



Délégations de Service Public

Synthèse 2011

SOMMAIRE

I – RAPPORTS DE SYNTHÈSE ANNUELS DES DÉLÉGATIONS DE SERVICE PUBLIC

1-1 STATIONNEMENT

Parking Cathédrale	page 2
Parking Coislin	page 7
Parking Gare – Charles de Gaulle	page 11
Parking Maud’huy	page 15
Parking St Thiébault	page 19
Parking de la Comédie	page 23
Parking Gre Centre Pompidou	page 27
Parking Mazelle	page 31
Parking Paixhans	page 35
Stationnement sur voirie	page 39
Parking Arsenal/Esplanade	page 43

1-2 SPORTS ET SERVICES A LA POPULATION

Le Golf	page 49
Les Arènes	page 53
Le Crématorium	page 57
L’Aire d’Accueil des Gens du Voyage.....	page 60

SOMMAIRE (suite)


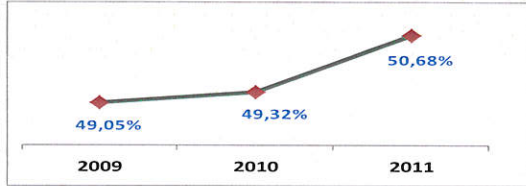

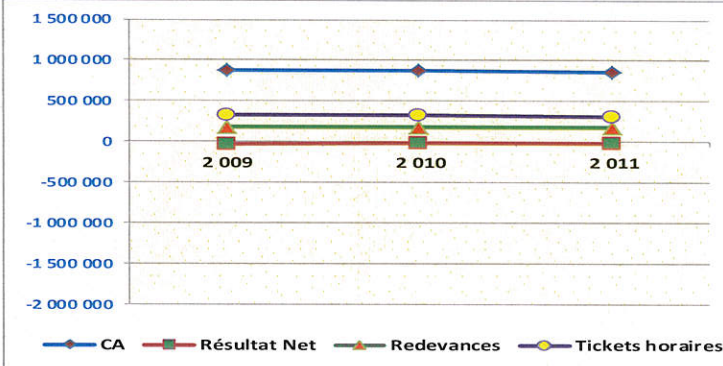
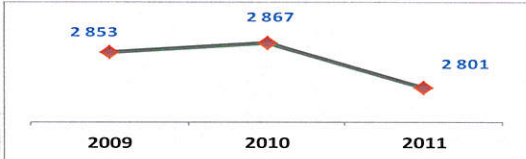
1-3 ENERGIE ET EAU POTABLE

Chauffage Urbain Metz-Est.....	page 64
Chauffage Urbain Metz-Cité	page 68
Eau Potable	page 72

II– RAPPORTS DE SYNTHESE ANNUELS DES SERVICES GERES EN REGIE

Le Camping	page 77
------------------	---------

1.1 STATIONNEMENT

 CDGextJRem		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : CATH	Parking Cathédrale	Date : 17 octobre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																								
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Rue d'Estrées 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 01/01/2007 Avec effet au : 01/01/2007 Échéance : 31/12/2031 Durée : 25 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>367</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>367</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>367</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009	367	2010	367	2011	367	◆ Activité																		
Années	Nb de Places de Stationnement																											
2009	367																											
2010	367																											
2011	367																											
		Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places	Eléments Financiers																									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>875 420</td> <td>879 859</td> <td>859 353</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>-20 840</td> <td>-13 977</td> <td>-2 791</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>187 213</td> <td>187 449</td> <td>186 428</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>335 165</td> <td>328 327</td> <td>310 389</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td>49,05%</td> <td>49,32%</td> <td>50,68%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	875 420	879 859	859 353	Résultat Net	-20 840	-13 977	-2 791	Redevances	187 213	187 449	186 428	Tickets horaires	335 165	328 327	310 389	% Abonn+amod. / Nb de places	49,05%	49,32%	50,68%
	2 009	2 010	2 011																									
CA	875 420	879 859	859 353																									
Résultat Net	-20 840	-13 977	-2 791																									
Redevances	187 213	187 449	186 428																									
Tickets horaires	335 165	328 327	310 389																									
% Abonn+amod. / Nb de places	49,05%	49,32%	50,68%																									
		Quantité annuelle Tickets horaires																										
Exploitant : Raison sociale : SAS SPCM Forme juridique : SAS Adresse : 44 Avenue Daumesnils 75012 PARIS Capital : 400 000 € Société dédiée : OUI Société Mère : SA SANEMA - Rue d'Estrées 57 METZ		Performance Financière Recettes annuelles par place																										
																												

Compte de résultat de la délégation			
Délégation :		Année	2011
Parking Cathédrale			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		859 353	879 859
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>	48 139	4 636
Total		907 492	884 495
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		396 268	344 937
Charges de personnel		69 409	62 876
Redevances Ville		186 428	187 449
Frais de siège			
Dotations aux amortissements et provisions		134 727	172 203
Autres charges		581	515
Total		787 414	767 979
RESULTAT D'EXPLOITATION		120 078	116 515
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		207 248	284 597
RESULTAT FINANCIER		-122 870	-130 493
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET		-2 791	-13 977

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 879 859€ à 859 353€, soit une diminution de **- 20 506€ (- 2,3%)**. Quant aux autres produits, on constate une hausse de + 43 503€, le total des produits augmentent donc de + 22 997€.

Les charges d'exploitation ont progressé par rapport à 2010 de + 19 435€ (+ 2,5%).

La conséquence directe est une hausse du résultat d'exploitation de + 3 563€, soit + 3%.

Un résultat financier de **- 122 870€**, généré en partie par des intérêts sur emprunt, ramène ce résultat d'exploitation à un déficit net de **- 2 791€** contre un montant de **- 13 977€** en 2010.

Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 186 428€ pour 2011. Cette redevance n'a que légèrement diminué par rapport à 2010 compte tenu qu'une partie de celle-ci est une somme fixe de 125 000€ non indexée et une partie variable fonction du chiffre d'affaires.

2 – ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Au global, les recettes et le charges prévisionnelles sont conformes à la réalisation cumulée fin 2011. Les

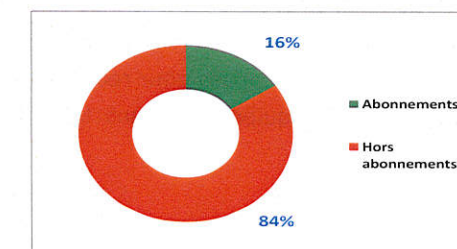
différents postes servant de base au contrat se résument comme suit :

♦ Période de 2007 à 2011

En Euros	Réalisé	Prévu	Ecart
Recettes activité	3 856 761	3 778 666	+ 78 096
Autre pdts	78 345	0	+ 78 345
∑ Produits	3 935 106	3 778 666	+ 156 441
Charges diverses	1 784 203	974 499	+ 809 705
Charges personnel	169 013	749 131	-580 118
Redevances Ville	902 001	564 953	+ 337 048
Frais de siège	0	320 402	-320 402
Dot amts prov	732 942	1 030 057	-297 115
∑ Charges	3 588 160	3 639 042	-50 881
Résultat Financier	-549 466	-334 817	-214 649
Résultat Net	-202 520	-195 193	-7 237

FREQUENTATION EN CHIFFRE D'AFFAIRES

♦ Abonnements et hors abonnements 2011



3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Aucune modification tarifaire n'est intervenue depuis l'entrée en vigueur du contrat au 1 janvier 2007

Diminution du nombre de tickets horaires (-17 938) ce qui représente -5,46% par rapport à 2010.

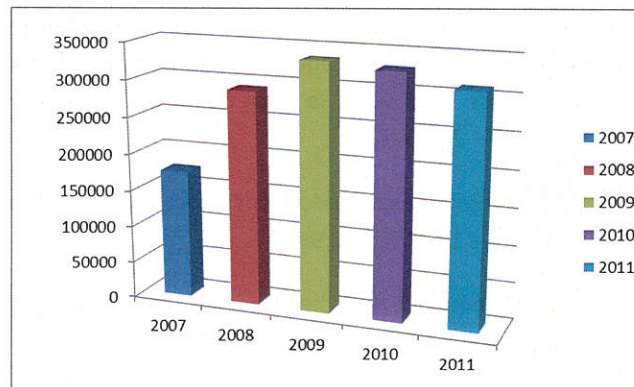
Cette diminution est constante depuis 2009.

Parmi les facteurs explicatifs de cette baisse en 2010, la fermeture pour travaux de la rue En Fournirue qui ont perturbé l'accès au parking et le mauvais mois de décembre dû aux très mauvaises conditions météorologiques.

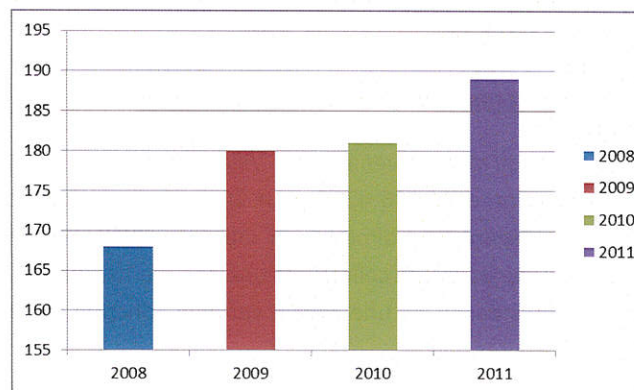
La baisse de fréquentation se prolonge en 2011. On assiste à une redistribution de la clientèle horaire sur les parkings République et Saint Jacques.

± 50% du système de guidage à la place est défectueux sur l'ensemble du parking. La société qui a mis ce système en place est en dépôt de bilan. Le délégataire est à la recherche de nouvelles entreprises pour remettre en état de fonctionnement cet équipement dans les meilleurs délais.

Fréquentation horaire



Abonnements



4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

TRAVAUX DE GROS ENTRETIEN ET RENOUVELLEMENT

- 175 m² de dallage à reprendre
 - 100 ml de fissures ou joints de construction à reprendre
 - divers traitements des infiltrations d'eau par des bandes d'étanchéité
- pour un budget de 45 130,76€ HT

TRAVAUX D'ENTRETIEN COURANT

- infiltration d'eau aux niveaux -1, -3 et -4
- drainages des eaux en sous face des plafonds par la mise en œuvre d'un ensemble de canalisations et gouttières en PVC

(intervention prévue au titre des GER pour un budget de 17 900€ HT a finalement été conduite dans une variante satisfaisante et économique)

- remplacement de 48 balises basses d'éclairage de sécurité pour un montant de 6803,90€ HT
- remise en peinture ponctuelle des murs et poteaux, intervention sur l'éclairage...

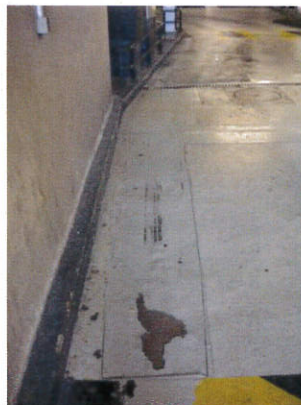
TRAVAUX GER A EFFECTUER EN 2012

- réfection des plinthes en pierre de Jeumont place du Marché Couvert pour un montant de 9 000€ HT
- équipement de péage dû à l'évolution de la gestion des flux bancaires pour un budget estimé à 4 900€ HT

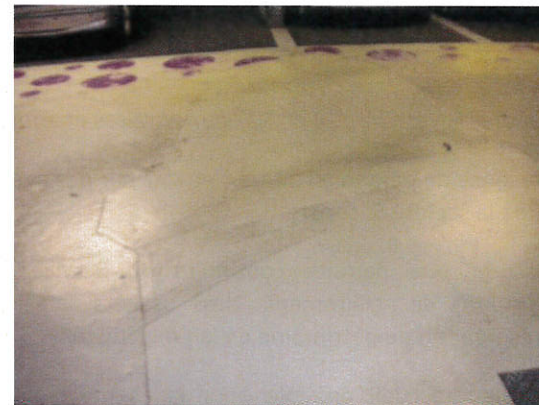
EXERCICE 2011



**REPRISE PLINTHE PLACE DU MARCHÉ COUVERT
TRAVAUXCOMPTE GER 2012**



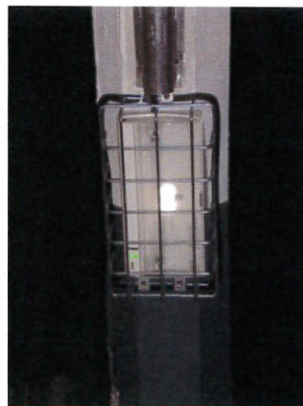
REPRISE SOL RAMPE ENTREE



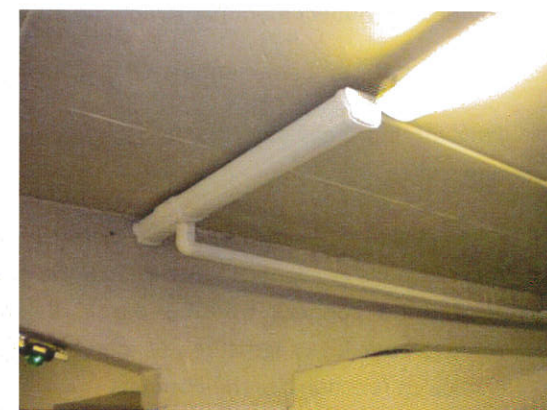
REPRISE SOL DANS LES DIFFERENTS NIVEAUX



REPRISE SOL RAMPE SORTIE



BLOC SECOURS



**DRAINAGE DES EAUX DE RUISSELEMENT
EN PLAFOND**

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 et 7j/7 aux horaires et abonnés

Présence de personnel 24h/24 et 7j/7 par des agents SPCM et de la société Sécuriste

-assurer une parfaite continuité du Service Public et d'égalité de traitement des usagers ainsi que la préservation du patrimoine de la Collectivité.

-meilleur accueil possible pour la clientèle ainsi que le maintien dans des conditions optimums de fonctionnement de l'ensemble des installations et équipements mis à la disposition du public.

-Les demandes d'informations ou réclamations sont traitées individuellement par téléphone ou courrier.

Paiement du stationnement par CB aux bornes de sortie.

Pour atteindre ces objectifs, le délégataire a mis en place une charte.

Cette charte et la mesure des réclamations ne sont pas reprises dans le rapport. Cette charte ne comporte pas à ce jour de données transmises par le délégataire sur le résultat pour les usagers de leur perception du niveau de service en fonction des thématiques.

Pour 2013, il convient donc de définir une politique qualité, par thématique et de bâtir à partir de ce là un questionnaire de satisfaction dont il faudra convenir les modalités de diffusion, de collecte, et d'analyse.



REPRISE SOL RAMPE N-2 VERS N-3



REMISE EN PEINTURE DES POTEAUX




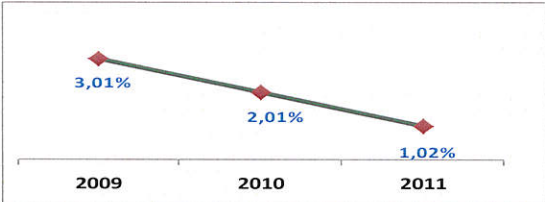

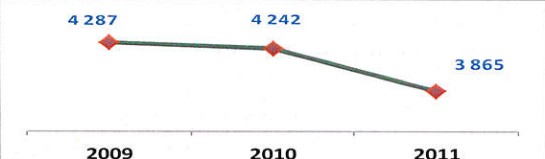
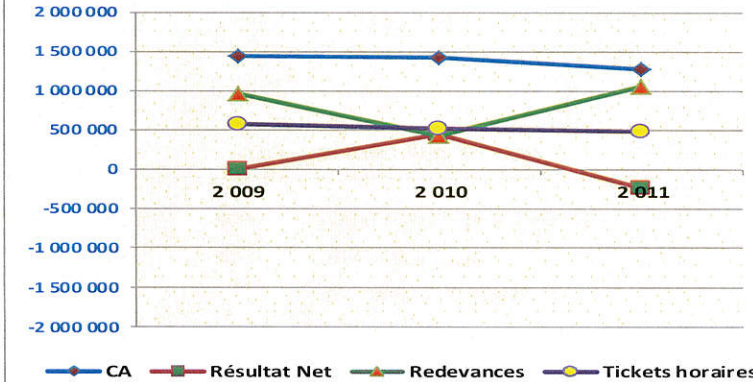
REPRISE D'EPAUFREAU AU PLAFOND

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

- services à la clientèle tel que :

- ◆ service de lavage à sec des véhicules
- ◆ service de location et/ou de prêt de vélos
- ◆ point relais de proximité : réception des colis clients...

sont reportés sur le programme 2012/2013. L'année 2011 a été marquée par un contexte économique difficile qui a provoqué un ralentissement de l'activité du parking, et ne permet pas de mettre en œuvre ces services au regard des investissements nécessaires à leur mise en place.

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : Parking Coislin COISL		Date : 11 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																								
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Place Coislin 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 01/01/2010 Avec effet au : 01/01/2010 Échéance : 31/12/2019 Durée : 10 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>399</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>399</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>393</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009	399	2010	399	2011	393	◆ Activité																		
Années	Nb de Places de Stationnement																											
2009	399																											
2010	399																											
2011	393																											
		Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places 	Eléments Financiers																									
		Quantité annuelle Tickets horaires 	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>1 430 161</td> <td>1 415 300</td> <td>1 270 000</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>-2 363</td> <td>442 100</td> <td>-238 400</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>958 208</td> <td>426 800</td> <td>1 040 000</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>572 885</td> <td>509 445</td> <td>469 457</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td>3,01%</td> <td>2,01%</td> <td>1,02%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	1 430 161	1 415 300	1 270 000	Résultat Net	-2 363	442 100	-238 400	Redevances	958 208	426 800	1 040 000	Tickets horaires	572 885	509 445	469 457	% Abonn+amod. / Nb de places	3,01%	2,01%	1,02%
	2 009	2 010	2 011																									
CA	1 430 161	1 415 300	1 270 000																									
Résultat Net	-2 363	442 100	-238 400																									
Redevances	958 208	426 800	1 040 000																									
Tickets horaires	572 885	509 445	469 457																									
% Abonn+amod. / Nb de places	3,01%	2,01%	1,02%																									
Exploitant : Raison sociale : SNC Société du Parc Coislin Forme juridique : SNC Adresse : 7 rue Coislin 57 METZ Capital : 100 000 € Société dédiée : OUI Société Mère : Q Park France - 65 Quai Georges Gorse 92650 Boulogne Billancourt		Performance Financière Recettes annuelles par place 																										

Compte de résultat de la délégation

Délégation :	Année	2011
Parking Coislin		
	2011	2010
Produits d'exploitation		
Recettes Activité	1 270 000	1 415 300
Production stockée immobilisée		
Subventions		
Autres Produits et reprises		
	<i>Dont CSP</i>	
Total	1 270 000	1 415 300
Charges d'exploitation		
Achats, Services Externes et autres	80 800	66 500
Charges de personnel	142 400	196 500
Redevances Ville	1 040 000	426 800
Frais de siège	157 500	203 500
Dotations aux amortissements et provisions	78 000	1 200
Autres charges		
Total	1 498 700	894 500
RESULTAT D'EXPLOITATION	-228 700	520 800
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-150 700	522 000
RESULTAT FINANCIER	-9 700	1 800
RESULTAT EXCEPTIONNEL		
IMPOTS BENEFICE		-80 500
RESULTAT NET	-238 400	442 100

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 1 415 300€ à 1 270 000€, soit une diminution de **- 145 300€ (- 10,3%)**.

Les charges d'exploitation ont augmenté par rapport à 2010 de + 604 200€ (+ 67,6%).

La conséquence directe est une diminution du résultat d'exploitation de **- 749 500€**, soit **- 144%**.

Un résultat financier de **- 9 700€**, ramène ce résultat d'exploitation à un déficit net de **- 238 400€** contre un bénéfice net de + 442 100€ en 2010.

Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 1 040 000€ pour 2011 contre 426 800€ en 2010. L'écart important entre 2010 et 2011 s'explique en partie par le fait que la redevance variable fonction du chiffre d'affaires n'est versée qu'à compter de 2011, le contrat de délégation ayant démarré le 01/01/2010.

2 – ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Les recettes et les charges prévisionnelles cumulées à fin 2011 enregistrent un décalage par rapport aux réalisations cumulées pour la même période.

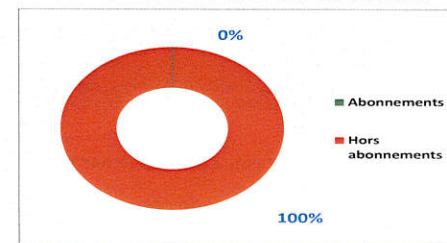
Les variations entre ces réalisations et ces prévisions qui ont servi de base à l'élaboration du contrat se résument comme suit :

◆ Période de 2010 à 2011

En Euros	Réalisé	Prévu	Ecart
Recettes activité	2 685 300	2 551 357	+ 133 943
Autre pdts	0	0	0
Σ Produits	2 685 300	2 551 357	+ 133 943
Charges diverses	147 300	210 784	-63 484
Charges personnel	338 900	216 665	+ 122 235
Redevances Ville	1 466 800	1 001 372	+ 465 428
Frais de siège	361 000	131 676	+ 229 324
Dot amts prov	79 200	162 658	-83 458
Σ Charges	2 393 200	1 723 155	+ 670 045
Résultat Financier	-7 900	12 456	-20 356
Résultat Net	284 200	840 658	-556 458

FREQUENTATION 2011 EN CHIFFRE D'AFFAIRES

◆ Abonnements et hors abonnements



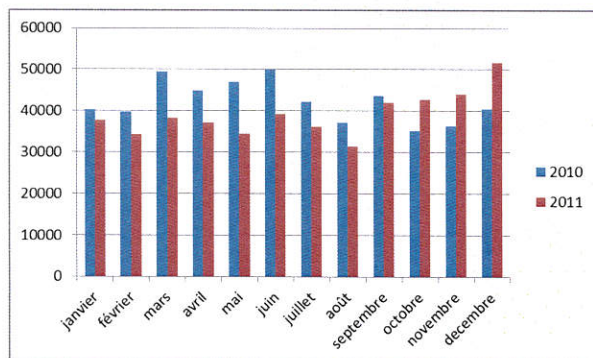
EXERCICE 2011

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

La fréquentation du parc est en diminution de 37 088 clients soit – 7,32%

Cette baisse peut s'expliquer par la 2^{ème} phase de travaux sur le parc au premier semestre, la restructuration des voies d'accès (accès unique par les rues Saint Henry et Coislin et suppression de l'entrée rue du Cambout), et plus globalement des difficultés d'accès et de sortie inhérents aux travaux place Mazelle ainsi que la réhabilitation du parking République qui avait bénéficié à Coislin.

Fréquentation horaire



4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

La première phase de travaux a démarré de septembre à novembre.

Le 23 janvier, l'entreprise générale Colas reprend la deuxième phase de travaux de rénovation :

- *démolition dd l'ancien local d'exploitation
- *préparation du réseau EP
- *confection de la voirie
- *réalisation du nouveau local d'exploitation
- *confection des voies d'accès d'entrées et de sorties
- *mis en place de l'enrobé
- *marquage routier
- * nettoyage



et inauguration du parc le 2 décembre 2011.



5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 et 7j/7

Présence du personnel de 8h00 à 20h00 du lundi au jeudi de 8h00 à 2h00 le vendredi et le samedi et de 10h00 à 20h00 le dimanche

Début 2011 difficultés de maintenir un service de qualité auprès des usagers tout en travaillant avec les diverses entreprises en charge des travaux.

Le délégataire a réalisé sur la base de 100 questionnaires à destination des usagers horaires une analyse de la satisfaction.

Le taux de satisfaction global est de 84.9%.

Les points forts (> taux de 90%) sont :

- la facilité d'accès,
- la facilité de trouver une place,
- les affichages des horaires,
- les informations sur les tarifs, et les les réponses apportées,
- la qualité de l'accueil, la sécurité et la propreté

Les points à améliorer (<=50%) sont :

- les plans de quartiers,
- la signalétique rouge voiture,
- la signalétique verte (piétons)

Plusieurs services sont offerts aux clients

- défibrillateur
- prêt de parapluie et de poussette
- garage à vélos

Le parking est surveillé par vidéo 7j/7 et 24h/24.

En dehors de la présence des agents sur le parc, le parking est relié au C C C T localisé à Valence. Les agents du Centre de Contact, présents 24h/24 peuvent, à distance, résoudre bon nombre de problèmes que peuvent rencontrer les usagers.

S'ils ne sont pas en mesure d'assurer ce service, ils informent les agents locaux qui pourront être amenés à se déplacer sur le parc.

CCCT : centre de contact clientèle technique.

Les principales missions sont de garantir un accueil et un service optimum à la clientèle, assurer la gestion à distance 24h/24, orienter et informer la clientèle des parcs, assurer la sécurité des biens et des personnes, signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance et assurer le suivi des dysfonctionnements sur le site.

Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence du personnel.

Service à la clientèle :

Plusieurs services pour le confort des clients : défibrillateur, prêt de parapluie et de poussette, location de box et vélos.

