



METPARK



RAPPORT D'ACTIVITÉ METPARK 2024

Sommaire



1

QUI SOMMES-NOUS ?

2

NOS ACTIVITÉS

3

NOS RÉALISATIONS MAJEURES

4

NOS ENGAGEMENTS CLIENT



Christophe DUPRAT **Président METPARK**

Vous trouverez dans ce rapport l'ensemble des activités de la régie métropolitaine de METPARK pour l'année 2024.

Comme vous pouvez le constater, nous avons mis en œuvre la rénovation du parking Gambetta, la livraison de la METSTATION ainsi que l'entretien de nos parkings. Avec l'ensemble des agents et des élus du conseil d'administration, nous avons porté les politiques publiques (stationnement et fourrière) de Bordeaux Métropole, pour l'amélioration continue de la relation avec nos clients.

Nicolas ANDREOTTI **Directeur Général METPARK**

Marquée par l'ouverture de plusieurs METSTATION et la réhabilitation complète du parking GAMBETTA, l'activité de l'année 2024 a été particulièrement soutenue.

Grâce à la mobilisation de l'ensemble de ses équipes la Régie a renforcé et amélioré l'expérience client proposée aux métropolitains source de toutes ses attentions.

Fourrière et stationnement restent au cœur des enjeux de mobilité actuels. METPARK a été au rendez-vous en 2024.





QUI SOMMES-NOUS ?

METPARK, acteur public du stationnement

METPARK, établissement public industriel et commercial (EPIC) est l'acteur incontournable des enjeux de la mobilité sur Bordeaux et sa métropole.

Leader sur son secteur, METPARK propose des solutions de stationnement et s'adapte aux nouvelles évolutions des modes de déplacement dans l'agglomération afin de faciliter la mobilité de tous.



METPARK

“Le parking n’est plus un simple lieu de stationnement, mais un hub de mobilités aux multiples usages et accessible à tous”



FOURRIÈRE
UN SERVICE METPARK

Fourrière : un service METPARK

La Régie assure depuis 2011, la gestion du service de la fourrière automobile de la métropole bordelaise. Ce service public administratif bénéficie de sites dédiés pour entreposer les véhicules. Ce service assure un enlèvement des véhicules en stationnement illicite 24h/24h 7j/7.





Conseil d'administration

L'autonomie conférée à la Régie s'exerce dans l'intérêt de la collectivité de rattachement sous le contrôle des membres du conseil d'administration issus de Bordeaux Métropole.

METPARK élit en son sein, ses président et vice-président. 11 élus métropolitains administrent la Régie.

Le conseil d'administration est aujourd'hui présidé par Christophe DUPRAT, Maire de Saint-Aubin de Médoc.



DUPRAT Christophe
Président



DE FRANCOIS Béatrice
Vice-Présidente



RAMI Isabelle
Administratrice



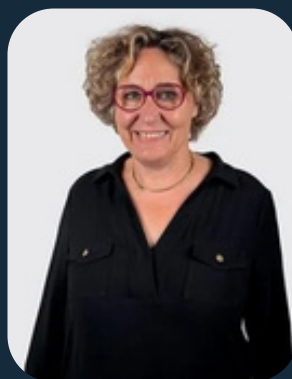
SALLABERRY Emmanuel
Administrateur



BOBET Patrick
Administrateur



ESCOTS Olivier
Administrateur



TERRAZA Brigitte
Administratrice



AMOUROUX Géraldine
Administratrice



CHAUSSET Gérard
Administrateur



MARI Stéphane
Administrateur



PAPADATO Patrick
Administrateur

Comité exécutif



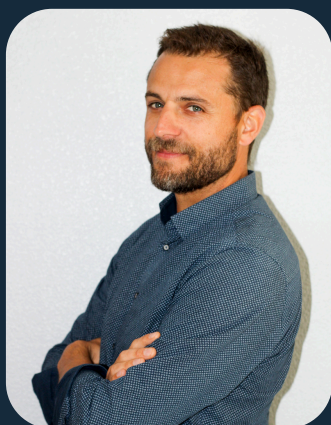
ANDREOTTI Nicolas
Directeur Général



BORDIN-MORA Céline
Directrice financière



HIRIART Charlotte
Directrice administrative



LORA Guillaume
Directeur d'exploitation



SEGUIN Miguel
Directeur technique



VERZEROLI Pascal
Directeur du service des
systèmes d'information



GAUTHIER Virginie
Responsable du service
commercial, expérience
client, communication

