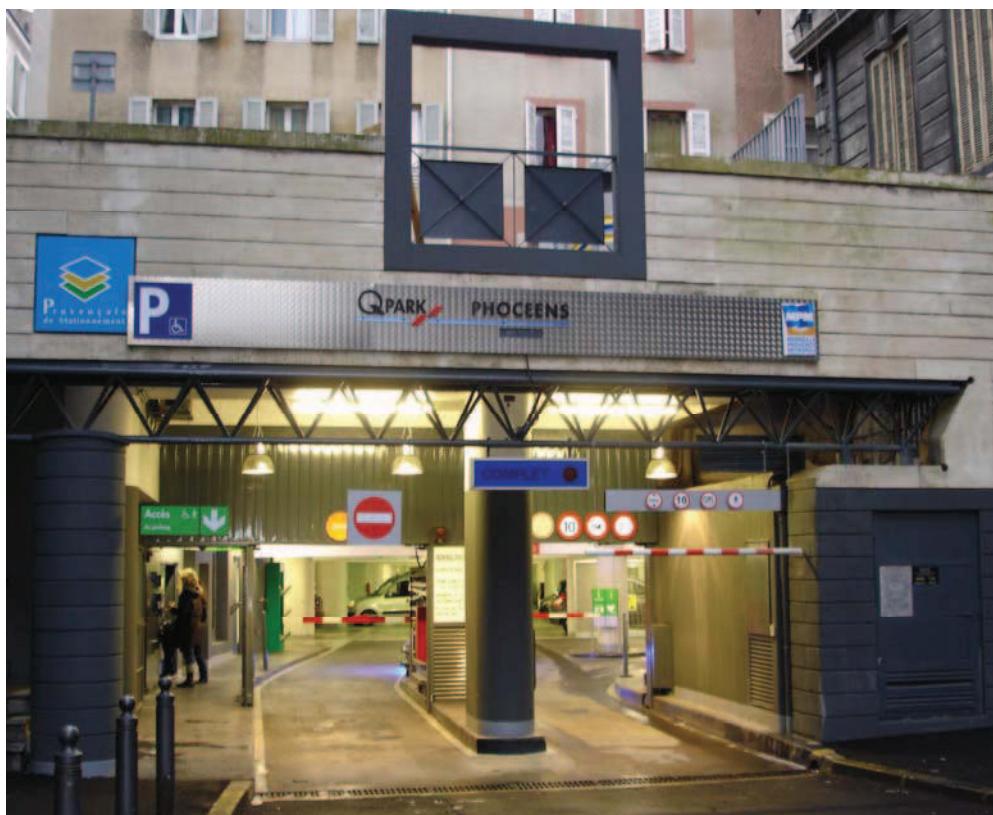




SOCIETE PROVENCALE DE
STATIONNEMENT

COMpte RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2010



Les parkings SPS
MARSEILLE

1 Cadre général de la délégation de Service Public

- 1.1 Caractéristiques principales du contrat de délégation
- 1.2 Faits marquants de l'exercice

2 Compte rendu technique et financier

- 2.1 Politique tarifaire et évolutions
- 2.2 Détails sur la formation du chiffre d'affaire
- 2.3 Ressources humaines
- 2.4 Environnement - Sécurité - Hygiène

3 Suivi du patrimoine

- 3.1 Inventaire et situation patrimoniale du service délégué
- 3.2 Travaux de l'exercice
- 3.3 Suivi du programme d'investissement et des dépenses de renouvellement

4 Economie de la délégation

- 4.1. Compte annuel de résultat de l'exploitation
 - 4.1.1 Compte d'exploitation
 - 4.1.2 Présentation des méthodes de calcul charges/produits
- 4.2 Relations financières avec le délégant

5 Données prévisionnelles

6 Qualité du service

7 Annexes

PREAMBULE

Le 12 juin 2008, le groupe Q-Park a fait l'acquisition du groupe Epolia et ses filiales. Par ce rachat, le Groupe Q-Park se positionne 2^{ème} européen sur le marché du stationnement avec une présence dans 10 pays.

Cette alliance de compétences permet de proposer des solutions de stationnement toujours plus adaptées aux besoins des villes.

Q-Park a à cœur la recherche d'une qualité optimale d'exploitations de ses sites, et, mettra tout en œuvre, dans le cadre du contrat qui nous lie, pour atteindre cet objectif de Qualité

1 Cadre général de la Délégation de Service public

1.1 Caractéristiques principales du contrat de délégation

Le contrat de Délégation de Service Public consiste en la gestion et l'entretien des parcs de stationnement suivants :

- Baret
- Julien
- Gambetta
- Timone
- Monthyon
- Phocéens
- Corderie

Ce contrat lie les deux parties pour une durée de 30 années à compter de la date de signature soit 01 janvier 1992.

Le déléataire s'engage à réaliser les travaux d'entretien et de réparation nécessaires tout au long de la vie du contrat.

Dans ce cadre, la **SOCIETE PROVENCALE DE STATIONNEMENT (SPS)** assure à **MARSEILLE** la gestion de **3.825 places de stationnement** réparties sur les sept parcs situés dans le centre de la Ville :

Parcs	(1)Type E-SE-A	Nbre places publiques	Nbre niveaux	Utilisation Résidentiel Rotatif Mixte	Date de mise en service
Baret	E	700	7	Mixte	1974
Corderie	A	400	8 demis	Mixte	1971
Gambetta	E	630	3	Mixte	1976
Cours Julien	E	630	5	Mixte	1978
Monthyon	E	515	7	Mixte	1976
Phocéens	SE	250	3	Mixte	1988
Timone	E	700	3	Mixte	1974

(1) E= Enterré SE = Semi enterré A = Aérien

L'accueil de nos clients se fait pendant les horaires d'ouverture :

- **Parc Gambetta**

Allée Léon Gambetta, ouvert de 7 H à 0 H30 du lundi au samedi, fermé dimanche et jours fériés

- **Parc des Phocéens**

Rue Jean Marc Cathala, ouvert de 8 H à 19 H du lundi au samedi, fermé dimanche et jours fériés -

- **Parc Timone**

Rue Saint Pierre, ouvert de 6H30 à 21H 7J/7J -

- **Parc Julien**

Cours Julien, ouvert 24H /24H et 7 J/7J -

- **Parc Baret**

Place Félix Baret, ouvert de 7 H à 21H du lundi au samedi, fermé dimanche et jours fériés -

- **Parc Monthyon**



Rue Breteuil, ouvert de 7 H à 21H du lundi au samedi, fermé dimanche et jours fériés - le parc est désormais également ouvert les vendredi et samedi soir jusque minuit.

- **Parc Corderie**

Boulevard de la Corderie, ouvert de 8 H à 19H du lundi au samedi, fermé dimanche et jours fériés -

1.2 Faits marquants de l'exercice

Q-Park poursuit son effort dans la Qualité des exploitations. Des travaux impriment aux parkings une nouvelle identité porteuse des messages phares de notre société à savoir Qualité Rapidité Services et Sécurité.

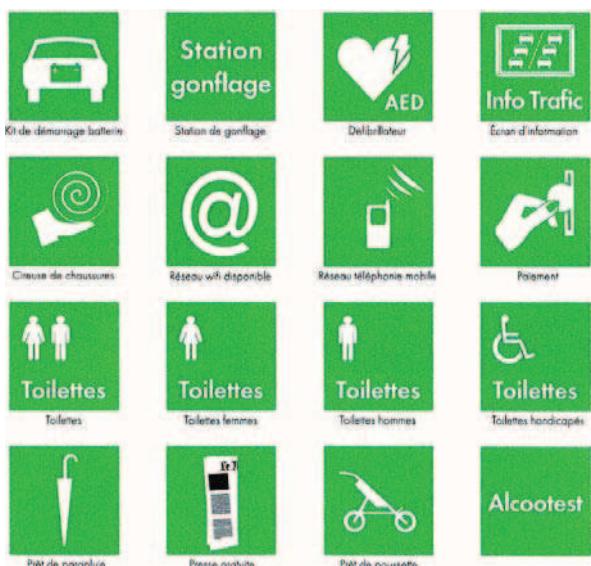
Comme nous l'espérions l'année dernière, le conflit qui opposait depuis plusieurs années SPS et MPM au sujet des infiltrations d'eau sur la Place Félix Baret a pu être traité grâce aux avancées des deux parties. Chacun s'est engagé à traiter une partie du sujet, pour schématiser, MPM prend en charge les travaux de surface de réfection de la place et d'étanchéité et Q-Park réalise les travaux d'injection par l'intérieur du parc. Le protocole d'accord est joint en annexe. Cet accord est essentiel car il a permis de débloquer le programme de travaux de rénovation du parc Félix Baret qui a pu ainsi débuter au mois d'octobre.



2010 a également été marqué par le démarrage du changement des équipements de péage de tous les parcs de Marseille, ces équipements avaient près de 10 ans et il était important de renouveler ces équipements qui sont au cœur de notre métier d'exploitant. Ces nouveaux équipements plus sécurisés vont nous permettre un meilleur contrôle des flux horaires et une gestion centralisée des abonnements. Nous profitons de ce changement pour mettre en place de nouveaux modes de paiements tels que la carte GR.

Des services à la clientèle ont été mis en place progressivement dans nos parcs marseillais et venir ainsi compléter notre offre :

- Défibrillateur cardiaque
- Cireuse à chaussures
- Kit démarrage batterie
- Prêt de parapluie
- Prêt de poussette...



