

Rapport d'activité

Marseille

Arvieux Espercieux



Auteur : Rodolphe Combe/ Yannick Julié

Date : 9 juin 2017

Table des matières

Préambule	3
1 Cadre général de la Délégation de Service Public	4
1.1 Caractéristiques principales du contrat	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	5
1.3 Composition des équipes	6
1.3.1 Organigramme.....	6
1.3.2 Equipe d'exploitation	7
1.3.3 Organisation.....	7
1.3.4 Formation	8
2 Compte-rendu clients-services.....	9
2.1 Enquête de satisfaction	9
2.1.1 Satisfaction globale.....	10
2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique	11
2.1.3 Satisfaction sécurité	12
2.1.4 Satisfaction propreté	13
2.2 Communication & actions commerciales 2016	15
2.2.1 Q-Park France 2016 en bref.....	15
2.2.2 Campagnes promotionnelles.....	21
2.2.3 Les partenariats nationaux.....	22
2.2.4 Marketing et communication locale.....	24
2.3 Services Q-Park.....	26
2.4 Gestion des réclamations	27
3 Compte-rendu technique	28
3.1 Equipements	28
3.2 Travaux & entretiens	28
3.3 Maintenance générale	33
3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité.....	34
4 Compte-rendu financier.....	35
4.1 Politique tarifaire & évolution	35
4.1.1 Parc Arvieux.....	35
4.1.2 Parc Espercieux	36
4.2 Fréquentation & recettes.....	37
4.2.1 Analyse globale	37
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc	39
4.2.3 Amodiations.....	51
4.3 Compte de résultats	52
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement	54
5 Annexes.....	55

Préambule

La société Q-Park France gère les parcs Arvieux & Espercieux dans le cadre d'un contrat d'affermage d'une durée de 12 années.

Pour la gestion de ce contrat, une société a été créée, la Société Marseillaise de Stationnement.

Le présent rapport d'activité a pour objet de décrire l'organisation des deux sites et de présenter au délégué 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

La société Marseillaise de stationnement est titulaire d'un contrat de délégation de service public pour 12 années avec la Communauté Urbaine de Marseille Provence Métropole (CUMPM) 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.

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Espercieux	E	500	6	Mixte	2007
Arvieux	E	283	7	Mixte	2009

(* E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Arvieux	6h à 22h 08h à 20h	Du lundi au Vendredi, Samedi, dimanche et jours fériés	Rue des Docks 13002 Marseille
Espercieux	6h à 22h 08h à 20h	Du lundi au Vendredi, Le Samedi et Dimanche et jour férié	Rue des Docks 13002 Marseille

1.2 Faits marquants de l'exercice

Concernant le parking Espercieux, les places des niveaux -5 et -6 sont toujours neutralisées, suite à la commission de sécurité du 12 Octobre 2012, et malgré des avancées au niveau de l'expertise en cours. Les moteurs de soufflages des niveaux -4 et -6 ont été changés ainsi que les vitres de la colonne ascenseur niveau RDC du parking Espercieux.

Suite à l'ouverture des magasins des Docks, un partenariat a été mis en place avec les Docks Village proposant aux clients du centre des chèques parkings d'une valeur de 1 heure ou 2 heures sous réserve d'un volume d'achat dans le centre afin de proposer une offre similaire à celle proposée dans le centre commerciale des Terrasses du Port (offre proposée et valable dans les deux parkings).

La Métropole Aix Marseille Provence a réalisé les travaux de mise aux normes d'accessibilité aux PMR. Un contrôle qualité a été effectué par la Métropole Aix Marseille le 05 Aout 2016.

Pour le Parking Arvieux, la Métropole Aix Marseille Provence a effectué la mise aux normes PMR du Parc prenant en compte le rajout de luminaire de type led pour améliorer l'éclairage conformément à la réglementation PMR.

Une partie de ces travaux a été réalisée par la société Inéo.

Un contrôle qualité a été effectué par la Métropole Aix Marseille le 05 Aout 2016.

1.3 Composition des équipes

L'exploitation des deux parcs est assurée par l'équipe de Q-Park France dont Rodolphe COMBE notre Responsable de centre de profit en est le représentant direct, et votre contact privilégié.

Cette équipe est constituée de 4 agents d'exploitation:

M. René BASSOUS,

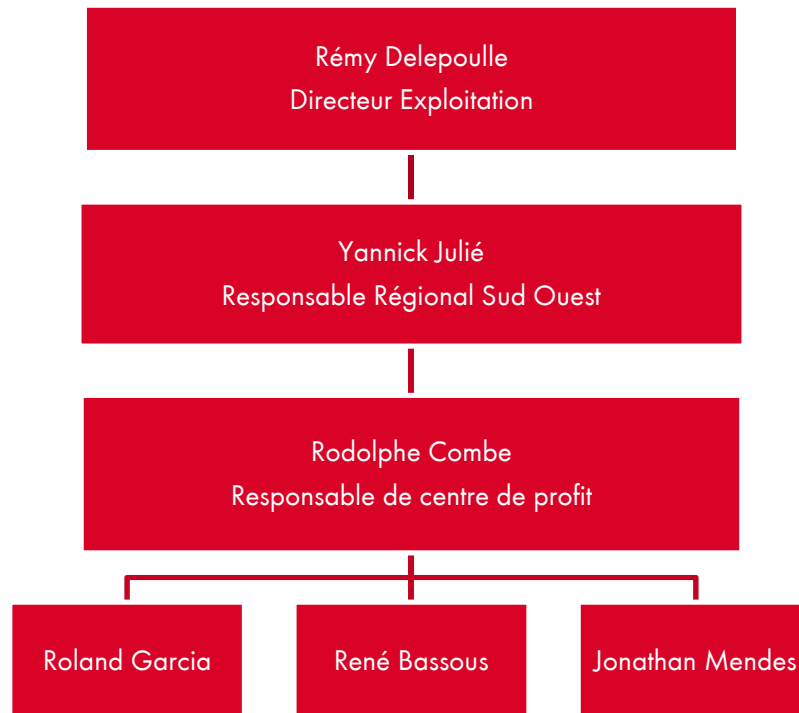
M. Roland GARCIA

M. Mendes Jonathan

1.3.1 Organigramme



1.3.2 Equipe d'exploitation



1.3.3 Organisation

L'équipe d'exploitation est encadrée par Yannick Julié (Responsable Régional Sud) sous la direction de Remy DELEPOULLE (Directeur Exploitation).

Le personnel est mutualisé entre les deux parcs, avec une présence sur site de 7h à 24h du lundi au Vendredi et de 10h à 20h le samedi, le Dimanche et les jours fériés suite à l'ouverture des Docks Village. Le Responsable de Centres assure la gestion des deux sites.

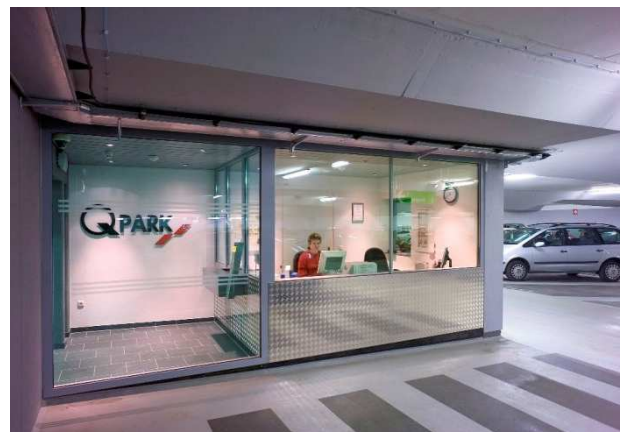
L'accès reste cependant possible pour les abonnés 24H/24H, et 7 jours/7j.

1.3.4 Formation

L'ensemble du personnel du site a reçu les formations suivantes :

Mr Garcia et Mr Mendes ont suivi la formation de la "Semaine de la Sécurité " comprenant le SST (*Sauveteur Secouriste du travail*), l'HOBO (*Habilitation électrique*) et l'EPI (*Equipier Premier*) Mr Combe a suivi le recyclage SSIAP.

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
Equipier première intervention	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan
HOBO	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan
SST	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan
Recyclage SSIAP		Septembre 2016	Combe Rodolphe
Equipier première intervention	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan
HOBO	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan



2 Compte-rendu clients-services

2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés et horaires répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Novembre 2015-Février 2016
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés)	228



2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **6,7/10**. 82% d'entre eux donnent une note supérieure ou égale à 6. Le résultat est identique à celui de l'année précédente où nous avons une satisfaction générale de l'ordre de 6,8/10.

Satisfaction globale

	TOTAL		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen
Satisfaction Global	82%	6.7	63%	7.2	50%	5.3

■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10

I Détail de la note de satisfaction globale par thèmes

Thèmes généraux

	TOTAL		Clients abonnés	Clients horaires
	Total >=8	Note Moyen sur 10	Total >=8	Total >=8
Accueil et Propreté	48%	6.7	43%	63%
Signalétique et équipements	50%	6.8	56%	59%
Encaissement, paiement, tarif	37%	6.3	40%	62%
Sécurité	34%	6.0	36%	62%
Traitement et contacts clients	46%	6.7	43%	100%

Nous constatons un taux de satisfaction de nos clients supérieur à 6 dans tous les thèmes.

Cela confirme également les efforts entrepris et fournis tout au long de l'année 2016 par notre équipe d'exploitation.

Toutefois, nous mesurons le chemin qu'il nous reste à parcourir pour améliorer la qualité de service de certains sujets pour continuer l'amélioration de la satisfaction générale auprès de notre clientèle.

2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique

I Personnel du parking

Accueil par le personnel

	TOTAL		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen
Accueil qui vous est réservé, courtoisie	83%	5.9	74%	5.5	100%	9.5
Les réponses apportées à vos demandes	67%	6.6	63%	5.9	100%	9.5
La disponibilité du personnel du parking	33%	5.4	20%	5.2	100%	9.0
Le professionnalisme du personnel du parking	71%	5.5	60%	5.1	100%	9.5
La tenue du personnel du parking	86%	5.9	80%	6.2	100%	9.0

Globalement les clients aimeraient que notre personnel d'exploitation dans les parkings soit plus à leur disposition, nous allons renforcer la signalétique afin d'informer les clients dès lors que nos équipes sont en intervention dans les parkings pour des opérations d'entretien ou de maintenance sur les équipements.

2.1.3 Satisfaction sécurité

Sécurité

	TOTAL		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen
Votre sentiment global sur la sécurité des parkings	34%	6.7	56%	7.0	50%	6.8
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	38%	6.4	45%	6.3	50%	6.8
La visibilité du personnel aux horaires d'ouverture des parkings	34%	4.1	45%	4.6	100%	7.0
La visibilité de la vidéosurveillance	50%	5	40%	5.0	100%	8.0
Des espaces bien éclairés	35	6.8	37%	6.1	50%	7.0

La sécurité est un sujet sensible dans les parkings de la Ville, courant 2016, nous avons plus souvent eu recours à de la prestation sécurité afin de garantir la sérénité de nos clients.

Malgré l'environnement des parkings, nous sommes confrontés en fin de journée, ou en début de soirée, à des bandes de jeunes qui créent des incivilités et de ce fait un certain sentiment d'insécurité auprès de notre clientèle.

Ce sujet est un thème important pour lequel nous menons des actions tout au long de l'année, par le renforcement de la vidéo surveillance, des rondes plus fréquentes du prestataire en charge de la sécurité, des sécurisations d'accès sous contrôle permanent....

2.1.4 Satisfaction propreté

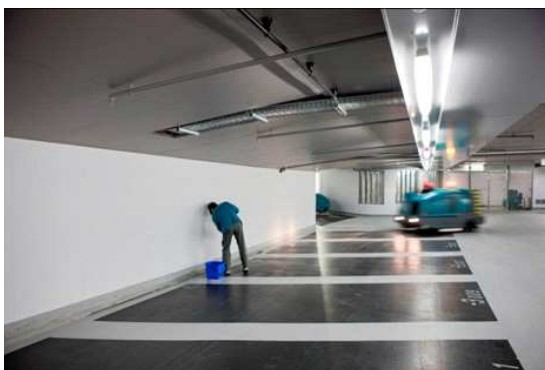
Propreté et ambiance des parkings

	TOTAL		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen
La propreté des niveaux des parkings et des accès véhicules	60%	7.5	45%	6.7	100%	9.0
La propreté des accès piétons, escaliers et ascenseurs	56%	6.4	40%	6.0	75%	8.0
La propreté des bureaux d'accueil	50%	6.4	85%	6.4	100%	7.0
L'odeur des niveaux des parkings	41%	5.4	20%	4.1	75%	8.8
L'odeur dans les accès piétons, escaliers et ascenseurs	25%	5.7	40%	4.6	75%	9.0
La qualité de l'éclairage	47%	7.2	58%	6.7	75%	8.0
L'ambiance sonore	38%	6.4	57%	7.0	75%	6.5
L'ambiance chaleureuse, l'intérieur accueillant	79%	6.7	49%	6.1	100%	8.1

Bien que la satisfaction propreté soit l'un des basiques de notre métier, nous sommes toujours très attentifs à la perception de nos clients.

Quand à la tenue du parc nous observons que nous pouvons progresser au niveau de l'ambiance olfactive du parking pour continuer à satisfaire pleinement les d'usagers...

Cela sera une de nos priorités pour l'année 2017.



Conclusion

Le niveau satisfaction global des parkings « Arvieux & Espercieux » est au dessus de la moyenne avec une note de 73%.

81% des personnes interrogées recommandent ces parkings.

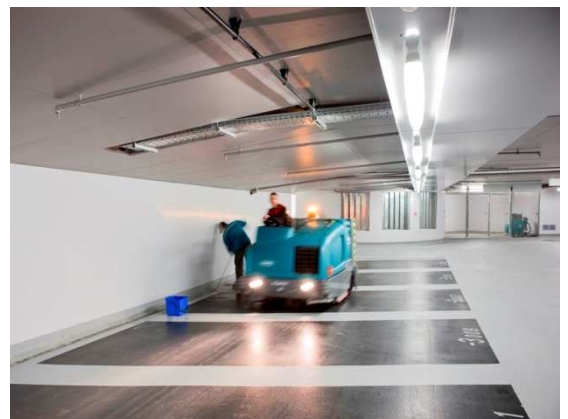
Vous trouverez ci-dessous des éléments concernant le profil de la personne sondée

Profil clientèle parking Arvieux

SEXE Votre parking	
Homme	43%
Femme	57%
AGE Votre parking	
Moins de 25 ans	14%
25-34 ans	43%
35-44 ans	14%
45-54 ans	29%
55 ans et plus	0%
CSP Votre parking	
CSP Supérieures	71%
CSP Moyennes	0%
CSP Inférieures	29%
Inactifs	0%

Profil clientèle parking Espercieux

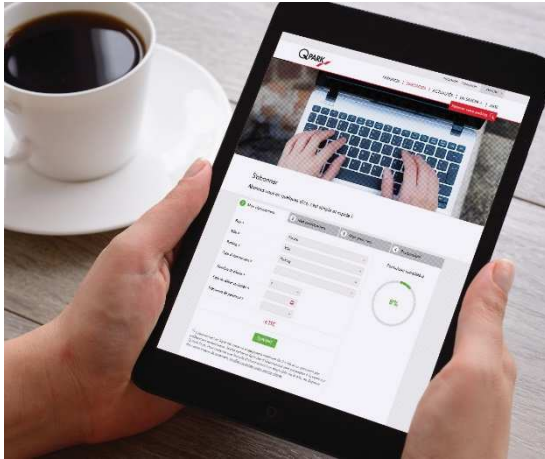
SEXE Votre parking	
Homme	75%
Femme	25%
AGE Votre parking	
Moins de 25 ans	0%
25-34 ans	0%
35-44 ans	50%
45-54 ans	25%
55 ans et plus	25%
CSP Votre parking	
CSP Supérieures	75%
CSP Moyennes	0%
CSP Inférieures	25%
Inactifs	50%



2.2 Communication & actions commerciales 2016

2.2.1 Q-Park France 2016 en bref

I Q-Park Résa : il est désormais possible de s'abonner en ligne



Le site Q-Park Résa a fait peau neuve et s'est doté d'une nouvelle fonctionnalité : la prise d'abonnement en ligne. Il est désormais possible de souscrire un abonnement (3 mois minimum) sur près de 100 parkings.

Un enregistrement simple et rapide en 4 étapes :

1. Choix du parking, du type d'abonnement et du nombre de places
2. Renseignement des coordonnées du client
3. Renseignement des coordonnées bancaires
4. Validation des CGV et du mandat Sepa

Le client reçoit ensuite son badge.

Le site a aussi été enrichi d'autres fonctionnalités comme le calcul d'itinéraire, le pré-enregistrement de la carte bancaire et la réservation rapide sans création de compte. Le temps de chargement des pages a également été optimisé.

Lise Botrel, Directeur Marketing de Q-Park, affirme : « *Nous sommes ravis de proposer une version optimisée de notre site Q-Park Résa. Les modifications apportées vont permettre encore plus de simplicité dans le processus de réservation en ligne via tous les types d'appareils, mais aussi de répondre à tous nos clients en proposant la souscription d'abonnements en ligne. Le site Q-Park Résa devient ainsi l'outil de référence pour nos clients, quels que soient leurs besoins* ».

I Acquisition des parkings de Toulon



Au terme d'une consultation de délégation de service public, Q-Park a remporté le 25 novembre 2016 l'appel d'offre de la ville de Toulon. Q-Park reprend la gestion de 10 des 12 parkings du centre-ville, soit 6 654 places de stationnement, dans le cadre d'un contrat de concession d'une durée de 12 ans.

Un vaste programme de réhabilitation d'une durée de 30 mois démarrera en 2017. Le montant des investissements pour ces travaux est estimé à 20 millions d'euros. La rénovation des parkings portera sur l'amélioration du confort et de la sécurité des automobilistes comme des piétons.

La spécificité pour ces parkings est la création d'une véritable identité de marque : PARKING TOULON. Elle sera reconnaissable à ses couleurs jaune d'or et bleu marine, qui accompagneront les conducteurs de l'entrée de la ville grâce aux panneaux signalétiques, jusqu'à leur place dans le parc choisi. Le jaune dominant est réservé aux piétons, les bleus recouvriront les sols, clair pour la circulation, foncé pour l'emplacement des voitures. La complémentarité des couleurs a permis la création du jalonnement et de l'identité extérieurs de PARKING TOULON. De plus, des œuvres photographiques panoramiques des centres d'intérêt toulonnais seront exposées dans les passages principaux de certains parkings.

« Ce projet de ville nous a enthousiasmé, il nous a permis de mettre en avant notre créativité, notre savoir-faire technique, notre expertise de gestionnaire du stationnement et notre volonté de créer de véritables synergies entre parkings et commerçants du centre-ville. Ce contrat témoigne de la confiance que la ville de Toulon nous a accordée, et nous aurons à cœur de l'accompagner dans ses développements futurs ainsi que dans la dynamique urbaine du centre-ville et l'évolution de son image qu'elle souhaite développer. Le travail approfondi de nos équipes auprès des acteurs locaux de Toulon, la mise en valeur de la marque PARKING TOULON et notre offre financière pertinente nous a permis d'émerger parmi nos concurrents » déclare Michèle Salvadoretti, Directeur Général Q-Park France.

I Acquisition de Massilia Park



Q-Park a racheté en 2016 la société Massilia Park, filiale du groupe de construction Gagneraud. Cette société est gestionnaire de 5 parkings à Marseille : l'emblématique parking Estienne d'Orves situé sur le Vieux-Port ainsi que les parcs Puget Estrangin, Breteuil, Vallier et Cœur Méditerranée, soit un total de plus de 2000 places de stationnement.

Cette acquisition permet à Q-Park de contrôler 100 % des parts de la Société Marseillaise de Stationnement, gestionnaire des parkings Arvieux et Espercieux dans le quartier de la Joliette, dont elle partageait le capital avec le Groupe Gagneraud. Avec le rachat de la société Massilia Park, Q-Park devient ainsi le leader du stationnement à Marseille, gérant désormais pas moins de 16 parcs publics dans la cité phocéenne.

I Ouverture du parking Le Parks à Paris



En avril 2016, le parking Le Parks, situé Boulevard Macdonald dans le 19^{ème} arrondissement de Paris, entre la Porte d'Aubervilliers et la Porte de la Villette, a ouvert ses portes. 586 places sont exploitées par Q-Park, et dédiées aux véhicules légers et aux motos. Elles sont situées sous le centre commercial, à proximité du grand multiplexe cinématographique UGC Ciné Cité Paris 19.

