



« Stationner autrement »

Sommaire

La SAEMES : ses Activités – ses Services	P2
Le parking du Quai Branly	P8
La politique intermodale de la Saemes	P10
Une innovation en expérimentation : le Pass Navigo utilisé par les abonnés des parkings Saemes	P14
Enquête de satisfaction "Clients horaires" 2006	P16
Les travaux 2006	P19



« Stationner autrement »

La SAEMES : ses Activités – ses Services

Plus de 25 ans d'expérience au service du stationnement

La Saemes, Société Anonyme d'Economie Mixte d'Exploitation du Stationnement de la Ville de Paris, accueille chaque année plus de 3 millions de clients et 8000 abonnés dans ses parkings publics et résidentiels. Créée en 1979, elle a pour vocation :

- **l'exploitation des parkings en concession ou affermage** (parkings mixtes ou résidentiels)
 - Accueil et gestion de la clientèle « abonné » et « horaire »
 - Maintenance, surveillance et nettoyage
 - Gestion commerciale
- **la conception, la réalisation et la modernisation** de parkings (dans le cadre de concessions)
- **des activités de conseil**
 - Etudes de stationnement et de faisabilité d'opérations
 - Prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage et maîtrise d'œuvre
 - Optimisation d'ouvrage (rénovation, réhabilitation, amélioration des taux d'occupation)

2^{ème} opérateur du secteur du stationnement à Paris

Ses références en tant qu'opérateur portent sur 25 programmes de construction de parkings en ouvrage, 35 opérations de rénovation et exploite aujourd'hui 66 parkings, dans le cadre de concessions, affermages, prestations de services.

Elle participe activement à la mise en œuvre de la politique de stationnement de la Ville de Paris et développe des services intermodaux : location et stationnement vélos, interconnexion facilitée avec les transports publics.

Les parkings de la Saemes

Parking autocars

Parking Bercy autocars

Parkings Publics (21)

Parkings Bercy, Charléty Coubertin, Goutte d'Or, Hôtel de Ville, Lagrange, Lyon Diderot, Mairie du XVII, Maubert St Germain, Méditerranée, Notre-Dame, Patriarches, Porte d'Auteuil, Porte d'Orléans, Pyramides, Quai Branly, Robert Debré, St Eloi, St Eustache, St Louis, St Martin Rivoli, Velpeau-Boucicaut.

Parkings résidentiels (26)

Parkings André Honnorat, Carpeaux, Charlety Thomire, Champagny, Damremont, Delessert, Didot, Firmin Gemier, Flandre, Gay Lussac, Général Beuret, Gros Boulainvilliers, Hector Malot, Mairie du XIX, Marcadet, Marché Saint-Germain, Milton, Monge, Mozart, Pereire, Poliveau, Polytechnique, Recollets, Roquette, Sainte Perine, Van-Gogh.

Parkings résidentiels de surface (19)

Parkings Auguste Blanqui, Cambronne, Grenelle 1 et 2, Henri Martin 1 et 2, Orsay 1 et 2, Lecourbe, Maillot Pereire, Mandel 1 et 2, Pasteur 1 et 2, Saxe, Saint-Jacques 1 et 2, Wilson 1 et 2

Les chiffres clés

Les actionnaires de la Saemes

- Ville de Paris : 77 %
- CDC : 6 %
- CNPA : 5 %
- SAGI : 4 %
- RIVP : 4 %
- CCIP : 2 %
- OPAC : 2 %

Capital de la Saemes : 4 232 297,83 €

18 200 places de stationnement (chiffres 2005)

- 10 700 places dans les parkings mixtes
- 1 300 places dans les parkings résidentiels de surface
- 6 200 places dans les parkings résidentiels

Répartition du chiffre d'affaires 2005 en fonction des activités

- parkings mixtes : 27 237 K€
- parkings résidentiels : 4 787 K€
- parkings de surface : 1 089 K€