Commercialement nous avons lancé une grande opération « découverte » sur Marseille en début d'année sur les parcs non saturés afin de recruter de nouveaux abonnés, cette offre promotionnelle consistait à faire bénéficier nos nouveaux clients d'une remise de 50% sur le tarif d'abonnement mensuel pendant 3 mois sans engagement ultérieur. Cette campagne a connu un vif succès puisqu'elle a été souscrite par 143 clients dont 24% ont poursuivi leur abonnement au terme des 3 mois.

2 Compte rendu technique et financier

2.1 Politique tarifaire et évolutions

Les tarifs ci-dessous ont été mis en place au 1^{er} janvier 2010.

TARIFS HORAIRES

Parcs BARET CORDERIE MONTHYON PHOCEENS

	Tarifs
1 heure	2,30 €
2 heures	4,60 €
3 heures	6,40 €
4 heures	8,20 €
5 heures	9,60 €
6 heures	10,50 €
...	„ „
max 24 heures	13,8 €

TARIFS ABONNES

Parcs BARET MONTHYON

	Tarifs
ANNUEL	1 584,00 €
TRIMESTRIEL	396,00 €
MENSUEL	144,00 €
QUINZAINE	85,00 €
SEMAINE	66,00 €
5 JOURS	54,00 €
4 JOURS	46,00 €
3 JOURS	37,00 €

Parcs GAMBETTA JULIEN

De 7h à 23h	Tarifs
1 heure	2,30 €
2 heures	4,60 €
3 heures	6,40 €
4 heures	8,20 €
5 heures	9,60 €
6 heures	10,50 €

De 23h à 7h	Tarifs
2 heures	2,300 €
4 heures	4,60 €
8 heures	6,30 €

max 24 heures	18,40 €
---------------	---------

Parcs CORDERIE GAMBETTA JULIEN PHOCEENS

	Tarifs
ANNUEL	1 243,00 €
TRIMESTRIEL	310,00 €
MENSUEL	113,00 €
QUINZAINE	85,00 €
SEMAINE	66,00 €
5 JOURS	54,00 €
4 JOURS	46,00 €
3 JOURS	37,00 €

Parc TIMONE

	Tarifs
1 heure	1,80 €
2 heures	3,40 €
3 heures	5,10 €
4 heures	6,80 €
5 heures	8,20 €
6 heures	9,20 €
...	„ „
max 24 heures	9,90 €

Parc TIMONE

	Tarifs
ANNUEL	935,00 €
TRIMESTRIEL	235,00 €
MENSUEL	85,00 €
QUINZAINE	69,00 €
SEMAINE	56,00 €
5 JOURS	46,00 €
4 JOURS	38,00 €
3 JOURS	31,00 €

La formule d'indexation n'ayant quasiment pas évolué entre 2009 et 2010 (l'indice est passé de 1.4832 à 1.4836) nous avons uniquement fait évoluer le tarif de la première heure qui était resté à 2,20€ en 2009, la politique tarifaire pour les abonnés évolue quant à elle légèrement plus rapidement (+2,8% par rapport à 2009) puisque qu'elle demeure significativement inférieure (10 à 30% selon les parcs) au maximum autorisé dans notre contrat d'origine



Les tarifs horaires sont restés dans limite contractuelle de la DSP (ci-dessous le détail du calcul de l'indexation des tarifs envoyé à M. Le président de la CUMPM en novembre 2009).

Formule d'indexation :

$$K = V + W * (S/S0) + X * (EL/ELO) + Y * [(PSDC juillet 2004/PSDC0) \times (FSD2/FSD2 juillet 2004)] + Z(C/C0)$$

Calcul du coefficient multiplicateur K :

Coeficients	Valeurs		
V	0,00		
W	0,60		
X	0,10		
Y	0,15		
Z	0,15		
Indices	Date de valeur	Valeur	
PSDC	juil-04	123,70	
FSD2	juil-04	100,00	
S*	juin-09	140,75	Salaire Horaire ouvri
S0*	janv-93	88,00	Salaire Horaire ouvri
Indice INSEE France entière toutes professions			
Coefficient de raccordement	1,3908		Valeur indice 0644681014 dec.98/Valeur indice 1
EL*	sept-09	102,62	
ELO*	janv-93	100,80	
* Coût de l'énergie électrique (identifiant INSEE 637664)			
FSD2	août-09	113,40	
PSDC0	janv-93	104,00	
C	juin-09	1498,00	
C0	janv-93	1022,00	
K	1,4836		
Nbre d'années de contrat écoulées	17,01		
Soit une augmentation annuelle moyenne de	2,84%		

Pour l'indexation de 2012, il a été convenu qu'un courrier serait adressé à chacun de nos abonnés pour les informer du nouveau tarif alors que jusqu'à présent seule une information dans le parc était transmise.

2.2 Détails sur la formation du chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires de la société SPS est constitué :

- de la recette des clients horaires,
- de la recette des clients abonnés et des recettes d'amodiations
- des recettes de publicité
- de produits divers tels que les cartes perdues, les cartes cassées, les locations d'emplacements dédiés au nettoyage des véhicules (EasyWash), la convention de 400 cartes avec l'APHM et la redevance RTM sur le parking de la Timone.

(Cf. Annexe 1 : Ventilation de des abonnements par parc)

D'une manière générale, la fréquentation horaire des parkings SPS est stable sur l'année 2010 (-1%) avec 1 045 000 entrées horaires en 2010.

Cette stabilité masque pourtant des variations assez significatives :

Felix Baret : -5%

Corderie : +15%

Gambetta : -5%

Cours Julien : -4.3%

Monthyon : +2%

Phocéens : -12.5%

Timone : +4%

Le parc Baret est toujours en baisse, il souffre de son état général qui pénalise son attractivité, les travaux en cours et le changement de nom en 2011 doivent le redynamiser.

Gambetta et Cours Julien sont pénalisés d'avantage par leur environnement : la présence régulière de toxicomanes ou de SDF, ne favorisent pas l'attractivité de nos parcs. Un gros effort à la fois sur la sécurité et le nettoyage a été fait par Q-Park mais ne permet pas pour le moment d'inverser cette tendance.

En 2010, un agent de sécurité était présent tous les après midi et le soir sur le parc Gambetta, sur Julien cette présence était permanente de 18H à 4H du matin, du jeudi au samedi soir. A partir de décembre nous avons mis en place un agent de sécurité rondier à partir de 14H sur l'ensemble des parcs ainsi que des renforts le soir et la nuit.

Pour Les Phocéens, la problématique est ponctuelle, puisque le parc souffre actuellement des travaux de rénovation des bâtiments de la rue de la République. En effet pour l'un des bâtiments la base de stockage, de livraison des matériaux et d'évacuation des gravats se situe Impasse Cathala, devant l'entrée du parc, celui-ci est donc régulièrement bouché ce qui gène fortement notre accessibilité.

Corderie, Timone et Monthyon continuent quant à eux une belle progression.

La fréquentation des abonnés est en baisse globalement de 4.7 % par rapport à 2009.

Les parcs Baret et Monthyon sont les principaux parkings affectés.

Sur l'année 2010, l'ensemble des 7 parcs a perdu en moyenne, 97 abonnés, il convient de noter qu'une partie des ces clients se retrouvent dans la fréquentation horaire puisqu'ils préfèrent une solution sans engagement. Pour corriger cela en 2012, nous pratiquerons un tarif forfait mensuel supérieur au tarif de l'abonnement mensuel.

a. Recettes horaires

Malgré la légère baisse de fréquentation, les recettes horaires sont en hausse de près de 2%

L'augmentation tarifaire de l'ensemble de la grille a ainsi plus que compensé la perte de fréquentation de l'ensemble de nos parcs.

Ainsi, le ticket horaire moyen progresse de + 3.2 %, et passe de 5,51 € à 5,69 €.

b. Recettes abonnés

Les recettes abonnés (hors APHM dans les stats) sont en très légère baisse de 1%, en raison principalement d'une baisse de fréquentation qui n'est que partiellement compensée par la hausse des tarifs.

