

COMMUNE DE SAINT-DENIS
DGST / DIRECTION GENERALE ADJOINTE
DES SERVICES TECHNIQUES

REPUBLIQUE FRANCAISE

RAPPORT N° 02/ 7-04
au Conseil Municipal

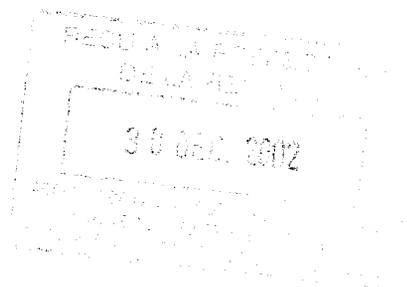
OBJET

RAPPORT 2001 DES DELEGUES DU CONSEIL MUNICIPAL
AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SODIPARC

En application des dispositions de l'Article 7 et de l'Article L 1524-5 du Code Général des Collectivités Territoriales, j'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel des représentants de la Commune au Conseil d'Administration de la SODIPARC.

Je vous demande de bien vouloir en prendre acte.

LE MAIRE
René-Paul VICTORIA



COMMUNE DE SAINT-DENIS

REPUBLIQUE FRANCAISE

**DELIBERATION N° 02/7-04
au Conseil Municipal
en séance du lundi 16 décembre 2002**

OBJET

**RAPPORT 2001 DES DELEGUES DU CONSEIL MUNICIPAL
AU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE LA SODIPARC**

LE CONSEIL MUNICIPAL

Vu la Loi n° 82-213 du 2 mars 1982 relative aux droits et libertés des Communes, des Départements et des Régions, modifiée ;

Vu le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Sur le RAPPORT N° 02/7-04 du Maire ;

Vu le rapport de Madame Nalini VELOUPOULE-MERLO, Conseillère Municipale, présenté au nom des Commissions Cadre de Vie et Habitat / Finances et Administration Générale ;

Sur l'avis favorable desdites Commissions ;

APRES EN AVOIR DELIBERE

Prend acte du rapport annuel des représentants de la Commune au Conseil d'Administration de la SODIPARC.

Pour extrait certifié conforme
Fait à Saint-Denis, le 26 DEC. 2002

LE MAIRE
René-Paul VICTORIA





VILLE DE SAINT-DENIS

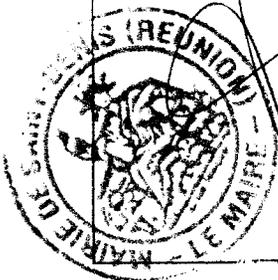
RAPPORT ANNUEL DU MANDATAIRE DE LA COLLECTIVITE

Monsieur Albert LEBON

**Administrateur
de la SODIPARC**

Vu par le Conseil Municipal de Saint-Denis
en séance du lundi 16 décembre 2002
et annexé à la Délibération n° 02/7-04

LE MAIRE
René-Paul VICTORIA



EXERCICE 2001

*En application de l'article 8 alinéa 8 de la loi n° 83-597 du 07 juillet 1983, j'ai l'honneur de vous rendre compte du fonctionnement de la société anonyme d'économie mixte.
Au cours de l'exercice 2001, lequel correspond à la période comprise entre le 01 janvier 2001 au 31 décembre 2001.*

Les représentants des collectivités sont :

Pour La Ville de Saint-Denis :

- Mme Nalini VELOUPOULE-MELO, Vice-Présidente de la SODIPARC,
- Monsieur Albert LEBON, Administrateur.

Pour la CINOR :

- Monsieur René Paul VICTORIA, Président,
- Monsieur Michel BRIET, Administrateur,
- Monsieur Maurice GIRONCEL, Administrateur.

La fiche de synthèse figurant en annexe récapitule les renseignements se rapportant à la prise de participation de la CINOR au sein de la SODIPARC.

De même, l'ensemble des éléments comptables, sociaux et financiers de la SODIPARC pour la période considérée figurent dans la brochure « Comptes sociaux et comptes consolidés » incluse dans le rapport d'activité annuelle de 2001.