Evolution croissante du chiffre d'affaires

1995 : 14 M€

2000 : 24 M€

2001 : 28 M€

2002 : 31 M€

2003 : 32 M€

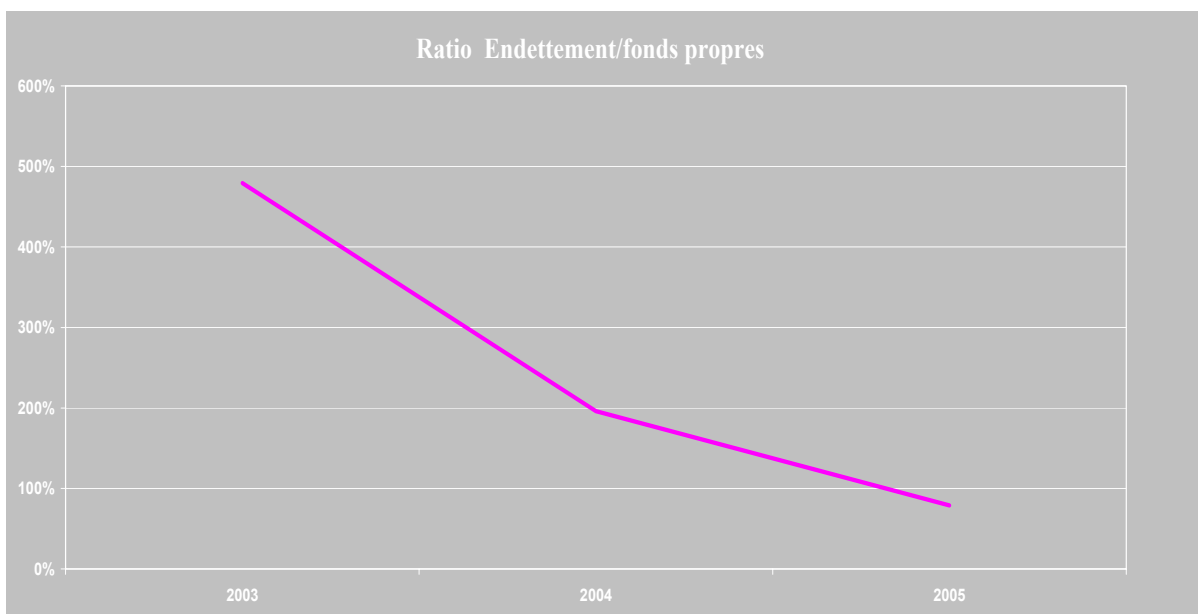
2004 : 32,5 M€

2005 : 33,2 M€

2006 : 35.8 M€ (budget)

La situation financière de la société s'est considérablement améliorée au cours des trois derniers exercices sous l'impulsion d'une politique volontariste de réduction des coûts et d'augmentation du *cash-flow* dégagé par l'exploitation, d'une part, et de renforcement des fonds propres, d'autre part, marqué par une cession d'actif en 2004 et **une augmentation de capital réalisée en 2005.**

- **La politique de réduction des coûts** s'est traduite par un retour à l'équilibre d'exploitation dès 2003 (+ 717 K€) et s'est poursuivie en 2004 et 2005 où le résultat d'exploitation se stabilise autour de 4 millions d'euros, soit environ 12% du chiffre d'affaires de la société. Parallèlement la capacité d'autofinancement progressait de 3 millions d'euros entre 2003 et 2005 ;
- **Le désendettement** a pu se concrétiser par la vente d'un parc appartenant à la société en 2004 permettant de rembourser 8,7 millions d'emprunts contractés pour son acquisition et dégagant une plus-value, hors impôt, de l'ordre de 3 millions d'euros renforçant les fonds propres d'autant ;
- **L'augmentation de capital de 5 millions d'euros** a permis un nouveau désendettement et favorisé le retour à un ratio d'endettement sur fonds propres inférieur à 1. (cf graphique ci-après).



La qualité

Des parkings agréables, confortables et sûrs

- Une signalétique claire et facilement reconnaissable
- Des matériaux modernes, des espaces éclairés, propres et transparents.
- Une surveillance des sites assurée par une gestion sur place ou déportée.
- La diffusion de senteurs et de musique.

La Saemes se devant d'assurer à l'ensemble de ses clients des prestations en tous points conformes à leurs exigences, s'est engagée dans une démarche qualité dès 1999.

La Gestion, l'Exploitation, l'Entretien et la Maintenance dans les parkings Saemes sont certifiés depuis 2001.

Les activités de Rénovation, Construction, Maîtrise de la Sûreté et de la Propreté, Développement de services complémentaires ont été intégrés au certificat Iso 9001 fin 2005.

La norme ISO 9001 est un référentiel reconnu à l'échelle internationale, attribuée par un organisme agréé (DNV) qui valide l'organisation et les procédures mises en place par une entreprise pour assurer la qualité de service attendue par ses clients.

La Saemes s'engage sur :

- **La sécurité** : la priorité est portée dans les parkings Saemes sur l'éclairage, la vidéo surveillance, les réseaux d'appels d'urgence, les moyens de détection et de lutte contre l'incendie, la ventilation des espaces de circulation des véhicules et des piétons, la formation de notre personnel. La signalétique, la décoration et la musique d'ambiance contribuent à proposer un cadre sécurisant.

- **La propreté** : un nettoyage quotidien des accès piétons, des ascenseurs, des voies de circulation est assuré. L'ambiance olfactive est renforcée par la diffusion de senteurs dans de nombreux parkings.

- **L'accueil** : un personnel disponible, professionnel et attentif aux demandes de la clientèle ; des toilettes, des distributeurs de boissons, ainsi que la presse gratuite.

- **La transparence** : un affichage systématique des tarifs et des conditions d'utilisation est présent dans les parkings. Un registre de réclamation est à la disposition de notre clientèle. Les réclamations sont centralisées par un service spécialisé chargé du suivi des réponses.