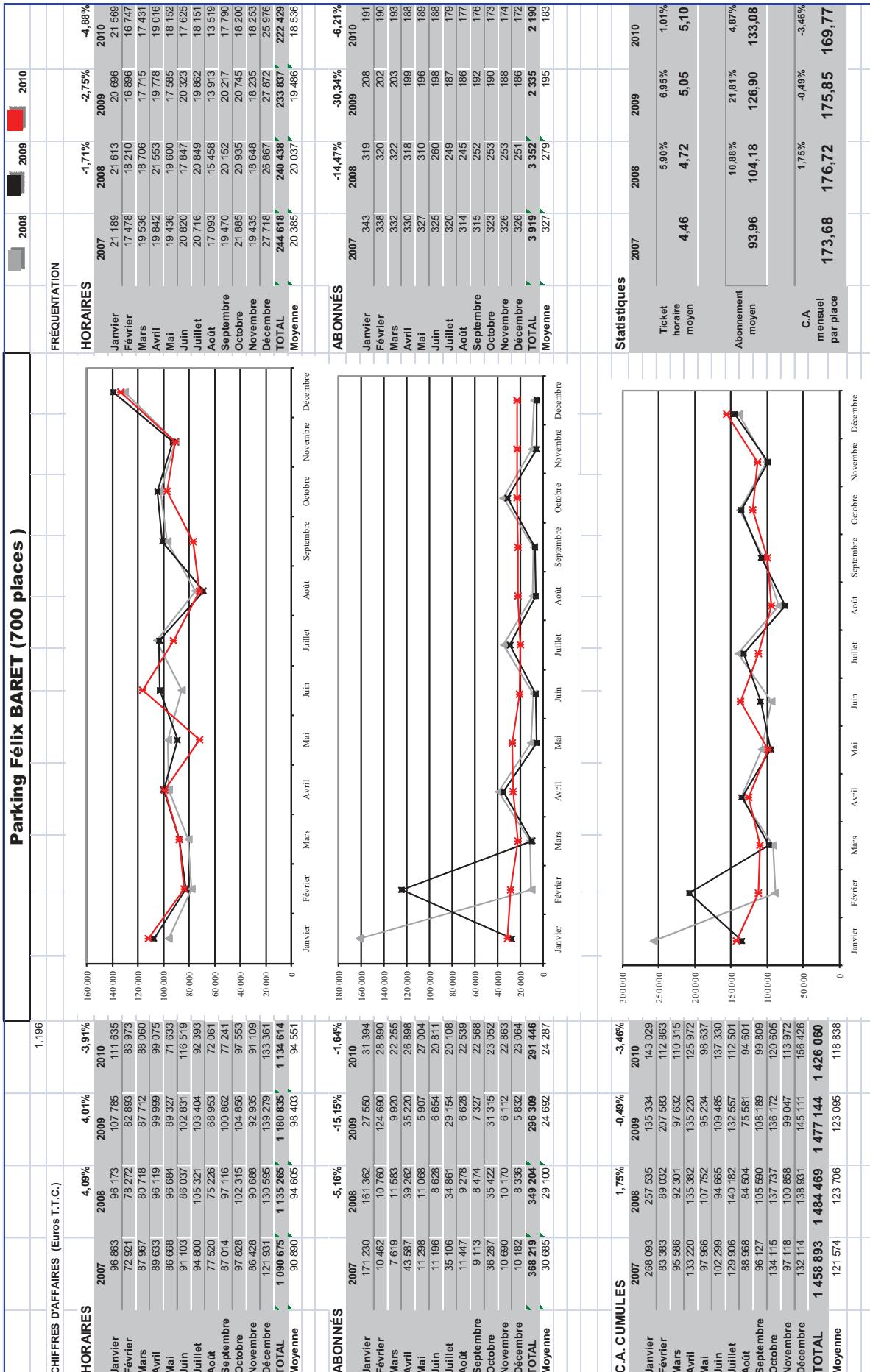
L'abonnement moyen progresse de + 4 %, et passe de 108 € à 112 €.

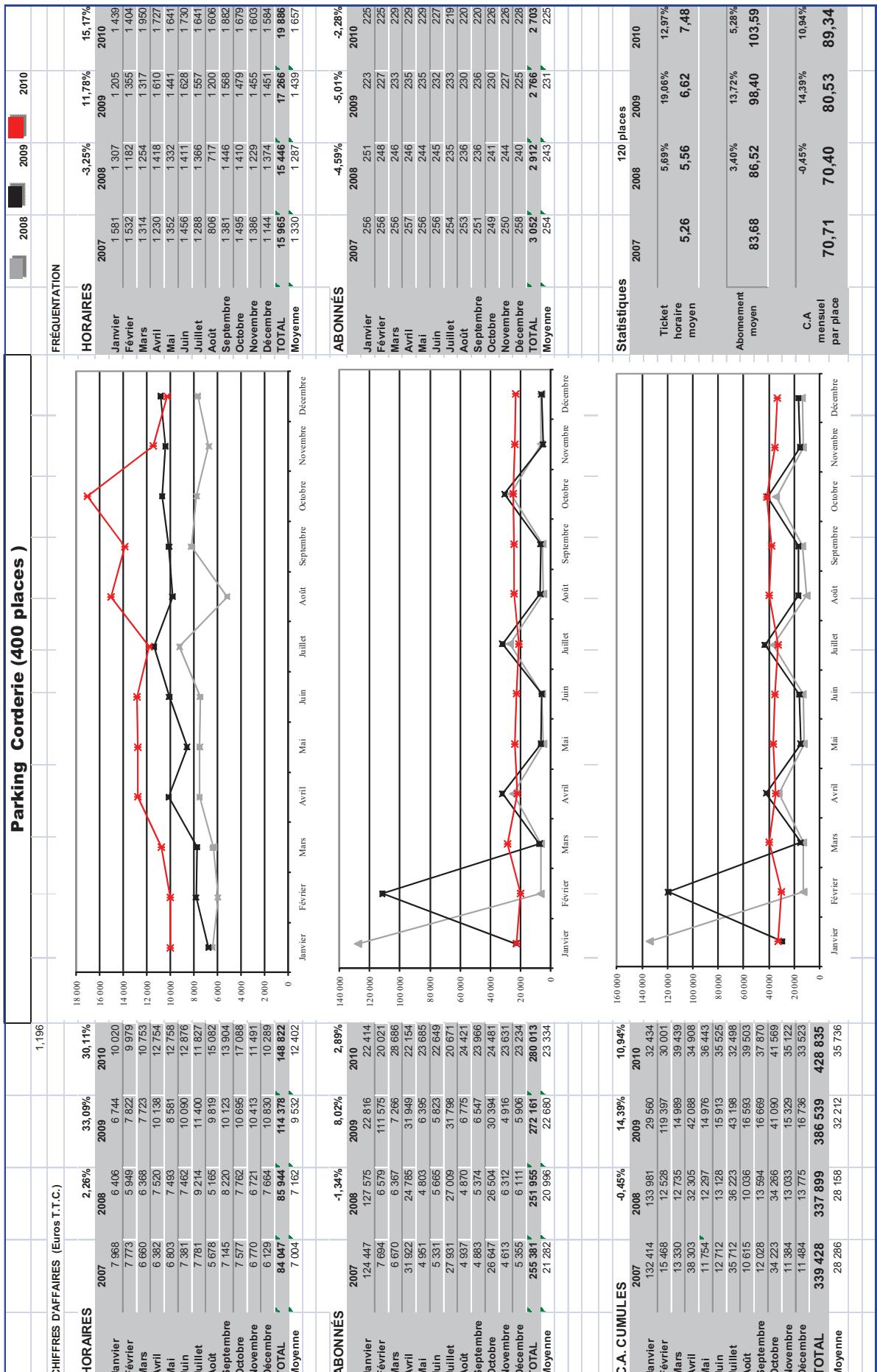
c. Amodiations

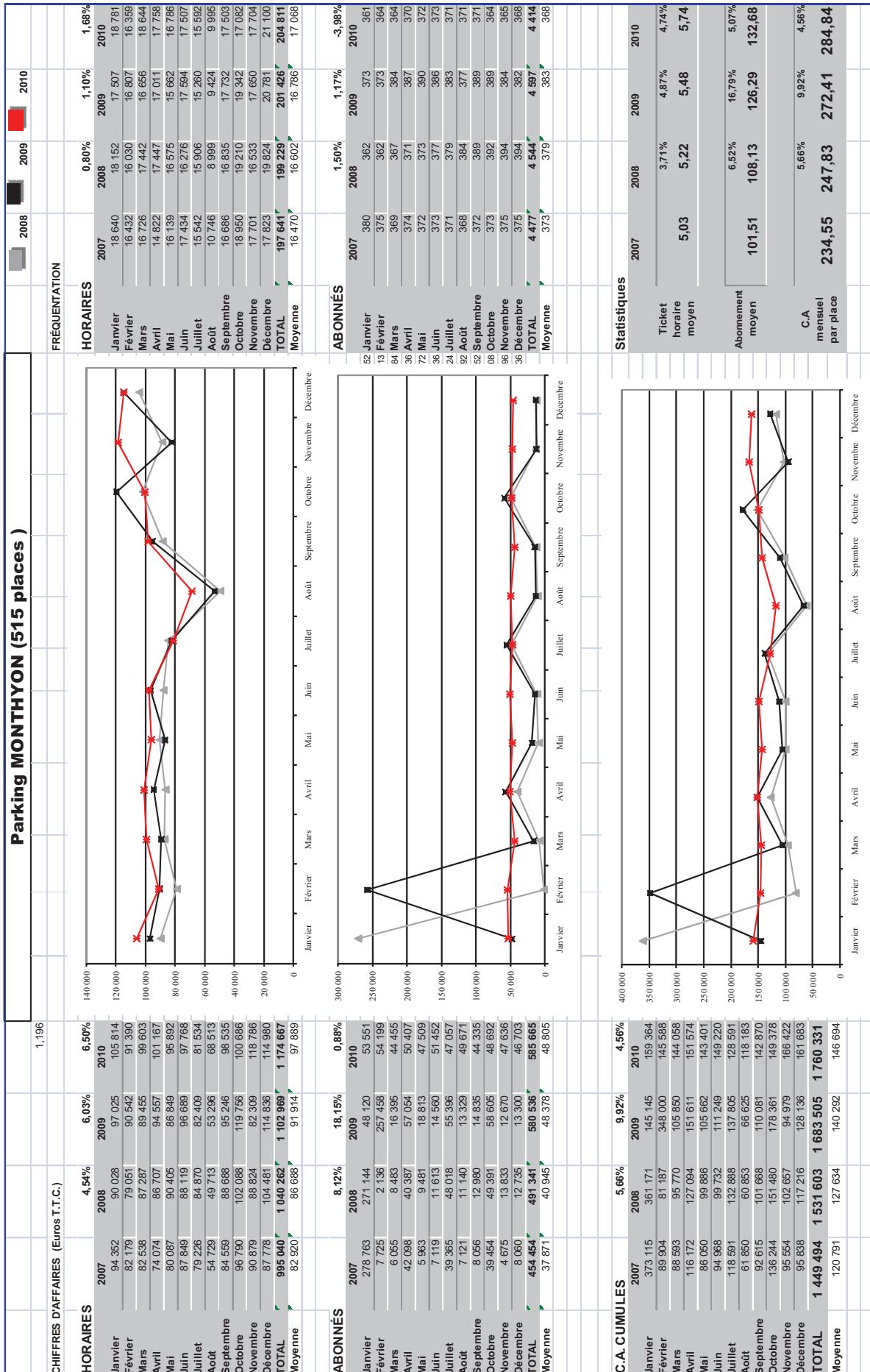
Les amodiations sont au nombre de 49 sur le parc Félix Baret et de 3 sur le parking du Cours Julien.