Entreprise dès 2006, la métamorphose de l'entrepôt Macdonald s'inscrit dans une stratégie de reconquête des territoires du Nord de la Capitale et dans le Grand Projet de Renouveau Urbain (GPRU) visant à amorcer la mutation de grands secteurs marqués par l'industrie et les infrastructures routières et ferroviaires. Ce projet de près de 150 000 m², comprend plus de 1 100 logements, 28 000 m² de bureaux, des équipements publics, 30 000m² de commerce, un incubateur appelé « Le Cargo » abritant quelques 150 start-ups et 1300 places de stationnement.

I Ouverture du parking des Capucins à Brest.

Le parking breton des Capucins, à Brest, a ouvert fin 2016. Les anciens ateliers mécaniques de la Marine Nationale, situés sur le plateau des Capucins, sont en cours de réhabilitation dans leur totalité pour accueillir d'ici fin 2018 une médiathèque, 25000 m² de commerces, 560 logements BBC, 37000 m² de bureaux dont la Cité Internationale, un cinéma, un téléphérique...

Q-Park a été choisi pour la construction du parking de ce projet emblématique. Dans un premier temps, un seul niveau est ouvert, celui du rez-de-chaussée, qui compte 181 places.



I Nouveautés sur le secteur voirie

Poursuite du développement du système de paiement par téléphone portable *Whoosh !*, qui permet à l'utilisateur de régler son stationnement sur voirie directement depuis son téléphone portable. Avec ce service, plus besoin de se déplacer à l'horodateur, fini les problèmes de monnaie et les tickets papier. Les villes de Colombes, Epinal, Boulogne-sur-Mer, Meaux, Sèvres, Kremlin-Bicêtre... ont déjà adopté *Whoosh !*

Poursuite également du développement en voirie d'horodateurs « nouvelle génération » pour dynamiser le stationnement et faciliter le quotidien des usagers. Les grandes nouveautés proposées par ces horodateurs sont :



Saisie du numéro de plaque d'immatriculation avant de payer.

- I Généralisation du paiement par carte bancaire.
- I Possibilité de régler les abonnements directement sur l'horodateur
- I Dans certaines villes, un système de cooportuning est proposé, permettant à l'horodateur de délivrer aux usagers des promotions à utiliser chez les commerçants.

2.2.3 Les partenariats nationaux

I Europcar

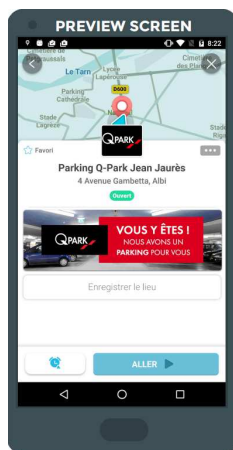
Ce sont les thèmes de la mobilité et des nouveaux usages qui réunissent Europcar et Q-Park dans un partenariat de qualité. Les deux acteurs s'associent pour offrir des solutions complètes à leurs clients, et porter une communication positive auprès de la clientèle et des pouvoirs publics.



Le partenariat a pour objectif concret de :

- I Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des points de vente dans les parkings Q-Park.
- I Développer l'auto-partage au travers de la plateforme multimodale Ubeejo et intégrer le parking comme une brique à part entière du parcours client.
- I Réaliser des opérations de cross-business via des échanges de liens sur les sites internet, des e-mailings réguliers offrant des avantages aux clientèles des 2 partenaires ou des évènements ponctuels permettant de mettre en avant les services de Q-Park et Europcar.

I Waze



Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, l'application de trafic et de navigation communautaire ayant la plus grande communauté dans le monde. Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park.

I Inpost



Q-Park équipe progressivement certains de ses parkings de relais colis nouvelle génération en partenariat avec Inpost. Déjà implanté à Paris, Saint-Denis, Meaux et Evreux, ce nouveau service permet de passer des commandes en ligne et de recevoir des livraisons un Abricolis, n'importe où, 7j/7 et 24h/24. Les Abricolis sont un système de « Click and Collect » qui fonctionnent comme des guichets automatiques classiques. Pensée pour rendre la vie des utilisateurs plus facile, cette solution permet d'optimiser le temps dédié au stationnement : il est désormais possible de garer sa voiture et de récupérer sa commande en un seul et même lieu.

« Nous sommes ravis de nous associer avec InPost et d'accueillir dans nos parkings les Abricolis qui nous permettent d'améliorer encore davantage la qualité de notre offre services et d'être au plus près des attentes actuelles des utilisateurs », se réjouit Michèle Salvadoretti, Directeur général de Q-Park France.

2.2.4 Marketing et communication locale

I Dépliants tarifaires par ville



I Affiche et Flyer

STATIONNEZ À PRIX RÉDUIT !

P PARKING CŒUR DE VILLE

Vous allez au cinéma
Les Enfants du Paradis ?
Simplifiez-vous la vie !
**Stationnez votre véhicule au parking
Cœur de Ville.**

Présentez votre ticket de parking
à la caisse du cinéma,
et vous stationnez à prix réduit !

Renseignements et modalités de l'offre :
Parking Cœur de Ville - Pl. des Epars à Chartres / Tél. 02 37 20 00 18
Cinéma Les Enfants du Paradis - 13 pl. de la Porte StMichel à Chartres
www.cineparadis.fr

I Panneaux de barrière

Q-PARK

PROFITEZ DE 20 MINUTES GRATUITES !

← AU PARKING CHARLES DIGEON

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Hôtel Ibis	Boulevard de Dunkerque 13002 Marseille	PASS 1 nuit / PASS 2 nuits / PASS 3 nuits / PASS 4 Nuits
Suite Novotel	Boulevard de Dunkerque 13002 Marseille	PASS 1 nuit / PASS 2 nuits / PASS 3 nuits / PASS 4 Nuits
CUMPM	10 Place de la Joliette 13002 Marseille	Carte à décompte 50 heures / Tickets à temps réel
OPPBTP	10 Place de la Joliette 13002 Marseille	Carte à décompte 200 heures / tickets journée / Tickets temps réel
Fongécif	10 Place de la Joliette 13002 Marseille	Tickets Demi-journée / Tickets Journée / Carte à décompte 50 heures
Partenariats avec des sociétés		Tickets soirées
Docks Village	10 Place de la Joliette	Cheques Parcs 1 heure ou 2 heures.

Tout au long de l'année 2016, nous avons continué nos partenariats avec les différents acteurs économiques proche du parking et notamment avec la finalisation d'un accord avec les Docks.

2.3 Services Q-Park



- Démarreur de véhicules,
- Un défibrillateur à l'accueil du parc,
- Cireuse à chaussures,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Prêt de poussettes,
- Prêt de parapluies,
- Journaux gratuits à disposition,
- Parking sous vidéo surveillance,
- Station de lavage à l'entrée du parking.

Au bureau d'accueil, une information personnalisée est délivrée par notre Personnel à notre clientèle.

Un Service téléphonique est à l'écoute également de nos clients au 0810 077 275.

Par affichage permanent dans le Parc et ses accès.

Sur notre Site: www.q-park.fr

Le pack Services est un ensemble de Services + proposé à notre clientèle: prêt de poussettes ou de parapluies, mise à disposition d'un kit démarrage batterie et présence permanente d'un défibrillateur dans nos parcs.

2.4 Gestion des réclamations

Un cahier de doléances ou réclamation est à la disposition de tous les clients dans chaque local d'exploitation.

Sous le contrôle du Chef de Parc, nous apportons une attention toute particulière aux remarques inscrites et ne manquons pas de les traiter et de rappeler le client.

En ce qui concerne le parc d'Arvieux, les causes les plus fréquentes des réclamations sont les suivantes: 35% Titre illisible / 14% concernant le tarif trop élevé / 10 % pour des cartes abonnés ne fonctionnant pas / 10 % manque présence d'agents lors de leurs besoins de renseignements.

Pour ce qui concerne le parc d'Espèrcieux:

12 % Cartes abonnés ne fonctionnent pas / 13% tarif /12% Manque toilette.

En complément des demandes traitées localement, le Service clients Q-Park gère toutes les demandes envoyées:

- Par téléphone: 08100 77 275 (n°Azur) du Lundi au vendredi de 9h à 18h
- Par courrier: Q-Park France - Service Clients - 1 Rue Jacques Henry Lartigue 92130 Issy Les Moulineaux
- Par email: service.clients@q-park.fr
- Via les sites www.q-park.fr et www.q-park-resa.fr
-

A tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Valence) actif 24h/24 peut intervenir à distance en temps réel pour répondre aux éventuels appels de la clientèle grâce aux boutons d'appels situés sur les bornes d'entrées/sorties, caisses automatiques et accès piétons du parking.



Photo QCR Valence

3 Compte-rendu technique

3.1 Equipements

Le matériel de péage est de marque SKIDATA pour le parc Espercieux.

Nous disposons de deux chenaux d'entrée, deux chenaux de sortie ainsi que trois caisses automatiques centralisées au niveau 0 proche du hall ascenseur.

Nous proposons le paiement CB et carte GR en bornes de sortie et en caisse automatiques suite à un investissement réalisé par Q-Park pour répondre au mieux aux exigences d'une clientèle de professionnels, au-delà même de ses engagements vis-à-vis du délégant.

Pour le parking d'Arvieux, ce dernier est équipé de matériel péager de marque ACS.

Un chenal d'entrée, deux chenaux de sortie, complétés par 3 caisses automatiques au niveau du hall ascenseur.

Les paiements CB et carte GR sont là aussi acceptés en bornes de sortie et en caisses automatiques.

3.2 Travaux & entretiens

Les parcs Espercieux et d'Arvieux ont été conçus dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers.

26 caméras pour Espercieux et 32 pour Arvieux filment en permanence tous les évènements.

Les images sont ensuite stockées durant 8 jours sur deux enregistreurs numériques, dont le QCR peut

Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, ainsi que de détecteurs incendie.

La qualité de l'air est analysée en permanence par une centrale de marque « DRAEGER » recherchant les gaz nocifs Co et No et asservissant si besoin la ventilation afin de garantir la qualité de l'air pour nos clients.

Des extincteurs et des déclencheurs manuels sont positionnés aux endroits stratégiques des parcs (espaces piétons) conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de départ de feu, un message d'évacuation est diffusé sur l'ensemble du parking via des hauts parleurs positionnés à chaque étage.

En cas de déclenchement incendie, les accès piétons se trouvent en libre accès, et les barrières de sortie s'ouvrent automatiquement alors que les barrières d'entrées interdisent l'accès aux clients conformément à la réglementation incendie en vigueur dans les ERP de type PS.

L'équipe d'exploitation est fortement sensibilisée ce qui se traduit par des vérifications hebdomadaires inscrites dans leur fiche de poste, et complétant les interventions de nos prestataires dans le cadre de marché cadre au niveau des équipements de sécurité du parking.

Les points de vérifications sont les suivants :

- Contrôle des éléments de sécurité incendie tous niveaux
- Contrôle du bon fonctionnement des pompes de relevages
- Remplacement des tubes lumineux hors service
- Contrôle du bon fonctionnement du matériel de péage

Entretien des parkings et interventions:

Espercieux

Aprolab (Centrale incendie) :

04/03/2016 : Visite de Maintenance de la centrale incendie,

11/08/2016 : Visite de Maintenance de la centrale incendie.

Bureau de contrôle Véritas

02/11/2016 : Contrôle sécurité incendie

Dräger (CO/NO):

23/09/2016: Visite de maintenance centrale CO NO

Altaix Rot (Extincteur) :

18/09/2016 : Contrôle annuel des extincteurs.

Altaix Rot (Colonne seche) :

23/09/2016 : Contrôle annuel des colonnes seches.

KONE ascenseur :

05/02/2016 : Visite de maintenance des deux ascenseurs.

05/03/2016 : Contrôle du duplex gauche suite à défaut de fermeture

04/06/2016 : Remplacement de la vitre extérieure de la colonne ascenseur.

05/09/2016: Visite de maintenance des deux ascenseurs.

Bureau de contrôle A2C

24/05/2016 : Contrôle des 2 ascenseurs visite quinquennale.

KONE Portail:

13/03/2016 : Intervention portail fermé bloqué

09/05/2016 : Visite de maintenance

Diesel electric (Groupe électrogène)

22/04/2016 : Visite de maintenance

10/10/2016 : Visite de maintenance

SNEF:

15/04/2016 : Contrôle préventif des climats, de la GTC et contrôle du bon fonctionnement des insuflateurs.

07/06/2016 : Contrôle préventif des pompes de relevages

10/11/2016 : Contrôle préventif des climats, de la GTC et contrôle du bon fonctionnement des insuflateurs.

Bureau de contrôle Véritas

28/08/2016 : Contrôle électrique

PARKING ARVIEUX :

Dräger (CO):

23/09/2016 : Visite de maintenance centrale CO

11/08/2016 : Intervention sur défaut capteur débit d'air

DEF (centrale incendie) :

12/02/2016 : Visite de maintenance préventive

26/09/2016 : Visite de maintenance préventive

Bureau de contrôle Véritas

02/08/2016 : Contrôle sécurité incendie

Diesel Electric :

18/05/2016 : Visite périodique et essai GE

OTIS Ascenseur :

10/04/2016 : Visite de maintenance

12/08/2016 : Réglage et vérification de fin de course

Bureau de contrôle A2C

24/05/2016 : Contrôle des 2 ascenseurs

Souchon : (Electricité, plomberie, climatisation) :

07/02/2016 : Intervention sur panne d'éclairage spot bleu niveau -4 et -5

24/04/2016 : Intervention sur éclairage de secours Hors service (Remis en service)

KONE: (Porte coupe-feu et portail entrée)

05/06/2016 : Visite de maintenance (Portail et porte coupe-feu)

10/11/2016 : Visite de maintenance (Portail et porte coupe-feu)

Altaix Rot (extincteur et colonne sèche)

02/10/2016 : Contrôle des colonnes sèches

03/11/2016 : Contrôle des extincteurs

SNEF:

17/04/2016 : Contrôle préventif des climats, de la GTC et contrôle du bon fonctionnement des insuflateurs.

15/11/2016 : Contrôle préventif des climats, de la GTC et contrôle du bon fonctionnement des insuflateurs.

Bureau de contrôle Véritas

12/08/2016 : Contrôle électrique

3.3 Maintenance générale

Afin de maintenir la qualité optimale de nos installations, nous avons confié l'entretien et la maintenance de notre matériel à des sociétés partenaires

Parking Arvieux

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Koné
Contrôle d'accès	Acs
Extincteurs	Alatix Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Contrôle et vérifications des installations électriques	Snef
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	DEF

Parking Espercieux

Lots	Sociétés
Ascenseur	Koné
Portails automatiques	Koné
Contrôle d'accès	Skidata
Extincteurs	Alataix Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Contrôle et vérifications des installations électriques	Snefn
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	Chubb



3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

L'entretien des parkings est réalisé par le personnel d'exploitation du parc.

Un planning de nettoyage et d'entretien est affiché au local d'accueil de chaque parc.

Chaque agent en poste, effectue les tâches demandées lors de sa vacation.

Ce roulement permet de maintenir les parkings propres, et bien entretenus (la maintenance quotidienne est ainsi faite au fil de l'eau).

Plusieurs rondes sécurités sont effectuées, pour le contrôle des éclairages des parkings ainsi que les éclairages de sécurité, (changement des ampoules hors services), le contrôle des pompes de relevage, des extincteurs et des bacs à sable.

Un contrôle de la centrale incendie, de la centrale CO est effectué à chaque prise de service d'un agent et notifié sur la main courante.

4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Arvieux

I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,70 €
2 heures	5.70 €
3 heures	8.60 €
24 heures	35.00 €
Ticket perdu	36,00 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	217.00€
7x24 Trimestriel	626.00€

I Moyens de paiement



4.1.2 Parc Espercieux

I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,70 €
2 heures	5.70 €
3 heures	8.60 €
24 heures	35.00 €
Ticket perdu	36,00 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	217.00€
7x24 Trimestriel	626.00€

Forfaits & cartes prépayées (gamme tarifaire complète en annexe)

50 heures	111 €
100 heures	222 €
200 heures	444 €

I Moyens de paiement

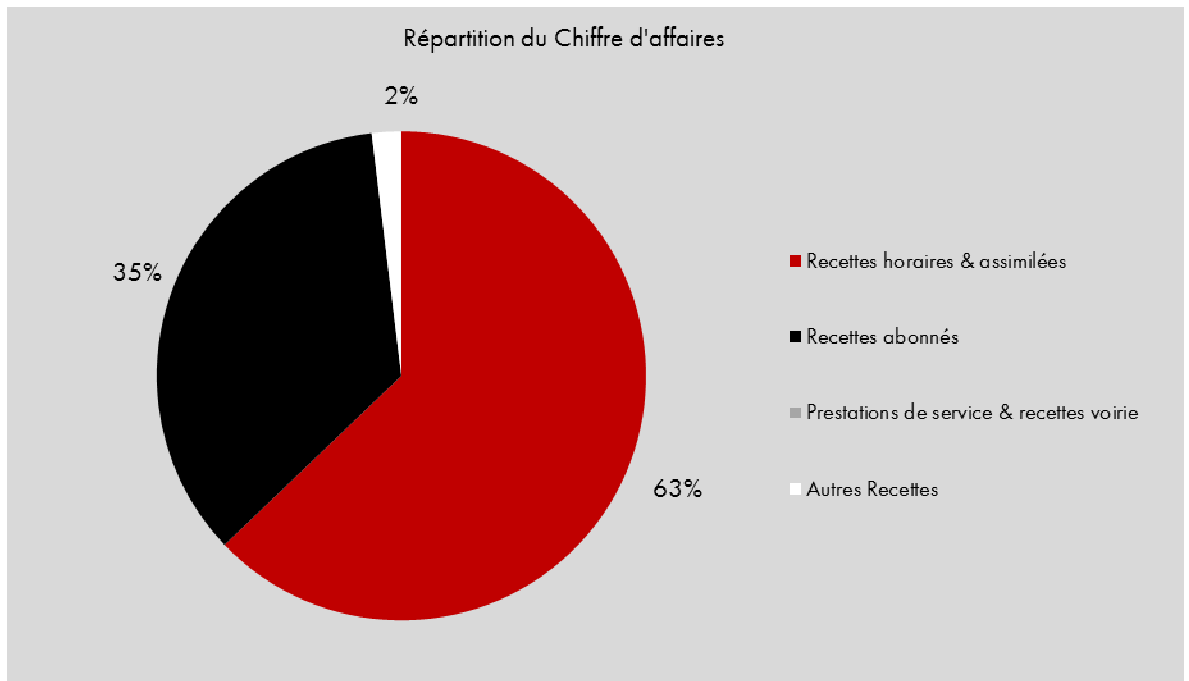


4.2 Fréquentation & recettes

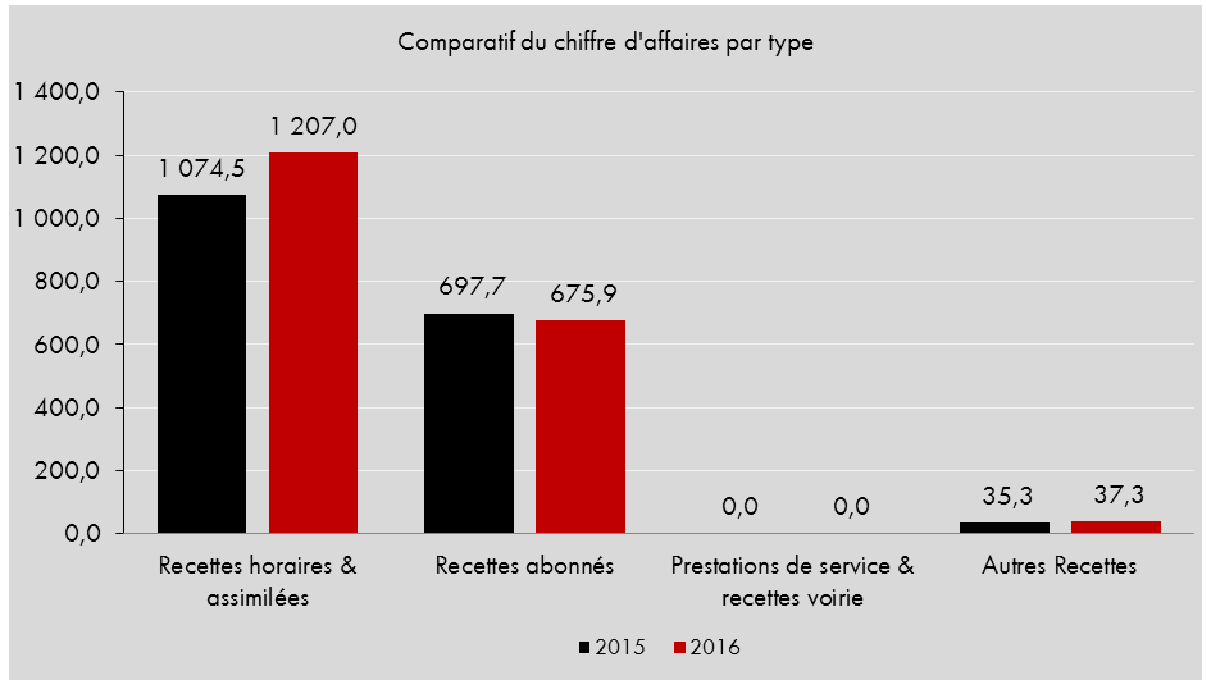
4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2015	2016
Recettes horaires & assimilées	1 074,5	1 207,0
Recettes abonnés	697,7	675,9
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	35,3	37,3
Total Chiffre d'affaires	1 807,5	1 920,3



I Evolution du chiffre d'affaires



En 2016, nous constatons une hausse de notre chiffre d'affaires qui s'explique entre autre par la finalisation des travaux de canalisations dans la rue des Docks qui ont fortement impactés la fréquentation des parkings au vu des difficultés de compréhension des modifications fréquentes des sens de circulations en fonction de l'état d'avancement.