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE


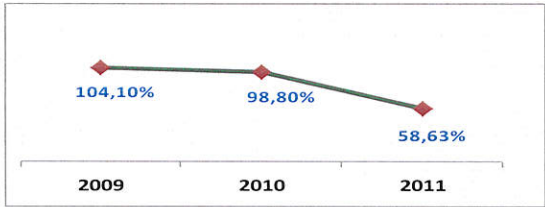

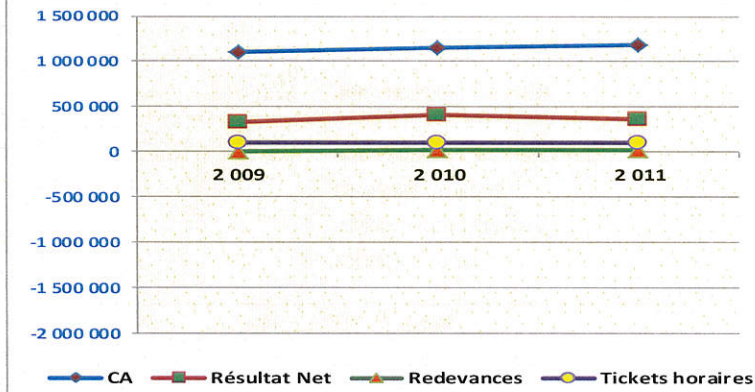
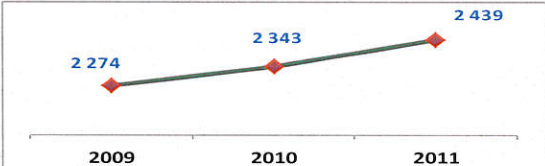
2010 et 2011 ont été fortement marquées par les travaux de rénovation du parc qui ont permis de lui donner son aspect et ses fonctionnalités actuelles.

Néanmoins, il serait nécessaire de :

mettre en place un complément de signalétique afin de faciliter la sortie des usagers et de

revoir la signalétique d'accès aux abords du parc.

Chèques- parking très peu utilisés

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																																			
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : CDG	Parking Charles de Gaulle	Date : 11 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																																	
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Place du Général de Gaulle 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 29/12/1993 Avec effet au : 07/06/1995 FR Échéance : 06/06/2025 FR Durée : 30 ans		INDICATEURS (en Euros) ◆ Activité																																			
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>585</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>585</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>585</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009	585	2010	585	2011	585	Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places 	Eléments Financiers <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>1 112 293</td> <td>1 145 877</td> <td>1 193 010</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>325 642</td> <td>402 627</td> <td>356 916</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>12 236</td> <td>16 722</td> <td>15 500</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>102 668</td> <td>101 955</td> <td>101 518</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td>104,10%</td> <td>98,80%</td> <td>58,63%</td> </tr> </tbody> </table>				2 009	2 010	2 011	CA	1 112 293	1 145 877	1 193 010	Résultat Net	325 642	402 627	356 916	Redevances	12 236	16 722	15 500	Tickets horaires	102 668	101 955	101 518	% Abonn+amod. / Nb de places	104,10%	98,80%	58,63%
Années	Nb de Places de Stationnement																																				
2009	585																																				
2010	585																																				
2011	585																																				
	2 009	2 010	2 011																																		
CA	1 112 293	1 145 877	1 193 010																																		
Résultat Net	325 642	402 627	356 916																																		
Redevances	12 236	16 722	15 500																																		
Tickets horaires	102 668	101 955	101 518																																		
% Abonn+amod. / Nb de places	104,10%	98,80%	58,63%																																		
Exploitant : Raison sociale : SNC Parking de la Gare Forme juridique : SNC Adresse : 13 rue du Coëtslosquet 57 METZ Capital : 152 449 € Société dédiée : OUI Société Mère : SA URBIS PARK - 13 rue du Coëtslosquet 57 METZ		Quantité annuelle Tickets horaires 																																			
		Performance Financière Recettes annuelles par place 																																			

Compte de résultat de la délégation		
Délégation :		Année
Parking Charles de Gaulle		2011
		2010
Produits d'exploitation		
Recettes Activité	1 193 010	1 145 877
Production stockée immobilisée		
Subventions		
<i>Dont CSP</i>		
Autres Produits et reprises		
Total	1 193 010	1 145 877
Charges d'exploitation		
Achats, Services Externes et autres	225 145	128 032
Charges de personnel	343 687	337 874
Redevances Ville	15 500	16 722
Frais de siège	151 426	160 434
Dotations aux amortissements et provisions	100 336	100 188
Autres charges		
Total	836 094	743 250
RESULTAT D'EXPLOITATION	356 916	402 627
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	457 252	502 815
RESULTAT FINANCIER		
RESULTAT EXCEPTIONNEL		
IMPOTS BENEFICE		
RESULTAT NET	356 916	402 627

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 1 145 877€ à 1 193 010€, soit une augmentation de + 47 133€ (+4,1%).

Les charges d'exploitation, par contre subissent une augmentation plus importante, soit par rapport à 2010 + 92 844€ (+12,5%).

La conséquence directe est une baisse du résultat d'exploitation de **- 45 711€ (-11,4%)**.

La progression des recettes provient en partie d'une hausse des recettes horaires de + 8% (+63k€), les abonnements ayant diminué de 15k€.

La hausse conséquente des charges d'exploitation provient pour l'essentiel :

- ◆ des charges externes : + 37k€ principalement à cause d'une hausse des coûts d'électricité et des fournitures d'exploitation et techniques.
- ◆ des impôts et taxes : + 60k€ provenant de rappels de taxes foncières 2007, 2008 et 2009.

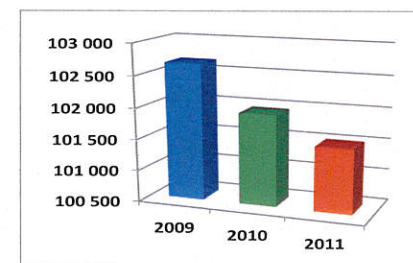
Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 15 500€ pour 2011. Cette redevance comprend une somme fixe indexée annuellement de

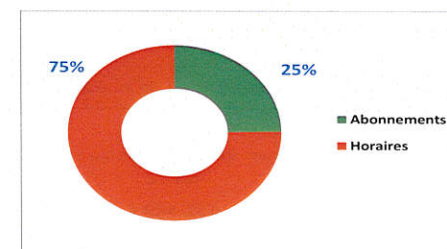
1524,49€ et une redevance variable égale à 3% du résultat courant avant IS.

FREQUENTATION

◆ **Fréquentation horaire**



◆ **Abonnements et hors abonnements 2011**
En chiffre d'affaires



EXERCICE 2011

2 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Dernière évolution tarifaire en date du 17 octobre 2011

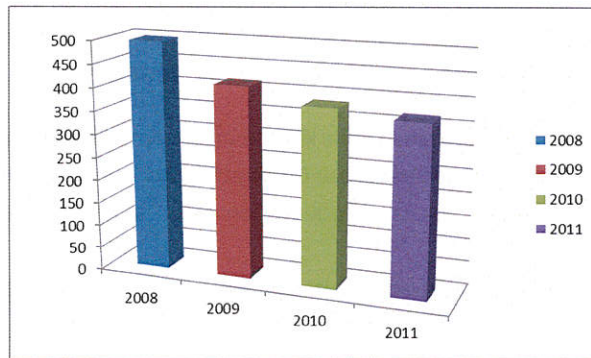
Depuis 2007, on constate une évolution de la fréquentation horaire depuis la mise en service du TGV. Cependant, une légère baisse apparaît en 2010 (-0,7%) qui se poursuit en 2011 (-0,43%)

Les abonnements diminuent avec 368 contrats en moyenne sur l'année

Le taux d'occupation maximum se situe les mardi, mercredi et jeudi. Le parc est sous-utilisé le weekend

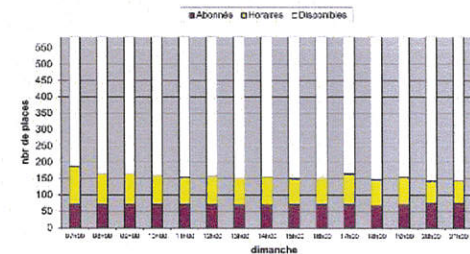
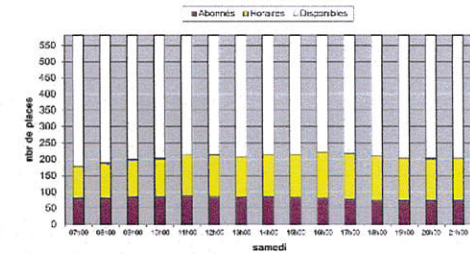
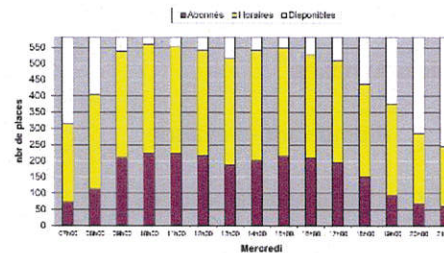
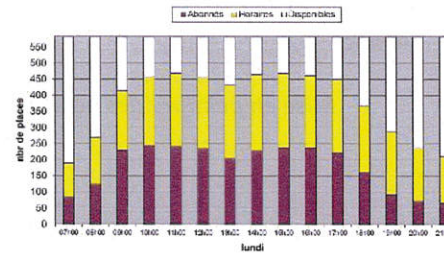
Bon fonctionnement du forfait hôtel avec plus de 250 bénéficiaires par mois répartis sur 5 hôtels.

Abonnements



Depuis la mise en service du TGV, la fréquentation horaire s'accroît. Le temps de stationnement ne cesse de s'allonger créant un effet de saturation du parc dès le départ des premiers trains.

Depuis 2007, afin de retrouver de la rotation horaire, les demandes d'abonnements ont été stoppés et transférées vers le parking Gare Centre Pompidou.



3 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Mise en place de 5 caissons lumineux avec indication de remplissage du parc par niveau

Traitement des infiltrations d'eau

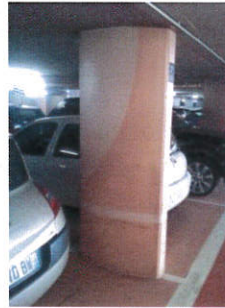
Mise en peinture des poteaux et des murs du niveau -1



Caisson lumineux extérieur



Caisson lumineux à chaque niveau



Avant



Après

Mise en peinture des poteaux

4 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 ; 7j/7 aux horaires et abonnés.

Présence du personnel permanente

Services Annexes

- bombe anti-crevaison
- démarreur de batterie
- prêt de mini-vélos

-espace réservé pour véhicule faible gabarit

-50% remise sur abonnement sur présentation la carte étudiant titulaire de la carte grise

-espace détente

Mise en place d'un Plan de Management de la Qualité

Ce plan ne comporte pas à ce jour de données transmises par le délégataire sur le résultat pour les usagers de leur perception du niveau de service en fonction des 13 points du plan de management de la Qualité.


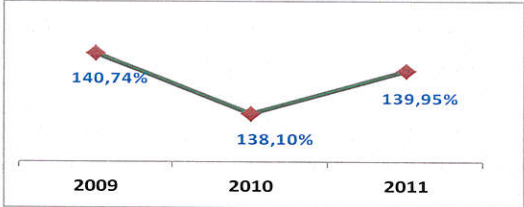

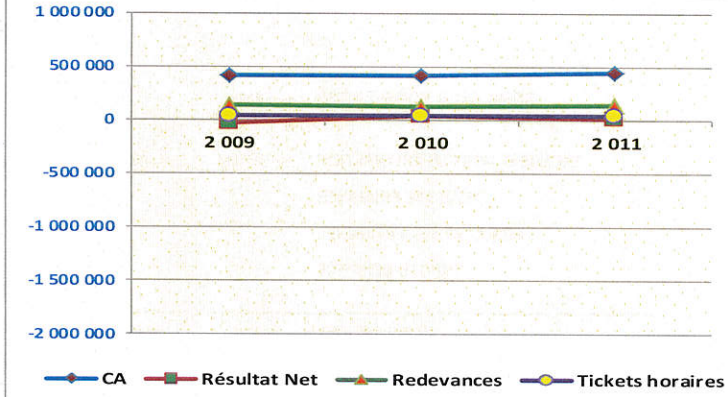
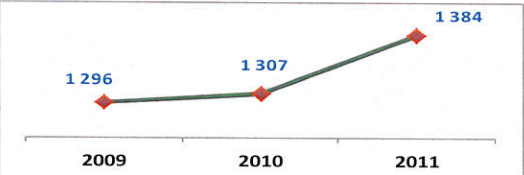
Pour 2013, il convient donc de définir une politique qualité, par thématique et de bâtir à partir de ce là un questionnaire de satisfaction dont il faudra convenir les modalités de diffusion, de collecte, et d'analyse.

5 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Le passage du Mettis sur la place du Général de Gaulle ne permettra plus l'accès au parking via la rue François de Curel et le passage devant l'édicule de sortie.

40% des entrées au parking se pratiquent par cette voie. Le report se fera la rue Gambetta avec les conséquences possibles sur la fréquentation liées à ce changement d'habitude.

Un renforcement de la signalisation et du jalonnement est à revoir.

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																																		
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : MAUD Parking Maud'huy	Date : 11 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																																	
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Place de Maud'huy 57 METZ Nature du contrat : Affermage Signé le : 06/04/2001 Avec effet au : 10/04/2001 FR Échéance : 09/04/2013 FR Durée : 12 ans		INDICATEURS (en Euros)																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>378</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>378</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>378</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009	378	2010	378	2011	378	Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places 	Eléments Financiers <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>409 560</td> <td>413 139</td> <td>437 466</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>-37 475</td> <td>34 871</td> <td>9 334</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>135 275</td> <td>123 497</td> <td>135 133</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>42 256</td> <td>42 531</td> <td>44 045</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td>140,74%</td> <td>138,10%</td> <td>139,95%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	409 560	413 139	437 466	Résultat Net	-37 475	34 871	9 334	Redevances	135 275	123 497	135 133	Tickets horaires	42 256	42 531	44 045	% Abonn+amod. / Nb de places	140,74%	138,10%	139,95%
Années	Nb de Places de Stationnement																																			
2009	378																																			
2010	378																																			
2011	378																																			
	2 009	2 010	2 011																																	
CA	409 560	413 139	437 466																																	
Résultat Net	-37 475	34 871	9 334																																	
Redevances	135 275	123 497	135 133																																	
Tickets horaires	42 256	42 531	44 045																																	
% Abonn+amod. / Nb de places	140,74%	138,10%	139,95%																																	
Exploitant : Raison sociale : SA URBIS PARK Forme juridique : SA Adresse : 13 rue du Coëtlosquet 57 METZ Capital : 6 450 137 € Société dédiée : NON Société Mère :		Quantité annuelle Tickets horaires 																																		
		Performance Financière Recettes annuelles par place 																																		

Compte de résultat de la délégation			
Délégation :		Année	2011
Parking Maud'huy			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		437 466	413 139
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>	2 682	
Total		440 148	413 139
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		123 550	91 735
Charges de personnel		124 272	128 080
Redevances Ville		135 133	123 497
Frais de siège		21 400	27 098
Dotations aux amortissements et provisions		26 459	7 858
Autres charges			
Total		430 814	378 268
RESULTAT D'EXPLOITATION		9 334	34 871
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		33 111	42 729
RESULTAT FINANCIER			
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET		9 334	34 871

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 413 139€ à 437 466€, soit une augmentation de + 24 327€ (+5,9%).

Les charges d'exploitation, par contre subissent une augmentation plus importante, soit par rapport à 2010 + 52 546€ (+13,9%).

La conséquence directe est une baisse du résultat d'exploitation de **- 25 537€ (-73,2%)**.

La progression des recettes provient en partie d'une hausse des recettes horaires de +7% (+24k€) et des recettes des abonnés de +6% (+17k€).

La hausse conséquente des charges d'exploitation provient pour l'essentiel :

- ◆ des achats et charges externes : + 22k€.
- ◆ des impôts et taxes : + 9k€.
- ◆ des redevances Ville : + 12k€.
- ◆ des dotations amortissements : + 19k€.

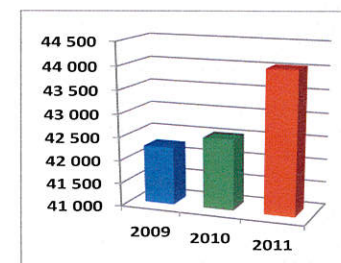
Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 135 133€ pour 2011. Cette redevance comprend une somme fixe indexée annuellement de

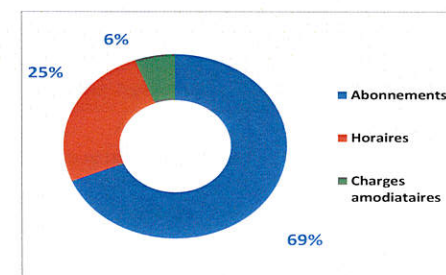
2 000€ et une redevance variable fonction du chiffre d'affaires.

FREQUENTATION

◆ **Fréquentation horaire**



◆ **Abonnements et hors abonnements 2011**
En chiffre d'affaires



EXERCICE 2011

2 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

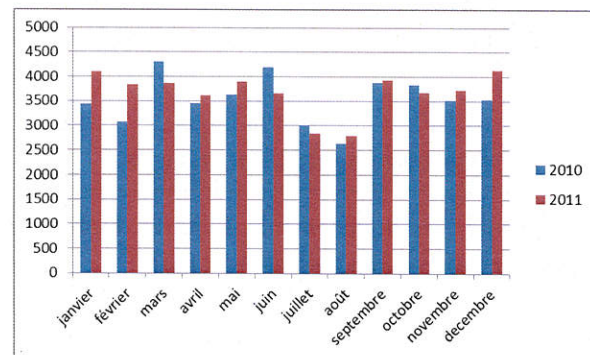
Dernière évolution tarifaire en date du 1^{er} janvier 2009

La fréquentation du parc est en progression par rapport à 2010 (+3,56%) qui peut s'expliquer par la hausse du tarif sur voirie (identique à celle du parc), une bonne activité du CHR et l'ouverture du parc 24h/24.

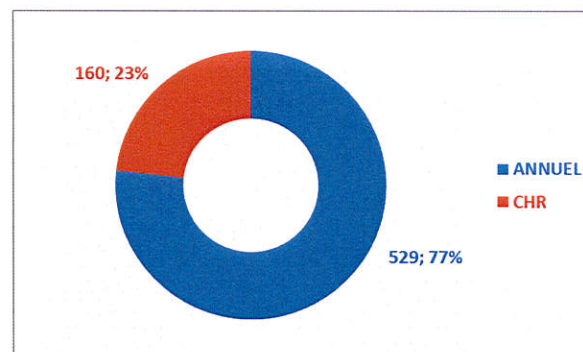
Les contrats d'abonnements restent stables avec une moyenne annuelle de 529

Le parc n'est pas saturé, seul le mardi et jeudi, vers 10h30 et 15h, laisse apparaître complet

Fréquentation horaire



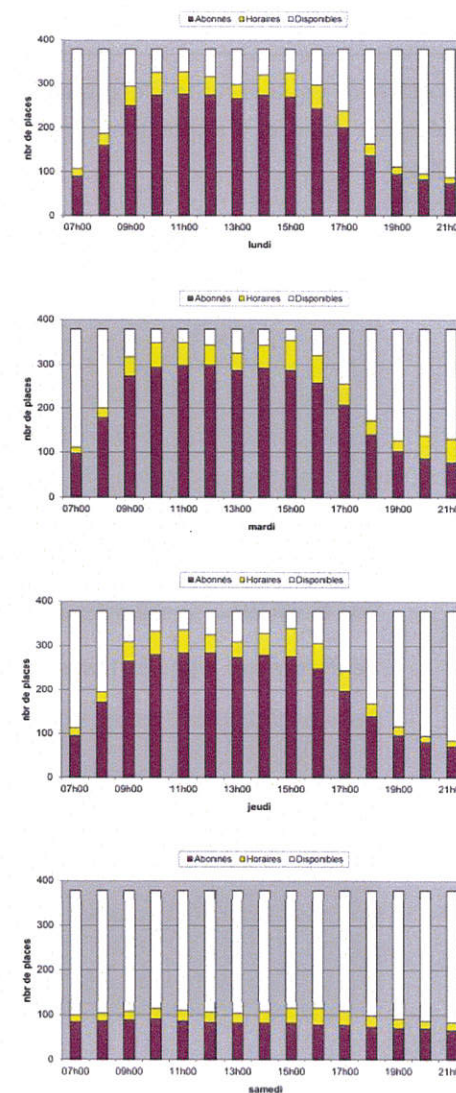
Abonnements



Perspectives :

Le contrat d'affermage a été signé à la date de démarrage de l'exploitation le 10 avril 2001 pour une durée de 12 ans. Il arrive à expiration le 9 avril 2013. Une réflexion est donc en cours pour le devenir du mode de gestion de ce parking, compte tenu du potentiel économique qui sera impacté courant 2012 suite au départ de l'hôpital Bon Secours, principal client actuel de ce parking (presque 50% du chiffre d'affaires).

Taux d'occupation moyen par jour :



3 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Renforcement de la sécurité électrique des installations de péage et du local d'exploitation (mise en place d'un onduleur)

Renforcement de la signalétique de direction à l'intérieur du parc (caissons lumineux)



Renforcement Signalisation statique



Renforcement Signalisation lumineuse



Renforcement Signalisation statique

- prêt de mini-vélos
- espace réservé pour véhicule faible gabarit
- 50% remise sur abonnement sur présentation la carte étudiant titulaire de la carte grise
- espace détente

Mise en place d'un Plan de Management de la Qualité

Ce plan ne comporte pas à ce jour de données transmis par le délégataire sur le résultat pour les usagers de leur perception du niveau de service en fonction des 13 points du plan de management de la Qualité.

Pour 2013, il convient donc de définir une politique qualité, par thématique et de bâtir à partir de ce là un questionnaire de satisfaction dont il faudra *convenir les modalités de diffusion, de collecte, et d'analyse.*

4 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE


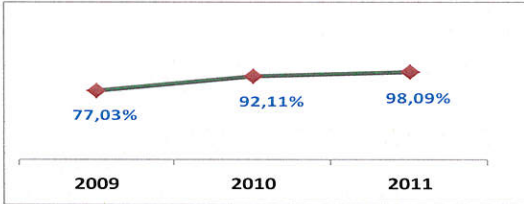
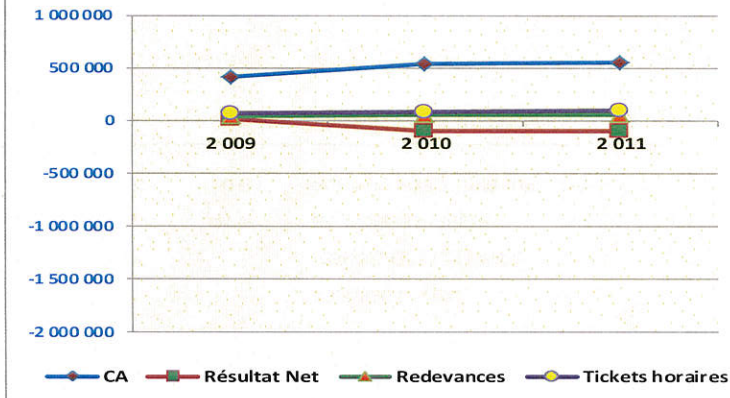
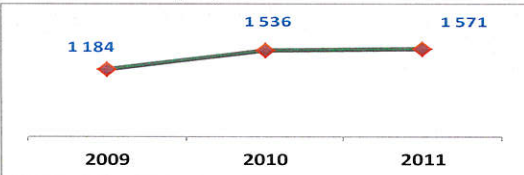
Parking ouvert 24h/24 ; 7j/7 aux horaires et abonnés.

Services Annexes

- bombe anti-crevaison
- démarreur de batterie

5 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Augmenter les abonnements Nuits et Weekends sans affecter le bon fonctionnement du parc

 CDGextJRem		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : STTHIEB	Parking St Thiébault	Date : 11 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																								
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Place St Thiébault 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 23/10/2007 Avec effet au : 01/11/2007 Échéance : 31/10/2027 Durée : 20 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Sationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>418</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>418</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>418</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Sationnement	2009	418	2010	418	2011	418	◆ Activité																		
Années	Nb de Places de Sationnement																											
2009	418																											
2010	418																											
2011	418																											
		Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places	Eléments Financiers																									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>413 882</td> <td>536 962</td> <td>549 115</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>11 891</td> <td>-103 411</td> <td>-103 495</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>33 220</td> <td>47 512</td> <td>48 690</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>72 016</td> <td>79 632</td> <td>90 161</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td>77,03%</td> <td>92,11%</td> <td>98,09%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	413 882	536 962	549 115	Résultat Net	11 891	-103 411	-103 495	Redevances	33 220	47 512	48 690	Tickets horaires	72 016	79 632	90 161	% Abonn+amod. / Nb de places	77,03%	92,11%	98,09%
	2 009	2 010	2 011																									
CA	413 882	536 962	549 115																									
Résultat Net	11 891	-103 411	-103 495																									
Redevances	33 220	47 512	48 690																									
Tickets horaires	72 016	79 632	90 161																									
% Abonn+amod. / Nb de places	77,03%	92,11%	98,09%																									
		Quantité annuelle Tickets horaires																										
Exploitant : Raison sociale : SA VINCI Park CGST Forme juridique : SA Adresse : 61 Avenue Jules Quentin 92 NANTERRE Capital : 91 420 758 € Société dédiée : NON Société Mère :		Performance Financière Recettes annuelles par place																										
																												

Compte de résultat de la délégation

Délégation :		Année	
Parking St Thiébaud		2011	2010
	2011	2010	
Produits d'exploitation			
Recettes Activité	549 115	536 962	
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	812	401	<i>Dont CSP</i>
Total	549 927	537 363	
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres	125 530	122 488	
Charges de personnel	176 438	167 468	
Redevances Ville	48 690	47 512	
Frais de siège	50 400	46 870	
Dotations aux amortissements et provisions	155 981	152 057	
Autres charges			
Total	557 039	536 395	
RESULTAT D'EXPLOITATION	-7 112	968	
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	148 057	152 624	
RESULTAT FINANCIER	-96 383	-104 379	
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET	-103 495	-103 411	

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 536 962€ à 549 115€, soit une augmentation de + 12 153€ (+2,3%).

Les charges d'exploitation augmentent dans une plus forte proportion par rapport à 2010 de + 20 644€ (+ 3,9%).

