



# COMPTE RENDU ANNUEL D'ACTIVITE 2010



## Parcs Arvieux et Espercieux Marseille Provence Métropole



# SOMMAIRE

## 1- Cadre général de la DSP

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

## 2- Compte rendu technique et financier

- 2.1 Politique tarifaire et évolution
- 2.2 Détail sur la formation du chiffre d'affaires
- 2.3 Ressources humaines

## 3- Suivi du Patrimoine

- 3.1 Inventaire et situation patrimoniale du service délégué
- 3.2 Variation du patrimoine travaux de l'exercice
- 3.3 Suivi du programme d'investissement

## 4- Economie de la délégation

- 4.1 Compte d'exploitation
- 4.2 Relation financière avec le délégant

## 5- Données prévisionnelles

## 6- Qualité de service

- 6.1 Service à la clientèle
- 6.2 Enquête de satisfaction
- 6.3 Gestion des réclamations

## Préambule

La société Q-Park gère les parcs Arvieux et Espercieux dans le cadre d'un affermage d'une durée de 12 ans.

Pour la gestion de ce contrat, une société dédiée a été créée, la Société Marseillaise de Stationnement. Cette société est détenue à 51% par le Groupe Q-Park et 49% par le Groupe Gagneraud.

Le présent rapport d'activité a pour objet de décrire l'organisation du site et de présenter au délégant l'économie générale de l'exploitation conformément à l'article 8.1 de notre Convention.



# 1- Cadre général de la Délégation de Service Public

## 1.1 Caractéristiques principales du contrat de délégation

La Société Marseillaise de Stationnement est titulaire d'un contrat de Délégation de service publique pour 12 ans avec la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole suite à une délibération du conseil communautaire en date du 29 juin 2007. Les dates de démarrage et de fin de chacun des contrats sont dissociées.

### Principaux événements de la DSP

17 novembre 2007 : ouverture du parc Espercieux

Début janvier 2009 : signature d'un avenant 1 : définissant des conditions tarifaires spéciales pour la CUMPM ainsi que des places réservées complémentaires.

1<sup>er</sup> mars 2009 : ouverture du parc Arvieux

### Chiffres clés

Le parc Espercieux compte 500 places sur 5 niveaux dont 24 places PMR, 40 places vélos et 30 places motos.

Le parc Arvieux compte 283 places dont 6 places PMR et 5 places motos.

## 1.2 Faits marquants de l'exercice

Le rapide développement du parking Arvieux, constaté en 2009, est bien confirmé pour 2010. Une clientèle horaire importante et une moyenne de 195 abonnés, ont permis d'atteindre rapidement un niveau d'occupation satisfaisant. Le niveau d'abonnés se maintient tout au long de l'année.

Le parking Espercieux a un peu moins de fréquentation horaire, en raison du sens unique de la rue des Docks, mais les 381 abonnés et une forte activité avec l'environnement immédiat du parc (hôtel, restaurant, sociétés, administrations...) permettent d'atteindre un fort taux d'occupation. Sur ce parc, l'année a été également marquée par le changement des portails d'entrée et de sortie, les rideaux métalliques sur enrouleurs installés étaient en panne régulièrement et ne correspondaient pas aux besoins d'un parc fortement sollicité comme peut l'être le parc Espercieux.

Au niveau de la sécurité, la situation s'est sensiblement dégradé en 2010, nous avons constaté la présence de plus en plus fréquente de jeunes désœuvrés rue des docks qui tentent de rentrer dans nos parcs pour vandaliser nos équipements ou les véhicules qui s'y trouvent, des vols à l'arraché ont même eu lieu à l'extérieur du parc. Nous avons été obligés de faire temporairement appel à une société de sécurité en soirée et la nuit, pour mettre un terme aux actes de vandalismes dans le parc (Coût 74K€).



## 2 Compte rendu technique et financier

### 2.1 Politique tarifaire et évolution

Les tarifs horaires et abonnés n'ont pas évolué entre 2009 et 2010.

Grille tarifaire Horaire

COEF INDEXATION 2010	2 008	2009	2010
30 MINUTES	Gratuit	Gratuit	Gratuit
1 HEURES	2,20 €	2,30 €	2,30 €
2 HEURES	4,60 €	4,90 €	4,90 €
3 HEURES	7,00 €	7,50 €	7,50 €
4 HEURES	9,40 €	10,00 €	10,00 €
5 HEURES	11,80 €	12,60 €	12,60 €
6 HEURES	14,00 €	14,90 €	14,90 €
7 HEURES	16,20 €	17,30 €	17,30 €
8 HEURES	18,40 €	19,60 €	19,60 €
9 HEURES	20,60 €	22,00 €	22,00 €
10 HEURES	22,80 €	24,30 €	24,30 €
11 HEURES	24,80 €	26,50 €	26,50 €
12 HEURES	26,80 €	28,60 €	28,60 €
13 HEURES	28,80 €	30,70 €	30,70 €
14 HEURES	30,80 €	32,90 €	32,90 €
14 heures à 24 heures	30,80 €	32,90 €	32,90 €
Tickets perdu	30,80 €	32,90 €	32,90 €
PASS Hôtel	1 nuit	9,57 €	10,20 €
	weekend end	38,30 €	38,30 €

## Grille tarifaire Abonnés

			2 008	2009	2010
<b>MARSEILLE</b>	<b>PERMANENT</b>	<b>MENSUEL</b>	185,0 €	197,40 €	197,40 €
		<b>TRIMESTRIEL</b>	535,0 €	570,90 €	570,90 €
		<b>ANNUEL</b>	2 035,0 €	2 171,50 €	2 171,50 €
	<b>MOTO</b>	<b>MENSUEL</b>	92,5 €	98,70 €	98,70 €
		<b>TRIMESTRIEL</b>	267,5 €	285,40 €	285,40 €
		<b>ANNUEL</b>	1 017,5 €	1 085,70 €	1 085,70 €
	<b>RESIDENT AUTO</b>	<b>MENSUEL</b>	95,0 €	101,40 €	101,40 €
		<b>TRIMESTRIEL</b>	270,0 €	288,10 €	288,10 €
		<b>ANNUEL</b>	1 045,0 €	1 115,10 €	1 115,10 €
	<b>RESIDENT MOTO</b>	<b>MENSUEL</b>	47,5 €	50,70 €	50,70 €
		<b>TRIMESTRIEL</b>	135,0 €	144,10 €	144,10 €
		<b>ANNUEL</b>	522,5 €	557,50 €	557,50 €

### 2.2 Détail sur la formation du chiffre d'affaires

#### Evolution du chiffre d'affaires et de la fréquentation parc Espercieux

La fréquentation horaire du parking Espercieux est en légère augmentation (+2%) en 2010 et le CA en hausse de + 4% : le parking a atteint son niveau de maturité.

