



M E T P A R K

Place à la mobilité

PREFECTURE
DE LA GIRONDE

- 9 AVR. 2021

Bureau du Courrier

**Extrait du registre des délibérations du conseil d'administration
de METPARK - Séance du 30 mars 2021 (convocation du 17 mars 2021)**

Aujourd'hui trente mars deux mille vingt et un à 17 H, le conseil d'administration de METPARK s'est réuni sous la présidence de Monsieur Christophe DUPRAT, président de METPARK.

ETAIENT PRESENTS : M. Christophe DUPRAT, M. Stéphane MARI, Mme Isabelle RAMI, Mme Brigitte TERRAZA

EXCUSES AYANT DONNE PROCURATION : M. Olivier ESCOTS ayant donné pouvoir à Mme Isabelle RAMI, M. Emmanuel SALLABERRY ayant donné pouvoir à M. Christophe DUPRAT

La séance est ouverte

AFFAIRE 2021/02/04P

BILAN DE LA REORGANISATION ET AJUSTEMENTS

Par délibération n° 2019/05/01P, le conseil d'administration validait le 19 septembre 2019 la réorganisation de la régie métropolitaine de stationnement PARCUB devenue METPARK au 1^{er} janvier 2020.

Conformément aux engagements pris à l'époque, un bilan de cette réorganisation entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2019 vous est proposé afin notamment de mesurer le degré d'atteinte des objectifs fixés.

Par ailleurs, quelques ajustements découlant de l'analyse de ce bilan vous sont proposés dans la 2^{ème} partie de cette délibération.

Enfin, il y a lieu de rappeler que la crise sanitaire qui frappe le territoire national et qui impacte fortement la Régie depuis mars 2020 n'a parfois pas permis de mettre en place certaines nouvelles orientations actées dans la réorganisation.

I – BILAN DE LA REORGANISATION

A – Contexte et orientations générales

Les dysfonctionnements organisationnels et fonctionnels qui avaient en partie motivé la réorganisation de la Régie ont depuis été confirmés par le rapport d'observations provisoires de la chambre régionale des comptes.

Les observations définitives des magistrats financiers deviendront publiques dans quelques jours et seront présentées au conseil d'administration de METPARK. Elles devraient confirmer que de nombreuses opérations correctives étaient nécessaires.

Il a été décidé fin 2019 de faire évoluer PARCUB en optant pour une réorganisation profonde et un changement de nom, de logo et de slogan de la Régie devenue METPARK. Cette dernière a en effet l'ambition de se doter de moyens modernes répondant aux grands enjeux d'un service public de stationnement cohérent avec une politique de mobilité efficace et vertueuse.

Il est rappelé que l'ensemble des directions et services de la Régie ont participé à la réflexion de cette réorganisation qui a été soumise au CSE les 02 avril, 04 juin mais aussi les 08 août et 05 septembre 2019 à la demande du président et administrateurs de l'époque. Enfin, cette réorganisation avait été présentée par le président de Bordeaux Métropole, le président et le directeur général de la Régie à tous les salariés le 08 juillet 2019.

Les grandes orientations qui avaient été alors fixées par cette réorganisation étaient les suivantes :

- spécialiser les fonctions des salariés et des services pour les rendre plus efficaces. Aujourd'hui, plusieurs services, comme ceux de la sécurité ou de la propreté, sont clairement plus professionnels,
- développer l'expertise interne: la montée en compétence par exemple des services juridique, ressources humaines ou maîtrise d'ouvrage est indéniable et a notamment permis d'éviter de faire appel à des concours extérieurs,
- rationaliser les horaires d'exploitation et les services de nos parcs: des résultats probants ont été atteints et peuvent être encore affinés,
- optimiser les moyens matériels et humains de la Régie: cet objectif a très clairement été atteint. En effet, la baisse de la présence statique dans nos parcs et corrélativement l'augmentation de la présence humaine mobile en capacité d'intervenir dans tous nos parkings a indéniablement permis d'atteindre cet objectif,
- proposer de nouveaux services commerciaux aux usagers: le site internet notamment propose de nouvelles fonctionnalités aux clients de la Régie. Par ailleurs, le plan vélo et la réhabilitation de 4 parkings historiques votés par le conseil d'administration de décembre 2020 vont encore accroître dans les prochains mois les services qui seront proposés à nos abonnés mais aussi aux clients horaires,
- rationaliser la gestion financière de la Régie. Si des efforts ont été réalisés sur les dépenses (de personnel intérimaire, de cabinets externes, ...) mais aussi les recettes qui sont aujourd'hui mieux recouvrées (fin des cartes et tickets « gratuits », application des modalités financières des conventions, ...), d'autres restent à faire. Un ajustement de l'organisation de la direction financière dans les prochains jours doit permettre de fiabiliser le suivi, la gestion et le contrôle financier de METPARK,