METPARK EN CHIFFRES

2024



+ 3,6 M

clients



17

espaces vélos
sécurisés



Près de

11 000

abonnés



+ 15 000

places de
stationnement



27,3 M

de Chiffre d'affaires



160

employés

Nos équipes

METPARK ce sont aussi les valeurs du service public et de l'égalité Homme/Femme au sein de ses équipes. La Régie a obtenu la note de 96/100 en 2024 dans ce domaine*.



*Index d'égalité homme/femme 2024 au sein de la Régie METPARK ✓

- Indicateur n°1 : écart de rémunération – Note : 37/40
- Indicateur n°2 : écarts d'augmentations individuelles – Note : 35/35
- Indicateur n°3 : pourcentage de salariés augmentés au retour d'un congé maternité – NC
- Indicateur n°4 : indicateur hautes rémunérations – Note : 10/10

Note finale :

96/100

28

Nombre de recrutements en 2024

45 ans

Âge moyen des employés

42%

Taux de femmes occupant des postes de direction

10 (6%)

Nombre de travailleurs en situation de handicap

Séminaire collaborateurs 2024

Le 27 mai, METPARK a organisé son 2^{ème} séminaire annuel qui a permis de faire le point sur les résultats 2023, les projets en cours et les perspectives à venir.



Journée d'intégration

La première journée d'intégration des nouveaux collaborateurs a eu lieu le 23 mai. Elle est désormais organisée tous les trimestres.



A close-up photograph of a young woman with vibrant red hair and freckles, smiling warmly while looking out of a car window. The car's black frame and window seal are visible. The background is a blurred outdoor scene. The image is partially overlaid by a dark blue geometric shape in the bottom left corner, which contains a white rounded rectangle with an orange border.

NOS ACTIVITÉS

Abonnements

Au 31 décembre 2024, METPARK comptabilisait 9 256 abonnements.

 **3 359** abonnements résidents

 **4 393** abonnements permanents

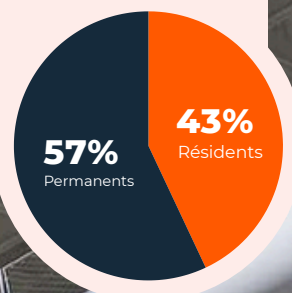
 **175** abonnements motos

 **538** abonnements vélos

 **791** abonnements « autres »
(abonnements multiparc, autopartage etc..)

9 256

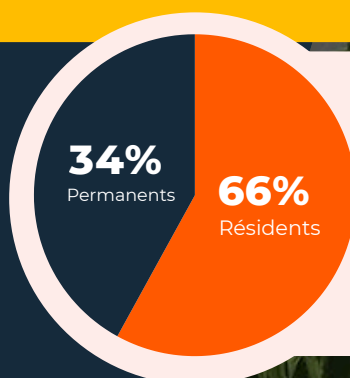
abonnés en 2024



Amodiés

438 nouveaux contrats d'amodiation signés en 2024

Ouvertures des parkings Amédée Saint Germain phase 2 (+127 amodiations) et Amplitude (+311 amodiations).