Toutefois, il est important de mettre en évidence les éléments les plus marquants de cet exercice social, notamment en ce qui concerne :

A - FAITS MARQUANTS SUR L'EXERCICE 2001 :

FEVRIER :

- mise en service de 6 CITARO,
- mise en service du TCSP sur tout son itinéraire,

MARS :

- grève,
- Non-réalisation de l'extension du stationnement payant sur voirie,
- Elections municipales entraînant un renouvellement du Conseil d'Administration.

AVRIL :

- livraison 1^{ère} phase travaux Mail du Chaudron.

MAI :

- **élection du nouveau Président du Conseil d'Administration , M. René Paul VICTORIA,**
- **déménagement du siège social.**

JUIN :

- **Assemblée Générale ordinaire,**
- **Hôtel de Ville : livraison du point Multiservices.**

JUILLET :

- **premier comité de pilotage du Projet d'Extension du TCSP 2.**

SEPTEMBRE :

- **arrivée du nouveau Directeur Général Jean Pierre COMBET,**
- **livraison TCSP Rambaud.**

OCTOBRE :

- **mis en service du terminus Mairie du Chaudron,**
- **attribution marché - TCSP Lot 9 réalisation d'un kiosque Billetterie.**

NOVEMBRE :

- **travaux d'amélioration de l'accueil au dépôt CITALIS.**

DECEMBRE :

- **participation à l'opération Village de Noël au niveau du parking République,**
- **arrivée du Distributeur Automatique de Tickets (DAT),**
- **préparation de l'arrivée des véhicules neufs,**
- **achèvement du Mail du Chaudron,**
- **départ de Michel MOISSENET.**

B – ENGAGEMENT FINANCIER DE LA COLLECTIVITE ET LES RESSOURCES PROCUREES A LA COLLECTIVITE

1 - RELATIONS CONTRACTUELLES ET ENGAGEMENT FINANCIER

Les cadres contractuels d'intervention de la SODIPARC

Aujourd'hui les relations contractuelles existantes entre les collectivités et la SODIPARC sont de deux types : Délégation de Service Public pour les activités transport et stationnement et , Mandat pour l'activité TCSP.

Relations contractuelles avec la Ville de Saint-Denis

Il s'agit d'une convention de Délégation de service public de stationnement payant d'une durée de 6 années qui prend fin le 31 Décembre 2002. Pour des raisons administratives, la Ville de Saint-Denis a prorogé d'un an cette convention.

Relations contractuelles avec la CINOR

La CINOR et la SODIPARC sont liées par deux Délégations de service public pour une durée de 10 ans arrivant à échéance le 31 mars 2007 et concernant :

- Le réseau de transport urbain de Saint-Denis

Par convention de délégation de Service Public en date du 13 décembre 1996, la ville de Saint-Denis, Autorité Organisatrice de Transport Urbain a confié à la SAEM SODIPARC la gestion et l'exploitation des services de transport public de voyageurs à l'intérieur du périmètre de transport urbain de Saint-Denis.

La compétence Transport a été transférée à la CINOR en 1998.

Le contrat de délégation visait à harmoniser les moyens d'exploitation du délégataire et des sous-traitants en offrant à la clientèle une billetterie, une tarification, des méthodes de perception identiques, une information unique et une qualité de service conforme à la volonté de l'autorité Organisatrice.

Dans un souci de rationalisation des transports, il était prévu que le délégataire serait autorisé à sous-traiter l'exécution d'une partie des services avec des entreprises de transport dûment agréées par l'Autorité Organisatrice.

La SODIPARC a ainsi sous-traité l'exécution des services des écarts ainsi :

le lot 1 la montagne ligne 21 a été affecté à la société TRANSNORD,

Le lot 2 la montagne ligne 22 à la société RAPID TRANSPORTS,

Le lot 3 – Brûlé – ligne 23 à la société SARL MOUTOUSSAMY et fils,

Le lot 4 – Bois de nèfles – Moufia – ligne 24-25 à la société TPT MOUTOUSSAMY Emile,

Le lot 5 – Bois rouge – Bretagne Bellevue – ligne 26 et 27 à la société JM TRANSPORTS SARL.

En août 1999, la SODIPARC a choisi de recourir à la sous-traitance avec la S.A.R.L. TAXINOR pour le réseau de Taxibus de Saint-Denis.