- remettre à niveau la sécurité des parkings : d'énormes efforts financiers, humains et matériels ont été réalisés dans ce domaine notamment en terme de formation des salariés des services exploitation et sécurité de la Régie. Alors que plusieurs avis défavorables à la poursuite de l'exploitation de parkings avaient été notifiés par les commissions de sécurité jusqu'en 2018, toutes ont depuis délivrées des avis favorables,

- mettre en place un cadre procédural et de contrôle de l'ensemble des services et actions réalisées. Aujourd'hui, un classeur de consignes (accessible par tous sur le réseau commun) a été arrêté et doit encore être enrichi. Les activités sont toutes encadrées par des notes de service. Un poste de contrôleur financier a été créé à la direction financière et un autre de contrôleur de gestion rattaché au directeur général,

- retisser des liens avec les services de Bordeaux Métropole et de la DGFIP : aujourd'hui, l'action de la Régie est réalisée en étroite collaboration avec les services métropolitains (réunion mensuelle avec la DG mobilité et le service du contrôle de gestion). Par ailleurs, les échanges sont quotidiens avec les services de la DGFIP et une réunion mensuelle a lieu entre l'agent comptable, l'ordonnateur et leurs équipes respectives. Une charte de recouvrement a notamment été signée en octobre dernier entre l'agent comptable et l'ordonnateur de METPARK afin d'acter réglementairement les procédures et modalités d'exécution financières entre la Régie et la DGFIP.

B – La réorganisation des directions et services

1) La direction exploitation

- Le passage de 6 à 4 niveaux hiérarchiques est quasi unanimement reconnu comme une bonne mesure. La transmission d'informations est plus fluide et la prise de décisions plus réactive.
- Le renforcement de l'encadrement de proximité (5 responsables de secteur au lieu de 3 auparavant et 10 chefs de parc) n'a pu encore apporter toute sa plus-value en raison d'un absentéisme trop important sur ces postes et d'un fonctionnement en mode dégradé depuis 1 an dû à la crise sanitaire actuelle. Des améliorations seront apportées dans les prochaines semaines sur ce plan.
- L'optimisation des moyens humains de la direction d'exploitation a été réalisée grâce à une meilleure organisation.
- L'ouverture du parking Grand Parc en décembre 2019 a permis de juger favorablement de la pertinence d'une présence humaine de jour pendant 1 mois pour toute mise en exploitation d'un nouveau parking.
- Les missions du service propreté/entretien de 1^{er} échelon doivent en partie être repensées. En effet, l'entretien de 1^{er} niveau pourrait être plus efficacement assuré par d'autres salariés de la direction d'exploitation afin de permettre aux collaborateurs du service propreté de se concentrer uniquement sur cette mission.
- Création d'une équipe de volants : la mobilité de tous les opérateurs de stationnement aujourd'hui rend la notion d'équipe de « volants » moins pertinente.

