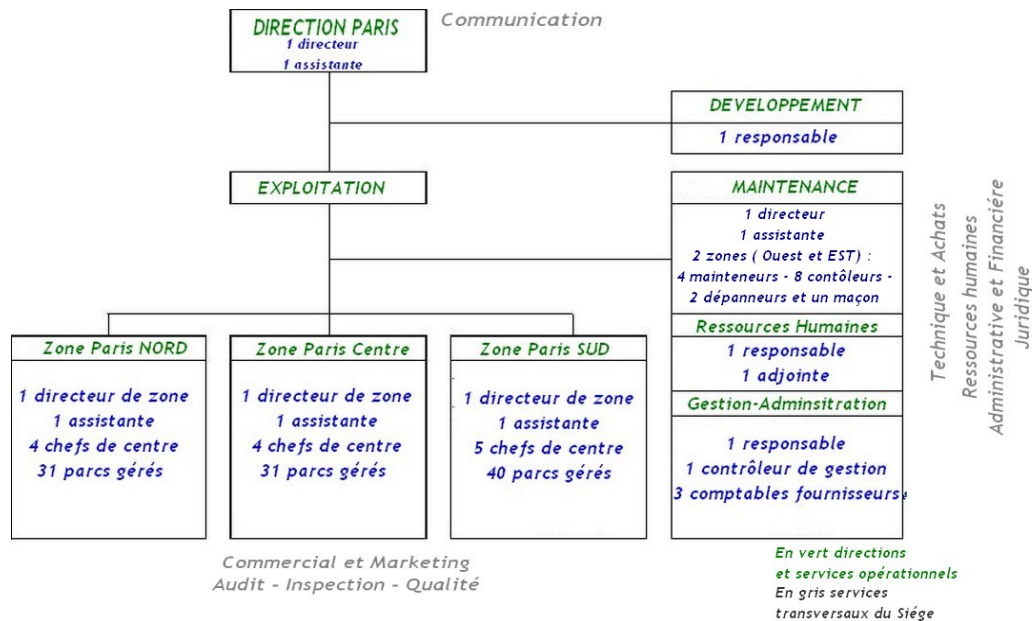
- Le service **DEVELOPPEMENT**, en relation avec le Directeur Paris, assure le suivi des appels d'offres des nouvelles délégations de service public à Paris et en Ile de France.
- Le service de maintenance intervient dans deux zones (EST/OUEST). Il comprend 12 personnes dédiées. Il intervient pour des opérations de gros entretien, des opérations programmées de maintenance préventive et curative à la demande des parcs.
- Le service des ressources humaines de 2 personnes sert de support et de contrôle des chefs de parcs dans la gestion des ressources humaines qui leur est directement déléguée (maladies, embauches, intérim, vie du contrat de travail, paye).
- Le service administratif et comptable regroupe 5 personnes. Le contrôle de gestion assure le suivi des comptes des DSP et la remontée des informations auprès des services de la Ville de Paris.

**Les directions transversales du Siège VINCI Park.** Les directions du siège et la direction régionale Paris complètent l'organisation et interviennent de manière transversale et matricielle. Les fonctions du siège comprennent les fonctions classiques de l'entreprise : la Direction administrative et financière, la Direction Juridique, la Direction de la Communication, la Direction Technique et des Achats, la Direction des Ressources Humaines et la Direction des Systèmes d'informations.

Filiale d'un grand groupe du secteur de la construction et des infrastructures, la société VINCI Park possède en effet une organisation très structurée lui permettant de mobiliser ses compétences d'ingénierie technique, commerciale et de gestion du siège vers ses centres opérationnels (les parcs de stationnement).

L'organisation détaillée des services support nationaux est portée en annexe VI.

Figure 1 : Organisation de la Direction Paris - Organigramme fonctionnel



Source : D'après un organigramme VINCI du 29/01/2010

### 1.2.1.1. L'exploitation des parcs

L'exploitation des parcs est répartie en 3 zones (Nord, Centre et Sud). Les zones sont coordonnées par un directeur de zone. Chaque zone est divisée en 4 ou 5 unités géographiques supervisées par un responsable de centre qui assure la coordination de 5 à 10 parcs. Chaque parc horaire est exploité par un chef de parc qui peut superviser des parcs résidentiels à proximité de son propre parc.

Au sein de la filière exploitation, les effectifs se répartissent entre les employés avec 72 % de l'effectif (312 agents), maîtrise (103 agents de maîtrise, soit 24 %) et 17 cadres et dirigeants.

Fonctionnellement, on distingue 3 échelons d'encadrement des parcs:

- 3 zones d'une trentaine de parcs (y compris les parcs hors DSP) avec à leur tête un directeur de zone, à Nanterre. Chacun des directeurs a au moins 16 ans d'ancienneté au sein du groupe ;
- 13 chefs de centre, regroupant 5 à 7 parcs en moyenne, soit un effectif total de 16 à 45 agents permanents ;
- Les 95 parcs dont 60 parcs publics en DSP avec à leur tête un responsable d'exploitation, ou chef de parc, qui exerce une autorité hiérarchique sur un ou plusieurs employés. Il supervise l'exploitation et répond des encaissements, de la sécurité et de la gestion de son exploitation devant sa hiérarchie.

### 1.2.2. La gestion des ressources humaines

#### 1.2.2.1. Typologie des effectifs

Les effectifs de la région Paris au 31/12/2009 s'élèvent à 467 personnes, affectés pour l'essentiel dans la filière exploitation (92%), 17 dans la filière technique et 19 dans des fonctions administratives au siège.

Tableau 8 : Tableau des effectifs par nature d'emplois fin 2009 (source VINCI Park)

	Effectifs	%
Administratif	19	4%
Technique	17	4%
Exploitation	431	92%
TOTAL	467	100%

Globalement, le personnel des parcs se compose à 99 % d'agents permanents.

Le recours à l'intérim dans les parcs est significatif. Il représente plus de 300 agents (335 en 2009), contre 414 effectifs en CDI dans la filière exploitation. Les employés sous statut précaire (intérim et dans une moindre mesure CDD) représentent un volant permanent de près de 18% de l'effectif, soit 80 ETP, présents dans 75 des parcs parisiens en 2009.

Le recours à des personnels non permanents est beaucoup plus important que celui pratiqué à titre d'exemple par la SAEMES. Le personnel d'exploitation (c'est-à-dire chefs de parcs, adjoints, agents d'exploitation et agents de propreté) employé dans les parcs de la SAEMES en CDD représentait, en 2009, moins de 10% des effectifs d'exploitation de ces parcs contre 17,7 % en 2009 chez VINCI Park.

Tableau 9 : Etalonnage du taux d'emploi et de précarité

Effectif ETP 2009	Vinci exploitation	SAEMES
Total effectifs exploitation en CDI	370	165
Effectifs en statut précaire CDD	11	18
Interimaires	70	
Total effectifs exploitation (ETP)	450	183
Part emploi précaire/total ETP	<b>18%</b>	<b>10%</b>

Source : Source VINCI Park /SAEMES

Trois éléments peuvent contribuer à expliquer cette différence :

- L'octroi de vacations d'intérim (dans la limite des 35 heures) à des personnels déjà employés à temps partiel par VINCI pour leur fournir un complément de rémunération ;
- Les opérations de « street marketing », pour lesquelles VINCI Park fait appel à des intérimaires pour la distribution de « flyers » ;
- La politique de recrutement de VINCI Park dans laquelle le passage par un contrat d'intérim correspond fréquemment à une période de test, dans l'attente d'un recrutement en CDI. Les intérimaires représentent environ la moitié des effectifs recrutés et sans doute davantage dès lors que le recrutement n'est pas immédiatement consécutif à la période d'intérim.

Après analyse des données fournies par l'opérateur, qui figurent en annexe VII, l'Inspection estime que le personnel permanent devrait être accru d'une douzaine d'agents (écart entre 17,8 % et 15% du temps de travail) pour limiter au plus juste le recours aux emplois précaires dans le fonctionnement normal des parcs.

*Dans le cadre de la procédure contradictoire, VINCI Park a indiqué que le taux de précarité au 1<sup>er</sup> semestre 2010 était de 15% et que l'objectif de l'entreprise était d'atteindre un taux de précarité de 13%. L'Inspection générale en prend acte. Cet objectif pourra être aisément mesuré dans le cadre des rapports annuels du délégataire.*

1.2.2.2. *Métiers et cycles de travail*

La répartition par métier au sein de la filière exploitation est la suivante

Tableau 10 : Tableau des effectifs région Paris par fonction (Source VINCI)

Effectifs au 31/12/2009	Effectifs par fonction	Niveau	Effectifs/niveau
Agent de nettoyage	10	<b>Employés</b>	<b>312</b>
Agent d'exploitation	228		
Agent d'exploitation qualifié	42		
Agent d'exploitation principal	32		
Assistant d'exploitation	37	<b>Maîtrise</b>	<b>102</b>
Responsable d'exploitation	65		
Cadre administratif	1	<b>Cadres</b>	<b>17</b>
Responsable de centre	13		
Directeur de zone	3		
<b>TOTAL</b>	<b>431</b>		<b>431</b>

Source : VINCI Park juin 2010

La répartition des 302 agents d'exploitation en trois grades, semble relever davantage d'une classification à l'ancienneté que de fonctions clairement différenciées.

VINCI Park indique que la filière exploitation va être simplifiée et réduite par suppression d'échelons intermédiaires dont la logique fonctionnelle apparaissait peu lisible.

Plus de 80 % des effectifs de la filière exploitation occupent un emploi à temps plein selon un cycle de 35 heures. 17 % travaillent à temps partiel, essentiellement le week-end.

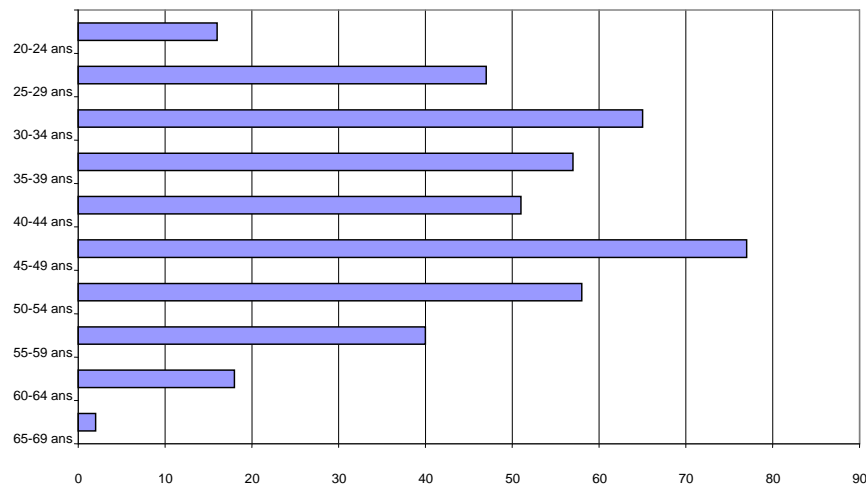
Globalement, sur l'ensemble de l'effectif de la région Paris, 77 % sont des salariés de jour, contre 23 % (soit 101 agents) affectés sur des postes de nuit. Ce rythme semble correspondre à un choix personnel des agents concernés.

L'examen des cycles de travail au sein de la filière exploitation fait apparaître l'existence de contraintes spécifiques, notamment la pratique d'horaires tardifs (planning comportant au moins une vacation se terminant à 22 heures ou 23 heures), qui peuvent influencer sur le profil des personnes recrutées (généralement des étudiants).

1.2.2.3. *Pyramide des âges, ancienneté et diversité des personnels*

La pyramide des âges des personnels fait apparaître une majorité d'agents (56 %) dans les tranches d'âge 35 à 54 ans, 30 % de collaborateurs de moins de 35 ans et une moindre proportion (14 %) de plus de 55 ans. L'âge moyen de la filière exploitation s'établit à 42 ans.

Graphique 3 : Pyramides des âges



Source : Vinci DRH

La population des salariés français nés à l'étranger ou de nationalité étrangère représente 70 % des effectifs contre 30% pour les personnes nées en France et de nationalité française.

Suite à un audit diversité réalisé en 2007, des axes de progrès ont été définis notamment en faveur de l'emploi de femmes, de personnes porteuses d'un handicap et de seniors.

S'agissant de l'emploi de handicapés, des progrès restent à accomplir. 46 stagiaires ont été accueillis et formés depuis 2007, conduisant à l'embauche de 5 personnes en CDI. En mai 2009 un atelier handicap a été créé, associant des membres du CHSCT et de la DRH, pour déterminer des pistes d'action.

On note en revanche une féminisation progressive du personnel, traditionnellement exclusivement masculin. Toutes filières confondues, les femmes représentent 12 % des effectifs dans la région Paris. Dans la filière exploitation, on compte, en 2009, 42 agents de sexe féminin où elles sont aussi sensiblement plus jeunes que leurs collègues puisque leur moyenne d'âge s'établit à 31 ans contre 43 ans pour les hommes. Toutefois, on trouve d'ores et déjà 4 femmes parmi les chefs de parcs.

Enfin, s'agissant de l'emploi des seniors, un accord d'entreprise a été signé en septembre 2009 avec les organisations syndicales aux termes duquel VINCI Park s'est engagé à maintenir à 14 % de l'effectif total le % des salariés de 55 ans et plus (15 % aujourd'hui dans la filière exploitation), à améliorer les conditions de travail de ces agents (prévention des situations de pénibilité) et à faciliter l'accès de ces salariés au DIF et au bilan de compétences afin de définir un projet professionnel.

Le niveau hiérarchique est fortement corrélé avec l'ancienneté. Ainsi, 90 % des agents d'exploitation ont moins de 10 ans d'ancienneté tandis que les échelons d'encadrement sont principalement détenus par des agents confirmés, ayant plus de 15 ans d'ancienneté. Ce phénomène est le reflet d'une politique de fidélisation du personnel et de promotion interne.

L'Inspection générale a pu constater sur le terrain que les chefs de parcs étaient des responsables expérimentés. De fait, 60 % d'entre eux ont entre 11 ans et 20 ans d'ancienneté, et 26 % ont même une ancienneté supérieure à 21 ans d'ancienneté, contre 14 % de chefs de parcs ayant moins de 10 ans d'ancienneté.

#### 1.2.2.4. Formation

Une politique active de formation est développée par la société VINCI Park : l'opérateur y consacre plus de 2,3 % de sa masse salariale.

La société VINCI, leader sur le marché du stationnement a largement défini et structuré les compétences métiers dans ce domaine. Elle a créé en 2005 sa propre école de formation, l'école VINCI, agréée organisme de formation. Elle a ainsi conçu des certificats de qualification professionnels (CQP) sanctionnés par un diplôme de branche et accessibles soit par VAE (validation des acquis d'expérience), soit par la formation continue en alternance.

Cette école lui permet de réaliser la formation de ses agents en interne à hauteur de 93 %. Elle s'appuie sur un réseau de 45 formateurs internes (dont 15 fournis par la seule région Paris). 60 % des formations sont réalisées au siège, à Nanterre. Des modules de « e-learning », récemment mis au point, ont d'ailleurs été distingués par des prix (intranet d'or de la CEGOS en 2008).

Des formations longues, comprises entre 6 et 8 mois soit 250 heures de formation, sont proposées, sanctionnées par un examen final devant un jury paritaire au titre de la promotion interne pour l'accès aux fonctions de responsable d'exploitation et d'assistant d'exploitation.

Des modules de professionnalisation (DIF) sont proposés, variant de 50 à 160 heures, comprenant l'acquisition des savoirs de base en français, le renforcement des compétences pour les responsables d'exploitation et le management d'équipes pour les responsables de centre. L'école VINCI a été récompensée deux fois au titre des trophées d'or du DIF organisés par DEMOS.

Le nombre de personnes formées à Paris est passé de 247 à 452 agents en 2009 (sur un total de 1.200 agents formés en France), ce qui signifie que tous les personnels en fonction dans les parcs ont donc bénéficié d'au moins une formation au cours de l'année 2009.

Tableau 11 : Evolution du nombre de personnes formées.

Chiffres région Paris	2007	2008	2009
Nbre de jours de formation	610	1033	904
Budget de formation	157 K€	255 K€	258 K€
<b>% de la masse salariale</b>	<b>1,43%</b>	<b>2,33%</b>	<b>2,35%</b>
<b>Nombre de personnes formées</b>	<b>247</b>	<b>334</b>	<b>452</b>

Source : VINCI Park 2010

Le contenu de ces formations comporte une forte orientation en faveur de l'accueil et des relations commerciales (gestion des conflits) puisque ce type de formation correspond au coeur de métier de l'entreprise. On note également un effort important déployé en 2008 et 2009 en matière de formation à la sécurité.

Tableau 12 : Formations dispensées par type 2007-2009

Types de formation	Nombre de journées de formation			Nombre de personnes formées		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
Métiers (gestion, technique)	22	96	258	12	52	133
Sécurité (incendie, électrique)	53	92	176	17	66	112
Commercial	240	243	311	145	101	159
Management	74	154	72	32	75	36
Formation longue	221	418	87	41	40	12
<b>TOTAL</b>	<b>610</b>	<b>1003</b>	<b>904</b>	<b>247</b>	<b>334</b>	<b>452</b>
Part du commercial dans le total	39%	24%	34%	58,70%	30%	35%

Source : VINCI Park n° 9 journée du 29/01/2010



#### 1.2.2.5. *Gestion des compétences et mobilité*

Le taux d'absentéisme s'établissait à 5,29 % en 2009 dans les parcs. Ce niveau apparaît très faible, compte tenu du profil des personnels employés.

Le personnel est assez stable et fidèle à l'entreprise. La crise a amplifié ce phénomène, puisque la rotation du personnel au sein de la filière exploitation est passée de 8,40 % en 2007 à 6,40 % en 2008 et 4,5% en 2009.

La motivation des personnels passe aussi par une politique active de gestion des compétences et des mutations qui permettent de varier le cadre de travail.

L'examen du nombre de promotions par parc sur la période 2007-2009 permet d'identifier 45 promotions en trois ans réalisées sur 32 parcs. Au total, on peut donc considérer que sur deux ans en moyenne chacun de ces parcs voit l'un de ses collaborateurs récompensé par une progression au sein du même parc.

Les mutations entre parcs assurent un autre type de respiration des personnels. Le nombre de mutations sur trois ans s'établit à 36 pour les employés (11 % de l'effectif) et 23 pour les agents de maîtrise (18 % de l'effectif). Elles permettent également d'assurer une bonne adéquation entre les profils des responsables d'exploitation et la vie des parcs (par exemple renforcement d'un parc qui doit faire face à un chantier important par un chef de parc particulièrement solide).

L'opérateur indique vouloir amplifier et formaliser davantage cette gestion active des compétences. Sur la base du plan stratégique « Continuer l'histoire », la GPEC qui sera mise en place souhaite réaliser un enrichissement des missions des personnels, pour s'adapter aux évolutions des métiers de service.

#### 1.2.2.6. *Rémunération*

La rémunération moyenne mensuelle comprend une part fixe variant de 75 % à 83 % pour les salaires les plus faibles. Une part variable s'y ajoute composée d'une prime d'intéressement et d'une prime de participation.

Des primes exceptionnelles, liées à des actions commerciales ou à des objectifs qualité complètent ce dispositif. En 2009, année de crise, l'effort commercial consenti par les personnels de VINCI Park a été récompensé par des primes octroyées de façon large aux personnels de la filière exploitation.

### 1.2.3. Un contrôle interne permanent et structuré au sein de la chaîne hiérarchique

Le contrôle interne chez VINCI Park fait partie de la culture de l'entreprise. Le chef de parc et le chef de centre sont fortement sensibilisés pour exercer de manière continue des contrôles.

La procédure sur la sécurité des encaissements, les règles générales des bonnes pratiques s'appuient sur les principes suivants : « chaque sortie doit être payée au tarif prescrit ou si elle est gratuite, justifiée ». Elle précise :

- la responsabilité individuelle de chaque salarié (chaque opération est rattachée à un salarié précis) ;
- la nécessité de la traçabilité des mouvements (chaque opération doit laisser une trace, à défaut une annotation manuelle sur un document conservé en archive) ;
- le principe de vérification (par le responsable d'exploitation et sa hiérarchie).



La procédure repose sur des obligations clés, celles de tenir à jour la documentation prescrite (rapport journalier, feuille de vacation, justificatifs), de respecter les systèmes et les mesures de sécurité (accès par identifiant, mesures de déconnexion), de rendre comptes des incidents et des anomalies.

Il est rappelé aux personnels d'exploitation, notamment lors de l'établissement du rapport journalier par le chef de parc, que la recette appartient à l'entreprise et que s'abstenir d'encaisser ou déroger au tarif en vigueur constitue une faute.

A l'issue de chaque vacation sur le parc, le salarié enregistre sur un document journalier les événements manuels (vente carte abonnés, tickets perdus, gratuits, etc.) ainsi que le montant du fonds de caisse. La feuille de vacation est signée contradictoirement par l'agent d'exploitation sortant et l'agent entrant puis après contrôle par le chef de parc.