- Une enquête annuelle de satisfaction

La Saemes réalise chaque année une enquête auprès de groupes d'utilisateurs de ses parkings, afin de s'assurer que les objectifs qualité sont atteints et apporter d'éventuelles améliorations.

Les services

Les services pour la voiture

Lavage auto

Avec ou sans rendez-vous, les clients peuvent optimiser leur temps de stationnement en faisant nettoyer leur véhicule. Les prestations proposées vont du nettoyage intérieur et extérieur à la rénovation des cuirs, plastiques ou jantes des véhicules.

Ce service est proposé dans les parkings Pyramides (Auto Clean Service), Hôtel de Ville (Autobella), Notre-Dame (Auto Clean Service), Maubert Saint-Germain (Auto Clean Service), Velpeau Boucicaut (Auto Clean Service), Méditerranée (Easy Wash), Porte d'Orléans (Netyline), Porte d'Auteuil (ACS).

Dépannage auto

Batteries déchargées, pneus dégonflés... un équipement d'aide au démarrage et au gonflage est à disposition à l'accueil des parkings. Ce service est proposé dans tous les parkings publics.

Réparation et remplacement de vitrages pour automobile

Service à la disposition de la clientèle sur rendez-vous sur les parcs Porte d'Auteuil et Charlety Coubertin.

Parkings petites voitures

Les clients dont les véhicules font moins de trois mètres, bénéficient d'une réduction de 50 % sur les abonnements trimestriels et annuels, dans la limite des emplacements disponibles.

Ce tarif est proposé dans les parkings Pyramides, Notre-Dame, Hôtel de Ville, Monge, Quai Branly, Hector Malot, Porte d'Orléans, Mozart, Péreire.

Parkings véhicules électriques

Les utilisateurs de véhicules de type électrique bénéficient de l'accès à des bornes de recharge électrique. Ces emplacements sont réservés à cet usage et font l'objet de tarifications particulières.

Ces places et tarifs sont proposés dans les parkings Saint-Eustache, Notre-Dame, Hôtel de Ville, Saint-Martin Rivoli, Méditerranée, Porte d'Orléans, Mairie du 17^e.

Les services vélos : parking et location de vélos

Pionnière du service vélo dans les parkings parisiens, la Saemes propose :

- des Parkings vélos

accès 7 jours/7, 24h/24

Tarifs au mois : 15 €, au trimestre : 30 €, à l'année : 60 €.

Ce service est proposé dans les parkings Saint-Eustache, Notre-Dame, Maubert Saint-Germain, Patriarches, Quai Branly, Méditerranée, Hector Malot, Charlety-Coubertin, Porte d'Orléans, Mairie du 17^e, Bercy.

- la location de vélos Roues libres Paris

7 jours/7, de 8h à 20h (dans la limite des vélos disponibles par site)

Informations tarif sur www.saemes.fr ou www.rouelibre.fr

Ce service est proposé dans les parkings Saint-Eustache, Notre-Dame, Maubert Saint-Germain, Patriarches, Quai Branly, Méditerranée, Charlety-Coubertin, Porte d'Orléans, Mairie du 17^e, Bercy.

- la mise à disposition de casques, paniers, informations (sécurité et prévention sur l'usage du vélo en ville, plan des pistes cyclables à Paris),

L'information en ligne : sur www.saemes.fr , sont consultables notre actualité, nos offres, nos tarifs, nos services mais aussi la disponibilité des places en location, l'accès aux parkings avec la jonction avec les transports publics... et en développement, la visite virtuelle de chaque parking, déjà disponible pour le parc du Quai Branly

Des moyens de paiement de plus en plus diversifiés : le paiement par cartes bancaires s'est généralisé et s'y rajoute le paiement par American express, la **Carte GR** (en cours de déploiement), et bientôt **Monéo**...

Et aussi, **distributeur de boissons, distribution de journaux, toilettes**

Les tarifs

- à l'heure : dégressif en fonction du nombre d'heures ;
- au forfait : 1 soirée, 1 nuit, 1 week-end, 1 ou 2 semaines, 1 mois ;
- des abonnements banalisés ou réservés : mensuels, trimestriels ou annuels ;
- des réductions sur les abonnements sont accordés
 - aux résidents du quartier,
 - aux utilisateurs de véhicules de petites tailles, de véhicules électriques et GPL
 - aux GIC (grands invalides civils) et GIG (grands invalides de guerre).

Les projets en cours 2006

- Rénovation totale des parkings Velpeau Boucicaut, Porte d'Auteuil, St Eloi et bientôt Pyramides
- Des rénovations partielles de parkings et aménagement locaux « base-vie »
- De nouveaux services



« Stationner autrement »

Le parking du quai Branly

- 508 places sur 3 niveaux de sous-sols
- 20,7 M€ (investissement)
- janvier 2003 : démarrage du chantier
- juillet 2006 : mise en exploitation

L'Établissement Public du Musée du Quai Branly a confié à la Saemes, la construction et l'exploitation du parking situé sous le Musée jusqu'en 2044.