2) La direction technique

- Le rattachement du magasin central à cette direction est un succès. Il gère désormais l'ensemble des stocks de consommables hors fournitures de bureau. Le recrutement d'un adjoint au chef magasinier et des horaires adaptés ont permis de répondre au mieux aux exigences des principaux services demandeurs.
- Un renforcement du service maîtrise d'ouvrage par le recrutement d'une chargée d'opération : ce recrutement a permis de faire face aux nombreux travaux à suivre.
- Le renforcement du service maintenance par le recrutement de deux chargés d'affaires a permis de structurer et de professionnaliser ce pôle.

3) Le service sécurité/sûreté

La création de ce service composé de 16 salariés désormais tous formés SSIAP 1 et pour certains SSIAP 2 et d'un chef de service SSIAP 3 est une plus-value indéniable qui a permis de renforcer l'expertise sécurité incendie de la Régie et ses capacités d'intervention dans le domaine de la sûreté. L'expérimentation pendant la crise sanitaire d'une mutualisation des moyens humains de ce service avec ceux de la direction d'exploitation semble avoir été appréciée par beaucoup et constitue indéniablement une plus-value. De nouveaux moyens matériels ont équipé le personnel du service sécurité/sûreté qui a prioritairement été formé en 2020.

Le SDIS 33 est plutôt satisfait des nouvelles orientations prises dans ce domaine par la Régie. Il est à noter que depuis 2 ans toutes les commissions de sécurité des parkings de METPARK ont émis un avis favorable à la poursuite de leur exploitation.

4) La direction financière

Elle a été renforcée qualitativement et numériquement. Deux nouvelles régisseuses ont été nommées sur le SPA et le SPIC ainsi qu'un contrôleur financier. Si certaines améliorations ont été constatées, il est nécessaire pour renforcer la sécurisation des flux financiers de la Régie d'aller plus loin et d'ajuster l'organisation de ce service qui doit faire l'objet de toutes les attentions. De nouveaux moyens matériels (notamment informatiques) doivent transformer le fonctionnement de cette direction. Des ajustements internes devraient rendre cette direction totalement efficiente.

5) Le service ressources humaines

Renforcé d'un élément humain supplémentaire, ce service transversal s'est affirmé, a repris la main sur le recrutement et la gestion des intérimaires. Il a indéniablement gagné en expertise.

6) Le service commercial, qualité et communication

La réorganisation a permis d'aménager des horaires d'accueil du public plus adaptés. Ce service développe une véritable politique commerciale en même temps qu'il assure la diffusion de la nouvelle identité visuelle de la Régie. Doté tout récemment d'un accueil téléphonique et physique du public plus pertinent, la prise de rendez-vous via le nouveau site internet pour les souscriptions de

nouveaux abonnements a démontré toute sa plus-value et permet de mieux gérer les flux autant pour nos usagers que pour nos salariés.

Les mobilités de salariés au sein de ce service ont pu quelque peu le déstabiliser pendant la période de crise sanitaire mais il semble qu'il ait désormais trouvé une certaine stabilité à renforcer dans les prochains mois. Aujourd'hui, METPARK a mis en place une véritable politique de communication externe. Présente sur les réseaux sociaux, elle est en train de créer une véritable relation client.

C - Les ressources humaines

1) Augmentation et concentration des moyens humains répartis plus équitablement

En raison de la crise sanitaire et de ses répercussions notamment sur les recettes de la Régie, il a été décidé dès le printemps 2020 de geler le recrutement des 17 postes supplémentaires prévus dans le cadre de cette réorganisation.

2) Mobilité de tous les salariés de la direction d'exploitation

La bourse à l'emploi qui s'est déroulée en 2 phases a permis aux salariés de cette direction de candidater sur l'ensemble des postes proposés. Si certains opérateurs de stationnement en poste depuis de nombreuses années sur des parcs ont pu dans un premier temps être déstabilisés, cette mobilité semble avoir ensuite constitué une plus-value en termes de polyvalence, de connaissance et de maîtrise de l'ensemble des parkings de la Régie.

3) Horaires de travail et jours de congés

Une uniformisation des horaires de travail de tous les opérateurs de stationnement a été bénéfique et a permis une meilleure programmation des vacances horaires ainsi qu'une plus grande équité entre les salariés.