1 583

amodiés en 2024

CHIFFRE D'AFFAIRES

Chiffre d'affaires net global 2024

27,3M€

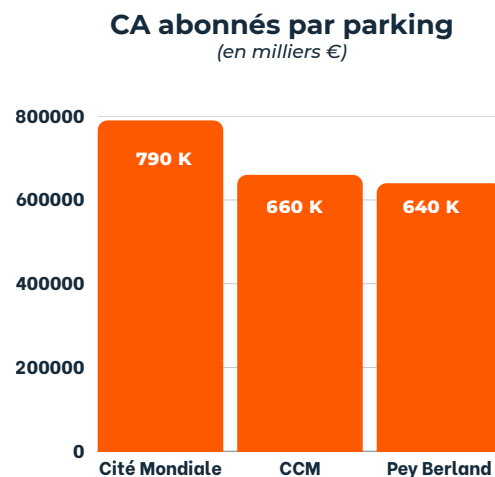
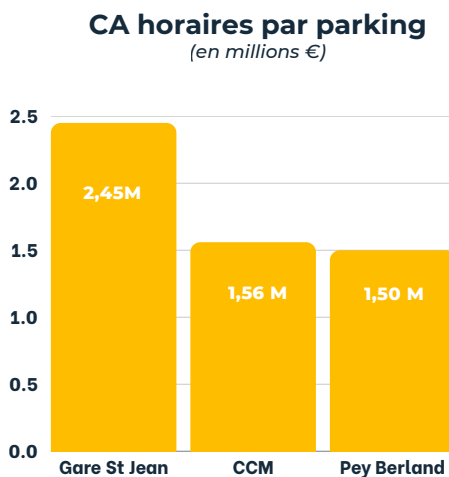
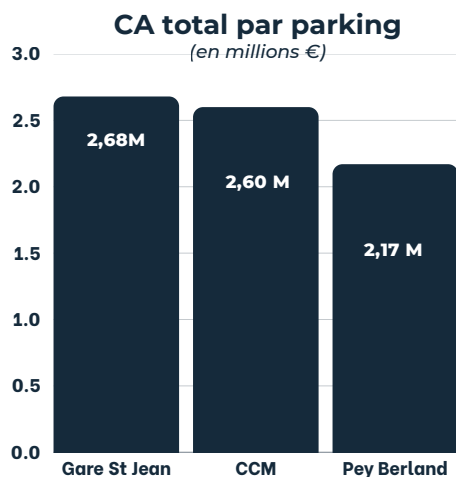
Chiffre d'affaires consolidé de toutes les activités de la Régie.

Activité de stationnement

25,4 millions € de chiffre d'affaires en 2024 soit +2,3% par rapport à 2023 (+0,6 M€).

9 parkings ont un chiffre d'affaires supérieur à 1 million d'€ et représentent 68% du chiffre d'affaires total.

Le chiffre d'affaires annuel moyen par place exploitée est de **1 845€ HT**.

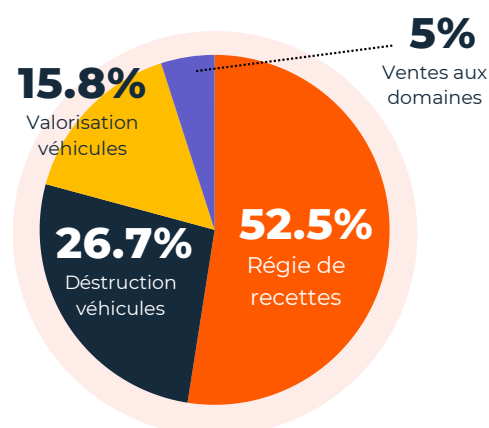


Activité fourrière

1,9 millions € de chiffre d'affaires en 2024 (-20%).

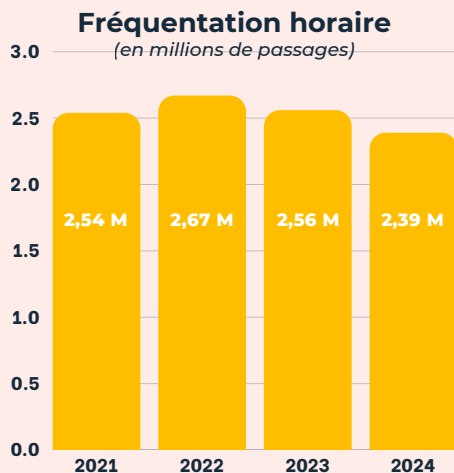
L'activité de la fourrière est en baisse en 2024 suite à la fermeture du parking Front du Médoc le 05 décembre 2023 (lieu principal de stockage de la fourrière) et l'ouverture d'un nouveau site au Haillan en mai 2024.

Le montant des dépenses de fonctionnement de 2024 s'élève à 3,6 millions € (+67K€ vs 2023).
Les achats et charges externes représentent 71 % des charges de fonctionnement.
Le principal poste de dépense est l'enlèvement des véhicules.