- Le réseau de transport de Sainte Marie

Le 13 octobre 1998, la CINOR a confié à la SODIPARC la gestion et l'exploitation des services de transport de voyageurs pour le réseau de Sainte Marie.

Les objectifs poursuivis visaient notamment à harmoniser l'offre à l'échelle du PTU communautaire : Billetterie, tarification, méthodes de perception, information unique et une qualité de service.

La SODIPARC avait également la possibilité de sous-traiter les services de transport : dans ce cadre des contrats de sous-traitance ont été passés avec des sociétés de transport LES CARS MARDE et STOI et avec la S.A.R.L. TAXINOR pour tous les services Taxibus.

La délibération de la CINOR fondant la DSP de Sainte Marie ayant fait l'objet d'un contentieux, une nouvelle mise en concurrence a été lancée en 2001 et la nouvelle convention DSP a été attribuée à la SODIPARC pour une durée de 62 mois ; elle a débuté le 15 février 2002 et expirera le 31 mars 2007.

La CINOR et la SODIPARC sont liées par Mandat

Par délibération du Conseil municipal en date du 10 mai 1996, la ville de Saint-Denis a décidé de réaliser un système de Transport en Commun en Site Propre. la mission confiée à la SODIPARC a été de réaliser cette opération en qualité de mandataire pour le compte de la Ville puis pour le compte de la CINOR après le transfert de compétence

L'achèvement des travaux a eu lieu en septembre 2001 et l'établissement des décomptes généraux définitifs (DGD) est en cours.

Pour l'extension vers l'Est du TCSP un second mandat a été signé entre la CINOR et la SODIPARC le 27 juillet 2000, la remise de l'ouvrage est prévue en juin 2004.

2 – REMUNERATION PAR LES COLLECTIVITES

La Ville de SAINT-DENIS a versé sa qualité d'autorité délégante du service public de stationnement , au titre de l'année 2001 : **1 099 K€.**

La CINOR a versé en sa qualité d'autorité organisatrice, au titre de l'année 2001 : **10 221 K€** répartie comme suit :

DSP de Saint-Denis : 8 349 K€
DSP de Sainte Marie : 1 238 K€
TCSP 1 : 382 K€
TCSP 2 : 252 K€

Au terme de 5 ans d'exploitation en qualité de délégataire la SODIPARC, a engagé avec l'autorité organisatrice, une réflexion en vue de la mise à jour de la convention d'origine intégrant les avenants au nombre de 15 et les nouvelles dispositions de la loi du 20 décembre 2001 sur la modernisation des statuts des Sociétés d'Economie Mixte

Par ailleurs, les statuts de la SODIPARC ont fait l'objet d'une modification suite aux dispositions de la loi sur les nouvelles régulations économiques (NRE).

Le Conseil d'Administration du 7 septembre 2001 a ainsi notamment choisi de dissocier les fonctions de Président et de Directeur Général :

- Le Président René Paul VICTORIA représente le Conseil d'Administration, organe collégial et est garant de la bonne marche des institutions de la société.
- Le Directeur Général Jean Pierre COMBET, quant à lui, en assume la Direction Générale.

C – FONCTIONNEMENT DES ORGANES SOCIAUX

Durant la période considérée, le Conseil d'Administration s'est réuni trois fois, les 31.05.01, 07.09.01, 14.12.01, pour régler par ses délibérations, conformément à la Loi et aux Statuts de la société, les grandes orientations, la stratégie et tous les actes d'administration et de disposition.

Il a, par ailleurs, régulièrement été informé de la situation financière et comptable de la société, de la progression des investissements, de la situation des filiales et de l'évolution des grands dossiers : Politique sociale, Accords sociaux.

Au cours de la même période, l'Assemblée Générale Ordinaire des Actionnaires a été réunie le 17 juin 2002 pour approuver les comptes sociaux. affecter le résultat.