La même logique a prévalu pour les salariés du siège dont les horaires de travail sont désormais plus adaptés aux besoins du service public tout comme ceux du service commercial.

4) Astreinte

La mise en place de 2 astreintes (opérationnelle et décisionnelle) dont la rémunération a été revalorisée à hauteur de 250 € par semaine a également apporté une plus-value dans le suivi et les interventions 24H/24.

D – Formation et accompagnement

Si le plan de formation et d'accompagnement au changement a pris du retard en raison de la crise sanitaire (fermeture pendant plus de 4 mois des organismes), le marché de formation qui comprend 11 lots (cf. PJ) a pu être notifié au printemps. Il a débuté dès le mois de juillet par les formations prioritaires liées à la sécurité. Ce plan de formation doit être suivi en 2021 dès que la situation sanitaire se sera améliorée.

E – Les moyens matériels

De nouveaux véhicules 4 roues ont été acquis. Toutefois, la répartition et surtout l'utilisation du parc auto de la Régie doivent être améliorées. De plus, l'utilisation des moyens de déplacement 2 roues doit absolument être encouragée et développée notamment pour effectuer des liaisons entre les parkings de l'hypercentre.

La géolocalisation des véhicules et des moyens radio n'a pu être réalisée à ce jour.

De nouvelles tenues de travail à l'effigie de notre identité visuelle renouvelée et des EPI plus nombreux, modernes et performants ont équipé l'ensemble des salariés concernés.

La dotation de tablettes numériques et d'un enregistreur des appels clients prévue dans le projet de réorganisation doit être effective en 2021.

La réhabilitation des locaux de Victor Hugo a permis de proposer de meilleures conditions de travail à certains salariés de l'exploitation. La livraison en avril prochain de nouveaux locaux toujours au parking Victor Hugo permettra d'offrir des espaces de travail modernes, lumineux et totalement réhabilités au service sécurité/sûreté.

II – LES AJUSTEMENTS A METTRE EN OEUVRE

A – Un organigramme plus « ramassé » (cf. PJ)

Afin de renforcer et raccourcir les circuits de décisions mais aussi d'améliorer la pertinence du pilotage et de la gouvernance de la Régie, il est proposé de scinder en 2 entités les services actuels juridique et commande publique et de les rattacher au service RH. La séparation de ces 2 services doit leur permettre de se spécialiser et surtout d'augmenter leur niveau d'expertise, tout en créant un pôle important RH/commande publique/juridique.

Par ailleurs, afin de répondre aux préconisations des différents rapports et audits externes et notamment celui de la CRC sur le fonctionnement et l'organisation de la Régie, tous les collaborateurs dont les missions sont majoritairement liées à la préparation, la passation et à l'exécution des marchés seront désormais hiérarchiquement rattachés à la responsable du service commande publique. Toutefois, certains peuvent en fonction de la pertinence de leur emploi continuer d'être fonctionnellement à disposition des services ou directions opérationnelles.

Enfin, il semble judicieux de rattacher le service de la fourrière à la direction de l'exploitation. En effet, ces 2 missions se réalisent dans les mêmes locaux du PC Front du Médoc et les opérateurs de la direction d'exploitation renforcent et suppléent déjà régulièrement ceux de la fourrière.

B – Regroupement nécessaire en 2 services de la direction financière

Pour renforcer l'efficacité de sa gestion financière et budgétaire ainsi que pour corriger les dysfonctionnements mis en lumière par la CRC dans ses différents rendus, il y a aujourd'hui besoin de créer 2 pôles :

- 1 pôle dépenses,

- 1 pôle recettes,

L'entité collecte/comptage sera logiquement rattachée au pôle recettes.

Cette organisation bi-céphale de la direction financière vise à mieux sécuriser les flux financiers de METPARK et en particulier ceux des régies de recettes et d'avance.

Les titres et mandats validés par l'ordonnateur doivent être plus précis, émis de manière plus rapide et mieux suivis. Les affectations d'écriture doivent être améliorées afin que les résultats annuels soient plus fiables et plus conformes aux instructions comptables M4 et M14.