La mise en place de ces règles strictes permet de limiter le nombre de licenciements pour fraude et détournement de fonds de certains salariés (4 par an en moyenne).

L'Inspection générale a pu constater par des sondages et lors de la visite des parcs que ces procédures étaient effectivement en place et appliquées. Le contrôle interne peut être considéré comme satisfaisant.
---

## 2. LES SERVICES A L'USAGER

### 2.1. Les services dans les parcs VINCI

#### 2.1.1. Les engagements de VINCI Park

VINCI Park s'est attaché à construire une identité basée sur des services de qualité, en rupture avec la réputation traditionnelle des parcs, sombres, réputés être peu sécurisants et sales. Il a imposé, par des actions adaptées, un nouveau niveau d'exigence à la propreté, l'éclairage et l'ambiance des parcs. Ces actions ont permis de modifier l'image des parcs et de faire évoluer leur clientèle; les femmes représentent aujourd'hui 30 à 50 % de la clientèle des parcs VINCI.

Une charte en dix points décline le contenu de la qualité proposée dans les parcs de l'opérateur. Les points suivants sont évoqués :

- Un accueil irréprochable et une réponse aux critiques des usagers ;
- des parcs propres et qui sentent bon ;
- des espaces lumineux et transparents ;
- des parcs bien signalisés ;
- des parcs sûrs.

Un effort spécifique est consenti sur le plan de la propreté avec le nettoyage des espaces, d'autant plus important que la fréquentation est importante. Les nouvelles conventions de DSP prévoient des prescriptions précises concernant la périodicité des nettoyages.

L'opérateur a défini et décliné dans ses parcs publics une charte d'éclairage, d'ambiance et de signalisation. En matière d'éclairage, la technologie la plus performante (fluorescence à ballast électronique de Type T5) a été retenue. L'éclairage utilisé dans les parcs VINCI Park repose sur des ampoules de 60 lux dans les zones de stationnement, de 150 lux dans les escaliers, de 300 lux dans les entrées et locaux. Ces niveaux sont supérieurs au niveau demandé par la Ville de Paris et inférieurs aux normes européennes (75 lux).

La sécurité est assurée par la recherche de transparence dans les zones de circulation piétonne et la présence de caméras de vidéo surveillance.

#### 2.1.2. Les services proposés

##### 2.1.2.1. *Services offerts*

Les clients des parcs peuvent disposer de services gratuits comme la mise à disposition d'un parapluie, d'un cabas pour faire leurs courses et d'un kit de dépannage pour démarrer la voiture. Des journaux sont également proposés gratuitement.

L'aménagement des parcs a été revu pour exprimer une culture de l'accueil par la transformation des guichets/bureaux en espaces de réception des usagers comportant des fauteuils, l'offre de boissons fraîches. La plupart des parcs comportent des toilettes gratuitement accessibles aux usagers du parc.

Depuis 2006 et la création de « Radio VINCI park », une ambiance sonore de musique classique est diffusée dans les parcs. Diverses animations temporaires sont organisées comme « Poésie en sous-sol », chants d'oiseaux au printemps...

Des opérations ponctuelles sont organisées comme l'offre d'une rose aux clientes le jour de la fête des mères ou le stationnement offert le jour de l'anniversaire des clients. Cette dernière offre a donné lieu en 2009 à 1.200 gratuités, c'est-à-dire qu'elle a concerné 0,06 % des clients horaires de l'année.

Le prêt gratuit de vélos a été introduit dès 2002. Des vélos sont mis à disposition gratuitement dans certains parcs VINCI (32 parcs en 2009). Toutefois, le déploiement de cette offre a été réduit par le succès de Vélib. Le prêt de vélos demeure modeste avec seulement 11 parcs ayant en 2009 prêté plus de 100 vélos sur toute l'année et un total de 2.750 vélos prêtés sur l'ensemble de l'année dans l'ensemble des parcs concédés.

Tableau 13 : Service de prêt de vélos dans les parcs

Parcs	2007	2008	2009
Total parcs concédés	4 703	2 940	2 750
Total parcs parisiens	5 403	3 402	3 067
% parcs concédés/total	87%	86%	90%

Source VINCI Park (pièce n°6 Journée du 04/02/2010)

### 2.1.2.2. Les services payants

Depuis 2008, l'auto partage a été lancé par la société OKIGO, filiale commune de VINCI et d'AVIS dans 16 parcs. [.....].  
*Le développement qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

Tableau 14 : [.....]

*Le tableau qui précède a été occulté conformément aux dispositions de la loi du 17 juillet 1978 relative à l'accès aux documents administratifs.*

D'autres services payants sont proposés dans un grand nombre de parcs (lavage de voiture, distributeurs de boissons).

## 2.2. Les actions en faveur du développement durable

Les principales actions développées par VINCI Park en faveur du développement durable ont porté sur les économies d'énergie et en particulier l'éclairage qui représente 90% de l'énergie consommée dans un parc et une dépense d'environ 2 millions d'euros par an.

VINCI recourt de façon systématique à l'utilisation de produits de nettoyage « verts » dans les parcs et assure un suivi technologique des substances REACH (notamment pour les peintures dont l'objectif est d'atteindre 0% de solvant pour 5% actuellement).

L'opérateur estime d'autre part que le déploiement de la carte de télépaiement autoroute et parkings « Liber't », le comptage à la place et le guidage sont des mesures en faveur de l'environnement car elles permettent de réduire les consommables (papier en particulier) ainsi que les attentes aux caisses moteur allumé.

L'Inspection a souhaité établir l'empreinte écologique des parcs VINCI. A sa demande l'opérateur a donc réalisé une étude de la consommation électrique de ses parcs, sur la base des relevés EDF. (C.F. Etude portée en annexe VIII)

La consommation totale des parcs en DSP gérés par VINCI s'est élevée en 2009 à 24 mégawatts soit l'équivalent de 10% de la puissance de l'usine marémotrice de la Rance ou de 12 éoliennes de 1MWh de puissance desservant annuellement les besoins de 12.000 personnes.

Il est intéressant de noter que les consommations par parc varient dans une fourchette de 1 à 4. La dispersion tient pour l'essentiel aux caractéristiques des parcs, (coefficient énergétique plus fort pour les parcs horaires et moindre pour les parcs résidentiels). Toutefois, l'étude fait apparaître des situations atypiques qui méritent d'être étudiées.

Le travail réalisé par VINCI dans le cadre du présent audit constitue une base de travail pour la définition d'une méthodologie de calcul de l'empreinte écologique des parcs et la fixation d'objectifs de progrès avec la Ville.

L'Inspection générale préconise que tous les opérateurs du stationnement soient associés aux objectifs de développement durable qui ont été définis par le Conseil de Paris en octobre 2007 dans son plan Climat (notamment 30 % de réduction de la consommation énergétique du parc municipal et de l'éclairage public à horizon de 2020) et dont la déclinaison au niveau des partenaires fait chaque année l'objet d'une annexe au budget présentée au conseil de Paris sous forme de « bleu budgétaire ».

*Dans sa réponse au rapport provisoire d'audit, VINCI fait observer que la réduction de la saturation des parcs passe par la mise en place d'un guidage dynamique permettant une meilleure information en temps réel des automobilistes sur les disponibilités de places dans un secteur et le guidage vers le parc pouvant les accueillir. L'opérateur indique son souhait de voir aboutir le projet actuellement en cours dans les secteurs des Grands Magasins et Boulevard Magenta.*

## 2.3. La mesure de la qualité du service

### 2.3.1. La mesure de la qualité :

- **Numéro azur**

Un numéro azur est mis à disposition de l'ensemble des usagers 24h sur 24 au prix d'un appel local. Dédié aux « relations client », il reçoit chaque année plus de 26.000 appels concernant l'ensemble des parcs, dont 10 689 appels concernant Paris en 2008.

78 % de ces appels sont de nature commerciale. La part des appels pour incidents ou réclamations s'établit à 12,3 % à Paris.

En 2008, ce numéro a recueilli 1.314 plaintes et incidents usagers dans les parcs parisiens exploités par VINCI (résidentiels et publics, soit en moyenne 20 appels par an et par parc. Ce chiffre est stable depuis 2002. Les réclamations répertoriées par le numéro azur sont le plus souvent liées à des incidents de paiement (péage, reçus, paiement...). Les rapporteurs ont pu établir sur les données de l'année 2008 que la moitié de ces réclamations étaient corrélées à des problèmes mécaniques (dysfonctionnement des bornes de sortie ou d'horodateurs).

On note dans les parcs l'absence de toute référence au 3975, numéro d'appel de la plateforme d'accueil de la Ville. Le service gestionnaire de ce numéro à la Ville (Dicom) confirme ne recevoir presque aucun appel en relation avec l'état des parcs de stationnement parisiens.

- **Les visites et appels mystères**

VINCI Park attache une grande importance à la qualité de ses parcs. Celle-ci fait l'objet de vérifications inopinées par un « visiteur mystère », qui effectue le cheminement d'un client, appréciant zone par zone, un certain nombre de critères définis dans une grille préétablie.

Selon une périodicité moyenne de une à deux fois par an (sauf en 2009), ces visites donnent lieu à une notation globale et à un étalonnage des parcs. La sévérité est de mise puisque la détection de certains dysfonctionnements (odeur de tabac ou d'urine dans les zones de stationnement) conduit à une note éliminatoire sur l'ensemble de la zone.

L'Inspection générale a relevé dans la grille l'absence de deux items susceptibles d'influer sur l'appréciation du parc: le respect des places pour handicapés et la propreté des toilettes mises à la disposition des usagers.

Des « appels mystères » destinés à mesurer la qualité de l'accueil téléphonique sont également réalisés trois fois par an par une société indépendante (à raison de deux appels par jour) dans les parcs VINCI ainsi qu'auprès de la concurrence. L'évaluation porte tant sur le fond que sur la forme. Les notes attribuées en interne sont diffusées aux parcs concernés. Ces notations sont utilisées comme un outil de progression (pouvant justifier une prime mais pas une sanction).

L'Inspection générale préconise que les grilles et critères d'appréciation de la qualité donnent lieu à échange et approbation par la Ville. Elle recommande la communication trimestrielle des informations provenant des N° AZUR aux services de la Ville, ces informations pouvant orienter les contrôles techniques de la DVD.

*La DVD indique procéder désormais à des enquêtes qualité in situ et à des appels téléphoniques de type client mystère. Le respect des places pour handicapés est dorénavant ajouté à cette procédure.*

### 2.3.2. La mesure de la non qualité

- **Les réclamations**

Des cahiers de réclamation sont disponibles dans chacun des parcs, paginés et accessibles. Chaque réclamation donne lieu à une réponse de l'opérateur. Ces cahiers sont vérifiés et contresignés par les contrôleurs de la Ville de Paris à chacun de leurs passages. Le nombre de réclamations portées sur les cahiers demeure très faible (moins de 10 par an).

Ces cahiers sont principalement utilisés pour le signalement d'incidents ponctuels portant des atteintes aux biens (bris et rayures ou vols dans le véhicule) ou aux personnes (atteintes à la sécurité) et à l'expression du mécontentement de certains usagers.

Bien qu'essentiels pour la relation aux clients, les cahiers de réclamations doivent être complétés par des indicateurs objectifs et mesurables des défauts de la qualité.

- **La saturation des parcs**

La saturation des parcs apparaît de manière répétitive dans certaines plages horaires (généralement entre 11h et 15h en semaine) ou de manière discontinue à des moments programmés (expositions, manifestations professionnelles, concerts, périodes de soldes). Une trentaine des parcs VINCI concédés connaissent régulièrement des périodes de saturation.

Dans la majorité des parcs, les équipements existants ne permettent pas aux agents d'exploitation de connaître l'état exact de remplissage du parc à un instant donné car aucun matériel ne comptabilise les mouvements cumulés d'entrées et de sorties. L'optimisation du remplissage du parc ne repose que sur la mobilisation du personnel du parc concerné.

Lors de sa visite (11h00-15h00) du parc Haussmann-Berri (2.200 places), la mission a pu constater que les places horaires du parc étaient saturées. L'activation du message « parc complet » n'a pas été effectuée par le chef de parc, alors même que le parc public était à saturation. L'objectif visé était semble-t-il de ne pas pénaliser la fréquentation de la station service hébergée dans le parc. Dans le même temps, les étages réservés aux locations et aux places amodiées, non accessibles aux clients horaires, n'étaient remplis qu'à 50 % de leur capacité.

La fluidité de la circulation au sein des parcs constituant un élément important de la qualité perçue par les usagers et un outil d'optimisation du remplissage, un système de guidage à la place, a été mis en place dans les parcs SAINT-GERMAIN DES PRES, BOURSE, CHAMPS-ELYSEES. Il va être progressivement généralisé dans l'ensemble des parcs parisiens, dans le cadre d'un plan prévisionnel d'équipement sur 3 ans.

Depuis 2009, la saturation des parcs fait l'objet d'un reporting mensuel et d'un suivi par la Ville (services de la DVD) auprès de tous les opérateurs.

La saturation des parcs constitue un indicateur de non qualité important qui doit faire l'objet d'un suivi attentif en liaison avec l'autorité délégante. L'Inspection préconise la généralisation du guidage à la place dans les parcs saturés.

- **Les restrictions à l'accessibilité des parcs : les pannes d'ascenseurs**

Les pannes d'ascenseurs constituent un indicateur de non qualité et un motif de réclamation. La gêne effectivement supportée par l'utilisateur du parc dépend de leur fréquence, de la durée de l'interruption et du nombre de possibilités alternatives d'accès aux parcs (certains parcs comportent plusieurs ascenseurs et certains d'entre eux un seul).

Les contrats d'entretien prévoient l'intervention du prestataire dans un délai fixé par contrat (en principe deux heures). Toutefois, l'intervention ne donne pas toujours lieu à résolution du problème.

Ainsi, en 2008, le parc total en service dans les parcs VINCI gérés en DSP, soit 134 ascenseurs et escalators a donné lieu à 877 pannes, avec des situations très variables selon les parcs. En 2009, le nombre de pannes a été encore plus important (970) avec une forte concentration des incidents dans quelques parcs (35 % des pannes concernaient 4 parcs).

VINCI Park indique avoir engagé en 2010 une remise à plat de l'ensemble des contrats de maintenance existants et s'est attaché les services d'un conseil spécialisé pour apprécier les prestations des ascensoristes, qui devraient désormais être astreints à une obligation de résultat.

Les parcs présentant le nombre le plus élevé de pannes par ascenseurs en 2008 et 2009 ont été les suivants :

Tableau 15 : Parcs ayant le plus grand nombre de pannes d'ascenseurs en 2008 et 2009

Parcs	Nombre ascenseurs et escalators	Nombre de pannes en 2008	Nombre de pannes en 2009
Sébastopol	2	49	83
Madeleine Tronchet	6	60	7
Place Saint Michel	2	32	77
Champs Elysées	4	58	29
Pierre Charron	3	43	39
François 1 <sup>er</sup>	4	54	-
Soufflot Panthéon	3	42	118
Bergson	3	19	62
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>877</b>	<b>970</b>

Source : VINCI juillet 2010

Les incidents et pannes tiennent à un usage très intensif de ces équipements, à un environnement difficile (Sébastopol, Champs-Elysées-P.Charron), et parfois à des actes de malveillance (ascenseur neutralisé suite à incendie en 2009 porte de Clignancourt), voire à la sensibilité de certains équipements (Grenier Saint-lazare).

L'Inspection générale préconise la généralisation à l'ensemble des opérateurs du suivi de la fréquence et de la durée des pannes dans le cadre du rapport annuel du délégataire. Elle suggère que la Ville, dans le cadre des clauses conventionnelles des contrats de DSP, fixe le nombre maximal toléré de pannes, chiffre au-delà duquel le changement du matériel concerné doit s'imposer.

*L'opérateur émet de fortes réserves dans sa réponse au rapport provisoire sur le fait d'imposer le changement automatique des ascenseurs dans la mesure où certaines pannes sont dues à des actes de vandalisme sans lien avec la qualité de l'ascenseur lui-même.*

L'Inspection générale maintient qu'effectivement des actes de vandalisme répétés peuvent nécessiter un changement plus fréquent dans certains parcs.

## 2.4. Usages et usagers

### 2.4.1. Usages

La durée moyenne de stationnement horaire dans les parcs concédés s'établissait en 2008 et 2009 entre 3 heures et demie et quatre heures, pour un prix moyen acquitté de 10 €.

Trois données apparaissent significatives pour comprendre les évolutions dans la fréquentation du parc: son environnement, le type de clientèle, les horaires et motifs de fréquentation. Ces données permettent d'éclairer la prise de décision.



- L'environnement du parc

Des éléments affectant la circulation en surface (travaux, modification du jalonnement) peuvent affecter de façon significative la fréquentation horaire du parc. Ainsi, le changement de sens de circulation du boulevard du Palais en 2003 a fait chuter la fréquentation horaire du parc Lutèce de 50 %, tandis que des travaux dans des parcs voisins peuvent conduire à des transferts de clientèle (Euronord).

La saturation résulte d'événements exceptionnels comme la sur fréquentation temporaire régulée par l'opérateur Porte Maillot, lors de concerts ou de grands congrès. Elle peut varier en fonction des variations de la conjoncture et de l'économie locale (départs d'entreprises génératrices de fréquentation) et constitue à cet égard une source d'information précieuse pour la Ville.

Ainsi, la fréquentation horaire des parcs situés à proximité des zones de commerces, connaît des évolutions dictées par la commercialité du quartier. Ainsi, sur la période 2002-2008, le parc de LOBAU, positionné dans un périmètre très concurrentiel, a enregistré une baisse de 26% de sa fréquentation. Celle-ci est liée à l'évolution des commerces environnants : le quartier Lobau Rivoli attire une clientèle plus jeune et moins motorisée, comparable à celle des Halles, tandis que les grands magasins environnants (BHV et fermeture de la Samaritaine) sont en mutation.

Cette tendance s'est confirmée en 2009-2010.

- Le type d'usager

Les motifs de fréquentation (affaires, spectacles, achats commerciaux) et l'origine géographique de l'usager (Paris, banlieue, étranger) constituent des éléments déterminants pour comprendre à la fois la durée du stationnement (ticket moyen), et la plus ou moins grande sensibilité aux tarifs dans des zones pourtant proches.

Le développement de boutiques de haut de gamme et le retour d'une clientèle festive à Saint Germain des Prés a également conduit à un accroissement de la fréquentation du parc Saint Germain des Prés.

- La durée de stationnement

Une récente étude (avril 2010) a montré que la durée moyenne de stationnement horaire était plus faible dans les parcs "shopping loisirs" que dans les parcs généralistes orientés « business » (54% des clients des parcs du Printemps, des Galeries Lafayette et des Champs-Élysées stationnaient moins de 2 heures, contre 43% des usagers des parcs de la Porte Maillot, de George V et de la place Vendôme).

Les rapporteurs, lors des visites sur place, ont pu constater dans une zone apparemment homogène comme les Champs-Élysées des durées de stationnement variables entre les parcs. Ainsi, la durée plus faible de stationnement du parc des Champs-Élysées par rapport aux parcs voisins tient à la typologie de sa fréquentation horaire, et notamment à la proportion plus importante de la clientèle loisirs, très importante pendant le week-end et les jours fériés, qui stationne moins longtemps que la clientèle affaires.

Tableau 16 : Durée moyenne de stationnement 2009 dans le 8<sup>ème</sup> arrondissement

George V	Rond Point	VENDOME	MAILLOT	H. BERRI	Moyenne	Champs ELYSEES
2H21	2H48	3H 11	3H 54	3H 52	3H06	2H03

Ecart à la moyenne -36%

Source : VINCI PARK - Etude spécifique



Il semble important que le rapport annuel du délégataire rende compte de ces données et que ces études, particulièrement riches puissent donner lieu à échanges avec la Ville. L'Inspection générale note que VINCI s'engage, dans le cadre de sa réponse contradictoire, à fournir dans le rapport annuel du délégataire la durée moyenne de stationnement dans ses parcs.

#### 2.4.2. Les catégories d'usagers

On peut distinguer quatre profils d'usagers:

- L'utilisateur ponctuel (client horaire)
  - Le résident parisien (titulaire du tarif résident ou du tarif nuit)
  - Les entreprises (titulaires d'abonnements et de locations)
  - Les amodiataires
- 
- Les clients horaires

On compte environ 8 millions de sorties payantes par an. Les usagers sont particulièrement sensibles à la fluidité de la circulation dans les parcs et aux facilités de paiement (règlement aisé, pas d'attente aux caisses, sécurisation du paiement).