508 places sur 3 niveaux, dont 418 places ouvertes au public et une partie privative de 90 places réservée aux abonnés.

Un parti pris architectural, dans la ligne du Musée

L'architecte du musée, Jean Nouvel, a imposé son style jusque dans le parc de stationnement : harmonie des couleurs, mur de lumière, signalétique...

Accessibilité, sécurité et confort.

- Les accès sont simplifiés : au 25 quai Branly (Paris 7^e) pour les véhicules, et au 198 rue de l'Université (Paris 7^e) pour les piétons.
- Le stationnement est facilité : les voitures se rangent "en bataille", sur des places de 5 m sur 2,50 m en moyenne.
- Les trois niveaux, desservis par des ascenseurs, sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- La gestion technique centralisée de la sécurité est commune avec celle du Musée.
- Les contrôles d'accès des véhicules et des piétons sont assurés par l'intermédiaire de cartes magnétiques et de pass sans contact,

L'intermodalité facilitée

La Saemes contribue, concrètement et à son niveau, aux objectifs de développement durable en facilitant les interconnexions avec tous les modes de transport.

- Une signalétique spécifique à l'intérieur du parking indique les **transports publics** à proximité, incitant les automobilistes à stationner leur voiture et à se déplacer autrement en centre ville.
- Un espace de parking sécurisé pour les **vélos** est ouvert 24h/24.

La Saemes met également en place un service de location de vélos Roue-Libre, qui devrait particulièrement intéresser les touristes, français et étrangers, visitant le musée Quai Branly ou la tour Eiffel.

Des services

- Des toilettes réservées aux clients, un kit de dépannage, une ambiance musicale, la diffusion de senteurs... compléteront les aménagements qui font des parkings de la Saemes des lieux de stationnement agréables.
- Les **motos** bénéficient de places et tarifs spécifiques, ainsi que les "**petites voitures**" de moins de 3 mètres.



« Stationner autrement »

La politique intermodale de la Saemes

Mieux se déplacer dans un environnement urbain dans lequel la qualité de la vie est préservée, tout en bénéficiant d'une complémentarité des moyens de transport, telles sont les aspirations et les orientations actuelles en matière de mobilité urbaine.

Le parking a pour vocation d'intégrer des services qui privilégient cette démarche.

Depuis plusieurs années, la Saemes concourt à la promotion d'alternatives aux modes de déplacement traditionnels à Paris. L'ensemble de ces initiatives vise à proposer modes alternatifs et novateurs dans le cadre des problématiques liées à la mobilité urbaine.

- La location et les parkings vélos
- La priorité au stationnement résidentiel
- Des tarifs préférentiels pour les "petits rouleurs"
- La jonction parkings/transports publics
- L'auto-partage en partenariat avec Caisse Commune

1/ La location et les parkings vélos

La Saemes a mis en place le service "location vélos" dès 1999 en partenariat avec Roue Libre (filiale de la RATP) et le service "parking vélo", depuis 2004.

Dans 11 des parkings de la Saemes, il est possible de :

- louer un emplacement et de garer son vélo en toute sécurité,
- louer un vélo 7/7 jours de 8h à 20h et de souscrire un abonnement,

- Saint-Eustache (Forum des Halles, accès rue Coquillière, Paris 1^{er})
- Notre-Dame (Place du Parvis Notre-Dame, Paris 4^e)
- Maubert Saint-Germain (face au n°37 du bd St-Germain, Paris 5^e)
- Patriarches (4/6 place Bernard Halpern, Paris 5^e)
- Quai Branly (25 quai Branly, Paris 7^e)
- Méditerranée (Gare de Lyon, 26/44 rue de Chalon, Paris 12^e)
- Bercy (210 quai de Bercy, Paris 12^e)
- Charlety-Coubertin (17 av. Pierre de Coubertin, Paris 13^e)
- Porte d'Orléans (1 rue de la Légion étrangère, Paris 14^e)
- Mairie du 17^e (16/20 rue des Batignolles, Paris 17^e)
- Hector Malot (angle de l'av. Daumesnil et rue Hector Malot Paris 12^e), parking résidentiel à proximité de Méditerranée : stationnement vélo, mais pas de location.



Fin 2007, ces services seront installés dans deux parkings supplémentaires :

- Porte d'Auteuil du Général Sarrail, Paris 16^e)

- Velpeau Boucicaut (rue Velpeau, Paris 7^e)

Quelques chiffres

→ **plus de 150 places de stationnement vélos** (septembre 2006).

Ce nombre s'adapte à la demande, des arceaux étant ajoutés dès saturation de l'offre

Parkings	Nb de places vélos
Bercy	16
Patriarches	8
Charlety-Coubertin	20
Maubert-Mutualité	10
Notre-Dame	10
Saint-Eustache	18
Méditerranée	25
Mairie du 17 ^e	14
Porte d'Orléans	10
Hector Malot	7
Quai Branly	15
Total	153

→ **43 abonnés au "stationnement vélos"** en juin 2006 (27 fin 2005 et 6 fin 2004).