FRÉQUENTATION

Activité dans nos parcs



La fréquentation horaire cumulée affiche un résultat en baisse de 6,5% par rapport à 2023 (2 563 632 entrées en 2023 contre 2 397 026 entrées en 2024).

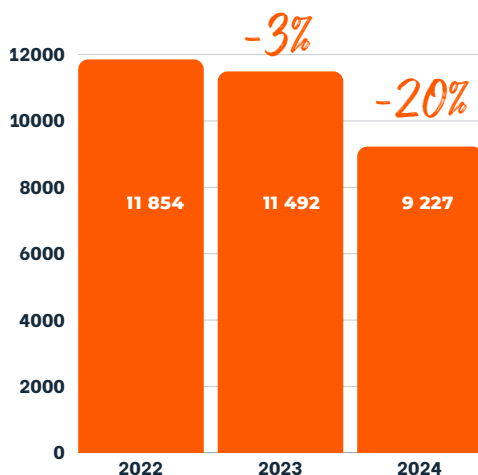
À périmètre comparable, la fréquentation cumulée s'élève à 2 357 298 entrées contre 2 388 746 entrées en 2023, soit une baisse de 1,3% (fermetures des parcs Gambetta , Front du Médoc et ouverture du parc Amplitude).

La fréquentation de certains parcs a été impactée par des événements majeurs :

- • Gambetta : fermeture totale pour rénovation
- • Victoire **-19%** : travaux de peinture
- • Pey Berland **-7%** : accessibilité restreinte au parking depuis l'été 2024 en raison de bornes d'accès dans les voiries avoisinantes

À contrario, certains parcs ont profité d'une hausse de leur fréquentation : Aréna (+13%), Allées de Chartres (+11%) ou Grands Hommes (+9%).

Activité fourrière



Nombre de véhicules entrés en fourrière

L'activité est en baisse en 2024
Enlèvements 2024 : 9 227 véhicules, soit -20% vs 2023.

La fourrière a fonctionné en mode dégradé durant le premier semestre 2024, le temps de trouver un nouveau site de stockage.

NOS INVESTISSEMENTS

16,9 millions d'€ en 2024, soit +47,8% par rapport à 2023 (+5,5 M€).
Les immobilisations représentent 63% des dépenses d'investissement
et s'élèvent à 11 M€ en 2024 (+2,5 M€ soit +30% par rapport à 2023).

Gambetta

7,3 M€

Amplitude

1.5 M€

METSTATION

0.5 M€

Rénovation installations
électriques

560 K€

Extension
Fourrière

1,4 M



NOS RÉALISATIONS MAJEURES

RÉNOVATION TOTALE DE 4 PARKINGS

METPARK a engagé la **rénovation de 4 parkings** (Gambetta, Porte de Bordeaux, Cité Mondiale et République) sous la forme d'un **marché global de performance** (MGP) intégrant la conception et la réalisation des travaux.

26 millions € HT

Rénover
intégralement
les parcs

Ouvrir leur
accès aux
mobilités
douces

Offrir de
nouveaux
services aux
clients



Le parking Gambetta, premier à bénéficier de cette rénovation, a rouvert ses portes en **novembre 2024** après 11 mois de travaux. Ce chantier ambitieux, mené avec GTM Bâtiment Aquitaine (Vinci Construction) et le cabinet Félix & Associés, incarne la volonté de METPARK de repenser l'image du stationnement urbain : modernisation des équipements, intégration des nouveaux usages de mobilité et amélioration du confort client. Le projet a été récompensé par le **label environnemental OR de VINCI Construction**, soulignant l'exemplarité de la démarche engagée.



GTM
BÂTIMENT



EXTENSION DE LA FOURRIÈRE

Le site de la fourrière de Mérignac était fortement **engorgé**. C'est pourquoi Bordeaux Métropole a acquis une **parcelle de 3 190 m** contigüe au site existant afin de l'aménager pour **doubler sa capacité d'accueil** (75 véhicules actuellement).

Par convention, Bordeaux Métropole a souhaité confier cet aménagement à METPARK. À la suite des études de conception qui ont été finalisées à la fin du 1^{er} trimestre 2024, la consultation des marchés de travaux a été lancée en avril.