Le règlement est effectué majoritairement par cartes de paiement. Les espèces représentent moins de 20 % des règlements. La recherche d'une minimisation des transactions en espèces et le souci de fidéliser la clientèle professionnelle avaient conduit VINCI à accepter la carte Total GR dans ses parcs. Depuis 2007, la possibilité de paiement par badge Liber-t a été introduite, afin de faciliter le paiement des clients privés et contribuer à la fluidité des mouvements en réduisant l'attente aux caisses. Le paiement est réalisé par prélèvement automatique en différé. Cette carte favorise d'autre part la diffusion des badges initialement mis en place dans le réseau des autoroutes VINCI.

Parmi les engagements de VINCI Park figure l'offre de **places effectivement libres aux personnes handicapées**.

Un décret en date du 26 janvier 1994 a imposé de disposer d'au moins 1 place PMR<sup>6</sup> pour 50 places disponibles dans les parcs. La réglementation a fortement évolué depuis lors<sup>7</sup> et désormais les parcs doivent être accessibles pour tous types de handicaps, aux termes de la loi du 11 février 2005.

Les places adaptées doivent représenter au minimum 2% du nombre total de places prévues pour le public. Pour les parcs comportant plus de 500 places, ce nombre, qui ne saurait être inférieur à 10, est fixé par arrêté municipal.

Parmi les parcs VINCI en DSP, 38 sont accessibles au regard de la réglementation actuelle. Ils représentent 371 places PMR.

<sup>6</sup> Personnes à mobilité réduite

<sup>7</sup> La norme applicable aux parcs est notamment fixée par l'arrêté du 9 mai 2006 portant approbation de dispositions complétant et modifiant le règlement de sécurité contre les risques d'incendie et de panique dans les établissements recevant du public (parcs de stationnement couverts).

16 parcs étaient non accessibles, soit parce qu'ils sont totalement dépourvus d'ascenseurs (2 parcs : Invalides et Joffre) ou qu'ils ne comportent pas d'ascenseurs débouchant en surface (9 parcs), soit qu'ils doivent faire l'objet de travaux de mise aux normes dans la perspective du renouvellement de concession (5 parcs). On compte 58 places PMR dans des parcs non accessibles (dont 30 places pour le seul parc Vendôme).

La localisation des places « handicapés » au sein des parcs a également varié dans le temps. A l'origine, disséminées dans les étages, à proximité des ascenseurs, les places pour handicapés doivent, selon la réglementation la plus récente (arrêté du 11 septembre 2009 modifiant le « GN8 » de l'arrêté du 25 juin 1980), pouvoir converger vers un espace unique sécurisé, afin de faciliter leur évacuation en cas de sinistre. Elles pourraient être désormais regroupées.

L'Inspection générale a pu constater que les places pour handicapés étaient fréquemment « squattées » par des véhicules qui ne portaient pas le macaron attestant le handicap de leur propriétaire. Les systèmes mécaniques visant à interdire l'accès des places réservées aux handicapés, mis en place par l'opérateur dans certains parcs, sont souvent hors service, vandalisés ou neutralisés. Ces incivilités sont courantes dans les parcs et les agents d'exploitation finissent par baisser les bras. En surface, le non-respect de la réglementation est sanctionné par une amende de 270 €.

Certaines bonnes pratiques ont cependant été relevées comme la pose de panneaux devant les places réservées aux handicapés, rappelant la nécessité d'apposer le macaron attestant le handicap du conducteur (parc Georges V). Cette initiative mérite d'être généralisée dans tous les parcs.

*Dans le cadre de la procédure contradictoire, VINCI Park indique que les bonnes pratiques constatées sur le parc de George V seront généralisées. Des actions de formation en ce sens sont programmées pour le personnel.*

Dans le cadre de l'action concertée conduite par la Ville avec les associations de handicapés, sur la question de l'accessibilité et plus largement de l'adaptation des parcs de stationnement aux handicapés l'Inspection générale préconise d'inclure cette thématique dans les dispositions du règlement intérieur, afin que les abus, lourdement pénalisés en surface, puissent être dénoncés ou sanctionnés au titre des dispositions du règlement intérieur, car ils sont incompatibles avec les valeurs défendues par la Ville et son concessionnaire.

- Les entreprises et locataires

Les abonnements et locations profitent généralement à des entreprises pour leur flotte de véhicules. Les « professionnels » représentent 29 % des abonnés et 55 % des amodiataires.

Ces clients sont très sensibles à la conjoncture économique et la période récente a vu se contracter cette catégorie de clients, soit que les entreprises aient diminué le nombre d'abonnements, au titre de la diminution de leurs frais généraux, soit parce que ces entreprises ont quitté Paris.

Il est frappant de constater la faiblesse de l'information disponible concernant les mouvements des entreprises et leurs besoins. Des enquêtes pourraient être réalisées auprès des usagers des parcs comme auprès des entreprises, des activités libérales et des commerçants, pour identifier de façon fine leurs attentes et la nature de leurs déplacements.

Ce champ d'étude demeure largement inexploré.

Les mouvements d'entreprises ayant une forte incidence sur la fréquentation des parcs, l'Inspection générale recommande que la société VINCI Park puisse communiquer à la Ville les évolutions notables souvent révélatrices de phénomènes affectant le tissu économique parisien.

*Il est pris acte de ce que l'opérateur s'efforcera de communiquer les informations concernant les mouvements d'entreprise dans les rapports de DSP.*

- Le résident parisien

Le « résident parisien » ne représente pas une catégorie de stationnement uniforme. Le « résident » est défini contractuellement pour chaque parc par une zone de proximité plus ou moins vaste qui donne droit à l'appellation de « résident ». Le fondement de cette politique réside dans le postulat qu'un rayon d'environ 500 m maximum par rapport au domicile constitue la distance acceptable par le client d'un parc. Le parc est aujourd'hui identifié comme un lieu de stationnement de proximité du véhicule.

On note que le système de lecture de plaques minéralogiques rendrait techniquement possible à un abonné d'un parc VINCI l'utilisation d'un autre parc de l'opérateur.

- Les amodiataires

On compte environ 10.000 amodiataires dans les parcs parisiens en DSP se répartissant en 45 % de particuliers et 55 % d'entreprises. Les parisiens représentent 75 % des particuliers titulaires d'amodiations, 17,5% appartiennent à des résidents de la première couronne.

Les amodiations sont le plus souvent situées dans des parcs mixtes (8.106 places). 20 % des places amodiées (2.271 places) sont situées dans les parcs résidentiels dédiés à ces seuls usagers résidentiels.

Tableau 17 : Capacité des principaux parcs VINCI en DSP à fin 2009

	Capacité en nbre de places	Places amodiées	Capacité nette
55 parcs mixtes	41 050	8 106	32 944
10 parcs abonnés	2 271	2 054	217
<b>Total 65 parcs</b>	<b>43 321</b>	<b>10 160</b>	<b>33 161</b>

Source : DVD - Synthèse 2009

L'amodiation, c'est-à-dire la location de places de stationnement pour une très longue durée a historiquement contribué à la construction des parcs. L'achat des amodiataires a permis d'élargir les sources de financement et de réduire ainsi le risque d'exploitation. Les titulaires de ces contrats constituent une catégorie d'usagers à part dans les parcs publics, non seulement en raison de leur localisation dans des étages dédiés, mais également sur le plan de la gestion, qui est assurée par un service central de VINCI (le service garages).

Ces clients se comportent en « propriétaires locataires » et leur souci est de limiter les investissements et les dépenses qu'ils auraient à supporter.

### 3. LES TARIFS

#### 3.1. Les tarifs horaires

##### 3.1.1. Tarifs horaires et évolution du ticket moyen

- Niveau des tarifs horaires

Les tarifs horaires des parcs parisiens en DSP varient en 2009 entre 1,9 euros par heure (PICPUS Nation) et 3,8 euros par heure (CONCORDE). Les tarifs pratiqués dans les arrondissements périphériques de l'hypercentre se situent dans une fourchette de 2,5 €/h à 3,1 €/heure. Les tarifs horaires de l'hypercentre et du centre de Paris sont les plus chers ( $\geq 3,2$  euros par heure).

Tableau 18 : Tarif horaire de la première heure en nombre de parcs

	Tarif 1ère heure			
	tarif horaire $\leq 2,5$ €	tarif horaire compris entre 2,5 € et 3,1 €	tarif horaire compris entre 3,2€ et 3,9 €	tarif horaire $\geq 4$ €
Nbre de parcs en DSP	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>17</b>	
Nbre de parcs hors DSP	<b>7</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

Source : Synthèse DVD 2009

En 2008, le parc au tarif horaire le plus élevé était le parc hors DSP de Réaumur Saint-Denis (1<sup>er</sup>) avec 4 € de l'heure (établi depuis 2006).

- Valeur du ticket moyen dans les parcs VINCI en DSP

Le ticket moyen représente la valeur moyenne TTC d'un stationnement. Il est égal au chiffre d'affaires annuel TTC du parc rapporté au nombre d'entrées horaires payantes de l'année. La variation du ticket moyen annuel dépend à la fois du niveau de la fréquentation, du coût horaire et du temps de stationnement

Le ticket moyen horaire s'établit aux environs de 10 euros. Le montant actuel des amendes (11 euros), associé au faible taux de verbalisation constaté dans la capitale, constitue aujourd'hui un handicap objectif à l'accroissement de la fréquentation horaire des parcs en sous-sol.

Le prix acquitté par véhicule est en hausse de + 6,4%, sur la période 2007-2009, alors que la durée moyenne de stationnement paraît stable autour de 3h30.

Tableau 19 : Variation du ticket moyen sur la période 2007-2009 et de la durée de stationnement

	2007	2008	2009	variation 2009-2007
Ticket moyen TTC	9,45 €	9,68 €	10,06 €	6,4%
Durée moyenne de stationnement en heure	3h33	3h29	3h28	-

Source : DSP 2007 et VINCI du 11/02/2010 V1

10 parcs ont des tickets moyens supérieurs à 11 euros. Il s'agit de parcs situés dans des zones d'affaires, généralement saturés entre 11h00 et 16h00. La moyenne cache toutefois des disparités entre les parcs. Le ticket moyen peut atteindre plus de 14 euros dans certains quartiers.

Tableau 20 : 10 principaux parcs dont le ticket moyen est supérieur ou égal à 11 euros

ARR	Parcs	2007	2008	2009
7	INVALIDES	14,0	14,4	14,7
10	EURONORD LARIBOISIERE	12,7	13,6	13,4
10	FRANZ LITZ	12,9	13,1	13,4
8	CONCORDE	11,7	12,1	12,1
12	BASTILLE	10,8	11,8	12,0
8	HAUSSMANN BERRI	10,4	10,9	12,0
2	BOURSE	11,5	11,7	12,0
7	BAC MONTALEMBERT	11,4	11,9	11,9
10	MAGENTA (Alban satragne)	9,9	11,3	11,8
17	Porte MAILLOT	11,3	11,4	11,7
5	SOUFFLOT PANTHEON	10,9	11,1	11,6
1	CROIX DES PETITS CHAMPS	10,7	11,0	11,4
9	ANVERS (square)	10,6	10,7	11,3
7	JOFFRE ECOLE MILITAIRE	10,6	10,8	11,2

Source : VINCI et DSP 2007-2008

A l'inverse un ticket moyen faible (inférieur à 7,5 euros) est surtout le reflet de l'irrégularité de la fréquentation, concentrée sur certains jours de la semaine ou le week-end (Passy, Porte de Clignancourt, Lobau).

Tableau 21 : Principaux parcs dont le ticket moyen est inférieur ou égal à 7 euros et durée moyenne de stationnement horaire

ARR	Parcs	Ticket moyen en €			Durée moyenne en heure		
		2007	2008	2009	2007	2008	2009
4	LOBAU RIVOLI	6,87	7,16	7,36	2,33	2,31	2,37
4	LUTECE CITE	5,86	6,12	6,45	2,50	2,45	2,48
1	HARLAY PONT NEUF	6,75	7,21	7,45	2,50	2,58	2,57
16	PASSY	6,73	7,01	7,07	3,08	3,02	2,76
18	Porte de CLIGNANCOURT	6,55	6,97	7,43	3,59	3,41	3,47
13	Porte d'ITALIE	5,98	6,53	7,03	3,64	3,75	3,82

Source : VINCI et DSP 2007-2008

### 3.1.2. Des tarifs qui n'ont pas atteint leur maximum contractuel.

L'augmentation moyenne<sup>8</sup> des tarifs horaires sur l'ensemble des parcs est de 7,49 % sur la période 2007-2009. Elle était en moyenne de 4 % en 2007 et de 3,3 % en 2008.

La variation de l'indice des prix à la consommation était respectivement de 2,8 % en 2008 et 1,5 % en 2007.

Les augmentations tarifaires sont parfois différées d'une année sur l'autre, en raison de la règle fixée par la Ville d'une augmentation par tranche de 10 centimes. Ce système peut alors entraîner des augmentations significatives. Certaines hausses constatées entre 2007 et 2009 se situent dans des fourchettes de 9 % à 12 %.

<sup>8</sup> Le tarif moyen de l'ensemble des parcs est calculé sur la base du tarif des parcs pondéré par leur fréquentation.

Tableau 22 : Evolution du tarif moyen horaire sur la période 2007-2009 des 52 parcs horaires en DSP

	2007	2008	2009	Variation 2007-2009
<b>Tarif horaire moyen 2007-2009</b>	2,86	2,98	3,07	<b>7,34%</b>
<b>Variation N/N-1</b>		<b>4,2%</b>	<b>3,0%</b>	
Evolution Indice INSEE Consommation		2,80%	1,50%	

Source : VINCI et DSP 2007-2008

Les tarifs horaires des parcs sont revus annuellement soit au 1<sup>er</sup> janvier (24 parcs), soit au 1<sup>er</sup> août de chaque année (28 parcs).

Les augmentations, proposées par VINCI PARK, sont soumises au contrôle des services de la Ville de Paris (DVD) qui s'assurent que ces tarifs ne dépassent pas les maxima contractuels prévus dans les DSP.

Sur les dix dernières années (1998-2009), les services de la DVD ont ainsi pu constater que l'évolution des **tarifs horaires** en euros constants a été de 2,6% par an pour l'ensemble des opérateurs de stationnement et 2,5% sur les parcs VINCI

Conformément aux conventions de DSP, l'actualisation du tarif horaire s'opère en fonction de l'évolution des indices du coût de la main d'œuvre du BTP, des produits et des services de la construction et du coût de l'énergie basse tension.

L'évolution favorable du secteur de la construction et de l'immobilier ces dernières années et l'envolée du coût de l'énergie à partir de 2008 autorisaient des augmentations significatives de la tarification horaire. Toutefois, l'analyse montre que les maxima tarifaires, auxquels pourrait prétendre le délégataire, ne sont pas atteints.

Le tableau ci-après présente les principaux parcs dont le tarif horaire à fin 2009 était inférieur d'au moins 50 % au maximum horaire contractuel.

Tableau 23 : Tarif maximum autorisé et tarif horaire 2009 (écart &gt;50% - 20 parcs)

ARR	PARCS	Tarif Maximum	Tarif horaire 2009	Augmentation possible en % base 2009
1	HARLAY (PONT NEUF)	5,64 €	3,00 €	88%
2	BOURSE	5,55 €	3,30 €	68%
3	SAINT MARTIN	5,62 €	3,10 €	81%
8	HOCHE	4,51 €	3,10 €	45%
8	ROND-POINT DES CHAMPS ELYSEES	4,79 €	3,20 €	50%
8	MALESHERBES-ANJOU	4,98 €	3,30 €	51%
8	BERGSON	4,70 €	3,00 €	57%
8	GEORGE V	5,64 €	3,40 €	66%
8	CHAMPS-ELYSEES PIERRE CHARRON	5,81 €	3,50 €	66%
8	HAUSSMANN BERRI	5,22 €	3,10 €	68%
8	ETOILE-FRIEDLAND	5,50 €	3,10 €	77%
8	ALMA-GEORGE V	5,69 €	3,20 €	78%
8	CHAMPS-ELYSEES	7,18 €	3,40 €	111%
10	ALBAN SATRAGNE - MAGENTA	4,96 €	2,90 €	71%
12	FAUBOURG SAINT ANTOINE	4,78 €	3,10 €	54%
16	VERSAILLES REYNAUD	4,31 €	2,80 €	54%
17	PORTE MAILLOT	4,66 €	3,10 €	50%
17	MAC MAHON	4,86 €	3,00 €	62%
17	PORTE DE CHAMPERRET	4,93 €	2,70 €	83%
18	PORTE DE CLIGNANCOURT	3,90 €	2,20 €	77%

Source : DSP - DVD Etude 06-2009

On constate que les tarifs horaires dans les quartiers de l'hyper-centre parisien sont aujourd'hui inférieurs à ceux des autres capitales européennes ou internationales où il est courant que le taux horaire dépasse 4 euros par heure (Londres, Vienne, USA).

Toute augmentation tarifaire trop importante, non accompagnée par une politique globale de stationnement ou de services aux usagers des parkings, apportant une réelle valeur ajoutée aux clients, risque d'être ressentie comme une pression financière de la collectivité bien que cela ne soit pas vrai. De surcroît toute augmentation tarifaire importante dans des parcs anciens (8<sup>ème</sup> arrondissement) accroîtrait dans de fortes proportions les profits de l'opérateur, déjà très substantiels dans le cadre des tarifs actuels. La mise en place d'innovations tarifaires comme la facturation à la minute (Espagne) ou la facturation variable par plage horaire (Londres) nécessiterait une concertation et la modification par avenant du contrat de concession des parcs.

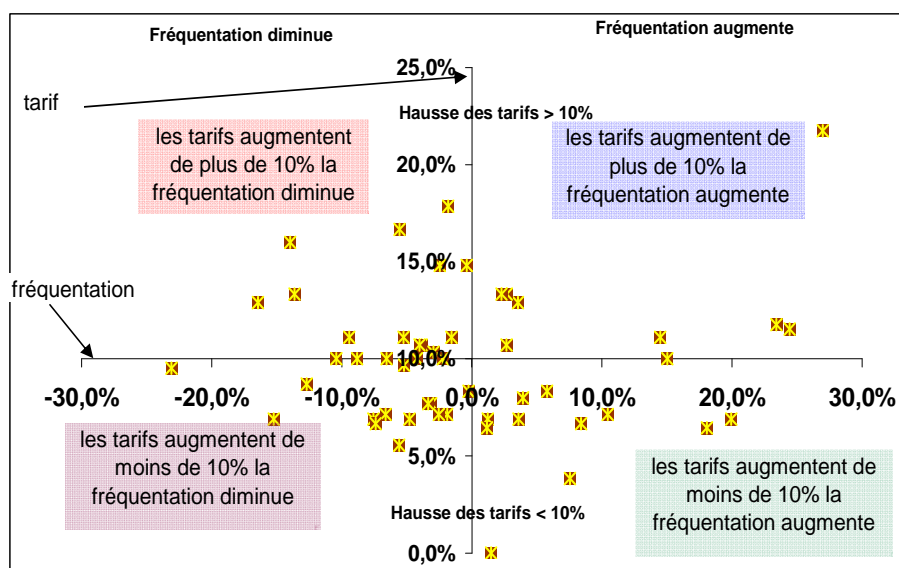
### 3.1.3. Elasticité de la fréquentation au prix dans le stationnement horaire

On constate qu'il n'existe pas d'élasticité automatique de la fréquentation des parcs par rapport au prix horaire. Certains parcs voient même leur fréquentation s'accroître alors que les tarifs augmentent.

La rareté des solutions alternatives de stationnement (saturation en surface, autres parkings à proximité), les motifs de déplacement et les profils des usagers (clientèle d'affaires, déplacements intra-muros, touristes) constituent des éléments d'explication au moins aussi importants que le prix.



Graphique 4 : Corrélation entre la fréquentation et le tarif horaire sur la période 2007-2009



<b>Augmentation des tarifs &gt; 10%</b>	Augmentation de la fréquentation	Augmentation des tarifs	% occupation sur 24 heures	saturation
PASSY	27,0%	21,7%	86%	oui S et D
ALBAN SATRAGNE - MAGENTA	24,4%	11,5%	76%	non
PORTE D'ITALIE	23,4%	11,8%	29%	non
VILLIERS	19,9%	6,9%	90%	non
CROIX DES PETITS CHAMPS	18,1%	6,5%	65%	oui du M au V
PLACE VICTOR HUGO	15,0%	10,0%	79%	non
SEBASTOPOL	14,5%	11,1%	70%	non
CARNOT	10,4%	7,1%	85%	non

Sur les 20 parcs ayant pratiqué des hausses tarifaires supérieures à 10 %, 7 parcs (cf. tableau ci-dessus) ont connu une augmentation très positive de leur fréquentation malgré les perturbations économiques sur la période 2007-2008. Il peut être observé que ces parcs étaient peu saturés sauf Passy en week-end et Porte de Versailles au moment des grandes expositions.

On peut supposer qu'une nouvelle augmentation des tarifs horaires de ces parcs n'aurait pas d'incidence significative sur la fréquentation du parc lorsque la nécessité de stationnement obéit à un besoin objectif primaire sans possibilité alternative (rendez-vous d'affaires, gain de temps, etc.)