C – Un renforcement du service maîtrise d'ouvrage

Afin d'être en capacité de suivre et de réaliser le PPI et le PGER voté lors du conseil d'administration de décembre 2020 pour le mandat actuel (2021/2026) il y a lieu de créer 1 poste pour recruter un chargé de travaux.

L'augmentation du volume des activités liées à la passation, au suivi et à l'exécution de ces 2 plans doit être prise en charge par le service de la commande publique renforcé et spécialisé.

D – Une pérennisation des nouveaux horaires pour l'équipe de maintenance interne

Alors que la réorganisation de 2019 avait arrêté tous les horaires de travail fixe de ce service de 7 H 30 à 12 H puis de 13 H à 16 H, avec la crise sanitaire, les salariés ont expérimenté de nouveaux horaires de 7 H 30 à 15 H 35 avec une pause repas de 35 mn.

Ce dispositif étant plus efficace et correspondant aux attentes des salariés, il est proposé de le pérenniser.

E – Des ajustements nécessaires au sein de la direction de l'exploitation et du service sécurité/sûreté

1) L'entretien 1^{er} échelon confié à des équipes mixtes

En effet, cette mission qui avait été confiée dans le cadre de la réorganisation à l'équipe propreté n'a pas pu être correctement réalisée. Les salariés concernés n'avaient pas tous l'expérience, l'expertise et les connaissances pour intervenir sur les matériels de nos parcs.

Par ailleurs, l'équipe nettoyage couvre seulement les créneaux horaires 7H/15H et 22H/6H. Les interventions entre 15H et 22H restent donc en souffrance.

Lors du 1^{er} confinement, ces missions ont été confiées de manière expérimentale aux salariés des équipes mobiles sécurité et exploitation. Cet essai ayant globalement donné satisfaction, il y a donc lieu de confier la maintenance de 1^{er} niveau à ces équipes mobiles mixtes.

2) Une modification de la répartition des secteurs de nuit

Si la répartition des 31 parkings de la Régie en 5 secteurs reste inchangée de jour, la Métropole sera découpée en 3 secteurs de nuit ce qui permettra notamment d'intervenir sur tout parc en moins de 20 minutes conformément à la demande du SDIS 33. Vous trouverez en PJ la cartographie de la répartition des parcs de la Régie en 5 secteurs diurnes et 3 nocturnes.

3) Un ajustement du fonctionnement cible

Il est prévu 1 responsable de secteur et 1 ou 2 chefs de parc dans chaque secteur de jour. Par ailleurs, à terme, une équipe mixte composée de 2 salariés (un opérateur de stationnement SSIAP 1 et un agent sécurité SSIAP 2) sur chaque secteur de jour comme de nuit effectuera des rondes pour vérifier les organes de sécurité, assurer la sûreté des parcs et procéder aux opérations de maintenance de 1^{er} niveau.

D'ici 2 à 3 ans, un COMS (centre opérationnel métropolitain et de sécurité) sera mis en place. 1 ou 2 opérateurs de stationnement SSIAP 1 encadrés par un chef d'équipe SSIAP 2 seront présents sur chaque vacation horaire. Ils traiteront l'ensemble des phonies et alarmes remontées par la GTC en lien étroit avec les équipes de terrain.

F – Divers

1) Des moyens matériels supplémentaires et plus fiables

La réorganisation de 2019 a déjà permis de doter les salariés de nouveaux EPI et de nouvelles tenues de travail notamment.

Le système PTI dans l'ensemble de nos parcs devrait être remplacé et désormais fiable d'ici fin 2021.

Par ailleurs, le remplacement de nombreux équipements informatiques notamment au PC du parc Front du Médoc est programmé dans les prochains mois. De plus, certaines équipes pourront être dotées de nouveaux moyens technologiques mobiles (smartphone durcis, tablettes,...)

Il est également prévu de remplacer certaines voitures actuelles par des véhicules électriques notamment.