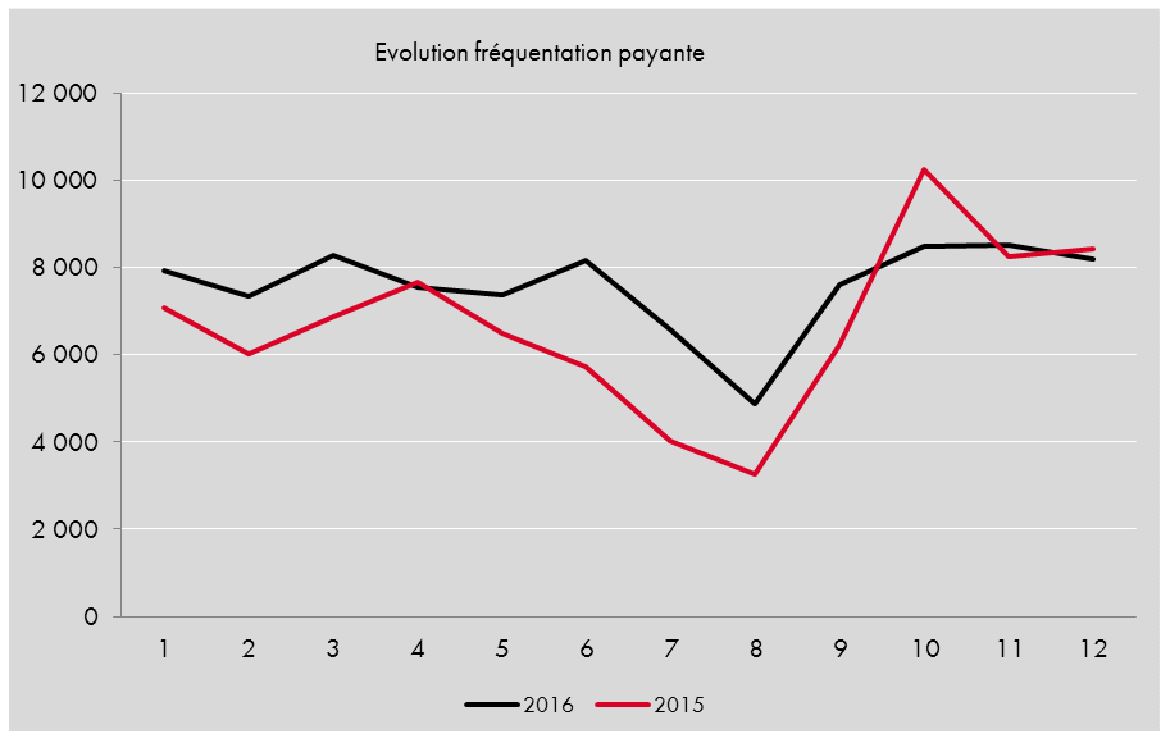
Notre partenariat avec les Docks Village a permis de conquérir une nouvelle clientèle et surtout d'améliorer la fréquentation en période de fin de semaine.

Nous avons aussi comme les autres années, enregistré une baisse des recettes abonnés suite au déménagement de plusieurs sociétés.

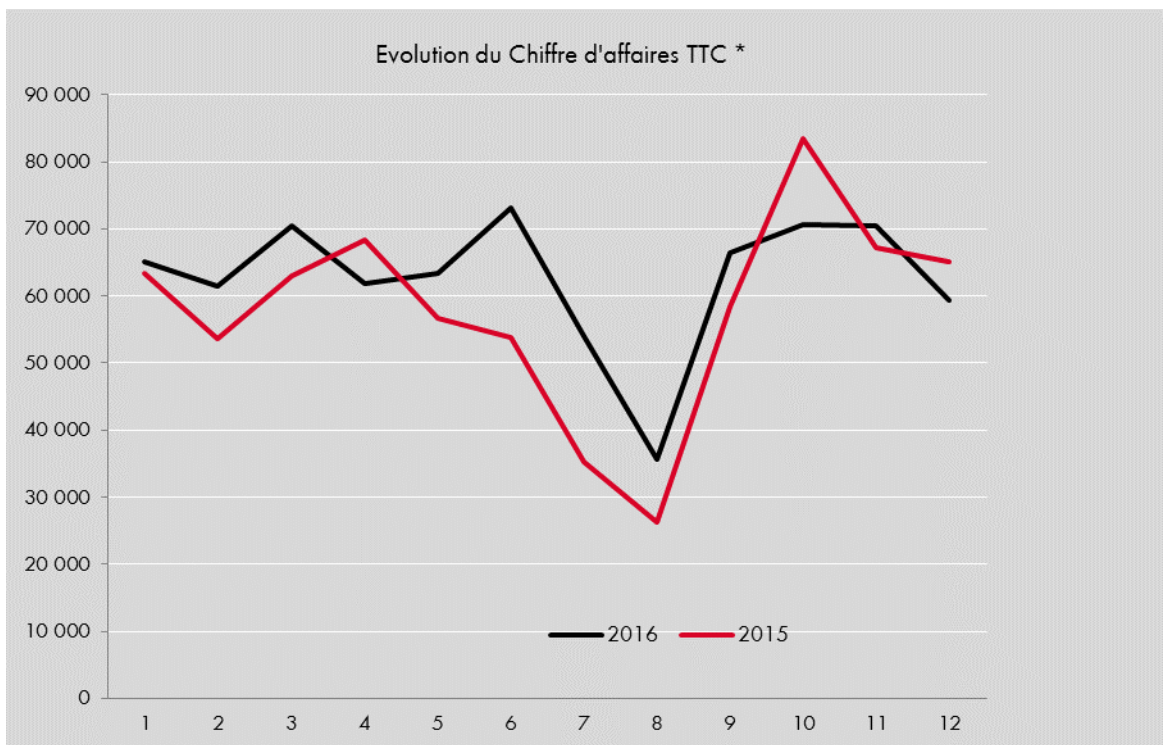
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

I Recettes horaires Parc Arvieux

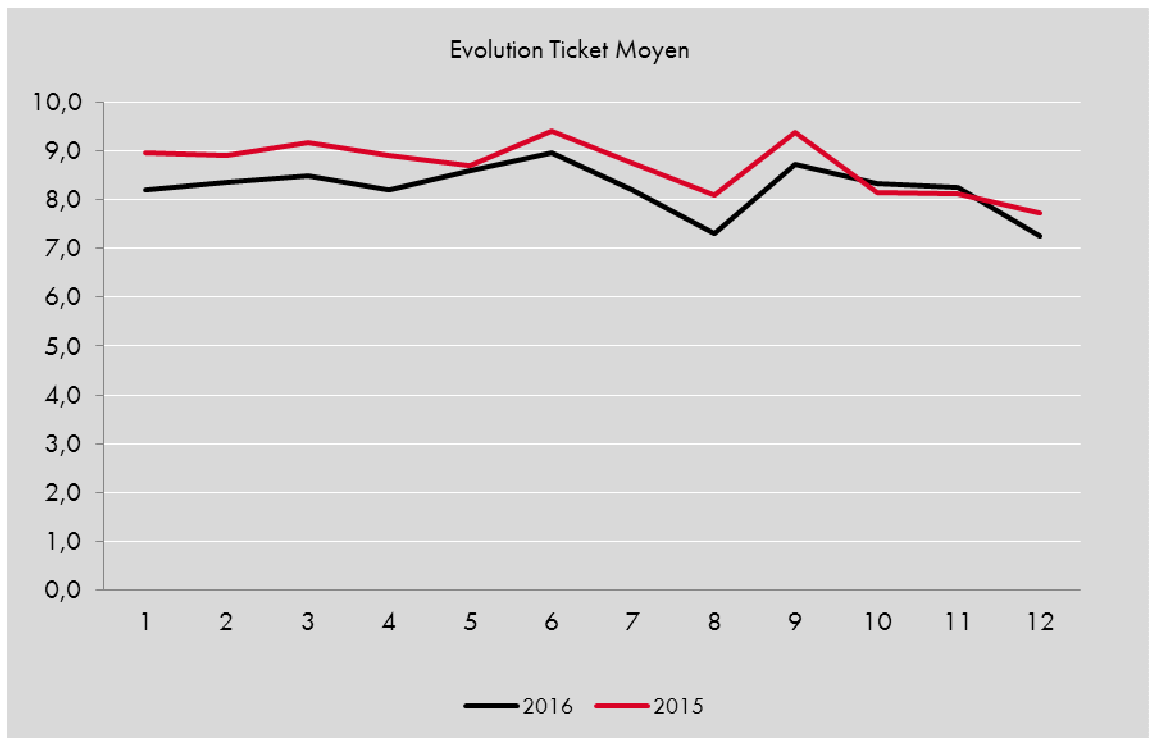
Fréquentation	2015	2016	Evolution
Janvier	7 076	7 945	869
Février	6 029	7 357	1 328
Mars	6 886	8 300	1 414
Avril	7 674	7 545	-129
Mai	6 508	7 376	868
Juin	5 723	8 160	2 437
Juillet	4 029	6 589	2 560
Août	3 257	4 892	1 635
Septembre	6 223	7 613	1 390
Octobre	10 267	8 494	-1 773
Novembre	8 264	8 532	268
Décembre	8 439	8 196	-243
Total	80 375	90 999	10 624



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	63 432	65 183	1 751
Février	53 646	61 544	7 898
Mars	63 085	70 400	7 315
Avril	68 380	61 844	-6 536
Mai	56 641	63 402	6 761
Juin	53 795	73 067	19 272
Juillet	35 250	54 003	18 753
Août	26 324	35 688	9 364
Septembre	58 331	66 400	8 069
Octobre	83 509	70 722	-12 788
Novembre	67 121	70 427	3 306
Décembre	65 119	59 444	-5 674
Total	694 633	752 124	57 491



Ticket moyen TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	9,0	8,2	-8%
Février	8,9	8,4	-6%
Mars	9,2	8,5	-7%
Avril	8,9	8,2	-8%
Mai	8,7	8,6	-1%
Juin	9,4	9,0	-5%
Juillet	8,7	8,2	-6%
Août	8,1	7,3	-10%
Septembre	9,4	8,7	-7%
Octobre	8,1	8,3	2%
Novembre	8,1	8,3	2%
Décembre	7,7	7,3	-6%
Total	8,6	8,3	-4%



	2015	2016	Evolution
Fréquentation	80 375,0	90 999,0	13%
Ticket moyen TTC en €	8,6	8,3	-4%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	694 632,8	752 123,7	8%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €		14 140,8	0%
Total CA horaires et assimilés	694 632,8	766 264,5	10%

En 2016, nous constatons une hausse de la fréquentation horaire de 13% soit plus de 10 000 entrées horaires de mieux qu'en 2015.

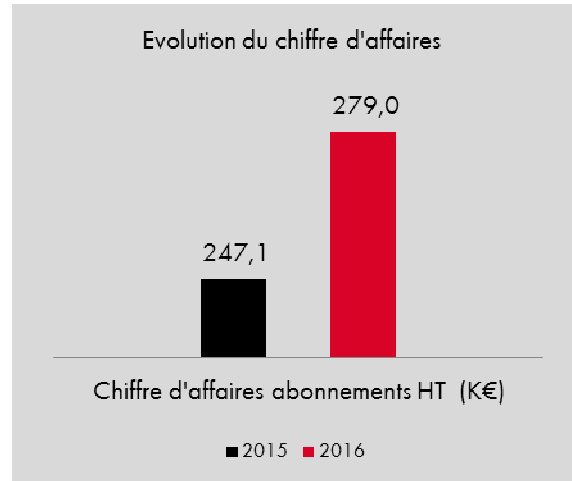
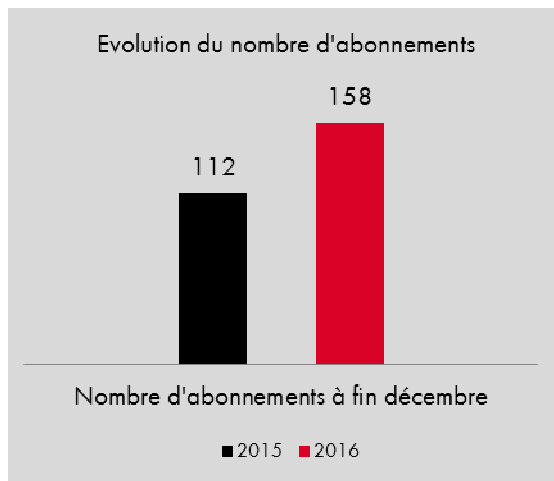
Cette hausse de fréquentation ainsi que la mise en place du partenariat avec le centre des Docks a entraîné une baisse du ticket moyen de 4% avec une durée de stationnement proche de 3h00.

Cette reprise de l'activité permet de constater une évolution de l'ordre de 10% au niveau des recettes soit une évolution de 71.6K€ par rapport à l'année précédente.

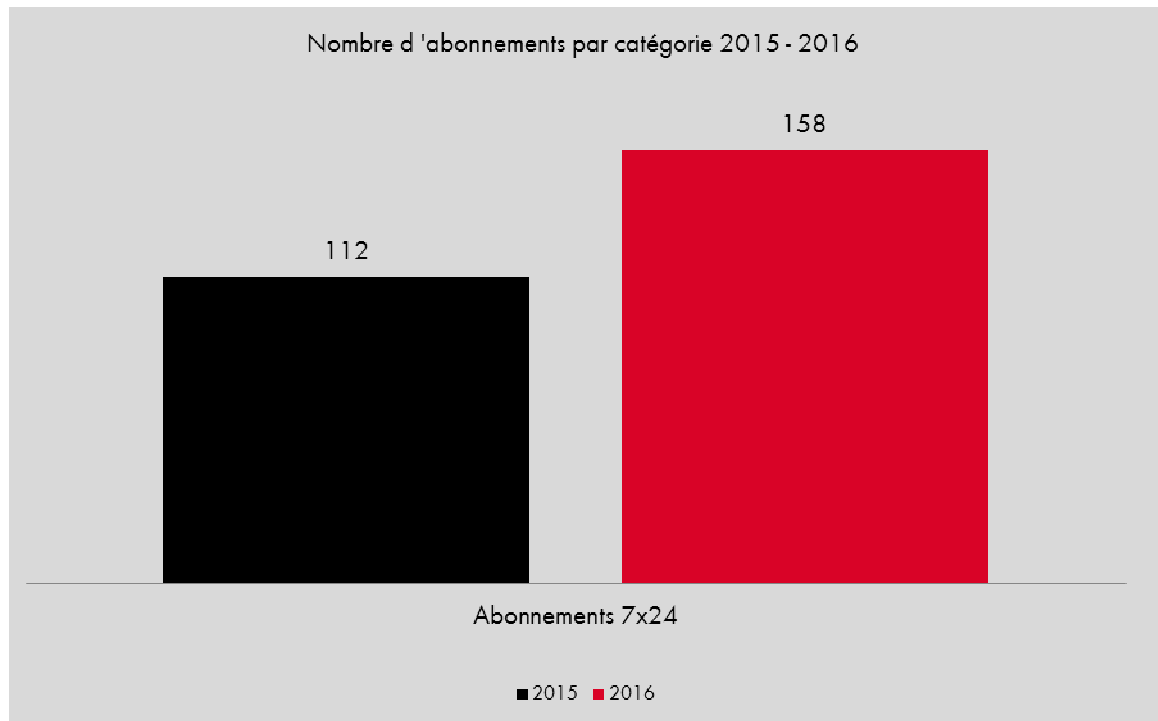
La hausse de fréquentation est plus importante en période estivale.

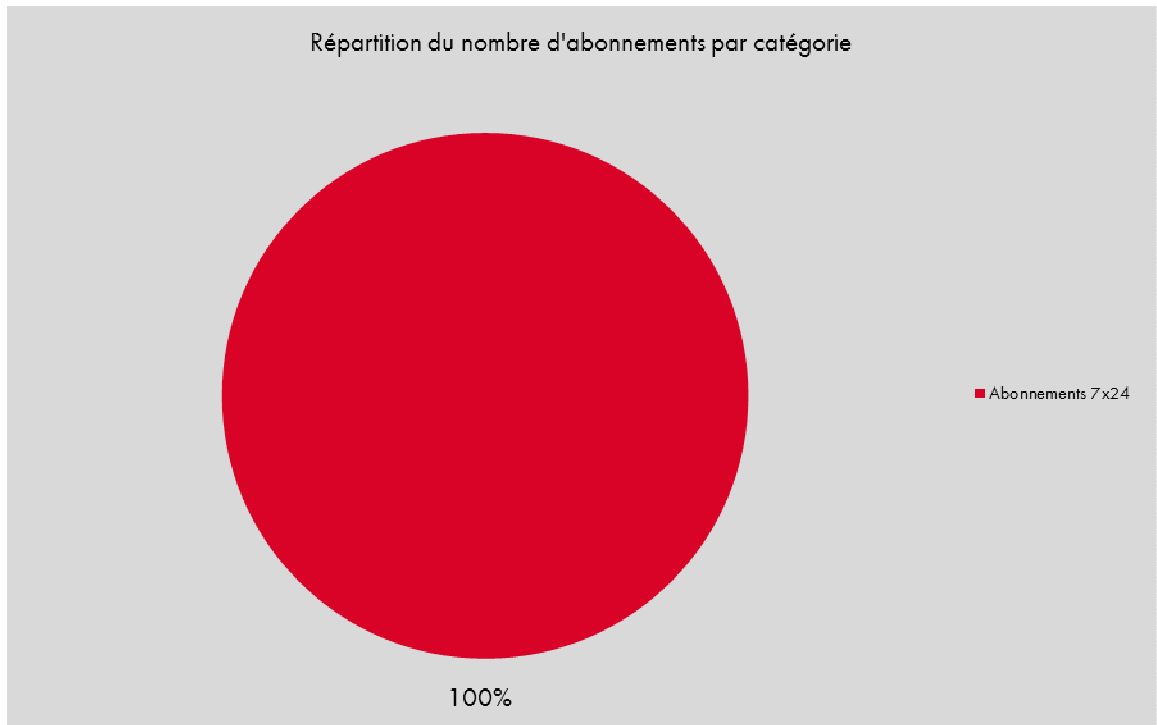
I Recettes abonnés Parc Arvieux

	2015	2016	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	112	158	41%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	247,1	279,0	13%



Nombre d'abonnements par catégorie	2015	2016	Ecart n-1
Abonnements 7x24	112	158	41%