Les résultats de l'activité se sont traduits par un résultat net après impôts de 394 K€ , que l'Assemblée Générale Ordinaire a décidé d'affecter ainsi qu'il suit :

- Bénéfice de l'exercice -----	393 637,78 €
- Réserve légale-----	19 681,89 €
- Distribution de dividendes -----	28 584,19 €
- Autres réserves-----	345 371,70 €

L'Assemblée Générale prend acte de ce que les sommes distribuées à titre de dividendes, au titre des quatre précédents exercices, ont été les suivantes :

- sur le résultat de l'exercice 1996 -----	18 103,32 €
- sur le résultat de l'exercice 1997 -----	28 584,19 €
- sur le résultat de l'exercice 1998 -----	28 584,19 €
- sur le résultat de l'exercice 1999 -----	28 584,19 €
- sur le résultat de l'exercice 2000 -----	28 584,19 €

Cela représente un dividende net de 7.62 € par action

D – REMUNERATION DE LA VILLE DE SAINT-DENIS ET DE LA COMMUNAUTE DE COMMUNES EN LEUR QUALITE D’ACTIONNAIRES

Au titre des dividendes 2001, il a été versé à la Ville de Saint-Denis, 5 946 €, et à la CINOR, 12 862.89 €.

E - CONVENTIONS CONCLUES DANS LE CADRE DES PROCEDURES FIXEES PAR L’ARTICLE 48-1 DE LA LOI DU 29 JANVIER 1993

Conformément aux dispositions de l’article 48 alinéa 1 de la Loi n° 93-122 du 29 janvier 1993 et à celles de l’article 10 du Décret 93-584 du 26 mars 1993, le Conseil d’Administration de la SODIPARC, dans sa séance du 22 mai 2001 a mis en place, une COMMISSION D’APPEL D’OFFRES.

La composition actuelle de cette commission est la suivante :

- Monsieur René Paul VICTORIA remplacé en cas d’absence par Madame Nalini VELOUPOULE – MERLO,
- Monsieur Maurice GIRONCEL,
- Monsieur Michel BRIET,
- Monsieur Thierry DECERLE,
- Monsieur Michel MOISSENET.

La Commission d’appel d’offres ainsi constituée n’a pas été réunie en 2001

F- RAPPORT SPECIAL SUR L’EXERCICE DE PREROGATIVES DE PUISSANCE PUBLIQUE

Article 76-1 de la Loi du 29 janvier 1993

Durant la période considérée, aucune prérogative de puissance publique n’a été exercée.

G - PRISE DE PARTICIPATION DANS LE CAPITAL DE SOCIETES COMMERCIALES

Article 76-2 de la Loi du 29 janvier 1993.

Pour information, il y a eu prise de participation de la SODIPARC dans la SCI RIEUL à hauteur de 26 %

FICHE DE SYNTHÈSE

Raison Sociale :	SODIPARC
Adresse du siège social :	14 rue de Kérveguen - 97400 SAINT DENIS
Date de création :	30 octobre 1990
Forme juridique	Société d'économie mixte locale
Code APE	632A
N° SIRET	37999473400034
Objet :	Gestion du stationnement et Transport urbain de personnes
Capital social :	1 000 000 €

Composition du Conseil d'Administration :

Membres	Représentants physiques au C.A.	Date de nomination du Président	Date de nomination des Vice-présidents
* CINOR Président	Monsieur René Paul VICTORIA Monsieur Michel BRIET Monsieur Maurice GIRONCEL	22 mai 2001	22 mai 2001
* Commune de Saint Denis	Madame Nalini VELOUPOULE - MERLO Monsieur Albert LEBON		22 mai 2001
* TRANSDEV	Monsieur Bernard STUMPF Monsieur Thierry DECERLE		
* C.C.I.R.	Monsieur Alain MACE		
* Caisse des Dépôts et de Consignations	Monsieur Patrick DELVOYE		
* Caisse d'Epargne et de Prévoyance de la Réunion	Monsieur Jean Louis ELLIEN		
* Banque de la Réunion	Monsieur Michel DUMAS		

Directeur Général :	Jean-Pierre COMBET	Date de nomination : 7 Septembre 2001
----------------------------	--------------------	--

Actionnaires et représentants aux assemblées générales :