Les charges annuelles 2010 pour l'ensemble de ces places s'élèvent à 18 756€ TTC.

(Cf. Annexe 2 : Détail du chiffre d'affaires par parc)







2.3 Ressources humaines

a. Composition de l'équipe

L'effectif de la société SPS est composé de 39 personnes chargées du bon fonctionnement des 7 sites.

3 agents d'exploitation ont été recrutés en 2010.

La direction est assurée par Lionel SARRAUTE dont les bureaux se situent au 35 Boulevard de la Corderie - 13007 Marseille

lionel.sarraute@q-park.fr

Il est secondé par :

- Charles GIORGI Chef de Parc, assisté de Marjorie Chavassieux
- Christian CHAVASSIEUX, Responsable Technique, accompagné de 3 techniciens
- Joëlle MARQUETTI Administration des suivis abonnés

A la tête de chacun des 7 parkings, 6 Caissiers Chefs gèrent le système de péage et l'accueil des clients.

Les services à la clientèle tels que le nettoyage, le gardiennage sont confiés à des sociétés externes sur 5 des 7 parcs. Depuis fin 2009/début 2010, les parcs Corderie et Phocéens sont entretenus en direct par les nouveaux agents d'exploitations recrutés. En 2011, c'est le parc de la Timone pour lequel l'entretien sera internalisé pour une meilleure réactivité et un meilleur service client.

Parking Félix Baret

- Monsieur A. PARISI caissier chef

Parking Corderie

- Monsieur Giorgi Chef de Parc est situé dans les locaux de la Direction Régionale il n'y a donc plus de caissier chef sur ce parc

Parking Gambetta

- Monsieur V. RAPICANO caissier Chef

Parking Cours Julien

- Monsieur F. MERIDIANO caissier Chef

Parking Monthyon

- Monsieur J. ROSOLINI caissier Chef

Parking des Phocéens

- Monsieur M. GARCES caissier Chef

Parking Timone

- Monsieur JUDICONE caissier Chef

L'équipe technique réalise les travaux quotidiens de remise en état des équipements de péage, le relancement des niveaux, les travaux de ferronnerie sur les portes et les portails etc.

Cette équipe, sous la responsabilité de Monsieur Chavassieux, est composée de 3 personnes : Messieurs Fortin, Poujol et Quintero.

Compte tenu du nombre de parkings sur la ville, des horaires d'ouverture et de fermeture différents et de leur situation géographique, un Service d'Intervention est basé sur le parc Julien.

Il est ouvert 24H/24H. Il réceptionne tous les appels de sécurité venant des autres parcs ainsi que les alarmes.

Cette centralisation nous permet d'avoir un ensemble de sites sous surveillance constante. Le Service d'Intervention se déplace pour la maintenance corrective de premier niveau.

Cette équipe est composée de 4 caissiers expérimentés connaissant tous les parcs et leurs spécificités.

b. Formation

La principale action de formation en 2010 concerne les caissiers chefs qui ont débuté leur Habilitation ERP1, cette qualification se déroule sur 10 journées de formation tout au long de l'année, elle sera finalisée en 2011.

c. Actions commerciales

Sur le Parking Gambetta, nous poursuivons un partenariat avec la Superette des Allées Gambetta. Le directeur de ce magasin propose une remise via des chèques parking pour un montant d achat. L'activité économique de ce quartier se faisant de plus en plus restreinte, nous accompagnons toute action commerciale mettant en avant la fréquentation du site.

Sur le parking Julien nous avons un partenariat avec l'association « Marquage » qui nous achète régulièrement des chèques parking au moment de manifestations qu'ils organisent.

Pour les abonnés, nous avons également lancé une opération « découverte - 3 mois d'abonnement à -50% » destinée à recruter de nouveaux clients. Cette offre lancée en milieu d'année et poursuivie jusqu'à la rentrée de septembre a séduit 24% des bénéficiaires, qui ont prolongé leur contrat au-delà de l'offre (35 abonnements transformés sur 143 offres souscrites).

d. Services

→ Toutes les informations, sur la situation géographique des parcs, leurs horaires d'ouverture ainsi que d'autres renseignements complémentaires tels que l'actualité du groupe, sont disponibles sur le site Internet www.q-park.fr

→ Un cahier de réclamations est mis à la disposition de nos clients et leur permet de nous faire part de leurs remarques et observations. Ces éléments permettent d'établir un indicateur de satisfaction client.

Nous tenons compte de ces informations et corrigons ou modifions, dans la mesure du possible, nos procédures ou nos systèmes en fonction des diverses remarques.

Nous restons aussi très attentifs aux suggestions et remarques que notre clientèle peut faire par courrier et ne manquons pas d'y répondre le plus complètement et rapidement possible.

→ Nous disposons également sur chaque site d'une main courante du service de sécurité et un cahier de suivi de nettoyage.

→ Nous mettons à la disposition des utilisateurs de nos parcs des distributeurs de journaux gratuits sur les thèmes de l'actualité, du sport, de l'immobilier ainsi que sur l'activité mode et culture de notre ville.

→ Des distributeurs de boissons fraîches sont également à la disposition du public, dans l'ensemble de nos parcs.

→ Dans les parcs Monthyon et Baret, un service de lavage à sec est proposé par une société spécialisée dans le lavage auto ; ainsi les clients peuvent faire nettoyer leur véhicule pendant la durée de stationnement.

→ Nous avons conclu un partenariat avec la société Auto Partage, qui met à disposition des véhicules, pour ses abonnés, ceux-ci partageant l'utilisation d'une petite flotte automobile sur la ville.

Nous avons trois sites équipés d'espaces réservés pour cette activité : le parc Julien avec 4 véhicules, le parc Monthyon avec 2 véhicules et le parc Corderie avec 2 véhicules.



e. Gestion des réclamations

Plusieurs moyens sont à la disposition de notre clientèle afin qu'elle puisse exprimer ses remarques sur l'utilisation de nos parcs :

→ Cahier de réclamation ou main courante disponible dans tous les bureaux d'accueil de nos parcs.

→ Diffusion sur demande de l'adresse de la direction régionale afin de permettre aux usagers d'exprimer leur mécontentement ou remarques par écrit ; la DR ne manquera pas de répondre le plus rapidement possible aux interrogations et attentes.

Quelques exemples de doléances : remboursement d'abonnement, explication sur la politique tarifaire, gestion des sinistres (déclaration d'assurance, constat amiable d'accident), information sur les travaux et leur avancement dans les parcs...

→ Site Internet www.q-park.fr et adresse mail : contact@q-park.fr

f. Environnement – Hygiène – Sécurité

Nous souhaitons offrir à notre clientèle et à notre personnel le maximum d'hygiène, de confort et de sécurité mais, nous déplorons quotidiennement l'incivisme de certains qui ignorent les poubelles disposées dans nos parcs ou pire, les toilettes mises à leur disposition.

Notre plus gros problème de propreté reste celui occasionné par la présence régulière, et non réprimandée par la police, des SDF.

En 2010, la sécurité a été particulièrement renforcée sur nos sites :

L'organisation était la suivante :

Gambetta : Lundi au samedi + ouvertures exceptionnelles : présence d'un agent de sécurité de 14H à minuit.

Cours Julien : présence d'un agent de sécurité tous les soirs de 18 à 4H du matin, cette présence est doublée du jeudi au samedi

Baret - Monthyon : mercredi et samedi après midi toute l'année + période de fête et de soldes présence d'un agent pour les 2 sites

Autres parcs : 1 agent pour les collectes des caisses automatiques

Coût annuel de la prestation : plus de 300K€ HT contre 185K€ HT en 2009. Malgré cette forte progression des dépenses, ce sujet reste le principal point négatif sur nos parcs.

3. Suivi du patrimoine

3.1 Inventaire et situation patrimoniale du service délégué

Cf. annexe 3 : Etat des amortissements économiques

a. Equipements de péage comptage

Les 7 parcs étaient équipés d'un système de péage et d'encaissement automatique de marque ACS.

Les données provenant des unités de péage sont centralisées au siège régional - 35 Boulevard de la Corderie à Marseille, afin de permettre une gestion globale de la fréquentation horaire et les abonnés.