FOURRIÈRE
UN SERVICE METPARK

L'estimation des travaux a été revue et actualisée par la nouvelle équipe de maîtrise d'œuvre (TEXP Ingénierie) passant de 850 000 € HT à 1 460 000 € HT. Le rapport d'analyse des offres a été finalisé courant mai. Le marché a été notifié mi-juin pour un montant total de 1 574 929 € HT dont 1 376 401 € HT pour le lot 1 (SORREBA) et 198 528 € HT pour le lot 2 (FAUCHE).



L'ordre de service de préparation de chantier a été notifié le 14 juin.

La première réunion de chantier s'est tenue le 19 juin 2024.

Les travaux se sont déroulés tout au long du second semestre 2024.



La livraison de l'opération prévue initialement au cours du 2^{ème} trimestre 2024 a été reportée à début 2025 compte tenu des difficultés rencontrées avec la 1^{ère} équipe de maîtrise d'œuvre dont le marché avait dû être résilié puis relancé.

MOBILITÉS DOUCES

METPARK a lancé en 2024 **METSTATION**, un concept inédit pensé pour les mobilités douces avec offres de services , au cœur de la capitale girondine.

“ METSTATION c’est l’aboutissement d’une analyse approfondie des besoins et des comportements des usagers des mobilités douces. Nous avons souhaité réinventer l’expérience du stationnement en créant un nouvel espace de vie, un hub des mobilités accessible à tous ”



METSTATION

Nicolas ANDREOTTI , directeur général de METPARK

FÉVRIER 2024

Inauguration
de la 1^{ère} METSTATION



Les 1^{ers} espaces dédiés aux mobilités douces à Bordeaux :

- 📍 8 mai 1945
- 📍 Pey Berland
- 📍 Gambetta



**Casiers avec
recharge**



**Bornes de
gonflage**



Réparation

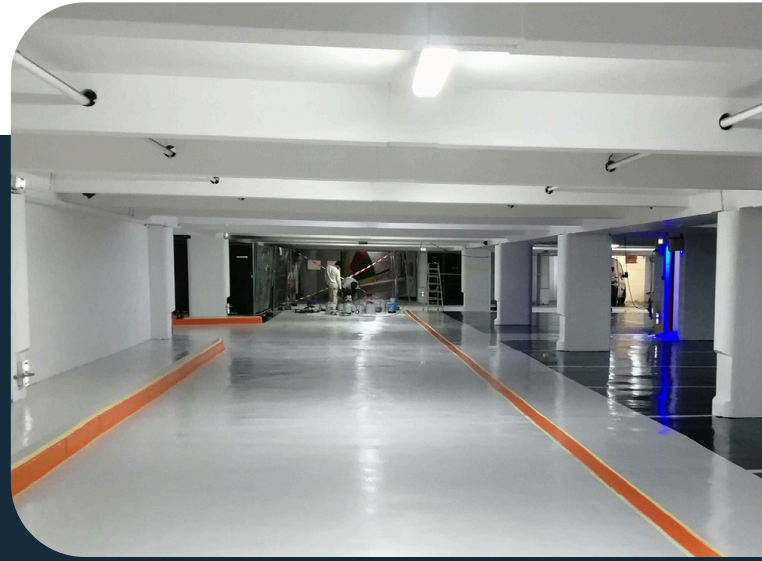
TRAVAUX PEINTURE



Mérignac

L'ensemble des niveaux du parc Mérignac a été remis en peinture conformément à la nouvelle charte graphique de la Régie, pour un montant total de 560 000 €HT.

Au préalable, certains **travaux de gros œuvre** concernant les caniveaux et cunettes avaient été réalisés afin d'assainir les niveaux concernés.



En complément de cette opération, une **nouvelle signalétique** a été mise en place dans le parc afin de renforcer la **lisibilité** et améliorer l'**orientation** des clients.



Victoire

L'ensemble des niveaux du parc Victoire a été **remis en peinture** conformément à la **nouvelle charte graphique de la Régie** pour un montant total de 823 700€HT.



Les travaux ont débuté le 28 janvier 2024 pour une durée de **6 mois**



Centre Commercial Mériadeck

Les **niveaux -1 et -2** du parc CCM ont été **remis en peinture** conformément à la **nouvelle charte graphique de la Régie** pour un montant total de 1.2M € HT.