Actionnaires	Nombre d'actions	% du capital	Capital en €	Représentants physiques aux assemblées générales
* Communauté des communes du Nord	1 125	30,00%	300 000	René Paul VICTORIA
* Commune de St Denis	780	20,80%	208 000	Mme Nalini VELOUPOULE - MERLO
* TRANSDEV	891	23,76%	237 600	M. Bernard STUMPF
* Caisse des Dépôts et Consignations	379	10,11%	101 067	M. Patrick DELVOYE
* SODERE	270	7,20%	72 000	M. Philippe GENDRE
* C.C.I.R.	150	4,00%	40 000	M. Alain MACE
* Prudence Créole GFA	55	1,47%	14 667	M. Alain AVRIL
* Caisse d'Epargne et de Prévoyance de la Réunion	50	1,33%	13 333	M. Jean Louis ELLIEN
* Banque de la Réunion	50	1,33%	13 333	M. Michel DUMAS
TOTAL :	3 750	100,00%	1 000 000	



VILLE DE SAINT-DENIS

**RAPPORT ANNUEL DU
MANDATAIRE DE LA
COLLECTIVITE**

PREAMBULE

Issu de la loi du 7 juillet 1983, l'alinéa 7 de l'article L 1524-5 du code général des collectivités territoriales dispose : « Les organes délibérants des collectivités territoriales et de leurs groupements se prononcent sur le rapport écrit qui leur est soumis au moins une fois par an par leurs représentants au conseil d'administration ou au conseil de surveillance. Celui-ci assure la communication immédiate aux mêmes fins aux organes délibérants des collectivités et groupements qui en sont membres ».

Cette obligation est à la charge des représentants des collectivités territoriales exerçant les fonctions d'administrateur au sein de la SEML, l'activité Stationnement de la SODIPARC ayant pour autorité délégante la Ville de Saint-Denis,

Le rapport est donc dû par Madame VELOUPOULE Nalini, vice-présidente du Conseil d'administration de la SEML.

Le contrat de Délégation de Service Public de stationnement payant de la SEML SODIPARC, vient d'être prolongée d'une année supplémentaire par la Ville de SAINT-DENIS, qui n'a pas eu le temps matériel nécessaire pour lancer l'appel d'offres.

Il est donc intéressant d'étudier des indicateurs majeurs de l'activité avant de proposer des améliorations ou des orientations nouvelles pour la bonne exécution du service public.

Le Contrat de Délégation de Service Public actuel a débuté le 1^{er} janvier 1997. Les indicateurs ci-après, seront donc traités en tenant compte de leur évolution sur la période 1997-2001, l'année 2002 n'étant pas terminée.

Par ailleurs, les autres activités de la SODIPARC font l'objet d'un rapport détaillé joint à celui-ci.

BILAN DE L'ACTIVITE

L'OFFRE DE STATIONNEMENT

Stationnement sur voirie					
	1997	1998	1999	2000	2001
Nombre de places	1 630	1 630	1 230 ⁽¹⁾	1 230	1 230

⁽¹⁾ suppression des places des rues Maréchal Leclerc et Félix Guyon pour la réalisation du plateau piéton et des infrastructures du TCSP

Stationnement hors voirie - parcs en ouvrage - Nombre de places					
	1997	1998	1999	2000	2001
SAINTE ANNE	250	250	250	250	250
REPUBLIQUE	550	550	550	550	550

Stationnement hors voirie - parcs de surface - Nombre de places					
	1997	1998	1999	2000	2001
GEORGES ⁽²⁾	110	110	110	110	110
GRAND MARCHÉ	77	77	77	77	77
GUYON ⁽³⁾				20	20
LABOURDONNAIS ⁽⁴⁾			55	55	25
OCEAN	450	450	450	200	200
PETIT MARCHÉ	100	100	100	140	140
RIEUL ⁽⁵⁾			120	40 ⁽⁶⁾	40

⁽²⁾⁻⁽³⁾⁻⁽⁴⁾⁻⁽⁵⁾ parcs de stationnement de surface hors contrat de Délégation de Service Public

⁽⁶⁾ début des travaux de l'opération GHANTY

LA FREQUENTATION

Clients horaires

Stationnement hors voirie - parcs en ouvrage - Nombre de places					
	1997	1998	1999	2000	2001
SAINTE ANNE	12 070	12 754	43 591	87 089	107 540
REPUBLIQUE	1 402	6 097	64 419	82 145	53 327