Le nombre d'abonnés progresse de 4%, passant en moyenne sur l'année de 365 abonnés en 2009 à 381.

#### Evolution du chiffre d'affaires et de la fréquentation parc Arvieux

Le chiffre d'affaires horaire progresse de 70% (Arvieux n'a ouvert qu'en mars 2009), parc en pleine montée en puissance en 2010. La fréquentation horaire progresse de 65%.

Le nombre est stable avec en moyenne 195 abonnés en 2010 contre 194 en 2009.

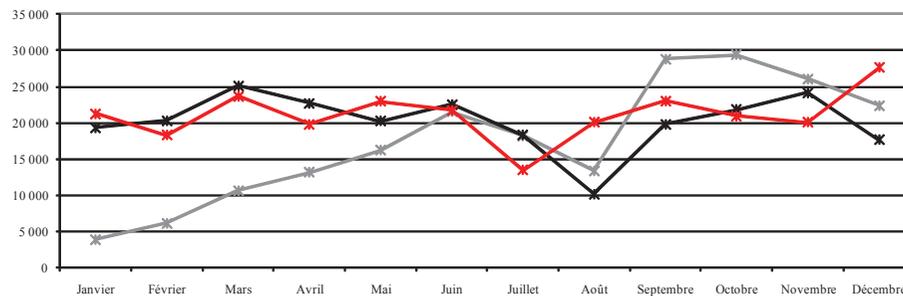
Cf. Annexe 1 : Détail CA Espercieux - Arvieux

## Parking ESPERCIEUX

2008
  2009
  2010

### CHIFFRES D'AFFAIRES (Euros T.T.C.)

HORAIRES	15,42%		4,44%	
	2008	2009	2010	
Janvier	3 906	19 352	21 277	
Février	6 217	20 280	18 284	
Mars	10 643	25 118	23 690	
Avril	13 191	22 727	19 869	
Mai	16 198	20 204	22 955	
Juin	21 493	22 540	21 729	
Juillet	18 197	18 297	13 452	
Août	13 392	10 172	20 054	
Septembre	28 829	19 876	23 032	
Octobre	29 407	21 844	20 996	
Novembre	26 070	24 203	20 090	
Décembre	22 391	17 700	27 637	
<b>TOTAL</b>	<b>209 933</b>	<b>242 313</b>	<b>253 064</b>	
Moyenne	17 494	20 193	21 089	

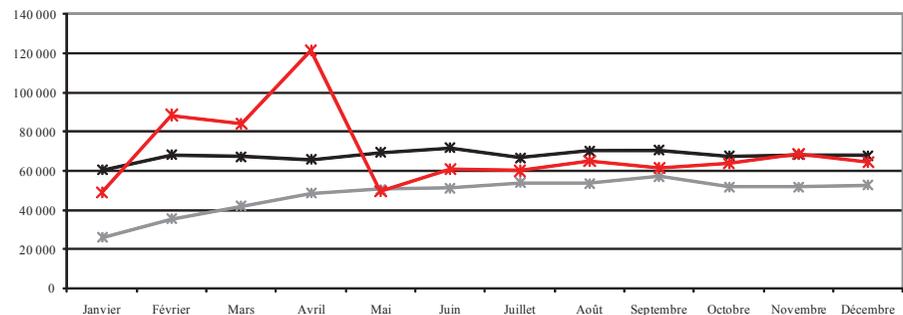


### FRÉQUENTATION

HORAIRES	21,08%		2,41%	
	2008	2009	2010	
Janvier	540	2 235	3 012	
Février	752	2 589	2 791	
Mars	1 373	2 770	3 586	
Avril	1 624	2 558	3 138	
Mai	1 902	2 359	3 266	
Juin	2 350	2 962	2 483	
Juillet	2 273	2 380	2 052	
Août	1 647	1 293	1 260	
Septembre	3 074	2 614	2 528	
Octobre	3 330	3 036	2 450	
Novembre	3 251	2 954	2 309	
Décembre	3 045	2 716	2 324	
<b>TOTAL</b>	<b>25 161</b>	<b>30 466</b>	<b>31 199</b>	
Moyenne	2 097	2 539	2 600	

### ABONNÉS

	2008	2009	2010
Janvier	25 834	60 372	48 855
Février	35 444	67 983	88 402
Mars	41 945	67 204	84 176
Avril	48 530	65 770	121 501
Mai	50 655	69 327	49 329
Juin	51 288	71 675	60 679
Juillet	53 738	66 514	59 942
Août	53 456	70 312	65 125
Septembre	57 201	70 367	61 351
Octobre	51 793	67 647	63 748
Novembre	51 793	68 133	68 577
Décembre	52 626	67 825	64 323
<b>TOTAL</b>	<b>574 304</b>	<b>813 129</b>	<b>836 007</b>
Moyenne	47 859	67 761	69 667

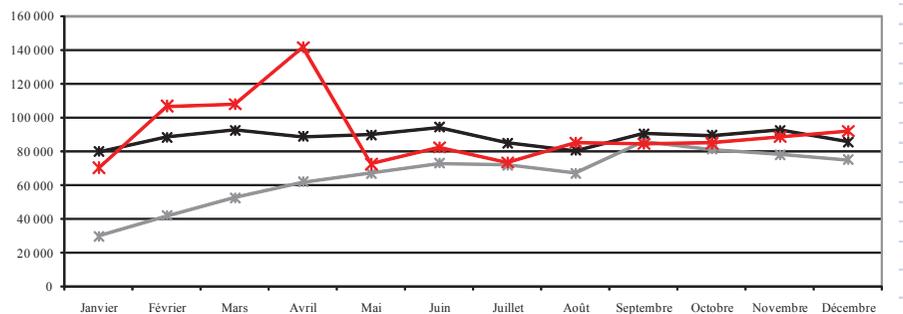


### ABONNÉS

	2008	2009	2010
Janvier	207	337	387
Février	246	357	387
Mars	249	338	380
Avril	288	353	376
Mai	288	356	375
Juin	317	373	377
Juillet	325	364	374
Août	328	386	374
Septembre	328	387	374
Octobre	322	373	388
Novembre	322	377	388
Décembre	329	375	388
<b>TOTAL</b>	<b>3 549</b>	<b>4 376</b>	<b>4 568</b>
Moyenne	296	365	381