Ces équipements sont remplacés progressivement depuis la fin de l'année par du matériel SkiData dernière génération, le remplacement sera finalisé en septembre 2011.

b. Entretien

La société PRO CLAIR assure l'ensemble du nettoyage des parcs Timone, Gambetta et Baret.
La société GSF assure l'entretien des parcs Monthyon et Cours Julien.

Chaque matin, une équipe affectée à chaque parc, nettoie les escaliers piétons, les voies de passage, les équipements de péage, les cabines d'ascenseurs ainsi que les toilettes.

Un deuxième passage est programmé entre 15h et 17h pour un deuxième nettoyage et désinfection des sanitaires, nettoyage façades et sols des ascenseurs ainsi que le sol des cages d'escaliers.

De plus, un lessivage avec une auto laveuse thermique est réalisé chaque semaine sur l'ensemble des niveaux.

Le budget annuel de nettoyage est de 300 K€ HT.

c. Maintenance générale

NORISKO/DEKRA effectue, à notre demande, les inspections annuelles de la totalité des installations électriques. Les observations sont transmises aux différents prestataires, sous contrat avec nous, afin qu'ils « lèvent » les réserves émises par le bureau de contrôle, si nécessaire.

La société IVT est détentrice du contrat de maintenance des systèmes de détection incendie pour les 7 parcs.

En plus des visites préventives, réalisées plusieurs fois par an, des interventions sur panne peuvent également être réalisées par cette société.

L'entreprise DRAGER a en charge l'entretien et la maintenance des équipements de contrôle de CO/NO déclenchant les systèmes de ventilation pour le renouvellement de l'air.

Notre flotte d'ascenseurs est répartie entre 2 prestataires de services : OTIS et SCHINDLER. Nous sommes liés contractuellement avec ces deux entreprises par des contrats de maintenance préventive et curative.

Nous avons fait procéder à une recherche d'amiante par la société Qualiconsult. Aucune trace de cette matière dangereuse n'a été trouvée dans nos ouvrages à l'exception du parking de la Corderie qui avait déjà fait l'objet d'un cloisonnement de zone amiantée il y a plus de 10 ans.

Nous avons chargé le même organisme de contrôle de vérifier la qualité de la continuité des communications radioélectriques dans les parkings SPS. Notre démarche est conduite par l'application du décret n°2006.165 du 10 février 2006 sur la sécurité relative à cette continuité.

Deux ouvrages correspondent (Corderie, Phocéens) aux nouvelles normes sans avoir de travaux complémentaires, par contre 5 parkings (Montyon, Baret, Gambetta, Timone, Julien) nécessitent l'installation d'équipements complémentaires.

Les études ont été réalisées en 2010 et les travaux sont programmés pour 2011.

3.2 Travaux de l'exercice

a) Programme de travaux spécifique Félix Baret

(Cf. Annexe Baret)

Le parc Félix Baret constitue le premier gros chantier de rénovation porté par Q-Park sur Marseille, notre objectif est de changer radicalement l'image de ce parc vieillissant qui avait été très peu entretenu avant que nous le rachetions. Ce changement d'image passe par une rénovation en profondeur du parc avec un programme d'investissement de près de 2.5M€ HT mais également par un changement de nom du parc qui va devenir le parc Baret - Saint Ferréol.

Le programme de travaux a été présenté en cours d'année à MPM avant le lancement du chantier qui a eu lieu en octobre 2010.

Descriptif sommaire des travaux réalisés :

1. Accès piétons
2. Traitement des infiltrations
3. Canalisation et relevage des eaux de ruissellement
4. Locaux d'Exploitation
5. Remplacement des équipements de péage et de contrôle d'accès
6. Ilots d'entrée et sortie
7. Peinture et Signalétique
8. Accessibilité PMR (en attente d'autorisation administrative)
9. Consommation électrique: Remplacement du tarif vert par un tarif jaune
10. Système radio PTI – Protection du Travailleur Isolé
11. Renvoi des alarmes techniques

Avancement du chantier :



Q-Park Services

Rénovation MARSEILLE Félix Baret-Avril 2011
(stade mi chantier)

QPARK Quality in parking

Avant

À mi-chantier



Avant



À mi chantier



Avant



À mi chantier





Avant



À mi chantier



Avant



À mi chantier



Les premiers investissements liés à la rénovation apparaissent dans les acquisitions d'immobilisations en 2010 pour 257K€.

b) Changement des ascenseurs du parc de la Timone

Les deux ascenseurs en travaux durant l'année 2009 ont été mis en service en décembre 2009 et donc ont été parfaitement opérationnels toute l'année 2010.

Ils apparaissent dans les acquisitions d'immobilisations en 2010 pour 207K€.

3.3 Suivi du programme d'investissement et des dépenses de renouvellement

Comme précisé dans l'article 6 du contrat de délégation de service public, les travaux de renouvellement sont à notre charge et ne pourront être inférieurs à 47MF HT (soit 7.2M€ HT), et ce, selon un calendrier bien précis :

	Montant Frf	Mt €ruos	Cumulé
1992	5 000	762	762
1998	14 000	2 134	2 897
2008	14 000	2 134	5 031
2016	14 000	2 134	7 165
	47 000	7 165	
Montant cumulé des investissements fin 2010		11 405	

Le montant cumulé des investissements réalisés à fin 2010 (soit 18 années après le début de la délégation) s'élève à 11.4M€ ce qui est plus du double de ce qui était prévu.

Détail des investissements en €uros

Nom Parcs	Acquisition Début 2010	Acquisitions en 2010	Sortie en 2010	Total Acquisitio ns 2010
Marseille - Félix Baret	1 591 833	257 386		1 849 219
Marseille - Corderie	551 571	11 565		563 136
Marseille - Cours Julien	202 562	12 888		215 450
Marseille - Gambetta	386 878	8 352		395 230
Marseille - Monthyon	353 532	17 568		371 100
Marseille - Phocéens	284 990	17 972		302 961
Marseille - La Timone	309 608	207 142		516 750
Marseille - Indivis SPM - SPM	40 281 933	-12 522	40 269 411	
Total :	43 962 908	520 350	0	44 483 258

Retraitemet invest. Initial -33 598 442
 Montant cumulé des inv. fin 2010 hors inv. init. 10 884 816

Nom Parcs	Brut 2010	Cumul des Amort. début 2010	Dotations aux amort. de la période 2010	Sortie dations aux amort. 2010	Total des Amort. à fin 2010	VNC 2009
Marseille - Félix Baret	1 849 219	-1 260 919	-62 925	-1 323 844	525 375	330 914
Marseille - Corderie	563 136	-403 731	-32 370	-436 100	127 036	147 841
Marseille - Cours Julien	215 450	-123 593	-17 113	-140 707	74 743	78 969
Marseille - Gambetta	395 230	-316 097	-15 769	-331 865	63 364	70 781
Marseille - Monthyon	371 100	-237 128	-26 616	-263 744	107 356	116 404
Marseille - Phocéens	302 961	-54 473	-32 802	-87 275	215 687	230 517
Marseille - La Timone	516 750	-192 065	-29 248	-221 314	295 436	117 543
Marseille - Indivis SPM - SPM	40 269 411	-21 776 286	-1 791 871	-23 568 157	16 701 254	18 505 647
Total :	44 483 258	-24 364 293	-2 008 714	0	-26 373 007	19 598 614



4. Economie de la délégation

4.1 Compte annuel de résultat de l'exploitation

4.1.1 Compte d'exploitation

COMPTE D'EXPLOITATION(k€/HT)	REEL 2010	REEL 2009	<i>Ecart en valeur</i>	<i>Ecart en %</i>
CHIFFRE D'AFFAIRES	7 407,116	7 359,724	47	1%
SOLDE SUR TRAVAUX REFACTURES	-	(10,448)	10	-100%
CMO DIRECTE	2 279,076	1 956,304	323	16%
IMPOTS ET TAXES	236,556	234,164	2	1%
CHARGES DIRECTES	1 028,559	1 050,714	-22	-2%
CHARGES INDIRECTES	982,519	851,115	131	15%
CHARGES d'EXPLOITATION	4 526,709	4 081,850	445	11%
EBITDA	2 880,407	3 277,874	-397	-12%
AMORT. & PROVISIONS	2 009,061	2 032,433	-23	-1%
RESULTAT D'EXPLOITATION	871,346	1 245,441	-374	-30%
PRODUITS FINANCIERS	45,034	26,844	18	68%
FRAIS FINANCIERS	380,559	508,816	-128	-25%
RESULTAT FINANCIER	(335,525)	(481,973)	146	-30%
RESULTAT COURANT	535,821	763,469	-228	-30%
PRODUITS EXCEPTIONNELS	57,552	52,352	5	10%
CHARGES EXCEPTIONNELLES	(4,438)	59,289	-64	-107%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	61,990	(6,937)	69	-994%
RESULTAT AVANT I.S.	597,811	756,532	-159	-21%
Impôt société	196,206	169,244	27	16%
RESULT NET HORS REMUN FDS PROPRES	401,606	587,288	-186	-32%

Résultat d'exploitation détaillé et complet en annexe. (Cf. Annexe 4 : Compte rendu financier détaillé)

Le chiffre d'affaires progresse de + 1% (cf. analyse p10).