L'acquisition d'un logiciel de gestion de flotte automobile devrait permettre de suivre, gérer et surtout optimiser l'emploi des véhicules motorisés de la Régie afin de répondre aux besoins croissants de déplacement des salariés de METPARK.

2) Améliorer les postes de travail et diminuer le taux d'absentéisme

Une étude approfondie des postes de travail sera menée pour améliorer et adapter les conditions dans lesquelles les salariés de la Régie réalisent leurs missions.

Par ailleurs, un dispositif devra être arrêté pour tenter de diminuer le taux d'absentéisme anormalement élevé depuis toujours à la Régie et qui pénalise fortement son fonctionnement bien trop souvent en mode dégradé.

Le dispositif qui sera adopté devra encourager la reprise de l'emploi et prévenir les arrêts maladies. Des mesures préventives et incitatives devront donc être mises en place.

Pour traiter ces 2 points, la Régie pourrait se faire légitimement accompagner par des organismes et cabinets spécialisés externes.

3) De nouveaux locaux totalement rénovés pour le service sécurité/sûreté

Afin d'améliorer les conditions de travail de ces salariés qui prennent actuellement leur service dans des locaux très exigus et délabrés au parking Georges Bonnac, 160 m² ont été totalement rénovés dans le parking Victor Hugo pour environ 200 000 € HT.

Aussi, vous est-il demandé, Mesdames, Messieurs, si tel est votre avis, de bien vouloir acter le bilan de la réorganisation et ses ajustements à venir.

Les conclusions, mises aux voix, sont adoptées à l'unanimité

Fait et délibéré au siège social de METPARK le 30 mars 2021

Pour expédition conforme

Le Président



Christophe DUPRAT

Bilan dépenses formation par lot

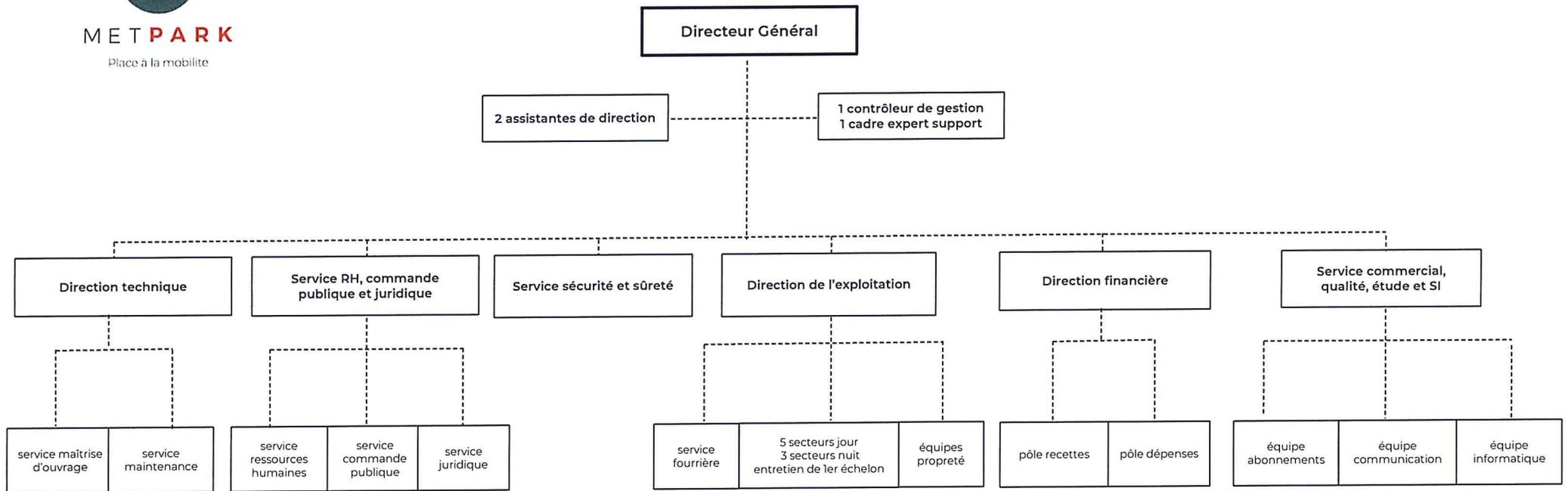
Lot	Intitulé	Montants Maximum HT	Montant dépensé en 2020	Montant restant
Lot 1	Formation sécurité et sureté	378 000 €	18 213,00 €	359 787,00 €
Lot 2	Formation spécialisée en travaux et entretien (peinture, électricité, ...)	231 000 €	5 985,00 €	225 015,00 €
Lot 3	Conduite d'engins et véhicules	15 000 €	0,00 €	15 000,00 €
Lot 4	Marchés publics	24 000 €	10 427,50 €	13 572,50 €
Lot 5	Comptabilité publique	43 000 €	0,00 €	43 000,00 €
Lot 6	Formation RH, droit social, CSE	80 000 €	0,00 €	80 000,00 €
Lot 7	Formation juridique	25 000 €	0,00 €	25 000,00 €
Lot 8	Formation informatique	55 000 €	0,00 €	55 000,00 €
Lot 9	Formation management	40 000 €	0,00 €	40 000,00 €
Lot 10	Formation commercial, marketing	25 000 €	0,00 €	25 000,00 €
Lot 11	Développement des compétences professionnelles et personnelles	84 000 €	0,00 €	84 000,00 €