Stationnement hors voirie - parcs de surface - Nombre de places					
	1997	1998	1999	2000	2001
GEORGES	22 086	24 759	39 919	46 644	3 166
GRAND MARCHE	44 142	46 163	66 845	85 398	81 061
GUYON	<i>Parc de stationnement exclusivement pour abonnés</i>				
LABOURDONNAIS	<i>Parc de stationnement exclusivement pour abonnés</i>				
OCEAN	128 061	154 183	129 028	54 339	131 966
PETIT MARCHE	205 488	223 427	233 982	186 257	270 582
RIEUL				95 783	24 359

TOTAL	399 777	448 532	500 163	637 655	672 001
--------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Clients abonnés

Stationnement hors voirie - parcs en ouvrage - Nombre d'abonnés ⁽⁷⁾					
	1997	1998	1999	2000	2001
SAINTE ANNE	116	87	115	193	193
REPUBLIQUE	8	202	334	380	343

Stationnement hors voirie - parcs de surface - Nombre d'abonnés					
	1997	1998	1999	2000	2001
GEORGES	74	79	71	83	106
GRAND MARCHE	47	37	32	⁽⁸⁾	
GUYON					18
LABOURDONNAIS				56	38
OCEAN	56	48	24	⁽⁹⁾	
PETIT MARCHE				55 ⁽¹⁰⁾	55
RIEUL				⁽¹¹⁾	

⁽⁷⁾ nombre moyen mensuel d'abonnés

⁽⁸⁾ - ⁽⁹⁾ - ⁽¹¹⁾ parc exclusivement pour clients horaires

⁽¹⁰⁾ abonnement gratuit accordé par la Ville aux bazardeurs occupant un emplacement dans le marché

LE CHIFFRE D'AFFAIRES

(en milliers d'euros)					
	1997	1998	1999	2000	2001
	1 041	1 146	1 199	1 184	1 203

LES INVESTISSEMENTS

(en milliers d'euros)					
	1997	1998	1999	2000	2001
	150 ⁽¹²⁾	291 ⁽¹³⁾	154 ⁽¹⁴⁾	151 ⁽¹⁵⁾	72 ⁽¹⁶⁾

⁽¹²⁾ Aménagement des bureaux de SAINTE ANNE et REPUBLIQUE – Achat des matériels et logiciels de gestion spécifique de stationnement

⁽¹³⁾ Achat d'horodateurs pour la nouvelle zone verte – Remplacement de l'équipement de péage de REPUBLIQUE après une inondation

⁽¹⁴⁾ Achat d'horodateurs et mise à niveau des appareils pour l'an 2000 – Rénovation des murs de REPUBLIQUE (carrelage intégral de la cage d'escaliers)

⁽¹⁵⁾ Achat d'horodateurs pour l'extension du Barachois

⁽¹⁶⁾ mise à niveau des appareils horodateurs, des équipements de péage et de logiciels de gestion

LE PERSONNEL

	1997	1998	1999	2000	2001
Agent d'exploitation	14	14	18	19	19
Personnel de maintenance	1	1	2	2	2

LA FORMATION

	Type de formation
1997	Logiciels de gestion des équipements de péage et des abonnements – Equipements d'alarmes techniques
1998	Formation en métropole du personnel de maintenance (horodateurs et équipements de péage)
1999	Accueil
2000	Secourisme
2001	Préparation à l'Euro

PERSPECTIVES D'EVOLUTION

LE MOT DU MANDATAIRE

Après le bilan d'activité des 5 dernières années l'activité Stationnement de la SEM, il me semble utile d'axer ma réflexion et ma contribution active, sur les perspectives d'évolution déterminantes de ladite activité pour l'avenir.

A ce jour, SODIPARC a concentré un maximum d'effort sur la sécurisation des biens et des personnes, notamment au bénéfice des clients de l'activité Transport. La société a beaucoup communiqué sur ce thème.

L'activité Stationnement devrait bénéficier des mêmes moyens pour pouvoir trouver sa place davantage encore, au sein de SODIPARC, et dans la ville où la collectivité a chargé cette dernière d'une mission de service public essentielle.

Il convient de souligner que l'activité Stationnement fait partie intégrante des activités de SODIPARC, elle a son rôle à jouer. Il s'agit d'un grand chantier qui doit être développé, qui, il faut le noter au passage, participe au résultat de la SEM à hauteur de 8% de l'activité globale.