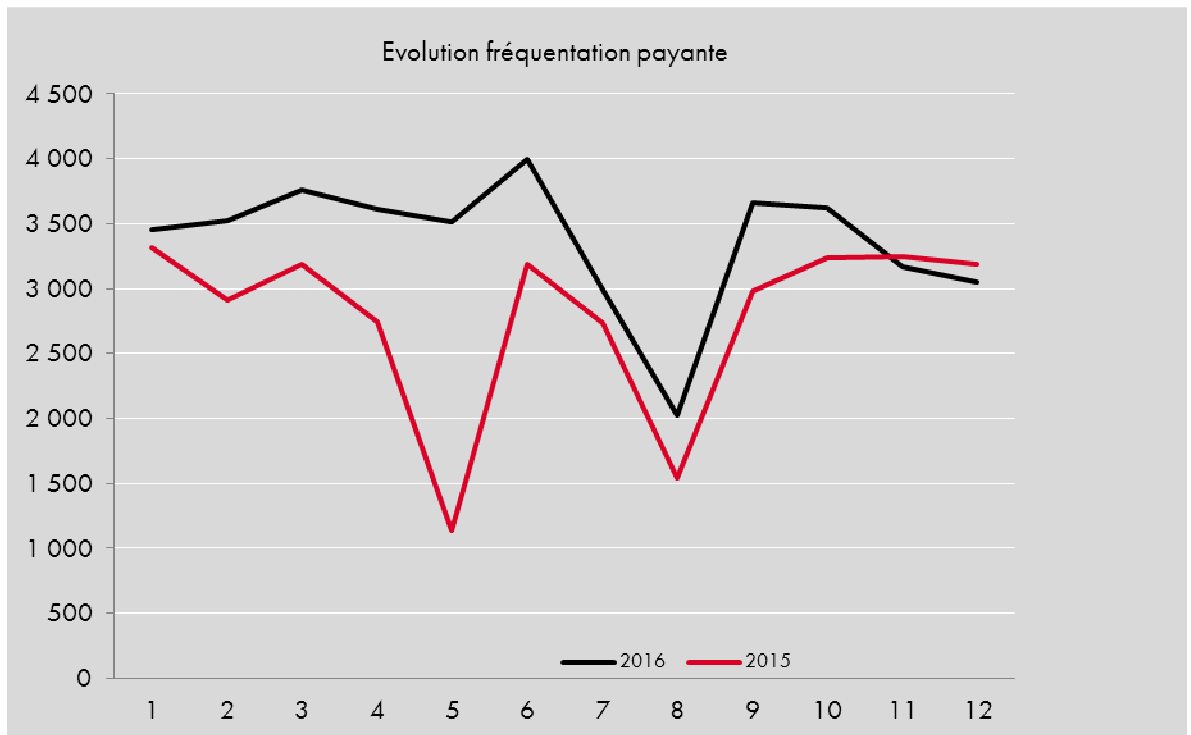




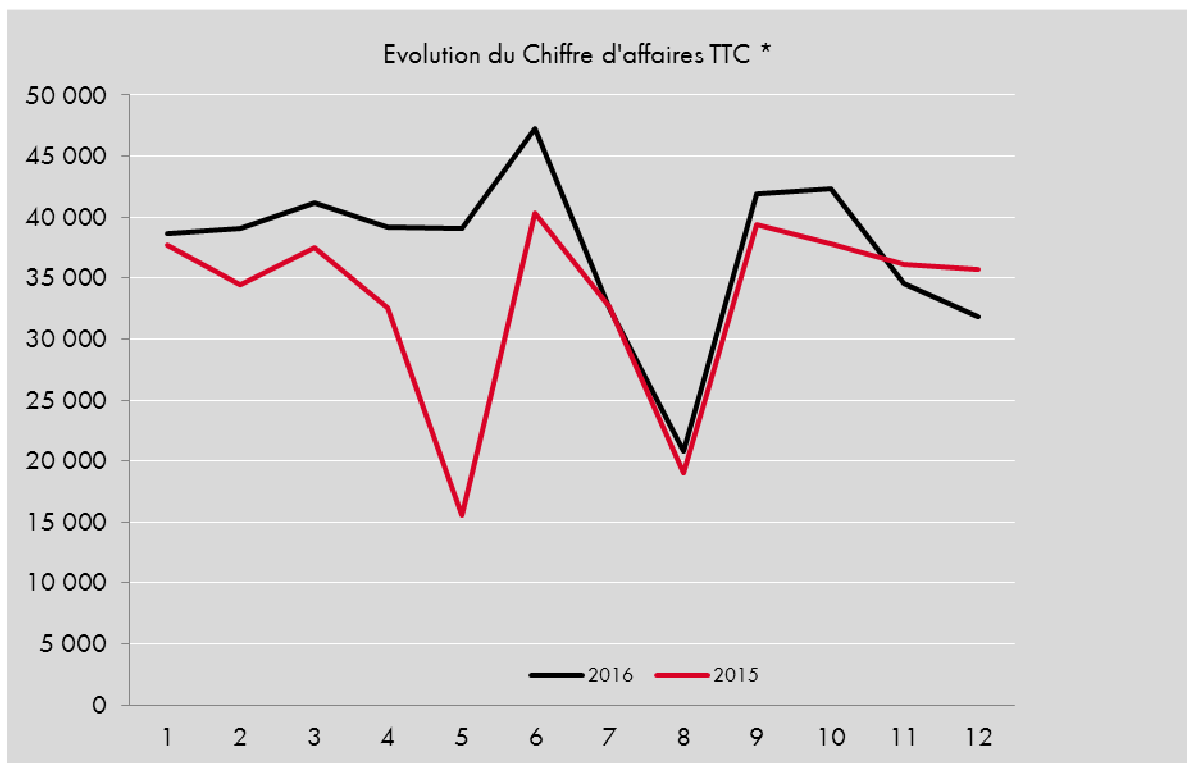
On note une augmentation de 41% du nombre des abonnés, et une augmentation de 13% du chiffre d'affaire abonné, les prises d'abonnements ayant eu lieu tout au long de l'année, et plutôt en deuxième semestre 2016.

I Recettes horaires Parc Espercieux

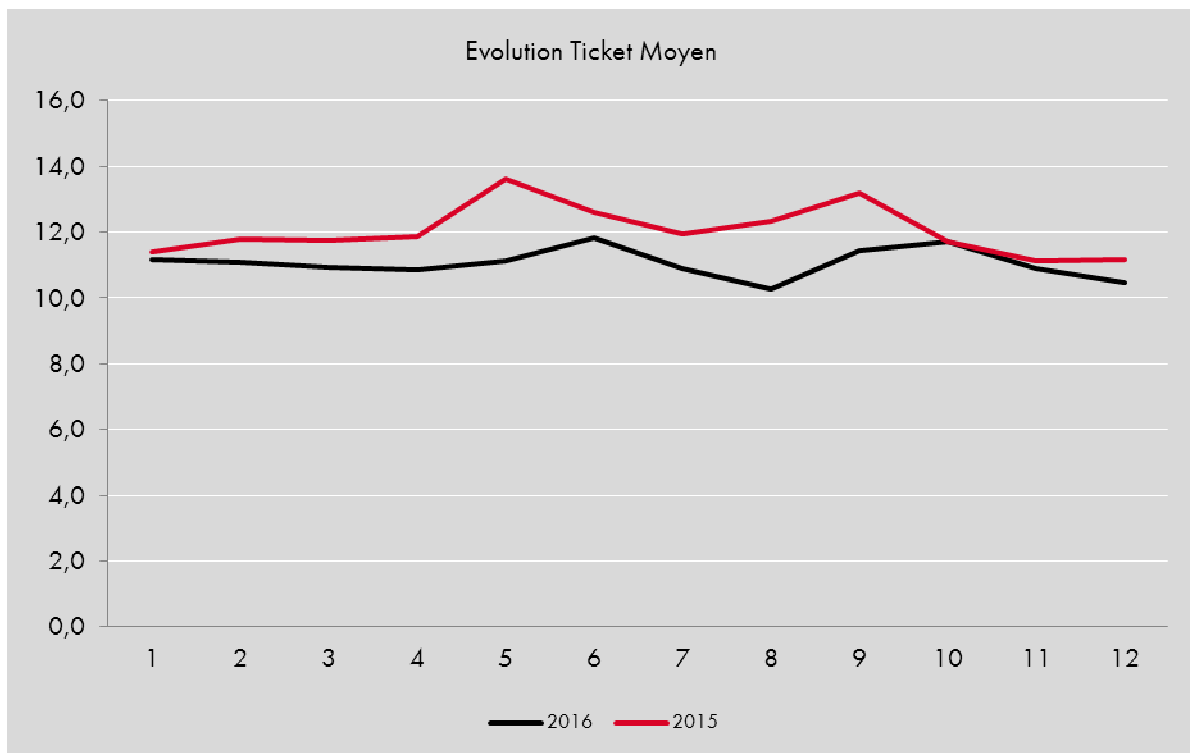
Fréquentation	2015	2016	Evolution
Janvier	3 312	3 459	147
Février	2 917	3 526	609
Mars	3 189	3 761	572
Avril	2 742	3 613	871
Mai	1 138	3 512	2 374
Juin	3 193	3 996	803
Juillet	2 735	2 992	257
Août	1 543	2 024	481
Septembre	2 981	3 659	678
Octobre	3 236	3 618	382
Novembre	3 246	3 169	-77
Décembre	3 191	3 046	-145
Total	33 423	40 375	6 952



Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	37 723	38 628	905
Février	34 405	39 041	4 635
Mars	37 453	41 177	3 724
Avril	32 556	39 171	6 614
Mai	15 503	39 048	23 544
Juin	40 289	47 225	6 937
Juillet	32 675	32 551	-124
Août	19 019	20 770	1 751
Septembre	39 345	41 904	2 559
Octobre	37 857	42 319	4 462
Novembre	36 158	34 558	-1 599
Décembre	35 669	31 825	-3 843
Total	398 652	448 218	49 566



Ticket moyen TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	11,4	11,2	-2%
Février	11,8	11,1	-6%
Mars	11,7	10,9	-7%
Avril	11,9	10,8	-9%
Mai	13,6	11,1	-18%
Juin	12,6	11,8	-6%
Juillet	11,9	10,9	-9%
Août	12,3	10,3	-17%
Septembre	13,2	11,5	-13%
Octobre	11,7	11,7	0%
Novembre	11,1	10,9	-2%
Décembre	11,2	10,4	-7%
Total	11,9	11,1	-7%



	2015	2016	Evolution
Fréquentation	33 423,0	40 375,0	21%
Ticket moyen TTC en €	11,9	11,1	-7%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	398 652,0	448 217,5	12%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	196 119,1	233 956,2	19%
Total CA horaires et assimilés	594 771,1	682 173,7	15%

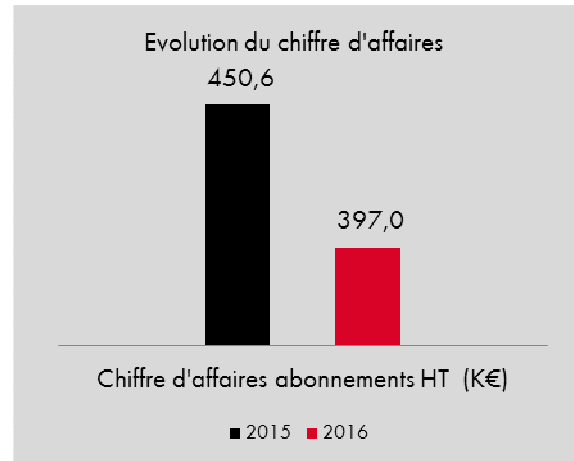
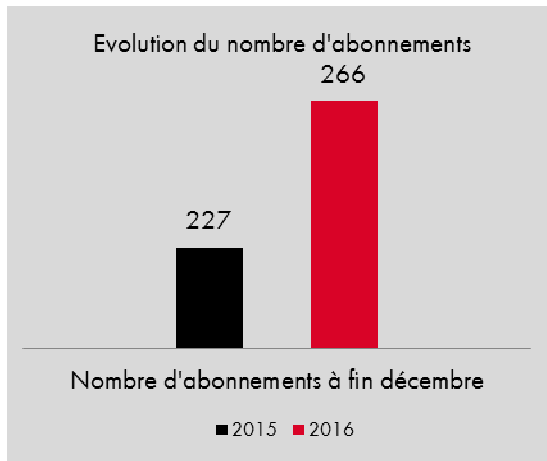
Comme pour le parking Arvieux, nous constatons une hausse de la fréquentation tout au long de l'année avec un pic en mai totalisant 6900 entrées de mieux que celle constatées en 2015.

A l'identique du parking Arvieux, le ticket moyen baisse de 7% mais représente pour Espercieux une durée de stationnement de l'ordre de 4h00 de stationnement.

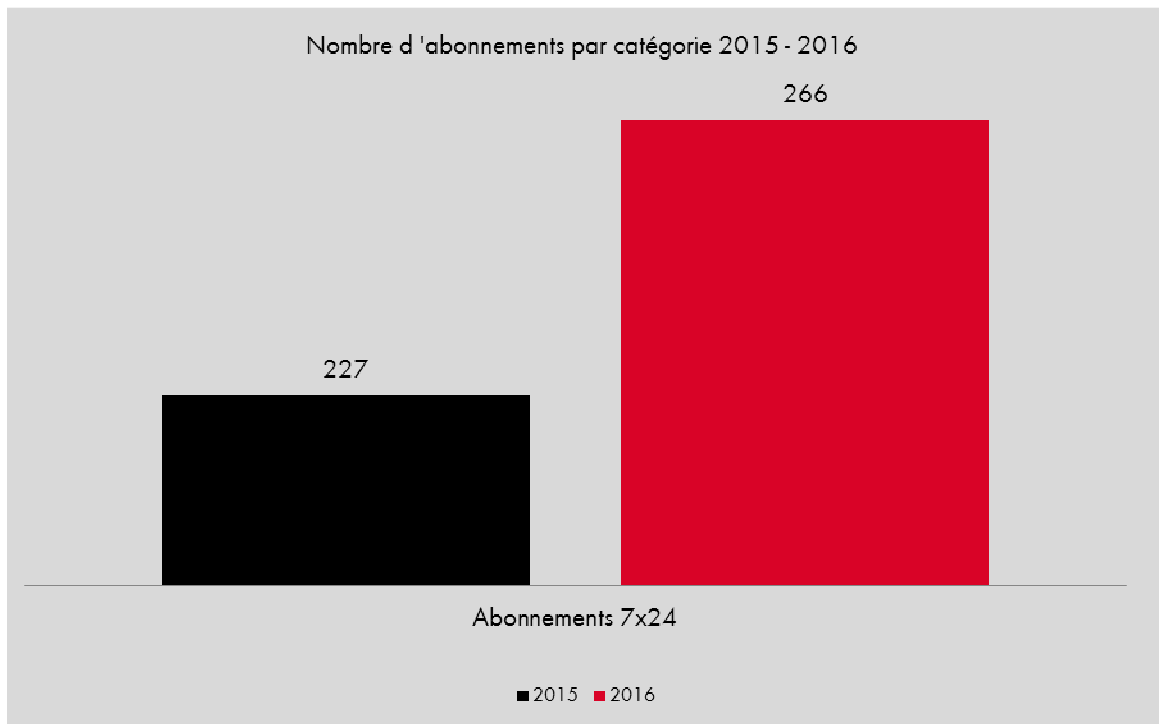
Les recettes diverses sont là aussi comme pour Arvieux en hausse de l'ordre de 15% suite à la mise en place fin 2015 du partenariat avec le centre des Docks.

I Recettes abonnés Parc Espercieux

	2015	2016	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	227	266	17%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	450,6	397,0	-12%



Nombre d'abonnements par catégorie	2015	2016	Ecart n-1
Abonnements 7x24	227	266	17%





Fin 2016, nous avons pris 80 abonnements au titre de la RTM ce qui a permis de faire évoluer le nombre d'abonnés à fin d'année, cependant sans ce contrat, nous avons des baisses au niveau des recettes abonnés suite à des déménagements d'entreprises qui détenaient des abonnements au sein du parking, ce qui explique la baisse du chiffre d'affaire sur ce type de produit.

En 2017, les recettes des abonnés seront de nouveau à la hausse grâce à la prise de ce nouveau contrat Groupe.

4.2.3 Amodiations

Pour les deux parkings, nous n'avons pas d'amodiataires.



4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier: Marseille - Espercieux / Arvieux

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2016 par société	
	2016	2015	Variation en valeur	Variation en %	MARSEILLE LAISE DE STAT.	QPS
Recettes horaires & assimilées	1 196,6	1 074,5	122,1	11,4%	1 196,6	
Recettes abonnés	686,4	697,7	-11,3	-1,6%	686,4	
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	37,3	35,3	2,0	5,7%	37,3	
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés						
Amortissement des amodiateurs						
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 920,3	1 807,5	112,8	6,2%	1920,3	
Coûts des travaux refacturés						
Travaux refacturés						
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-97,8	-143,3	45,5	-31,7%		-97,8
Personnel intérimaire	-88,3	-32,9	-55,4	168,3%	-0,0	-88,3
Personnel de sécurité	-0,2	-0,8	0,6	-76,9%		-0,2
Autres coûts de personnel						
Coût main d'œuvre directe	-186,3	-177,1	-9,2	5,2%	-0,0	-186,3
Taxes professionnelles	-28,8	-9,5	-19,3	NS	-28,8	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères C3S (ex Organic)						
Autres taxes diverses	-1,3	-1,4	0,1	-6,1%	-0,3	-1,0
Impôts et Taxes	-30,1	-11,0	-19,2	174,8%	-29,2	-1,0
Eau & énergie	-75,5	-74,7	-0,8	1,0%		-75,5
Fournitures de parking/voirie	-8,3	-7,5	-0,7	9,6%	-0,0	-8,3
Entretien de l'ouvrage	-31,1	-33,8	2,7	-7,9%	-2,9	-28,2
Maintenance des équipements de parking	-28,0	-34,3	6,3	-18,3%	-0,0	-28,0
Location diverses d'exploitation	-0,8	-0,7	-0,1	20,8%		-0,8
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs					-30,0	30,0
Téléphone	-7,2	-6,4	-0,7	11,6%		-7,2
Télésurveillance	-8,0	-8,0			-8,0	
Assurance parking	-8,8	-10,3	1,5	-14,5%	-8,8	-0,0
Coût de la gestion de l'argent	-8,2	-13,7	5,6	-40,5%	-4,5	-3,6
Coût du marketing opérationnel	-1,5	-0,6	-0,9	156,6%		-1,5
Coût des véhicules d'exploitation	-0,3	-0,3	-0,0	1,8%	-0,3	
Frais de voyages & mission/réception	-5,9	-3,7	-2,2	60,0%	-0,2	-5,7
Charges administratives d'exploitation	-7,3	-11,9	4,6	-38,7%	-0,2	-7,1
Sous Traitance QPS					-355,0	355,0
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-74,6	-84,0	9,4	-11,2%	-74,6	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-4,9	0,9	-5,8	NS	-4,9	
Total charges directes de production	-486,8	-477,0	-9,8	2,0%	-518,7	31,9

Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-949,0	-955,1	6,1	-0,6%	-949,0	
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-241,7	-158,2	-83,5	52,8%	-241,7	
Total loyers et redevances	-1 190,8	-1 113,4	-77,4	6,9%	-1 190,8	
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC	-7,0	-7,0	0,1	-1,0%	-7,0	
Honoraires avocats		-1,6	1,6	-100,0%		
Honoraires divers	-0,9	-1,3	0,4	-27,6%	-0,9	
Frais de services bancaires (indirectes)						
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers						
Convention Mission Direction & Assistance	-30,0	-60,0	30,0	-50,0%		-30,0
Total charges indirectes	-1 228,6	-1 183,3	-45,3	3,8%	-1 198,6	-30,0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 715,4	-1 660,3	-55,1	3,3%	-1 717,3	1,9
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	204,9	147,2	57,7	39,2%	203,0	1,9
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements de la concessionnaire	-72,6	-74,4	1,8	-2,5%	-72,6	
Amortissement subv équipements						
Amortissements exploitation QPS	-1,8	-4,9	3,0	-62,0%		-1,8
Prov renouvellement des immobilisations						
Résultat s/ cessions & Mises au rebut						
Total Amortissements	-74,4	-79,3	4,9	-6,1%	-72,6	-1,8
RESULTAT D'EXPLOITATION	130,4	67,9	62,5	92,1%	130,4	0,0
Produits financiers	0,1	4,5	-4,5	-98,0%	0,1	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investisseme						
Charges financières	-0,3	-0,8	0,4	-57,7%	-0,3	
Crédit-bail (part frais financiers)						
RESULTAT FINANCIER	-0,2	3,8	-4,0	-106,1%	-0,2	
Produits exceptionnels		0,4	-0,4	-100,0%		
Charges exceptionnels	-0,8		-0,8		-0,8	-0,1
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,8	0,4	-1,2	NS	-0,8	-0,1
Impôts sur les sociétés	-43,4	-24,1	-19,3	80,0%	-43,4	
RESULTAT NET COMPTABLE	86,0	48,0	38,0	79,1%	86,0	-0,0

*Ventilation soutraitance Q-Park Services

En 2016, nous constatons une reprise de l'activité suite à la fin des travaux au niveau de la rue des Docks, et la mise en place du partenariat avec le Centre commercial des Docks.

Ceci nous permet d'avoir une évolution du chiffre d'affaire global de 112.8K€ soit 6,2% principalement au niveau des recettes horaires pour 122,1K€ (+11,4%) et des recettes diverses (+5,7%) malgré une baisse des recettes "abonnés" de 11,3K€ pour le parking Espercieux.

Suite à la prise de l'abonnement Groupe RTM sur le deuxième semestre 2016, ces recettes devraient repartir à la hausse en 2017 sauf résiliation de contrat groupe fréquent depuis ces dernières années suite à des déménagements de sociétés.