Les travaux d'une durée de **9 mois** ont débuté le **12 février 2024** par le niveau -2 avec un phasage par ½ niveau. Le phasage a été établi de concert avec la galerie marchande et Auchan pour limiter l'impact des travaux sur le confort des clients et la fréquentation du parc.

La 1^{ère} moitié du -2 a été libérée fin avril 2024 et le reste du niveau -2, le 22 juin 2024.

Afin d'optimiser le calendrier, l'entreprise a mis des effectifs sur chantier durant la période estivale.

La mise en peinture du niveau -1 a été réalisée en 4 phases, en concertation avec Auchan et Terranae. La majorité du niveau a pu rouvrir le 15 novembre 2024, avant les fêtes de fin d'année, et les derniers travaux se sont achevés en février 2025.



Pessac Centre

L'ensemble des **niveaux du parc Pessac centre** a été **remis en peinture pour améliorer l'expérience client et répondre aux nouveaux standards de qualité de la Régie** pour un montant total de 692 000 € HT.

Plus de cinq mois de travaux ont été nécessaires entre 2024 et 2025 pour rénover entièrement sols, murs et plafonds, mobilisant plusieurs artisans et plusieurs centaines de litres de peinture.

Parallèlement, METPARK a repensé l'ensemble de la signalétique : parcours véhicules et piétons simplifiés, sorties mieux identifiées, ascenseurs clairement indiqués... autant d'améliorations conçues pour fluidifier les déplacements et offrir une expérience client plus lisible et agréable.



CONCESSION DE 1 500 IRVE

La plus grande concession publique de France

Dans le cadre de sa stratégie en faveur de la transition énergétique et de la mobilité électrique, METPARK a attribué à TotalEnergies la concession pour la fourniture, l'installation et l'exploitation de 1 500 points de charge pour véhicules électriques (IRVE) dans 26 parkings.



Avril 2024

Signature officielle du contrat **pour une durée de 12 ans.**



309 points de charge ont été déployés en 2024 dans plusieurs parkings : Allées de Chartes, Gambetta, Laharpe, Libération, Amplitude, Amédée St Germain, Beaujon.

Ce partenariat clé permettra :

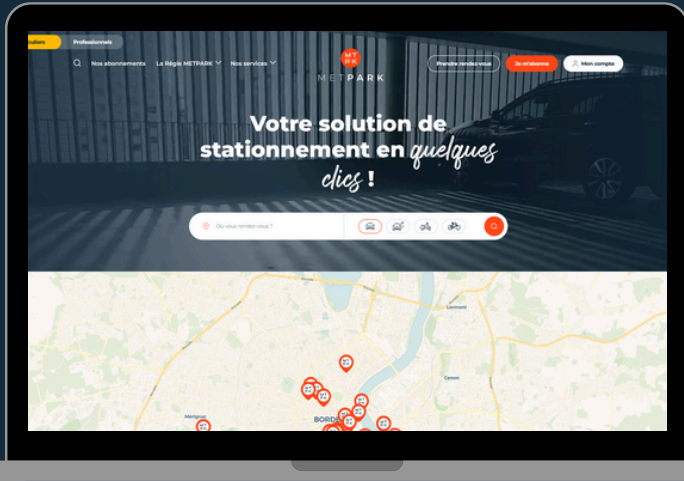
- Le déploiement de 1 500 points de charge répartis dans 26 parkings métropolitains,
- Une montée en puissance progressive jusqu'en 2027,
- Une gestion clé-en-main assurée par TotalEnergies, de l'installation à l'exploitation des bornes.



NOS
ENGAGEMENTS
CLIENT

L'optimisation de l'expérience client en ligne, via le site web et l'application mobile METPARK, répond à un enjeu essentiel : simplifier et fluidifier le parcours utilisateur. Cette approche digitale améliore non seulement le confort des clients, mais renforce également la relation de proximité en proposant des services personnalisés et adaptés aux nouveaux usages de mobilité.