Les charges d'exploitation progressent de + 11% :

- Augmentation des charges de main d'œuvre (+ 16%) en raison de la hausse de + 67% des charges de sécurité (310K€ annuels en 2010), mais également en raison de provisions pour litiges prud'homaux (72K€) et de la variation de la provision pour congés payés (50K€).
- Augmentation des charges indirectes de + 15% en raison de l'augmentation de + 12% des frais de Mission Direction et Assistance (cf. calcul ci-dessous).
- Les charges directes d'exploitation diminuent de 2% (22K€) : + 24K€ de télésurveillance, prestation de centralisation des abonnés au siège refacturée à SPS ; + 42K€ de créances douteuses sur le client Easy Wash pour dépôt de bilan, et enfin - 22K€ de tenues EPI et - 10K€ de centrale incendie à Timone en 2009.

En conséquence, l'EBITDA diminue de -12% à 2 872K€.

Les amortissements sont globalement stables ; le résultat d'exploitation diminue de - 30%.

Le résultat net hors rémunération des fonds propres passe de 587K€ à 402K€ en raison d'une amélioration du résultat financier de + 176K€ (baisse des taux d'intérêts) ainsi qu'un résultat exceptionnel de + 62K€ contre - 7K€ l'année dernière.

4.1.2 Présentation des méthodes de calcul charges/produits

Le tableau ci-dessous présente le mode de calcul des frais de gestion.

Ces frais de gestion couvrent l'ensemble des frais de siège nécessaires à la bonne marche du contrat de Délégation de Service Public :

- Direction générale
- Direction financière, comptabilité, contrôle de gestion
- Gestion des ressources humaines – paye
- Direction juridique
- Direction d'exploitation

Ils sont calculés annuellement selon la règle suivante :

Coût annuel des services x 1 ,10 x (80% du CA + 20% de l'investissement réalisé par la société concernée) / (80% du CA total + 20% des investissements réalisés par l'ensemble des sociétés du groupe).

La convention entre les filiales et le siège est jointe en annexe (Annexe 5 : Convention d'assistance entre QPM et la société) (Annexe 6 : Article mode de calcul frais de gestion)

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park Management - au titre de la mission de Direction et Assistance

Total des dépenses de Siège		A	13 494 904
Clés de répartition	<u>Total</u>		
Chiffres d'Affaires HT	102 509 156	80%	82 007 325
Investissements	23 598 745	20%	4 719 749
		B	86 727 074

Montants spécifiques au contrat concerné :			
Chiffres d'Affaires HT	7 407 116	80%	5 925 693
Investissements	528 500,32	20%	105 700
		C	6 031 393
Affectation des honoraires de MDA = A x C/B			938 497

Total Frais de Gestion	938 497
-------------------------------	----------------

Les frais de gestion progressent de 12% (+ 101K€) :

- les dépenses de siège augmentent de 15%, en raison de l'imputation d'une quote part du cout d'un projet informatique européen (1.5 M€ affecté à la France) ;
- les investissements sur SPS augmentent de 64% par rapport à l'année dernière (début des travaux sur Baret, changement des ascenseurs à Timone)

4.3 Relations financières avec le Délégué

Ci-dessous, le tableau détaille le calcul de la redevance : elle n'est pas due à la ville pour l'année 2010, le chiffre d'affaires réalisé étant inférieur au chiffre d'affaire prévisionnel pour l'année 2010 du business plan initial.

CALCUL DE LA REDEVANCE DUE A LA VILLE - Article 17

années	CA Budget DSP	CA désinflaté	CA en frf constant	Coef actualisation	CA actualisé	Ca réél	Ecart	Redevance
					B	A	C = A - B	33 % si C > 0
	1992	34855						
1	1993	37940	36 657	5 588				
2	1994	37380	34 895	5 320				
3	1995	39206	35 362	5 391				
4	1996	41472,5	36 141	5 510				
5	1997	42 924	36 141	5 510				
6	1998	44 426	36 141	5 510				
7	1999	45 981	36 141	5 510				
8	2000	47 591	36 141	5 510				
9	2001	49 256	36 141	5 510				
10	2002	50 980	36 141	5 510				
11	2003	52 765	36 141	5 510				
12	2004	54 611	36 141	5 510				
13	2005	56 523	36 141	5 510				
14	2006	58 501	36 141	5 510				
15	2007	60 549	36 141	5 510				
16	2008	62 668	36 141	5 510				
17	2009	64 861	36 141	5 510			7 359,72	
18	2010	67 131	36 141	5 510	1,4836	8 174,11	7407,12	-766,99
19	2011	69 481	36 141	5 510				0,00
20	2012	71 913	36 141	5 510				
21	2013	74 430	36 141	5 510				
22	2014	77 035	36 141	5 510				
23	2015	79 731	36 141	5 510				
24	2016	82 522	36 141	5 510				
25	2017	85 410	36 141	5 510				
26	2018	88 399	36 141	5 510				
27	2019	91 493	36 141	5 510				
28	2020	94 695	36 141	5 510				
29	2021	98 010	36 141	5 510				

5. Données prévisionnelles

Le compte d'exploitation présenté ci-dessous fait apparaître un résultat courant réalisé fin 2010 inférieur de 7% par rapport à la prévision 2010, notamment en raison de la hausse de + 12% charges d'exploitations.

COMPTE D'EXPLOITATION(K€ courants)

Fin année		18 R2009	19 B2010	19 R2010	20 B2011
PRODUITS	Recettes Horaires	4872	4825	4972	4949
	Recettes Abonnés	2228	2515	2335	2579
	Recettes diverses	270	102	101	105
Total Produits		7370	7442	7407	7633
CHARGES		3253	3190	3588	3270
Frais généraux		837	858	947	879
Frais fin/empr		483	750	336	685
M.B.A		2797	2644	2536	2799
Amt apports fin (+)		0	0		0
Amt inv. Init.(-)		1277	1277	1277	1277
Amt inv. Renouv(-)		755	800	731	1181
Résultat courant sans rem fonds propres		765	567	528	341

Le résultat courant attendu pour 2011 s'élève à 341K€, en baisse de 35% par rapport au réalisé 2010.

Annexe 7 : Actualisation du compte prévisionnel

6. Qualité du service

L'année 2010 a été marquée par le chantier important de la centralisation des abonnements, qui nous permet désormais de gérer de façon homogène la totalité des clients abonnés de Q-Park en France. Cette centralisation ne s'est pas faite sans quelques accros, ces sujets ont toutefois été tous identifiés et traités au fur et à mesure de l'année 2010 et du début de l'année 2011.

Plusieurs évolutions ont été proposées aux marseillais :

- Paiements en ligne sur Internet sur un compte personnalisé et sécurisé qui permet d'avoir accès en temps réel à ses factures et à son contrat d'abonnement
- Proposition de passage au prélèvement automatique pour l'ensemble de nos clients, pour automatiser le paiement des factures et éviter ainsi aux clients d'être bloqués aux barrières en début de mois.

La campagne de passage au prélèvement a connu peu de succès, les marseillais restant très attaché au paiement par chèque sur le site, nous avons donc adapté notre organisation en fonction de cette spécificité en dédiant une personne sur site à Marseille pour la saisie et l'enregistrement comptable des 500 à 700 chèques remis chaque mois.

Cette nouveauté 2011 doit permettre de fluidifier la relation entre nos clients, les parcs et l'administration des ventes.

Résultat Enquête qualité 2010

155 clients ont répondu à notre enquête qualité en 2010, il s'agit principalement de clients abonnés qui utilisent quotidiennement les parcs. Les résultats ci après concernent l'ensemble des parcs SPS de Marseille, ils permettent d'avoir une vision d'ensemble du niveau de satisfaction de nos clients mais nous sommes conscients que les problématiques sont différentes selon les sites. En effet sur un même sujet tel que la propreté de nos ouvrages, les réponses sont très différentes d'un site à l'autre, il est évident que les clients seront plutôt satisfaits ou très satisfaits sur des sites comme Corderie ou Timone et moins sur Gambetta ou Cours Julien où la problématique de l'entretien est très complexe.

Les éléments forts qui ressortent de l'enquête sont les suivants :

- Satisfaction générale sur l'accueil et la disponibilité de nos agents,
- Qualité des informations apportées
- Qualité de l'éclairage
- Fonctionnements des équipements (hors ascenseurs)

Les axes de progrès :

- Indéniablement malgré une gestion plus stricte de ce poste et des contrôles plus fréquents, le nettoyage et la propreté est un point amélioré notamment vis-à-vis des abonnés
- Le fonctionnement des ascenseurs et la réactivité de nos fournisseurs en cas de pannes est à améliorer également. Toutefois, la mise en service du triplex sur la Timone, le changement des ascenseurs sur le Cours Julien, ainsi que sur Baret devrait fortement améliorer les résultats en 2011.