### C.A. CUMULES

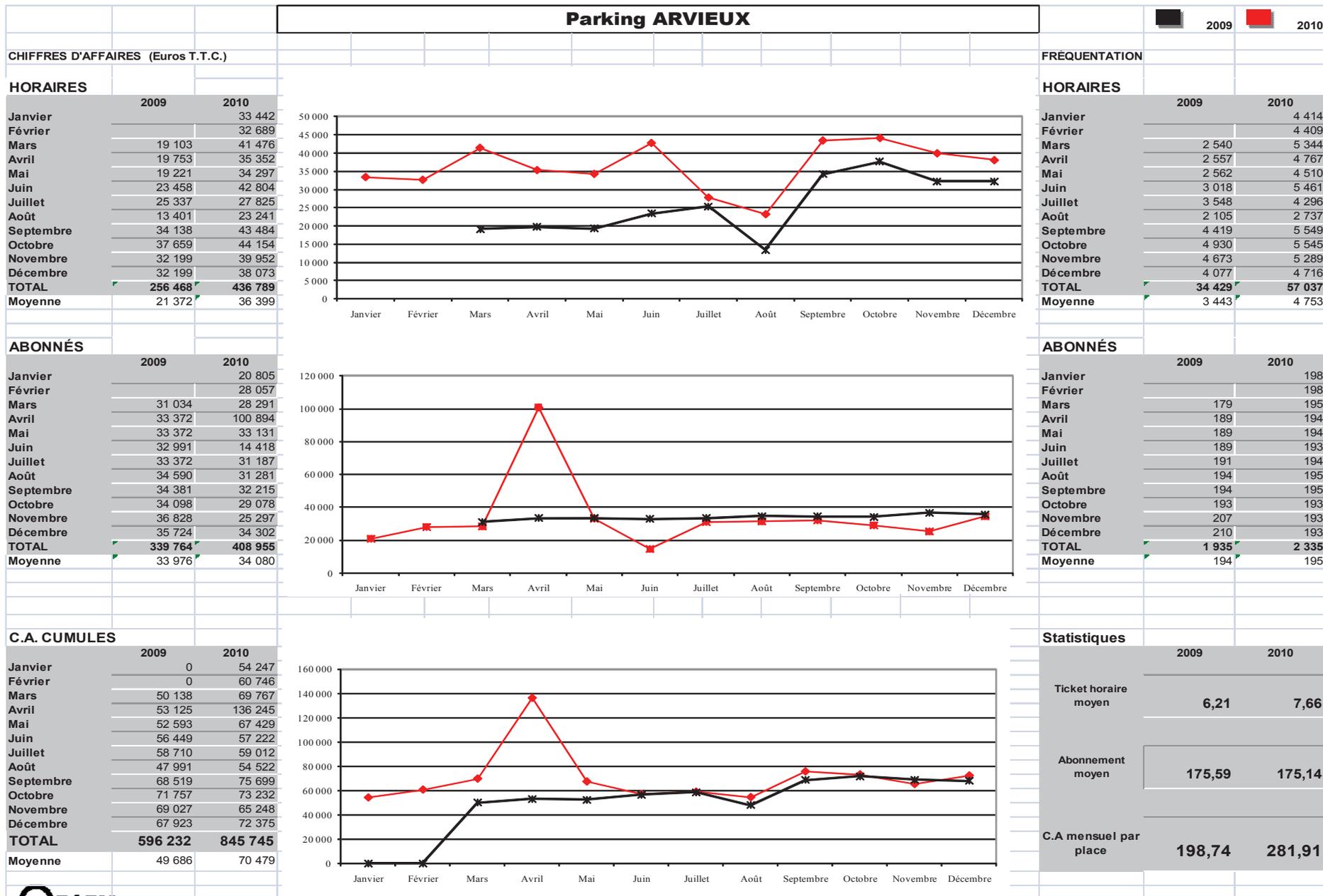
	2008	2009	2010
Janvier	29 740	79 724	70 131
Février	41 661	88 263	106 686
Mars	52 588	92 322	107 866
Avril	61 721	88 498	141 370
Mai	66 853	89 531	72 284
Juin	72 780	94 215	82 408
Juillet	71 935	84 811	73 393
Août	66 848	80 484	85 179
Septembre	86 030	90 243	84 383
Octobre	81 200	89 492	84 744
Novembre	77 864	92 337	88 667
Décembre	75 016	85 525	91 960
<b>TOTAL</b>	<b>784 237</b>	<b>1 055 442</b>	<b>1 089 072</b>
Moyenne	65 353	87 954	90 756



### Statistiques

	2008	2009	2010
Ticket horaire moyen	8,34	7,95	8,11
Abonnement moyen	161,82	185,82	183,01
C.A mensuel par place	130,97	176,26	181,88





Ces bons chiffres sont également la marque de la volonté de Q-Park d'être un acteur de l'attractivité du quartier dans lequel le parc est situé.

En 2010, nous avons poursuivi les actions commerciales de 2009 et développé de nouvelles opérations :

Parc Espercieux

### **Théâtre de la Minoterie (depuis 2008)**

Mise en place d'un forfait soirée, pour les clients du théâtre de la minoterie Bd de Dunkerque. Le forfait est de 5 € TTC pour la soirée. (18H00 / 00H00). Ce forfait est présenté sur leur site : [WWW.laminoterie.fr](http://WWW.laminoterie.fr)

### **Ibis et Suite Novotel. (Depuis 2008).**

La mise en place en 2008 de forfaits nuit et forfaits week-end, a été affiné en créant en plus des forfaits 1 jour, des forfaits deux, trois et quatre nuits. (Un plus pour les clients de l'hôtel et notre relation commerciale avec la direction de Suite Novotel et d'Ibis.