Dépenses d'exploitations:

- Coût Main d'oeuvre en hausse en 2016 suite à des renforts de personnel dans le cadre des travaux, et du recours de ce fait à de la prestation externe.
Nous avons aussi un collaborateur en longue maladie actuellement remplacé par un intérimaire qui assure ces postes, ce qui explique les variations entre les deux postes de dépenses externes et internes.
- Les postes maintenances et entretien de l'ouvrage sont quasiment identiques à 2015 avec peu de variation.
- Au final les charges d'exploitation augmentent de 9.8K€ en 2016 principalement lié à la hausse des postes impôts, coût MO et non compensé par la baisse de la rémunération de QPS en baisse de 9,4K€ par rapport à 2015.
- Compte tenu de la reprise de l'activité et la hausse du chiffre d'affaire, la redevance variable augmente de 83.5K€ et ce poste de dépense représente donc une évolution de 77.4K€ versée à la Collectivité conformément à notre contrat.
- Le poste amortissement en 2016 est identique à celui de 2015.
- Au final le résultat net de l'exercice est en hausse de 38K€ soit un montant de 86K€.

4.4 Programme d'investissement & dépenses **de renouvellement**

En 2016, nous avons investi 8K€ sur des mises en conformité PMR à Arvieux, et sur des interventions liées à l'expertise des moteurs de désenfumage au parking Espercieux.

5 Annexes

Annexe A Fiche descriptive des parkings Arvieux et Espercieux

Annexe B: Gamme tarifaire des parkings Arvieux et Espercieux

Annexe C: Description du Service Clients / Service Recouvrement

Annexe D: QCR de Valence

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

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

Annexe H: Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France

Annexe I: La presse en parle

Annexe J: Détail des Ventes Diverses

Annexe K: ETP contrat

Annexe L: BP prévisionnel


Annexe M: Budget 2017/ réalisé 2016

Annexe A: Fiche descriptive du parc Espercieux

Caractéristiques du parc	
Nom	Espercieux
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	6
Adresse	Rue des Docks
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des Docks
Sortie(s) adresse(s)	Rue des Docks
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue des Docks et Place Espercieux
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 90 12 56
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Station tramway et métro, salle de spectacle Le Silo Cathédrale
Heures d'ouverture (horaires)	L - V 6h à 22h S - D 8h à 20h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	500
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	20
Nombre de places véhicules électriques	3 réservé à AMPM
Nombre de places deux roues	24
Hauteur maximum	1,90m
Place(s) réservée(s)	26 (AMPM)
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	3
Toilettes public	NON
Vidéo surveillance	Oui
Nom	Espercieux
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E

Caractéristiques du parc	
Caractéristiques du parc	
Nom	Arvieux
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	7
Adresse	Rue des Docks
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des Docks
Sortie(s) adresse(s)	Rue des Docks
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue des Docks et Place Arvieux
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 90 49 99
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Station tramway et métro, salle de spectacle Le Silo Cathédrale
Heures d'ouverture (horaires)	L - V 6h à 22h S - D 8h à 20h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	283
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	6
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	3
Hauteur maximum	1,90m
Place(s) réservée(s)	5 Bouygues et 2 Ambassades Allemagne
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	4
Toilettes public	NON
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B: Gamme tarifaire du parc

Q-PARK		TARIFS ET SERVICES Q-PARK MARSEILLE ESPERCIEUX / Arvieux			
HORAIRE D'OUVERTURE					
Lundi au Vendredi de 06H00 à 22H00			Accessible 24h/24h aux abonnés		
Samedi et Dimanche 08H00 à 20H00			Sortie possible 24H / 24H		
TARIFICATION AU QUART D'HEURES					
15 mn	0,00 €	04 H 15 mn	12,90 €	08 H 15 mn	23,70 €
30 mn	0,00 €	04 H 30 mn	13,50 €	08 H 30 mn	24,50 €
45 mn	2,20 €	04 H 45 mn	14,10 €	08 H 45 mn	24,90 €
01 H 00	2,70 €	05 H 00	14,40 €	09 H 00	25,30 €
01 H 15 mn	4,20 €	05 H 15 mn	15,80 €	09 H 15 mn	26,30 €
01 H 30 mn	5,00 €	05 H 30 mn	16,40 €	09 H 30 mn	27,10 €
01 H 45 mn	5,40 €	05 H 45 mn	17,00 €	09 H 45 mn	27,90 €
02 H 00	5,70 €	06 H 00	17,30 €	10 H 00	28,40 €
02 H 15 mn	7,20 €	06 H 15 mn	18,40 €	10 H 15 mn	29,40 €
02 H 30 mn	8,00 €	06 H 30 mn	19,00 €	10 H 30 mn	30,30 €
02 H 45 mn	8,40 €	06 H 45 mn	19,60 €	10 H 45 mn	31,10 €
03 H 00	8,60 €	07 H 00	20,10 €	11 H 00	31,90 €
03 H 15 mn	10,10 €	07 H 15 mn	20,90 €	11 H 15 mn	32,50 €
03 H 30 mn	1,90 €	07 H 30 mn	21,70 €	11 H 30 mn	33,10 €
03 H 45 mn	11,30 €	07 H 45 mn	22,40 €	11 H 45 mn	33,70 €
04 H 00	11,50 €	08 H 00	22,90 €	12 H 00	34,30 €
De 12 H00 à 24 H 00 de stationnement / 35 € 00 Cts					
Ticket perdu 36 € 00 Cts					
ABONNEMENTS					
	Mensuel	Trimestriel	Annuel		
Auto permanent	217,00 €	626,00 €	2 383,00 €		
Auto résident	111,00 €	316,00 €	1 224,00 €		
Moto permanent	108,00 €	313,00 €	1 191,00 €		
Moto résident	56,00 €	158,00 €	612,00 €		
Vélo	6,00 €	16,00 €	59,00 €		
Rendez-vous à l'accueil ou visitez notre site WWW.q-park.fr				 votre stationnement de Qualité	

Annexe C1: Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 8 personnes.
Contact clients	<p>Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé: 0 8100 77 275</p> <p>Sur le site www.q-park.fr, et www.q-park-resa.fr, un formulaire en ligne permet de poser des questions :</p> <p>Par mail : service.clients@q-park.fr</p> <p>Une réponse est adressée au client sous 2 jours ouvrés.</p> <p>Par courrier : Q-Park France - Service Clients Q-Park - Immeuble KHAPA - 65 Quai Georges Gorse - 92650 Boulogne Billancourt Cedex</p>
Missions	<p>Gestion de toute demande de renseignements relative à l'offre Q-Park : ses produits et services. Le service clients apporte des réponses sur les prix, les modalités de souscription/de résiliation d'abonnement, le suivi et gestion des comptes clients, les réclamations...</p> <p>Ce service renseigne et actualise la base abonnés Q-Park : depuis la saisie des nouveaux contrats d'abonnement, jusqu'à la résiliation des contrats.</p> <p>Le service clients transmet quotidiennement la situation des abonnés aux parcs concernés, au QCR et à l'équipe en charge du recouvrement.</p>
Outils de gestion	<p>Evita (création des contrats & attribution des badges)</p> <p>Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements)</p> <p>Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)</p>

Annexe C2: Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 0 8100 77 275 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - Immeuble KHAPA - 65 Quai Georges Gorse - 92650 Boulogne Billancourt Cedex
Outils utilisés	Evita (création des contrats & attribution des badges) Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe D: QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>HO.B0 (habilitation électrique)</p> <p>S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail)</p> <p>S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).</p>
Moyens techniques	<p>IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.</p> <p>ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.</p>
Gestion clients des sites	<p>Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.</p>
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation....</p>
Chiffres 2016	<p>87.017 appels aux interphones par mois</p> <p>Délais d'attente avant décrochage : 76,8 % en moins de 15', 14, 1% en moins de 30'</p> <p>13.382 ouvertures de barrières par mois</p>

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Détail des Immobilisations & Amortissements									
Id Contrat : E130					Année: 2016				
Contrat : Marseille - Espercieux / Arvieux					Parkings:				
Id_Entité : C11					Entité:				

Company	Nom Parking	N°	Désignation	Code classe immo.	Code sous-classe immo.	Groupe compte immo.	Code parking	Début amort.	Invest. Cumulés 31-12-2015	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties Brutes	Invest. Cumulés 31-12-2016	Amort. cumulés 31-12-15	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au 31-12-16	VNC 31-12-2015	VNC 31-12-16	Type de Bien
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003116	GMS+INTRAPARC MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215310	13001	01/05/2008	5 000,00	0,00	0,00	0,00	5 000,00	-5 000,00	0,00	0,00	-5 000,00	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003117	LAV 7300 ES DISC 100 MAR ESP	CORPORELLE	1023	215450	13001	01/05/2008	23 984,45	0,00	0,00	0,00	23 984,45	-23 984,45	0,00	0,00	-23 984,45	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003118	BATH+CHARG LAV 7300ES MAR ESP	CORPORELLE	1023	215450	13001	01/05/2008	4 054,70	0,00	0,00	0,00	4 054,70	-4 054,70	0,00	0,00	-4 054,70	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003121	TRIEUSE MAR ESP	CORPORELLE	1023	218410	13001	01/05/2008	3 015,00	0,00	0,00	0,00	3 015,00	-3 015,00	0,00	0,00	-3 015,00	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003122	COFFRE FORT MAR ESP	CORPORELLE	1021	218410	13001	01/05/2008	1 194,00	0,00	0,00	0,00	1 194,00	-1 194,00	0,00	0,00	-1 194,00	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003123	CLOISON MAR ESP	CONCESS	1021	225100	13001	01/05/2008	1 588,00	0,00	0,00	0,00	1 588,00	-1 051,66	-137,16	0,00	-1 188,82	536,34	399,18	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003124	TRAITEMENT PIERRE MAR ESP	CONCESS	1021	225100	13001	01/05/2008	1 720,00	0,00	0,00	0,00	1 720,00	-1 139,06	-148,56	0,00	-1 287,62	580,94	432,38	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003136	HONO CIAUX MAR ESP	CONCESS	1021	225100	13001	01/05/2008	33 872,00	0,00	0,00	0,00	33 872,00	-22 575,88	-2 944,68	0,00	-25 520,56	11 296,12	8 351,44	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003157	MOBIUER	CORPORELLE	1023	218400	13001	14/04/2008	4 070,84	0,00	0,00	0,00	4 070,84	-4 070,84	0,00	0,00	-4 070,84	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003159	HONORAIRE MO ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	225100	13001	01/10/2008	12 500,00	0,00	0,00	0,00	12 500,00	-8 119,71	-1 119,96	0,00	-9 239,67	4 380,29	3 260,33	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003161	CLIM LOCAL EXPLOIT ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	218150	13001	01/10/2008	1 430,00	0,00	0,00	0,00	1 430,00	-1 295,95	-134,05	0,00	-1 430,00	134,05	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003169	RADIO PFI MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215380	13001	01/01/2009	20 977,90	0,00	0,00	0,00	20 977,90	-13 458,41	-1 922,64	0,00	-15 381,05	7 519,49	5 596,85	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003171	SIGNALÉTIQUE MAR ESP	CORPORELLE	1021	215360	13001	19/01/2009	17 772,16	0,00	0,00	0,00	17 772,16	-12 351,55	-1 777,23	0,00	-14 128,78	5 420,61	3 643,38	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003172	SIGNALÉTIQUE DYNA MAR ESP	CORPORELLE	1021	215361	13001	19/01/2009	1 090,28	0,00	0,00	0,00	1 090,28	-757,77	-109,92	0,00	-866,79	332,51	223,49	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003174	MAT DE PEAGE MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/04/2009	9 665,00	0,00	0,00	0,00	9 665,00	-6 946,55	-1 029,08	0,00	-7 975,63	2 718,45	1 689,37	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003175	VIDEO INTERPHONIE MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215340	13001	01/04/2009	66 931,75	0,00	0,00	0,00	66 931,75	-66 931,75	0,00	0,00	-66 931,75	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003176	HONO CIAUX MHI MAR ESP	CORPORELLE	1021	218170	13001	01/04/2009	323,23	0,00	0,00	0,00	323,23	-204,08	-30,54	0,00	-236,62	117,15	86,61	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003179	HONO DCO D8 ESP	CORPORELLE	1021	225100	13001	31/12/2008	19 558,00	0,00	0,00	0,00	19 558,00	-12 547,33	-1 792,50	0,00	-14 339,83	7 010,67	5 218,17	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003181	HONORAIRE ARCHITECTE SMA ESP	CORPORELLE	1021	225100	13001	11/05/2009	3 602,15	0,00	0,00	0,00	3 602,15	-2 266,66	-341,46	0,00	-2 608,12	1 335,49	994,03	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003183	CRU VIDEO INTERPHONIE	CORPORELLE	1022B	215340	13001	01/07/2009	4 486,81	0,00	0,00	0,00	4 486,81	-4 486,81	0,00	0,00	-4 486,81	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003189	HONO ARCHITECT ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	218170	13001	01/07/2009	728,88	0,00	0,00	0,00	728,88	-458,43	-70,50	0,00	-528,93	270,45	199,95	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003195	SIGNALÉTIQ INT NON DYN MAR ESP	CORPORELLE	1021	215360	13001	01/10/2009	7 030,10	0,00	0,00	0,00	7 030,10	-4 393,78	-703,02	0,00	-5 096,80	2 636,32	1 933,30	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003196	INST ELECTRIQUE INPARK MAR ESP	CONCESS	1021	215390	13001	01/10/2009	3 370,00	0,00	0,00	0,00	3 370,00	-2 072,96	-331,66	0,00	-2 404,62	1 297,04	965,38	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003197	INTRAPARC MAR ESP PREFACT OFF	CORPORELLE	1022B	215310	13001	01/10/2009	18 782,00	0,00	0,00	0,00	18 782,00	-16 191,38	-2 590,62	0,00	-18 782,00	2 590,62	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003198	GMS+INTRAPARC MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215310	13001	01/10/2009	4 672,50	0,00	0,00	0,00	4 672,50	-4 028,04	-644,46	0,00	-4 672,50	644,46	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003200	RADIO PFI ANTI INTRU MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215340	13001	01/10/2009	22 082,00	0,00	0,00	0,00	22 082,00	-22 082,00	0,00	0,00	-22 082,00	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003201	MAT DE PEAGE MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/10/2009	422,38	0,00	0,00	0,00	422,38	-296,99	-47,48	0,00	-344,47	125,39	77,91	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003202	HONO ARCHITECT ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	218170	13001	01/10/2009	160,50	0,00	0,00	0,00	160,50	-99,51	-15,90	0,00	-115,41	60,99	45,09	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003210	ADAPTATION CENTRALE INC ESP	CORPORELLE	1021	215320	13001	07/01/2010	765,90	0,00	0,00	0,00	765,90	-763,77	-2,13	0,00	-765,90	2,13	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003212	GAGNERAUD MO ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	225100	13001	01/01/2010	19 220,00	0,00	0,00	0,00	19 220,00	-11 635,34	-1 939,26	0,00	-13 574,60	7 584,66	5 645,40	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003213	PORTES BASCULANTES MOTORISEES	CORPORELLE	1022B	215440	13001	17/09/2010	23 430,00	0,00	0,00	0,00	23 430,00	-15 489,75	-2 928,78	0,00	-18 418,53	7 940,25	5 011,47	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003214	CRU VIDEO INTERPHONIE	CORPORELLE	1022B	215340	13001	01/07/2009	987,00	0,00	0,00	0,00	987,00	-987,00	0,00	0,00	-987,00	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003215	ESP INPARK GTC GMS MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215440	13001	15/06/2011	5 824,60	0,00	0,00	0,00	5 824,60	-3 097,96	-681,66	0,00	-3 779,62	2 726,64	2 044,98	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003216	SKIDATA MIGRAT CARTE TOTAL	CORPORELLE	1022B	215440	13001	30/11/2011	2 303,00	0,00	0,00	0,00	2 303,00	-1 163,72	-284,82	0,00	-1 448,54	1 139,28	854,46	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003217	SOMES POMPE RELAVAGE ESPERC	CORPORELLE	1021	215390	13001	09/03/2012	4 850,00	0,00	0,00	0,00	4 850,00	-3 696,75	-970,02	0,00	-4 666,77	1 153,25	183,23	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003218	7 LECTEURS FACADE RS232	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/01/2012	518,73	0,00	0,00	0,00	518,73	-290,03	-72,54	0,00	-362,57	228,70	156,16	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003219	8 LECTEURS TABLE FERIE	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/01/2012	1 985,87	0,00	0,00	0,00	1 985,87	-1 110,60	-277,62	0,00	-1 388,22	875,27	597,65	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003221	SOUCHON TXV ECLAIRAGE ESPER	CORPORELLE	1021	218140	13001	13/01/2012	9 190,00	0,00	0,00	0,00	9 190,00	-4 575,79	-1 153,56	0,00	-5 729,35	4 614,21	3 460,65	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003222	SKIDATA MIGRATION V19 AMESYS	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/01/2012	13 724,00	0,00	0,00	0,00	13 724,00	-6 862,07	-1 715,52	0,00	-8 577,59	6 861,93	5 146,41	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003223	KONE RPT VITRE PYLONE ASCENCE	CORPORELLE	1021	225100	13001	29/08/2013	1 225,00	0,00	0,00	0,00	1 225,00	-451,96	-193,26	0,00	-645,22	773,04	579,78	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003224	MIROITERIE RPT VITRE	CORPORELLE	1021	225100	13001	30/07/2013	3 840,00	0,00	0,00	0,00	3 840,00	-1 447,31	-598,20	0,00	-2 045,51	2 392,69	1 794,49	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003226	ST GROUPE REVEITEM ANTI DERAPAN	CORPORELLE	1021	218110	13001	30/09/2013	15 300,00	0,00	0,00	0,00	15 300,00	-5 512,37	-2 446,92	0,00	-7 959,29	9 787,63	7 340,71	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003227	KONE RPT PORTE PALIERE VITRE	CORPORELLE	1021	215370	13001	01/01/2013	2 320,99	0,00	0,00	0,00	2 320,99	-994,69	-331,56	0,00	-1 326,25	1 326,30	994,74	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003228	QFF HON CONV ETUDE 2011	CORPORELLE	1021	225100	13001	01/01/2013	280,00	0,00	0,00	0,00	280,00	-119,93	-40,01	0,00	-159,94	160,07	120,06	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003235	SELECTRIC RELAVAGE DESENFLUMAGE	CORPORELLE	1021	215325	13001	26/05/2015	5 680,00	0,00	0,00	0,00	5 680,00	-737,88	-1 235,52	0,00	-1 973,40	4 942,12	3 706,60	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003237	SELECTRIC COFFRET RELAVAGE AXON	CORPORELLE	1021	218140	13001	25/02/2016	0,00	3 000,00	0,00	0,00	3 000,00	0,00	-849,98	0,00	-849,98	0,00	2 150,02	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003238	SOUCHON CABIE CR1 SOUFFLAGE	CORPORELLE	1021	215325	13001	03/08/2016	0,00	3 426,00	0,00	0,00	3 426,00	0,00	-412,92	0,00	-412,92	0,00	3 013,08	Biens de retour

MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003160	EXTINCTEUR ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215320	13002	01/10/2008	4 312,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 312,08	-2 319,52	-391,98	0,00	-2 711,50	1 992,56	1 600,58	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003164	HOUSE STYLE ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	02/01/2009	261 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	261 000,00	-152 189,58	-21 750,00	0,00	-173 939,58	108 810,42	87 060,42	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003165	COMPEUSE DE PIECE	CORPORELLE	1023	215490	13002	01/01/2009	2 938,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 938,00	-2 938,00	0,00	0,00	-2 938,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003166	COFFRE FORT	CORPORELLE	1021	215490	13002	01/01/2009	1 194,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 194,00	-1 194,00	0,00	0,00	-1 194,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003167	SIGNALIQUÉ EXT DYN MAR ARV	CORPORELLE	1021	215361	13002	02/01/2009	1 090,28	0,00	0,00	0,00	0,00	1 090,28	-953,64	-136,26	0,00	-1 089,90	136,64	0,38	0,38	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003168	SIGNA INTER MAR ARV	CORPORELLE	1021	215360	13002	02/01/2009	6 731,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 731,00	-4 709,74	-673,11	0,00	-5 382,85	2 021,26	1 348,15	1 348,15	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003170	EXTINCTEURS MAR ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215320	13002	02/01/2009	1 353,58	0,00	0,00	0,00	0,00	1 353,58	-947,14	-133,36	0,00	-1 082,50	406,44	271,08	271,08	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003173	MONITEUR NEWEGO BOX ARVIEUX	CORPORELLE	1023	218130	13002	30/01/2009	5 765,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 765,00	-5 765,00	0,00	0,00	-5 765,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003177	HONO CHAUX MH1 MAR ARV	CORPORELLE	1021	218170	13002	01/04/2009	322,38	0,00	0,00	0,00	0,00	322,38	-185,20	-27,42	0,00	-212,42	137,18	109,76	109,76	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003178	EXTINCTEURS MAR ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215320	13002	01/04/2009	113,90	0,00	0,00	0,00	0,00	113,90	-78,77	-11,70	0,00	-90,47	35,13	23,43	23,43	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003182	HONO ARCHIT MH1 MAR ARV	CORPORELLE	1021	225100	13002	11/05/2009	3 244,24	0,00	0,00	0,00	0,00	3 244,24	-1 849,97	-278,70	0,00	-2 128,67	1 394,27	1 115,57	1 115,57	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003184	CRAT MO MODIF ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/07/2009	2 610,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 610,00	-1 474,97	-226,92	0,00	-1 701,89	1 133,03	908,11	908,11	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003185	MOE HOUSE STYLE ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/07/2009	1 305,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 305,00	-737,38	-113,46	0,00	-850,84	567,62	454,16	454,16	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003186	TVX HOUSE STYLE ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/07/2009	2 610,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 610,00	-1 474,97	-226,92	0,00	-1 701,89	1 133,03	908,11	908,11	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003187	TVX CHGMT FREQUENCE ARVIEUX	CORPORELLE	10228	215340	13002	01/07/2009	740,00	0,00	0,00	0,00	0,00	740,00	-740,00	0,00	0,00	-740,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003188	CPMT SIGNALIQUÉ INT ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215360	13002	01/07/2009	2 007,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 007,00	-1 304,55	-200,70	0,00	-1 505,25	702,45	501,75	501,75	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003190	MISE EN SCE INTRAPARC ARV	CORPORELLE	10228	215310	13002	01/10/2009	25 042,07	0,00	0,00	0,00	0,00	25 042,07	-19 564,12	-3 130,26	0,00	-22 694,38	5 477,95	2 347,69	2 347,69	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003194	HONO DCO 08 ARV	CORPORELLE	1021	225100	13002	01/10/2009	20 429,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20 429,00	-12 565,55	-2 010,54	0,00	-14 576,09	7 863,45	5 852,91	5 852,91	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003203	QMS CABJAGE MAR ARV	CORPORELLE	10228	215310	13002	01/10/2009	3 985,25	0,00	0,00	0,00	0,00	3 985,25	-3 113,44	-498,18	0,00	-3 611,62	871,81	373,63	373,63	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003204	QMS ADAPTATION MAR ARV	CORPORELLE	10228	215310	13002	01/10/2009	12 834,01	0,00	0,00	0,00	0,00	12 834,01	-10 026,63	-1 654,22	0,00	-11 680,85	2 807,38	1 203,16	1 203,16	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003205	INSTALL DETECTION GTC MAR ARV	CORPORELLE	1021	215380	13002	01/10/2009	480,00	0,00	0,00	0,00	0,00	480,00	-266,58	-42,66	0,00	-309,24	213,42	170,76	170,76	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003206	TVX HOUSE STYLE ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/10/2009	3 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 200,00	-1 727,46	-284,39	0,00	-2 061,85	1 422,54	1 138,15	1 138,15	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003207	INSTALL IVPARK GTC QMS MAR ARV	CORPORELLE	1021	215390	13002	01/10/2009	34 334,60	0,00	0,00	0,00	0,00	34 334,60	-19 070,20	-3 051,20	0,00	-22 121,40	15 264,40	12 213,20	12 213,20	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003208	MOE HS LOT TECH MAR ARV	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/10/2009	2 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 400,00	-1 332,91	-213,30	0,00	-1 546,21	1 067,09	853,79	853,79	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003209	HONO MO MH1 HS MAR ARV	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/10/2009	842,35	0,00	0,00	0,00	0,00	842,35	-467,96	-74,88	0,00	-542,84	374,39	299,51	299,51	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003211	GAGNERAUB MO ARVIEUX	CORPORELLE	1021	225100	13002	01/01/2010	19 220,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19 220,00	-10 481,04	-1 746,84	0,00	-12 227,88	8 738,96	6 992,12	6 992,12	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003220	ACS MIGRATION TELECOLLECTE	CORPORELLE	10228	215440	13002	26/03/2012	3 780,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 780,00	-1 608,10	-427,26	0,00	-2 035,36	2 171,90	1 744,64	1 744,64	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003225	TTS LOT SIGNALIQUÉ ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215360	13002	30/08/2013	2 138,36	0,00	0,00	0,00	0,00	2 138,36	-673,35	-286,24	0,00	-961,59	1 465,01	1 176,77	1 176,77	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003229	QPF HON CONV ETUDE 2011	CORPORELLE	1021	225100	13002	01/12/2013	280,00	0,00	0,00	0,00	0,00	280,00	-81,45	-39,06	0,00	-120,51	198,55	159,49	159,49	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003230	SOMES RPLMT POMPE RELEVAGE	CORPORELLE	1021	215390	13002	03/12/2013	4 026,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 026,00	-1 673,03	-805,20	0,00	-2 478,23	2 352,97	1 547,77	1 547,77	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003231	XEROX INTERFACE TELEJONNEMEN	CORPORELLE	10228	215440	13002	28/01/2014	886,70	0,00	0,00	0,00	0,00	886,70	-243,49	-126,51	0,00	-370,00	443,21	516,70	516,70	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003232	MICHAET SERVEUR JACON DYNAMIQUE	CORPORELLE	1021	215361	13002	31/01/2014	4 260,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 260,00	-1 187,61	-608,34	0,00	-1 775,95	3 092,39	2 484,05	2 484,05	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003233	OTIS RPT RUBAN DETECTION	CORPORELLE	1021	215390	13002	17/03/2014	3 322,20	0,00	0,00	0,00	0,00	3 322,20	-864,82	-483,42	0,00	-1 348,24	2 457,38	1 973,96	1 973,96	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003234	ACS CHGT PC GESTION DE PEAGE	CORPORELLE	10228	215440	13002	17/02/2014	2 154,10	0,00	0,00	0,00	0,00	2 154,10	-579,86	-309,72	0,00	-889,58	1 574,24	1 264,52	1 264,52	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003236	JCT RPT CAISSON SURPRESSION	CORPORELLE	1021	215325	13002	20/10/2015	2 561,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 561,00	-95,65	-485,02	0,00	-580,67	2 465,35	1 980,33	1 980,33	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003239	QPF MISE EN CONFORMITE PMR	CORPORELLE	1021	218170	13002	01/08/2016	0,00	1 597,74	0,00	0,00	0,00	1 597,74	0,00	-147,95	0,00	-147,95	0,00	1 449,79	1 449,79	Biens de retour	
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO002883	VESTIAIRE MAR ESP	CORPORELLE	1023	218410	13001	01/01/2008	335,00	0,00	0,00	0,00	0,00	335,00	-335,00	0,00	0,00	-335,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003222	LICENCE INTRAPARC QMS ESPERCE	CORPORELLE	1012	205010	13001	11/07/2008	20 640,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20 640,00	-20 640,00	0,00	0,00	-20 640,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003242	FRAIS INSTAL EASYNET MAR ESPER	CORPORELLE	1023	215390	13001	01/10/2008	250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	250,00	-250,00	0,00	0,00	-250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003288	PACK SERVICES MAR ESP	CORPORELLE	1023	218130	13001	10/09/2008	3 412,88	0,00	0,00	0,00	0,00	3 412,88	-3 412,88	0,00	0,00	-3 412,88	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003374	FRAIS INSTAL EASY NET MAR ESP	CORPORELLE	1023	215390	13001	01/01/2009	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00	-200,00	0,00	0,00	-200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003325	QPM 1 CIRUEUSE A CHAUSSURES	CORPORELLE	1023	218130	13001	31/10/2009	1 195,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 195,00	-1 195,00	0,00	0,00	-1 195,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003327	QPM 1 DEFIBRILLATEUR	CORPORELLE	1023	218130	13001	31/10/2009	1 406,72	0,00	0,00	0,00	0,00	1 406,72	-1 406,72	0,00	0,00	-1 406,72	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003328	QPM 9 POUBELLES AVEC LOGO	CORPORELLE	1023	218130	13001	31/10/2009															

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Id Contrat : E130 Année: 2016
 Contrat : Marseille - Espercieux / Arvieux Parkings :
 Id_Entité : C11 Entité : MARSEILLAISE DE STAT. SAS

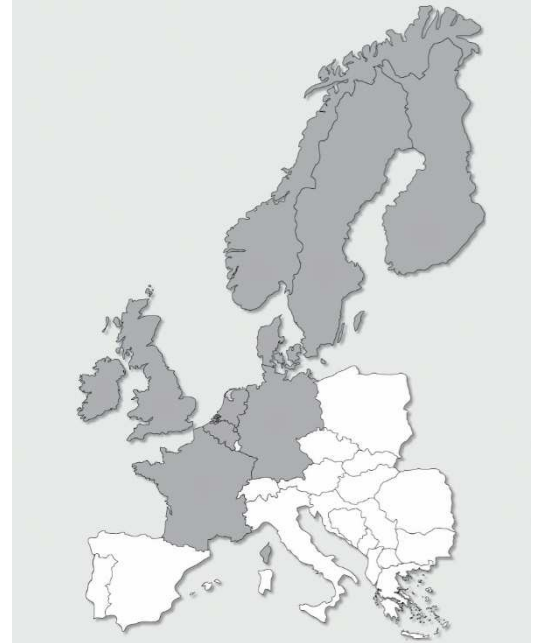
Company	Type de Bien	Nom Parking	Données										
			Somme de Invest. Cumulés 31-12-2015	Somme de Mouv. Internes	Somme de Invest. période	Somme de Amort. Cumulés au 31-12-16	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2016	Somme de Amort. cumulés 31-12-15	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos. sorties	Somme de VNC 31-12-2015	Somme de VNC 31-12-16
MARSEILLAISE DE STATIONNEMENT	Biens de reprise	PK Espercieux	36 319			-36 319		36 319		-36 319			
	Total Biens de reprise		36 319			-36 319		36 319		-36 319			
	Biens de retour	PK Espercieux	369 211		6 426	-299 720		375 637		-267 695		-32 025	101 516 75 917
	PK Arvieux	443 512		1 598	-305 065		445 110		-264 516		-40 550	178 996 140 044	
Total Biens de retour		812 723		8 024	-604 785		820 747		-532 211		-72 575	280 512 215 961	
Total MARSEILLAISE DE STATIONNEMENT			849 042		8 024	-641 104		857 066		-568 530		-72 575	280 512 215 961
Q-PARK FRANCE	Biens de reprise	PK Espercieux	8 897			-8 730		8 897		-8 507		-223	390 167
	PK Arvieux	23 224			-23 224		23 224		-21 598		-1 626	1 626	
	Total Biens de reprise		32 121			-31 954		32 121		-30 105		-1 849	2 016 167
	Biens de retour	PK Espercieux	21 990			-21 990		21 990		-21 990			
PK Arvieux	20 640			-20 640		20 640		-20 640					
Total Biens de retour		42 630			-42 630		42 630		-42 630				
Total Q-PARK FRANCE			74 751			-74 584		74 751		-72 735		-1 849	2 016 167
Total général			923 793		8 024	-715 688		931 817		-641 265		-74 423	282 528 216 128

Annexe H: Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

I Le Groupe Q-Park

Q-Park est une entreprise internationale spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux.

- I Présence dans 10 pays européens
- I Gestion de 860 000 places de stationnement
- I 2ème acteur du marché européen
- I Naissance du Groupe en 1998
- I 2100 collaborateurs
- I 809 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2015



I Q-Park France

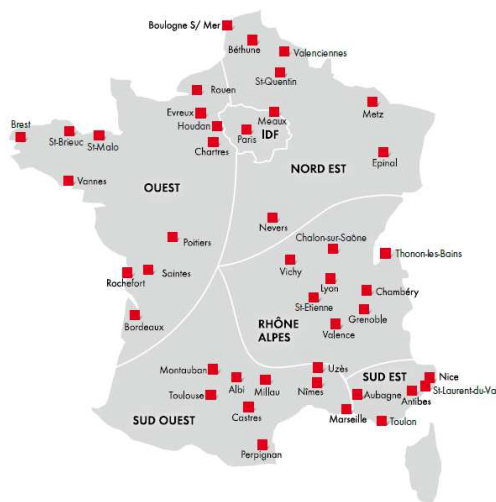
Implanté en France depuis 2002, Q-Park France bénéficie des 21 années d'expertise consécutives au rachat de Parcofrance (ancienne filiale de Bouygues Construction).

La société compte plus de 400 collaborateurs qui assurent chaque jour la conception, la rénovation et la gestion de 105 000 places en France.

- I Nombre de parkings: 190
- I CA 2016: 110 M €

Le succès de Q-Park France repose sur un positionnement inédit via une offre de parkings au design original, l'House Style Q-Park, à haut niveau de qualité. Q-Park dispose d'un fort potentiel de croissance, soutenu

par une stratégie d'innovation dynamique et une orientation client affirmée. Véritable maillon de la chaîne de la mobilité, Q-Park France met toute son expertise à la disposition de ses clients et des donneurs d'ordre, privés ou publics, en proposant des parkings et services synonymes de qualité, rapidité, sécurité et services.



Annexe I: La presse en parle



Pays : France
Périodicité : Bi-hebdomadaire



Date : 20 MAI 16
Page de l'article : p.13

Le Kremlin-Bicêtre/horodateurs.

C'est la modernisation des horodateurs sur la ville offrant de nouvelles modalités d'usage. Ainsi la généralisation du paiement par carte bancaire (en plus des espèces), l'identification par simple saisie de son numéro d'immatriculation ou encore la possibilité de prendre son abonnement directement via les horodateurs, tout cela est désormais possible. Délégué de la ville du Kremlin-Bicêtre en matière de gestion du stationnement public, Q-Park a choisi la technologie Parkeon pour mettre en place cette modernisation. Les horodateurs «nouvelle génération», solaires et équipés de claviers numériques, permettent aux usagers de profiter de solutions pour un stationnement simple. «Whoosh» donne la possibilité de payer son stationnement par mobile dont le principe est de permettre à l'utilisateur d'acheter son titre de stationnement à tout moment et en toute circonstance, depuis un mobile ou un ordinateur.



QPark : "La présence de l'enseigne dans la rue perd en influence sur la prise de décision"



La digitalisation du parcours d'achat a irrémédiablement changé les habitudes de consommation des automobilistes. Michèle Salvadoretti, directrice générale de QPark France et présidente du syndicat des exploitants de parkings, nous livre sa vision du métier et ses engagements stratégiques.

LE JOURNAL DE L'AUTOMOBILE. Si Parkopolis (le salon de référence du secteur, NDLR) se tenait cette année, quelles seraient les tendances des échanges ?

MICHELE SALVADORETTI. Elles auraient été celles de l'an passé, car elles amorçaient déjà les révolutions technologiques, l'émergence des start-up qui viennent en relais et, finalement, l'ubérisation de l'industrie du parking. Parce que c'est bien de cela dont il est question, en toile de fond. Il y aurait été par ailleurs abordé la transformation technologique des aires de stationnement qui ajoutent des services comme l'autopartage ou la recharge des véhicules électriques.

J.A. Risquons-nous de nous y perdre face à cette émergence ?

MS. Non, pas du tout, mais nous prenons conscience de l'entrée dans une ère nouvelle. En quarante ans, ni les organisations ni les hommes n'ont eu de repos face aux évolutions constantes. Par exemple, le personnel n'a plus le profil du gardien de parking, mais celui du professionnel de la relation client avec une mission au périmètre élargi.

J.A. Les études se font rares dans votre secteur d'activité. Que peut-on dire des derniers chiffres ?

MS. Il n'y a pas d'enquête récente à proprement parler. Après deux années de recul, nous notons que les clients préparent de plus en plus leur entrée au parking sur Internet. Nous avons organisé un symposium, début juin, aux Pays-Bas, il en ressort des informations croisées, que plus de 40% des parcours d'achat commencent en ligne. La présence de l'enseigne dans la rue perd de fait en influence sur la prise de décision.

JA. Que manque-t-il alors dans ce parcours client en voie de digitalisation ?

MS. Déjà, il faut souligner que ce nouveau mode de consommation engage le client dans un choix assumé et non subi. Ce dont on peut se réjouir, alors qu'il a de plus en plus le sentiment d'être piégé par les communes qui se structurent pour réduire l'accès des automobiles. Partant de ce constat, en ce qui concerne les axes de développement, il pourrait y avoir des liens croisés avec d'autres acteurs économiques, comme des centrales de réservation à des événements ou des lieux de sortie.

JA. Ne décrivez-vous pas, ici, un schéma d'ouverture de la donnée ?

MS. C'est une forme d'open data, en effet, mais je décris surtout un croisement de fichiers entre partenaires, dans un écosystème. Nous ne parlons pas de logique fermée, mais plutôt maîtrisée. On pourrait citer les exemples des accords avec Ubeeq ou avec Toyota, avec des centres culturels ou des hôtels. Nous pouvons travailler dans un cadre national ou local, en fonction des besoins. Pour ce faire, nous avons nommé un ambassadeur, soit un responsable de centre de profit, dans chacune des villes que nous investissons.

JA. Selon nos informations, des tractations sont ouvertes entre Q-Park et BMW, ces rumeurs sont-elles avérées ?

MS. Nous avons des échanges avec des constructeurs, ce n'est un secret pour personne. En tant que directrice de filiale, je ne suis en revanche pas impliquée directement dans les processus de négociations internationales, et je ne saurais donc pas dire quels sont les partenaires envisagés par le groupe Q-Park.

JA. Collaborez-vous avec les industriels sur l'automatisation de la conduite ?

MS. Non, nous n'allons pas jusque-là. Nous préparons nos parcs de stationnement à cette évolution. Nous menons des réflexions. Si, demain, il y a 20 ou 30% de véhicules autonomes, nous adapterons peut-être la moitié de nos parcs avec des zones dédiées. Mais il y aura une période de mixité.

JA. Vous vous disiez, il y a un an, "prêts à changer de modèle économique" (Lire ici), est-ce engagé ?

MS. Oui, même si nous n'avons pas encore franchi le pas. L'économie du partage prend de l'ampleur et les véhicules vont vers plus d'autonomie. Ce qui ne va pas réduire le nombre de voitures, mais modifier les comportements.

JA. Quel lien entretenez-vous avec les start-up ?

MS. Nous n'avons pas fait le choix du soutien par la mise en place de structures de financement, d'encadrement ou d'intégration. Q-Park a fait le choix de sa propre architecture, pour maîtriser son parcours client. Il n'y aura que des intercommunications avec entreprises choisies.

JA. Comment voyez-vous ces acteurs de la conciergerie et les voituriers ?

MS. Il faut répondre à la demande du client qui veut pouvoir récupérer son pressing ou son colis à toute heure. Nous sommes actifs et développons un projet avec InPost dans cette optique et menons des réflexions avec des supermarchés dotés de Drive. Les clients pourront trouver leurs courses dans des coffres. Quelques sites sont à l'étude, dans le cadre d'un concours. Je ne peux pas encore révéler les partenariats locaux.

JA. Toujours présidente du syndicat et porte-parole au CNPA, quels sont les chantiers de la profession ?

MS. Il y a beaucoup de sujets, dont la dépénalisation du stationnement de voirie, attendue pour le 1^{er}



IL GÈRE 16 PARKINGS ET VISE LE STATIONNEMENT EN SURFACE

Q-Park devient leader en ville

À chacun son métier. Et c'est parce que le groupe Gagneraud, acteur majeur de la construction, a souhaité se repositionner sur cette activité, qu'il a choisi de céder sa filiale Massilia Park à Q-Park, qui en était déjà, et pour partie, actionnaire. Du coup, le n°2 de la gestion des parkings sur le territoire national devient, au terme de cette opération, le n°1 sur Marseille.

Aux onze ouvrages publics que Q-Park détenait déjà dans la commune dans le cadre d'un contrat de concession, viennent en effet s'en ajouter cinq autres. Avec en tête de liste, l'emblématique parc du cours d'Estienne-d'Orves, à deux pas du Vieux-Port. Les parcs Paul-Estrangin, Breteuil, Vallier et Cœur Méditerranée qui regroupent Esperçieux et Arvieux, passent également sous sa bannière. Soit un total de 2 000 places qui ont ainsi changé de main.

"Marseille est une ville importante pour nous, puisque les 16 parkings dont nous avons la responsabilité représentent 20% des 107 millions d'euros de chiffre d'affaires que nous réalisons en France avec un total de 190 ouvrages. Le marché est donc porteur", résume Rémy Delepoulle, en charge à Q-Park de l'exploitation pour les territo-



20 M€
Chiffre d'affaires de
Q-Park sur Marseille

res Sud et Ouest. Puis de poursuivre: "Cette opération de rachat s'inscrit dans le cadre d'un plan de développement ambitieux qui a vocation à se poursuivre jusqu'en 2018".