La notoriété de ce service se développe et la demande s'exprime de plus en plus.

→ **339 vélos loués** en 2005 (ce nombre a doublé entre 2004 et 2005).

Des actions de promotion "vélos"

- **Du 16 au 22 septembre 2006, pour la "semaine européenne de la mobilité",**

→ La Saemes offre, pour toute souscription d'un abonnement voiture dans ses 11 parkings accueillant des vélos, un abonnement de stationnement vélo.

Un automobiliste qui souscrit un abonnement mensuel, trimestriel ou annuel, bénéficiera d'une place de stationnement gratuite pour son vélo pendant un mois, trois mois ou un an.

→ Et pour les cyclistes parisiens qui n'ont pas de voiture, la Saemes propose une réduction de 50% pour tout abonnement de stationnement vélo annuel, soit 25€ au lieu de 50€.

Le 7 octobre prochain, pour la "Nuit Blanche",

→ La Saemes s'associe à la Ville de Paris et mettra à la disposition des Parisiens 150 vélos sur les parkings Quai Branly (7^e arr.), Bercy (12^e arr.) et Méditerranée (12^e arr.), pour circuler la nuit en toute liberté entre les sites de la Nuit Blanche.

2/ La priorité au stationnement résidentiel

Le stationnement résidentiel constitue un des principaux moyens d'inciter les Parisiens à limiter l'usage de leurs véhicules. Libérés du stationnement de leur voiture, ils peuvent utiliser d'autres modes de transport pour se déplacer.

Ainsi, avec le stationnement résidentiel en sous-sol, les Parisiens laissent leur voiture dans un parking, près de chez eux, à un tarif réduit (- 30%), dans de bonnes conditions de sécurité. Ils peuvent aussi profiter des services proposés : location ou parking vélo, kit dépannage, lavage auto et limiter ainsi l'usage de leurs véhicules pour emprunter davantage les transports publics et les modes de transports "doux" : vélo, marche...

Dans le cadre de la politique de la Ville de Paris, **depuis le 1^{er} septembre 2006, la Saemes propose des places de stationnement à tarifs réduits pour les résidents dans 5 parkings publics** : Hôtel de Ville (4^e arr.), Saint-Martin Rivoli (4^e arr.), Bercy (12^e arr.), Charlety Coubertin (13^e arr.), Goutte d'Or (18^e arr.).

Ces tarifs "résident" sont déjà en vigueur dans 6 autres parkings publics de la Saemes : Pyramides (1^{er} arr.), Notre-Dame (4^e arr.), Velpeau Boucicaut (7^e arr.), Saint-Eloi (12^e arr.), Porte d'Orléans (14^e arr.) et Porte d'Auteuil (16^e arr.).

Pour bénéficier de l'abonnement "résident", il suffit d'être une personne "physique" habitant à proximité du parking concerné (et fournir la carte grise du véhicule immatriculé en son nom propre et à l'adresse du domicile, le dernier avertissement de la taxe d'habitation ou en cas d'emménagement récent, la dernière facture EDF ou GDF, le contrat de location ou de vente). Les tarifs résidents : une contribution au développement durable.

3/ Des tarifs préférentiels pour les « petits rouleurs »

Depuis le 1^{er} septembre 2005, la Saemes expérimente sur le parking Pyramides (1^{er} arr.) une tarification préférentielle réservée aux résidents : **moins l'abonné sort son véhicule du parking, plus le prix de son abonnement baisse.**

- une réduction de 40%, si l'abonné sort sa voiture moins de 5 fois par mois,
- une réduction de 20% seulement s'il l'utilise plus de 15 fois par mois.

Nb de sortie mensuelle	Réductions
15 ou +	20%
14	22%
13	24%
12	26%
11	28%
10	30%
9	32%
8	34%
7	36%
6	38%
5 ou moins	40%

4/ La jonction parkings/transports publics

Stationner autrement, c'est aussi garer sa voiture dans un parking et utiliser les transports publics pour se déplacer dans Paris.

Ces comportements multimodaux se pratiquent sur les parkings périphériques comme Porte d'Orléans (14^e arr.) et Porte d'Auteuil (16^e arr.), ou encore en centre-ville sur le parking St Eustache (1^e arr.) situé aux Halles.

→ **Pour les développer, la Saemes renforce l'information multimodale en partenariat avec la RATP** : les plans d'accès aux parkings sur www.saemes.fr et les plans de quartier dans les parkings indiquent les stations de métro, de RER, de bus.

→ **Un couloir d'accès direct** permet de relier le parking de la Porte d'Orléans avec la station de métro.

→ **L'expérimentation de la carte Navigo** sur certains parkings Saemes, utilisée comme badge d'accès au parking, ouvre des perspectives pour faciliter le passage d'un mode à un autre.