### **Société Fongecif. (Depuis 2008).**

Mise en place d'un ticket à sortie unique, pour permettre aux clients de la société de ne pas payer leurs stationnements. Le Fongecif prenant à leur charge le parking. (Ticket de sortie journée unique à 15 € TTC)

### **Forfait Espercieux. (Depuis fin 2009).**

Mise en place de ce forfait, permet aux clients qui partent en croisière, ou qui viennent visiter Marseille sur plusieurs jours, de bénéficier d'un stationnement pour un tarif forfaitaire pendant leur séjour.

### **BMW Station 7. (Depuis 2009)**

Expositions des derniers modèles de la marque, au niveau RDC du Parc Espercieux. (Facturation en fin de mois)

### **CUMPM (Depuis 2009).**

Mise en place de forfaits journée et demi-journée, ainsi que des tickets de sortie en temps réel. (La CUMPM prenant en charge le stationnement de ses collaborateurs. Mise en place également de cartes à décompte 50H00, 100H00 et 200H00.

### **Société OPPBTP. (Nouveauté 2010)**

Mise en place d'un forfait de sortie en temps réel. Cela permet à leurs collaborateurs de ne pas payer le parking le jour de leur stationnement. La société OPPBTP prenant en charge le temps passé dans le parking.

### **Restaurant Docks of the Bay. (Nouveauté 2010).**

Mise en place d'un forfait repas (entre 12H00 et 14H00). Le restaurant offre le parking à leurs clients qui viennent déjeuner chez eux et qui stationnent leurs véhicules au Parking Espercieux. Après 14H00, le client doit s'acquitter de son stationnement, au prix horaire du Parking.



### **Opérations occasionnelles avec d'autres sociétés. (Nouveauté 2010).**

Plusieurs partenariats ont été effectués, pour des établissements se trouvant dans le quartier, pour des soirées de fin d'année, des inaugurations ou autres événements qui se déroulent dans le quartier. Ex : Caisse d'Épargne, Musicatreize, Foire international de Marseille (mise en place d'un forfait parking + métro+ entrée à la foire), La course des 3 chances Etc....

## **Actions commerciales Arvieux**

### **Brasserie l'Agora (Depuis 2009)**

Mise en place de forfaits « soirée », liés à des événements organisés le week-end, (mariages, banquets ...). Ce partenariat permet de générer des recettes additionnelles le week-end, que nous n'avions pas avant.

### **Université de la méditerranée. (Nouveauté 2010)**

Mise en place d'un forfait à sortie unique, pour permettre aux salariés de la société de bénéficier d'un stationnement. Les tickets sont valables 6 mois. (Ticket à sortie unique à 15 € TTC).

## 2.3 Ressources humaines

### a) Effectif

L'exploitation est assurée par les équipes de Q-Park Services

Notre équipe sur site est composée de 4 personnes

Chef de Parcs	M. Rodolphe Combe
Agent d'exploitation	M. Bassous René
Agent d'exploitation	Mme Plique Nathalie
Agent d'exploitation	M. Fessol Jean -Patrice

Cette équipe est encadrée par Lionel Sarraute (Directeur Régional Adjoint) et Rémy Delepoulle (Directeur Exploitation territoires Sud et Ouest)

Le personnel est mutualisé entre les deux parcs, il est présent sur site de 6H à 22H du lundi au samedi. Le chef de parc est partagé entre les deux sites.

L'accès reste toutefois possible pour les abonnés 24H/24, 7jours/7.

Au delà de cette équipe d'exploitation Q-Park qui gère la vie quotidienne du site, il convient d'ajouter la Direction du Groupe Gagneraud qui est associée aux principales décisions d'exploitation.



Mr Combe Rodolphe (depuis 2008)



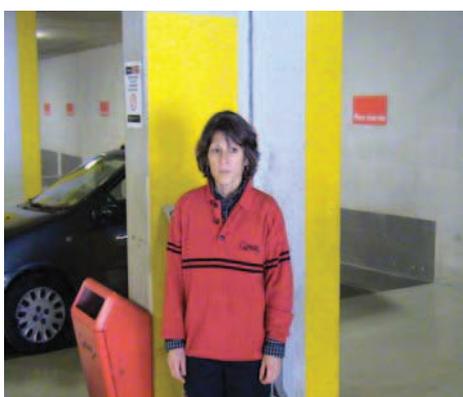
Responsable de centre de profit

Mr. Bassous René (Depuis 2007)



Agent d'exploitation

Mme Plique Nathalie (depuis 2010)



Agent d'exploitation

Mr. Fessol Jean-Patrice (Depuis 2009)



Agent d'exploitation

## b. Organisation

Notre personnel est polyvalent dans ses missions d'exploitation des parcs :

- Accueil de la clientèle
- Nettoyage du parc
- Entretien technique
- Sécurité
- Prise des abonnements

Il dispose, dans le local d'exploitation, de tous les équipements lui permettant d'assurer un suivi qualitatif et sécuritaire de l'exploitation :

- Equipement de vidéosurveillance et d'interphonie
- Centrale de détection incendie
- Centrale CO



Chaque agent dispose d'un talkie-walkie qui lui permet de rester en permanence à la disposition du client même quand il n'est pas dans le local.

En renfort de cette organisation locale, nous disposons d'un centre de télégestion qui reprend la main sur le parc quand le personnel n'est pas présent dans le local d'exploitation ou pendant les périodes de fermeture du site (nuit et dimanche) via le système Intraparc. Cet outil permet aux agents d'être mobiles sur le parc et de participer au nettoyage de l'ouvrage et à son entretien technique tout au long de la journée puisque le personnel de notre Centre de Contact répond 24/H/24 via l'interphonie aux sollicitations de nos clients. Nos agents sur site sont donc concentrés sur l'entretien du parc et ne sont sollicités que si le centre de contact ne peut pas régler le problème à distance.

### c. Formation

Pas de formation spécifique de notre personnel en 2010.