La conséquence directe est une diminution du résultat d'exploitation de - 8 680€, de + 968€ en 2010, il passe à - 7 712€.

Un résultat financier de - 96 383€, ramène ce résultat d'exploitation à un déficit net de - 103 495€ contre un montant déficitaire de - 103 411€ en 2010.

Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 48 690€ pour 2011. Cette redevance comprend une somme fixe indexée annuellement de 10€ par place de stationnement et une redevance variable fonction du chiffre d'affaires.

2 – ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Les recettes et les charges prévisionnelles cumulées à fin 2011 enregistrent un décalage par rapport aux réalisations cumulées pour la même période.

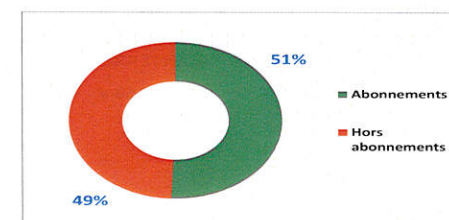
Les variations entre ces réalisations et ces prévisions qui ont servi de base à l'élaboration du contrat se résument comme suit :

◆ Période de 2007 à 2011

En Euros	Réalisé	Prévu	Ecart
Recettes activité	2 004 493	2 270 724	-266 231
Autre pdts	2 514	0	+ 2 514
Σ Produits	2 007 007	2 270 724	-263 717
Charges diverses	440 873	497 542	-56 669
Charges personnel	695 789	607 959	+ 87 830
Redevances Ville	174 895	277 376	-102 481
Frais de siège	173 915	215 719	-41 804
Dot amts prov	358 836	331 238	+ 27 598
Σ Charges	1 844 308	1 929 834	-85 526
Résultat Financier	-200 798	-252 016	+ 51 218
Résultat Net	-38 099	88 874	-126 973

FREQUENTATION 2011 EN CHIFFRE D'AFFAIRES

◆ Abonnements et hors abonnements



EXERCICE 2011

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

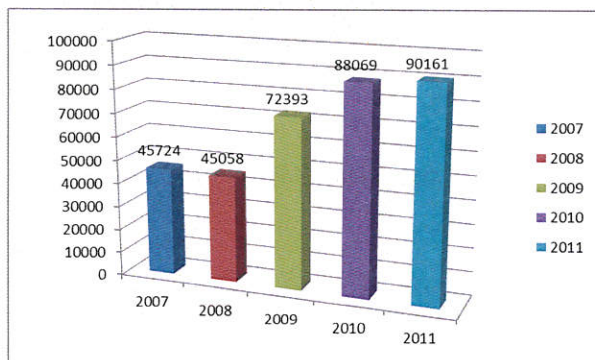
Aucune modification tarifaire n'est intervenue depuis le 1^{er} avril 2009

Diminution du nombre de tickets horaire (-4477) soit une baisse de fréquentation de 5,62%

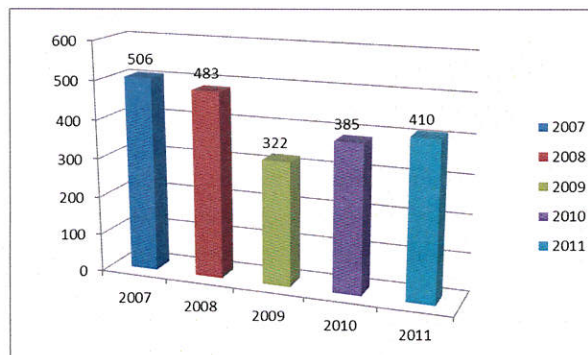
ticket moyen à 3,47€ contre 3,67€, soit une baisse de 5,52%

Augmentation des abonnés qui passe de 385 à 410 en 2011

Fréquentation horaire



Fréquentation abonnés



Etanchéité cage d'escalier par mise en place d'un auvent

4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Travaux d'étanchéité sur la rampe d'accès et dans la cage d'escalier rue des Augustins

Parking rattaché au Centre National de Télé Opération situé à Nanterre en dehors des heures de présence du personnel



Etanchéité cage d'escalier par injection de résine



EXERCICE 2011

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24y/24 et 7j/7 aux horaires et abonnés

Présence du personnel du lundi au samedi de 7h00 à 22h00 et les dimanches et jours fériés de 10h00 à 18h00.

Paiement par carte bancaires aux bornes de sortie .

Lecture des plaques minéralogiques.

Système de guidage à la place.

Services associés gratuits :

prêt de vélos, parapluie, caddies

Services associés payants :

station de lavage véhicules

Appel téléphonique mystère

Client mystère

Le rapport ne dispose que de très peu d'éléments sur la perception par les usagers du niveau de service.

Pour 2013, il convient donc de définir une politique qualité, par thématique et de bâtir à partir de ce là un questionnaire de satisfaction dont il faudra convenir les modalités de diffusion, de collecte, et d'analyse.

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Parking rattaché au Centre de Télé Opération (CNTO) de VINCI Park situé à Nanterre.

Ces travaux permettent d'offrir aujourd'hui, un parc accessible 24h/24 pour la clientèle visiteur et abonnée. Les sorties véhicules et piétons sont possibles 24h/24.

En dehors des heures de présence du personnel, les systèmes de phonie, d'alarmes techniques et de vidéo ainsi que les installations de péage et de contrôle sont directement reliés au CNTO.

Pour améliorer la gestion des alarmes et l'information de la clientèle, VINCI Park a développé un Système d'Aide à l'Exploitation (S.A.E).

La réception d'une alarme technique ou de l'appel d'un client déclenche systématiquement une intervention immédiate à distance.

En fonction de l'information reçue, le poste central peut :

*visualiser un client,

*informer la clientèle via l'interphonie pour une demande de renseignement,


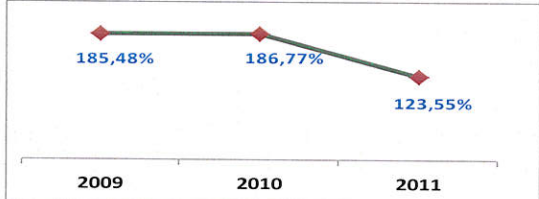
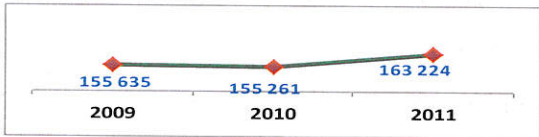
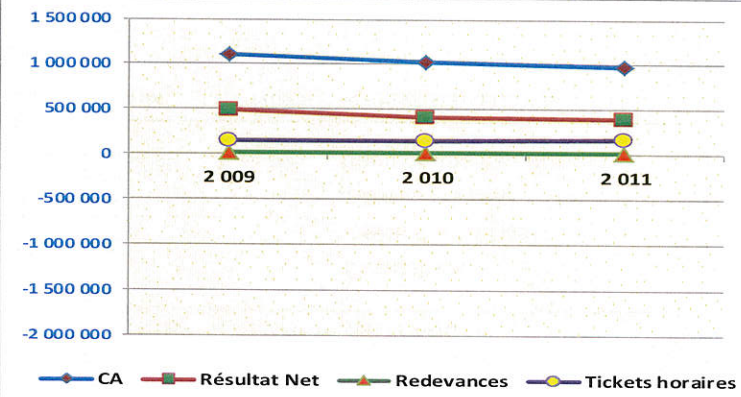
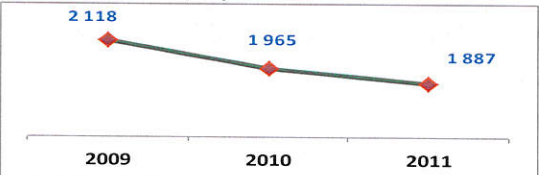
*télécommander une ouverture de porte ou de barrière en cas de perte de ticket ou d'incident de paiement,

*demander l'intervention du personnel d'astreinte ou de l'équipe d'exploitation.

VANDALISME



survenu le 4 juillet 2012 à 00h05

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																																		
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : COMED	Parking de la Comédie	Date : 11 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																																
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Place de la Comédie 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 29/07/1991 Avec effet au : 11/09/1992 FR Échéance : 10/09/2022 FR Durée : 30 ans		INDICATEURS (en Euros)																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>620</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>620</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>620</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009	620	2010	620	2011	620	Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places 	Eléments Financiers <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>1 098 048</td> <td>1 018 755</td> <td>978 355</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>489 381</td> <td>408 076</td> <td>390 774</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>15 103</td> <td>15 103</td> <td>15 082</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>155 635</td> <td>155 261</td> <td>163 224</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td>185,48%</td> <td>186,77%</td> <td>123,55%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	1 098 048	1 018 755	978 355	Résultat Net	489 381	408 076	390 774	Redevances	15 103	15 103	15 082	Tickets horaires	155 635	155 261	163 224	% Abonn+amod. / Nb de places	185,48%	186,77%	123,55%
Années	Nb de Places de Stationnement																																			
2009	620																																			
2010	620																																			
2011	620																																			
	2 009	2 010	2 011																																	
CA	1 098 048	1 018 755	978 355																																	
Résultat Net	489 381	408 076	390 774																																	
Redevances	15 103	15 103	15 082																																	
Tickets horaires	155 635	155 261	163 224																																	
% Abonn+amod. / Nb de places	185,48%	186,77%	123,55%																																	
Exploitant : Raison sociale : SNC Parking de la Comédie Forme juridique : SNC Adresse : 13 rue du Coëtlosquet 57 METZ Capital : 152 449 € Société dédiée : OUI Société Mère : SA URBIS PARK - 13 rue du Coëtlosquet 57 METZ		Quantité annuelle Tickets horaires 																																		
		Performance Financière Recettes annuelles par place 																																		

Compte de résultat de la délégation

Délégation :	Année	2011	
Parking de la Comédie			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		978 355	1 018 755
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>	3 578	990
Total		981 933	1 019 745
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		132 166	144 884
Charges de personnel		266 134	260 108
Redevances Ville		15 082	15 103
Frais de siège		21 975	40 256
Dotations aux amortissements et provisions		155 802	151 318
Autres charges			
Total		591 159	611 669
RESULTAT D'EXPLOITATION		390 774	408 076
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		542 998	558 404
RESULTAT FINANCIER			
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET		390 774	408 076

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 1 018 755€ à 978 355€, soit une diminution de **- 40 400€ (-4%)**.

Par rapport à 2010, les charges d'exploitation diminuent dans une proportion plus faible de **- 20 510€ (-3,4%)**.

La conséquence directe est une baisse du résultat d'exploitation de **- 17 302€ (-4,2%)**.

La diminution des recettes est liée à la baisse des recettes horaires de **-4% (-15k€)** à laquelle s'ajoute une baisse des recettes des abonnés de **-5% (-23k€)**.

Hormis les dotations aux amortissements qui sont stables, on relève une baisse de l'ensemble des charges, excepté les frais de personnel qui augmentent de + 6k€.

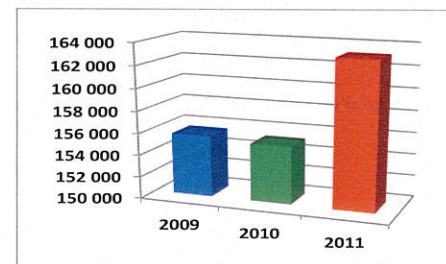
Toutefois, le résultat net est largement positif (+ 390 774€ pour 2011), malgré la baisse des recettes de **- 40k€**.

Concernant la redevance due à la Ville :

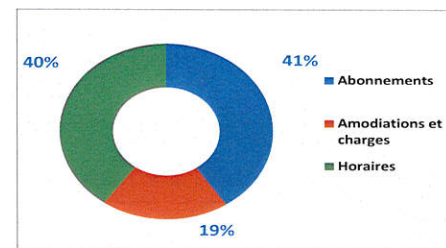
La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 15 082€ pour 2011. Cette redevance qui n'est pas très importante est égale à 3% du résultat courant.

FREQUENTATION

◆ Fréquentation horaire



◆ Abonnements et hors abonnements 2011
En chiffre d'affaires



EXERCICE 2011

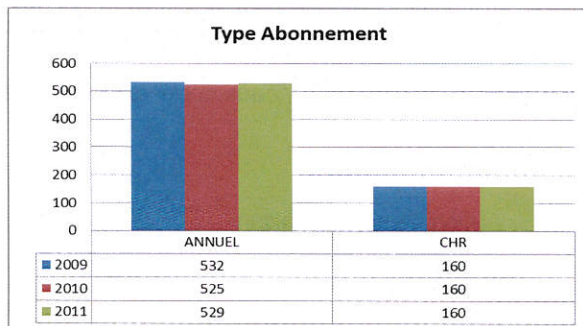
2 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Dernière évolution tarifaire en date du 17 octobre 2011

Augmentation de la fréquentation horaire(+5,13%) par rapport à 2010, année de stabilisation

Le nombre d'abonné reste stable avec 783 contrats

Une légère saturation est perceptible les mardis et jeudis en début d'après-midi



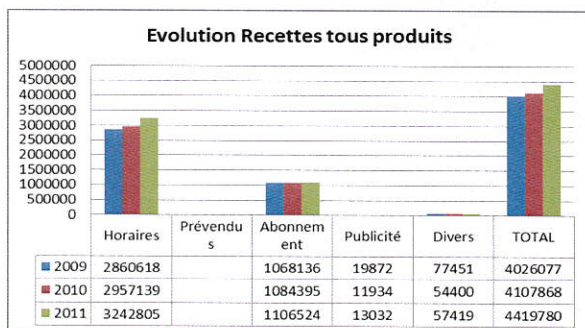
3 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

*Mise en place de quatre caissons lumineux avec indication de remplissage par niveau

*Traitement d'infiltration d'eau au niveau -3

*Réfection complète du carrelage de l'escalier principal «Moselle »

*Remise en peinture de l'ensemble des poteaux sur les trois niveaux ainsi que sur certains murs



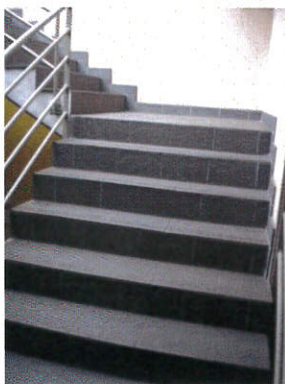
Mise en peinture des poteaux



Caisson lumineux



Evacuation des eaux de ruissellement



Réfection carrelage principal « Moselle »

4 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 ; 7j/7 aux horaires et abonnés.

Services Annexes

- bombe anti-crevaison
- démarreur de batterie
- prêt de mini-vélos
- espace réservé pour véhicule faible gabarit
- 50% remise sur abonnement sur présentation la carte étudiant titulaire de la carte grise
- espace détente

Paiement sur les bornes de sortie par cartes bancaires


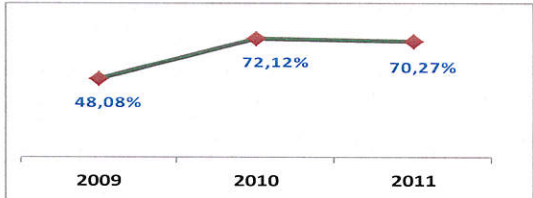

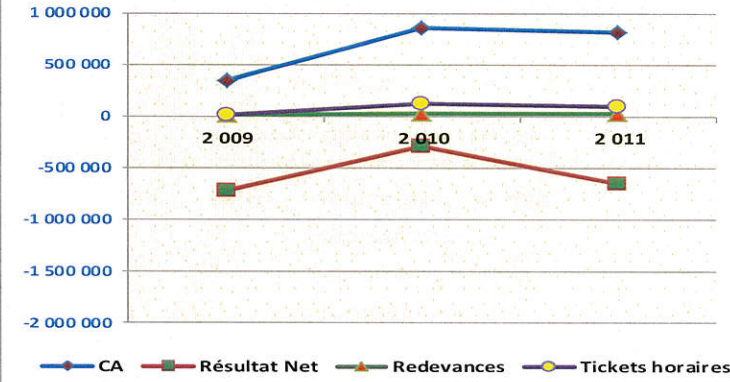
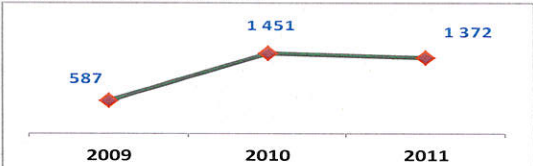
En dehors des heures de présence du personnel, le parking est télé surveillé par le centre d'exploitation

Mise en place d'un Plan de Management de la Qualité

Ce plan ne comporte pas à ce jour de données transmises par le délégataire sur le résultat pour les usagers de leur

perception du niveau de service en fonction des 13 points du plan de management de la Qualité.

Pour 2013, il convient donc de définir une politique qualité, par thématique et de bâtir à partir de ce là un questionnaire de satisfaction dont il faudra convenir les modalités de diffusion, de collecte, et d'analyse.

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : POMPID	Parking Gare Centre Pompidou- Metz	Date : 11 septembre 2012 Périodicité Annuel Domaine activité : Stationnement																								
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Rue aux Arènes ZAC de l'Amphithéâtre 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 12/07/2005 Avec effet au : 26/09/2008 Échéance : 25/09/2038 Durée : 30 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>703</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>703</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>703</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009	703	2010	703	2011	703	◆ Activité																		
Années	Nb de Places de Stationnement																											
2009	703																											
2010	703																											
2011	703																											
		Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places	Eléments Financiers																									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>344 965</td> <td>852 774</td> <td>806 559</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>-719 583</td> <td>-301 230</td> <td>-654 362</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>9 409</td> <td>18 335</td> <td>18 685</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>9 549</td> <td>122 225</td> <td>94 868</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td>48,08%</td> <td>72,12%</td> <td>70,27%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	344 965	852 774	806 559	Résultat Net	-719 583	-301 230	-654 362	Redevances	9 409	18 335	18 685	Tickets horaires	9 549	122 225	94 868	% Abonn+amod. / Nb de places	48,08%	72,12%	70,27%
	2 009	2 010	2 011																									
CA	344 965	852 774	806 559																									
Résultat Net	-719 583	-301 230	-654 362																									
Redevances	9 409	18 335	18 685																									
Tickets horaires	9 549	122 225	94 868																									
% Abonn+amod. / Nb de places	48,08%	72,12%	70,27%																									
		Quantité annuelle Tickets horaires																										
Exploitant : Raison sociale : SA URBIS PARK Forme juridique : SA Adresse : 13 rue du Coëtlosquet 57 METZ Capital : 6 450 137 € Société dédiée : NON Société Mère :		Performance Financière Recettes annuelles par place																										
																												

Compte de résultat de la délégation

Délégation :		Année 2011	
Parking Gare Centre Pompidou-Metz			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		806 559	852 774
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>	4 944	
Total		811 503	852 774
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		181 459	112 917
Charges de personnel		257 987	232 307
Redevances Ville		18 685	18 335
Frais de siège		48 950	62 431
Dotations aux amortissements et provisions		958 784	728 014
Autres charges			
Total		1 465 865	1 154 004
RESULTAT D'EXPLOITATION		-654 362	-301 230
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		299 478	426 784
RESULTAT FINANCIER			
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET		-654 362	-301 230

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 852 774€ à 806 559€, soit une diminution de **- 46 215€ (-5,4%)**.

Les charges d'exploitation subissent une augmentation importante, soit par rapport à 2010 + 311 861€ (+27%).

La conséquence directe est une baisse du résultat d'exploitation de **- 353 132€ (-117%)**.

Ce résultat est un déficit de **- 654 362€** en 2011 contre un montant de **- 301 230€** en 2010.

La diminution des recettes provient essentiellement d'une baisse des recettes horaires et ce malgré une hausse des recettes abonnés (+28%).

La hausse conséquente des charges d'exploitation provient pour l'essentiel :

- ◆ des achats et services externes : + 69k€ dont 11k€ pour le coût de l'électricité.
- ◆ des charges de personnel : + 26k€.
- ◆ des dotations aux amortissements : + 231k€

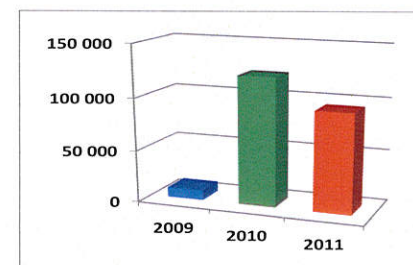
Les frais de siège ayant diminué de -14k€ en partie à cause de la baisse d'activité.

Concernant la redevance due à la Ville :

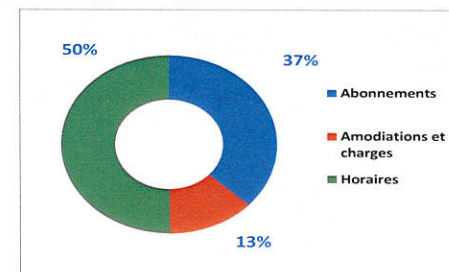
La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 18 685€ pour 2011. Cette redevance comprend une somme fixe indexée annuellement de 2 000€ et une redevance variable égale à 2% du chiffre d'affaires.

FREQUENTATION

◆ **Fréquentation horaire**



◆ **Abonnements et hors abonnements 2011**
En chiffre d'affaires



EXERCICE 2011

2 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Dernière évolution tarifaire en date du 17 octobre 2011

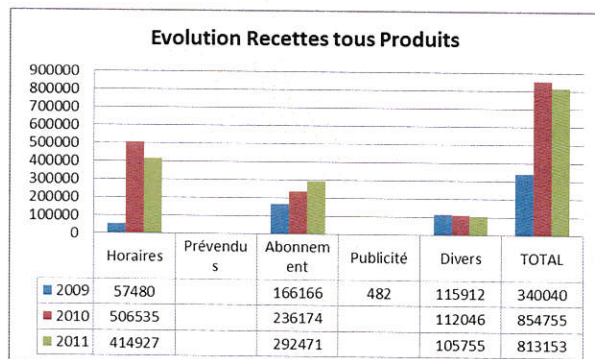
Baisse de la fréquentation horaire de 27 357 usagers (-22,38%). Ceci s'explique pour une bonne part par les travaux sur la ZAC Amphithéâtre.

Le nombre d'abonnés continu de progresser avec 514 contrats.

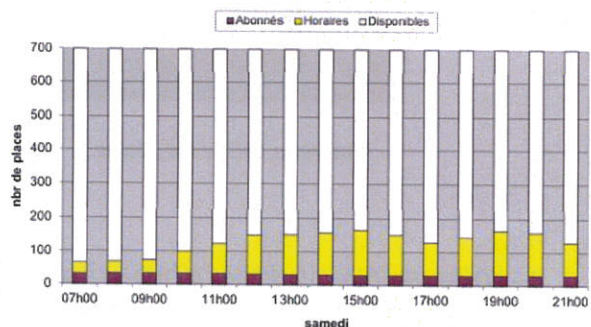
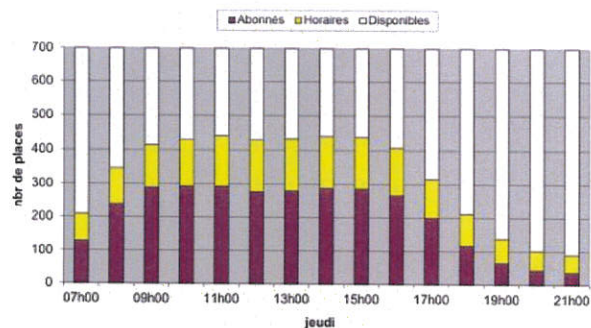
Le parc est largement sous-utilisé et quasiment vide le samedi et la dimanche.

Bon fonctionnement du forfait spectacle et handball aux Arènes.

Le parking est dépendant du bon fonctionnement du Centre Pompidou.



Taux occupation moyen par jour



Caissons lumineux



Renforcement signalisation statique

3 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Mise en place de couvre-joint résistant à la circulation des véhicules

Renforcement de la signalétique

Installation d'une caisse supplémentaire



Signalisation statique



Nouvelle caisse de péage



Renforcement joint de dilatation

4 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 ; 7j/7 aux horaires et abonnés.

Services Annexes

- bombe anti-crevaison
- démarreur de batterie
- prêt de mini-vélos
- espace réservé pour véhicule faible gabarit

-50% remise sur abonnement sur présentation la carte étudiant titulaire de la carte grise

-espace détente

Paiement sur les bornes de sortie par cartes bancaires


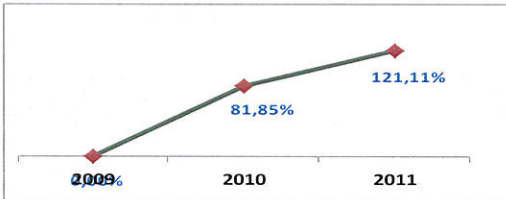
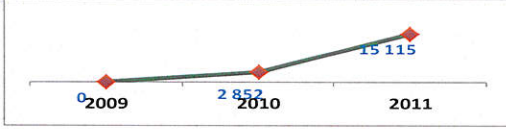
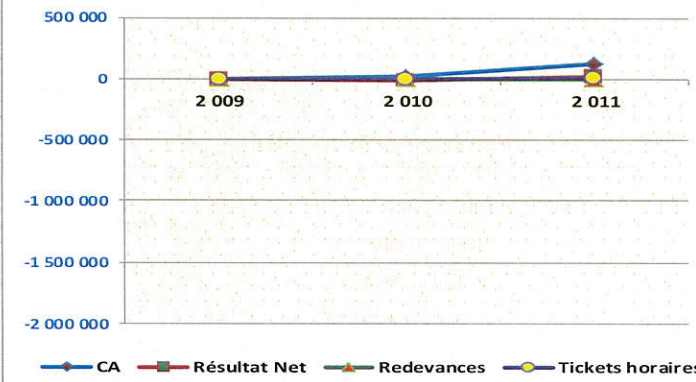
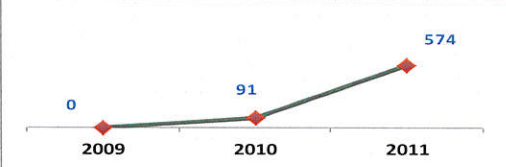
Mise en place d'un Plan de Management de la Qualité

Ce plan ne comporte pas à ce jour de données transmises par le délégataire sur le résultat pour les usagers de leur perception du niveau de service en fonction des 13 points du plan de management de la Qualité.