5/ L'auto-partage en partenariat avec Caisse Commune

L'auto-partage consiste à mettre en commun une flotte de véhicule. C'est un service comparable au véhicule individuel : il permet grâce à une réservation par téléphone ou internet de disposer d'une voiture pour 1 heure, 2 heures ou pour un mois, y compris pour un départ immédiat et ceci 24h/24 et 7 jours/7.

Caisse Commune et la Saemes proposent l'auto-partage dans les parkings de Hôtel de Ville (4^e arr.) et Mairie du XVII^e (17^e arr.).



www.caisse-commune.com



« Stationner autrement »

Une innovation en expérimentation :

le Pass Navigo utilisé par les abonnés des parkings Saemes

Partenaires de longue date, la Saemes et la RATP expérimentent, avec l'appui de GEA, entreprise grenobloise spécialisée en systèmes informatiques et électroniques de péage, l'utilisation de la carte type CD 97 - utilisant la technologie Navigo .

L'objectif : un seul Pass sans contact pour un abonnement transports publics et un abonnement parking.

Les "abonnés parking" pourraient utiliser, comme badge d'entrée/sortie, leur Pass Navigo. Ainsi, un seul Pass sans contact pourrait intégrer à la fois l'abonnement au réseau de transport public francilien et l'ensemble des services proposés dans les parkings : le stationnement de sa voiture dans un parc relais ou dans un parc de stationnement près de chez soi, l'utilisation des transports publics, la location d'une voiture en auto-partage (pour les abonnés de Caisse Commune, coopérative d'auto partage), le stationnement de son vélo ou de sa moto, la location de vélos...

Une telle innovation serait déterminante pour développer l'usage des modes alternatifs à l'automobile.

Les phases de l'expérimentation

Depuis début septembre 2006, une expérimentation est en cours sur le parking du Quai Branly.

Les bornes de contrôle du parking ont été équipées de lecteurs sans contact reconnaissant la carte CD97, l'ensemble des abonnés disposant d'une carte d'abonnement de ce type.

A titre expérimental, l'autorisation d'accès au parking simulant un abonnement a été implantée dans la carte Intégrale de quelques agents de la Saemes, afin de valider la faisabilité de ce projet.

Fin septembre, l'expérimentation sera étendue au parking de la Porte d'Auteuil et une autorisation d'accès à ce parking sera implantée sur les cartes de service des agents RATP y ayant un droit (agents travaillant en horaires décalés sur la ligne 10).

L'expérimentation sera également étendue à d'autres parkings Saemes.

Une enquête, à la fin de l'expérimentation, permettra de recueillir les opinions des individus testés.

L'expérimentation devant être concluante, une phase « grand public » pourrait alors être expérimentée, sous le pilotage du STIF.

Cette expérimentation ouvre des perspectives pour développer l'intermodalité en Ile-de-France. Dans cet esprit, le STIF prépare actuellement une refonte de sa politique en matière de Parcs-Relais. En effet, toute personne se déplaçant, pour motifs professionnels ou de loisirs, est par essence multimodale. Selon ses destinations, ses contraintes personnelles, ses horaires, elle utilise successivement et complémentirement la marche à pied, les transports publics, un mode motorisé (voiture ou moto) ou encore un vélo.

Dans une perspective de développement durable, les gestionnaires de parcs de stationnement, les opérateurs de transports publics et de modes alternatifs se doivent de relayer la politique du STIF, autorité organisatrice des transports publics en Ile de France, pour contribuer à limiter l'usage de la voiture aux déplacements strictement nécessaires et faciliter le passage d'un mode à un autre.

« Stationner autrement »

Enquête de satisfaction "Clients horaires" 2006 Principaux résultats

La Saemes mène régulièrement une enquête de satisfaction, ciblée sur sa clientèle horaire, et réalisée sur un panel représentatif de ses parkings publics (fréquentation, taille, ancienneté). La dernière a eu lieu en mai et la clientèle abonnée fera l'objet d'une enquête en automne.

Les résultats permettent de mesurer la satisfaction des clients, d'évaluer leur perception des produits et services complémentaires au stationnement et d'appréhender leurs attentes de nouveaux produits ou services.

La connaissance des habitudes et motivations de la clientèle horaire permet ainsi à la Saemes de définir des plans d'actions pour l'ensemble des parkings, ainsi que des actions ciblées sur chaque parking en particulier.

1/ Méthodologie

Recueil de l'information

Un questionnaire, élaboré par la Saemes, est administré par des enquêteurs en mai.

La Saemes assure ensuite la saisie et l'analyse des données.

Echantillon et périmètre de l'étude

En 2006, 169 clients ont été interrogés dont 1/3 de femmes et 2/3 d'hommes.