## 3 Suivi du Patrimoine

### 3.1 Inventaire et situation patrimoniale du service délégué

#### Equipements mis à disposition

##### **Parc Espercieux**

#### Matériel de péage

Le matériel de péage est de marque Skidata.

Nous disposons de deux chenaux d'entrée, deux chenaux de sortie et 3 caisses automatiques. Ce matériel est de bonne qualité et facile d'utilisation. Nous avons toutefois constaté qu'il ne disposait pas du système de paiement par CB en sortie. Ce système a été installé début mai 2011 ainsi que le paiement par carte GR.

#### Sécurité incendie

Le parking possède une centrale incendie de marque ESSER ECS 8000 M et une centrale CMSI 8000. La maintenance de ce système est assurée par Chubb dans le cadre d'un accord national.

#### Détection CO

La centrale CO est de marque Draeger comytron 30 RS. La maintenance est assurée par Draeger.

#### Groupe électrogène

Le groupe électrogène est de Marque IVECO GS NEF. La maintenance est assurée par la Société Eneria.

#### Ascenseurs

Le parc dispose d'un duplex (2 ascenseurs) de marque KONE. Nous disposons d'un contrat Full service avec Kone incluant l'entretien, ce qui permet une excellente réactivité pour les opérations de maintenance préventive et curative.

#### Portail

Les rideaux d'entrée et de sortie ont été remplacés en 2010 par des portes basculantes plus adaptées à l'utilisation intensive que nous connaissons.



## **Parc Arvieux**

### Matériel de péage

Le matériel de péage est de marque ACS.

Nous disposons de deux chenaux d'entrée, un chenal de sortie et 2 caisses automatiques. Ce matériel est de bonne qualité et facile d'utilisation. Cette installation est équipée du paiement par carte bancaire en sortie

### Sécurité incendie

Le parking possède une centrale incendie de marque DEF modèle Altaïr C avec 192 détecteur optiques. La maintenance de ce système est assurée par DEF dans le cadre d'un accord national.

### Détection CO

La centrale CO est de marque Draeger Comytron 30 RS. La maintenance est assurée par Draeger.

### Groupe électrogène

Le groupe électrogène est de Marque Perkins modèle 1300. La maintenance est assurée par la Société Eneria.

### Ascenseurs

Le parc dispose d'un duplex (2 ascenseurs) de marque Otis. Nous disposons d'un contrat Full service avec Otis incluant l'entretien, ce qui permet une excellente réactivité pour les opérations de maintenance préventive et curative.

### Portail

Portail de marque Kone.



### 3.2 Variation du patrimoine travaux de l'exercice

Ajout uniquement des portails d'entrée et de sortie sur Espercieux.

### 3.3 Suivi du programme d'investissement

#### Provision pour renouvellement

Conformément à notre BP prévisionnel, nous n'intégrons pas de provisions pour renouvellements. Ces derniers sont financés en fonds propres dès que besoin.

#### Travaux réalisés depuis le début de la délégation

Nous avons profité de la présence de Soletanche Bachy sur le chantier d'Arvieux pour leur commander des travaux additionnels de mise au style Q-Park de ce parc pour un montant de 261 000€ HT. Ces travaux n'étaient pas prévus initialement dans le cadre du contrat mais nous souhaitons faire de ce site une vitrine à Marseille du savoir-faire de Q-Park en terme de design de parc de stationnement.

D'autres investissements ont été réalisés également en 2008 : renfort de vidéosurveillance, achat d'autolaveuse, climatisation du local, mise en place d'un système PTI (protection du travailleur isolé), installation de notre système de gestion à distance...

L'investissement réalisé pour les 2 parcs est de 759 K€ HT à fin 2010 pour un montant prévisionnel contractuel d'environ 200 K€ HT.

Cf. Annexe 5 : Etat des immobilisations et amortissements

Cf. Annexe 6 : Etat des amortissements économiques



## 4 Economie de la Délégation

### 4.1 Compte d'exploitation

COMPTE D'EXPLOITATION(k€/HT)	REEL 2010	REEL 2009	Ecart en valeur	Ecart en %
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>1 785,345</b>	<b>1 507,832</b>	278	18%
CMO DIRECTE	229,356	194,869	34	18%
IMPOTS ET TAXES	19,031	19,661	-1	-3%
CHARGES DIRECTES	259,053	227,092	32	14%
REDEVANCE	1 069,178	662,660		
CHARGES INDIRECTES	52,419	(17,038)	69	-408%
<b>CHARGES d'EXPLOITATION</b>	<b>1 629,037</b>	<b>1 087,244</b>	542	50%
<b>EBITDA</b>	<b>156,307</b>	<b>420,588</b>	-264	-63%
<b>AMORT. &amp; PROVISIONS</b>	<b>94,946</b>	<b>57,543</b>	37	65%
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>61,362</b>	<b>363,045</b>	-302	-83%
<b>PRODUITS FINANCIERS</b>	<b>7,711</b>	<b>0,620</b>	7	1144%
<b>FRAIS FINANCIERS</b>	<b>(0,390)</b>	<b>5,000</b>	-5	-108%
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>8,100</b>	<b>(4,380)</b>	12	-285%
<b>RESULTAT COURANT</b>	<b>69,462</b>	<b>358,665</b>	-289	-81%
<b>PRODUITS EXCEPTIONNELS</b>	<b>0,533</b>	<b>27,459</b>	-27	-98%
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES</b>	<b>33,801</b>	<b>34,670</b>	-1	-3%
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>(33,268)</b>	<b>(7,211)</b>	-26	361%
<b>RESULTAT AVANT I.S.</b>	<b>36,194</b>	<b>351,454</b>	-315	-90%
Impôt société	12,243	126,040	-114	-90%
<b>RESULTAT DE LA DELEGATION</b>	<b>23,951</b>	<b>225,414</b>	-201	-89%

Le CA progresse de 18% en raison de la hausse de 37% des recettes horaires (y compris pass-hotel, chèque parc,...) (cf. analyse p.6)

Les charges d'exploitation progressent de 50% en raison principalement :

- De l'augmentation de 18% des frais de personnel : liée principalement à la hausse de 33% du personnel intérimaire et de sécurité en raison d'un côté de la panne du portail d'Espercieux qui nous a amené à laisser le parc ouvert 24h/24 donc sous surveillance



d'un maître chien mais également en raison de vandalisme fréquents par les jeunes des alentours.