Acteur majeur sur la ville, le groupe entend y développer une offre de services appuyée sur des solutions innovantes. Avec au premier chef, la réservation des places en ligne. "Nous sommes acteur de notre dévelop-

pement et ce mode de réservation est un plus qui vise à fluidifier les relations avec nos clients. On en mesure d'ailleurs l'utilité dans cette période, puisque près d'un tiers de notre capacité a été pré-vendue à l'occasion de l'Euro". Pour les abonnements, tout peut aussi s'opérer à distance, la carte étant directement adressée au domicile du souscripteur en retour. Ce n'est pas tout: outre les services déjà proposés dans les parcs comme le nettoyage de véhicules, Q-Park veut renforcer l'implantation de bornes électriques et s'orienter vers de nouvelles prestations. "Par exemple le retrait de colis. Le parking n'est pas qu'un lieu de garage. Il peut aussi avoir une vie grâce à la disponibilité offerte et nous sommes des commerçants", souligne Rémy Delepoulle. "Nous entendons donc aussi créer des liens avec les commerçants et les restaurateurs qui prescrivent l'acte de stationnement". Une stratégie qui confirme qu'au-delà de l'acquisition de Massilia Park, Q-Park entend aussi être un acteur de la vie urbaine. À ce titre, écarté de la gestion du stationnement de surface lors du dernier appel d'offres, il entend prendre sa revanche lors du prochain.

Jean-Luc CROZEL
jlcrozel@laprovence-presse.fr

Marseille: Q-Park achète Massilia Park

Q-Park vient d'annoncer le rachat de la société Massilia Park, filiale du groupe de BTP Gagneraud (3,44 M€ de chiffre d'affaires en 2014). Cette société est gestionnaire de cinq parkings à Marseille (en propre ou via des DSP) : le parking Estienne d'Orves (650 places), près du Vieux-Port (1er) ainsi que les parcs Puget-Estrangin (260 places), près de la préfecture (6e), Breteuil, dans le haut de la rue Breteuil (265 places), Vallier dans le 5e arrondissement (460 places) et Cœur Méditerranée (391 places) à la Joliette (2e), soit un total de plus de 2 000 places de stationnement.

Cette acquisition permet également à Q-Park de contrôler 100% des parts de la Société Marseillaise de Stationnement, gestionnaire (via des contrats d'affermage) des parkings Arvieux (300 places) et Espercieux (550 places) à la Joliette, dont elle partageait le capital avec le groupe Gagneraud.

Avec ces acquisitions, Q-Park étend son emprise sur le marché du stationnement marseillais, gérant désormais 16 parkings publics dans la cité phocéenne.

Q-Park profite de ces rachats pour lancer son service de réservation d'abonnement en ligne, « Q-Park Résa », disponible sur près de 100 parkings en France depuis le mois de mai. Un dispositif qui permet aux usagers de réserver leur abonnement directement en ligne.

** Q-Park France (420 collaborateurs pour 107 M€ de CA en 2015) est la filiale du groupe hollandais Q-Park (Maastricht), leader européen du stationnement. Elle gère 190 parkings (105 000 places) dans 70 villes françaises.*

LE PROGRÈS

Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 198324



Date : 06 AOUT 16
Journaliste : Marie-Christine Parra

LYON STATIONNEMENT EN PRESQU'ÎLE

Le parking des Messageries passe sous le giron de Q Park



■ Le nouvel exploitant Q Park réaménage actuellement le parking des Messageries, fermé depuis le 1^{er} juillet.
Photo Marie-Christine PARRA

Jusqu'au 31 décembre 2024, Q Park reprend l'exploitation de cette poche de stationnement de 83 places accessible depuis la gare Perrache et la place Carnot.

La décision a été votée à l'unanimité par les élus lors du dernier conseil de la Métropole de Lyon fin juin. La société Q Park, qui gère depuis 2010 le parc de stationnement Perrache Archives, intègre dans son giron le parking des Messageries de Lyon. Cette poche de stationnement de 83 places – dont deux réservées aux personnes à mobilité réduite – est située au sud de la gare SNCF Perrache et au nord du secteur de la Confluence (Lyon 2^e). La délégation de service public octroyée par la Ville de Lyon a pris effet au 1^{er} juillet 2016 pour une durée de huit ans, soit jusqu'à fin décembre 2024. En pourparlers depuis un an entre la Métropole et la direction

de Q Park, cette cession permet à l'exploitant de compléter son offre sur le secteur Perrache Confluence où il exploite le parking des Archives.

« Parking gare Perrache Carnot »

Actuellement en travaux, ce parking sera ouvert aux automobilistes le 1^{er} janvier 2017. Peut-être au 1^{er} décembre 2016, Q Park ayant demandé à la Ville de Lyon l'autorisation d'ouvrir juste avant la fête des Lumières.

Par la même occasion l'exploitant a proposé que cette zone de stationnement soit rebaptisée "Gare Perrache Carnot". En attendant les réponses de la Ville, les travaux se poursuivent.

Un espace de stationnement identifié sécurisé et balisé

Pour Q Park, cette reprise va bénéficier aux Lyonnais. En termes de sé-

curité tout d'abord puisque l'exploitant va installer des caméras vidéos supplémentaires et fermer la zone de stationnement. L'emplacement, assez discret jusque-là, sera balisé. La propreté restera à la charge du Centre d'échanges de Perrache. En revanche, le stationnement deviendra payant avec des tarifs qui s'aligneront sur ceux pratiqués au parking des Archives voisin détenu par Q Park. C'est une mauvaise nouvelle pour les habitants de Carnot qui avaient l'habitude de stationner là à moindres frais (Lire par ailleurs).

Des concessions

Le Centre d'Échanges Lyon Perrache continuera à bénéficier de douze places de stationnement réservées pour ses agents. La société de location de voitures Hertz aura, pour sa part, toujours accès à son centre de lavage situé dans le périmètre du stationnement.

Marie-Christine Parra



Périodicité : Quotidien
OJD : 251641



Date : 24 AOUT 16
Journaliste : E. L. L.

Quarante horodateurs remplacés pour pouvoir payer en carte bleue

Béthune Le chantier a démarré ce mardi. Des ouvriers démontent un à un les horodateurs. Hier matin, ils étaient place Saint-Vaast. Quarante machines vont ainsi disparaître mais ne vous réjouissez pas trop vite. À peine le temps de dire ouf qu'elles seront remplacées par d'autres, annonce Q-Park, le délégataire de service public chargé du stationnement. Cette nouvelle génération de machines acceptera le paiement par carte bleue et même sans contact. Plus d'excuse pour ceux qui n'ont jamais de monnaie ! «En termes de sécurité, ce sera beaucoup mieux pour les collectes car il y aura moins d'argent. Et ça facilitera le paiement pour les utilisateurs», annonce Q-Park. Et comme on n'arrête pas le progrès, une application pour smartphone est prévue courant septembre. Quarante horodateurs sont retirés cette semaine. Les nouveaux seront installés et mis en fonction la semaine prochaine. Cette 1^{re} tranche concerne l'hypercentre. La 2^e phase est prévue en fin d'année. Quarante autres horodateurs seront installés dans toute la zone dite hors centre. E. L. L.

Toulon change d'ère (de stationnement) pour ses parkings

VAR

LA VILLE DE TOULON VIENT D'ATTRIBUER À Q-PARK LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE SES 10 PARCS DE STATIONNEMENT REPRÉSENTANT 6 654 PLACES, HISTORIQUEMENT GÉRÉS PAR INDIGO. CONJOINTEMENT À LA REPRISE DE LA TOTALITÉ DU PERSONNEL, CE MARCHÉ PRÉVOIT PLUS DE 20 MILLIONS D'EUROS DE TRAVAUX, UN HAUT NIVEAU DE SERVICES, UNE POLITIQUE TARIFAIRE ATTRACTIVE. PLONGÉE EN SOUS-SOL DANS CETTE NOUVELLE ÈRE AVEC AMAURY CHARRETON, ADJOINT AU STATIONNEMENT AUPRÈS DU SÉNATEUR-MAIRE DE TOULON HUBERT FALCO.



Amaury Charreton a conduit l'instruction du dossier parkings de Toulon.

« LES DEUX SYSTÈMES EN VIGUEUR JUSQU'À PRÉSENT, DSP ET MARCHÉ D'EXPLOITATION EN RÉGIE MUNICIPALE, NOUS ONT PERMIS DE TESTER ET D'ANALYSER LES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS EN VUE DE DÉTERMINER LE MEILLEUR MODE DE FONCTIONNEMENT », EXPLIQUE AMAURY CHARRETON, ADJOINT À LA CIRCULATION, AU STATIONNEMENT ET À L'ACCESSIBILITÉ DE LA VILLE DE TOULON.

Construits il y a près de 50 ans pour les plus anciens et 30 ans pour les autres, entre 1968 et 1988, 10 parcs publics de stationnement de Toulon[®] étaient exploités jusqu'à présent dans le cadre de concessions pour six d'entre eux et de contrats de prestations pour quatre autres, tous regroupés au sein d'Indigo (ex-Vinci Park). La perspective de fin des contrats (ce 31 décembre pour le dernier, tandis que les autres ont été prolongés à dessein d'harmoniser

la démarche) a engagé la ville à examiner toutes les possibilités d'entrer dans une modernité correspondant au développement actuel et à ses ambitions. Dans le soin porté à l'attractivité du territoire, il était devenu indispensable d'intégrer les parkings dans la stratégie globale de Plan de déplacements urbains (PDU) et de transports publics, conduite par l'adjoint à la ville expert de ces questions, Yannick Chenevard. La réflexion pilotée par Amaury Charreton, adjoint à

la circulation, au stationnement et à l'accessibilité, avec les services de la ville et l'assistance à maîtrise d'ouvrage de TPM Aménagement (Société publique locale d'aménagement de la communauté d'agglomération), a été précieuse pour poser les enjeux et définir les meilleures solutions.

Intérêt pour la ville...

« Les deux systèmes en vigueur jusqu'à présent, DSP** et marché d'exploitation en régie municipale, nous ont permis de tester et d'analyser les avantages et inconvénients en vue de déterminer le meilleur mode de fonctionnement. Le stationnement est un métier qui nécessite une vraie connaissance de tous les aspects, la gestion du parc, sa modernisation, son entretien, les relations partenariales et commerciales auprès des acteurs de la ville. Avec cet état d'esprit éveillé de la connaissance de toutes les données et de l'ensemble des objectifs à atteindre, nous avons opté pour la DSP sur l'ensemble des parcs, réalisé un cahier des charges précis mais ouvert à la négociation afin de se laisser les possibilités d'aller plus loin en fonction des options proposées. Nos objectifs étant de rénover totalement les parcs, de les moderniser et de les sécuriser, d'apporter un haut niveau de service, d'assurer à la ville une redevance permettant de financer d'autres projets, de proposer une politique commerciale et tarifaire attractive. »

Suite au lancement de la procédure, six entreprises ont candidaté et quatre ont été retenues en vue de négociations. De très belles offres, selon l'adjoint toulonnais, travaillées sur les points clés énoncés, incluant dans la rénovation une nouvelle architecture intérieure et une signalétique inspirées. « Cela montre l'intérêt pour la ville, son niveau d'attractivité aujourd'hui. » Ainsi, au terme de deux ans de travail, d'analyse de tous les enjeux et paramètres (2 700 pages de contrats et annexes...), le conseil municipal a validé fin novembre l'attribution de la DSP des 10 parkings à Q-Park France pour une durée de 12 ans. Outre la reprise des effectifs en place en CDI (55 postes, sauf les personnels qui ne le souhaiteraient pas), le concessionnaire devra réaliser 20 millions d'euros de travaux dans les 30 mois (durée du programme de réhabilitation) et 5,4 millions d'euros d'entretien sur la période totale. Il devra verser à la ville une redevance d'occupation du domaine public de 3,7 millions d'euros annuels en moyenne et ne pas dépasser une augmentation de plus de 2,8 % des tarifs actuels sur la durée du contrat. Ces parcs représentent 6 654 places, dont 4 000 abonnés résidentiels/professionnels, soit 2,7 millions de clients horaires à l'année (et à soigner). « Les parkings, c'est la première et la dernière image que le conducteur peut avoir de la ville, ou en tout cas une image qui marque, positivement comme négativement.



« PAR RAPPORT À NOS ATTENTES, L'OFFRE DE Q-PARK ÉTAIT LA PLUS ÉQUILIBRÉE SUR LES OBJECTIFS QUALITATIFS QUI NOUS IMPORTAIENT, DE LA PART D'INTERLOCUTEURS TRÈS PROFESSIONNELS, JUSQUE DANS LA CONNAISSANCE AU MOINDRE DÉTAIL DE CHACUN DE NOS PARKINGS », PRÉCISE AMAURY CHARRETON.

Par rapport à nos attentes, l'offre de Q-Park était la plus équilibrée sur les objectifs qualitatifs qui nous importaient, de la part d'interlocuteurs très professionnels, jusque dans la connaissance au moindre détail de chacun de nos parkings. »

... et pour l'économie locale

Parmi les points clés, l'ampleur de la rénovation (voir par ailleurs) a été déterminante, le travail architectural aussi, mettant en scène une nouvelle identité visuelle, aux couleurs jaune et bleu de la ville, agrémentée de photos panoramiques, créant une harmonie d'ensemble qui devrait laisser un souvenir agréable. En fait, Q-Park a cherché à s'imprégner des lieux et de leur histoire, de l'environnement économique aussi, en l'occurrence auprès de la Fédération du BTP du Var afin de s'appuyer sur les ressources locales concernant les

travaux. Une préoccupation de proximité déclinée dans la dynamique tarifaire attractive proposée aux activités de commerce, d'hôtellerie, de restauration, culturelles également, mais aussi de transport en lien avec le réseau Mistral. La commune prenant à son compte certaines heures offertes aux consommateurs en semaine et le week-end afin d'abonder cette attractivité.

Ce changement de paradigme intervient à un moment charnière de la montée en puissance de la ville de Toulon et de son agglomération, transformant une insuffisance (qui appartiendra bientôt au passé) en une mise en lumière de sa mutation actuelle et future.

■ Olivier Réal

* Il s'agit des parkings Mayol, Faculté, Peiresc, Lafayette, Libéré, Place d'Armes, Italie, Colibri, Delaune, Albert 1er.

** Délégation de service public.

LE PROGRAMME EST DANS LA PLACE

A travers son programme de rénovation de 20 millions d'euros, Q-Park a séduit par sa vision technique, architecturale, esthétique, harmonisée et moderne, des parcs toulonnais de stationnement. Au programme (entre autres réalisations) :

RÉNOVATION

| Remise en peinture générale | Réaménagement et valorisation des zones empruntées par les piétons | Changement de l'éclairage et augmentation de la luminosité en faisant appel aux LED | Création de zones de services dédiées aux vélos, motos, places PMR (Personnes à mobilité réduite), pour véhicules électriques (avec prises de recharge), autopartage, dépose minute | Reprise de la signalétique interne et externe | Remise aux normes (incendie, ventilation, PMR, télégestion) | Protection de portières aux piliers | Création de deux ascenseurs dans les parkings Liberté et Peiresc | Création de toilettes | Rénovation des locaux d'accueil | Déploiement d'œuvres créant des liens avec la ville | Amélioration du fonctionnement et de la fluidité de circulation...

MODERNISATION/SÉCURISATION

| Changement de tous les matériels de péage et caisse | Système de lecture automatique des plaques | Guidage à la place | Report de places disponibles en amont des parkings | Offre de vélos classiques et électriques dans quatre parcs | Sécurisation des sites 24h/24 ...

SERVICE(S)

| Digitalisation et harmonisation de l'offre (en ligne, combinée) | Guidage GPS | Gestion en maintenance assistée par ordinateur | Haut niveau de propreté | Procédures strictes de suivi sécurité, propreté, fonctionnement des installations | Contrôle à distance et (télé)surveillance | Gestion clients optimisée ...

Annexe J : Détail Ventes Diverses


DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2016			
Parking	Recettes	Détail	Total
Parc Arvieux - Marseille	708100 - Recettes diverses	Autres produits annexes	10 353
		Carte perdue	146
	Total 708100 - Recettes diverses		10 499
Total Parc Arvieux - Marseille			10 499
Parc Espercieux - Marseille	708100 - Recettes diverses	Autres produits annexes	5 986
		Carte perdue	208
	Total 708100 - Recettes diverses		6 194
	708200 - Produits de la publicité	Rémunération s/ct de publici	20 651
	Total 708200 - Produits de la publicité		20 651
Total Parc Espercieux - Marseille			26 846
Total général			37 345

Annexe K : ETP contrat

2016					
				NB HEURES ANNUELLES	ETP
13001 - Marseille - Espercieux					2,26
	ABDEDOU KHELLAF (A)	341			
	ROLAND GARCIA	150			
	COMBE RODOLPHE (C)	451			
	GOMES ABREU	452			
	MENDES DA SILVA	480			
	REMPLACEMENT		1757,65		
13002 - Marseille - Arvieux					2,35
	ABDEDOU KHELLAF (A)	341			
	ROLAND GARCIA	150			
	COMBE RODOLPHE (C)	451			
	GOMES ABREU	452			
	MENDES DA SILVA	480			
	REMPLACEMENT		1900,78		
					4,61

Annexe L : BP prévisionnel

Compte rendu financier prévisionnel

	Réalisé 2009	Réalisé 2010	Réalisé 2011	Réalisé 2012	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Prévisionnel 2017
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 507 832	1 785 345	2 286 925	2 374 960	2 430 995	2 326 672	1 807 539	1 920 321	2 032 116
Redevance à la collectivité	-662 660	-1 069 178	-1 445 150	-1 504 328	-1 532 789	-1 468 531	-1 113 383	-1 190 761	-1 261 904
Dépenses d'exploitation	-489 338	-688 073	-696 876	-707 219	-719 922	-671 066	-626 244	-599 112	-654 582
CHARGES D'EXPLOITATION	-1 151 998	-1 757 251	-2 142 026	-2 211 547	-2 252 711	-2 139 597	-1 739 627	-1 789 872	-1 916 486
RESULTAT FINANCIER	-4 380	8 100	14 440	23 040	11 444	8 192	3 734	-231	0
Résultat Exceptionnel						42 812	412	-830	0
Impôt sur les sociétés	-126 040	-12 243	-53 803	-62 133	-63 315	-77 975	-24 083	-43 356	-39 661
CHARGES DE LA CONCESSION	-1 278 038	-1 769 494	-2 195 829	-2 273 680	-2 316 026	-2 217 572	-1 763 710	-1 833 228	-1 956 147
RESULTAT NET	225 414	23 951	105 536	124 320	126 412	160 104	48 025	86 031	75 969

Annexe M : Budget 2017/ réalisé 2016

(En Milliers Euros)	2016	B 2017
Recettes horaires & assimilées	1 207,0	1 182,9
Recettes abonnés	675,9	811,1
Prestations de service & Recettes voirie		
Recettes diverses	37,3	38,1
Subvention d'exploitation		
Coûts capitalisés		
Amortissement des amodiataires		
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 920,3	2 032,1
Coûts des travaux refacturés		
Travaux refacturés		
Solde sur travaux refacturés	0,0	0,0
Coût du personnel interne	-97,8	-101,3
Personnel intérimaire	-88,3	-90,0
Personnel de sécurité	-0,2	-0,2
Autres coûts de personnel		
Coût main d'œuvre directe	-186,3	-191,5
Taxes professionnelles	-28,8	-29,4
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères		
C3S (ex Organic)		
Autres taxes diverses	-1,3	-1,4
Impôts et Taxes	-30,1	-30,7
Eau & énergie	-75,5	-77,0
Fournitures de parking/voirie	-8,3	-8,4
Entretien de l'ouvrage	-31,1	-31,7
Maintenance des équipements de parking	-28,0	-28,6
Location diverses d'exploitation	-0,8	-0,8
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs		
Téléphone	-7,2	-7,3
Télésurveillance	-8,0	-8,0
Assurance parking	-8,8	-9,0
Coût de la gestion de l'argent	-8,2	-8,3
Coût du marketing opérationnel	-1,5	-1,5
Coût des véhicules d'exploitation	-0,3	
Frais de voyages & mission/réception	-5,9	-6,0
Charges administratives d'exploitation	-7,3	-7,5
Sous Traitance QPS		
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-74,6	-76,1
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-4,9	-5,0
Total charges directes de production	-486,8	-497,6

Loyers des locaux		
Charges locatives		
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-949,0	-965,5
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-241,7	-296,4
Total loyers et redevances	-1 190,8	-1 261,9
Autres taxes indirectes		
Honoraires CAC	-7,0	-7,1
Honoraires avocats		0,0
Honoraires divers	-0,9	-0,9
Frais de services bancaires (indirectes)		
Assurances (hors exploit, locaux et transport)		
Frais généraux divers		
Convention Mission Direction & Assistance	-30,0	-30,0
Total charges indirectes	-1 228,6	-1 299,9
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 715,4	-1 797,5
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	204,9	234,6
Crédit-bail (part capital remboursé)		
Amortissements de la concessionnaire	-72,6	-117,1
Amortissement subv équipements		
Amortissements exploitation QPS	-1,8	-1,9
Prov renouvellement des immobilisations		
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	0,0	
Total Amortissements	-74,4	-119,0
RESULTAT D'EXPLOITATION	130,4	115,6
Produits financiers	0,1	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements		
Charges financières	-0,3	
Crédit-bail (part frais financiers)		
RESULTAT FINANCIER	-0,2	0,0
Produits exceptionnels		
Charges exceptionnels	-0,8	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,8	0,0
Impôts sur les sociétés	-43,4	-39,7
RESULTAT NET COMPTABLE	86,0	76,0

SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION

DU CONSEIL METROPOLITAIN

■ Présentation du Rapport d'Activité 2016 du Déléataire de Service Public pour les parkings Arvieux et Espercieux à Marseille – DSP n° 07/136 – Société Marseillaise de Stationnement (Qpark)

I. Compte rendu technique

Les parkings Espercieux (500 places) et Arvieux (283 places) ont ouvert leurs portes respectivement en 2007 et 2009. Ils sont gérés par la Société Marseillaise de Stationnement (Qpark) dans le cadre d'un contrat de délégation de service public sous la forme d'un affermage de 12 ans.