Pour 2013, il convient donc de définir une politique qualité, par thématique et de bâtir à partir de ce là un questionnaire de satisfaction dont il faudra convenir les modalités de diffusion, de collecte, et d'analyse.

5 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Construction de la seconde passerelle reliant le parvis au quai des départs

 CDGextJRem		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : MAZ	Parking Place Mazelle	Date : 17 octobre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																								
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Place Mazelle 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 16/10/2007 Avec effet au : 02/11/2010 Échéance : 01/11/2050 Durée : 40 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>270</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>270</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009		2010	270	2011	270	◆ Activité																		
Années	Nb de Places de Stationnement																											
2009																												
2010	270																											
2011	270																											
		Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places 	Eléments Financiers <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>0</td> <td>20 500</td> <td>129 679</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>0</td> <td>-8 576</td> <td>17 235</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>0</td> <td>2 852</td> <td>15 115</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td></td> <td>81,85%</td> <td>121,11%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	0	20 500	129 679	Résultat Net	0	-8 576	17 235	Redevances	0	0	0	Tickets horaires	0	2 852	15 115	% Abonn+amod. / Nb de places		81,85%	121,11%
	2 009	2 010	2 011																									
CA	0	20 500	129 679																									
Résultat Net	0	-8 576	17 235																									
Redevances	0	0	0																									
Tickets horaires	0	2 852	15 115																									
% Abonn+amod. / Nb de places		81,85%	121,11%																									
Exploitant : Raison sociale : SNC Parking Mazelle Forme juridique : SNC Adresse : 119, rue du Maréchal Foch 57200 SARREGUEMINES Capital : 200 000 € Société dédiée : OUI Société Mère : SAS HERBERT HOLDING - 119, rue du Maréchal Foch 57200 SARREGUEMINES		Quantité annuelle Tickets horaires 																										
		Performance Financière Recettes annuelles par place 																										

Compte de résultat de la délégation		
Délégation :	Année	2011
Parking Place Mazelle		
	2011	2010
Produits d'exploitation		
Recettes Activité	129 679	20 500
Production stockée immobilisée		
Subventions		
Autres Produits et reprises		
<i>Dont CSP</i>		
Total	129 679	20 500
Charges d'exploitation		
Achats, Services Externes et autres	37 411	15 615
Charges de personnel	67 968	13 358
Redevances Ville		
Frais de siège	5 643	
Dotations aux amortissements et provisions	1 396	103
Autres charges		
Total	112 418	29 076
RESULTAT D'EXPLOITATION	17 261	-8 576
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	18 657	-8 473
RESULTAT FINANCIER	-26	
RESULTAT EXCEPTIONNEL		
IMPOTS BENEFICE		
RESULTAT NET	17 235	-8 576

1 – ANALYSE FINANCIERE

Il est important de signaler que l'activité de ce parking a démarré le 2 novembre 2010.

Ainsi, par rapport à 2010 proratisé sur 12 mois (12/2), les recettes activité sont passées de 123 000€ à 129 679€, soit une augmentation de + 6 679€ (+5,4%).

Les charges d'exploitation diminuent de façon conséquente par rapport à 2010 de **- 62 038€ (-35,6%)**.

La conséquence directe est une augmentation du résultat d'exploitation de + 68 717€ (+134%).

Un résultat financier de **- 26€**, ramène ce résultat d'exploitation à un résultat net de + 17 235€ contre un déficit en 2010.

Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville chaque année se décompose d'un somme fixe de 2€ indexée annuellement par place de stationnement et d'une redevance variable égale à 40% du chiffre d'affaires à partir de 700k€ indexé annuellement.

Pour 2011, cette redevance est de 818€.

2 – ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Les recettes et les charges prévisionnelles cumulées à fin 2011 enregistrent un décalage par rapport aux

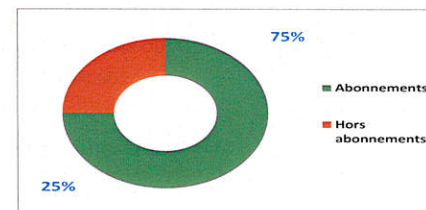
réalisations cumulées pour la même période (le réalisé 2010 étant proratisé sur 12 mois).

Les variations entre ces réalisations et ces prévisions qui ont servi de base à l'élaboration du contrat se résument comme suit :

◆ Période de 2010 à 2011

En Euros	Réalisé	Prévu	Ecart
Recettes activité	252 679	525 739	-273 060
Autre pds	0	0	0
Σ Produits	252 679	525 739	-273 060
Charges diverses	131 101	214 551	-83 450
Charges personnel	148 116	138 835	+ 9 281
Redevances Ville	0	1 054	-1 054
Frais de siège	5 643	55 203	-49 560
Dot amts prov	2 014	194 000	-191 986
Σ Charges	286 874	603 643	-316 769
Résultat Financier	-26	-356 518	+ 346 492
Résultat Net	-34 221	-434 422	+ 400 201

FREQUENTATION 2011 EN CHIFFRE D'AFFAIRES



EXERCICE 2011

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Le nombre de visiteurs est de 15 115 pour une recette de 48 423€.

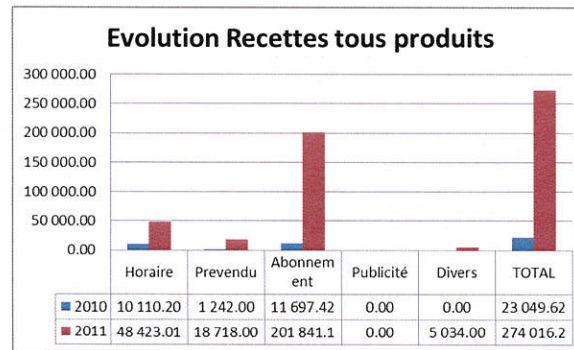
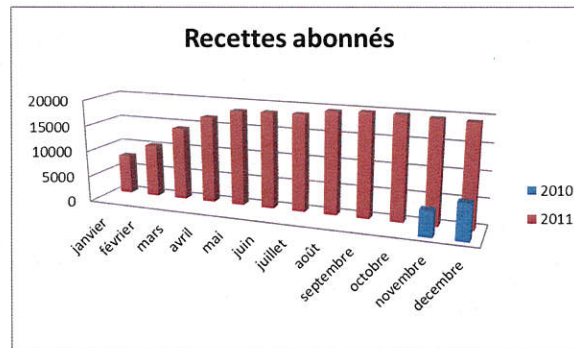
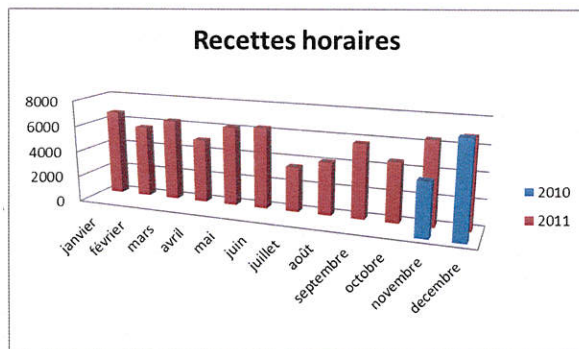
La fréquentation journalière moyenne est de 41 véhicules.

Le ticket moyen est de 3,20€ correspondant en moyenne à 2 h 15 de stationnement.

Taux d'occupation maximal moyen est de 98%.

Le nombre d'abonnés est en progression passant de 232 à 344 contrats.

Les abonnements résidents représentent 43% des contrats.



4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Parking rattaché au Centre de Télé Opération (CNTO) de VINCI Park situé à Nanterre.

Ces travaux permettent d'offrir aujourd'hui, un parc accessible 24h/24 pour la clientèle visiteur et abonné. Les sorties véhicules et piétons sont possibles 24h/24.

En dehors des heures de présence du personnel, les systèmes de phonie, d'alarmes techniques et de vidé ainsi que les installations de péage et de contrôle sont directement reliés au CNTO.

Pour améliorer la gestion des alarmes et l'information de la clientèle, VINCI Park a développé un Système d'Aide à l'Exploitation (S.A.E).

La réception d'une alarme technique ou de l'appel d'un client déclenche systématiquement une intervention immédiate à distance.

En fonction de l'information reçue, le poste central peut :

*visualiser un client,

*informer la clientèle via l'interphonie pour une demande de renseignement,

*télécommander une ouverture de porte ou de barrière en cas de perte de ticket ou d'incident de paiement,

EXERCICE 2011

*demander l'intervention du personnel d'astreinte ou de l'équipe d'exploitation.

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 ; 7j/7 aux horaires et abonnés.

Présence du personnel de 8h à 19h sauf le samedi de 12h à 19h et le dimanche sans présence.

Rondes de surveillance plusieurs fois par jour.

Aucun vol ni vandalisme n'a été observé durant l'exercice 2011.

En dehors des heures de présence du personnel, le parking est relié au Centre National de Télé-Opération.

Services associés gratuits

- service accompagnement
- stationnement offert le jour de l'anniversaire du client
- prêt de parapluies, de cabas, de vélos électriques
- démarreur de batterie,
- bombe anti-crevaison

Appréciation de la qualité de service avec le client mystère

Appel téléphonique mystère

Mode de paiement

<u>horaire :</u>	<u>abonnés :</u>
Carte Bancaire	Carte Bancaire
Carte Total	Carte Amex
Carte Amex	Espèces
Espèces	Chèque
Chèque	Prélèvement Automatique
Badge Liber'T	

Les clients horaires ont la possibilité de régler leur stationnement directement en borne de sortie via la Carte Bancaire, Cartes Amex et Total, et Liber'T


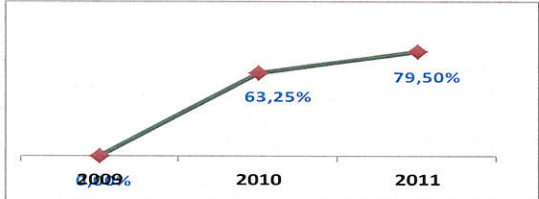
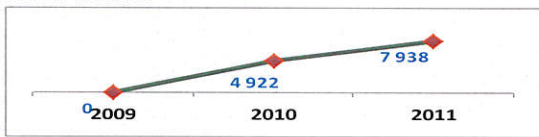
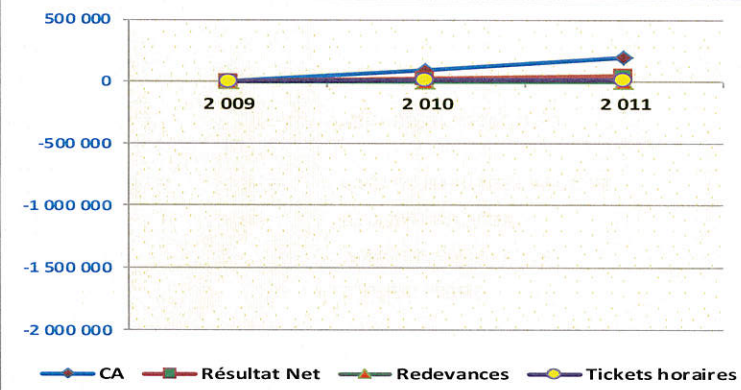
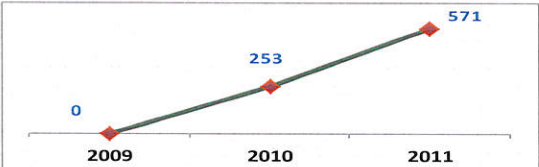
Système de lecture de plaque minéralogique

Système d'Aide à l'Exploitation

Pas de Système de guidage à la place comme mentionné dans le rapport

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Mise en place courant premier semestre 2012 d'un affichage 24h/24

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																																		
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : PAIXH	Parking Boulevard Paixhans	Date : 17 octobre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																																
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : Rue du Général Fournier 57 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 10/07/2007 Avec effet au : 13/07/2010 Échéance : 12/07/2050 Durée : 40 ans		INDICATEURS (en Euros) ↓ Activité																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>400</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>400</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009		2010	400	2011	400	Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places 	Eléments Financiers <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>0</td> <td>84 661</td> <td>190 829</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>0</td> <td>23 721</td> <td>39 370</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>0</td> <td>4 922</td> <td>7 938</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td></td> <td>63,25%</td> <td>79,50%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	0	84 661	190 829	Résultat Net	0	23 721	39 370	Redevances	0	0	0	Tickets horaires	0	4 922	7 938	% Abonn+amod. / Nb de places		63,25%	79,50%
Années	Nb de Places de Stationnement																																			
2009																																				
2010	400																																			
2011	400																																			
	2 009	2 010	2 011																																	
CA	0	84 661	190 829																																	
Résultat Net	0	23 721	39 370																																	
Redevances	0	0	0																																	
Tickets horaires	0	4 922	7 938																																	
% Abonn+amod. / Nb de places		63,25%	79,50%																																	
Exploitant : Raison sociale : SNC Parking Paixhans Forme juridique : SNC Adresse : 18, Place du Forum 57 METZ Capital : 200 000 € Société dédiée : OUI Société Mère : SA Holding Metz St Jacques 57 METZ		Quantité annuelle Tickets horaires 																																		
		Performance Financière Recettes annuelles par place 																																		

Compte de résultat de la délégation		
Délégation :	Année	2011
Parking Boulevard Paixhans		
	2011	2010
Produits d'exploitation		
Recettes Activité	190 829	84 661
Production stockée immobilisée		
Subventions		
<i>Dont CSP</i>		
Autres Produits et reprises		
Total	190 829	84 661
Charges d'exploitation		
Achats, Services Extérieurs et autres	78 694	27 512
Charges de personnel	63 108	29 764
Redevances Ville		
Frais de siège	8 280	3 398
Dotations aux amortissements et provisions	1 194	266
Autres charges		
Total	151 276	60 940
RESULTAT D'EXPLOITATION	39 553	23 721
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	40 747	23 987
RESULTAT FINANCIER	-183	
RESULTAT EXCEPTIONNEL		
IMPOTS BENEFICE		
RESULTAT NET	39 370	23 721

1 – ANALYSE FINANCIERE

Il est important de signaler que l'activité de ce parking a démarré le 13 juillet 2010.

Ainsi, par rapport à 2010 proratisé sur 12 mois (12/5,5), les recettes activité sont passées de 184 715€ à 190 829€, soit une augmentation de + 6 114€ (+3,3%).

Les charges d'exploitation augmentent par rapport à 2010 de + 18 316€ (+13,8%).

La conséquence directe est une diminution du résultat d'exploitation de - 12 202€ (- 23,6%).

Un résultat financier de - 183€, ramène ce résultat d'exploitation à un résultat net de + 39 370€ contre un montant de + 51 755€ en 2010.

Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville chaque année se décompose d'un somme fixe de 2€ indexée annuellement par place de stationnement et d'une redevance variable égale à 40% du chiffre d'affaires à partir de 650k€ indexé annuellement.

Pour 2011, cette redevance est de 1 174€.

2 – ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Les recettes et les charges prévisionnelles cumulées à fin 2011 enregistrent un décalage par rapport aux

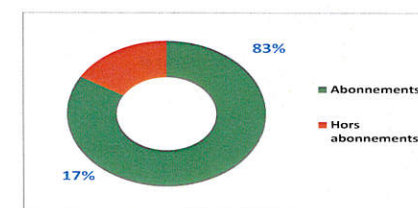
réalisations cumulées pour la même période (le réalisé 2010 étant proratisé sur 12 mois).

Les variations entre ces réalisations et ces prévisions qui ont servi de base à l'élaboration du contrat se résument comme suit :

♦ Période de 2010 à 2011

En Euros	Réalisé	Prévu	Ecart
Recettes activité	375 544	698 954	-323 410
Autre pdts	0	0	0
Σ Produits	375 544	698 954	-323 410
Charges diverses	138 720	216 706	-77 986
Charges personnel	128 048	138 835	-10 787
Redevances Ville	0	1 559	-1 559
Frais de siège	15 694	73 390	-57 696
Dot amts prov	1 774	315 188	-313 414
Σ Charges	284 236	745 678	-461 442
Résultat Financier	-183	-568 015	+ 567 832
Résultat Net	+ 91 125	-614 739	+ 705 864

FREQUENTATION 2011 EN CHIFFRE D'AFFAIRES



EXERCICE 2011

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Le nombre de visiteurs est de 7938 pour une recette de 22 030€.

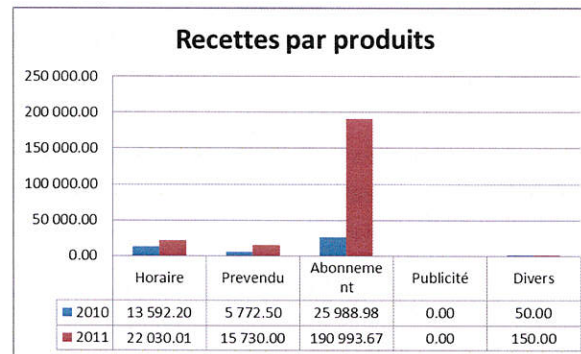
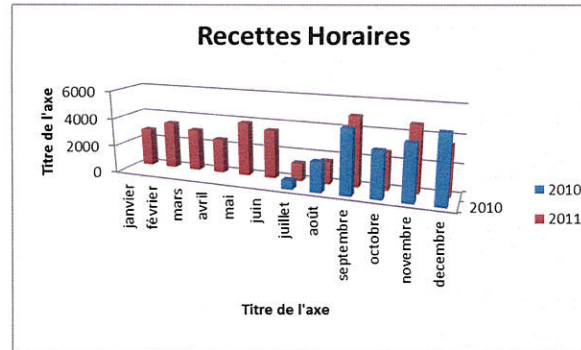
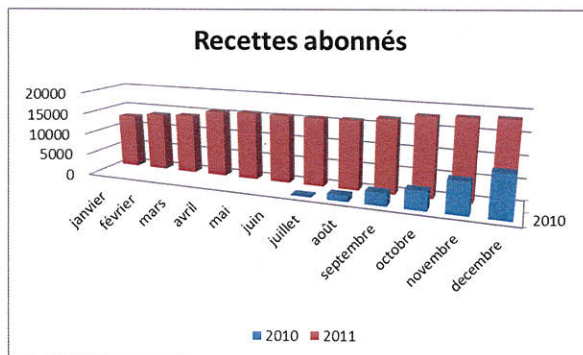
La fréquentation journalière moyenne est de 21 véhicules. Ce faible taux de remplissage peut s'expliquer par la proximité du parking gratuit boulevard Paixhans.

Le ticket moyen est de 2,78€ correspondant en moyenne à 2 h de stationnement.

Taux d'occupation maximal moyen est de 61%.

Le nombre d'abonnés est en progression passant de 267 à 354 contrats.

Les abonnements résidents représentent 71% des contrats.



4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Parking rattaché au Centre de Télé Opération (CNTO) de VINCI Park situé à Nanterre.

Ces travaux permettent d'offrir aujourd'hui, un parc accessible 24h/24 pour la clientèle visiteur et abonnée. Les sorties véhicules et piétons sont possibles 24h/24.

En dehors des heures de présence du personnel, les systèmes de phonie, d'alarmes techniques et de vidéo ainsi que les installations de péage et de contrôle sont directement reliés au CNTO.

Pour améliorer la gestion des alarmes et l'information de la clientèle, VINCI Park a développé un Système d'Aide à l'Exploitation (S.A.E).

La réception d'une alarme technique ou de l'appel d'un client déclenche systématiquement une intervention immédiate à distance.

En fonction de l'information reçue, le poste central peut :

- *visualiser un client,
- *informer la clientèle via l'interphonie pour une demande de renseignement,
- *télécommander une ouverture de porte ou de barrière en cas de perte de ticket ou d'incident de paiement,
- *demander l'intervention du personnel d'astreinte ou de l'équipe d'exploitation.

EXERCICE 2011

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 ; 7j/7 aux horaires et abonnés.

Présence du personnel de 10h à 17h sauf le samedi de 12h à 17h et le dimanche sans présence.

Rondes de surveillance plusieurs fois par jour.

Aucun vol ni vandalisme n'a été observé durant l'exercice 2011.

En dehors des heures de présence du personnel, le parking est relié au Centre National de Télé-Opération.

Services associés gratuits

-service accompagnement

-stationnement offert le jour de l'anniversaire du client

-prêt de parapluies, de cabas, de vélos électriques

-démarreur de batterie,

-bombe anti-crevaison

Appréciation de la qualité de service avec le client mystère

Appel téléphonique mystère

Mode de paiement

horaire :

Carte Bancaire

Carte Total

Carte Amex

Espèces

Chèque

Badge Liber't

abonnés :

Carte Bancaire

Carte Amex

Espèces

Chèque

Prélèvement Automatique

Les clients horaires ont la possibilité de régler leur stationnement directement en borne de sortie via la Carte Bancaire, Cartes Amex et Total, et Liber'T


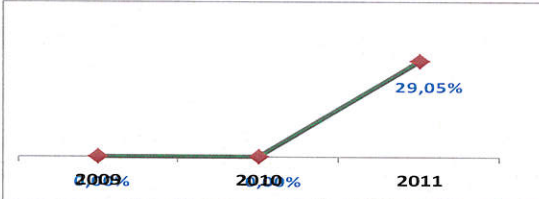
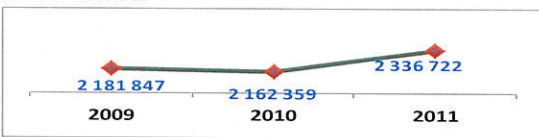
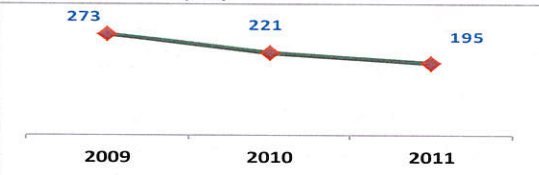
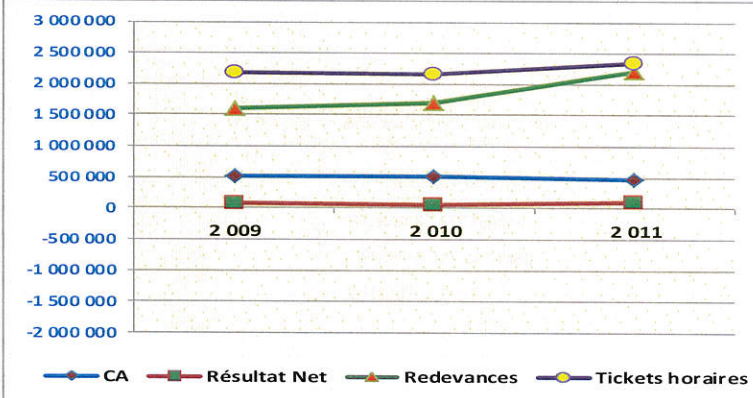
Système de lecture de plaque minéralogique

Système d'Aide à l'Exploitation

Pas de Système de guidage à la place comme mentionné dans le rapport d'activité.

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Projet de signalétique complémentaire proposé aux services de la ville de Metz : implantation d'un panneau en amont du boulevard Demange.

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : VOIRIE	Stationnement sur Voirie	Date : 18 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																								
Stationnement Situé à : Voirie METZ Nature du contrat : Affermage Signé le : 11/02/2010 Avec effet au : 14/02/2010 Échéance : 13/02/2016 Durée : 6 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>2279</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2744</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>2867</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009	2279	2010	2744	2011	2867	↓ Activité																		
Années	Nb de Places de Stationnement																											
2009	2279																											
2010	2744																											
2011	2867																											
		Occupation Abonnements et amodiations % Abonn-Résidents / Nb de places 	Eléments Financiers																									
		Quantité annuelle Tickets horaires 	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>519 536</td> <td>507 589</td> <td>467 854</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>82 107</td> <td>56 588</td> <td>103 120</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>1 604 671</td> <td>1 705 052</td> <td>2 212 602</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>2 181 847</td> <td>2 162 359</td> <td>2 336 722</td> </tr> <tr> <td>% Abonn-Résidents / Nb de places</td> <td>0,00%</td> <td>0,00%</td> <td>29,05%</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	519 536	507 589	467 854	Résultat Net	82 107	56 588	103 120	Redevances	1 604 671	1 705 052	2 212 602	Tickets horaires	2 181 847	2 162 359	2 336 722	% Abonn-Résidents / Nb de places	0,00%	0,00%	29,05%
	2 009	2 010	2 011																									
CA	519 536	507 589	467 854																									
Résultat Net	82 107	56 588	103 120																									
Redevances	1 604 671	1 705 052	2 212 602																									
Tickets horaires	2 181 847	2 162 359	2 336 722																									
% Abonn-Résidents / Nb de places	0,00%	0,00%	29,05%																									
Exploitant : Raison sociale : SAS SEVM (Assoc unique = URBIS PARK) Forme juridique : SAS Adresse : 13 rue du Coëtlosquet 57 METZ Capital : 1 000 € Société dédiée : OUI Société Mère : SA URBIS PARK - 13 rue du Coëtlosquet 57 METZ		Performance Financière Recettes annuelles par place 																										

Compte de résultat de la délégation			
Délégation : Stationnement sur Voirie		Année	2011
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		467 854	507 589
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>	30 627	2
	Total	498 481	507 591
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		204 751	281 868
Charges de personnel		78 825	27 288
Redevances Ville			
Frais de siège		36 552	101 323
Dotations aux amortissements et provisions		75 233	37 491
Autres charges			
	Total	395 361	447 970
RESULTAT D'EXPLOITATION		103 120	59 621
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		147 726	97 110
RESULTAT FINANCIER			-3 033
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET		103 120	56 588

1 – ANALYSE FINANCIERE

Il est important de signaler que les recettes des usagers sont encaissées par la Ville qui reverse ensuite au délégataire sa rémunération TTC lui revenant.