- De la hausse du poste de sous-traitance QPS (mission administrative et de gestion du contrat) ; la sous-traitance QPS correspond à un forfait de 28K€ HT par parc+ 20% des dépenses de personnel. Le forfait n'ayant pas été pris en compte pour Arvieux en 2009, ce poste évolue de +30K€ (+ 57%).
- De l'augmentation de la redevance fixe d'Arvieux conformément au contrat, mais avec une date de début décalée par rapport à l'année civile (100K€ du 01/03/2009 au 28/02/2010 puis 420K€ du 01/03/2010 au 28/02/2011). La redevance variable progresse elle aussi de 95% en raison de l'augmentation du chiffre d'affaires.
- De la prise en compte en 2010 d'honoraires d'assistance technique et administrative partagés entre Q-Park et Gagneraud sur la gestion de la société, la tenue des réunions mensuelles de gestion, à hauteur de 50K€ pour l'année 2010.

Les missions de QPS et de suivi de la délégation représentent 133.1K€ soit 7.5% du CA.

Cf. Annexe 2 : Compte Rendu Financier CRF 2010.

Si des dépenses récurrentes de sécurité venaient modifier l'économie générale du contrat, le délégataire et le délégant devraient alors se rencontrer pour rétablir l'équilibre de l'opération.

## 4.2 Relations financières avec le Délégué

### Calcul de la redevance

<b>Partie Fixe</b>					
		Annuel	Mensuel		
Redevance Fixe Arvieux 01/03/09-01/03/10		100 000,00 €	8 333,33 €		
Redevance Fixe Arvieux 01/03/10-01/03/11		420 000,00 €	35 000,00 €		
Redevance Fixe Espercieux		470 000,00 €	39 166,67 €		

Numéro Mois	Nom du Moi	Redevance Fixe		Redevance Fi	
		Mensuel Arvieux	Cumulé Arvieux	Mensuel Espercieux	Cumulé Espercieux
	1 Janvier	8 333	8 333	39 167	39 167
	2 Février	8 333	16 667	39 167	78 333
	3 Mars	35 000	51 667	39 167	117 500
	4 Avril	35 000	86 667	39 167	156 667
	5 Mai	35 000	121 667	39 167	195 833
	6 Juin	35 000	156 667	39 167	235 000
	7 Juillet	35 000	191 667	39 167	274 167
	8 Août	35 000	226 667	39 167	313 333
	9 Septembre	35 000	261 667	39 167	352 500
	10 Octobre	35 000	296 667	39 167	391 667
	11 Novembre	35 000	331 667	39 167	430 833
	12 Décembre	35 000	366 667	39 167	470 000
<b>Total</b>		<b>366 667</b>		<b>470 000</b>	

Redevance fixe a provisionner pour le mois : 12	366 667	470 000
---	---------	---------

## Partie Variable

	Arvieux	Espercieux	
Seuil 1	572 214,09 €	774 036,61 €	1 346 250,70 € ==> Redevance à 33 %
Seuil 2	637 466,57 €	841 119,79 €	==> Redevance à 66 %

Numéro Mois	Chiffre d'Affaire (horaires et abonnés)			Redevance Variable a provisionner			
	Arvieux	Espercieux	Total	Arvieux	Cumulé	Espercieux	Cumulé
1	45 357 €	58 638 €	103 995 €	5 624 €	5 624 €	13 752 €	13 752 €
2	50 791 €	98 402 €	149 193 €	5 624 €	11 248 €	13 752 €	27 504 €
3	58 334 €	146 758 €	205 092 €	5 624 €	16 871 €	13 752 €	41 256 €
4	113 918 €	105 494 €	219 411 €	5 624 €	22 495 €	13 752 €	55 008 €
5	56 379 €	63 736 €	120 114 €	5 624 €	28 119 €	13 752 €	68 761 €
6	47 845 €	82 229 €	130 074 €	5 624 €	33 743 €	13 752 €	82 513 €
7	49 341 €	61 366 €	110 707 €	5 624 €	39 367 €	13 752 €	96 265 €
8	45 587 €	71 220 €	116 807 €	5 624 €	44 990 €	13 752 €	110 017 €
9	63 294 €	151 535 €	214 829 €	5 624 €	50 614 €	13 752 €	123 769 €
10	61 231 €	79 323 €	140 554 €	5 624 €	56 238 €	13 752 €	137 521 €
11	54 556 €	97 579 €	152 134 €	5 624 €	61 862 €	13 752 €	151 273 €
12	60 461 €	41 338 €	101 799 €	5 624 €	67 486 €	13 752 €	165 025 €
<b>Total Année</b>	<b>707 091</b>	<b>1 057 617</b>	<b>1 764 708</b>				

Redevance Variable a provisionner pour le mois : 12	67 486	165 025
---	--------	---------

Dépassement Seuil 1	65 252 €	67 083 €
Dépassement Seuil 2	69 625 €	216 497 €

Redevance S1	21 533 €	22 137 €
Redevance S 2	45 952 €	142 888 €
	67 485,75 €	165 025,38 €

			Total
	<b>Redevance fixe</b>	366 666,67 €	470 000,00 €
	<b>Redevance Variable</b>	67 485,75 €	165 025,38 €
Redevance fixe et variable du mois : 12		434 152,41 €	635 025,38 €
			1 069 178

La redevance totale s'élève à 1 069K€, en progression + 61% par rapport à 2009 ; elle constitue la principale charge de la délégation.

## 5 Données prévisionnelles

	Réalisé 2009 Prévisionnel 2010 Réalisé 2010 Prévisionnel 2011			
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>1 507 832</b>	<b>1 677 086</b>	<b>1 785 345</b>	<b>1 822 242</b>
Redevance à la collectivité	-662 660	-1 046 690	-1 069 178	-1 169 332
Dépenses d'exploitation	-489 338	-460 258	-688 073	-619 423
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 151 998</b>	<b>-1 506 948</b>	<b>-1 757 251</b>	<b>-1 788 756</b>
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>-4 380</b>	<b>55 058</b>	<b>8 100</b>	<b>0</b>
Impôt sur les sociétés	-126 040	-77 242	-12 243	-11 486
<b>CHARGES DE LA CONCESSION</b>	<b>-1 278 038</b>	<b>-1 584 190</b>	<b>-1 769 494</b>	<b>-1 800 241</b>
<b>RESULTAT NET</b>	<b>225 414</b>	<b>147 954</b>	<b>23 951</b>	<b>22 001</b>

Le résultat réalisé en 2010 est inférieur au résultat attendu dans le Business plan en raison de charges plus importantes que prévu : charges directes d'exploitation et amortissements ainsi que - 86% de produits financiers (en raison de la non-commercialisation des amodiations).