CHALLENGE QUALITE

ANNÉE

2010

QUESTIONNAIRE QUALITE		Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout à fait satisfait	
ACCUEIL	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipe du parc ?	1	2	3	4	Total
	L'accueil qui vous est réservé	5	11	53	86	155
	Les réponses apportées à vos demandes	9	12	61	65	147
INFORMATIONS/SIGNALÉTIQUE	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations à votre disposition ?	1	2	3	4	Total
	La qualité des informations sur les tarifs et les horaires du parc	24	42	41	22	129
	La signalétique Rouge pour vous repérer en voiture	31	24	52	23	130
	La signalétique Verte pour vous réorienter à pied	31	25	50	24	130
	Les plans de quartier dans les accès piétons	40	19	40	22	121
	L'affichage des horaires d'ouverture du parc	12	21	58	43	134
	La signalisation des niveaux du parc	18	19	64	40	141
	La signalisation des numéros de place	23	21	52	44	140
	La facilité à trouver le parking	19	20	73	36	148
	La facilité à trouver une place	15	19	84	31	149
PROPRETE	Dans quelle mesure trouvez vous que ce parking est propre?	1	2	3	4	Total
	La propreté des niveaux du parc	43	23	46	43	155
	La propreté des niveaux des accès piétons	42	25	48	40	155
	L'odeur dans les niveaux du parc	47	24	49	32	152
	L'odeur dans les accès piétons	50	23	47	33	153
MATERIEL	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipement du parc?	1	2	3	4	Total
	Les barrières d'entrée et sortie	18	17	71	47	153
	Le fonctionnement des ascenseurs	45	16	45	33	139
Les bornes d'appel pour joindre un opérateur Q-PARK		23	17	40	24	104
	Le nombre de bornes à votre disposition	18	17	52	47	134
	La facilité de repérage de ces bornes	12	17	55	50	134
	La qualité de la réponse apportée par notre opérateur	26	18	37	21	102
SECURITE	Etes-vous satisfait des mesures de sécurité mise en place ?	1	2	3	4	Total
	La qualité de l'éclairage	19	25	60	49	153
	L'accès sécurité dans les SAS piétons	34	29	53	26	142
	La diffusion d'une musique d'ambiance	31	16	65	22	134
	La présence de l'équipe du parc dans les différents niveaux	43	31	43	29	146
	Votre sentiment global sur la sécurité du parc	31	41	52	28	152
MOYEN DE PAIEMENT		1	2	3	4	Total
	Le nombre de caisses automatiques	18	23	65	42	148
	Le fonctionnement des caisses automatiques	8	41	56	33	138
	Les différents moyen de paiement acceptés dans le parc	16	17	72	32	137

		1	2	3	4	Total
ACCUEIL	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipe du parc ?	14	23	114	151	302
INFORMATIONS/SIGNALÉTIQUE	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations à votre disposition ?	213	210	514	285	1 222
PROPRETE	Dans quelle mesure trouvez vous que ce parking est propre?	182	95	190	148	615
MATERIEL	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipement du parc?	142	102	300	222	766
SECURITE	Etes-vous satisfait des mesures de sécurité mise en place ?	158	142	273	154	727
MOYEN DE PAIEMENT		42	81	193	107	423
		751	653	1 584	1 067	4 055

		5%	8%	38%	50%	100%
ACCUEIL	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipe du parc ?	5%	8%	38%	50%	100%
INFORMATIONS/SIGNALÉTIQUE	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations à votre disposition ?	17%	17%	42%	23%	100%
PROPRETE	Dans quelle mesure trouvez vous que ce parking est propre?	30%	15%	31%	24%	100%
MATERIEL	Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipement du parc?	19%	13%	39%	29%	100%
SECURITE	Etes-vous satisfait des mesures de sécurité mise en place ?	22%	20%	38%	21%	100%
MOYEN DE PAIEMENT		10%	19%	46%	25%	100%
		19%	16%	39%	26%	100%

A quelle catégorie professionnelle appartenez vous ?

0	Agriculteur / Exploitants
13	Artisans / Commerçants / Chef d'entreprise
72	Cadres / Professions libérales
9	Professions intermédiaires
17	Employés / Ouvriers
42	Retraités
2	Autres Personnes sans activité professionnelle

Quelle est votre destination finale après avoir garé votre véhicule ?

6	Loisir
46	Travail
99	Domicile
1	Rdv., Visite à l'hôpital
0	Démarches administratives
0	Tourisme
0	Achats / Shopping
0	Restauration





7 - ANNEXES AU

COMpte RENDU ANNUEL D'ACTIVITE

2010

MARSEILLE SPS

- Annexe 1 - Ventilation des types d'abonnements 2010
- Annexe 2 - Détail du CA par parc
- Annexe 3 - Etat des amortissements économiques
- Annexe 4 - CRF détaillé
- Annexe 5 - Convention MDA QPM
- Annexe 6 - Mode de calcul Frais de gestion
- Annexe 7 - Actualisation du compte prévisionnel
- Annexe Baret : protocole d'accord, panneau de rénovation

Annexe 1

VILLE DE : MARSEILLE
EXERCICE : 2010

PARC : FELIX BARRET

TARIF HORAIRE : 2,30 €
CAPACITE DU PARC : 691 Places

MOIS	SORTIE		FREQUENTATION			Nbr AMOD
	PAYANTE	GRATUITE	MOIS	Nbr TRIM	Nbr ABONNE	
JANVIER	21 569	155	50	68	73	191
FEVRIER	16 747	119	49	68	73	190
MARS	17 431	97	51	68	74	193
AVRIL	19 016	106	52	64	72	188
MAI	18 152	94	52	65	72	189
JUIN	17 625	139	51	65	72	188
JUILLET	18 151	204	46	61	72	179
AOUT	13 519	103	44	61	72	177
SEPTEMBRE	17 790	246	43	61	72	176
OCTOBRE	18 200	197	44	57	72	173
NOVEMBRE	18 253	177	45	57	72	174
DECEMBRE	25 976	178	43	57	72	172
TOTAL	222 429	1 815	570	752	868	2 190

Rappel (année précédente)

CUMUL 2009	233 837	1 669	629	803	903	2 335	49
------------	---------	-------	-----	-----	-----	-------	----

Annexe 1

VILLE DE : MARSEILLE
EXERCICE : 2010

PARC : CORDERIE

TARIF HORAIRE : 2,30 €
CAPACITE DU PARC : 390 Places

MOIS	SORTIE		FREQUENTATION			TOTAL
	PAYANTE	GRATUITE	MOIS	TRIM	Nbr ABONNE	
JANVIER	1 439	48	63	82	80	225
FEVRIER	1 404	60	63	82	80	225
MARS	1 950	71	66	82	81	229
AVRIL	1 727	65	62	86	81	229
MAI	1 641	41	62	86	81	229
JUIN	1 730	70	60	86	81	227
JUILLET	1 641	70	60	78	81	219
AOUT	1 606	35	60	79	81	220
SEPTEMBRE	1 882	46	60	79	81	220
OCTOBRE	1 679	39	60	85	81	226
NOVEMBRE	1 603	54	60	85	81	226
DECEMBRE	1 584	53	62	85	81	228
TOTAL	19 886	652	738	995	970	2 703

Rappel (année précédente)

CUMUL 2009	17 266	503	727	997	1 042	2 766
------------	--------	-----	-----	-----	-------	-------

Annexe 1

VILLE DE : MARSEILLE
EXERCICE : 2010

PARC : GAMMELLA

TARIF HORAIRE : 2,30 €
CAPACITE DU PARC : 630 Places

2,30 € POUR 2 HEURES
4,60 € POUR 4 HEURES
6,40 € POUR 8 HEURES

MOIS	FREQUENTATION			TOTAL
	SORTIE PAYANTE	GRATUITE	MOIS	
JANVIER	9 861	166	85	216
FÉVRIER	9 658	163	85	217
MARS	13 833	213	84	217
AVRIL	13 573	201	84	217
MAI	12 555	229	82	217
JUIN	13 253	258	82	217
JUILLET	10 906	207	84	208
AOUT	8 709	182	79	211
SEPTEMBRE	11 611	227	79	211
OCTOBRE	12 851	244	80	212
NOVEMBRE	11 403	244	77	213
DECEMBRE	11 828	229	79	213
TOTAL	140 041	2 563	980	2 569
				1 884
				5 433

Rappel (année précédente)

CUMUL 2009	147 575	2 181	1 041	2 482	1 973	5 496
------------	---------	-------	-------	-------	-------	-------

Annexe 1
PARC : JULIEN

 VILLE DE : MARSEILLE
 EXERCICE : 2010

 TARIF HORAIRE : 2,30 €
 CAPACITE DU PARC : 630 Places

 DE 23 H A 7 H
 2,30 € POUR 2 HEURES
 4,60 € POUR 4 HEURES
 6,40 € POUR 8 HEURES

MOIS	SORTE		MOIS	Nbr ABONNE		TOTAL	Nbr AMOD
	PAYANTE	GRATUITE		TRIM	AN		
JANVIER	15 538	229	139	177	119	435	3
FEVRIER	14 919	227	139	177	119	435	3
MARS	17 795	243	135	177	119	431	3
AVRIL	17 039	274	134	177	119	430	3
MAI	16 406	200	132	177	119	428	3
JUIN	16 004	207	130	177	119	426	3
JUILLET	10 230	208	127	176	119	422	3
AOUT	8 956	197	123	176	119	418	3
SEPTEMBRE	14 149	276	124	176	119	419	3
OCTOBRE	16 266	204	125	177	119	421	3
NOVEMBRE	15 274	189	125	178	119	422	3
DECEMBRE	15 292	273	123	178	119	420	3
TOTAL	177 868	2 727	1 556	2 123	1 428	5 107	3

Rappel (année précédente)