Dans les 13 autres parcs, ayant connu une augmentation tarifaire de plus de 10%, on observe une baisse de la fréquentation mais dans des proportions moins importantes que la hausse des prix. Les trois parcs ayant pratiqué les hausses les plus fortes (Porte de Clignancourt (+ 24 %), Porte de la chapelle (+ 20%) et Franz Liszt (+ 16 %) ont connu une très faible baisse de fréquentation (respectivement : -7%, -6% et -3 %).

A l'inverse la moitié des 26 parcs ayant des augmentations tarifaires inférieures à 10% a connu une baisse de fréquentation qui peut s'expliquer par la conjoncture difficile de 2008-2009 (détail en annexe IX).

En réalité, il semble bien qu'il n'existe pas de concurrence réelle entre parcs sur le seul tarif horaire. La structure de ce marché étant de type oligopolistique, les prix peuvent difficilement varier à la baisse sans menacer les équilibres d'exploitation des opérateurs.



### 3.1.4. Des tarifs horaires spécifiques non encadrés par la DSP

L'opérateur propose aux usagers un certain nombre de forfaits journaliers ou de plusieurs jours comme la « carte Congrès » dans le parc de Lobau, le « forfait passage » du parc Montparnasse Raspail qui propose un forfait à la carte selon la durée du séjour (de 2 à 5 jours par semaine ou d'une semaine à 4 semaines). Ces forfaits qui peuvent être considérés comme des abonnements sont toutefois enregistrés comme appartenant à la catégorie « horaire ».

Ces forfaits sont vendus à un prix spécifique remisé qui est toujours inférieur à la tarification horaire journalière de la convention de délégation de service public.

Certains parcs disposent aussi de forfaits « spectacle » comme le parc Hoche pour les concerts de la salle Pleyel. Le parc de la rue Soufflot a créé une carte pour étudiant permettant d'offrir une réduction de 30%.

La mise en place de ces produits particuliers n'a pas été coordonnée par les services de la DVD, ni avec les directions chargées de la vie étudiante, de la culture, du commerce et des relations économiques ou du tourisme de la Ville de Paris. Leur existence repose sur des accords locaux particuliers et ne fait pas l'objet de publicité voire d'extension dans le cadre d'une politique transversale mise en place par la Ville en faveur de certaines catégories d'usagers (comme les étudiants par exemple).

Ces forfaits ne sont pas explicitement prévus dans les conventions de délégation de service public ; ils mériteraient d'être portés à la connaissance et validés par les services de la Ville de Paris en cohérence avec la politique de déplacements et de stationnement mise en œuvre.

*La DVD indique qu'elle recensera l'ensemble des tarifs horaires spécifiques ainsi que leur utilisation par les usagers aux fins de réaliser un bilan au plan local et à l'échelle de Paris. Elle pourra ainsi procéder à une harmonisation de ces tarifs visant à assurer leur cohérence et leur lisibilité.*

## 3.2. Les tarifs des abonnements et des locations

### 3.2.1. Les objectifs fixés par la Ville de Paris et la création d'abonnements « résident »

Depuis 2001, la Ville a infléchi sa politique de stationnement, en cohérence avec sa politique de limitation de la circulation des véhicules dans Paris, par la mise en place de mesures en faveur des résidents parisiens.

En surface, le nombre de places payantes a été augmenté. Toutefois, un tarif particulièrement favorable a été mis en place en 2001 pour les résidents. En 2009, ce tarif est de 0,65 euros par jour, ou 13 euros par mois, soit 10 fois moins que le tarif moyen en parc qui s'élève à 130 euros par mois.

En sous-sol, la principale innovation tarifaire a été l'introduction par délibération du Conseil de Paris du 15 mai 2006 d'un tarif d'abonnement « résident » bénéficiant d'une remise de 20% ou 30% sur le prix de l'abonnement de base, assorti d'un tarif « petit rouleur » portant la remise à 40% si le titulaire de l'abonnement effectue moins de 5 sorties par mois.

Cette nouvelle politique de la Ville s'est notamment traduite lors des renouvellements de DSP par la suppression des amodiations arrivées à échéance et la réduction des locations de places fixes au profit du développement des abonnements sans place garantie, notamment au bénéfice des résidents.

L'objectif de la Ville de Paris était de parvenir à une augmentation d'au moins 15% des abonnements pour les résidents.

Pour les véhicules électriques et GPL une baisse tarifaire respectivement de 50% et 30% a été mise en place ainsi qu'une tarification différenciée pour les véhicules de petite taille et les emplacements réservés à l'auto partage dans les nouvelles concessions.

### 3.2.2. La mise en place de l'abonnement « résident » dans les parcs VINCI.

Dès 2007 l'objectif fixé par la Ville était atteint puisqu'on observait un doublement du nombre d'abonnés « résidents » dans les 14 parcs VINCI visés par l'avenant, ainsi que le montre le tableau ci-après.

Tableau 24 : Statistiques de clientèle « résident » (situation à fin décembre de l'année)

	2006	2007	2008	2009
<b>14 parcs visés par l'avenant de 2006</b>	618	1.218	1.459	1.629
<b>10 parcs (nouvelles concessions)</b>	0	0	1.927	2.205
<b>4 Autres parcs (hors DSP)</b>	11	62	255	266
<b>Total général</b>	<b>629</b>	<b>1.280</b>	<b>3.641</b>	<b>4.100</b>

Source : VINCI Park

Le tarif des abonnements « résident », puisqu'il est attractif, a permis de capter une clientèle résidentielle nouvelle ou de fidéliser l'ancienne en proposant un tarif moins cher. Les abonnements « résident » ont en effet pu constituer un « effet d'aubaine » pour les usagers qui possédaient déjà un abonnement ou une amodiation dans les parcs concernés avant la mise en place du nouveau tarif.

Dans les parcs VINCI, l'opérateur a pu constater que sur 1.100 abonnés, identifiés comme candidats potentiels au tarif « résident », seulement 10% se sont révélés inéligibles, soit qu'ils bénéficiaient d'un véhicule de fonction ou d'un appartement de fonction. 1.000 anciens abonnés de ces parcs ont donc bénéficié du nouveau tarif.

La mise en place du tarif résident a permis d'attirer 750 abonnements résidents supplémentaires, qui témoignent de la mobilisation de l'opérateur. Les parcs de Bergson et Sébastopol et Porte de Saint Cloud ont notamment enregistré de très fortes augmentations d'abonnés résidents.

L'abonnement « résident » concerne désormais 28 des 57 parcs mixtes VINCI, dont 14 parcs visés par la délibération de mai 2006, 10 parcs nouvellement concédés et 4 parcs choisis par le délégataire (dont deux parcs hors DSP).

On note que 6 parcs sur les 15 concernés par l'avenant « résident » n'ont toujours pas atteint à fin 2009 le seuil minimal d'abonnements « résident » fixé dans la délibération de la Ville de Paris. Il s'agit des parcs de Bourse, Lutèce, Bastille, Champs Elysées, Invalides, Rond Point des Champs-Elysées.

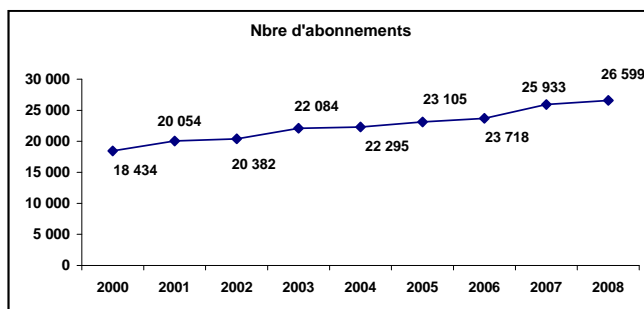
La mise en place à grande échelle de l'abonnement résident a servi de produit d'appel à VINCI Park pour attirer de nouveaux usagers. Désormais, ce sont les nouvelles concessions et les autres parcs qui représentent le plus grand nombre de tarifs résidents (plus de 60% comme indiqué dans tableau 24 supra).

### 3.2.3. Une évolution favorable du nombre d'abonnements

Sur une longue période, on observe une montée en puissance des abonnements. L'évolution des abonnements dans les parcs gérés en DSP par VINCI de 2000 à 2008 sur le mois de référence de décembre est la suivante :

Tableau 25 : Evolution 2000-2008 (mois de décembre)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Nbre d'abonnements	18 434	20 054	20 382	22 084	22 295	23 105	23 718	25 933	26 599
Variation N/N-1		1 620	328	1 702	211	810	613	2 215	666
% Variation n/N-1		8,8%	1,6%	8,4%	1,0%	3,6%	2,7%	9,3%	2,6%



L'augmentation du nombre d'abonnés (hors locations de places fixes) sur la période est de 45 %. Cela représente 8.165 abonnements supplémentaires par rapport à l'année 2000.

Le tableau ci-dessous détaille pour la période 2007-2009, la répartition par type d'abonnement calculé sur la base d'une moyenne annuelle.

Tableau 26 : Evolution 2007-2009 des abonnements (moyenne sur l'année)

	2 007	2 008	2 009	Ecart 2007-2009	% evolut° 2009-2007
Abonnement	18 277	18 129	17 954	-324	-2%
<i>dont abonnement nuit</i>	592	620	616	24	4%
Abonnement Résident	2 948	3 396	3 710	762	26%
Location place fixe	4 116	4 453	4 485	368	9%
<b>Total</b>	<b>25 933</b>	<b>26 599</b>	<b>26 764</b>	<b>831</b>	<b>3%</b>

Source : DSP 2007-2009

Le succès de l'abonnement « résident » institué par la Ville se confirme puisque l'on constate globalement dans les parcs gérés par VINCI en DSP une augmentation de +26% du nombre d'abonnements « résidents » sur les trois dernières années.

Par ailleurs, le délégataire a suivi une politique tarifaire modérée puisque, entre 2001 et 2008, les tarifs des abonnements ont progressé à un rythme annuel compris entre 3 et 4%, généralement inférieur à l'évolution du tarif horaire.

On retiendra l'existence d'une forte sensibilité au prix des abonnés. On constate qu'une baisse significative des prix de l'abonnement permet, quelle que soit la formule proposée (résident, abonnement classique temporaire avec 50% de remise, tarif de nuit) d'attirer une nouvelle clientèle.

L'augmentation du nombre d'abonnements a pu conduire l'opérateur, pour réduire la saturation de certains parcs en journée, à offrir aux usagers une place fixe réservée sur des niveaux du parc dédiés à la seule location. On observe ainsi un accroissement des locations de place fixe (+ 9 %).

Combinées à la mise en place des tarifs « résidents », ces tarifs commerciaux ont pu accentuer les phénomènes de saturation de certains parcs (Bastille, Bourse, Montparnasse-Raspail et Bac Montalembert).

La mission préconise la réalisation avec l'ensemble des opérateurs d'un bilan du tarif « résident » et des divers tarifs d'abonnements pratiqués, puisque ceux-ci disposent désormais du recul nécessaire après plusieurs années de mise en place.

### 3.2.4. Des modulations du prix des abonnements qui s'opèrent principalement à l'initiative de l'opérateur

Dans le souci d'optimiser la fréquentation de ses parcs, on relève que l'opérateur propose des tarifications alternatives inférieures au tarif de base contractuellement validé par la Ville de Paris.

Plusieurs situations ont été observées par l'Inspection générale.

#### 3.2.4.1. Les abonnements de nuit

VINCI Park propose dans certains de ses parcs un tarif « abonnement de nuit » correspondant à une remise de 50% pour un stationnement les week-ends et limité en semaine à la plage de 18h00 à 9h00 du matin.

Historiquement, les abonnements de nuit ont été créés pour les besoins des parcs Bac-Montalembert et Saint-Martin à la fin des années 80. L'essor de la formule date de son lancement en 1992 dans le parc Villiers, puis à la fin des années 90 dans les parcs de la Place Victor Hugo et de Victor Hugo-Pompe. En 2000, on recensait 305 bénéficiaires de tarifs de nuit. Cet abonnement de nuit était principalement utilisé par des résidents.

La mise en place du tarif résident n'a pas interrompu le succès de la formule puisqu'on comptait à fin 2009 616 titulaires d'abonnements de nuit.

Une vingtaine de parcs VINCI offrent actuellement ces tarifs. Les parcs des quartiers de l'hyper centre qui sont vides en soirée et le week-end continuent notamment de proposer des tarifs de nuit à des niveaux souvent beaucoup plus compétitifs que le tarif résident.

Tableau 27 : Tarification des abonnements.

	le + élevé		le - cher		Moyenne	
	Annuel	Mensuel	Annuel	Mensuel	Annuel	Mensuel
Abonnement classique	3 300	275	771	64	2 150	179
Abonnement résidentiel	2 310	193	689	57	1 514	126
Abonnement de nuit	1 569	131	554	46	1 106	92
	<b>Bac Montalembert</b>		<b>Porte d'Italie</b>			
	Bourse		Porte de Saint Cloud			

Les tarifs des abonnements de nuit sont nettement plus avantageux que ceux des tarifs « résident » (remise de 50 % contre - 30% pour les résidents). Leur niveau de prix est en pratique équivalent à celui des tarifs réservés aux véhicules électriques (-50 % de remise sur le tarif standard d'abonnement) avec, en cas de dépassement des amplitudes horaires admises, une facturation sur la base du tarif horaire.

Les tarifs nuit, qui profitent en majorité à des résidents, sont plus souples que l'abonnement « résident » : ils présentent en effet l'avantage de n'être pas subordonnés à une déclaration de résidence, ni à la possession d'un véhicule personnel, à la différence des tarifs « résidents » qui excluent un véhicule de fonction. L'éventuel dépassement des amplitudes horaires donne lieu à facturation sur la base du tarif horaire.

Dans neuf parcs, le tarif de nuit est proposé comme une solution au stationnement de résidents dans lesquels il n'existe pas d'abonnement « résident ». Il s'agit de parcs généralement saturés en journée. En 2008 et 2009, trois nouveaux parcs de ce type ont introduit le tarif « résident » (parcs Etoile-Friedland, Euronord et Malesherbes-Anjou).

Sept parcs qui pratiquaient précédemment ces tarifs de nuit ont introduit le tarif « résident » dans le cadre de l'avenant de 2006 et proposent désormais à la fois le tarif « résident » et le tarif nuit. Il s'agit des parcs Bastille, Bergson, Bourse, Georges V, Invalides, Lutèce, Haussmann-Berri. Le tarif de nuit apparaît alors comme une solution de stationnement résidentiel en dehors des heures de saturation aux heures de bureaux (cas du parc Haussmann-Berri). Il permet aussi de maintenir le niveau global des abonnements malgré la chute de la fréquentation horaire (cas du parc Lutèce).

Dans le parc Bac-Montalembert, récemment renouvelé, la commercialisation de l'abonnement de nuit a été interrompue et le tarif mis en extinction depuis l'introduction du tarif « résident ».

Une réflexion commune devrait être menée par la Ville avec l'opérateur sur la coexistence de ces deux tarifs et le développement continu de l'abonnement de nuit qui concernaient à fin 2009 environ 620 abonnés.

Les services de la DVD indiquent que les abonnements de nuit ont des effets contraires à ceux recherchés par la politique municipale, car ils imposent aux abonnés d'utiliser leur véhicule tous les jours. Ils sont donc supprimés à l'occasion des renouvellements de DSP.

#### 3.2.4.2. Les tarifs promotionnels

Au cours de la période 2007-2010, les offres promotionnelles de diverses formules (« un abonnement offert pour un abonnement acheté (2009) », « 3 mois de stationnement à - 50% » (2009-2010), « garez-vous à - 30% » (2010),) ont pu conduire à des tarifications inférieures aux tarifs « résident », qui peuvent être en conflit avec les principes de tarification fixés par le Conseil de Paris.

#### 3.2.4.3. La création de nouvelles catégories tarifaires

Les parcs LOBAU et Saint-Michel sont les seuls à disposer d'un tarif « semaine » du Lundi au Vendredi permettant de stationner dans la plage horaire 8h00-18h00. Ce tarif est venu compléter une palette d'offres qui existe dans d'autres parcs comme le tarif « congrès » (3 jours), le tarif « hôtel » ou des tarifs privilégiés réservés à une catégorie d'usagers (tarif Pleyel au parc Hoche, tarif nuit dans le parc George V, etc.).

Ces pratiques, qui pourraient s'analyser comme l'introduction de nouvelles catégories tarifaires, auraient nécessité une validation de l'autorité concédante, à laquelle revient la définition de la politique tarifaire en matière de stationnement, quand bien même la gestion des parcs se trouve déléguée à un opérateur dans le cadre d'un contrat de concession.

#### 3.2.4.4. Les politiques de remises et avantages commerciaux

VINCI Park accorde aux entreprises des remises sur abonnements pour leur flotte de véhicules, comprises entre 6 % et 29,5 %. VINCI Park justifie ces avantages par un taux de présence moins important des véhicules aux heures de saturation du parc.

Aucun contrôle permanent et régulier ne justifie que ce taux est approprié par rapport au taux de l'abonnement de base.

### 3.3. Lisibilité de la politique tarifaire

#### 3.3.1. Harmonisation entre les tarifs du stationnement de surface et ceux du stationnement souterrain

Trois zones tarifaires ont été définies par la Ville de Paris pour le stationnement horaire sur voirie, les tarifs variant dans une proportion du simple au triple. Ils sont d'autant plus élevés que l'on se situe en zone centrale qui dispose d'une meilleure desserte par les transports en commun.

Les tarifs du stationnement en surface à Paris dans les deux zones les plus étendues sont inférieurs aux tarifs du stationnement en ouvrage souterrain.

La zone de l'hyper centre fait exception puisque 16 des 17 parcs de cette zone pratiquent des tarifs inférieurs à ceux observés en surface. Il s'agit des parcs situés dans la zone tarifaire correspondant aux 8<sup>ème</sup>, 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> arrondissements (en bleu dans le tableau ci-après). Seul, le parc Concorde dont la concession a été récemment renouvelée, a un niveau de tarif horaire supérieur à celui observé sur voirie.

Une réflexion visant à mieux articuler tarifs de surface et tarifs souterrains devrait être développée.

Tableau 28 : Evolution tarifaire horaire en 2008-2009 dans les parcs et plafond tarifaire des 52 parcs mixtes VINCI au 1<sup>er</sup> août 2009

Arrdt	6 Parcs	Tarif en surface = 1,2 € par heure	% Augm. 2008-2009	Plafond tarifaire maxi
12	PICPUS NATION	2,2	4,8%	2,19
13	Porte d'ITALIE	1,9	5,6%	2,29
15	CITROEN-CEVENNES	2,6	4,0%	2,56
16	Porte de SAINT CLOUD	2,3	0,0%	2,33
16	PASSY	2,4	-4,0%	2,50
18	Porte de CLIGNANCOURT	2,2	4,8%	3,90

Arrdt	29 Parcs	Tarif en surface = 2,4 € par heure	% Augm. 2008-2009	Plafond tarifaire maxi
17	Porte de CHAMPERRET	2,7	0,0%	5,50
03	SAINT MARTIN	3,1	3,3%	5,62
04	LUTECE	2,6	0,0%	2,63
04	LOBAU	3,2	3,2%	3,91
05	SOUFFLOT	3,1	3,3%	3,80
05	SAINT MICHEL	3,3	10,0%	4,2
06	ECOLE DE MEDECINE	3	3,4%	2,91
06	SAINT SULPICE	3,3	6,5%	4,63
06	SAINT GERMAIN DES PRES	3,4	9,7%	4,63
7	JOFFRE	2,7	3,80%	2,81
07	INVALIDES	3	3,4%	3,34
07	BAC MONTALEMBERT	3,5	6,1%	3,5
9	ANVERS	2,8	3,70%	2,81
10	ALBAN SATRAGNE	2,9	3,6%	4,96
10	BASTILLE	2,9	3,6%	3,92
10	EURONORD LARIBOSIERE	3,1	3,3%	4,15
10	FROBORG SAINT ANTOINE	3,1	3,3%	4,78
10	FRANZ LISZT	3	3,4%	4,10
14	MAINE BASCH	2,8	3,7%	3,25
14	MONTPARNASSE	3	3,4%	4,06
15	MAIRIE DU 15 EME-LECOURBE	2,5	4,2%	2,80
16	VERSAILLES REYNAUD	2,8	3,30%	4,31
16	PLACE VICTOR HUGO	3,3	3,1%	3,61
16	VICTOR-HUGO-POMPE	3,3	3,1%	3,98
17	MAC MAHON	3,1	6,9%	4,86
17	PORTE MAILLOT	3,1	3,3%	4,66
17	VILLIERS	3,1	3,3%	3,39
17	WAGRAM-COURCELLES	3,1	3,3%	4,21
17	CARNOT	3	3,4%	3,64

Ardt	17 Parcs	Tarif en surface = 3,6 € par heure	% Augm. 2008-2009	Plafond tarifaire maxi
01	SEBASTOPOL	3	3,4%	4,93
01	HARLAY (PONT NEUF)	3,1	6,9%	4,17
01	CROIX DES PETITS CHAMPS	3,3	3,1%	4,70
01	VENDOME	3,4	3,0%	4,51
02	BOURSE	3,3	3,1%	5,64
08	MADELEINE	3,1	3,3%	3,68
08	BERGSON	3	3,4%	5,22
08	HOCHÉ	3	0,0%	5,69
08	ETOILE-FRIEDLAND	3,1	3,3%	4,79
08	HAUSSMANN BERRI	3,1	3,3%	3,91
08	ALMA-GEORGE V	3,2	3,2%	5,55
08	ROND-POINT DES CHAMPS ELYSEES	3,2	3,2%	4,98
08	MALESHERBES-ANJOU	3,3	3,1%	4,57
08	CHAMPS-ELYSEES	3,4	3,0%	7,18
08	GEORGE V	3,4	3,0%	5,64
08	CHAMPS-ELYSEES PIERRE CHARRON	3,5	2,9%	5,81
08	CONCORDE	3,8	0,0%	4,32



### 3.3.2. Vers une meilleure lisibilité des exigences du développement durable

#### 3.3.2.1. *La politique tarifaire n'a pas empêché l'accentuation des phénomènes de saturation sur certains parcs et à certaines heures*

On constate sur la période 2001-2009 une absence de corrélation directe entre la baisse de la circulation automobile à Paris (-19%) et la fréquentation horaire des parcs de stationnement VINCI, globalement stable. C'est le stationnement en voirie qui a été le plus affecté par la baisse de la circulation automobile à Paris.