Site web



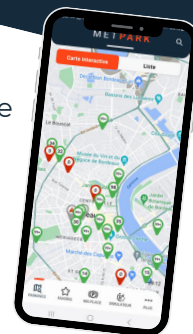
METPARK a procédé à une refonte complète de son site internet afin d'optimiser l'expérience en ligne de ses clients, qu'ils soient particuliers ou professionnels. Cette évolution se traduit par :

- **un design modernisé** et une navigation plus intuitive,
- **un espace dédié aux professionnels**, regroupant offres et informations personnalisées,
- **un moteur de recherche intelligent** facilitant l'identification de l'abonnement le plus adapté aux besoins de chacun.

Application mobile

La Régie propose désormais une **application mobile** disponible sur Apple Store et Google Play. Dans sa première version, elle permet :

- de **localiser l'ensemble des parkings** sur une carte interactive,
- de **consulter les tarifs** et utiliser un **simulateur de coût**,
- de vérifier en temps réel le **nombre de places disponibles**,
- de lancer un **itinéraire vers un parking**,
- d'**enregistrer son numéro de place** de stationnement.



Une relation client renforcée



La **création d'un pôle client** qui assure :

- le traitement des demandes d'information et des réclamations,
- un conseil personnalisé,
- la commercialisation des offres.

Grâce à de nouveaux outils de gestion, les délais de traitement ont été significativement réduits :

- 1 451 réclamations traitées en 2024,
- Délai moyen de première réponse : 24 heures,
- Clôture des dossiers : moins de 2 jours.



Le nombre de **réclamations a diminué de 23%** malgré les **perturbations liées aux travaux** et à la fermeture du parking Gambetta, démontrant l'efficacité des **dispositifs d'accompagnement client**.

Par ailleurs, le **standard téléphonique** a été modernisé avec un **parcours d'appel optimisé** et l'intégration de **messages automatisés** pour **améliorer l'orientation et l'information des clients**.



En 2024, la signalétique de 12 parcs a été modernisée afin de renforcer la lisibilité et de faciliter l'orientation des clients. Les sites concernés sont : 8 mai 45, Bonnac, Centre commercial Mériadeck, Gambetta, Grands Hommes, Victor Hugo, Victoire, Amédée Saint-Germain, gare Saint-Jean, Aréna, Laharpe et Mérignac Centre.

Une signalétique modernisée



Le service "Ma Place"



Disponible dans plusieurs parkings :

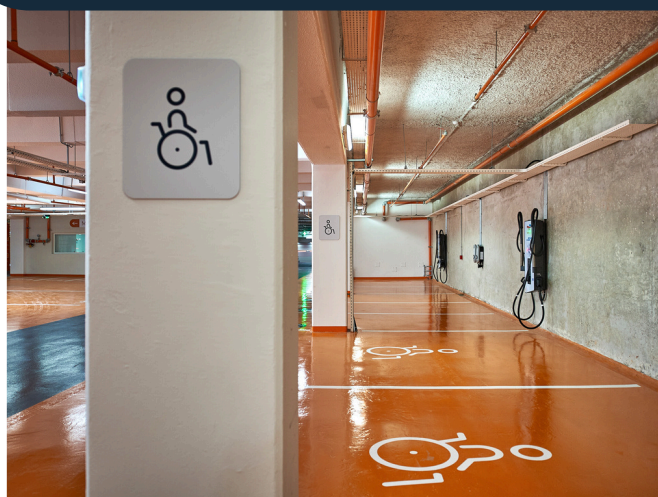
- Amédée Saint-Germain,
- Gambetta,
- Mériadeck
- 8 mai 45,

Le service "Ma Place" permet aux clients de **localiser leur véhicule** via des **bornes tactiles** en saisissant leur plaque d'immatriculation ou la date et l'heure estimées de leur arrivée.

Engagés pour toutes les mobilités

Des **dispositifs spécifiques** ont été mis en place pour faciliter l'accès au stationnement des personnes à mobilité réduite :

- **Remise de 40%** sur les abonnements résidents et permanents dans 6 parkings,
- Mise à disposition de **places handybikes** dans les METSTATION,



ENQUÊTE DE SATISFACTION 2024

L'enquête de satisfaction a été menée auprès de **524 clients sur 7 parkings**. Le **taux de satisfaction globale atteint 73%**. Les résultats détaillés mettent en évidence :



POINTS FORTS (≥ 80% DE SATISFACTION)

- **Facilité à trouver une place** (81%, +6 pts),
- Fonctionnement des **bornes d'entrée / sortie** (90%, +3 pts),
- Étape de **paiement** (90%, stable),
- **Signalétique** extérieure (86%, +3 pts) et intérieure (81%, +5 pts),
- Qualité des **échanges avec les agents** (84%, stable).