Les recettes activités représentent donc cette rémunération mais hors taxes (TVA à 19,60%), le délégataire reversant la TVA à l'administration fiscale.

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 507 589€ à 467 854€, soit une diminution de **- 39 735€ (-7,8%)**.

Les charges d'exploitation diminuent également de **- 52 606€ (-11,7%)**.

Ces baisses ajoutées à des reprises de provisions pour renouvellement pour 30 625€, permettent une augmentation du résultat d'exploitation de + 43 499€ (+73%).

Le résultat net ressort à 103 120€ contre 56 588€ en 2010, soit une hausse de + 46 532€ (+82%).

Toutefois, le chiffre d'affaires 2010 ne comprend que 10,5 mois d'activité et une régularisation a été faite en 2011 par rapport à la redevance Ville calculée sur une base de chiffre d'affaires 2010 surprovisonnée.

En tenant compte de cette régularisation qui a été soustraite du chiffre d'affaires 2011, ce dernier est en

réalité en augmentation par rapport à 2010, soit 546k€ en 2011 contre 428k€ en 2010.

Concernant la rémunération de la Ville :

La rémunération de la Ville (recettes totales – rémunération versée au délégataire) comprenant une part fixe et variable fonction du chiffre d'affaires, s'élève à 2 213k€ en 2011 contre 1 705k€ en 2010.

2 – ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Au global, les recettes et les charges provisionnelles sont conformes à la réalisation cumulée fin 2011. Les variations entre ces réalisations et ces prévisions se résument comme suit :

♦ Période de 2010 à 2011

En Euros	Réalisé	Prévu	Ecart
Recettes activité	975 443	979 000	-3 557
Autre pdts	30 629	0	+ 30 629
Σ Produits	1 006 072	979 000	+ 27 072
Charges diverses	486 619	215 000	+ 271 619
Charges personnel	106 113	190 000	-83 887
Frais de siège	137 875	127 000	+ 10 875
Dot amts prov	112 724	159 000	-46 276
Σ Charges	843 331	691 000	+ 152 331
Résult Exploitation	162 741	288 000	-125 259
Résultat Net	159 708	125 000	+ 34 708

EXERCICE 2011

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

2867 places de stationnement en moyenne. Ce chiffre varie avec l'avancement des travaux Mettis.

Nombre de places

ZONE	LIMITE A	NB PLACES
Zone A	1 heure	458
Zone B	2 heures	2273
Zone B3	3 heures	123
Zone D1	20 minutes	13
Zone Verte	20 minutes	78

Ces places sont gérées par 170 horodateurs dont 27 sont équipés d'un panneau solaire.

Tarification applicable depuis le 1 mars 2010 :

- zone A : 1,40€
- zone B : 1,20€
- zone B3 : 1,20€
- zone D1 : 0,40€ les 20mn

Missions générales

- entretien de l'ensemble du matériel
- entretien et renouvellement de la signalisation verticale et horizontale
- collecte et comptage des droits de stationnement
- assistance et conseil

Intervenants

Des sociétés locales interviennent pour le compte de SEVM ce qui permet d'avoir une réelle réactivité :

- Sté KANGOUROU de Florange : pose et maintien en état de la signalisation H et V,
- Sté XL ENSEIGNE : fourniture de matériel d'exploitation, basée à Talange,
- Sté LACROIX : fournisseur de la signalisation verticale basée à Florange.

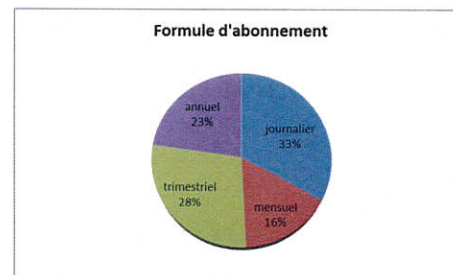
Extension

En février, extension de 199 places afin d'ouvrir le plateau piétonnier au stationnement résidentiel.

En mars, mise en service du paiement par téléphone du stationnement à la minute.

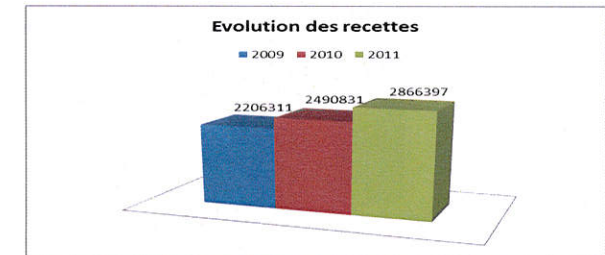
Stationnement résident :

-augmentation de 56% avec l'ouverture du plateau piétonnier aux résidents.

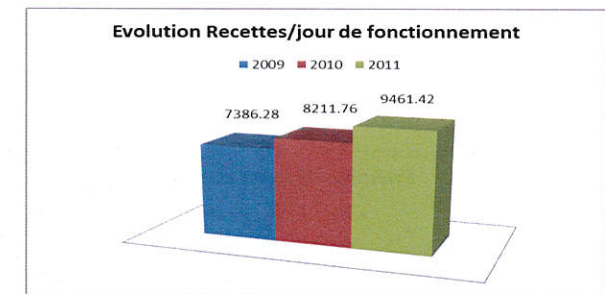


Evolution des recettes :

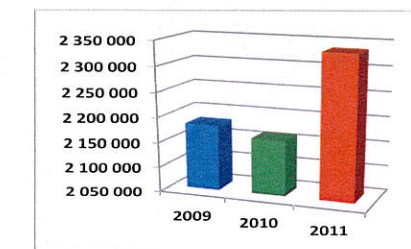
+15% dû en partie par l'extension de 199 places



Recette par jour de fonctionnement : 9 500€

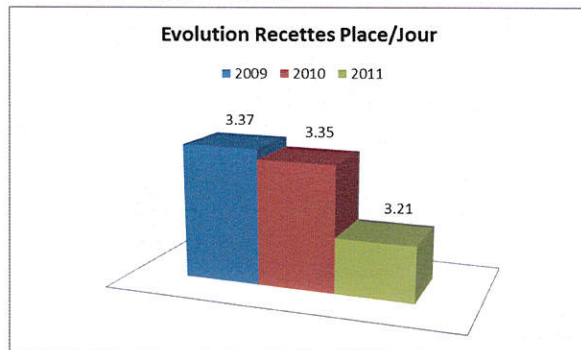


Transaction en nombre de tickets



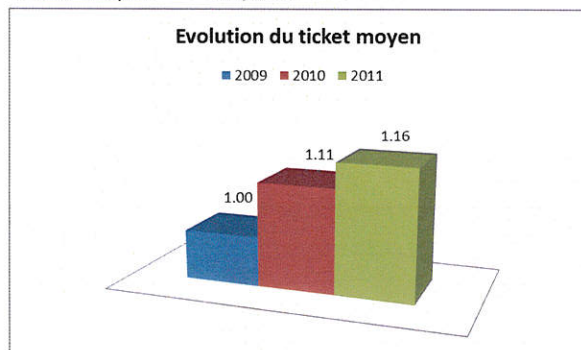
EXERCICE 2011

Recette place/jour : 3,21€

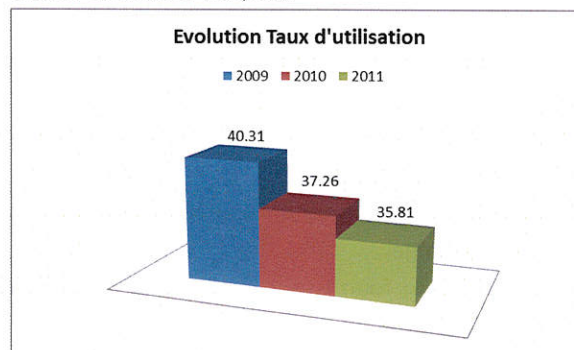


Cette baisse s'explique par la mise en place de l'extension de 199 places et par l'ouverture du plateau piétonnier aux résidents

Ticket moyen : 1,16€



Taux d'utilisation : 35,81%



Baisse due à l'augmentation du nombre de places. Malgré cette baisse, le taux d'utilisation reste performant par rapport à certaines grandes villes qui ont un taux inférieur à 15%.

Durée moyenne de stationnement : 58mn

4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Campagne de marquage pour un budget de 20 433€

Achat de 13 horodateurs solaires pour 78 862.50€

Mise aux normes de certains panneaux.

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Maison du Stationnement

13, rue du Coëtlosquet

ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00

et de 14h00 à 18h00

et le samedi de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 15h00

Parc horodateurs bien entretenu

Intervention rapide sur les pannes


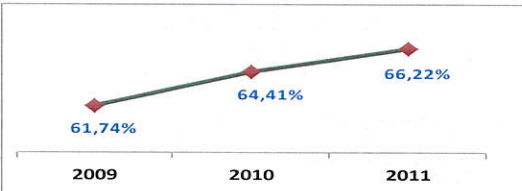
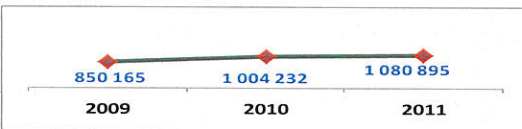
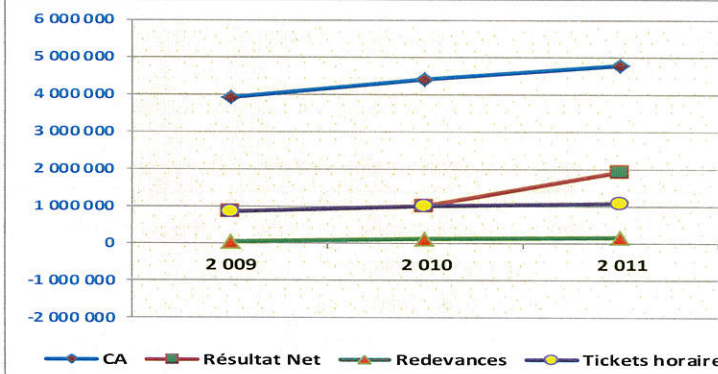
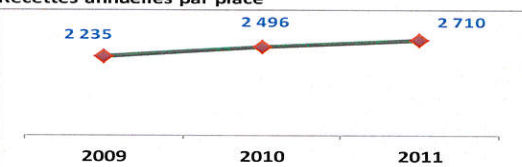


6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Campagne sur la signalisation verticale et horizontale

Création de la gestion de flotte par téléphone mobile

Paiement du stationnement sans contact (NFC)

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																									
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Espaces Publics		Délégation : Code délégation : ESPL-ARS	Parking Esplanade + ARSENAL																								
		Date : 11 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Stationnement																									
Réalisation et gestion d'un parking public Situé à : 1 avenue Ney 57000 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : Espl = 10/11/2004 et ARS = 19/08/1963 Avec effet au : Espl = 09/10/2007 et Ars = 01/04/1963 Échéance : Espl = 08/10/2037 et Ars = 31/03/2062 Durée : Espl = 30 ans et Ars = 99 ans <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th>Années</th> <th>Nb de Places de Stationnement</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2009</td> <td>2099</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>2099</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>2099</td> </tr> </tbody> </table>		Années	Nb de Places de Stationnement	2009	2099	2010	2099	2011	2099	INDICATEURS (en Euros) ◆ Activité																	
Années	Nb de Places de Stationnement																										
2009	2099																										
2010	2099																										
2011	2099																										
		Occupation Abonnements et amodiations % Abonn+amod. / Nb de places 	Eléments Financiers <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>3 922 757</td> <td>4 380 894</td> <td>4 756 595</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>854 890</td> <td>1 001 955</td> <td>1 918 814</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>46 731</td> <td>118 149</td> <td>139 969</td> </tr> <tr> <td>Tickets horaires</td> <td>850 165</td> <td>1 004 232</td> <td>1 080 895</td> </tr> <tr> <td>% Abonn+amod. / Nb de places</td> <td>61,74%</td> <td>64,41%</td> <td>66,22%</td> </tr> </tbody> </table>		2 009	2 010	2 011	CA	3 922 757	4 380 894	4 756 595	Résultat Net	854 890	1 001 955	1 918 814	Redevances	46 731	118 149	139 969	Tickets horaires	850 165	1 004 232	1 080 895	% Abonn+amod. / Nb de places	61,74%	64,41%	66,22%
	2 009	2 010	2 011																								
CA	3 922 757	4 380 894	4 756 595																								
Résultat Net	854 890	1 001 955	1 918 814																								
Redevances	46 731	118 149	139 969																								
Tickets horaires	850 165	1 004 232	1 080 895																								
% Abonn+amod. / Nb de places	61,74%	64,41%	66,22%																								
		Quantité annuelle Tickets horaires 																									
Exploitant : Raison sociale : SA URBIS PARK ESPLANADE Forme juridique : SA Adresse : 13 rue du Coëtlosquet 57 METZ Capital : 6 450 137 € Société dédiée : NON Société Mère :		Performance Financière Recettes annuelles par place 																									

Compte de résultat de la délégation			
Délégation :		Année	2011
Parking Esplanade + ARSENAL			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		4 756 595	4 380 894
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>	35 185	6 142
Total		4 791 780	4 387 036
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		512 801	591 380
Charges de personnel		690 093	718 609
Redevances Ville		139 969	118 149
Frais de siège		240 022	239 698
Dotations aux amortissements et provisions		1 290 081	1 717 245
Autres charges			
Total		2 872 966	3 385 081
RESULTAT D'EXPLOITATION		1 918 814	1 001 955
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		3 173 710	2 713 058
RESULTAT FINANCIER			
RESULTAT EXCEPTIONNEL			
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET		1 918 814	1 001 955

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 4 380 894€ à 4 756 595€, soit une augmentation de + 375 701€ (+8,6%).

Les charges d'exploitation ont diminué par rapport à 2010 de **- 512 115€ (- 15%)**.

La conséquence directe est une hausse du résultat d'exploitation de + 916 859€, soit + 92%.

La progression des recettes provient en partie d'une hausse des recettes horaires de + 7% (+210k€) et des recettes des abonnés de + 6 % (+69k€).

La diminution conséquente des charges d'exploitation provient pour l'essentiel :

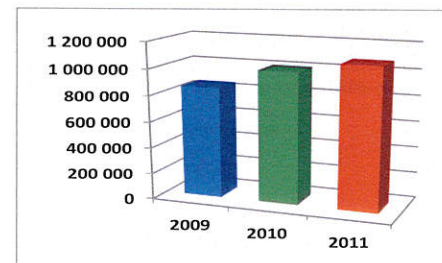
- ◆ une diminution des frais de maintenance
- ◆ une régularisation de provision pour 105k€
- ◆ une diminution des dotations aux amortissements pour 427k€ due en partie par le fait que les immobilisations de la société Urbis Park ne sont plus affectées aux immeubles en 2010.

Concernant la redevance due à la Ville :

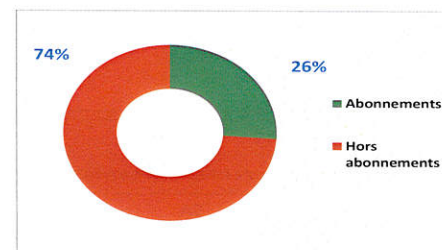
La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 139 969€ pour 2011. Cette redevance augmente par rapport à 2010 compte tenu qu'une partie de celle-ci est fonction du chiffre d'affaires.

FREQUENTATION

◆ **Fréquentation horaire**



◆ **Abonnements et hors abonnements 2011 en chiffre d'affaires**



EXERCICE 2011

2 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Dernière évolution tarifaire à la date du 17 octobre 2011

FREQUENTATION HORAIRE

On note une sensible progression de la fréquentation par rapport à 2010.

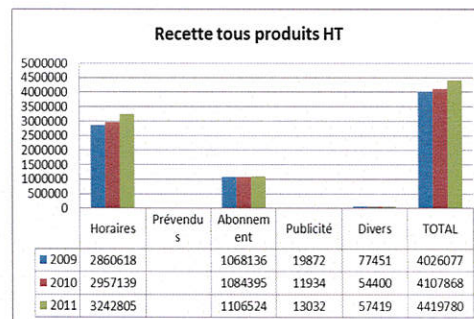
1 080 895 en 2011, 1 004 232 en 2010 soit une évolution de 7,63%.

Nous sommes encore loin de la fréquentation cumulée entre le parc aérien et le parking Arsenal en 2006, dernière année de référence avant le début des travaux sur la place de la République. Moins de 545 000 entrées entre 2006 et 2011. Le report des entrées sur le parking aérien ne s'est pas transféré en totalité vers le souterrain (environ 65%).

ABONNEMENT

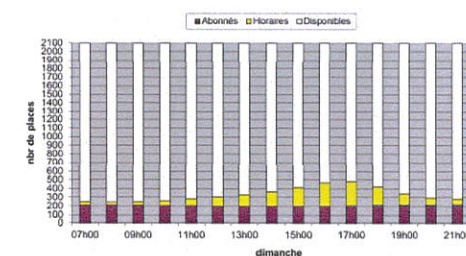
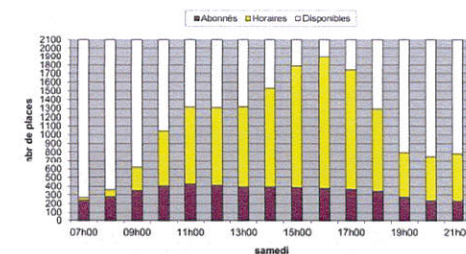
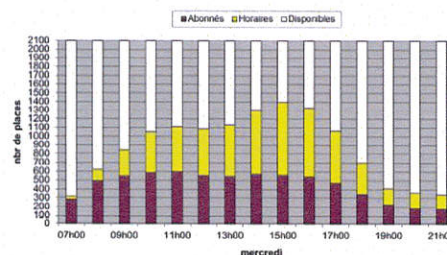
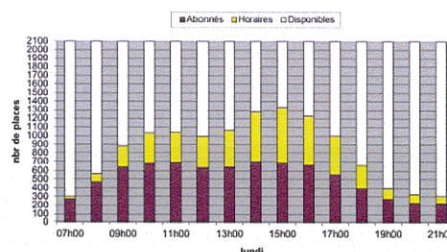
Augmentation du nombre d'abonnés résidents par avenant en octobre 2011, passage de 100 à 140. La moyenne annuelle des contrats est de 1209 pour les non-résidents et 118 pour les résidents.

EVOLUTION RECETTE TOUTS PRODUITS



TAUX D'OCCUPATION

Le parking n'a pas connu de saturation, sauf quelques samedis vers 16h. En semaine, le parc est sous-utilisé, environ 600 places de disponibles.



3 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

TRAVAUX REALISES

- renforcement et sécurisation du serveur péage
- travaux de réfection et de mise en conformité des locaux techniques
- renforcement de la signalétique
- relamping par tubes led sur environ un tiers des luminaires du parking
- mise en place d'automatismes d'éclairage
- extension de la vidéosurveillance



*Renforcement et sécurisation
du serveur péage*



Extension vidéosurveillance



Totem d'angle



Climatisation dans local technique



Renforcement signalétique lumineuse...



et fixe

EXERCICE 2011

4 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Parking ouvert 24h/24 et 7j/7 aux horaires et abonnés

Présence de personnel 24h/24 et 7j/7

Services Annexes

-bombe anti-crevaision

-démarreur de batterie

-prêt de mini-vélos

-espace réservé pour véhicule faible gabarit

-50% remise sur abonnement sur présentation la carte étudiant titulaire de la carte grise

-espace détente

Paiement par Carte Bancaire aux bornes de sorties

Mise en place d'un Plan de Management de la Qualité

Ce plan comporte 13 indicateurs :

- ponctualité du personnel posté
- propreté du local d'accueil
- présence des informations aux clients (tarif, règlement intérieur...)
- réclamations éventuelles et leur traitement
- propreté du par cet en particulier des cages d'escaliers
- disponibilité des ascenseurs

- disponibilité de la vidéosurveillance
- qualité de l'éclairage
- disponibilité du matériel de péage
- bon fonctionnement des blocs secours
- présence des extincteurs et du matériel de lutte contre l'incendie
- événements d'exploitation
- données financières particulières

Ce plan ne comporte pas à ce jour de données transmises par le délégataire sur le résultat pour les usagers de leur perception du niveau de service en fonction des 13 points du plan de management de la Qualité.

Pour 2013, il convient donc de définir une politique qualité, par thématique et de bâtir à partir de ce là un questionnaire de satisfaction dont il faudra convenir les modalités de diffusion, de collecte, et d'analyse.

5 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Le parking République, par sa taille et sa localisation, joue un rôle important dans l'offre de stationnement sur la ville de Metz.

Les nombreuses manifestations sur la place de la République, l'arrivée de la FNAC en octobre 2012 au sous-sol des Nouvelles Galeries devraient encore renforcer son attractivité.


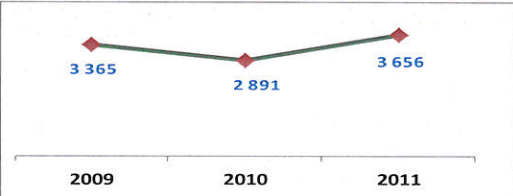
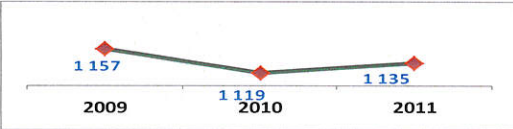
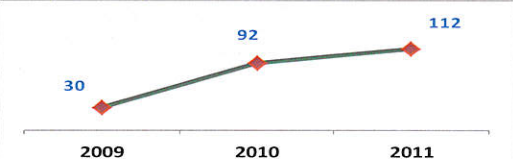
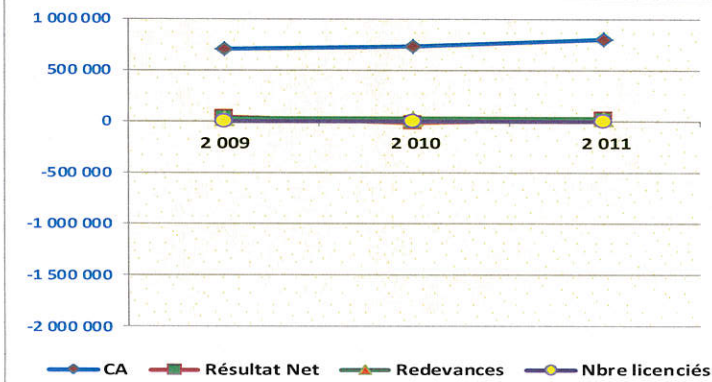
L'objectivité à moyen terme est de retrouver une fréquentation égale à celle du parking aérien additionnée au souterrain (1 600 000 sorties payantes en 2006).

Un renforcement de la qualité de services proposés est à l'étude :

- paiement avec le badge LiberT
- paiement par NFC par identification en borne d'entrées et sorties
- Guidage à la place

La signalétique d'accès au parking devra être revue car le nouveau plan de circulation lui est plutôt défavorable.

1.2 SPORTS ET SERVICES A LA POPULATION

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Sports		Délégation : Code délégation : GOLFTECH	Golf de Metz Technopôle	Date : 17 septembre 2012 Périodicité Annuel Domaine activité : Sport 1																								
Etablissement Situé à : 3 rue Félix Savart 57070 Metz Nature du contrat : Affermage Signé le : 12/06/2006 Avec effet au : 15/06/2006 Échéance : 14/06/2021 Durée : 15 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
		↓ Activité																										
		Quantité annuelle Total compétiteurs	Eléments Financiers																									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>701 789</td> <td>729 267</td> <td>797 211</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>41 534</td> <td>-14 479</td> <td>30 483</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>19 812</td> <td>19 766</td> <td>19 823</td> </tr> <tr> <td>Nbre licenciés</td> <td>1 157</td> <td>1 119</td> <td>1 135</td> </tr> <tr> <td>Total compétiteurs</td> <td>3 365</td> <td>2 891</td> <td>3 656</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	701 789	729 267	797 211	Résultat Net	41 534	-14 479	30 483	Redevances	19 812	19 766	19 823	Nbre licenciés	1 157	1 119	1 135	Total compétiteurs	3 365	2 891	3 656
	2 009	2 010	2 011																									
CA	701 789	729 267	797 211																									
Résultat Net	41 534	-14 479	30 483																									
Redevances	19 812	19 766	19 823																									
Nbre licenciés	1 157	1 119	1 135																									
Total compétiteurs	3 365	2 891	3 656																									
		Quantité annuelle Nbre licenciés																										
Exploitant : Raison sociale : SARL GARDEN GOLF de Metz Technopôle Forme juridique : SARL Adresse : 3 rue Félix Savart 57070 Metz Capital : 0 € Société dédiée : Société Mère :		Quantité annuelle Nbre de manifestations																										
																												

Compte de résultat de la délégation			
Délégation :		Année	2011
Golf de Metz Technopôle			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		788 580	728 101
Production stockée immobilisée		8 385	1 032
Subventions		246	134
	<i>Dont CSP</i>	<i>32 204</i>	<i>30 467</i>
Autres Produits et reprises		72 341	56 657
	Total	869 552	785 924
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		413 546	372 069
Charges de personnel		373 510	365 971
Redevances Ville		19 823	19 766
Frais de siège			
Dotations aux amortissements et provisions		22 201	26 411
Autres charges		2 678	215
	Total	831 758	784 432
	RESULTAT D'EXPLOITATION	37 794	1 492
	EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	-9 668	-28 539
	RESULTAT FINANCIER	-7 311	-12 373
	RESULTAT EXCEPTIONNEL		-3 598
	IMPOTS BENEFICE		
	RESULTAT NET	30 483	-14 479

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 728 101€ à 788 580€, soit une augmentation de + 60 479€ (+8%).

La hausse de l'activité provient en partie d'une progression du nombre de compétiteurs et de licenciés.