L'utilisateur régulier des parcs de stationnement apparaît peu sensible à la limitation du nombre de places de stationnement en surface qui provient soit temporairement des travaux exécutés sur la voirie, soit définitivement de la transformation de places (accès pompier, motos, vélos).

L'analyse de la fréquentation horaire sur une longue période (2002-2009) montre un accroissement de la fréquentation horaire des parcs saturés (Bac Montalembert, Croix des Petits Champs, Rond-point des Champs-Élysées, Bastille), ce qui démontre que la politique tarifaire pratiquée n'a pas suffi à infléchir les comportements.

Les principales baisses de la fréquentation sont dues à des facteurs exogènes au prix (modification des zones de chalandise, impacts conjoncturels de la baisse des spectacles ou des congrès en période de crise). Les plus fortes baisses de fréquentation constatées résultent des modifications de jalonnement (Lutèce, Euro Nord, Saint-Michel) ou de la baisse globale de la commercialité dans la zone Rivoli- Hôtel de Ville (parc Lobau).

Tableau 29 : 10 principales variations du nombre de sorties « horaire » en 2002-2008

Plus forte augmentation de la fréquentation	2 002	2 008	Ecart	% variation
ALBAN SATRAGNE - MAGENTA	44 058	87 383	43 325	98%
WAGRAM-COURCELLES	45 356	74 920	29 564	65%
JOFFRE	40 217	63 392	23 175	58%
GEORGE V	335 912	429 682	93 770	28%
BAC MONTALEMBERT	78 362	99 976	21 614	28%
ANVERS	90 863	113 214	22 351	25%
ROND-POINT DES CHAMPS ELYSEES	187 876	233 746	45 870	24%
HOICHE	146 150	174 608	28 458	19%
CROIX DES PETITS CHAMPS	171 586	198 004	26 418	15%
MADELEINE	392 565	426 586	34 021	9%

La plus forte baisse de la fréquentation	2 002	2 008	Ecart	% variation
LOBAU	611 872	452 088	-159 784	-26%
LUTECE	200 492	95 342	-105 150	-52%
CHAMPS-ELYSEES PIERRE CHARRON	372 653	297 216	-75 437	-20%
SAINT MICHEL	183 560	159 748	-23 812	-13%
ECOLE DE MEDECINE	168 377	127 330	-41 047	-24%
VENDOME	327 850	289 738	-38 112	-12%
CHAMPS-ELYSEES	650 862	529 052	-121 810	-19%
PORTE DE CHAMPERRET	120 450	97 660	-22 790	-19%
EURONORD LARIBOISIERE	152 099	104 909	-47 190	-31%
HARLAY (PONT NEUF)	151 413	118 189	-33 224	-22%

Au total actuellement une trentaine de parcs gérés par VINCI connaissent une situation chronique de saturation à certaines heures de la journée (la saturation est fréquente en semaine entre 11h et 16h dans les quartiers d'affaires) ou durant certaines périodes (congrès, spectacles, loisirs).



Pour certains d'entre eux, cette situation reflète une pénurie de places en surface (Bourse, Croix des Petits champs), pour d'autres, leur fréquentation est liée aux activités d'affaires (parcs du 8<sup>ème</sup> arrondissement).

Par ailleurs, l'absence de généralisation des lecteurs de plaques minéralogiques ne permet pas d'identifier l'origine géographique des usagers horaires (Paris ou banlieue).

### 3.3.2.2. *Un faible infléchissement des comportements en faveur du développement durable*

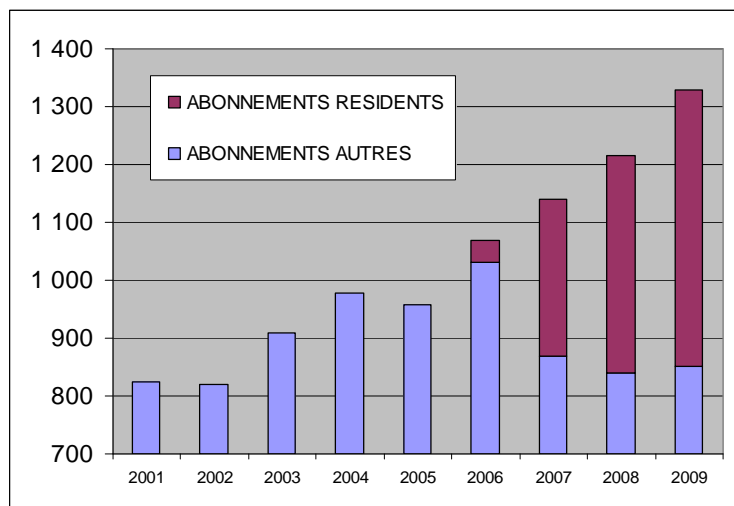
A l'occasion des visites sur place, les rapporteurs ont pu observer le faible impact des remises octroyées aux véhicules propres. En mai 2010, le nombre d'abonnements bonifiés était au nombre de 7 véhicules électriques et 5 véhicules GPL. A l'inverse, l'utilisation de véhicules polluants ou puissants n'est pas sanctionnée.

Le bonus que représente le tarif « petits rouleurs » qui peut porter à 40 % la remise consentie sur le prix de l'abonnement normal, à condition que les usagers utilisent leur véhicule moins de 5 fois dans le mois, n'est peut être pas suffisant pour inciter les parisiens à moins utiliser leur véhicule. L'inflexion tarifaire est faiblement perceptible pour les propriétaires de véhicules haut de gamme.

Le tarif « résident » peut en revanche constituer un effet d'aubaine pour des utilisateurs précédemment titulaires de contrat de location (décote d'environ 40 %) ou d'abonnements standard, ainsi que l'illustre assez clairement l'analyse de l'évolution des abonnements constatée au parc de la Porte de Saint Cloud.

Le parc de la Porte de Saint Cloud est celui qui enregistre le plus grand nombre d'abonnements « résident » (> 500), en raison de l'introduction d'un tarif « résident » très compétitif (78 euros par mois en 2010).

Graphique 5 : Evolution des abonnements du parc de la porte de Saint-Cloud 2001-2009



Source : VINCI du 16/06/2010

Dans le même temps, il était possible de constater que les tarifs « résidents » bénéficiaient à des véhicules de grosse cylindrée, peu en phase avec la priorité accordée par la Ville en faveur du développement durable. Ils ont pu donner lieu à certains abus. La mission a ainsi identifié un client titulaire de trois abonnements « résident », utilisés pour des véhicules de collection, très peu utilisés.

Les tarifs « résidents » représentent une décote importante par rapport à la valeur locative réelle dans des quartiers centraux où la valeur de l'immobilier est élevée. En raison de leur succès, ils peuvent conduire à limiter les possibilités d'accès au stationnement souterrain dans des quartiers où les capacités de stationnement en surface sont réduites. L'application du tarif « résident » sans réservation favorise le remplissage des parcs mais peut à la longue entraîner une forme de « privatisation » de fait des parcs publics, puisque les résidents qui utilisent très peu leur véhicule occupent de façon durable des emplacements certes non réservés mais qui deviennent de fait indisponibles pour d'autres usagers. Ce phénomène est déjà perceptible dans les parcs récemment renouvelés et dans lesquels les amodiations ont pris fin (Passy, Montalembert).

Ces effets induits pourraient, à la longue, nuire à la lisibilité de la politique municipale.

### **3.3.3. Les perspectives que pourrait apporter une politique tarifaire articulée autour de la notion de multi modalité**

Le développement du stationnement souterrain résidentiel en remplacement du stationnement de surface passe par une nouvelle tarification mieux adaptée à l'ambition large de la Ville de Paris de réduire la place de la voiture en surface.

Cette mutation profonde implique 3 adaptations majeures :

- **Adapter les tarifs horaires à la congestion des parcs.**

La saturation de certains parcs entre 11h et 15h permettrait une majoration tarifaire, comme celle que pratiquent les sociétés d'autoroutes et des transporteurs publics pour réguler le trafic.

La possibilité de modulation des tarifs par plage horaire (plus chers en journée et/ou en semaine) mériterait d'être étudiée. Les parcs sont à certaines heures fréquentés par des usagers susceptibles d'accepter un tarif plus élevé compte tenu de leur usage pour affaires, donnant lieu à défraiement. Des tarifs plus bas pourraient être proposés aux « heures creuses » pour répondre aux besoins spécifiques des particuliers (commerce, tourisme) et aussi le week-end, en soirée et pendant les vacances.

- **Poursuivre la modulation des tarifs du stationnement de longue durée (abonnements, locations) sur la base de critères de développement durable.**

Des tarifs plus élevés pourraient être introduits pour les véhicules polluants sur la base des émissions de CO<sub>2</sub>, de la puissance fiscale ou de la taille de la voiture.

- **Inciter les parisiens à stationner durablement leur véhicule dans des parcs souterrains en proposant des formules d'abonnement nettement avantageuses.**

La présente mission aboutit au constat que seuls des rabais très significatifs sont de nature à inciter les parisiens à utiliser durablement les parcs publics.

De nombreux parisiens sont réticents à fréquenter les parcs au tarif actuel, alors que le stationnement en surface pour les résidents est quasi gratuit (treize euros par mois). D'autres sont sans solution de stationnement souterrain dans leur quartier.

L'enjeu est donc de parvenir à encourager ces parisiens, par une politique tarifaire attractive, à utiliser les capacités de stationnement existantes, donc à accepter de stationner leur véhicule à une certaine distance de leur domicile.

Lorsque les Parisiens n'ont qu'un usage limité de leur véhicule, rien ne s'oppose à ce que celui-ci soit garé à distance de leur domicile dès lors que ce parc de remisage est relié au domicile par un moyen intermodal de déplacement comme le bus, le métro en une ligne directe ou que l'usager peut utiliser, à des conditions privilégiées, un véhicule en location (de type Autolib).

Il appartiendra aux opérateurs d'offrir d'autres services permettant à l'utilisateur d'accéder aisément à son véhicule, pour l'inciter à distendre la relation géographique entre le lieu de remisage du véhicule et le domicile du résident.

Trois facteurs sont de nature à favoriser le succès de cette politique :

- **L'impact du prochain déploiement d'Autolib** va conduire à appréhender la voiture davantage comme un service et une alternative de transport que comme un bien personnel, et permettre de proposer aux parisiens une offre adaptée pour leurs petits trajets ;
- **L'offre d'un package « stationnement + services »**, associant le stationnement à un service (l'accès notamment à un véhicule en multi modalité), peut permettre l'amorçage du développement d'Autolib auprès des résidents possesseurs d'un véhicule personnel de plus grande capacité qu'ils utilisent rarement ;
- **L'existence de capacités importantes et sous-utilisées de stationnement en sous-sol**

Les parcs de l'hyper centre, saturés en milieu de journée, sont le plus souvent vides la nuit. Ces parcs représentent de vastes capacités de stationnement de la partie « garages » (ou parc abonnés) sous utilisées, en dépit de tarifs de nuit particulièrement avantageux qui y sont proposés. De même, certains parcs de périphérie, publics ou privés (bailleurs sociaux) sont sous utilisés.

La mobilisation des capacités des parcs centraux de VINCI Park en faveur des parisiens permettra de démontrer que le stationnement à distance du domicile n'implique pas une offre de stationnement « au rabais ». Ce mouvement bénéficiera par la suite à la mobilisation des capacités de stationnement disponibles dans les parcs des arrondissements périphériques.

C'est dans cette perspective que doit être envisagée la situation particulière du 8<sup>ème</sup> arrondissement, dont les parcs, parmi les premiers construits à Paris, ont historiquement financé la construction d'autres parcs, moins rentables, situés dans des quartiers résidentiels.

L'augmentation des tarifs horaires des parcs du 8<sup>ème</sup> arrondissement pour les amener au niveau des tarifs du stationnement de surface permettrait de dégager les ressources nécessaires pour financer sans contribution publique supplémentaire, 10.000 places de stationnement à des abonnements à prix particulièrement avantageux (autour de 50 euros par mois) réservés aux parisiens.

Ces nouveaux tarifs auraient vocation à se substituer aux abonnements « résidents » actuels et aux abonnements de nuit et à attirer une clientèle stationnant actuellement en voirie.

Ce transfert équivaut à la libération de 60 km de voirie, actuellement occupée par du stationnement de surface, et qui pourrait être reconvertie en espace public (hors stationnement).

Non seulement toute une partie des ménages parisiens, habitant des zones moins bien dotées en parcs publics et stationnant actuellement sur voirie, serait rendue solvable, mais les recettes supplémentaires générées par ce stationnement seraient de nature à rendre possible la construction de nouveaux parcs destinés aux parisiens, dans des quartiers où celle-ci est techniquement aisée.

Trois conditions devraient être remplies :

- Une augmentation tarifaire « horaire » des parcs de l'hyper centre (+20 %) pour les amener peu ou prou au niveau du tarif actuel de surface. Cette mesure se justifierait par la densité du réseau de transport public en hyper-centre et des actions en faveur du développement durable.

- La mise en place d'une interopérabilité de la facturation des abonnements entre les concessionnaires et l'harmonisation des services offerts aux Parisiens dans les parcs concédés.
- La renégociation des contrats de DSP les plus anciens des parcs de l'hyper centre (en général des parcs VINCI). Les hausses des tarifs horaires ne pourront s'opérer qu'à l'initiative de la puissance publique. Elles représenteraient, en effet, dans la situation actuelle, un avantage difficilement justifiable pour l'opérateur et doivent s'analyser comme une remise en question de l'équilibre financier de la DSP. **La nouvelle politique tarifaire implique donc la renégociation des conditions financières des contrats de DSP des parcs les plus anciens de l'hyper centre (généralement détenus par VINCI), selon les principes de mutabilité.**

L'encouragement à l'inter modalité pourrait ainsi constituer le pivot d'une politique du stationnement active, utilisant à plein le levier de la politique tarifaire, dans laquelle les services deviendraient une composante essentielle de l'offre des opérateurs.

S'agissant des abonnés parisiens, la mise à disposition d'autres services à l'abonné reste à créer. Il s'agit par exemple de la mise à disposition sur demande du véhicule après nettoyage ou après réalisation du plein d'essence dans un parc à proximité du domicile alors que ce dernier est garé dans un parc plus excentré.

De la même façon, des « tarifs de convivialité » pourraient être attachés à certains abonnements pour permettre le stationnement en soirée des amis en visite chez l'abonné parisien ainsi que des tarifs « jeunes » ou « nuit » autour des lieux les plus festifs de la capitale.

Pour les clients « horaires », des services de type « valet » (existant aux USA) pourraient être proposés, sur le modèle des voituriers (réservation de places, etc.)

Au total, la traduction de cette politique pour l'utilisateur parisien serait la suivante :

- **La création d'un tarif privilégié pour la majorité des parisiens, utilisateurs occasionnels de leur véhicule (de l'ordre de 50 euros par mois) s'ils acceptent de se garer à distance de leur domicile.** Le stationnement mensuel serait associé à une palette de services visant à faciliter l'accès au véhicule par les transports en commun ou par Autolib.
- **Le maintien du tarif résident actuel (stationnement à proximité du domicile) pour les usagers utilisant leur véhicule de manière quotidienne pour les déplacements domicile-travail pour un stationnement sur la plage de l'actuel tarif de nuit (18h-9H et week-end).** Ce tarif devrait être majoré en fonction de critères de développement durable. Le propriétaire d'un véhicule, qui ne répondrait pas à ces critères (véhicule polluant) et qui veut en disposer au pied de son domicile, devrait être disposé à en payer un prix proche de la valeur locative réelle du marché parisien.
- **Une augmentation des tarifs d'abonnement (stationnement à proximité du domicile) lorsque le parc dont il est résident est saturé et que le Parisien souhaite néanmoins y disposer d'une place en journée.**

L'Inspection générale préconise un réexamen de la politique tarifaire de la Ville et son orientation plus claire sur les notions de développement durable et d'intermodalité.

## 4. BILAN FINANCIER DES DELEGATIONS DE SERVICE PUBLIC GERÉES PAR VINCI PARK

### 4.1. Les sociétés titulaires des DSP

La marque VINCI Park regroupe de nombreuses sociétés anonymes, filiales ou sous-filiales du groupe VINCI. Ces sociétés titulaires des délégations de service public ne portent pas de personnel. Seule, la société VINCI Park Services regroupe l'ensemble des personnels du groupe VINCI Park qui sont mis à disposition dans les parcs. Chaque parc constitue un établissement indépendant au regard de la législation sociale.

A Paris, VINCI Park gérait à fin 2008 66 délégations de service public qui représentaient 43.971 places de stationnement en sous-sol.

Tableau 30 : Liste des sociétés titulaires des DSP à fin 2008

Nom de la société délégataire	Nbre de places	Nbre de parcs
CGST	72	1
GEFIPARC	1 809	3
Parking de la place Vendôme	1 540	1
S.P.A.A.P	1 067	2
S.P.B.S.G	4 126	8
Société Auxiliaire des parcs de la Région Parisienne	704	2
Société Champs Elysées Pierre CHARRON	417	1
Société des parkings du Nord et de l'Est	905	1
Société des parkings souterrains du 8ème arrondissement	5 428	6
Société du parc de la rue François 1er	650	1
Société financière de parc automobile	434	1
Société du parking Matignon MARIIGNY	927	1
Société Financière de Parc Automobile	567	1
Sous concession du parc Porte Maillot	1 781	1
Société du parking Matignon Marigny	359	1
Société Parking Paris BOURSE	929	1
UNIGARAGES	1 411	6
Vinci Park	9 261	12
Vinci Park France	11 584	16
<b>Total</b>	<b>43 971</b>	<b>66</b>

Source : Rapport des DSP de la DVD Ville de Paris

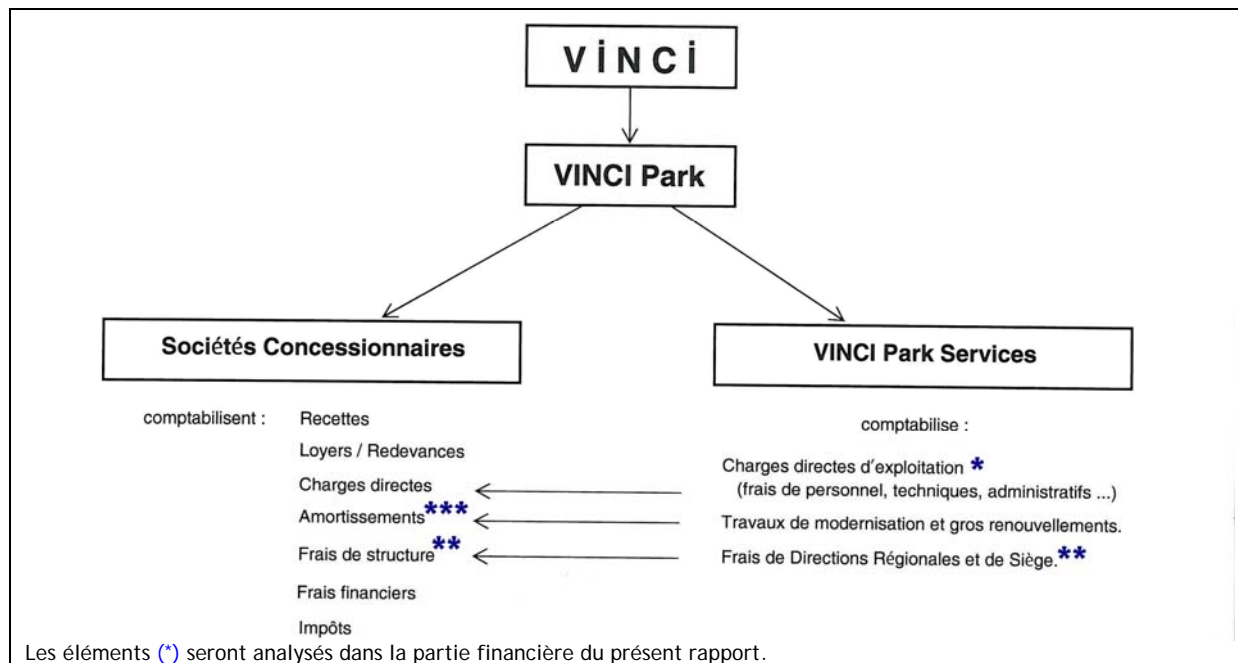
Le personnel, regroupé à l'origine en Union Economique et Sociale (UES), est aujourd'hui employé au sein de la société **VINCI Park Services**. C'est cette société qui assure l'exploitation des parcs des sociétés titulaires des contrats de DSP dans le cadre d'un contrat cadre de prestation de services identique pour toutes les sociétés concessionnaires.