CUMUL 2009	185 934	2 230	1 592	2 128	1 702	5 422	3
------------	---------	-------	-------	-------	-------	-------	---

Annexe 1

VILLE DE : MARSEILLE
EXERCICE : 2010

PARC : MONTHYON

TARIF HORAIRE : 2,30 €
CAPACITE DU PARC : 515 Places

MOIS	SORTIE		FREQUENTATION			Nbr ABONNE	TOTAL
	PAYANTE	GRATUITE	MOIS	TRIM	AN		
JANVIER	18 781	182	108	114	139	361	
FEVRIER	16 359	207	108	114	142	364	
MARS	18 644	274	108	114	142	364	
AVRIL	17 758	290	102	126	142	370	
MAI	16 786	287	96	127	149	372	
JUIN	17 507	275	96	127	150	373	
JUILLET	15 592	190	96	125	150	371	
AOUT	9 995	129	95	126	150	371	
SEPTEMBRE	17 503	213	95	126	150	371	
OCTOBRE	17 082	204	93	121	150	364	
NOVEMBRE	17 704	204	93	122	150	365	
DECEMBRE	21 100	263	96	122	150	368	
TOTAL	204 811	2 718	1 186	1 464	1 764	4 414	

Rappel (année précédente)

CUMUL 2009	201 426	2 416	1 229	1 307	2 061	4 597
------------	---------	-------	-------	-------	-------	-------

Annexe 1

VILLE DE : MARSEILLE
EXERCICE : 2010

PARC : PHOCÉENS

TARIF HORAIRE : 2,30 €
CAPACITE DU PARC : 250 Places

MOIS	SORTIE		FREQUENTATION			TOTAL
	PAYANTE	GRATUITE	MOIS	TRIM	Nbr ABONNE	
JANVIER	883	21	64	54	110	228
FÉVRIER	831	26	61	55	110	226
MARS	944	32	61	55	110	226
AVRIL	851	30	59	79	109	247
MAI	850	45	59	81	110	250
JUIN	1 051	41	58	81	110	249
JUILLET	771	34	55	81	110	246
AOUT	535	41	55	81	110	246
SEPTEMBRE	927	41	54	81	110	245
OCTOBRE	799	34	50	83	110	243
NOVEMBRE	821	28	48	83	110	241
DECEMBRE	826	32	48	83	110	241
TOTAL	10 089	405	672	897	1 319	2 888

Rappel (année précédente)

CUMUL 2009	11 538	363	846	912	1 429	3 187
------------	--------	-----	-----	-----	-------	-------

Annexe 1

VILLE DE : MARSEILLE
EXERCICE : 2010

PARC : TIMONE

TARIF HORAIRE : 1,80 €
CAPACITE DU PARC : 700 Places

MOIS	FREQUENTATION			TOTAL
	SORTIE PAYANTE	GRATUITE	MOIS	
JANVIER	23 418	78	22	33
FEVRIER	22 879	96	12	33
MARS	24 613	62	13	33
AVRIL	22 869	107	13	33
MAI	21 594	83	13	33
JUIN	24 304	57	16	33
JUILLET	19 683	41	18	25
AOUT	14 389	37	16	25
SEPTEMBRE	24 619	52	18	25
OCTOBRE	24 676	63	18	22
NOVEMBRE	24 991	54	18	22
DECEMBRE	22 402	55	18	22
TOTAL	270 437	785	195	339
				687

Rappel (année précédente)

CUMUL 2009	260 078	955	325	323	136	784
------------	---------	-----	-----	-----	-----	-----

Annexe 5 : Détail de la ligne « Missions de Direction et d'Assistance QPM »

EXTRAIT DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE ENTRE QPARK MANAGEMENT ET LA SOCIETE

ARTICLE 1 – MISSIONS DE DIRECTION ET D'ASSISTANCE EXERCÉES PAR Q-PARK MANAGEMENT

La société Q-PARK MANAGEMENT disposant des ressources humaines au sein du groupe et des compétences internes, apporte aux sociétés du groupe Q-PARK son assistance dans le cadre des missions suivantes :

1.1 Missions de Direction Générale

- Mission de Direction Générale établissement de la stratégie d'entreprise et de groupe en France, mise en application des directives du groupe au niveau international, relations et reporting à la maison-mère néerlandaise.
- Mission de Direction Générale dans les négociations entrant dans le cadre de l'exécution des contrats de la société et du groupe.
- Mission de Direction d'Exploitation : encadrement des responsables d'exploitation, mise en place des procédures d'exploitation, négociation avec les fournisseurs au niveau national.
- Communication interne et externe du groupe en France,
- Développement des Ressources Humaines : mise en place de plans de carrières, conduite des entretiens d'évaluation, définition et mise en œuvre de la politique sociale et salariale, tenue des Comités d'Entreprise.
- Audit et contrôle interne.

1.2 Missions d'Administration et d'Assistance Comptable et Financière

- Mission de Direction et d'Exécution de prestations dans les domaines, financier, comptable, général et analytique, administratif, fiscal.

1.3 Missions d'Administration des Ressources humaines

- Mission de Direction et d'Administration du personnel du groupe et des paies.
- Relations avec les organisations syndicales et participation aux organismes sociaux inter professionnels.

1.4 Missions d'Assistance Construction – Qualité – Sécurité - Environnement

- Conseils et surveillance de la stabilité des ouvrages du groupe, planification de l'entretien et des grosses réparations, maintenance des ouvrages.
- Déploiement des procédures QSE sur les sites d'exploitation.
- Déploiement de l'House Style Q-PARK.
- Déploiement et actualisation de la Charte Graphique Q-PARK, actualisation de la documentation sur l'House Style.

1.5 Missions d'Assistance Marketing – Développement des Ventes

- Mise en œuvre du porte-feuille de produits Q-PARK et de la politique commerciale du groupe, développement des ventes.
- Communication commerciale.

- Représentation de la société dans les salons professionnels et tous types d'évènements liés à la profession.

1 .6 Missions d'Assistance Juridique et Assurances

- Mise en œuvre d'une politique de protection juridique des sociétés du groupe.
- Tenue des conseils d'administration et assemblées générales des sociétés du groupe.
- Assistance juridique apportées aux sociétés et exploitations du groupe.
- Suivi précontentieux et contentieux.
- Suivi des assurances : gestion des sinistres, relations avec les courtiers et les assureurs, mise en place d'une politique de gestion des risques.

1 .7 Missions d'Assistance ICT

- Administration des systèmes informatiques des sociétés du groupe (péage / contrôle d'accès, interphonie, vidéosurveillance, moyens de centralisation).
- Gestion et planification des renouvellements de systèmes informatiques.
- Accès aux évolutions technologiques développées au niveau du groupe Q-PARK.
- Expertise technique.

1 °.8 Développement commercial

- Mise en place d'un observatoire du stationnement.
- Mise en place de partenariats, relationnel commercial.
- Analyse et couverture des risques financiers et juridiques.

ARTICLE 2 : REMUNERATION DE LA SOCIETE Q-PARK MANAGEMENT

En contrepartie des missions définies à l'article 1, la société Q-PARK MANAGEMENT percevra une rémunération versée par chaque société du groupe signataire de la présente Convention, et calculée sur la base de la formule suivante :

Coût annuel des Services $\times 1.10 \times (80\% * \text{CA} + 20\% \text{ de l'investissement réalisé par la société concernée} / (80\% \text{ du CA total} + 20\% \text{ des investissements totaux des sociétés du groupe}))$.

A la somme ainsi déterminée s'ajoutera le montant de la TVA calculée selon le taux en vigueur au jour de la facturation.

Les Parties conviennent de définir les termes suivants :

« Chiffre d'affaires » : Contribution de la société au chiffres d'affaires du groupe au sens des normes de consolidation IFRS.

« Investissement » : Montant des acquisitions brutes d'immobilisations de l'exercice inscrites au bilan.

VILLE DE MARSEILLE
CONCESSION DES PARCS

Hypothèse d'inflation 2,5%

COMPTE D'EXPLOITATION(K€ courants)

Fin année	18	19	20	2011	21	22	2013	2014	23	24	2015	2016	25	2017	26	2018	27	2019	28	2020	29	2021
PRODUCTS	R2009	R2010	B2011																			
Recettes Horaires	4872	4972	4949	5076	5206	5339	5476	5617	5761	5908	6060	6215	6375									
Recettes Abonnés	2228	2335	2579	2646	2713	2783	2854	2928	3003	3080	3159	3240	3323									
Recettes diverses	270	101	105	107	110	113	116	119	122	125	128	131	135									
Total Products	7370	7407	7633	7829	8029	8235	8446	8663	8885	9113	9346	9586	9832									
CHARGES	3253	3588	3270	3351	3435	3521	3609	3699	3792	3887	3984	4083	4186									
Frais généraux	837	947	879	901	924	947	971	995	1020	1045	1071	1098	1126									
Frais fin/emp	483	336	685	620	555	490	425	360	295	230	165	100	35									
M.B.A	2797	2536	2799	2956	3115	3277	3441	3609	3778	3951	4126	4304	4486									
Amt apports fin (+)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0									
Amt inv. Init.(-)	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277	1277									
Amt inv. Renouv(-)	755	731	1181	1181	1181	1181	1181	1181	1181	1181	1181	1181	1181									
Résultat courant	sans rem fonds propres	765	528	341	498	657	819	983	1151	1320	1493	1668	1846	2028								

Reçu au Contrôle de légalité le 12 décembre 2011

Annexe 7