L'enquête a été menée dans 6 parcs publics :

- Hôtel de Ville (3 rue de la Tacherie - Paris 4^e),
- Méditerranée (Gare de Lyon, 26/44 rue de Chalon, Paris 12^e),
- Notre-Dame (Place du Parvis Notre-Dame, Paris 4^e),
- Porte d'Orléans (1 rue de la Légion étrangère, Paris 14^e),
- Pyramides (Face 15 rue des Pyramides, Paris 1^{er}),
- Saint-Eustache (Forum des Halles, accès rue Coquillière, Paris 1^{er})

Analyse

Les moyennes et pourcentages sont calculés sur la base des "répondants" à chacune des questions (en excluant les "non-réponses"), qui notent chaque critère sur 10.

- Note supérieure à 7 → le minimum acceptable

(en deçà, la prestation évaluée est considérée comme non satisfaisante)

- entre 7 et 7,5 → évaluation correcte
- entre 7,5 et 8 → bonne évaluation
- entre 8 et 9 → très bonne évaluation
- supérieure à 9 → excellente évaluation

2- Résultats comparatifs 2004/2006

Une amélioration de l'appréciation générale

	Enquête 2004	Enquête 2006
Porte d'Orléans	8.2	8.7
Saint-Eustache	6.7	6.8
Méditerranée	Parc non évalué	7
Hôtel de Ville	7.4	7.8
Notre-Dame	6.6	8
Pyramides	Parc non exploité	6.8
Note générale	6.9	7.5

En score moyen (sur 10)

→La rénovation des parkings a un impact fort sur l'appréciation générale.

Le parking Notre-Dame, après sa rénovation, passe d'une note en dessous du minimum acceptable (6.6/10) à une très bonne évaluation (8/10).

L'une des notes les plus basses a été obtenue par le parking Pyramides que la Saemes a repris seulement en septembre 2005, et qui sera rénové prochainement ; l'évolution en terme de notation sera certainement identique à celle du parc Notre-Dame.

Le parking Porte d'Orléans, rénové en 2003 par la Saemes, obtient la meilleure évaluation (8/10). Il est à noter que le parking Saint-Eustache est pénalisé par son environnement : l'entretien des ascenseurs qui n'incombe pas à la Saemes, la proximité du Forum des Halles...

Les critères qualité reconnus

Note de satisfaction sur...	2006
La propreté (sols, odeurs, poubelles...)	7.4
La sécurité (sécurité générale, moyens)	8.0
La signalétique	7.1
La qualité de l'accueil (disponibilité),	8.4
Le Fonctionnement des équipements techniques (ascenseurs, titre d'accès...)	7.9
La clarté des informations relatives aux tarifs	7.5
L'organisation du paiement (durée, moyens, nombre de caisses...)	7.7
L'appréciation globale	7.5

La perception globale pour chacun de ces critères "qualité" est supérieure ou égale à 7.5/10 (sauf pour la signalétique) : c'est une bonne évaluation des clients horaires de la Saemes sur ces prestations. La qualité de l'accueil et la sécurité recueille les meilleurs scores, avec le fonctionnement technique.

L'enquête révèle cependant des attentes au niveau de la propreté :

→ l'ambiance olfactive - l'odeur des parkings – qui doit être améliorée.

Des diffuseurs de senteurs sont déjà largement implantés dans les parkings Saemes, et le déploiement de ces appareils se poursuit.

→ le nombre de poubelles, jugé insuffisant par une partie de la clientèle, sera augmenté.

Au niveau du fonctionnement des équipements techniques : si l'appréciation de ce critère est bonne, une attention particulière devra être apportée sur le fonctionnement des **ascenseurs**. Les opérations de rénovation en cours permettront d'améliorer leur fonctionnement, en particulier en permettant l'installation d'ascenseurs avec accès direct à la rue.

La signalétique est le critère qui recueille le score le plus faible, mais cependant correct (7.1/10). La signalisation générale et la signalétique extérieure sont jugées satisfaisantes (respectivement 7,4 et 7,1). Quant au **jalonement sur voirie** il ne recueille qu'un 6.7/10 → un plan d'action est en cours, en liaison étroite avec la Ville de Paris.

3/ Les raisons du stationnement dans les parkings Saemes

Les raisons du stationnement de la clientèle Saemes sont en majorité liées au travail (40%) et aux loisirs (40%).

La clientèle est attirée :

- à **près de 80%** par la **situation géographique du parking**,
- à 15% par le manque de stationnement en surface.

En dehors du parc Méditerranée, situé Gare de Lyon avec un accès direct au TGV, **les pratiques d'intermodalité existent dans les parkings parisiens :** sur le parking Porte d'Orléans, qui a un accès direct au métro, le motif de choix lié à la proximité des transports publics atteint 13%.

Ces pratiques s'observent également sur le parking St Eustache (Forum des Halles) à proximité d'un nœud de transport public.

A noter que les tarifs ne sont pas un critère de sélection pour les clients horaires interrogés.

4/ Les services

→ **Les services directement liés à l'automobile génèrent une véritable attente.**

La Saemes a mis en place des kits de dépannage et continue l'implantation de station de nettoyage.