Le contrat cadre fixe les modalités d'intervention de la Société VINCI Park Services dont les missions comprennent à la fois l'exploitation des parcs, la gestion administrative, financière, comptable, informatique, sociale et juridique ainsi qu'une assistance commerciale et technique. Les sociétés concessionnaires ont aussi confié à VINCI Park Services une mission de développement de leur activité et la réalisation de tous travaux.

Le tableau, joint en annexe 6, détaille l'ensemble des sociétés délégataires pour la Ville de Paris appartenant au groupe VINCI.

L'organisation administrative et juridique des différentes entités permet l'enregistrement des recettes et des dépenses dans les comptes des sociétés concessionnaires selon le schéma suivant.

Figure 2 : Schéma de comptabilisation VINCI Park



#### 4.2. Bilan financier global des DSP

Les bilans financiers des délégations de service public ont été établis sur la base de compte rendu de résultat des DSP de l'exercice 2008.

Les constats établis par l'Inspection générale ne devraient pas être remis en cause en 2009 dans la mesure où, dès la fin 2008, VINCI Park a pris des mesures économiques (réduction des coûts, politique tarifaire sur les abonnements) visant à amortir les conséquences de la crise économique 2009. Il en est de même pour les comparaisons avec d'autres opérateurs, faites par l'Inspection générale.

La mission s'est appuyée sur le bilan général des DSP de stationnement établi par les services de la DVD, qui intègre les DSP concédées à VINCI Park, présentées sous forme consolidée.

Le résultat courant avant impôts est un résultat conventionnel. Il prend en compte un résultat financier calculé sur la base de l'évolution de l'excédent brut d'exploitation au taux EURIBOR 12M + 0,8%, conformément aux conditions fixées par la Ville de Paris dans les DSP.

La totalité des résultats courants de tous les opérateurs s'élève à 45,4 millions d'euros soit 26 % du chiffre d'affaires net. Les résultats courants avant impôt et frais financiers des DSP de VINCI Park (38,5 millions d'euros soit 32% du CA net) représentent 83% du total des résultats courants de l'ensemble des DSP de la Ville de Paris. Les résultats sont au seul bénéfice des exploitants.

La Ville de Paris perçoit des redevances et frais de contrôle dont le montant, tous opérateurs confondus, s'est élevé à 20,1 millions d'euros en 2008 (11,5% du chiffre d'affaires net). VINCI Park étant le plus important opérateur sur Paris, c'est aussi le plus important contributeur de redevances de la Ville de Paris.



Tableau 31 : Comptes financiers 2008 des délégations de service public de la Ville de Paris

	VINCI-PARK	SAEMES	Autres	Total	Part VINCI
<b>Chiffre d'Affaires net de la délégation</b>	<b>116 542</b>	<b>37 061</b>	<b>21 615</b>	<b>175 218</b>	<b>67%</b>
<i>dont</i>					
Recettes perçues sur les usagers du service	110 232	31 482	20 421	162 135	
Produits d'activités annexes	1 711	2 277	102	4 090	
Autres produits d'exploitation	1 220	52	363	1 635	
<b>Dépenses exploitation</b>					
Charges Externes	12 018	3 663	3 772	30 261	
<i>dont</i>					
Entretien, maintenance et réparations	5 388	871	997	7 255	
Énergie, consommables	1 912	1 201	653	3 766	
Charges de Personnel	14 158	7 038	1 760	22 956	
Charges de structure	11 227	4 216	1 524	16 967	
Charges de gestion courante	18 017	5 527	6 717	30 261	
<i>dont Redevance versées à la Ville de Paris</i>	17 558	5 258	6 259	29 075	<b>60%</b>
<b>Dotations aux amortissements et aux provisions</b>	<b>22 367</b>	<b>9 183</b>	<b>3 926</b>	<b>35 477</b>	<b>63%</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION DE LA DSP</b>	<b>36 475</b>	<b>5 780</b>	<b>3 587</b>	<b>45 842</b>	<b>80%</b>
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	246	398	-22	622	
RESULTAT FINANCIER	959	272	-2 242	-1 011	
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>	<b>37 680</b>	<b>6 450</b>	<b>1 323</b>	<b>45 453</b>	<b>83%</b>
Total des Charges d'exploitation	81 287	31 332	18 392	131 011	
Total des Produits d'exploitation	117 762	37 112	21 979	176 853	
<b>RÉSULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>	<b>37 680</b>	<b>6 450</b>	<b>1 323</b>	<b>45 453</b>	

Source : Rapports des DSP 2008 déposés par les opérateurs.

### 4.3. Les recettes des DSP

Elles sont constituées principalement par les recettes horaires (59 %) et les recettes des locations de places et des abonnements (35 %).

Les recettes de location de surfaces commerciales et de publicité représentent une faible part des recettes totales (1,3 %). Le remboursement des charges par les propriétaires des places amodiées et produits divers représentent des recettes complémentaires (4,1 %).

Tableau 32 : Répartition des recettes par type de recettes en 2008

	Horaire	Abon. Location	Publicité	Locations Surfaces	Amodiataires et autres	Total
Chiffre d'affaires HT	69 040	41 192	491	1 056	4 764	116 542
% répartition	59,2%	35,3%	0,4%	0,9%	4,1%	100,0%

Source : Rapports des DSP 2008

#### 4.3.1. Les recettes « horaires »

##### 4.3.1.1. Evolution de la fréquentation à long terme

A long terme, la fréquentation horaire des parcs VINCI apparaît relativement stable depuis 2000-2008. Entre 2001 et 2008, à périmètre constant, le nombre de véhicules sortis des parcs VINCI passe de 8.558.000 sorties en 2001 à moins de 8.509.000 en 2008.

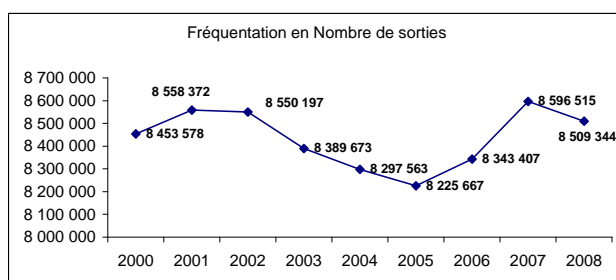
Cette évolution à la baisse de - 0,6 % traduit globalement une situation d'équilibre entre les parcs. Elle est bien inférieure à la diminution de la circulation automobile à Paris intra-muros qui a chuté sur la période 2001-2007 de - 19%<sup>9</sup>.

La fréquentation des parcs, qui est en baisse jusqu'en 2006 (-2,5%), remonte et se stabilise dès 2007 (+0,4% en 2007 et -0,6% en 2008). La raréfaction des places en surface par l'opération VELIB pourrait donc avoir conduit à augmenter à nouveau la fréquentation horaire des parcs. Le stationnement en sous-sol a ainsi contribué à rendre possible la réallocation des espaces de voirie en surface à d'autres usages et à d'autres usagers qui se réapproprient des territoires dans la Ville (vélos, piétons, résidents, vie de quartier).

L'exercice 2009 ( 8.247.786 sorties) marque à nouveau une inflexion de la fréquentation horaire par rapport à 2001 : - 0,9 % à périmètre constant de parcs<sup>10</sup> entre 2001 et 2009 correspondant à environ 120.000 sorties de véhicules soit l'équivalent d'un parc de 300 places.

Tableau 33 : Evolution 2000-2008 de la fréquentation des parcs VINCI en DSP à périmètre constant fin 2008

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Fréquentation en Nombre de sorties	8 453 578	8 558 372	8 550 197	8 389 673	8 297 563	8 225 667	8 343 407	8 596 515	8 509 344
Evolution par rapport à 2000		1,2%	1,1%	-0,8%	-1,8%	-2,7%	-1,3%	1,7%	0,7%
Evolution par rapport à 2001			-0,1%	-2,0%	-3,0%	-3,9%	-2,5%	0,4%	-0,6%



Source : DSP 2000-2008 - VINCI récapitulatif 2000-2008

L'Inspection générale note que ces facteurs d'évolution, surtout de long terme, sont peu explicites dans les rapports de DSP de l'opérateur, ce qui peut priver les services Ville de Paris d'une information importante lors du renouvellement des DSP.

#### 4.3.1.2. *Maintien du chiffre d'affaires malgré une conjoncture difficile*

Le chiffre d'affaires « horaire » passe de 77,5 millions d'euros en 2007 à 80,7 millions d'euros en 2009. A périmètre constant, il est en hausse de 4,2 %. Cette hausse est principalement due aux augmentations tarifaires qui ont mécaniquement compensé la baisse des recettes liées à la fréquentation (- 1,6 % entre 2007 et 2009).

<sup>9</sup> Bilan 2007 des déplacements à Paris DVD

<sup>10</sup> Hors parc François 1<sup>er</sup> non renouvelé à VINCI



Tableau 34 : Evolution du CA (TTC) 2007-2009 des principaux parcs à périmètre constant

	2007	2008	2009	Variation 2007 2009
<b>Total 52 parcs</b>	77 461 370	78 345 250	80 731 213	<b>4,22%</b>
Variation N/N-1		<b>1,1%</b>	<b>3,0%</b>	

Source : VINCI journée du 19/01/2010

A périmètre constant de parcs (hors François 1<sup>er</sup>), il peut être constaté que la baisse de la fréquentation est de -1,6% entre 2007-2009 ce qui est important.

Tableau 35 : Evolution de la fréquentation en nombre de sorties à périmètre constant fin 2009

	2007	2008	2009	Variation 2007-2009
Fréquentation en Nb de sorties	8 379 147	8 294 233	8 247 786	<b>-1,6%</b>
		<b>-1,0%</b>	<b>-0,6%</b>	

Source : DSP 2008 et VINCI journée du 19/01/2010

#### 4.3.2. Les abonnements et les locations de places fixes.

Les abonnements et les locations représentent plus de 35% du chiffre d'affaires total des revenus de VINCI Park, ce volume est comparable à celui de la SAEMES. Les abonnements sont des places non réservées de stationnement qui peuvent être louées au mois, au trimestre ou à l'année. Elles peuvent être résiliées sans préavis à l'échéance. Les locations de places fixes sont louées à l'année et réservées à un seul usager. Les contrats de DSP fixent le prix maximum des abonnements et des locations, actualisables annuellement.

En 2008, les locations et les abonnements ont augmenté en nombre de 2,5% et le chiffre d'affaires de 6,5%. L'évolution du chiffre d'affaires comprend l'augmentation tarifaire (3,5% en moyenne).

Tableau 36 : Chiffre d'affaires HT (2007-2008)

	2007	2008	% d'évolution
Nbre abonnements	25 341	25 979	2,5%
Chiffre d'affaires abonnements et locations	38 670	41 189	6,5%

Source : comptes rendus DSP 2007-2008

L'évolution des abonnements sur la période 2007-2008 résulte de 2 facteurs principaux :

- la mise en place de l'abonnement « résident » (cf. 3.2.2.2),
- les opérations commerciales de type « street marketing »<sup>11</sup>.
- 

<sup>11</sup> Distribution de prospectus sur la voie publique

#### 4.3.3. Le développement par VINCI Park d'opérations de « street marketing »

Le développement d'opérations de marketing (26 en 2008, 50 en 2009) sous la forme d'offres « découverte » a permis de développer les abonnements dans les parcs non saturés, de remplacer des locations laissées vacantes par le départ d'entreprises et d'anticiper la baisse de fréquentation liée à la conjoncture économique perceptible dès 2008. Ces opérations, dont VINCI est le précurseur dès 1998, ont eu pour effet d'accroître sur le long terme le nombre d'abonnés.

On peut constater que les gains d'usagers conquis compensent à plus long terme les remises consenties (3 à 6 mois).

La mobilité qui caractérise les usagers parisiens (déménagement des résidents, mutation des entreprises) induit un taux de renouvellement des abonnements de l'ordre de 33%<sup>12</sup>.

Ces opérations de « street marketing » sont donc adaptées pour fournir des informations sur l'existence des capacités de stationnement et pour en promouvoir l'usage à un tarif avantageux lors de la phase d'essai. L'analyse portée en annexe XI illustre ces situations.

On peut toutefois constater que certains clients, en période de conjoncture difficile, ne renouvellent pas leurs abonnements après la promotion (40% des abonnements dans le parc Montparnasse Raspail sur la campagne 2009 n'ont pas été renouvelés). Pour les clients, ayant effectivement renouvelé leur abonnement à l'issue de la période de promotion, on peut se demander si ces derniers ne constituaient pas une clientèle habituelle qui a bénéficié ainsi d'un effet d'aubaine.

L'Inspection générale recommande qu'une analyse précise des campagnes et en particulier des causes de résiliation après chaque campagne de promotion soit menée. Un bilan financier par type de produits devrait être établi, permettant de suivre l'évolution du prix moyen de l'abonnement vendu. Les résultats synthétiques devraient être communiqués dans le rapport des DSP. L'analyse de ces données devrait permettre de mieux identifier le nombre de nouveaux usagers des parcs parisiens ou ceux qui relèvent de phénomènes de concurrence entre opérateurs.

<sup>12</sup> Le taux correspond à une durée moyenne de l'abonnement de 3 ans par titulaire.

#### 4.3.4. Les amodiations

Le chiffre d'affaires hors taxes des amodiations représente moins de 4% du chiffre d'affaires total des DSP. Il est relativement stable. Il comprend les recettes provenant des ventes d'amodiation rapportées annuellement sur la base de la durée du contrat d'amodiation et les recettes des refacturations de charges.

Tableau 37 : Chiffre d'affaires des amodiations 2007-2008

	Recettes annuelles des amodiations		Refacturations de charges	
	2007	2008	2007	2008
<b>Total</b>	<b>965</b>	<b>957</b>	<b>3 552</b>	<b>3 643</b>
<b>en % des recettes totales</b>	<i>0,86%</i>	<i>0,82%</i>	<i>3,15%</i>	<i>3,13%</i>

Source : Rapports de DSP 2007-2008

Les amodiations sont des places de stationnement achetées par un usager pour une longue durée (de 20 à 75 ans). Elles confèrent un usufruit jusqu'à la fin du contrat d'amodiation. Certaines amodiations peuvent avoir été vendues au-delà de la durée de la concession et devront être prises en compte lors du renouvellement de la concession.

Les places qui ont été vendues à l'origine de la construction ont permis de financer en partie les coûts de construction.

La gestion de toutes les amodiations des parcs VINCI Park est centralisée pour la France. Elle est confiée à un service de VINCI Park : le service « GARAGES » qui comprend 5 personnes. Ce service assure à la fois une fonction de gestion de syndication (suivi des clients, refacturation des charges) et une fonction immobilière (intermédiation en cas de changement de propriétaires).

L'amodiation peut être cédée avant son échéance à un autre usager au seul profit de son titulaire, le service Garages assure la mise à jour du fichier des propriétaires et des mutations.

L'amodiataire paie au concessionnaire des charges forfaitaires annuelles et/ou de frais de gestion qui sont actualisées par indice. Certaines charges, comme les peintures, peuvent quelquefois faire l'objet d'une refacturation aux amodiataires dans certains contrats. Généralement, les rénovations des parcs sont à la charge de l'exploitant (sécurité, mise aux normes, etc.).

Les charges appelées aux amodiataires (5.180 K€ TTC en 2009) ont été réglées pour leur quasi-totalité (5.154 K€ TTC), ce qui correspond à un taux d'impayés très faible (0,5%).

Le montant des charges moyennes refacturées était de 521 € par emplacement ; cela représente environ 24% du tarif moyen d'un abonnement au tarif plein (2200 euros TTC).

Les places de stationnement amodiées sont regroupées sur des niveaux particuliers du parc, leur gestion peut être ainsi différenciée.

Dans les parcs gérés par VINCI Park en DSP, sur 11.561 places amodiables, 9.984 étaient amodiées, la différence (1.577 places) n'ayant pas de propriétaires. Ces places libres sont disponibles pour le parc horaire et abonné (Bergson/Porte de Saint Cloud).

1.010 amodiations sont directement portées par des sociétés du groupe VINCI (principalement la société UNIGARAGES) qui les loue et en est propriétaire amodiataire. Ces locations ne sont pas comptabilisées dans les comptes de la DSP.

L'Inspection générale a pu relever l'existence d'écarts significatifs entre les déclaratifs (places amodiées/places amodiabiles) communiqués par VINCI PARK (11.971 amodiabiles et 9.977 places cédées) et les données statistiques communiquées par les services de la Ville de Paris (10.052 amodiations pour la DVD). La mission recommande un contrôle spécifique organisé par les services administratifs de la DVD afin de régulariser ces écarts et de confirmer le taux d'occupation réelle des places amodiées.

#### 4.3.5. Les locations de surfaces commerciales, recettes annexes et publicité.

Les locations de surfaces commerciales représentent une faible part du revenu des parcs (moins de 1 % en global). Ces locations ont augmenté de 4,3 %, ce qui correspond principalement à l'actualisation contractuelle.

Tableau 38 : Chiffre d'affaires 2007-2008 des locations commerciales

NOM	2007	2008	Variation 2007-2008
	Location de surfaces commerciales	Location de surfaces commerciales	
<b>Total</b>	<b>1 031 217</b>	<b>1 055 971</b>	<b>2,4%</b>
<b>dont &gt; 50.000 EUROS/AN</b>			
PORTE DE SAINT CLOUD	332 588	348 963	<b>4,9%</b>
BD VICTOR-PORTE DE VERSAILLES	263 875	269 816	<b>2,3%</b>
MONTPARNASSE	154 362	144 097	<b>-6,6%</b>
PORTE D'ITALIE	104 187	104 187	<b>0,0%</b>
LOBAU	59 097	50 955	<b>-13,8%</b>

Source : Rapports de DSP 2007-2008

La présence de surfaces commerciales peut toutefois être importante dans certains parcs car les créations de ces surfaces ont été autorisées à la construction du parc. Elles font partie intégrante de son activité. Généralement, il s'agit de parcs qui sont reliés à des zones commerciales. La surface commerciale peut en constituer l'un des accès piéton. Le parc de la Porte de Saint Cloud comprend un espace de loueur de véhicules et un accès à un magasin sportif. Le parc de la Porte d'Italie comme celui de Lobau donne un accès direct à des grands magasins ou des galeries commerciales.

Le cas du parc Montparnasse RASPAIL mérite d'être souligné puisqu'il accueille historiquement un commerce de spiritueux et que plus récemment une zone fermée a été louée à un réparateur et loueur de motos. Il existe aussi une zone de bureaux d'entreprises dans le parc Rond-point des Champs Elysées.

Certains baux commerciaux concernent à Lobau des locations à des restaurateurs pour l'entreposage de produits d'entretien.

L'Inspection générale note que la plupart de ces activités sont relativement modestes en terme de chiffre d'affaires (Rond Point des Champs Elysées) et qu'en principe l'usage des parcs est dédié aux véhicules. Elle recommande d'examiner si d'autres solutions, plus en adéquation avec le lieu ne pourraient pas être trouvées : pépinières d'entreprises thématiques dans la zone « bureau du parc du Rond-point des Champs Elysées ou ré-affectation à des espaces de stationnement spécifique -moto, vélo, courtoisie, etc.

L'Inspection générale préconise que les services de la Ville de Paris, en relation avec l'opérateur, mènent une analyse sur la pertinence de l'affectation actuelle des espaces « commerciaux » et cela avant l'échéance des concessions.

❖ La publicité et les recettes annexes d'un parc représentent aussi un chiffre d'affaires accessoire, sauf pour des parcs situés dans des zones fortement commerciales et qui accueillent une clientèle de consommateurs, de spectacles ou de congrès.