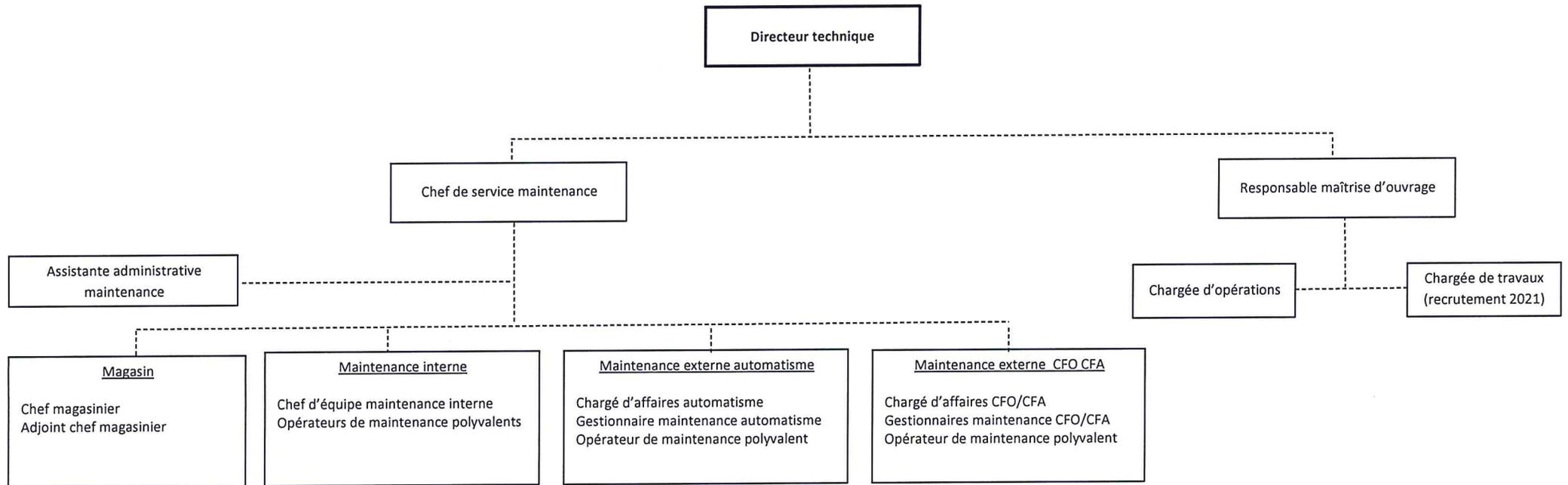
Total:

1 000 000 €

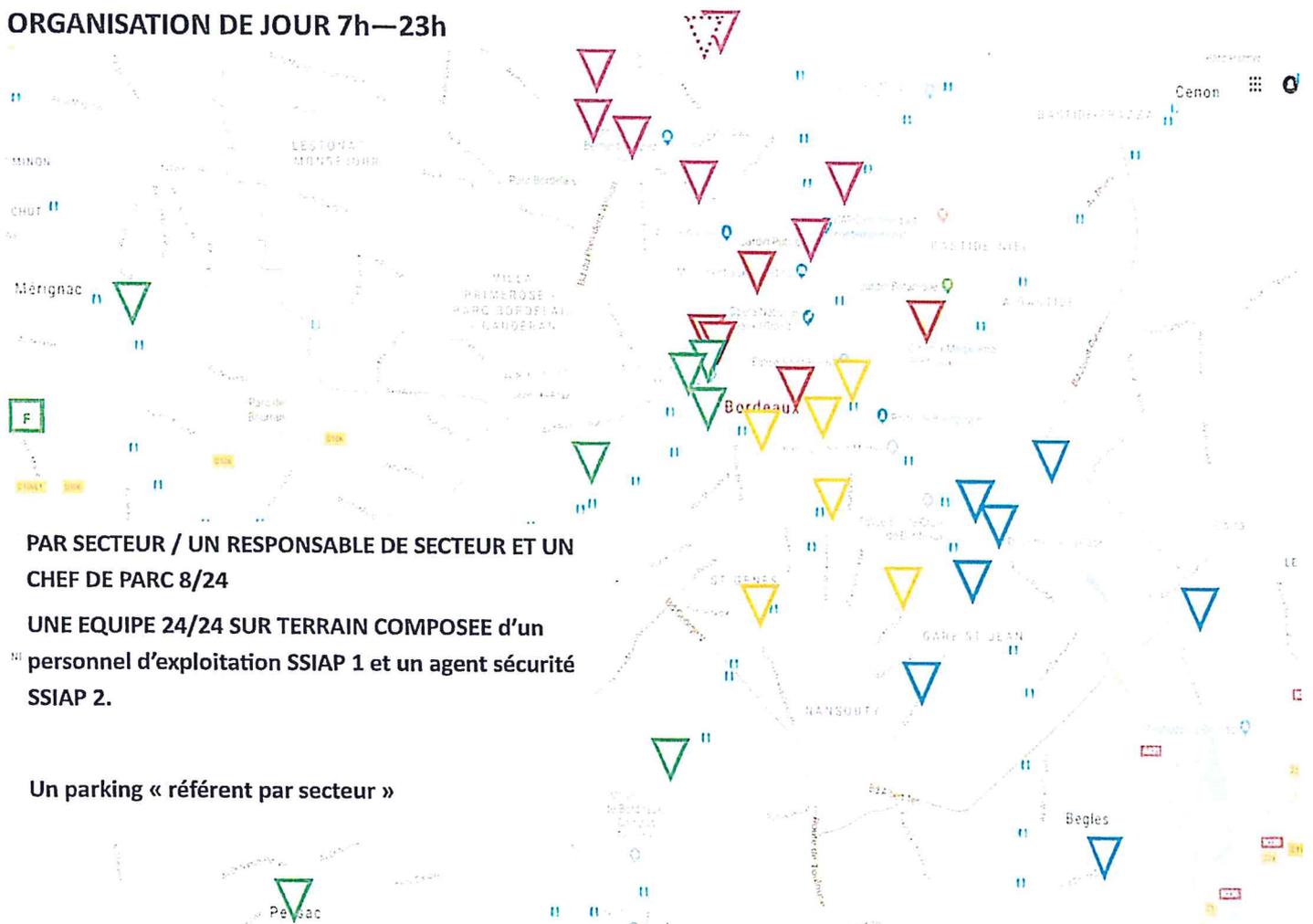
34 625,50 €

965 374,50 €





ORGANISATION DE JOUR 7h—23h



ORGANISATION DE NUIT 23H-7H