→ **L'offre de location de vélos et de zone de stationnement vélos** répondent à une attente et se développent. Une communication forte sur ces services devrait inciter la clientèle à plus les utiliser.

« Stationner autrement »

Travaux 2006

Modernisation du parc Velpeau-Boucicaut

- 950 places sur 5 niveaux
- 10,5 M€ (investissement) sur 2 années de chantier
- mars 2006 : démarrage du chantier (**le parc reste ouvert pendant les travaux**)
- mars 2008 : livraison

Travaux de modernisation en surface :

Faciliter la circulation des véhicules lors des périodes de forte affluence

- Création d'une rampe de sortie véhicules vers la rue de Babylone
- Restructuration de la rampe de sortie vers la rue de Sèvres

Accessibilité du parc aux personnes à mobilité réduite et aux vélos

Création d'un ascenseur avec édicule qui desservira depuis la surface tous les niveaux du parc

Meilleur confort

- Rénovation complète de l'escalier « Sèvres »
- Amélioration du système de ventilation (création de gaines de ventilation sur le trottoir le long des nouvelles rampes de sortie)
- Reprise des couronnements et remplacement des garde-corps de toutes les trémies émergentes (véhicules et piétons)

Travaux de modernisation en sous-sol :

Une circulation plus facile

- Création d'une rampe véhicule entre le niveau -1 et le niveau -2, permettant le choix d'une sortie vers les rues de Sèvres ou de Babylone
- Modification des escaliers des sorties piétonnes Babylone et Raspail entre le niveau - 1 et le niveau - 5

Plus de confort

- Remplacement des deux ascenseurs intérieurs par des ascenseurs plus confortables accessibles aux personnes à mobilité réduite
- Amélioration du confort de stationnement par reprise de poteaux-voiles existants, pour augmenter la largeur des places
- Emplacements réservés pour les motos

Une sécurité maximale

- Création de nouveaux locaux d'exploitation et d'accueil. Locaux plus vastes et largement vitrés permettant une visibilité et une surveillance optimale par les agents

- Remplacement et renforcement du réseau de surveillance vidéo et du système de sonorisation
- Rénovation complète des installations de sécurité
- Adaptation de l'ouvrage aux nouvelles normes de sécurité au feu

Favoriser les modes de transport alternatifs

- Création d'un local vélo
- Location de vélos en partenariat avec Roue Libre (RATP)
- Emplacement pour véhicules électriques et véhicules de petite taille

Un parc plus lumineux, plus accueillant

- Des peintures murales, sols et plafonds
- Installation d'éclairage supplémentaire
- Plus de signalétique

Modernisation du parc Porte d'Auteuil

- 1 307 places sur 4 niveaux
- 6,5 M€ (investissement)
- septembre 2006 : démarrage du chantier (**le parc reste ouvert pendant les travaux**)
- fin 2007 : livraison

Parc de stationnement souterrain **4 niveaux** de sous-sol dans un ensemble comprenant une surface commerciale et une station service gérées par Carrefour

Le parc propose des emplacements horaires et des abonnements en particulier lors des manifestations sportives du tournoi de tennis de « Roland Garros ».

Surface du parc de stationnement **37.831 m²**

Après rénovation, le parc comportera 1 165 places dont 25 réservées aux PMR.

Le projet de modernisation a fait l'objet d'un permis de démolir et construire accordés en mai 2005.

Les travaux de modernisation portent sur :

- L'amélioration de l'accueil, du confort des usagers et des conditions d'exploitation du parc.
- La réparation des désordres pour assurer la pérennité de l'ouvrage et de ses équipements.
- La mise en conformité aux normes actuelles de la réglementation incendie par la création de compartiments à chaque niveau avec l'adaptation du système de ventilation et de désenfumage correspondants.
- La démolition et reconstruction de la circulation verticale piétonne principale pour accueillir deux ascenseurs d'une capacité unitaire importante (1200kg) accessibles aux usagers disposant de vélo, la rénovation des trois autres circulations verticales.
- La réorganisation partielle du 1^{er} sous-sol des chenaux de sortie et des locaux d'exploitation largement vitrés pour accueillir les usagers.
- La création de places réservées aux personnes à mobilité réduite.
- La création d'emplacements de stationnement réservés aux véhicules électriques.
- La mise à disposition et l'aménagement de zones réservées à l'utilisation de chariots (caddies).

Les travaux tiendront compte des manifestations sportives de « Roland Garros » et de l'activité commerciale de Carrefour.

Les travaux ont débuté en septembre 2006 pour s'interrompre pendant « Roland Garros » 2007, les travaux de peinture finalisant ceux-ci pendant les étés 2007 et 2008.

En Projet : la modernisation du Parc Pyramides

- 700 places sur 6 niveaux
- 4,3 M€ (investissement)
- Démarrage du chantier dès obtention du permis de construire