Cf. Annexe 3: CRF prévisionnel détaillé.

Cf. Annexe 4: Business plan actualisé.

## 6 Qualité du service

### 6.1 Services à la clientèle

Q-Park met à disposition de ses clients de nombreux services :

- Prêt de poussettes,
- Prêt de parapluies,
- Dépannage de batteries véhicules,
- Station de lavage à l'entrée du parking,
- Mise en place d'un distributeur de boissons au niveau des caisses automatiques
- Un défibrillateur à l'accueil du parc.
- Cireuse à chaussures
- Ecran d'informations en temps réel dans le parc Arvieux.

D'autres services sont à l'étude pour toujours améliorer la qualité du service.

Le service le plus utilisé est la cireuse à chaussures car plus de 65% de notre clientèle est constituée de cadres venant en RDV ou travaillant dans le quartier.

### 6.2 Enquête de satisfaction

Environ 40 questionnaires qualité ont été remplis par nos clients. Les résultats montrent que les clients sont globalement très satisfaits de la qualité de l'exploitation et sont sensibles aux points suivants (item où nous avons recueilli le + de « tout à fait satisfait » :

- Qualité de l'accueil
- Facilité à trouver les parcs et une place à l'intérieur des parcs
- Propreté des parcs
- Qualité de l'éclairage

Points à améliorer (item où nous avons recueilli le + de « peu satisfait » :

- Information sur les horaires d'ouverture /fermeture
- Nombre de caisses automatiques
- Visibilité de notre équipe d'exploitation

Le résultat complet de notre enquête client est disponible ci-après.

## CHALLENGE QUALITE

ANNEE 2010 Parc Arvieux/espercieux

QUESTIONNAIRE QUALITE		Pas du tout satisfait	Plutôt pas satisfait	Plutôt satisfait	Tout a fait satisfait	
<b>ACCUEIL</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipe du parc ?</b>	1	2	3	4	Total
	L'accueil qui vous est réservé	-	-	19	20	39
	Les réponses apportées à vos demandes	-	-	17	15	32
<b>INFORMATIONS/SIGNALETIQUE</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations à votre dispositions ?</b>	1	2	3	4	Total
	La qualité des informations sur les tarifs et les horaires du parc	-	3	25	12	40
	La signalétiques Rouge pour vous repérer en voiture	-	5	27	9	41
	La signalétiques Verte pour vous repérer à pied	-	4	25	12	41
	Les plans de quartier dans les accès piétons	1	2	28	3	34
	L'affichage des horaires d'ouverture du parc	-	7	26	4	37
	La signalisation des niveaux du parc	-	1	30	10	41
	La signalisation des numéros de place	-	4	26	10	40
	La facilité à trouver le parking	-	1	9	31	41
	La facilité à trouver une place	-	3	13	25	41
<b>PROPRETE</b>	<b>Dans quelle mesure trouvez vous que ce parking est propre?</b>	1	2	3	4	Total
	La propreté des niveaux du parc	-	-	12	28	40
	La propreté des niveaux des accès piétons	-	-	8	31	39
	L'odeur dans les niveaux du parc	-	-	18	21	39
	L'odeur dans les accès piétons	-	-	15	21	36
<b>MATERIEL</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipement du parc?</b>	1	2	3	4	Total
	Les barrières d'entrée et sortie	-	1	25	13	39
	Le fonctionnement des ascenseurs	-	-	26	9	35
	<b>Les bornes d'appel pour joindre un opérateur Q-PARK</b>					
	Le nombre de bornes à votre disposition	-	1	24	11	36
	La facilité de repérage de ces bornes	2	5	24	6	37
	La qualité de la réponse apportée par notre opérateur	1	1	23	11	36
<b>SECURITE</b>	<b>Etes-vous satisfait des mesures de sécurité mise en place ?</b>	1	2	3	4	Total
	La qualité de l'éclairage	-	-	13	27	40
	L'accès sécurité dans les SAS piétons	-	2	15	19	36
	La diffusion d'une musique d'ambiance	-	2	14	23	39
	La présence de l'équipe du parc dans les différents niveaux	1	6	16	14	37
	Votre sentiment global sur la sécurité du parc	-	-	12	28	40
<b>MOYEN DE PAIEMENT</b>		1	2	3	4	Total
	Le nombre de caisses automatiques	1	8	10	21	40
	Le fonctionnement des caisses automatiques	-	4	11	24	39
	Les différents moyen de paiement acceptés dans le parc	-	-	8	32	40

		1	2	3	4	Total
<b>ACCUEIL</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipe du parc ?</b>	-	-	36	35	71
<b>INFORMATIONS/SIGNALETIQUE</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations à votre dispositions ?</b>	1	30	209	116	356
<b>PROPRETE</b>	<b>Dans quelle mesure trouvez vous que ce parking est propre?</b>	-	-	53	101	154
<b>MATERIEL</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipement du parc?</b>	3	8	122	50	183
<b>SECURITE</b>	<b>Etes-vous satisfait des mesures de sécurité mise en place ?</b>	1	10	70	111	192
<b>MOYEN DE PAIEMENT</b>		1	12	29	77	119
		6	60	519	490	1 075

		1%	6%	48%	46%	100%
<b>ACCUEIL</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipe du parc ?</b>	0%	0%	51%	49%	100%
<b>INFORMATIONS/SIGNALETIQUE</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait des informations à votre dispositions ?</b>	0%	8%	59%	33%	100%
<b>PROPRETE</b>	<b>Dans quelle mesure trouvez vous que ce parking est propre?</b>	0%	0%	34%	66%	100%
<b>MATERIEL</b>	<b>Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'équipement du parc?</b>	2%	4%	67%	27%	100%
<b>SECURITE</b>	<b>Etes-vous satisfait des mesures de sécurité mise en place ?</b>	1%	5%	36%	58%	100%
<b>MOYEN DE PAIEMENT</b>		1%	10%	24%	65%	100%