Tableau 39 : Evolution du chiffre d'affaires publicitaire et annexes (en €)

NOM	2007	2008	Variation 2007-2008
	Publicité et annexes	Publicité et annexes	
<b>Total</b>	<b>735 610</b>	<b>655 274</b>	-10,9%
<b>dont &gt; 20.000 EUROS/AN</b>			
GEORGE V	49 085	45 186	-7,9%
MADELEINE	46 934	33 781	-28,0%
PORTE MAILLOT	35 593	31 995	-10,1%
CHAMPS-ELYSEES	36 869	38 029	3,1%
FRANCOIS 1ER	26 334	22 691	-13,8%
CONCORDE	26 042	808	-96,9%
HOCHE	22 799	16 904	-25,9%
ROND-POINT DES CHAMPS ELYSEES	21 638	16 340	-24,5%
SAINT GERMAIN DES PRES	19 723	15 640	-20,7%
HAUSSMANN BERRI	24 848	17 985	-27,6%
PLACE VICTOR HUGO	20 015	17 992	-10,1%

Source : rapports DSP 2007-2008

OKIGO est le principal générateur de recettes annexes (hors publicité) des parcs. Ce service représentait en 2009 134.000 euros de recettes.

VINCI PARK a négocié un contrat cadre avec une société de publicité qui gère les panneaux dans les parcs. Les revenus des panneaux sont répartis au prorata du nombre de panneaux existant par parc.

Les revenus publicitaires sont en forte baisse en raison du désinvestissement publicitaire des entreprises en période de conjoncture économique difficile. Le développement de cette activité publicitaire ne semble pas être la priorité de l'opérateur.

L'Inspection générale a pu observer que de la publicité sur bande adhésive pour une société de voyages (avion) recouvrait toutes les barrières automatiques de sortie dans tous les parcs VINCI. L'utilisation de ce support qui modifie la fonction initiale de la barrière de sortie n'a pas reçu l'accord de la Ville de Paris.

#### 4.4. Les charges d'exploitation des parcs en DSP (2007-2008)

L'analyse du compte de résultat des DSP de VINCI a été étalonnée par l'Inspection générale avec celui de la SAEMES qui est le 2<sup>ème</sup> opérateur de DSP de la Ville de Paris et le 5<sup>ème</sup> opérateur français. La SAEMES est la société anonyme d'économie mixte de la Ville de Paris.

Les charges d'exploitation de l'ensemble des parcs en DSP représentent 70% du chiffre d'affaires chez VINCI et 85% chez les autres opérateurs en DSP.

Tableau 40 : Part des charges d'exploitation dans le chiffre d'affaires (2008)

SOCIETE	Chiffre d'affaires	Charges exploitation	en % du CA net
<b>VINCI PARK</b>	<b>116 542 194</b>	<b>81 287 039</b>	<b>70%</b>
SAEMES	37 398 650	31 777 524	85%
Autres opérateurs	21 615 254	18 391 531	85%

La différence dans le ratio charges d'exploitation sur chiffre d'affaires, entre VINCI et les autres opérateurs, tient principalement à la valorisation des amortissements qui sont comptabilisés à leur valeur historique et ont ainsi un moindre poids dans le chiffre d'affaires compte tenu de l'ancienneté des contrats. Un écart dans les méthodes d'amortissement entre les opérateurs peut aussi expliquer cette différence. (cf. infra .2.5)

L'analyse sur 5 ans du ratio des charges d'exploitation par rapport au chiffre d'affaires de VINCI et de la SAEMES indique une relative stabilité de ce ratio pour ces deux entreprises. Le ratio des charges d'exploitation est de 69% en moyenne sur cinq ans chez VINCI et 86% à la SAEMES.

Ces données reflètent la structure des coûts spécifique à chacun des opérateurs. Ces structures de coûts sont peu affectées par les variations de la conjoncture à court terme. L'impact de la baisse des fréquentations est limité, dans le long terme, par les augmentations tarifaires et la valeur des amortissements, basés sur le coût historique.

Graphique 6 : Part des charges d'exploitation en % du chiffre d'affaires net  
(moyenne 2004-2008) VINCI - SAEMES

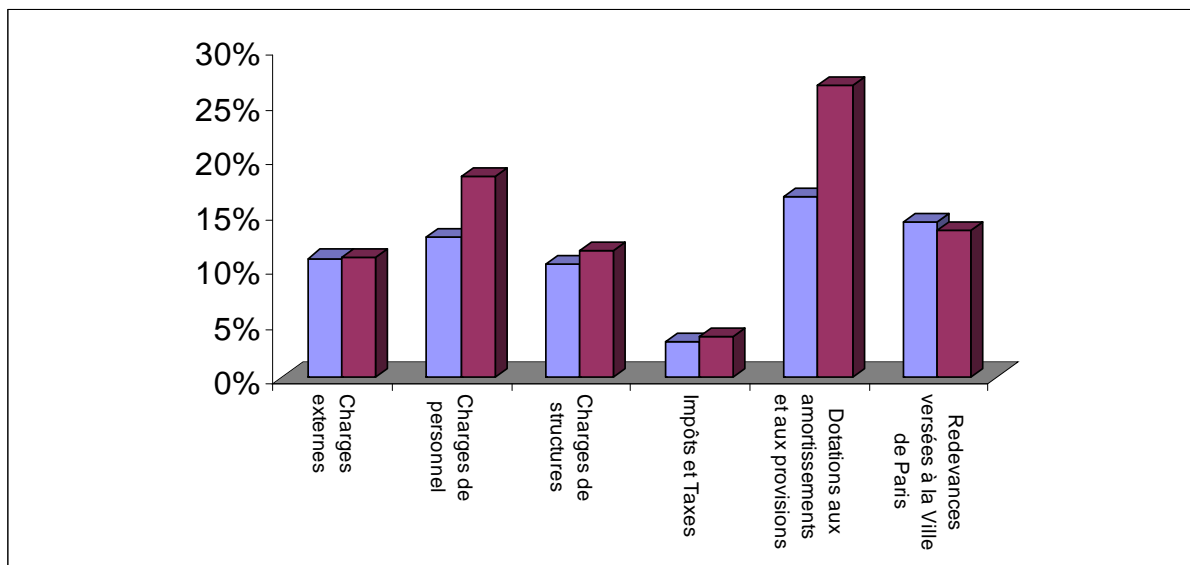


Tableau 41 : Evolution 2004-2008 des charges d'exploitation par rapport au CA net <sup>13</sup>

	VINCI		SAEMES	
	en K €	en % du CA	en K €	en % du CA
Chiffre d'affaires net moyen HT 2004-2008	107 406	-	35 060	-
Charges externes	11 656	11%	3 845	11%
Charges de personnel	13 653	13%	6 420	18%
Charges de structures	11 044	10%	4 038	12%
Impôts et Taxes	3 421	3%	1 273	4%
Dotations aux amortissements et aux provisions	17 622	16%	9 318	27%
Redevances versées à la Ville de Paris	15 163	14%	3 853	13%
Résultat d'exploitation	35 921	33%	5 011	14%

Source : Comptes de résultat des DS P2006-2008

Bien que les ratios chiffre d'affaires/charges soient relativement stables sur la période 2004-2008, le chiffre d'affaires des DSP gérées par VINCI est en diminution du fait du déficit de renouvellement de DSP à cet opérateur. Il est passé de 116 millions d'euros en 2004 à 100 millions en 2008 soit une diminution de 16%. Les charges d'exploitation ont baissé corrélativement de 19% en passant de 81 millions d'euros à 68 millions d'euros.

#### 4.4.1. Les charges externes

Il s'agit principalement de charges liées à la maintenance des parcs et aux consommations d'énergie (électricité, eau). Ces charges se situent dans une fourchette de 10% à 11% du chiffre d'affaires des parcs, ce qui est comparable aux autres opérateurs (de 10% à 12% du CA pour la SAEMES par exemple).

<sup>13</sup> Le chiffre d'affaires net correspond au chiffre d'affaires de l'activité donnant lieu à un mouvement de trésorerie.



#### 4.4.2. Les charges de personnel.

Les charges directes d'exploitation comprennent les personnels techniques directement affectés sur les parcs (agents d'exploitation, chef de parc, responsable de centre, personnel technique de maintenance).

Le ratio des charges de personnel est en moyenne de 12,7% du chiffre d'affaires dans les DSP gérées par VINCI. Il comprend tout le personnel affecté directement aux parcs ainsi que le niveau hiérarchique intermédiaire (Chef de secteur) entre le chef de parc et les services centraux.

Ce ratio est bien inférieur à celui de la SAEMES qui est de 18,3%, et qui ne comprend pas de niveau hiérarchique intermédiaire. L'écart peut s'expliquer par des capacités de parcs plus importantes chez VINCI. En effet, un petit parc nécessite presque autant de personnel qu'un grand parc (hors maintenance et entretien) pour une ouverture 24/24.

#### 4.4.3. Les charges de structure

Elles comprennent les frais de la direction régionale (coût complet du personnel, hébergement au siège, achats fournitures) qui concerne les personnels dédiés à l'encadrement global des parcs de Paris (directeur régional, directeurs de zone, responsable administration et gestion, gestion des ressources humaines dédiées, direction technique régionale et montage d'opérations nouvelles) plus les frais des directions support du siège (Direction générale, DAF, Communication, DRH, Audit, etc.)

Les charges de structure sont évaluées sur la base d'un taux conventionnel de rémunération. Elles sont passées de 10,5% du chiffre d'affaires en 2005 à 9% en 2009. La part de la direction régionale Paris dans les charges de structure est restée stable (2,6% du chiffre d'affaires) sur la période 2005-2009. Les frais de siège sont passés de 7,8% à 6,3% sur la même période. La contraction du taux de frais de structure s'explique par l'accroissement du chiffre d'affaires en province et à l'international, le chiffre d'affaires servant de base à la répartition de ces frais.

Le taux moyen des charges de structure par rapport au chiffre d'affaires est de 10,3% dans les DSP VINCI et de 11,5% dans les parcs de la SAEMES.

Ce taux peut donc paraître important chez VINCI puisque le chiffre d'affaires est presque trois fois plus élevé que celui de la SAEMES (100 millions d'euros contre 33 millions en 2008) et que le nombre de parcs gérés est aussi plus élevé.

Il se justifie par une organisation très structurée et très méthodique au niveau des services centraux permettant notamment le déploiement de nombreuses procédures, de nouveaux concepts dans le stationnement (centre de mobilité), dans la formation des salariés (Ecole VINCI), dans l'évolution des métiers de l'entreprise (certification des compétences) ainsi que dans le financement du marketing et de la marque VINCI Park.

Les charges de structure sont réparties par convention par VINCI en fonction du chiffre d'affaires des parcs sur la base d'un contrat de prestation de services de type frais de siège. Le taux de charge de structures peut donc comprendre par convention des charges supplétives<sup>14</sup> qui ont pour effet de minorer, sans incidence financière pour la Ville de Paris, l'évaluation du résultat d'exploitation présenté dans les DSP.

---

<sup>14</sup> Charges supplétives = charges non comptables dont l'évaluation est à la discrétion de l'opérateur (rémunération de l'actionnaire, rémunération théorique de l'image, etc.)



L'Inspection générale recommande, comme elle l'avait fait dans un précédent rapport sur les DSP de la SAEMES, que les services de la Ville définissent le contenu des frais de structure affectés dans les DSP. Cette définition permettra de comparer de manière plus économique les efforts de chacun des opérateurs pour promouvoir leur politique de stationnement et de faire justifier le niveau des frais de structure par l'opérateur.

#### 4.4.4. Les impôts et taxes

Ce poste comprend les impôts fonciers et la taxe professionnelle payés par les parcs. Le niveau des impôts et des taxes est similaire entre les deux opérateurs (3,2 et 3,6% en moyenne).

#### 4.4.5. Les dotations aux amortissements et provisions.

Ils représentent en moyenne un taux de 16,4% du chiffre d'affaires net contre 26,6% pour la SAEMES, soit un écart de 10%. Cet écart s'explique par l'ancienneté des DSP chez VINCI et l'utilisation par les opérateurs de différentes méthodes comptables ou économiques pour établir le rapport financier des DSP.

Ainsi chez VINCI Park, il n'y a pas de provisions pour gros entretien ou pour renouvellement de matériels. Les amortissements des investissements sont comptabilisés lors de la mise en service des biens dans la concession et sont calculés sur la durée utile du bien. Des amortissements de caducité (amortissements de durée de vie utile) sont comptabilisés lorsque la durée théorique de l'amortissement est supérieure à la durée restant à courir avant l'échéance du contrat.

Les comptes de résultats des DSP enregistrent les amortissements selon les principes comptables énoncés ci-dessus. Ces principes ne donnent pas une traduction exacte de la réalité économique de l'exploitation. En particulier, lorsque la durée d'exploitation est courte et que le parc est déjà en exploitation, l'absence de provisions pour travaux a pour effet de présenter un résultat d'exploitation positif en début d'exploitation et des pertes en fin de contrat. C'est le cas du parc LOBAU. Pour autant, les travaux prévus aux contrats sont exécutés conformément au contrat, mais peuvent être enregistrés financièrement de façon décalée.

En 2008, le total des investissements nets des DSP représente un montant total de 172 millions d'euros pour un montant d'immobilisations brutes de 383 millions d'euros. Le taux moyen d'amortissement sur les investissements est de 54%. Le montant total de la dotation aux amortissements est de 21,3 millions d'euros représentant 5,6% de la valeur brute des investissements.

La mission recommande que les services de la Ville de Paris harmonisent entre opérateurs la méthodologie de calcul des amortissements et des provisions dans les comptes de résultats des DSP.

#### 4.4.6. Les redevances perçues par la Ville de Paris.

Conventionnellement la Ville de Paris perçoit des frais de contrôle forfaitaires et des redevances des DSP assises sur le chiffre d'affaires du parc. Le taux des redevances est fixé selon des barèmes actualisables par tranche de chiffre d'affaires. La formule d'actualisation des tranches est la même que celle du tarif horaire maximum. Le taux des redevances varie selon la nature du contrat de DSP (contrat de concession avec construction) ou d'affermage (exploitation et rénovation).

Le taux de redevance est proposé par l'opérateur dans sa réponse à l'appel d'offres de la DSP. Son évaluation dépend des risques estimés par l'opérateur, de la rémunération que ce dernier attend des services qu'il met en œuvre. Dans les contrats de concession, le taux de redevance de la Ville de Paris varie de 3%, 15% et 35% selon les tranches de chiffre d'affaires (3 niveaux). Les contrats d'affermage dans lesquels les investissements de construction ont déjà été réalisés présentent un risque moins élevé et le taux de redevance s'établit au moins à 50% du chiffre d'affaires net.

Le taux de redevance moyen (sur cinq ans) constaté en 2008 est de 14% (15% avec les frais de contrôle) du chiffre d'affaires net contre 13% à la SAEMES (hors frais de contrôle).

Parmi les parcs dont le taux de redevance est supérieur à 20% en 2008 figurent les parcs dont les DSP ont été renouvelées ou en instance de renouvellement.

Tableau 42 : Répartition des taux de redevance par parc (année 2008)

Taux de la redevance et contrôle	Nbre de parcs	Total CA	Total Redevance et contrôle	% moyen redevance
>20%	13	24 439	10 452	43%
entre 20% et 15%	8	9 964	1 622	16%
entre 15% et 10%	6	17 936	2 366	13%
entre 10% et 5%	18	29 810	2 039	7%
entre 5% et 2%	15	26 402	982	4%
<2%	9	7 991	95	1%
Total	69	116 542	17 556	15%

Source : Rapport des DSP 2008

Tableau 43 : Parcs dont la redevance est supérieure à 20 % (année 2008)

	Redevances et frais de contrôle Ville de Paris	Chiffre d'affaires net	en % du CA net
<i>Redevances &gt; 20%</i>			
CONCORDE	2 101 572	2 748 969	76%
MADELEINE	2 484 501	4 376 263	57%
SAINT GERMAIN (Garage)	338 000	633 819	53%
SAINT SULPICE (Garage)	222 191	419 422	53%
ANVERS	775 221	1 698 536	46%
BAC MONTALEMBERT	840 228	2 198 804	38%
LOBAU	1 324 422	3 549 225	37%
FRANCOIS 1ER	819 687	2 766 830	30%
ALBAN SATRAGNE - MAGEN	493 983	1 789 666	28%
PORTE DE CLIGNANCOURT	264 856	969 757	27%
MARIGNY VINCENNES	116 368	427 120	27%
ECOLE DE MEDECINE	339 231	1 348 606	25%
PASSY	332 456	1 511 154	22%

Source : Rapport des DSP 2008

Les difficultés rencontrées lors de la construction de certains parcs (SAINT-MICHEL, BASTILLE), la nécessité de leur équilibre économique (Porte de CHAMPERRET), leur adossement à d'autres parcs peuvent conduire à des taux de redevance inférieurs à 2%. Le parc Grenier Saint Lazare est encore à ce jour fermé.

Tableau 44 : Liste des parcs dont la redevance est inférieure à 2 % (année 2008)

	Redevances et frais de contrôle pour la Délégation Mairie de Paris	Chiffre d'affaires	% du chiffre d'affaires net
ALMA-GEORGE V	22 633	1 508 029	1,5%
AMPERE	621	59 551	1,0%
BASTILLE	7 264	850 230	0,9%
ETOILE-FRIEDLAND	23 457	1 495 464	1,6%
GRENIER SAINT LAZARE	0	18 522	0,0%
PORTE DE CHAMPERRET	27 496	1 534 022	1,8%
SAINT MICHEL	701	1 846 509	0,0%
SAINTS PERES	11 548	626 298	1,8%
SUFFREN	1 024	52 527	1,9%

Source : Rapport des DSP 2008

#### 4.5. Les résultats courants des DSP

Par convention, le résultat courant qui figure dans les bilans de DSP ne comprend pas les frais financiers propres à l'opérateur, l'impôt sur les sociétés et la participation des salariés. Il comprend toutefois des charges ou des produits financiers supplétifs<sup>15</sup> imposés par la Ville de Paris ayant pour base l'Excédent Brut d'Exploitation (EBE). Ce calcul a pour effet de venir majorer le résultat de la DSP et permet de prendre en compte l'incidence des produits de trésorerie provenant de l'exploitation. Le résultat exceptionnel est faible.

Sur la période 2004-2008, le résultat courant des DSP est en augmentation de 4,7% passant de 36 millions d'euros à 37,7 millions d'euros. La stabilité de ce résultat traduit l'évolution du marché (relative stabilité de la fréquentation dans les parcs VINCI et augmentation de la tarification).

Tableau 45 : Evolution 2004-2008 du résultat courant des DSP

	2004	2005	2006	2007	2008
RÉSULTAT D'EXPLOITATION DE LA DSP	35 322 678	35 363 179	34 547 756	37 895 828	36 474 807
RESULTAT FINANCIER conventionnel	720 263	769 594	1 096 538	7 022	958 909
RÉSULTAT EXCEPTIONNEL	-77 742	-226 838	33 421	-29 935	246 216
RÉSULTAT COURANT AVANT IMPOT	36 002 857	37 319 537	35 684 094	37 872 916	37 679 932

Source : Compte rendu DSP 2004-2008

En décembre 2009, neuf DSP gérées par VINCI sont arrivées à échéance. 7 parcs qui contribuaient pour 2,6 millions d'euros aux résultats de 2008 n'ont pas été renouvelés. Deux parcs qui représentaient en 2008 1,3 millions de résultat, ont été renouvelés (Montalembert et PASSY).

Le ratio de la rentabilité brute des investissements avant impôts et frais financiers ressort à environ 9%<sup>16</sup>. Compte tenu de ce taux, l'équilibre contractuel financier initialement recherché par l'opérateur et la Ville de Paris est atteint.

<sup>15</sup> Calculés au taux Euribor 12M+0,80

<sup>16</sup> 9,4% en 2008 calculé par le ratio résultats des DSP/ Immobilisations brutes = 36M€/380ME = 9%

## 5. LES CONTRÔLES DES DSP

### 5.1. Les contrôles internes

#### 5.1.1. Les outils de gestion en réseau permettent d'assurer la traçabilité des recettes.

L'Inspection générale a pu constater au cours de la visite des parcs que les outils de gestion déployés sur les parcs étaient uniformes et que le personnel des parcs en possédait la maîtrise. Ces outils sont accessibles en réseau et permettent de réaliser des extractions de fichiers pour des contrôles ou des études particulières.

VINCI Park a mis en place une procédure complète sous la forme d'un manuel de contrôle de la sincérité des encaissements « Recettes - reporting - remises en Banque ». Cette procédure décline pour chaque type de recettes les objectifs du contrôle, sa charte de procédures et un guide des bonnes pratiques qui complètent des aides mémoire et un glossaire.