Notre SEM étant par essence un outil politique. Il convient que les politiques fixent des grandes orientations en la matière et proposent ainsi des perspectives d'avenir au point de vue du stationnement en général et des parcs de stationnement en particulier.

Il s'agit là définir une véritable politique du stationnement, un des moteurs essentiel du déplacement urbain.

PROPOSITIONS D'ORIENTATION

Voici les axes de réflexion que nous avons à explorer :

- amélioration de la gestion du stationnement
- optimisation de l'exploitation des parcs de stationnement
- création de nouveaux produits :
 - . carte multimodale pouvant être utilisée à la fois dans les parcs de stationnement et dans le transport urbain, pour un coût forfaitaire,
 - . différenciation des offres tarifaires en fonction des besoins de la clientèle
- modernisation des modes de paiement sur les horodateurs (cartes à décompte, CB)
- Donner au stationnement, une image de marque du service public actuel, basée sur le principe d'une communication sobre et intelligente
- Participer à la formation du personnel d'exploitation et du personnel de maintenance (perfectionnement sur la maintenance de premier niveau, l'accueil de la Clientèle)

Certains axes méritent cependant d'être développés :

L'accueil : un état d'esprit

Objectif :

Donner au stationnement payant une image de marque de service public.

Basée sur le principe d'une communication active, notre SEM devra privilégier :

?? La formation du personnel de surveillance(ASVP) :

- Nous devrions disposer d'un centre de formation spécifique reconnu par un numéro d'agrément.

- Nous devrions proposer aux élus pour les services de surveillance, une formation axée principalement sur :

~~??~~ La formation technique :

- La législation du stationnement
- Le matériel de contrôle et son fonctionnement

~~??~~ La communication

- l'accueil à la clientèle
- l'information
- la réclamation

?? La formation permanente du personnel de notre SEM :

~~??~~ Formation en communication

~~??~~ Formation technique

~~??~~ Formation administrative

La maintenance : « Zéro panne, Zéro défaut »

Objectif : Eliminer toute forme de contestation liée à l'utilisation du matériel.

?? Mise en place de documents de suivi des installations et planification des tâches

?? Optimisation de la maintenance préventive du matériel

?? Améliorer les délai d'intervention en maintenance corrective après constat du dysfonctionnement

La propreté : une Règle de base

Objectif : Donner une image positive de l'exploitation.

?? Tenue vestimentaire impeccable (chef de parc, personnel de maintenance)

?? Maintien en bon état de la signalisation verticale et horizontale

?? Nettoyage extérieur des appareils

?? Nettoyage des espaces

Le suivi : Rigueur dans la gestion

Objectif : Dans le cadre de l'Observatoire du Stationnement, connaître et améliorer le fonctionnement du plan de stationnement.

Notre SEM devrait développer plusieurs outils informatiques d'études et suivis du stationnement.

?? Etude de Respect des réglementations :

Trimestrielles ces études permettent de connaître le comportement des usagers face à la réglementation en place et de la modifier si nécessaire.

?? Etude de rotation

Elle permettrait de déterminer l'adéquation entre l'offre et la demande de stationnement pour proposer à la Ville et aux élus les améliorations envisageables du plan de stationnement et de mesurer les conséquences de ces améliorations.

Ce type d'enquête devrait être réalisée annuellement pour vérifier le plan de stationnement en place, et ponctuellement pour répondre aux demandes de modifications d'extension du plan de stationnement.

Par ailleurs, ces enquêtes permettraient également d'avoir un contrôle de recettes et des collectes, d'établir des statistiques de recettes, des documents techniques et des comptes rendus annuels.

La communication : Promouvoir le Service Public

Objectif : informer les usagers et modifier leurs comportements en fonction du plan de stationnement (offre) et de leurs besoins (demande).

?? Actions de communication concertée avec les Elus

?? Informations sur le plan de stationnement par le service du Stationnement (Police Municipale, employés de notre Sem)

Je reste à votre entière disposition, afin que nous puissions ensemble mettre en place ces quelques mesures empreintes de bon sens, de cohérence, de rigueur et d'une grande exigence de notre SEM, au service des usagers.

Nalini VELOUPOULE MERLO