POINTS À AMÉLIORER (< 60%)

- Disponibilité des **ascenseurs** (50%, -9 pts),
- **Bornes de recharge électrique** : visibilité et fonctionnement (49%, -16 pts),
- Clarté de l'**information sur les tarifs et services** (56%, +1 pt).

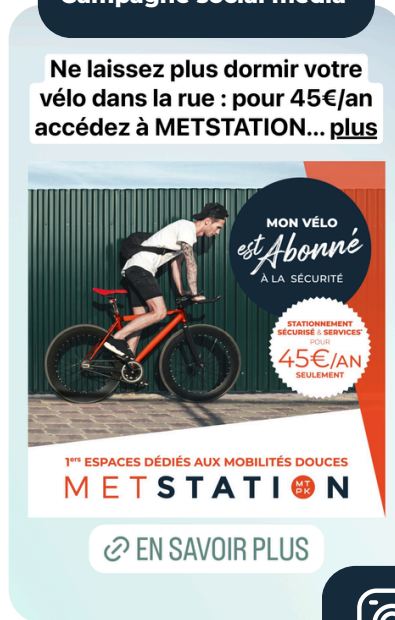


ACTIONS DE COMMUNICATION 2024

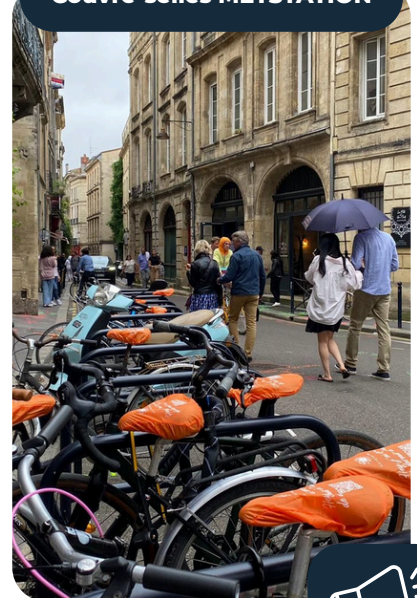
Affiches OOH et DOOH



Campagne social media



Street marketing
Couvre-selles METSTATION



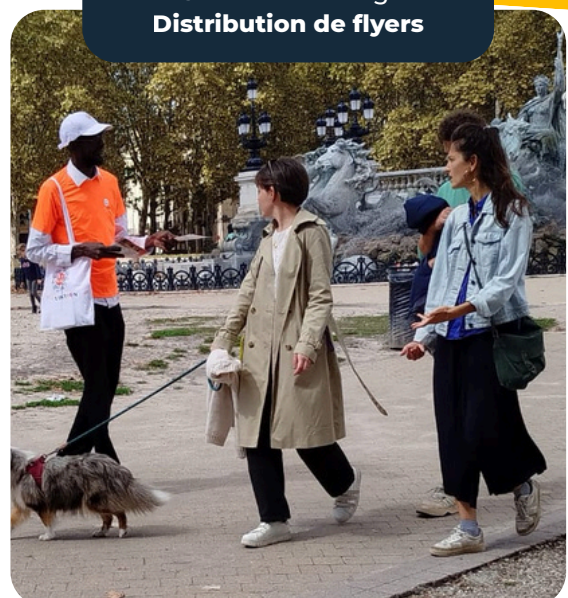
Chaque année, la Régie déploie une campagne de communication d'envergure.

En 2024, METPARK a orienté ses actions vers la **promotion de METSTATION**, avec pour objectifs de **renforcer sa notoriété** auprès des Bordelais, de **valoriser ses atouts** et de mettre en avant **son positionnement tarifaire compétitif**.

Street marketing
Publicité mobile



Street marketing
Distribution de flyers





MET PARK

Conception graphique et rédaction : service communication METPARK.
Crédits photos : ©METPARK