Ces 3 dernières années, ces indicateurs ont évolué comme suit :

Années	2009	2010	2011
Ne de compétiteurs	3 365	2 891	3 656
Nombre de licenciés	1 157	1 119	1 135

Les charges d'exploitation ont également augmenté par rapport à 2010 de + 47 325€ (+6%), soit dans une proportion moindre par rapport aux recettes.

La conséquence directe est une hausse du résultat net qui passe de - 14 480€ en 2010 à 30 483€ en 2011, soit une progression de + 44 963€.

Il est à noter que les sommes versées par la Ville au délégataire, au titre des aides pour développer le service d'enseignement auprès des jeunes scolaires et participer aux écoles municipales de sports, ont augmenté de + 1 737€, soit + 5,7%. Elles passent de 30 467€ en 2010 à 32 204€ en 2011.

2 – REDEVANCES VERSEES A LA VILLE

Les redevances revenant à la Ville, composées de 2 montants fixes dont l'un est indexé annuellement, évoluent en fait selon la variation des indices contractuels, ce qui explique que ces redevances passent de 19 766€ en 2010 à 19 823€ en 2011.

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Les golfeurs du GardenGolf ont profité d'un superbe calendrier de compétition avec un nombre croissant de partenaires et une moyenne de **120** joueurs par compétition.

Le chiffre d'affaire de l'enseignement s'élève à 195 000€ (189 000 € en 2010) soit **3,2 %** d'augmentation.

600 scolaires ont bénéficié de 7h d'initiation

850 personnes ont été initiées

106 personnes ont souscrit au forfait "infinitee"

87 personnes ont souscrit au forfait "performance"

81 enfants ont été inscrits à l'Ecole de Golf

Les évènements marquants

- ✓ **Tous au Golf** : tout le mois de mai, 2h d'initiation gratuite (92 initiés)
- ✓ **Tous trop Golf** : mercredi 30 juin, 1 élève de l'école de golf parraine 1 camarade non golfeur
- ✓ **Elles swingent avec Clarins** : Une golfeuse invite une amie pour une compétition sur le 18 trous
- ✓ **Les Animations Estivales** : encadrées par des bénévoles de l'AS ont permis à 80 jeunes de pratiquer le golf

Les chiffres clés pour 2011

	2010	2011	
Nombre de membres	405	421	4%
Nombre de licenciés	1 119	1 135	1,4%
Nombre d'enfants à l'école de golf	85	81	-5%
Nombre de membre AS	351	377	7,4%
Nombre de compétiteurs	2 891	3 656	26%
Nouveaux golfeurs	111	106	-4,7%

Le GARDENGOLF a débuté avec 9 salariés en 2006 il en compte **12** en 2011.

Ces indicateurs démontrent la bonne santé de cet équipement messin tant sur le plan du nombre de membres que sur celui des nouveaux pratiquants puisque **1 nouveau golfeur sur 3** en Moselle débute au Gardengolf de Metz Technopôle qui est également le 1^{er} créateur de golfeur.

La localisation du GardenGolf (à proximité du centre-ville) est un atout indéniable pour son développement notamment en période de crise où les usagers sont moins enclins à parcourir de nombreux kilomètres pour une activité de loisirs.

4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Les **30 000 balles de practice** ont été renouvelées en 2011, des jachères fleuries ont été créées, la réfection et le réaménagement des aires de départ des trous **4, 9, 14 et 16 avec un trou 9 remanié** (plus sportif) ont été effectués ainsi que la mise en place d'une **cabane de starter** au départ du trou n°1, le réaménagement de tous les massifs aux abords du Club House, la création du nouveau site internet www.gardengolf-metz.fr et la **réhabilitation des vestiaires**.

Les travaux de **mise aux normes de la cuisine** ont été actés par le Conseil Municipal du 23 février 2012 pour un montant d'environ 40 000 € et seront réalisés en novembre et décembre 2012.

Des travaux de **drainage et d'arrosage du parcours** sont également programmés pour 2012.

Les efforts d'améliorations se concentreront sur les bunkers tout en continuant le travail sur les greens grâce à des investissements conséquents (nouvelle tondeuse à green 30 000€, rouleuse lisseuse green 12 000€) pris en charge par le délégataire. Ces travaux et investissements contribueront indéniablement à l'amélioration qualitative du site.

EXERCICE 2011

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Le site internet est mis régulièrement à jour. En réservant leurs départs sur le site, les joueurs peuvent également consulter les dernières nouvelles. De même **l'envoi d'e-mail** est très régulier pour les animations, compétitions et évènements particuliers.

Un panneau d'affichage est installé avec une différenciation par catégorie des joueurs (seniors, dames, équipe hommes, informations générales...) ce qui permet aux usagers de cibler immédiatement le message qui leur est destiné.

Une démarche de qualité a été engagée ainsi, le recueil des avis des usagers est assuré par mail sur le site internet et également par l'intermédiaire d'un questionnaire qualité destiné aux nouveaux golfeurs.

La démocratisation du golf constitue toujours le 1^{er} objectif du délégataire et les actions qu'il développe (sport scolaire, multiples périodes d'initiation gratuites, soutien à l'Association Sportive, politique tarifaire) sont de nature à conforter cet objectif.

L'association Sportive bénéficie encore en 2011 du soutien de Nouveaux Golf de France

Soutien NGF à l'AS

Prise en charge des Pros lors des déplacements jeunes	1 000 €
Base de 800 seaux de balles	1 840 €
Base de 30h de cours collectifs (entraînement des équipes)	1 200 €
Reversement de l'intégralité des droits de compétitions	8 500 €
Total remise consenties lors des dotations des compétiions de l'AS	1 300 € 13 840 €

Le délégataire mène une politique tarifaire stable. A noter que le GardenGolf propose le greenfee le moins cher de la région.

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

2012 verra la mise en place de la carte **monétique golf** qui permettra de régler les diverses dépenses dans tous les golfs NGF (practice, proshop, location, droits de jeu, etc...)


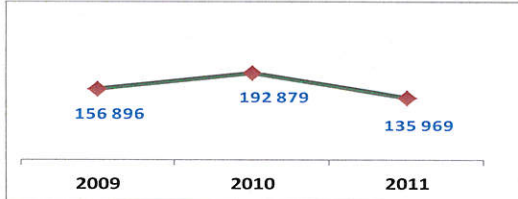
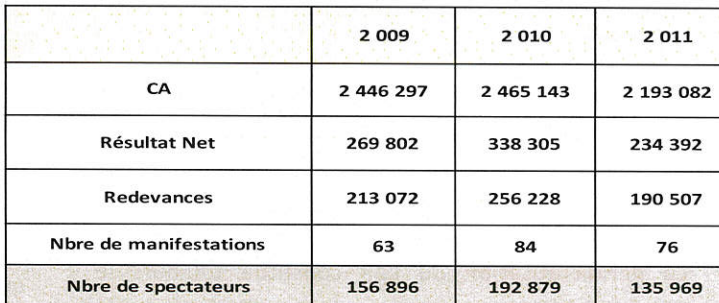
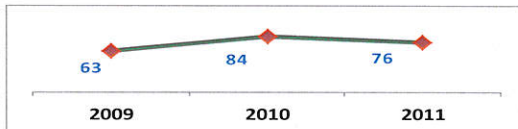
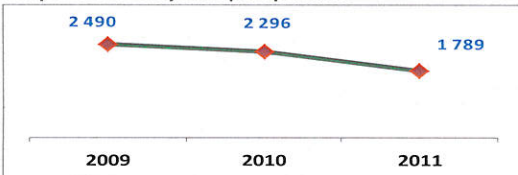
Les chiffres du vandalisme sont en **net recul**, les vols de drapeaux perdurent et plus de **70** sont à déplorer pour 2011. Il est essentiel de maintenir les rondes de la Police Municipale.

Les travaux de drainage débuteront en septembre 2012

Il est prévu de créer une place dédiée aux **Personnes à Mobilité Réduite** sur le nouveau parking.

Le délégataire souhaite poursuivre ses efforts pour assurer la démocratisation du golf. Le GardenGolf sera présent au Salon des Seniors à Metz Expo.

Des initiatives seront par ailleurs engagées pour améliorer les résultats chez les jeunes.

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Sports		Délégation : Code délégation : ARENES Les Arènes	Date : 17 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Événementiel 1																									
Etablissement Situé à : 5 Avenue Louis le débonnaire 57000 METZ Nature du contrat : Affermage Signé le : 18/07/2007 Avec effet au : 01/08/2008 Échéance : 31/07/2018 Durée : 10 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
		◆ Activité																										
		Quantité annuelle	Eléments Financiers																									
		Nbre de spectateurs	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>2 446 297</td> <td>2 465 143</td> <td>2 193 082</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>269 802</td> <td>338 305</td> <td>234 392</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>213 072</td> <td>256 228</td> <td>190 507</td> </tr> <tr> <td>Nbre de manifestations</td> <td>63</td> <td>84</td> <td>76</td> </tr> <tr> <td>Nbre de spectateurs</td> <td>156 896</td> <td>192 879</td> <td>135 969</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	2 446 297	2 465 143	2 193 082	Résultat Net	269 802	338 305	234 392	Redevances	213 072	256 228	190 507	Nbre de manifestations	63	84	76	Nbre de spectateurs	156 896	192 879	135 969
	2 009	2 010	2 011																									
CA	2 446 297	2 465 143	2 193 082																									
Résultat Net	269 802	338 305	234 392																									
Redevances	213 072	256 228	190 507																									
Nbre de manifestations	63	84	76																									
Nbre de spectateurs	156 896	192 879	135 969																									
																												
		Nbre de manifestations																										
																												
Exploitant : Raison sociale : SNC Les Arènes Forme juridique : SNC Adresse : 5 Avenue Louis le débonnaire 57000 METZ Capital : 0 € Société dédiée : Société Mère :		Optimisation salle Fréquentation moyenne par spectacle																										
																												

Compte de résultat de la délégation

Délégation :		Année	2011
Les Arènes			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		857 649	1 160 513
Production stockée immobilisée			
Subventions		1 335 433	1 304 630
	<i>Dont CSP</i>	<i>1 335 433</i>	<i>1 304 630</i>
Autres Produits et reprises		85 985	62 260
	Total	2 279 067	2 527 403
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		1 363 906	1 391 501
Charges de personnel		378 302	418 921
Redevances Ville		190 507	256 228
Frais de siège			
Dotations aux amortissements et provisions		130 440	140 506
Autres charges			
	Total	2 063 155	2 207 156
	RESULTAT D'EXPLOITATION	215 912	320 247
	EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	260 367	398 493
	RESULTAT FINANCIER	3 017	234
	RESULTAT EXCEPTIONNEL	15 463	17 824
	IMPOTS BENEFICE		
	RESULTAT NET	234 392	338 305

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 1 160 513€ à 857 649€, soit une diminution de **- 302 864€** (- 26%).

La diminution de l'activité provient essentiellement d'une baisse des spectacles et des manifestations et notamment de la fréquentation à ces événements.

Ces 3 dernières années, ces indicateurs ont évolué comme suit :

◆ SPECTACLES :

Années	2009	2010	2011
Nombre de spectacles	26	31	27
Nombre de spectateurs	64 414	87 763	56 858
Fréquentation par spectacle	2 477	2 831	2 106

◆ MANIFESTATIONS ENTREPRISES ET SPORTIVES :

Années	2009	2010	2011
Nombre de manifestations	37	53	49
Nombre de spectateurs	92 482	105 116	79 111
Fréquentation manifestation	4 604	3 996	3 324

Les charges d'exploitation diminuent dans une moins forte proportion par rapport aux recettes, c'est-à-dire de **- 144 001€** (-6,5%).

La conséquence directe est une diminution du résultat net : il passe de 338 305€ en 2010 à 234 392€ en 2011, soit une chute de **- 103 913€** (-30,7%).

Il s'ensuit par voie de conséquence que la redevance versée à la Ville accuse une diminution de **- 65 121€**, due en fait à la redevance variable calculée sur le résultat brut d'exploitation.

Il est à noter que les sommes versées par la Ville au délégataire, au titre de la contrainte de service public, ont augmenté de + 30 803€, soit + 2,3%. Elles passent de 1 304 630€ en 2010 à 1 335 433€ en 2011.

2 – ECARTS CUMULES ENTRE REALISATIONS/PREVISIONS

Les variations entre les réalisations cumulées depuis le début de la délégation (2008) et le compte de de résultat prévisionnel de départ jusqu'à fin 2011 se résument comme suit :

	Réalisé	Prévu	Ecart
∑ Produits	9 754k€	6 680k€	+ 3 075k€
Dont CSP (a)	5 320k€	4 639k€	+ 680k€
∑ Charges	8 802k€	6 170k€	+ 2 632k€
Dont Redevances	838k€	481k€	+ 357k€
Dont amort prov	560k€	469k€	+ 91k€

(a) : CSP = Contrainte de service public

EXERCICE 2011

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

L'année 2011 avec le transfert du Moselle OPEN de Moselle au Parc des expositions a été une année **charnière** pour les Arènes. Le résultat de l'exercice 2011 fait apparaître une baisse accentuée par la crise économique ressentie, les loisirs n'étant pas une priorité des consommateurs.

Le nombre de spectateurs accueillis pour les manifestations sportives, les manifestations d'entreprises et les spectacles est en diminution de **56 910** personnes (pour mémoire l'édition 2010 de l'OPEN a drainé à elle seule la visite de 35 971 spectateurs) ce qui laisse un delta de **20 939** visiteurs de moins. Le nombre de manifestations est en légère baisse de même que la fréquentation moyenne par spectacle.

Les associations sportives messines hébergées aux Arènes ont en revanche bénéficié de cette migration évitant l'expatriation vers d'autres lieux durant ces 3 semaines, ainsi **27 806** personnes supplémentaires se sont rendues aux Arènes pour y pratiquer une activité sportive.

La mission d'intérêt général de cet équipement profite au public messin en conséquence.

Les Arènes accueillent toujours l'équipe résidente : Metz Handball.

Nombre de jours d'occupation pour manifestations

	2009	2010	2011
mois	Nb jours	Nb jours	Nb jours
janvier	8	7	6
février	4	4	4
mars	9	7	12
avril	5	4	8
mai	5	6	4
juin	3	4	5
juillet	1	0	0
août	3	0	0
septembre	9	11	6
octobre	2	7	11
novembre	8	10	5
décembre	4	7	6
total / an	61	67	67

Il est également à noter que le nombre de jours dédiés aux manifestations reste stable.

SALLES ANNEXES	2009	2010	2011
Nbre d'heures d'occupation	10014	10657	12195
Nbre de personnes accueillies	124878	120320	148126

4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Des investissements ont été réalisés pour un montant global d'environ **13 000 €** au titre des immobilisations acquises en 2011 pour l'achat de mobilier de bureau et informatique, de logiciels, de matériel vidéo, d'aménagements et de matériel d'outillage.

Immobilisations acquises

Poste	Montant HT
Logiciel	1 000
Matériel & outillage	2 690
Matériel vidéo	3 887
Aménagement	1 565,68
Matériel de bureau & informatique	3 952,28
	13 094,96 €

Les Arènes ont également procédé au remplacement de machines de musculation, d'éléments de scènes, d'équipements et de mobiliers divers pour un montant de **18 000 €**

En 2011, aucune intervention des services de la Ville n'a été nécessaire.

EXERCICE 2011

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Evènements sportifs 2011

	Nb spectateurs
Arts' N Sports2	1 500
Match handball féminin euro 2012	3 145
Tournoi Label A de judo	1 400
Ligue des champions handball féminin	3 728
Total	9 773

Evènements culturels 2011

	Nb spectateurs
Disney Live 2 jours	6 587
Michel Sardou	3 968
Jamel Debbouze	6 343
JL Aubert	4 698
Total	21 596

L'offre d'évènements **variée** a permis de satisfaire le plus grand nombre de spectateurs.

Les Arènes ont fait l'acquisition d'un système de pistolet type Airless permettant de peindre rapidement de grandes surfaces ainsi, la remise en peinture des couloirs, salles, portes (...) a été effectuée en 2011.

De nouveaux éclairages ont été installés en salle de presse afin d'obtenir une ambiance plus chaleureuse pour les réceptions.

Le renforcement du partenariat avec Urbis Park, gestionnaire du parking Gare - Centre Pompidou, permettant la mise en place d'un forfait parking à 1€ pour toutes les manifestations a permis à **3575 véhicules** d'en bénéficier. Une signalétique a été mise en place aux alentours des Arènes.



Mise en place d'une **sonorisation en baby gym**. Les clubs qui utilisaient une chaîne hifi souhaitaient qu'une sonorisation soit installée, cette amélioration a été apportée.

Des enquêtes de satisfaction sont systématiquement menées par le délégataire 2 périodicités (mars et septembre).


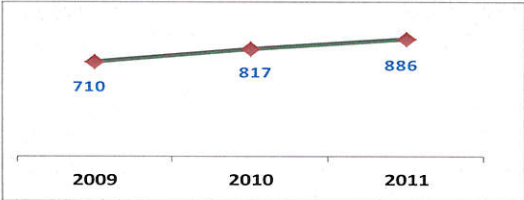

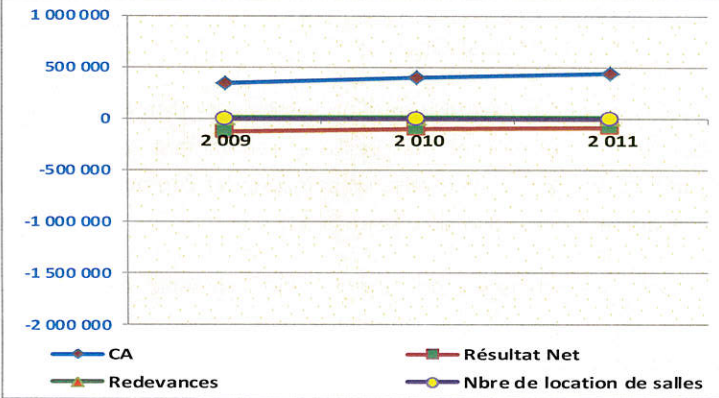
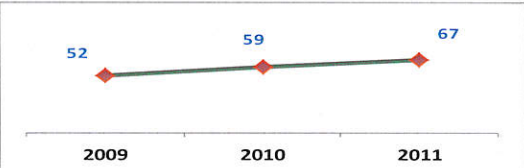
6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Pérennisation de l'évènement ARTS'N SPORTS

ce spectacle gratuit a été spécialement créé par et pour les associations sportives évoluant aux Arènes pour permettre au grand public de découvrir des disciplines mais aussi des disciplines moins médiatiques mais tout autant spectaculaires et attrayantes.

Attirer des manifestations économiques, culturelles et sportives aux Arènes

Des démarches sont menées par le délégataire pour développer l'activité et accueillir des manifestations sportives d'envergure.

		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Démocratie		Délégation : Code délégation : CREMA Créatorium	Date : 17 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Population 1																									
Etablissement Situé à : 1, Impasse des Hauts peupliers 57070 METZ Nature du contrat : Concession Signé le : 19/07/2004 Avec effet au : 03/07/2006 Échéance : 02/07/2026 Durée : 20 ans		INDICATEURS (en Euros) ↓ Activité																										
		Quantité annuelle Nbre de crémations annuelles 	Eléments Financiers <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>340 101</td> <td>399 093</td> <td>433 868</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>-128 818</td> <td>-107 393</td> <td>-87 555</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>7 209</td> <td>8 060</td> <td>8 911</td> </tr> <tr> <td>Nbre de location de salles</td> <td>518</td> <td>599</td> <td>625</td> </tr> <tr> <td>Nbre de crémations annuelles</td> <td>710</td> <td>817</td> <td>886</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	340 101	399 093	433 868	Résultat Net	-128 818	-107 393	-87 555	Redevances	7 209	8 060	8 911	Nbre de location de salles	518	599	625	Nbre de crémations annuelles	710	817	886
	2 009	2 010	2 011																									
CA	340 101	399 093	433 868																									
Résultat Net	-128 818	-107 393	-87 555																									
Redevances	7 209	8 060	8 911																									
Nbre de location de salles	518	599	625																									
Nbre de crémations annuelles	710	817	886																									
		Quantité annuelle Nbre de location de salles 																										
Exploitant : Raison sociale : Société des Créatoriums de France Forme juridique : SA Adresse : 144 Avenue de la Libération 59270 BAILLEUL Capital : 0 € Société dédiée : Société Mère :		Optimisation four Taux d'utilisation four 																										

Compte de résultat de la délégation			
Délégation :		Année	2011
Crématorium			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		433 868	399 093
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>	620	15 151
Total		434 488	414 244
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		240 265	260 189
Charges de personnel		142 403	127 005
Redevances Ville		8 911	8 060
Frais de siège			
Dotations aux amortissements et provisions		96 374	88 872
Autres charges			
Total		487 953	484 126
RESULTAT D'EXPLOITATION		-53 465	-69 882
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		42 289	3 839
RESULTAT FINANCIER		-32 225	-35 992
RESULTAT EXCEPTIONNEL		-1 865	-1 519
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET		-87 555	-107 393

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 399 093€ à 433 868€, soit une augmentation de + 34 775€ (+8,7%).

Les charges d'exploitation ont augmenté par rapport à 2010 de + 3 827€ (+0,8%). Il faut souligner que les achats, services externes et autres services ont diminué de - 19 924€ (-7,7%), mais par contre les charges de personnel progressent de + 15 398€ (+12%).

La conséquence directe est une petite amélioration du résultat d'exploitation qui reste néanmoins toujours négatif : de - 69 882€ en 2010, il passe à - 53 465€ en 2011, soit une amélioration de + 23%.

Des intérêts d'emprunts conséquents (- 32 225€ pour 2011) ramènent de déficit d'exploitation à un déficit net de - 87 555€ en 2011, contre - 107 393€ en 2010.

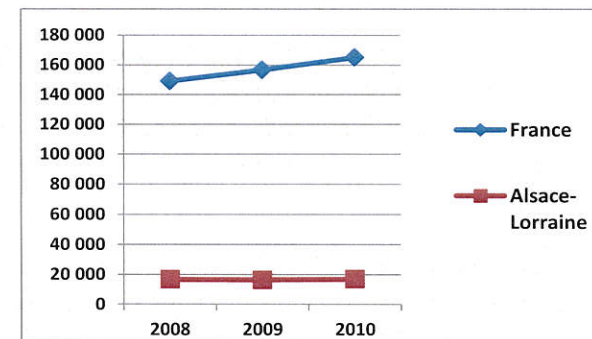
On constate donc que l'équilibre financier n'est pas atteint. Par rapport, à la capacité optimale technique du crématorium, le taux d'utilisation de l'appareil de crémation est de 66,7%.

Concernant la redevance due à la Ville :

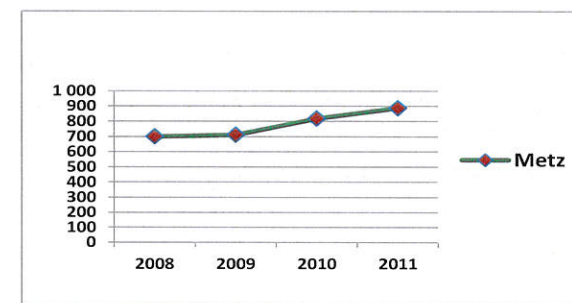
La redevance revenant à la Ville s'élève pour 2011 à 8 911€. Cette somme comprend une valeur fixe annuelle de 1500€ indexée et une somme variable correspondant à 2% d'une partie chiffre d'affaires (prestations obligatoires adultes).

Ci-dessous quelques données statistiques :

♦ Evolution de la crémation en France et en Alsace-Lorraine



♦ Evolution de l'activité du crématorium de Metz



2 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

En nette progression par rapport à 2010. En effet, le nombre de crémations est passé de 817 en 2010 à 884.4 en 2011.

96.7 % des crémations proviennent du département de la Moselle. On observe que le crématorium de Metz connaît l'évolution la plus importante soit 15 %, alors que tous les autres sont en baisse à part Pont à Mousson qui a un taux d'évolution de 3 %.

Le nombre de locations des salles de recueillement est également en augmentation constante depuis la mise en service du crématorium ce qui semble indiquer que cela correspond à la demande des familles.

3 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Aucun investissement n'est prévu pour l'instant.

Par contre, conformément à l'article 6 du contrat de concession, il est rappelé qu'un second four, dont l'emplacement est prévu, sera mis en place lorsque le nombre de crémations atteindra 1000 crémations par an.

4 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Sur un taux de retour d'enquêtes de 22.10 % de 2008 à 2011, l'indice de satisfaction au niveau de l'accueil est de 98.79 %, 97.27 % pour le déroulement du recueillement et 96.36 % des familles recommandent l'établissement. Aucune réclamation n'a été enregistrée en 2011.

En 2010, la Société des Crématoriums de France a créé et obtenu une certification de services avec Bureau Véritas dont le référentiel s'intitule "Gérer un crématorium en France : un métier de service public à part entière".

Le crématorium de Metz a été un des premiers établissements audité et a parfaitement répondu aux exigences de cette certification.

5 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Pour permettre l'amélioration du service, un Livre d'Or a été mis à la disposition des familles. Leurs observations soulignent pour l'essentiel la qualité de l'accueil et de l'accompagnement par le personnel du crématorium.

D'autre part, si la progression des crémations se poursuit à raison de 15 % par an environ, le crématorium pourrait être amené à installer un deuxième four.

Il est donc prévu à terme l'installation de ce deuxième four tel qu'il est prévu dans le contrat de DSP. Cette installation devrait se faire en 2014.

De plus, afin de respecter la législation récente en termes de filtration de rejets, des travaux de mise en conformité sont également à prévoir.