Trois logiciels alimentent le réseau d'information des parcs :

- Le logiciel **REBAN** permet le suivi des encaissements de chaque exploitation (relevé des caisses, dépôts de chèques, rapprochement cartes bleues, dépôts en banque) ;
- Le logiciel **ELODIE** suit la comptabilité (enregistrement des recettes, achats directs et répartition des dépenses communes)
- Le logiciel **GARI + WISIONNEUSE** permet d'assurer le suivi des recettes internes, le suivi des recettes abonnés (gestion des cartes, facturation), le suivi du versement en banque, la tenue des statistiques (fréquentation horaire, nombre d'abonnés), l'interface avec l'outil comptable.

Ce logiciel développé en interne n'est toutefois pas du type ERP (Enterprise Resource Planning) et n'intègre pas de modules concernant le personnel, la gestion technique.

Le système d'information en place dans les parcs présente un certain nombre de limites. Le logiciel actuel n'est pas interfacé avec les bornes de sortie du parc et il ne permet pas un enregistrement en temps réel du remplissage du parc et son archivage. Par ailleurs un certain nombre de données doit faire l'objet de ressaisies manuelles (fréquentation, flux horaire). Enfin, l'absence d'un historique des flux dans la base de gestion des abonnés rend difficile un suivi des mouvements au delà d'une année. L'absence d'un fichier client centralisé rend difficile le suivi de l'évolution de la clientèle entre les parcs.

Le logiciel GARI sera remplacé à partir de 2011.

#### 5.1.2. Audit des exploitations par le service d'audit

Le service d'audit interne est composé de deux personnes qui interviennent dans la France entière. Il opère de manière inopinée en fonction d'une planification déterminée à l'issue de sondages (comparaison des parcs) ou d'analyses particulières (baisse récurrente d'un indicateur de gestion). Il répond ponctuellement aux demandes de la direction générale et des parcs. Il peut s'appuyer sur des sociétés spécialisées pour effectuer des contrôles de sécurité.

L'objectif de l'audit interne est de s'assurer de la sincérité du reporting des recettes et de l'exécution des encaissements et des remises en banque des liquidités et des autres moyens de paiement ainsi que des facturations à la clientèle.

Les contrôles comprennent le fonctionnement général du parc en relation avec le respect de la réglementation, les procédures établies pour les exploitations et leur adaptation. Ils ont pour objet de maîtriser le risque de fraude et de détecter les fraudes.

Les contrôles répondent à une procédure d'audit très normative sous la forme d'une liste des contrôles (check-list) balayant les points clés du contrôle (stationnement horaire, abonnés, facturation, organisation administrative, organisation du parc en général).

Un compte rendu de contrôle est transmis au chef de parc et ses hiérarchies en reprenant les observations et les actions à mettre en œuvre. Une réponse de l'audit est faite dans un délai de 45 jours.

L'Inspection générale recommande que les services de la Ville de Paris puissent consulter la copie des rapports d'audit lors du contrôle financier sur les parcs, ce qui permettra d'améliorer les synergies de contrôle.

## 5.2. Un nouvel acteur : la commission de sécurité

Depuis l'arrêté du 9 mai 2006, les parcs publics de stationnement sont soumis à la réglementation des établissements recevant du public (ERP), et notamment aux dispositions du code de la construction et de l'habitat relatives à la protection contre les risques d'incendie et de panique, alors qu'ils ressortissaient précédemment de celle régissant les installations classées.

Tous les parcs dont la capacité dépasse 250 véhicules doivent désormais faire l'objet tous les cinq ans d'une visite de la commission de sécurité. Celle-ci s'assure que les parcs déjà en exploitation sont conformes à la réglementation applicable au moment de leur construction. Tous les travaux dans les parcs doivent faire l'objet d'une demande d'autorisation et d'un contrôle par les services compétents de la préfecture de police.

Par ailleurs, le caractère d'ERP implique, aux termes des dispositions de la loi 2005-102 du 11 février 2005 et de ses textes d'application, que les parcs soient accessibles aux personnes handicapées, quel que soit le type de handicap (physique, sensoriel, cognitif, mental ou psychique) au 1<sup>er</sup> janvier 2015. Désormais, la commission de sécurité devient un nouveau prescripteur de travaux dans les parcs de stationnement.

Pendant un an, entre 2009 et 2010, la commission de sécurité a procédé à plus de 80 visites de parcs de stationnement parisiens. Sur l'ensemble des parcs concédés, tous opérateurs confondus, 3 avis défavorables à la poursuite de l'exploitation ont été rendus, conduisant à la prescription de travaux d'amélioration de la sécurité et à une nouvelle visite de la commission.

S'agissant des parcs concédés à VINCI Park, un seul avis défavorable a été rendu sur les 63 parcs visités (pour le parc Porte de Saint Cloud). Deux parcs publics devaient encore faire l'objet d'une visite de la commission à la date de remise du rapport provisoire (juillet 2010).

La commission de sécurité est devenue un nouveau prescripteur de travaux. Les contrôles techniques de la DVD devront intégrer cette nouvelle donnée.

### 5.3. Les contrôles de l'autorité délégante

#### 5.3.1. Le Rapport Annuel du Délégué (RAD)

En application des dispositions de l'article L 1411-3 du CGCT, le concessionnaire doit remettre avant le 1<sup>er</sup> juin de l'année N un rapport comportant notamment les comptes retraçant l'ensemble des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité du service ainsi qu'une annexe permettant à l'autorité délégante d'apprécier les conditions d'exécution du service public ».

Le rapport établi par VINCI Park est très complet en ce qui concerne la description des installations techniques. Sur le modèle du document de reporting mensuel qui a été défini par la Ville de Paris, les informations suivantes sont données pour chacun des parcs :

- Le nombre total de sorties
- Le nombre global d'abonnements
- Le nombre de places amodiées
- Le nombre de places pour véhicules électriques
- Le nombre de places pour handicapés
- Le nombre de places réservées aux deux roues

Toutefois, les services de la Ville disposent de peu d'informations pour valider les innovations tarifaires des opérateurs et définir une politique tarifaire globale.

Les services de la Ville de Paris n'ont qu'une connaissance très superficielle des actions tarifaires des opérateurs et de leur impact.

- Les informations communiquées dans les rapports de DSP sont sommaires et agrégées ; ainsi, les abonnements de nuit sont comptés en abonnements et non différenciés. Elles ne contiennent que les chiffres de l'année N et ne comportent généralement pas de mise en perspective des données avec l'année n-1.
- La saturation des parcs ne figure pas dans les données à fournir par les opérateurs dans le cadre du Rapport annuel du Délégué alors qu'elle mériterait d'être analysée finement en lien avec l'opérateur.
- Le nombre d'utilisateurs par type de tarif n'est pas détaillé, ni la durée du stationnement, les différentes catégories d'utilisateurs ou les motifs de fluctuation de la fréquentation.
- Les opérations marketing et leurs résultats ne sont pas mentionnés.

Pour procéder à une validation éclairée des propositions et initiatives tarifaires de l'opérateur, la transmission du Rapport Annuel du Délégué (RAD) devrait être l'occasion d'échanges avec les opérateurs, voire d'une présentation orale de celui-ci, afin de mieux appréhender le fonctionnement des parcs.

#### 5.3.2. Le Bulletin Simplifié Unifié (BSU) et le contrôle des recettes

Mensuellement avant le 10 de chaque mois, les services de la Ville de Paris reçoivent un compte rendu de l'exploitation du parc en terme de chiffre d'affaires (recettes) et de produits vendus (Horaires, abonnements, etc.). Ces informations à vocation statistique ne permettent pas à la Ville de s'assurer d'un contrôle effectif des recettes. Une analyse explicative par comparaison avec l'année précédente permettrait aux services de la Ville d'exercer un meilleur contrôle.

L'Inspection générale recommande un enrichissement du contenu du rapport du délégataire, des précisions sur le contenu des différentes rubriques du BSU et un rappel des évolutions constatées sur la même période de l'année précédente à la fois sur le plan quantitatif (données) et qualitatif (accessibilité au parc, événements particuliers, etc.)

La mission suggère aussi la pratique d'une audition annuelle des opérateurs à l'occasion de la remise du rapport annuel de l'opérateur. Cette audition pourrait être organisée par les services de la DUCT en étroite liaison avec la DVD.

### 5.3.3. Les contrôles techniques périodiques de la DVD

Le Cahier des Prescriptions Techniques de juin 1996 prévoit notamment (art 3-1) « chaque année une visite des locaux effectuée par un agent de l'administration en présence d'un représentant qualifié de la société concessionnaire afin de constater l'état des lieux et de l'appareillage ainsi que les modalités d'exploitation des ouvrages. Un PV de cette visite sera dressé contradictoirement ».

Les rapporteurs ont pu s'assurer de la fréquence des visites techniques inopinées effectuées par des contrôleurs de la direction de la voirie (3 à 4 par an). A l'occasion de ces visites, les équipements techniques (groupes électrogènes, ascenseurs, ventilateurs) sont systématiquement testés sur un niveau.

Cette procédure semble perfectible et seulement contradictoire dans la forme puisque le chef de parc signe un procès verbal de visite.

La mise en œuvre du procès verbal, adressé aux services de maintenance de l'opérateur, gagnerait à être assortie d'une planification et devrait donner lieu, si nécessaire, à une contre visite commune pour s'assurer que les désordres sont effectivement résolus.

On peut se demander s'il ne serait pas plus opérant que la visite n'intervienne qu'à une moindre fréquence mais s'accompagne d'un calendrier de résolution plus clair. Enfin, on peut regretter que ces visites n'envisagent que le seul fonctionnement technique du parc, au détriment d'une appréciation du service perçu par l'utilisateur, de l'analyse des tarifs pratiqués et de la connaissance de l'utilisateur.

Il a pu être aussi constaté par les rapporteurs de façon récurrente que les règlements intérieurs des parcs visités n'étaient pas à jour (ils remontaient le plus souvent à la date de l'ouverture du parc) et que leur contenu n'était pas homogène. D'une part, le texte n'est plus en phase avec les nouveaux engagements de VINCI Park, en harmonie avec la politique de déplacements de la Ville de Paris (comme par exemple l'interdiction de tout cycle à l'intérieur du parc Lobau). D'autre part, ce décalage atteste que le règlement intérieur n'est pas utilisé par le délégataire comme l'une des données du fonctionnement des parcs, ni communiqué aux abonnés lors de la souscription de leur abonnement. La Ville de Paris dispose là d'un outil potentiel de présentation de sa politique de stationnement.



L'Inspection générale formule les recommandations suivantes :

- 1- Réviser la grille d'analyse des visites techniques périodiques des techniciens de la DVD dans le sens d'une meilleure hiérarchisation des observations et des prescriptions.
- 2- Formaliser la réponse de l'opérateur sur les délais de mise en oeuvre des prescriptions, et la planification si nécessaire d'une visite commune pour en constater le bon fonctionnement.
- 3- Constituer un groupe de travail en vue de la réécriture du règlement intérieur des parcs selon un modèle homogène.
- 4- Ramener le nombre de visites techniques à une ou deux visites annuelles (quatre actuellement) mieux formalisées, et diligenter par ailleurs des visites d'évaluation du service à l'utilisateur et d'analyse de la clientèle.



## CONCLUSION

L'émergence de la société VINCI Park, leader dans le domaine du stationnement, a été contemporaine de l'arrivée d'une nouvelle municipalité parisienne, qui se donnait pour objectif la réduction de la circulation automobile à Paris.

La stratégie de VINCI Park, centrée sur le service et la qualité des parcs, s'est d'emblée inscrite en cohérence avec les objectifs municipaux. L'opérateur a été un partenaire actif des évolutions impulsées par la Ville (tarifs résidents, petit rouleur, développement du vélo..).

La société a été impactée par la concurrence de nouveaux opérateurs en Ile de France et dans une moindre mesure à Paris. Le paysage du stationnement concédé parisien s'est ouvert à de nouveaux acteurs, ce qui s'est traduit pour VINCI par la perte de 13 parcs soit plus de 9.000 places. Pour autant, la durée encore longue des concessions les plus importantes, l'implantation dans l'hyper-centre de nombre de ses parcs et l'importance de leurs capacités font de VINCI Park un acteur incontournable du stationnement à Paris.

L'audit conduit l'Inspection à donner acte à VINCI de l'existence d'un système de contrôle interne qui permet la traçabilité des recettes. Il a permis d'identifier des pistes d'un suivi plus complet de la qualité de l'accueil et une meilleure connaissance des usagers des parcs au travers d'une communication plus riche entre la Ville et le délégataire.

L'actualisation du règlement intérieur des parcs constitue un autre chantier commun pour l'opérateur et la Ville.

Le bilan de la mise en place du tarif résident reste à réaliser avec l'ensemble des opérateurs. Le présent audit a amorcé la réflexion notamment en pointant un risque de renforcement des phénomènes de saturation perceptibles dans certains parcs et un effet d'aubaine pour les parisiens de certains quartiers centraux qui ont la chance d'être situés à proximité de parcs publics.

Le succès du tarif préférentiel accordé aux résidents et des opérations promotionnelles mises en place par VINCI Park démontre la très forte sensibilité au prix du stationnement par abonnement.

Au terme de cette étude, l'encouragement au transfert du stationnement de surface vers le stationnement souterrain ressort largement comme une question de prix et de cohérence entre tarifs de surface et ceux du stationnement souterrain.

Dix ans après la naissance du groupe, l'intuition initiale de VINCI Park, qui mettait le service au cœur de son offre de stationnement s'avère plus que jamais pertinente. L'arrivée d'« Autolib » devrait donner une nouvelle dimension à cette approche. En permettant d'articuler véritablement stationnement et mobilité, « Autolib » ouvre la perspective d'une nouvelle révolution dans le domaine du stationnement. Ceci suppose un accompagnement par une politique tarifaire orientée en faveur du développement durable et de la multi-modalité visant notamment à encourager les conducteurs occasionnels au découplage entre le lieu de stationnement du véhicule et le domicile.

## RECOMMANDATIONS

### Concernant l'organisation de VINCI Park

**Recommandation n° 1 :** Ramener la part des salariés en emploi précaire dans les parcs parisiens en dessous de 15 % des effectifs permanents (ETP).

### Concernant la qualité du service à l'utilisateur

**Recommandation n° 2 :** Réécrire le règlement intérieur des parcs concédés, totalement dépassé aujourd'hui, pour le mettre en conformité avec les objectifs de la Ville en matière de mobilité et avec les valeurs qu'elle entend promouvoir (respect des places « handicapés », charte d'accueil, multimodalité, etc.).

**Recommandation n° 3 :** Communiquer aux services de la Ville de Paris les réclamations recueillies dans les parcs en DSP à travers le numéro azur et faire valider annuellement par la Ville de Paris la grille d'appréciation de la qualité des parcs parisiens

**Recommandation n° 4 :** Introduire dans le rapport annuel du délégataire un **indicateur spécifique de suivi des pannes d'ascenseurs dans les parcs concédés** (nombre, fréquence, durée). Au-delà d'un nombre maximal de pannes dans l'année, le changement du matériel considéré serait obligatoire

**Recommandation n° 5 :** Prévoir dans les conventions de DSP des indicateurs de non qualité (saturation, pannes des matériels de péage, etc.) et en assurer un suivi régulier dans le cadre du rapport annuel du délégataire,

**Recommandation n° 6 :** Faire respecter l'occupation des places « handicapés » en conformité avec leur destination et s'en assurer de façon régulière tant à l'occasion des visites mystère que des visites techniques inopinées des services de la Ville. Sensibiliser en ce sens les personnels des parcs VINCI

**Recommandation n° 7 :** Généraliser le guidage au sol dans l'ensemble des parcs en situation de saturation régulière

**Recommandation n° 8 :** Associer les opérateurs aux efforts consentis par la Ville en matière d'économies d'énergie et définir une méthodologie commune et des indicateurs de progrès (action Ville de Paris)

**Recommandation n° 9 :** Etablir annuellement un rapport détaillé des mouvements d'entreprises disposant de plus de 10 places dans les parcs

### Concernant la politique tarifaire

**Recommandation n° 10 :** L'opérateur devra faire valider par la Ville toute innovation tarifaire et s'assurer de la cohérence des tarifs pratiqués avec les objectifs de la Ville (tarifs horaires spécifiques, abonnements de nuit). Il est rappelé que la politique tarifaire et la création de catégories d'utilisateurs sont des prérogatives exclusives de la puissance publique.

**Recommandation n° 11 :** Le rapport annuel du délégataire devra détailler l'ensemble des tarifs pratiqués (type, montant unitaire, nombre de bénéficiaires), en indiquant notamment la valeur réelle moyenne de l'abonnement vendu et fournir le bilan des opérations promotionnelles réalisées.

**Recommandation n° 12 :** Faire réaliser par l'ensemble des opérateurs un bilan de la mise en œuvre des tarifs « résident » (action Ville de Paris)

**Recommandation n° 13 :** Mettre à l'étude, en liaison avec l'ensemble des opérateurs à Paris, l'introduction d'un stationnement résidentiel délocalisé à prix modéré associé à des services de multimodalité (dont ceux de type Autolib).

## Concernant les contrôles des DSP par les services de la Ville

**Recommandation n° 14 :** Rendre plus effectifs les contrôles de la Ville.

Une réponse écrite devrait être apportée par l'opérateur aux observations des contrôleurs techniques de la Ville, en précisant les délais de mise en œuvre des prescriptions (action VINCI Park).

Envisager de réduire à deux par an le nombre de visites techniques de contrôle des services de la Ville de Paris mais diligenter des visites particulières centrées sur la fréquentation du parc et la décomposition des tarifs

**Recommandation n° 15 :** Procéder à l'audition annuelle des opérateurs à l'occasion de la remise du rapport annuel du délégataire, par les services de la DVD. A terme, pourrait être envisagée une présentation devant une instance municipale ad hoc, centrée sur le service à l'usager, à constituer autour de la Direction des Usagers, des Citoyens et des Territoires (DUCT), au titre de sa compétence en matière de Commission des services publics locaux, associant la DVD, en raison de sa compétence technique et au titre de son rôle de pilotage de la politique des déplacements, et la direction des finances.

**Recommandation n° 16 :** Définir des règles uniformes pour la présentation des comptes de DSP, s'imposant à l'ensemble des opérateurs du stationnement de la Ville en matière de charges de structures (dépenses éligibles), d'amortissement et de provisions.

**Recommandation n° 17 :** Procéder avec VINCI Garages à un pointage précis du nombre de places amodiées et amodiabiles dans les parcs VINCI.

**Recommandation n° 18 :** Etudier la possibilité de réaffecter les surfaces des parcs utilisées à d'autres fins que le stationnement

## LISTE DES PERSONNES RENCONTREES

### VINCI Park

- [.....], Président-directeur général de VINCI Park
- [.....], Directeur Paris de VINCI Park
- [.....], Directeur technique et des achats de VINCI Park
- [.....], Directeur de la communication de VINCI Park
- [.....], Directeur de l'audit et de l'inspection de VINCI Park
- [.....], Directeur du service garages de VINCI Park

### Zone Paris

- [.....], Directeur de zone Paris Sud
- [.....], Directeur de zone Paris Centre
- [.....], Directeur de zone Nord
- [.....], Directeur technique Paris
- [.....], Responsable des ressources humaines Paris
- [.....], Responsable administratif et de gestion (direction Paris)

Les chefs des secteurs et des parcs suivants :

Haussmann-Berri, Jouffroy, Prony, Mairie du 15<sup>ème</sup>, Lobau, Saint-Michel, Soufflot, Porte de Saint-Cloud, Hoche, Rond-Point des Champs-Élysées, Porte Maillot, George V, Franz Liszt.

### VILLE de PARIS

Mme Annick LEPETIT, Adjointe au Maire, chargée des déplacements, des transports et de l'espace public

M. Denis BAUPIN, Adjoint au Maire, chargé du développement durable

### Direction de la voirie et des déplacements

- [.....] et [.....], Directeurs
- [.....] et [.....], Ingénieurs généraux

### Agence de la mobilité

- [.....], Responsable de l'agence
- [.....], Responsable de l'Observatoire de la mobilité

Pôle stationnement

[.....], Responsable du Pôle

[.....], Chef de la section du stationnement sur la voie publique

[.....], Chef de la section du stationnement concédé

[.....], Responsable du contrôle technique des ouvrages

[.....], Contrôleurs techniques

**Préfecture de Police de Paris**

[.....], Sous-directeur de la sécurité du public - Direction des transports et de la protection du public de la Préfecture de Police.

## PROCEDURE CONTRADICTOIRE

Dans le cadre de la procédure contradictoire en vigueur à l'Inspection Générale, le rapport provisoire d'audit a été transmis le 31 juillet 2010 à

- Monsieur , Président Directeur général de la société VINCI Park ;
- Madame , directrice générale de la Direction de la Voirie et des Déplacements (DVD).

La réponse de la société VINCI au rapport provisoire a été adressée par courrier le 8 septembre 2010.

La réponse de la DVD au rapport provisoire a été adressée par courrier le 9 décembre 2010

Réponse au rapport provisoire  
de la société VINCI Park en date du 8 septembre 2010