### A quelle catégorie professionnelle appartenez vous ?

0	Agriculteur / Exploitants
4	Artisans / Commerçants / Chef d'entreprise
20	Cadres / Professions libérales
6	Professions intermédiaires
5	Employés / Ouvriers
1	Retraités
4	Autres Personnes sans activité professionnelle

### Quelle est votre destinations finale après avoir garé votre véhicule ?

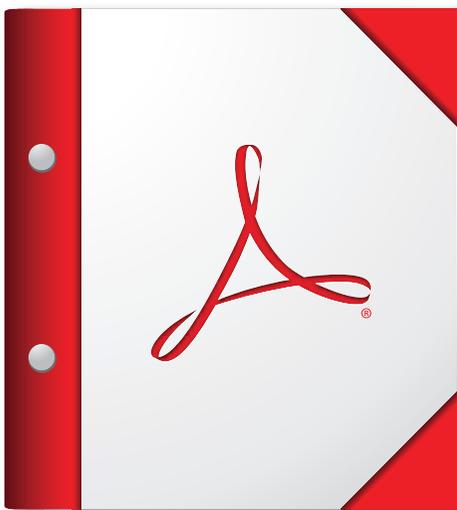
1	Loisir
26	Travail
1	Domicile
2	Rdv, Visite à l'hôpital
3	Démarches administratives
2	Tourisme
0	Achats / Shopping
6	Restauration



### 6.3 Gestion des réclamations

Un cahier de réclamation est à la disposition de tous les clients au bureau d'exploitation du Parc.





**Pour de meilleurs résultats, ouvrez ce porte-documents PDF dans Adobe Reader 9, ou dans Adobe Acrobat 9, ou version ultérieure.**

[Télécharger tout de suite Adobe Reader](#)

# Compte Rendu Financier

Id Contrat : E130

Année : 2010

Contrat : Marseille - Espercieux / Arvieux

Parkings :

Id\_Entité : C11

Entité : MARSEILLAISE D

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
	2010	2009	En valeur	En %
	A + B			
Recettes horaires & assimilées	723,8	526,8	197	37%
Recettes abonnés	1 040,9	964,0	77	8%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	20,6	17,1	3	20%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires				
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>1 785,3</b>	<b>1 507,8</b>	<b>278</b>	<b>18%</b>
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
<b>Solde sur travaux refacturés</b>				
Coût du personnel interne	-142,2	-129,2	-13	-10%
Personnel intérimaire	-10,5	-1,8	-9	-480%
Personnel de sécurité	-76,6	-63,9	-13	-20%
Autres coûts de personnel				
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-229,4</b>	<b>-194,9</b>	<b>-34</b>	<b>-18%</b>
Taxes professionnelles	-15,6	-16,3	1	4%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-2,9	-2,5	0	-16%
Autres taxes diverses	-0,5	-0,8	0	40%
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-19,0</b>	<b>-19,7</b>	<b>1</b>	<b>3%</b>
Eau & énergie	-76,7	-84,8	8	10%
Fournitures de parking/voirie	-2,0	-13,3	11	85%
Entretien de l'ouvrage	-27,9	-17,8	-10	-57%
Maintenance des équipements de parking	-26,5	-20,4	-6	-30%
Location diverses d'exploitation				
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	-0,9		-1	
Téléphone	-10,1	-10,6	0	5%
Télésurveillance				
Assurance parking	-0,3	-7,8	8	97%
Coût de la gestion de l'argent	-13,5	-5,4	-8	-149%
Coût du marketing opérationnel	-12,4	-1,2	-11	-959%
Coût des véhicules d'exploitation	-0,1		0	
Frais de voyages & mission/réception	-0,3	-1,8	2	85%
Charges administratives d'exploitation	-5,4	-2,8	-3	-94%
Sous Traitance QPS	-0,0		0	
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-83,1	-52,9	-30	-57%
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	0,1	-8,2	8	101%
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-507,4</b>	<b>-441,6</b>	<b>-66</b>	<b>-15%</b>
Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-836,7	-543,3	-293	-54%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-232,5	-119,3	-113	-95%
<b>Total loyers et redevances</b>	<b>-1 069,2</b>	<b>-662,7</b>	<b>-407</b>	<b>-61%</b>
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC	5,3	18,7	-13	-72%
Honoraires avocats	-3,1	-1,6	-1	-87%
Honoraires divers	-4,6		-5	
Frais de services bancaires (indirectes)				
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Convention Mission Direction & Assistance	-50,0		-50	
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-1 121,6</b>	<b>-645,6</b>	<b>-476</b>	<b>-74%</b>
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 629,0</b>	<b>-1 087,2</b>	<b>-542</b>	<b>-50%</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>156,3</b>	<b>420,6</b>	<b>-264</b>	<b>-63%</b>
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements de la concessionnaire	-84,1	-62,5	-22	-34%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS	-10,9	-9,8	-1	-11%
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut		14,8	-15	-100%
<b>Total Amortissements</b>	<b>-94,9</b>	<b>-57,5</b>	<b>-37</b>	<b>-65%</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>61,4</b>	<b>363,0</b>	<b>-302</b>	<b>-83%</b>
Produits financiers	7,7	0,6	7	1144%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	0,4	-5,0	5	108%
Crédit-bail (part frais financiers)				
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>8,1</b>	<b>-4,4</b>	<b>12</b>	<b>285%</b>
Produits exceptionnels	0,5	27,5	-27	-98%
Charges exceptionnels	-33,8	-34,7	1	3%
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-33,3</b>	<b>-7,2</b>	<b>-26</b>	<b>-361%</b>
Impôts sur les sociétés	-12,2	-126,0	114	90%
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>-27,4</b>	<b>-139,6</b>	<b>-140</b>	<b>-100%</b>



ERROR: stackunderflow  
OFFENDING COMMAND: exch

STACK:

/\_ct\_na