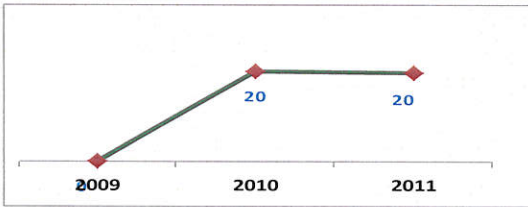
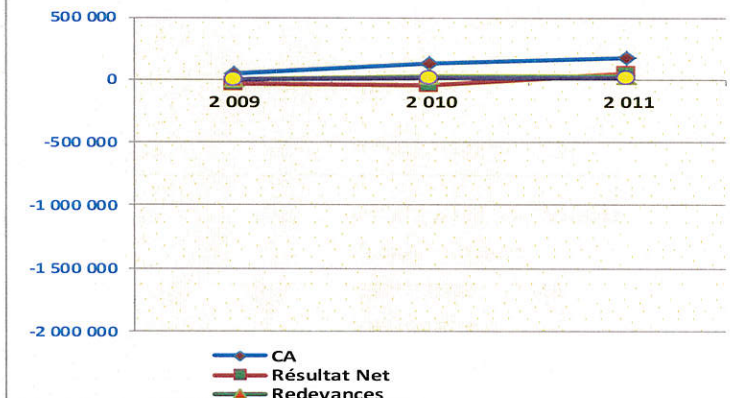
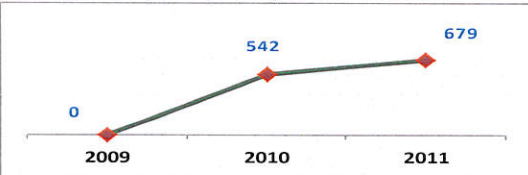
Ce système de filtrage pour les 2 fours nécessitera la construction d'un nouveau local d'environ 80 m².

Aussi, de façon à respecter la législation, le Bureau Véritas sera missionné pour faire une étude sur ces travaux de façon connaître les modalités de mise en place en terme de travaux, de coûts et d'échéancier.

En effet, se pose la question de savoir si le système de filtrage, dont le coût est conséquent et non prévu au contrat d'affermage, doit être réalisé dès l'installation du deuxième four.

En principe, la date butoir de mise en place sur le matériel existant d'un système de filtration des rejets est prévue en février 2018.

Le coût de l'ensemble de ces installations est évalué à 1 000 000€ HT.

 CDGextJRem		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle réglementation		Délégation : Code délégation : GENSVOY	Aire d'Accueil des Gens du Voyage Avenue de Blida	Date : 17 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Service 1																								
Etablissement Situé à : 17/19 Avenue de Blida 57000 METZ Nature du contrat : Affermage Signé le : 18/11/2008 Avec effet au : 01/07/2009 Échéance : 30/06/2019 Durée : 10 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
		◆ Activité																										
		Occupation Nbre emplacements occupés	Eléments Financiers																									
			<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>43 834</td> <td>120 777</td> <td>165 432</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>-33 457</td> <td>-44 038</td> <td>41 466</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>0</td> <td>17 170</td> <td>17 170</td> </tr> <tr> <td>Facturation des emplacements</td> <td>0</td> <td>10 846</td> <td>13 350</td> </tr> <tr> <td>Nbre emplacements occupés</td> <td>0</td> <td>20</td> <td>20</td> </tr> </tbody> </table>			2 009	2 010	2 011	CA	43 834	120 777	165 432	Résultat Net	-33 457	-44 038	41 466	Redevances	0	17 170	17 170	Facturation des emplacements	0	10 846	13 350	Nbre emplacements occupés	0	20	20
	2 009	2 010	2 011																									
CA	43 834	120 777	165 432																									
Résultat Net	-33 457	-44 038	41 466																									
Redevances	0	17 170	17 170																									
Facturation des emplacements	0	10 846	13 350																									
Nbre emplacements occupés	0	20	20																									
		Facturation Facturation des emplacements																										
Exploitant : Raison sociale : SAEM ADOMA Forme juridique : SAEM Adresse : 42 Rue de Cambronne 75015 Paris Capital : 0 € Société dédiée : Société Mère :		Facturation des emplacements 																										
		Optimisation emplacement Facturation moyenne par emplacement																										

Compte de résultat de la délégation		
Délégation :		Année
Aire d'Accueil des Gens du Voyage Avenue de Blida		2011
		2011
		2010
Produits d'exploitation		
Recettes Activité	28 760	18 445
Production stockée immobilisée		
Subventions	136 672	102 332
<i>Dont CSP</i>	<i>73 096</i>	<i>38 756</i>
Autres Produits et reprises	1 572	
Total	167 004	120 777
Charges d'exploitation		
Achats, Services Externes et autres	49 569	86 436
Charges de personnel	40 697	41 832
Redevances Ville	17 170	17 170
Frais de siège	15 000	16 500
Dotations aux amortissements et provisions	504	2 697
Autres charges		
Total	122 941	164 634
RESULTAT D'EXPLOITATION	44 063	-43 858
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	42 996	-41 161
RESULTAT FINANCIER		
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-2 597	-180
IMPOTS BENEFICE		
RESULTAT NET	41 466	-44 038

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 18 445€ à 28 760€, soit une hausse de + 10 315€ (+56%).

Les charges d'exploitation ont diminué par rapport à 2010 de **- 41 693€** (- 25%). Il est important de signaler qu'il manque un poste d'agent d'entretien qui n'est pas pourvu depuis février 2011, faute de candidat. Un prestataire extérieur a assuré cette fonction pour un coût moindre. Quant aux fluides (électricité, eau, ..), ils sont refacturés à l'utilisateur à prix coûtant.

La conséquence directe est une hausse du résultat net qui passe de **- 44 038€** en 2010 à 41 466€ en 2011, soit une progression de + 85 504€.

Toutefois, ce résultat est à relativiser du fait que les produits d'exploitation 2011 comprennent un rappel de 17 169,98€ au titre de la contrainte de service public due par la Ville.

Compte tenu de cette régularisation, les résultats nets corrigés sont de :

◆ en 2010 = perte de **- 26 868€**

◆ en 2011 = bénéfice de 24 296€

Concernant la contrainte de service public :

La Ville verse au délégataire chaque année une somme de 38 755,76€ valeur 2009 et indexée annuellement pour aide au tarif et une somme de 17 169,98€ non indexée correspondant à l'amortissement technique des ouvrages

réalisés et financés par la Ville et égale à la redevance d'affermage due par cette dernière.

Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 17 169,98€ non indexée.

2 – ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Les variations entre les réalisations 2011 et le budget prévisionnel de départ servant de base au contrat se résument comme suit :

En Euros	Réalisé	Prévu (a)	Ecart
Recettes activité	28 760	45 099	- 16 339
CSP Ville	55 926	55 926	0
Autres subv et pdts	65 148	54 696	+ 10 452
Σ Produits	149 834	155 721	-5 887
Charges diverses	49 569	56 454	-6 885
Charges personnel	40 697	64 854	-24 157
Redevances Ville	17 170	17 170	0
Frais de siège	15 000	14 845	+ 155
Dot amts prov	504	2 398	-1 894
Σ Charges	122 940	155 721	-32 781
Résultat Financier	- 2 597		-2 597
Résultat Net	24 297	0	+24 297

(a) : CSP = Contrainte de service public - Les réalisations sont hors rappel 2010 CSP et le prévu retraité au prorata entre Blida et Magny par rapport aux aides au tarif versées par la Ville

EXERCICE 2011

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

- Taux d'occupation quasi maximal (98.33%) représentant 19 699 nuitées ;
- Le délégataire réalise un bénéfice de 41 466.27€ en 2011. Une fréquentation plus importante de l'aire d'accueil a permis de générer une augmentation des recettes pour le délégataire. Les travaux de maintenance ont également été moins nombreux au cours de cette même année, ce qui a permis de réduire de dépenses de façon significative.

Par ailleurs, le versement de la somme correspondant à l'amortissement technique qui n'avait pas été réclamé par le délégataire, en 2010, a été versé en une seule fois pour les années 2010 et 2011 ;

- Les subventions obtenues par le délégataire auprès de la Caisse d'Allocation Familiale pour le versement de l'ALT s'élève à 63 576.00€ (identique à 2010) ;
- Un agent assurait auparavant l'entretien de l'aire, désormais cette maintenance est assurée par une société extérieure (PRO IMPEC).

4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

- La situation patrimoniale est identique à celle dressée contradictoirement lors de la mise en gestion de l'aire le 1^{er} juillet 2009 ;
- aucun investissement n'a été réalisé en 2011.



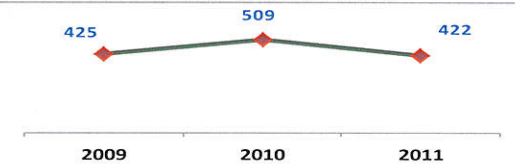
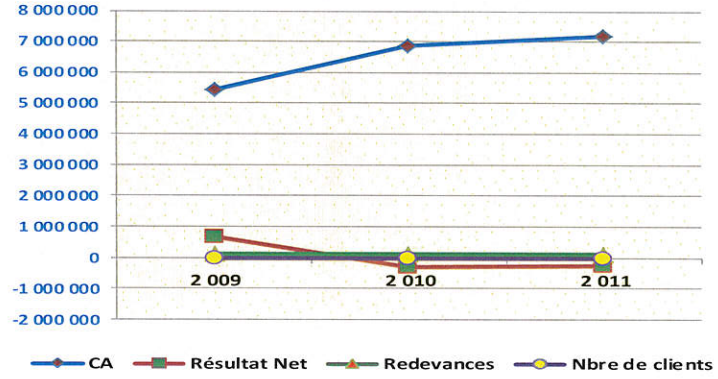
5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

- Afin de préserver l'intimité de l'aire d'accueil en raison du vis-à-vis avec le Foyer «Le Relais », des plantations ont été réalisées par les services de la Ville ;
- le gestionnaire accompagne les familles dans leurs diverses démarches administratives ;
- Le gestionnaire organise régulièrement des animations à destination des enfants ;
- La scolarisation des enfants bénéficie d'un suivi régulier par le gestionnaire ;
- Toutes les demandes de prolongation sont étudiées en lien avec les services de la Ville et ne sont accordées qu'en raison de motif sérieux (scolarisation ou maladie) conformément au règlement intérieur du délégataire.

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

- Aménagement d'un ralentisseur au 19 avenue de Blida ;
- Reprise de certains travaux sous garantie ;
- aide au relogement de certaines familles en voie de sédentarisation

1.3 ENERGIE ET EAU POTABLE

	CDGextJRem	<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																																						
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Energie		Délégation : Code délégation : CHALEST	Distribution chaleur et Eau chaude - Metz Est	Date : 17 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Chaleur 1																																				
Etablissement Situé à : 2 Place du Pontiffroy 57 Metz Nature du contrat : Concession Signé le : 15/06/2005 Avec effet au : 01/07/2005 Échéance : 30/06/2025 Durée : 20 ans		INDICATEURS (en Euros)																																						
Exploitant : Raison sociale : SAEM UEM Forme juridique : SAEM Adresse : 2 Place du Pontiffroy 57 Metz Capital : 0 € Société dédiée : Société Mère :		<div style="text-align: center;"> ◆ Activité </div> <table border="1" data-bbox="781 608 2101 943"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Quantité annuelle</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Qté vente chauffage (GWh)</td> <td>97</td> <td>119</td> <td>103</td> </tr> <tr> <td>Eléments Financiers</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>CA</td> <td>5 429 100</td> <td>6 864 412</td> <td>7 214 455</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>700 872</td> <td>-287 236</td> <td>-229 171</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>113 294</td> <td>114 487</td> <td>126 861</td> </tr> <tr> <td>Nbre de clients</td> <td>229</td> <td>234</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>Qté vente chauffage (GWh)</td> <td>97</td> <td>119</td> <td>103</td> </tr> </tbody> </table> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div data-bbox="781 954 1317 1102"> <p>Quantité annuelle</p> <p>Nbre de clients</p>  </div> <div data-bbox="781 1123 1317 1353"> <p>Moyenne</p> <p>Consommation moyenne particulier (kWh)</p>  </div> <div data-bbox="1361 954 2101 1353">  </div> </div>				2 009	2 010	2 011	Quantité annuelle				Qté vente chauffage (GWh)	97	119	103	Eléments Financiers				CA	5 429 100	6 864 412	7 214 455	Résultat Net	700 872	-287 236	-229 171	Redevances	113 294	114 487	126 861	Nbre de clients	229	234	244	Qté vente chauffage (GWh)	97	119	103
	2 009	2 010	2 011																																					
Quantité annuelle																																								
Qté vente chauffage (GWh)	97	119	103																																					
Eléments Financiers																																								
CA	5 429 100	6 864 412	7 214 455																																					
Résultat Net	700 872	-287 236	-229 171																																					
Redevances	113 294	114 487	126 861																																					
Nbre de clients	229	234	244																																					
Qté vente chauffage (GWh)	97	119	103																																					

Compte de résultat de la délégation

Délégation :		Année	2011
Distribution chaleur et Eau chaude - Metz Est			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		6 857 849	6 674 891
Production stockée immobilisée		356 606	189 521
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>		
Total		7 214 455	6 864 412
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		6 262 752	6 134 551
Charges de personnel		362 087	464 233
Redevances Ville		126 861	114 487
Frais de siège			
Dotations aux amortissements et provisions		674 243	459 699
Autres charges		9 491	10 222
Total		7 435 434	7 183 192
RESULTAT D'EXPLOITATION		-220 979	-318 780
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION		462 755	151 141
RESULTAT FINANCIER		-39	37 756
RESULTAT EXCEPTIONNEL		-8 153	-6 212
IMPOTS BENEFICE			
RESULTAT NET		-229 171	-287 236

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 6 674 891€ à 6 857 849€, soit une augmentation de + 182 958€ (+2,7%).

Les charges d'exploitation ont progressé par rapport à 2010 de + 252 242€ (+ 4%).

La conséquence directe est une hausse du résultat d'exploitation de + 97 801€, soit + 31%. Toutefois cet indicateur reste largement négatif à hauteur de **- 220 979€** contre **- 318 780€** en 2010.

Compte tenu d'un résultat financier de **- 39€** et d'un résultat exceptionnel de **- 8 153€**, le résultat net ressort à déficit net de **- 229 171€** contre **- 287 236€** en 2010.

La hausse des charges provient en partie à de grosses opérations de travaux.

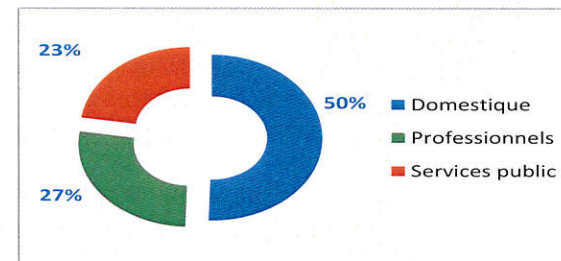
Concernant la redevance due à la Ville:

La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 126 861€ pour 2011. Cette redevance comprend une somme égale à 1% du chiffre d'affaires HT et un montant fixe de 0,55€ indexé annuellement multiplié par le nombre d'URF. Selon le principe du rattachement des charges à l'exercice comptable, le montant des redevances versé en 2011 diffère du montant figurant au bilan.

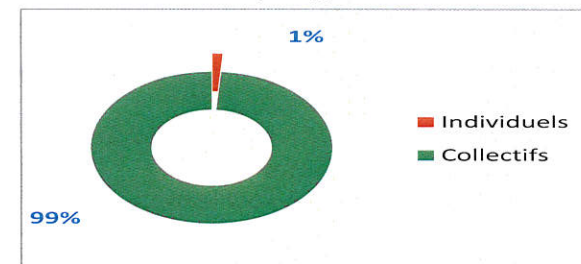
♦ Répartition des consommations en kWh

Consommation	Individuels	Collectifs	Ensemble
Domestique	1 238 689	50 746 377	51 985 066
Professionnels	107 385	27 574 465	27 681 850
Services public	-	23 230 619	23 230 619

♦ Les consommations par usage



♦ Les consommations par type



2 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Raccordements nouveaux clients :

Les nouveaux raccordements intervenus en 2011 sont les suivants :

- CFA Hôtelier, 4 boulevard de la défense
- RESAM (résidence des élèves), rue Félix Favart
- Compagnie des Fromages (fromagerie Riches Monts)
2 rue Joseph Cugnot
- CORA Informatique, 12 rue Joseph Cugnot
- HERVE THERMIQUE, 10 rue Joseph Cugnot
- Ville de Metz (stade), rue du Général Metman
- Imprimerie GUEBLEZ, 197 rue du Général Metman

L'abonnement de DEMATHIEU ET BARD LORRAINE BATIMENT (CFA Hôtelier), 4 Boulevard de la Défense a cessé en 2011.

Extensions des réseaux :

En 2011, les extensions suivantes ont été réalisées :

- Réalisation de l'extension pour le raccordement HPM.
Sous-station HP et sous-station BP
- Réalisation de l'extension pour le raccordement
Bâtiment Hervé Thermique
- Réalisation de l'extension pour le raccordement
Bâtiment Cora Informatique
- Réalisation de l'extension pour le raccordement
Bâtiment Imprimerie GUEBLEZ
- Réalisation de l'extension pour le raccordement
Bâtiment de la compagnie des fromages
- Réalisation de l'extension pour le raccordement
Bâtiment du RESAM

Renouvellements des réseaux :

Le programme des travaux réalisés en 2011 est indiqué ci-dessous :

- Rénovation réseau rue de Pange: réseau caniveau
(20 m en DN 80)
- Rénovation réseau rue d'Alsace: réseau double
enveloppe (880 m en DN 400)
- Dévoiement réseau HP Belletanche pour Mettis :
réseau double enveloppe (150 m en DN 200)
- Rénovation Médiathèque Borny : réseau double
enveloppe (54 m en DN32)
- Dévoiement réseau Station rue de Belletanche : réseau
double enveloppe (88 m en DN 200)

Principaux travaux neufs dans la centrale :

Les principaux travaux neufs réalisés en 2011 dans la centrale concernent les travaux d'automatisation de la Chaudière 5 et la mise en place d'un petit compresseur d'air.

Evénements marquants en 2011 :

Le réseau de chauffage urbain de Metz Est a été alimenté à 95 % par l'interconnexion des deux réseaux Metz Est et Metz Cité (interconnexion prévue dans le contrat de DSP et mise en service fin 2007) qui permet d'importer la chaleur en provenance de Chambière.

8 fuites ont été recensées. Le nombre de fuites, encore élevé, incite à poursuivre des efforts sur la rénovation des caniveaux de chauffage urbain.

3 - SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Les équipements principaux de la centrale de Metz Est sont listés ci-dessous:

Chaudière 3R Marque : Lardet Babcock Combustible Charbon P thermique maxi : 17,241 MW Année 1985

Chaudière 5 Marque : Lardet Babcock Combustible Charbon P thermique maxi : 26,782 MW Année 1985

Chaudière 4 Marque : Lardet Babcock Combustible Fioul Lourds TBTS P thermique maxi : 32,955 MW Année 1974 Utilisable uniquement en secours

Groupe électrogène

Combustible : fioul domestique P thermique maxi : 1,675 MW. Celui-ci ne fonctionne qu'en cas de rupture de l'alimentation électrique ou dans le cadre d'une fourniture de pointe.

Chaîne d'eau déminée Permo Production : 10 m³/h Capacité : 120 m³ brut Année 2007

Stockage de charbon : quantité de stockage maxi de 4T3 qui est passée à 2000 t en 2007 par arrêté préfectoral.

Stockage fuel lourd : cuve de stockage sur rétention de capacité 1000 m³ limité à 700 m³ par arrêté préfectoral.

Installation de compression d'air

Système de production d'air comprimé pour les installations de la centrale composé de deux compresseurs dont un suffit à l'alimentation totale.

EXERCICE 2011

Poste d'eau

Composé de pompes, tuyauterie, vannes et système de régulation nécessaires au fonctionnement du réseau de la centrale.

Sous-Stations

56 sous-stations à haute pression, 44 sous-stations à basse pression et 8 mixtes

Réseau

11 490 m de réseau haute pression et 15 063 m de réseau basse pression pour des diamètres variant de DN 400 à DN 15

En 2011, 136 375 € ont été dépensés sur le compte de gros entretien

4 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Les actions commerciales qui ont été menées sont les suivantes :

- Envoi d'un feuillet de gestion à chaque abonné en début d'année 2012, regroupant les consommations mois par mois et le montant des facturations réalisées en 2011
- Développement d'un nouveau site Internet
- Foires et salons, en particulier le salon de l'immobilier en octobre 2011

Bilan de la relation usagers :

- **Réclamations** : Une réclamation a été enregistrée au 13/71 boulevard d'Alsace, concernant des nuisances

sonores causées par les bruits et vibrations émanant de la sous-station située en dessous de l'appartement. Un agent UEM a été missionné pour contrôler l'installation et un courrier de réponse a été envoyé au client afin de lui proposer une rencontre. Expertise en cours.

- **Interventions** : Une intervention a été demandée pour un contrôle du dispositif de télérelève par la SCI du cadran au 5 rue Jean Antoine Chaptal

- **Fraudes** : Aucune fraude n'a été constatée

Bilan tarifaire :

Le prix moyen de vente de la chaleur a augmenté en 2011 de 15.3 %.

Respect Environnemental :

L'ensemble des valeurs limites réglementaires sont respectées.

Les rejets en métaux, COV, HAP, dioxines et furanes sont largement inférieures aux Valeurs Limites d'Emission.

Il est à noter un dépassement des poussières sur la chaudière 3 dû à un défaut d'un thermostat qui a fait déclencher un champ de l'électrofiltre. L'action a été de changer ce thermostat et de l'étalonner ainsi que de refaire un entretien complet avec nettoyage de l'électrofiltre. A l'issue de cet entretien, un nouveau contrôle a été réalisé par le Bureau Veritas, la VLE étant respectée.

La totalité des paramètres mesurés sur les rejets aqueux est conformes aux exigences réglementaires. Le site n'a connu aucune alerte pollution en 2011.

5 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Les différentes pistes d'amélioration du service sont les suivantes :


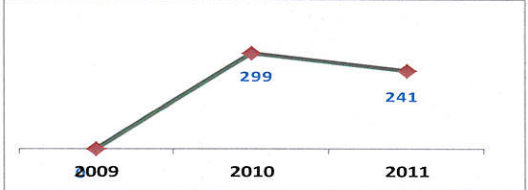
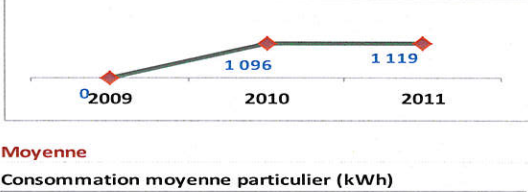
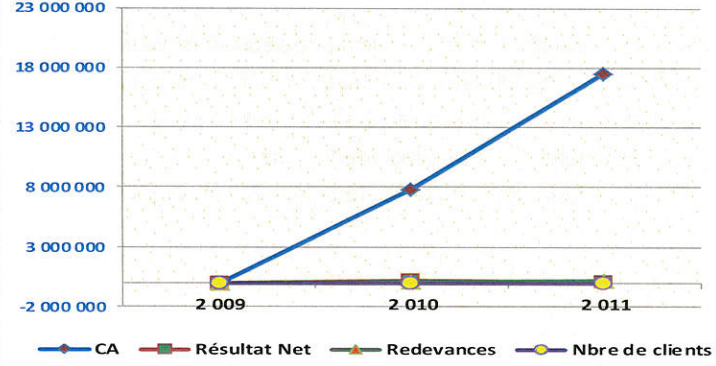
Une procédure d'information à l'attention des usagers lors des coupures du réseau de chauffage urbain pour maintenance ou rénovation des installations, est utilisée afin de prévenir au plus tôt les usagers.

Le développement des réseaux basse température sur les nouveaux prospects permet une diminution des pertes thermiques.

Etudier dès que possible la mise en place de pompe à débit variable et limiter la consommation électrique des ouvrages.

Une procédure pour la coupure estivale du chauffage à la demande du client a été mise en place.

Rénovation des systèmes de régulation des sous-stations pour réguler sur des vannes deux voies et permettre ainsi de diminuer les températures retour du chauffage urbain.

		CDGextJRem		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Energie		Délégation : Code délégation : CHALCITE	Distribution chaleur et Eau chaude - Metz Cité	Date : 17 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Chaleur 2																										
Etablissement Situé à : 2 Place du Pontiffroy 57 Metz Nature du contrat : Concession Signé le : 20/01/2010 Avec effet au : 01/07/2010 Échéance : 30/06/2025 Durée : 15 ans		INDICATEURS (en Euros)																												
		◆ Activité																												
		Quantité annuelle Qté vente chauffage (GWh)		Eléments Financiers																										
				<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>0</td> <td>7 770 908</td> <td>17 510 499</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>0</td> <td>181 713</td> <td>152 033</td> </tr> <tr> <td>Redevances</td> <td>0</td> <td>96 441</td> <td>210 187</td> </tr> <tr> <td>Nbre de clients</td> <td>0</td> <td>1 096</td> <td>1 119</td> </tr> <tr> <td>Qté vente chauffage (GWh)</td> <td>0</td> <td>299</td> <td>241</td> </tr> </tbody> </table>				2 009	2 010	2 011	CA	0	7 770 908	17 510 499	Résultat Net	0	181 713	152 033	Redevances	0	96 441	210 187	Nbre de clients	0	1 096	1 119	Qté vente chauffage (GWh)	0	299	241
	2 009	2 010	2 011																											
CA	0	7 770 908	17 510 499																											
Résultat Net	0	181 713	152 033																											
Redevances	0	96 441	210 187																											
Nbre de clients	0	1 096	1 119																											
Qté vente chauffage (GWh)	0	299	241																											
		Quantité annuelle Nbre de clients																												
Exploitant : Raison sociale : SAEM UEM Forme juridique : SAEM Adresse : 2 Place du Pontiffroy 57 Metz Capital : 0 € Société dédiée : Société Mère :		Moyenne Consommation moyenne particulier (kWh)																												

Compte de résultat de la délégation		
Délégation : Distribution chaleur et Eau chaude - Metz Cité	Année	2011
	2011	2010
Produits d'exploitation		
Recettes Activité	17 340 478	7 949 503
Production stockée immobilisée	170 021	-178 595
Subventions		
<i>Dont CSP</i>		
Autres Produits et reprises		
Total	17 510 499	7 770 908
Charges d'exploitation		
Achats, Services Externes et autres	14 513 596	6 490 595
Charges de personnel	858 565	397 180
Redevances Ville	210 187	96 441
Frais de siège		
Dotations aux amortissements et provisions	1 276 955	621 081
Autres charges	476 057	29 400
Total	17 335 360	7 634 696
RESULTAT D'EXPLOITATION	175 139	136 212
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 928 151	786 693
RESULTAT FINANCIER	-121	50 678
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-22 985	-5 177
IMPOTS BENEFICE		
RESULTAT NET	152 033	181 713

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, les recettes activités sont passées de 7 949 503€ à 17 347 478€. Il est important de signaler que 2010 ne représente que 6 mois d'activité, cette dernière ayant débuté le 1^{er} juillet. Si l'on ramène 2010 sur 12 mois, on relève une hausse de + 1 441 472€, soit + 9 %.

Les charges d'exploitation ont progressé par rapport à 2010 de 2 065 968€ (+ 14%) si l'on ramène 2010 sur 12 mois.

La conséquence directe est une baisse du résultat d'exploitation de **- 97 285€**, soit **- 36%**, si 2010 est toujours ramené sur 12 mois. Toutefois cet indicateur est positif à hauteur de + 175 139€.

Compte tenu d'un résultat financier de **- 121€** et d'un résultat exceptionnel de **- 22 985€**, le résultat net ressort à + 152 033€.

La hausse des charges concernent pratiquement tous les postes.

L'augmentation des produits est impactée par la facturation de nouveaux clients et de travaux de réseaux refacturables.

Concernant la redevance due à la Ville :

La redevance revenant à la Ville annuellement s'élève à la somme de 210 187€ pour 2011.

Cette redevance comprend une somme égale à 0,5% du chiffre d'affaires HT, d'une redevance d'occupation du

domaine public de 75 000€ fixe indexée annuellement, et d'un montant de 0,80€ indexé annuellement par ml de réseau sur une base de 55,5kms.

Selon le principe du rattachement des charges à l'exercice comptable, le montant des redevances versé en 2011 diffère du montant figurant au bilan.

2 – ECARTS ENTRE LE BUDGET DE DEPART ET LES REALISATIONS

Les variations entre les réalisations 2011 et le budget prévisionnel de départ servant de base au contrat se résumant comme suit :

En Euros	Réalisé	Prévu	Ecart
Recettes activité	25 289 981	24 098 212	+ 1 191 769
Production immo	- 8 574	0	- 8 574
Σ Produits	25 281 407	24 098 212	+ 1 183 195
Charges diverses	21 509 648	19 995 291	+ 1514 357
Charges personnel	1 255 745	1 126 291	+ 129 454
Redevances Ville	306 628	308 434	- 1 807
Frais de siège	0	422 612	- 422 612
Dot amts prov	1 898 036	2 252 840	- 354 804
Σ Charges	24 970 056	24 105 468	+ 864 588
Résultat Financier	50 557	- 147 972	+ 198 529
Résultat except	- 28 162	0	- 28 162
Résultat Net	333 746	- 155 128	+ 488 974

EXERCICE 2011

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Raccordements de nouveaux clients :

Les nouveaux raccordements intervenus en 2011 sont les suivants :

- SA MANULOR, 3 et 5 boulevard de Trèves
- Ville de Metz, piscine olympique rue Lothaire
- Ville de Metz, 8-10 rue du XXème Corps Américain Copropriété BAUDOCHE, 78 avenue de Strasbourg

Les abonnements ayant cessés en 2011 sont :

- Roland JOUANON, 8 rue Pasteur (Collectif)
- ENIM, anciens locaux ENIM / île du Saulcy (Individuel)

Extensions de réseaux :

En 2011, les extensions suivantes ont été réalisées :

- Création de 150 ml de réseau HP pour dévoiement réseau LACRETELLE
- Renforcement du réseau HP pompiers DN 250 sur 80 ml

Renouvellement des réseaux :

Le programme des travaux réalisés en 2011 est indiqué ci-dessous :

- Renforcement du passage des pompiers place Mazelle : réseau caniveau (80 ml en DN250)
- Rénovation lyre Pierre Perrat (METTIS): réseau caniveau (15 ml en DN65)

- Approfondissement passage de route Pierre Perrat : Réseau caniveau (13 ml en DN 65)
- Approfondissement passage de route place du Roi George : réseau caniveau (22 ml en DN 80)
- Rénovation antenne Blanchisserie rue Ste Barbe : réseau caniveau (33 ml en DN 50)
- Rénovation réseau Saulcy Amphithéâtre : réseau caniveau (6 ml en DN 125)
- Rénovation réseau Saulcy P1 : réseau caniveau (48 ml en DN 80)
- Rénovation réseau Saulcy FAC Lettres : réseau caniveau (8 ml en DN 80)
- Rénovation réseau Saulcy vers Amphithéâtre : réseau caniveau (27 ml en DN 125)
- Rénovation réseau Saulcy ENIM : réseau caniveau (6 ml en DN 150)
- Rénovation réseau antenne FAC Sciences : réseau caniveau (11 ml en DN 125)
- Rénovation de la traversée de la rue Haute Seille suite aux travaux VDM : réseau caniveau (30 ml en DN 100)
- Rénovation Place Mazelle : réseau caniveau (212 ml en DN 450)
- Rénovation 2 lyre + une partie de l'antenne de police : réseau caniveau (38 ml en DN 225)
- Rénovation de l'antenne PATE : réseau caniveau (30 ml en DN 32)

Les évènements marquants :

17 fuites ont été recensées.

Les travaux liés au METTIS ont induit un surcroît d'investissement sur les réseaux par rapport aux prévisions de la DSP.

4 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Le réseau Metz Cité se compose de **314 sous-stations** pour une puissance souscrite totale de **200 208 kW**.

Ces 314 sous-stations sont alimentées par deux réseaux :

Le réseau Haute Pression d'une longueur de 54 710 m est divisé en plusieurs sections :

- ◆ Metz Nord (7 215 m)
- ◆ Belle Isle (6 875 m)
- ◆ Bellecroix (6 346 m)
- ◆ Bon-secours 1 (13 546 m)
- ◆ Bon-secours 2 (14 613 m)
- ◆ Nouveau Port (3 815 m)
- ◆ Interconnexion Metz-Est (2 300 m)

Le réseau Basse Pression d'une longueur de 3 900 m est également divisé en plusieurs sections :

- ◆ Metz Nord "Centre Horticole" (880 m)
- ◆ Bon-secours 1 "Amphi" (2043 m)
- ◆ Bon-secours 2 (305 m)
- ◆ Bellecroix "BD de Trèves" (672 m)

En 2011, 334 526 € ont été dépensés sur le compte de gros entretien.

EXERCICE 2011

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Les actions commerciales qui ont été menées sont les suivantes :

- Envoi d'un feuillet de gestion à chaque abonné en début d'année 2012, regroupant les consommations mois par mois et le montant des facturations réalisées en 2011.
- Développement d'un nouveau site Internet
- Foires et salons, en particulier le salon de l'immobilier en octobre 2011

Bilan de la relation usagers :

- **Réclamations :** 7 réclamations ont été enregistrées
- ◆ 2G rue du Tombois concernant une facturation élevée
- ◆ 12 route de Woippy concernant des variations de température
- ◆ 2 rue du Tombois concernant une facture élevée
- ◆ 12 rue Clotilde Aubertin concernant une demande de non règlement de facture suite à un problème de thermostat
- ◆ Agence conseil en assurance pour le compte de la Ville de Metz, devant le 11 avenue de Lattre de Tassigny concernant un dépérissement d'un platane suite à une fuite réseau
- ◆ 14 rue Clotilde Aubertin concernant une contestation du montant de la facture (compteur défectueux)

◆ MALTEUROP France, rue du Trou aux Serpents concernant une perte de production de malt suite à une coupure de l'alimentation en énergie calorifique

• Interventions : Nombre de demandes de vérification de compteurs par les abonnés

- ◆ 34 rue Mangin (Vérification de comptage et vanne 4 voies)
 - ◆ 58A rue Dupont des Loges (Vérification)
 - ◆ 34 rue du XXème Corps Américain (Vérification comptage: chauffage à l'arrêt le comptage enregistre des consommations)
 - ◆ 34 rue du XXème Corps Américain (Vérification suite à consommations élevées)
- **Fraudes :** aucune fraude n'a été constatée

Opérations réalisées pour l'amélioration de la sécurité :

Afin d'améliorer la sécurité des réseaux, un programme pluriannuel de remplacement des tampons a été mis en place. En effet, un certain nombre de tampons présente des caractéristiques de manutention qui sont susceptibles d'induire des risques pour les intervenants. 60 k€ sont consacrés chaque année.

Bilan Tarifaire :


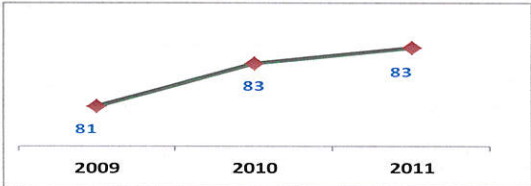
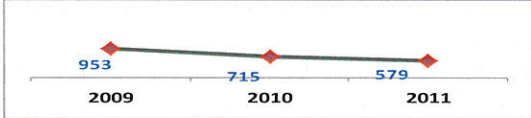
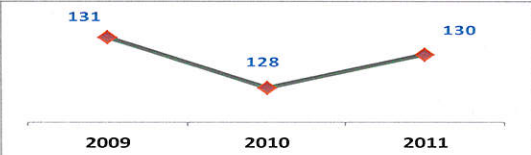
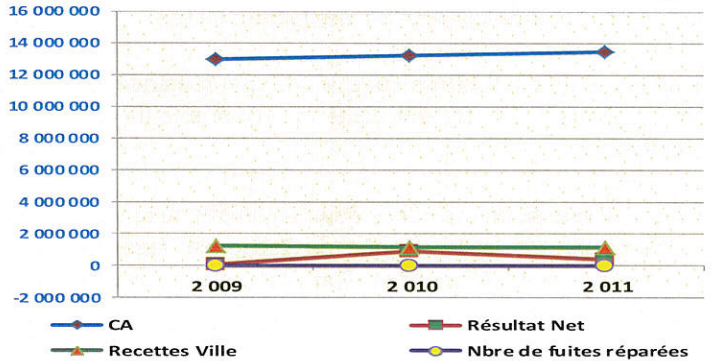
Le prix moyen de vente de la chaleur a augmenté en 2011 de 10,5 %

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

Les pistes d'amélioration du service sont les suivantes :

Rénovation des systèmes de régulation des sous-stations pour réguler sur des vannes deux voies et permettre ainsi de diminuer les températures retour du chauffage urbain.

Etudier dès que possible la mise en place de pompe à débit variable et limiter la consommation électrique des ouvrages.

 CDGextJRem		<h2>Tableau de bord - Délégations de Service Public</h2>																										
Service : Contrôle de Gestion Externe Année : 2011 Service gestionnaire : Pôle Energie		Délégation : Code délégation : EAU	Eau potable	Date : 28 septembre 2012 Périodicité : Annuel Domaine activité : Eau 1																								
Etablissement Situé à : 103 rue aux Arènes 57 METZ Nature du contrat : Affermage Signé le : 23/06/2003 Avec effet au : 01/07/2003 Échéance : 30/06/2018 Durée : 15 ans		INDICATEURS (en Euros)																										
		◆ Activité																										
		En %																										
		Rendement distribution																										
																												
		Quantité																										
		Nbre de fuites réparées																										
																												
		Moyenne																										
		Consommation moyenne particulier L/Jour																										
																												
Exploitant : Raison sociale : Sté Mosellane des Eaux Forme juridique : SCA Adresse : 103 rue aux Arènes 57 METZ Capital : 0 € Société dédiée : Société Mère :		Eléments Financiers																										
		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2 009</th> <th>2 010</th> <th>2 011</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CA</td> <td>12 988 419</td> <td>13 181 010</td> <td>13 493 252</td> </tr> <tr> <td>Résultat Net</td> <td>88 326</td> <td>906 552</td> <td>412 734</td> </tr> <tr> <td>Recettes Ville</td> <td>1 227 848</td> <td>1 181 120</td> <td>1 199 558</td> </tr> <tr> <td>Nbre de fuites réparées</td> <td>953</td> <td>715</td> <td>579</td> </tr> <tr> <td>Rendement distribution</td> <td>81</td> <td>83</td> <td>83</td> </tr> </tbody> </table>				2 009	2 010	2 011	CA	12 988 419	13 181 010	13 493 252	Résultat Net	88 326	906 552	412 734	Recettes Ville	1 227 848	1 181 120	1 199 558	Nbre de fuites réparées	953	715	579	Rendement distribution	81	83	83
	2 009	2 010	2 011																									
CA	12 988 419	13 181 010	13 493 252																									
Résultat Net	88 326	906 552	412 734																									
Recettes Ville	1 227 848	1 181 120	1 199 558																									
Nbre de fuites réparées	953	715	579																									
Rendement distribution	81	83	83																									
																												

Compte de résultat de la délégation			
Délégation :		Année	2011
Eau potable			
		2011	2010
Produits d'exploitation			
Recettes Activité		13 493 252	13 181 010
Production stockée immobilisée			
Subventions			
Autres Produits et reprises	<i>Dont CSP</i>		
	Total	13 493 252	13 181 010
Charges d'exploitation			
Achats, Services Externes et autres		2 869 728	2 458 520
Charges de personnel		2 846 860	2 504 401
Recettes Ville		1 199 558	1 181 120
Frais de siège		603 387	625 692
Dotations aux amortissements et provisions		5 334 753	5 040 537
Autres charges		19 896	10 980
	Total	12 874 182	11 821 250
	RESULTAT D'EXPLOITATION	619 070	1 359 760
	EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	638 966	1 370 740
	RESULTAT FINANCIER		
	RESULTAT EXCEPTIONNEL		
	IMPOTS BENEFICE	-206 336	-453 208
	RESULTAT NET	412 734	906 552

1 – ANALYSE FINANCIERE

Par rapport à 2010, le chiffre d'affaires est passé de 13 181k€ à 13 493k€ soit une progression de + 312k€ (+ 2,4%). Les charges d'exploitation augmentent également mais dans une plus grande proportion, à savoir + 1 052k€ (+8,9%).

Les années 2009, 2010 et 2011 ont fait l'objet d'une nouvelle présentation : les produits encaissés pour le compte d'autres délégataires transitent par un compte de tiers et non un compte de produit.

L'augmentation du chiffre d'affaires (+2,3%) provient essentiellement de l'actualisation des prix. Le volume d'eau annuel vendu en m3 n'ayant progressé que de 0,7%.

Le prix moyen du m3 (redevances comprises mais hors assainissement) pour une consommation moyenne de 120m3 par an est de :

$\approx 1,70\text{€ au } 01/01/2011$
 $\approx 1,76\text{€ au } 01/01/2012$

} Soit une hausse de + 3,5%

La hausse des charges concernent la plupart des postes. Ceux ayant subi la plus forte progression sont les suivants :

- ◆ Achats d'eau et fluides (+ 117k€) en raison d'un recours plus important à l'eau brut du Rupt de Mad
- ◆ Charges de personnel (+343k€) en raison d'une augmentation des ressources internes pour faire face à la rénovation
- ◆ Renouvellement (+189k€) = dotation actualisée
- ◆ Moyens généraux et informatique (+208k€) dont l'impact de la hausse des carburants pour 58k€
- ◆ Charges liées aux investissements (+105k€) correspond au programme contractuel d'investissement et autres charges relatives aux investissements

La conséquence de ces différentes variations est la baisse du résultat, donc de l'impôt sur les sociétés (-247k€).

Le résultat net passe de 907k€ en 2010 à 412k€ en 2011, soit une diminution de - 493k€ (-55%).

2 – PRODUITS REVENANT A LA VILLE

Les produits revenant à la Ville, c'est-à-dire la surtaxe dont le montant est fixé par l'exécutif, s'élèvent en 2011 à 1 200k€ contre 1 181k€ en 2010, soit une progression de +1,6%.

3 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

-**Le projet METTIS** dont le tracé de 18 km va de la rue Charcot à Woippy, en passant par le centre-ville de Metz jusqu'à la ZAC de Mercy, impose de renouveler et sortir de l'emprise, les canalisations placées sous le tracé des future voies.

En 2011, ces travaux ont concernés les rues suivantes : rue Pierre et Marie Curie, boulevard de Provence, Jardin de Boufflers, avenue de Strasbourg, rue Haute Pierre, boulevard de Guyenne, passage et avenue Amphithéâtre, route d'Ars Laquenexy, rue de Belletanche, rue Sainte Barbe, rue du Fort Gambetta et rue Belle Isle.

- **Hôpital Schuman** L'alimentation et la défense incendie de la ZAC de Lauvallières et de l'hôpital et se fera par la pose de conduites de 300 mm à partir des réservoirs des Hauts de Grimont et de Borny En 2011, la première tranche des travaux a été réalisée entre l'hôpital et Borny par la pose de 836 ml de canalisation.

-Travaux sur le collecteur d'aspiration du champ captant Nord

Une alarme au niveau du puits collecteur a provoqué la mise à l'arrêt de la station de Saint Eloy.

Une campagne d'essais et de contrôle des équipements de pompage, des puits et des conduites a été réalisée durant plusieurs semaines.

Plusieurs fuites sur les conduites et manchons de la ligne Sud ont été réparées. L'ensemble de ces investigations et réparations a rendu le champ captant Nord indisponible en production pendant environ 5 mois sur l'exercice écoulé.

4–SITUATION PATRIMONIAL ET INVESTISSEMENTS

Le patrimoine concédé comporte :

6 Installations de production d'une capacité de 95 500 m3/jour

17 Installations de reprise, de refoulement et de Surpression

12 Réservoirs d'une capacité totale de stockage de 84 200 m3

882 537 ml de Longueur de canalisations

31 899 branchements

2 184 poteaux d'incendie

Programme contractuel de renouvellement

5 718 ml de canalisations et 347 branchements renouvelés en 2011

Montant contractuel des travaux de renouvellement: 3 285 691,50 €

Montant des travaux effectués : 4 200 026,21 €

5 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

La satisfaction des clients

Pour adapter les services proposés aux abonnés et aux habitants, le fermier réalise un baromètre semestriel de satisfaction.

Il porte à la fois sur :

-La qualité de l'eau,

-La qualité de la relation avec l'abonné : accueil des conseillers au Centre de service clients, à l'agence de proximité,

-La disponibilité et la ponctualité des équipes d'intervention clients : respect des plages de rendez-vous,

-La qualité de l'information adressée aux abonnés,

-La qualité des travaux réalisés (travaux de branchements notamment).

Des indicateurs de performance permettent d'évaluer de manière objective la qualité du service rendu au client :

Taux d'interruption du service de l'eau : 3,61/1000 abonnés

Taux de réclamations écrites : 1/1000 abonnés

Qualité de l'eau produite & distribuée

Paramètres microbiologiques

Nombre de prélèvements conformes : 341 / 341

Paramètres physico-chimique

Nombre de prélèvements conformes : 91/ 91

6 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

💧 **Étude de vulnérabilité**

Conformément à l'article R.1321-23 du Code de la Santé Publique, une étude de vulnérabilité a été lancée par la SME courant 2010 sur le périmètre du contrat Ville de Metz. Cette étude prend en compte la sécurisation des ouvrages vis-à-vis des actes de malveillances telles que des intrusions dans les ouvrages.

💧 **Mise en œuvre d'un schéma directeur**

Ce document permettra de définir les grands axes de développement, de sécurisation et d'optimisation des installations de production et de distribution de la Ville de Metz, en fonction des projets d'aménagements futurs et des contraintes générées par la réduction générale des consommations d'eau.

💧 **Télé relevé des compteurs d'eau mutualisé avec l'énergie**

Le dispositif de télé relevé des compteurs d'eau potable va être mutualisé avec les relevés de consommations énergétiques à la ZAC des coteaux de la Seille en partenariat avec les services de la Société Mosellane des Eaux et ceux de l'URM.

💧 **Accès par internet aux consommations d'eau**

A terme les abonnés Messins pourront consulter leurs consommations d'eau par internet, ce dispositif permet déjà d'informer les abonnés en cas de consommations anormalement élevées.

💧 **Centre service clientèle**

Le centre d'appel mis en place par Véolia à Metz, permet aux abonnés d'effectuer toutes leurs démarches ou demandes de renseignements liées au service d'eau potable par le biais d'un numéro unique (08 10 463 463).

💧 **Sécurité des digues du lac de Madine**

L'évolution de la réglementation en matière de sécurité des barrages impose un suivi plus approfondi et deux fois plus fréquent des digues. Ces opérations supplémentaires sont effectuées par le fermier dans le cadre du contrat d'affermage.

SERVICE GERE EN REGIE

LE CAMPING

1 – INDICATEURS FINANCIERS

		Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	TOTAL	Taxe de séjour
		22/04 au 30/04							
2009	Entrées	240	2108	3087	6346	6050	2631	20462	
	Nuitées	310	3295	4492	9005	9223	4133	30458	
	RECETTES	2 022	25 229	33 271	56 451	63 465	32 130	212 568	/
2010	Entrées	222	2867	4141	6762	6576	3097	23655	
	Nuitées	299	4621	6645	10446	11203	5225	38439	
	RECETTES	1 840	32 802	51 090	67 612	69 750	45 982	269 076	15 405 €
2011	Entrées	440	2617	4246	6931	6784	3648	24666	
	Nuitées	687	4226	6929	12025	10875	5347	40089	
	RECETTES	5 185	35 147	55 990	79 431	76 598	47 110	299 461	16 300 €

2 – ANALYSE DE L'ACTIVITE 2011

Créé en 1950, le Camping Municipal de Metz fait partie intégrante des éléments dynamiques favorisant l'attractivité de la Ville par l'hébergement des touristes, de début mai à fin septembre. Le camping est géré réglementairement en régie directe par un budget Annexe, cette gestion permettant de dégager le coût réel du Service, celui étant financé par les usagers.

En 2011, nous avons enregistré **24 666 arrivées** pour **40 089 nuitées**, ce qui représente une augmentation de **3.42%** par rapport à l'année 2010 pour les arrivées et de **4,30%** pour les nuitées. Il est à noter que pour répondre à une forte demande des touristes pour une ouverture plus précoce, nous avons ouvert le site dès le 23 avril au lieu du 5 mai les années précédentes.

Les recettes se sont élevées à **299 461 euros**, soit une augmentation de **11,30%** par rapport à 2010.

A noter, un état de fréquentation et des recettes du site sur les 5 dernières années, qui atteste que les efforts menés par le gestionnaire pour optimiser les séjours des touristes, portent leurs fruits.

Le camping affiche souvent complet dès les week-ends de mai, alors que par le passé le site n'affichait complet que lors des grandes « transhumances » de juillet et août.

La répartition des effectifs saisonniers par emploi métiers s'établit comme suit :

- . hôtesses de caisse : 5
- . veilleurs de nuit : 2
- . agent de placement et d'accueil : 10
- . un agent technique chargé de l'entretien et de travaux confortatifs.

3 – SITUATION PATRIMONIALE ET INVESTISSEMENTS

Acquisition d'une tondeuse autoportée, et d'un chalet en bois pour y installer un deuxième point WIFI (avec ordinateur).

Réfection des carrelages et des peintures du bloc sanitaire N°1 (douches) et modification des douches bloc n°1 (de 8 à 14 douches).

Il convient de mener une réflexion sur le déplacement ou sur les modalités de gestion de l'aire de stationnement gratuite de campings cars aménagée il y a quelques années aux abords immédiats du camping. Celle-ci draine en effet un nombre croissant d'attelages et de campings cars qui stationnent gratuitement et en dehors des **8 espaces réservés** et qui prélèvent gratuitement sur une saison, entre **1 500 et 1 800 litres d'eau** sur la borne installée à cet endroit. Par ailleurs, depuis 2010 les

campeurs sont assujettis au paiement de la taxe de séjour, alors qu'elle n'est pas appliquée à l'extérieur.

4 – ELEMENTS D'ANALYSE DE LA QUALITE DU SERVICE

Un certain nombre de mesures ont été prises et des aménagements ont été réalisés pour améliorer la qualité du service en 2011.

. Deux abris en bois pour la WIFI et 3 abris pour y présenter un vaste éventail de brochures touristiques de la Ville et de la Région Lorraine ont été installés.

. Une douzaine de vélos peuvent être loués sur place (Mob d'Emploi) aux campeurs.

. Un accès gratuit à la piscine du Luxembourg est offert, dès le lendemain de l'arrivée sur le site.

. Une épicerie snack fonctionne pendant les heures d'ouverture du camping pour permettre aux estivants de dîner ou de prendre leur petit-déjeuner.

. Un chalet-bois a été installé pour assurer l'accueil. Il est très apprécié par les touristes.

. Les prestations de nettoyage ont été confiées à une entreprise spécialisée. L'expérience est concluante. Une astreinte a été mise en place les après-midis, pour assurer une propreté constante des lieux.

EXERCICE 2011

5 – PISTES D'AMELIORATION DU SERVICE

La mise aux normes du plafond de la cuisine du restaurant et de l'épicerie.

Mise en place de radiateurs électriques dans le restaurant.

Mise place d'une nouvelle signalétique.

Achat de nouveaux vélos pour les placiers.

Achat de parasols et de barbecues.

Achat d'un nettoyeur haute pression.

Des efforts seront maintenus pour assurer un accueil de grande qualité et répondre encore mieux à l'attente des campeurs.