Ces deux parcs sont ouverts de 6h à 22h du lundi au vendredi et de 9h à 20h, le samedi, dimanche et jours fériés (sauf Espercieux qui est fermé les dimanche et jours fériés). L'accessibilité de ces sites est plus étendue que les obligations fixées par le contrat. En effet, ce dernier prévoit une ouverture du lundi au vendredi de 7h00 à 22h00.

Le personnel est mutualisé sur les deux parcs. Le délégataire déploie :

- 1 responsable de centres qui assure la gestion des deux sites
- 4 agents d'exploitation
- des remplacements ponctuels

Cela représente 4,5 ETP.

Après passage de la Sous-Commission Départementale de Sécurité en date du 12 octobre 2012, 21 places sont neutralisées aux niveaux -5 et -6 au sein du Parking Espercieux. Une expertise a été lancée par la Métropole Aix-Marseille-Provence afin de définir l'origine des désordres. Cette expertise suit son cours afin de définir les responsabilités des parties.

Par ailleurs, durant l'année 2016, le délégataire précise qu'il a effectué plusieurs contrôles sur les éléments liés à la sécurité incendie et la partie électrique des sites.

Toutefois, aucuns travaux de remise en état des parkings n'ont été entrepris sur l'exercice 2016.

Dans le cadre de la mise en accessibilité des sites, la Métropole Aix-Marseille-Provence a remplacé et intensifié l'ensemble de l'éclairage du parking Arvieux, installé des bandes podotactiles et des nez de marche dans les deux établissements.

Rapport d'activité

Marseille

Arvieux Espercieux



Auteur : Rodolphe Combe/ Yannick Julié

Date : 9 juin 2017

Table des matières

Préambule	3
1 Cadre général de la Délégation de Service Public	4
1.1 Caractéristiques principales du contrat	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	5
1.3 Composition des équipes	6
1.3.1 Organigramme.....	6
1.3.2 Equipe d'exploitation	7
1.3.3 Organisation.....	7
1.3.4 Formation	8
2 Compte-rendu clients-services.....	9
2.1 Enquête de satisfaction	9
2.1.1 Satisfaction globale.....	10
2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique	11
2.1.3 Satisfaction sécurité	12
2.1.4 Satisfaction propreté	13
2.2 Communication & actions commerciales 2016	15
2.2.1 Q-Park France 2016 en bref.....	15
2.2.2 Campagnes promotionnelles.....	21
2.2.3 Les partenariats nationaux.....	22
2.2.4 Marketing et communication locale.....	24
2.3 Services Q-Park.....	26
2.4 Gestion des réclamations	27
3 Compte-rendu technique	28
3.1 Equipements	28
3.2 Travaux & entretiens	28
3.3 Maintenance générale	33
3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité.....	34
4 Compte-rendu financier.....	35
4.1 Politique tarifaire & évolution	35
4.1.1 Parc Arvieux.....	35
4.1.2 Parc Espercieux	36
4.2 Fréquentation & recettes.....	37
4.2.1 Analyse globale	37
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc	39
4.2.3 Amodiations.....	51
4.3 Compte de résultats	52
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement	54
5 Annexes.....	55

Préambule

La société Q-Park France gère les parcs Arvieux & Espercieux dans le cadre d'un contrat d'affermage d'une durée de 12 années.

Pour la gestion de ce contrat, une société a été créée, la Société Marseillaise de Stationnement.

Le présent rapport d'activité a pour objet de décrire l'organisation des deux sites et de présenter au délégué 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

La société Marseillaise de stationnement est titulaire d'un contrat de délégation de service public pour 12 années avec la Communauté Urbaine de Marseille Provence Métropole (CUMPM) 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.

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Espercieux	E	500	6	Mixte	2007
Arvieux	E	283	7	Mixte	2009

(* E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Arvieux	6h à 22h 08h à 20h	Du lundi au Vendredi, Samedi, dimanche et jours fériés	Rue des Docks 13002 Marseille
Espercieux	6h à 22h 08h à 20h	Du lundi au Vendredi, Le Samedi et Dimanche et jour férié	Rue des Docks 13002 Marseille

1.2 Faits marquants de l'exercice

Concernant le parking Espercieux, les places des niveaux -5 et -6 sont toujours neutralisées, suite à la commission de sécurité du 12 Octobre 2012, et malgré des avancées au niveau de l'expertise en cours. Les moteurs de soufflages des niveaux -4 et -6 ont été changés ainsi que les vitres de la colonne ascenseur niveau RDC du parking Espercieux.

Suite à l'ouverture des magasins des Docks, un partenariat a été mis en place avec les Docks Village proposant aux clients du centre des chèques parkings d'une valeur de 1 heure ou 2 heures sous réserve d'un volume d'achat dans le centre afin de proposer une offre similaire à celle proposée dans le centre commerciale des Terrasses du Port (offre proposée et valable dans les deux parkings).

La Métropole Aix Marseille Provence a réalisé les travaux de mise aux normes d'accessibilité aux PMR. Un contrôle qualité a été effectué par la Métropole Aix Marseille le 05 Aout 2016.

Pour le Parking Arvieux, la Métropole Aix Marseille Provence a effectué la mise aux normes PMR du Parc prenant en compte le rajout de luminaire de type led pour améliorer l'éclairage conformément à la réglementation PMR.

Une partie de ces travaux a été réalisée par la société Inéo.

Un contrôle qualité a été effectué par la Métropole Aix Marseille le 05 Aout 2016.

1.3 Composition des équipes

L'exploitation des deux parcs est assurée par l'équipe de Q-Park France dont Rodolphe COMBE notre Responsable de centre de profit en est le représentant direct, et votre contact privilégié.

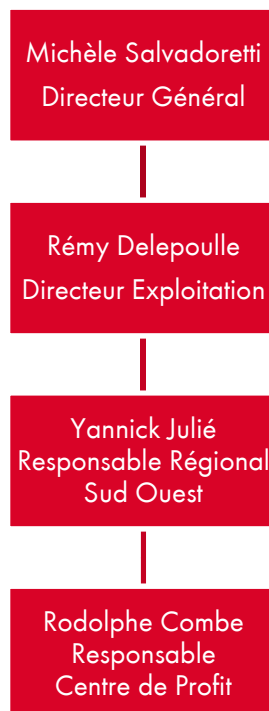
Cette équipe est constituée de 4 agents d'exploitation:

M. René BASSOUS,

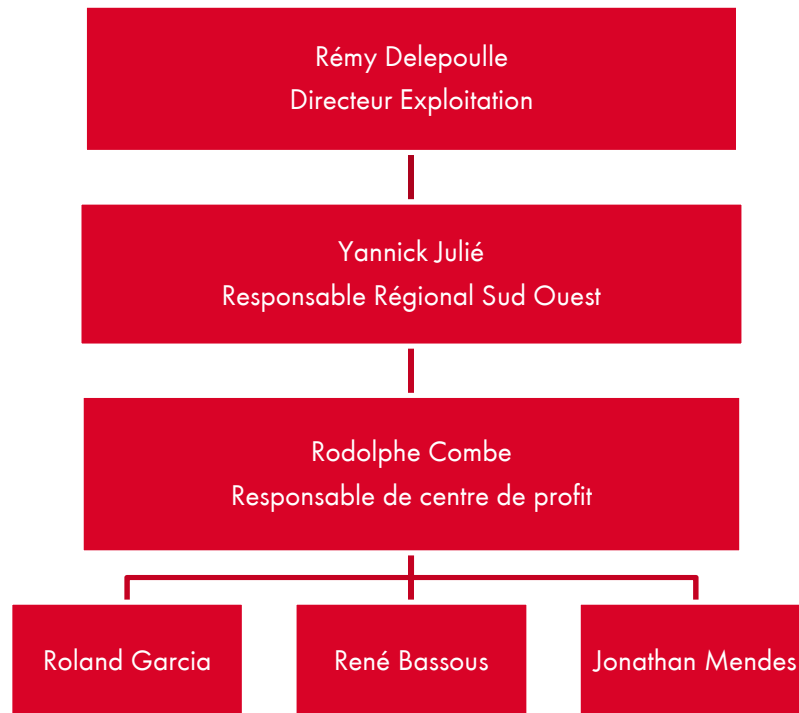
M. Roland GARCIA

M. Mendes Jonathan

1.3.1 Organigramme



1.3.2 Equipe d'exploitation



1.3.3 Organisation

L'équipe d'exploitation est encadrée par Yannick Julié (Responsable Régional Sud) sous la direction de Remy DELEPOULLE (Directeur Exploitation).

Le personnel est mutualisé entre les deux parcs, avec une présence sur site de 7h à 24h du lundi au Vendredi et de 10h à 20h le samedi, le Dimanche et les jours fériés suite à l'ouverture des Docks Village. Le Responsable de Centres assure la gestion des deux sites.

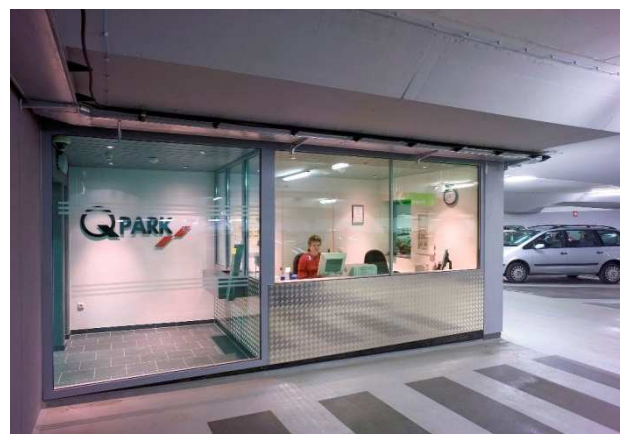
L'accès reste cependant possible pour les abonnés 24H/24H, et 7 jours/7j.

1.3.4 Formation

L'ensemble du personnel du site a reçu les formations suivantes :

Mr Garcia et Mr Mendes ont suivi la formation de la "Semaine de la Sécurité " comprenant le SST (*Sauveteur Secouriste du travail*), l'HOBO (*Habilitation électrique*) et l'EPI (*Equipier Premier*) Mr Combe a suivi le recyclage SSIAP.

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
Equipier première intervention	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan
HOBO	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan
SST	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan
Recyclage SSIAP		Septembre 2016	Combe Rodolphe
Equipier première intervention	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan
HOBO	7 h	Mai 2013	Garcia Roland
		Juin 2014	Mendes Jonathan



2 Compte-rendu clients-services

2.1 Enquête de satisfaction

Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés et horaires répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité, contacts clients.

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Novembre 2015-Février 2016
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés)	228



2.1.1 Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **6,7/10**. 82% d'entre eux donnent une note supérieure ou égale à 6. Le résultat est identique à celui de l'année précédente où nous avons une satisfaction générale de l'ordre de 6,8/10.

Satisfaction globale

	TOTAL		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen
Satisfaction Global	82%	6.7	63%	7.2	50%	5.3

■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10

I Détail de la note de satisfaction globale par thèmes

Thèmes généraux

	TOTAL		Clients abonnés	Clients horaires
	Total >=8	Note Moyen sur 10	Total >=8	Total >=8
Accueil et Propreté	48%	6.7	43%	63%
Signalétique et équipements	50%	6.8	56%	59%
Encaissement, paiement, tarif	37%	6.3	40%	62%
Sécurité	34%	6.0	36%	62%
Traitement et contacts clients	46%	6.7	43%	100%

Nous constatons un taux de satisfaction de nos clients supérieur à 6 dans tous les thèmes.

Cela confirme également les efforts entrepris et fournis tout au long de l'année 2016 par notre équipe d'exploitation.

Toutefois, nous mesurons le chemin qu'il nous reste à parcourir pour améliorer la qualité de service de certains sujets pour continuer l'amélioration de la satisfaction générale auprès de notre clientèle.

2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique

I Personnel du parking

Accueil par le personnel

	TOTAL		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen
Accueil qui vous est réservé, courtoisie	83%	5.9	74%	5.5	100%	9.5
Les réponses apportées à vos demandes	67%	6.6	63%	5.9	100%	9.5
La disponibilité du personnel du parking	33%	5.4	20%	5.2	100%	9.0
Le professionnalisme du personnel du parking	71%	5.5	60%	5.1	100%	9.5
La tenue du personnel du parking	86%	5.9	80%	6.2	100%	9.0

Globalement les clients aimeraient que notre personnel d'exploitation dans les parkings soit plus à leur disposition, nous allons renforcer la signalétique afin d'informer les clients dès lors que nos équipes sont en intervention dans les parkings pour des opérations d'entretien ou de maintenance sur les équipements.

2.1.3 Satisfaction sécurité

Sécurité

	TOTAL		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen
Votre sentiment global sur la sécurité des parkings	34%	6.7	56%	7.0	50%	6.8
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	38%	6.4	45%	6.3	50%	6.8
La visibilité du personnel aux horaires d'ouverture des parkings	34%	4.1	45%	4.6	100%	7.0
La visibilité de la vidéosurveillance	50%	5	40%	5.0	100%	8.0
Des espaces bien éclairés	35	6.8	37%	6.1	50%	7.0

La sécurité est un sujet sensible dans les parkings de la Ville, courant 2016, nous avons plus souvent eu recours à de la prestation sécurité afin de garantir la sérénité de nos clients.

Malgré l'environnement des parkings, nous sommes confrontés en fin de journée, ou en début de soirée, à des bandes de jeunes qui créent des incivilités et de ce fait un certain sentiment d'insécurité auprès de notre clientèle.

Ce sujet est un thème important pour lequel nous menons des actions tout au long de l'année, par le renforcement de la vidéo surveillance, des rondes plus fréquentes du prestataire en charge de la sécurité, des sécurisations d'accès sous contrôle permanent....

2.1.4 Satisfaction propreté

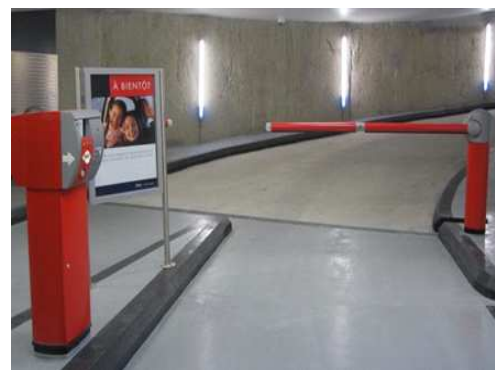
Propreté et ambiance des parkings

	TOTAL		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen	Total >=8	Note Moyen
La propreté des niveaux des parkings et des accès véhicules	60%	7.5	45%	6.7	100%	9.0
La propreté des accès piétons, escaliers et ascenseurs	56%	6.4	40%	6.0	75%	8.0
La propreté des bureaux d'accueil	50%	6.4	85%	6.4	100%	7.0
L'odeur des niveaux des parkings	41%	5.4	20%	4.1	75%	8.8
L'odeur dans les accès piétons, escaliers et ascenseurs	25%	5.7	40%	4.6	75%	9.0
La qualité de l'éclairage	47%	7.2	58%	6.7	75%	8.0
L'ambiance sonore	38%	6.4	57%	7.0	75%	6.5
L'ambiance chaleureuse, l'intérieur accueillant	79%	6.7	49%	6.1	100%	8.1

Bien que la satisfaction propreté soit l'un des basiques de notre métier, nous sommes toujours très attentifs à la perception de nos clients.

Quand à la tenue du parc nous observons que nous pouvons progresser au niveau de l'ambiance olfactive du parking pour continuer à satisfaire pleinement les d'usagers...

Cela sera une de nos priorités pour l'année 2017.



Conclusion

Le niveau satisfaction global des parkings « Arvieux & Espercieux » est au dessus de la moyenne avec une note de 73%.

81% des personnes interrogées recommandent ces parkings.

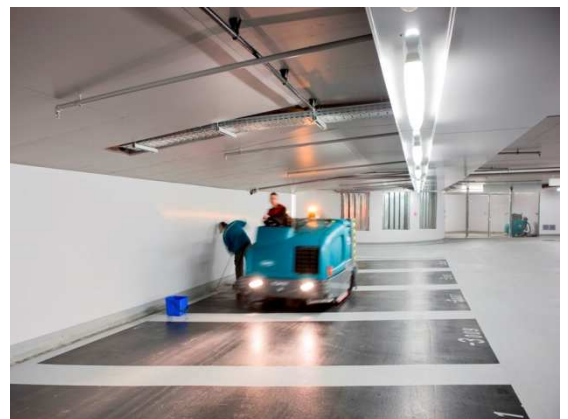
Vous trouverez ci-dessous des éléments concernant le profil de la personne sondée

Profil clientèle parking Arvieux

SEXE Votre parking	
Homme	43%
Femme	57%
AGE Votre parking	
Moins de 25 ans	14%
25-34 ans	43%
35-44 ans	14%
45-54 ans	29%
55 ans et plus	0%
CSP Votre parking	
CSP Supérieures	71%
CSP Moyennes	0%
CSP Inférieures	29%
Inactifs	0%

Profil clientèle parking Espercieux

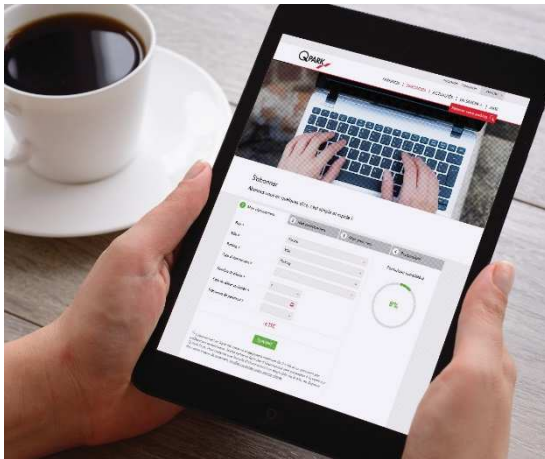
SEXE Votre parking	
Homme	75%
Femme	25%
AGE Votre parking	
Moins de 25 ans	0%
25-34 ans	0%
35-44 ans	50%
45-54 ans	25%
55 ans et plus	25%
CSP Votre parking	
CSP Supérieures	75%
CSP Moyennes	0%
CSP Inférieures	25%
Inactifs	50%



2.2 Communication & actions commerciales 2016

2.2.1 Q-Park France 2016 en bref

I Q-Park Résa : il est désormais possible de s'abonner en ligne



Le site Q-Park Résa a fait peau neuve et s'est doté d'une nouvelle fonctionnalité : la prise d'abonnement en ligne. Il est désormais possible de souscrire un abonnement (3 mois minimum) sur près de 100 parkings.

Un enregistrement simple et rapide en 4 étapes :

1. Choix du parking, du type d'abonnement et du nombre de places
2. Renseignement des coordonnées du client
3. Renseignement des coordonnées bancaires
4. Validation des CGV et du mandat Sepa

Le client reçoit ensuite son badge.

Le site a aussi été enrichi d'autres fonctionnalités comme le calcul d'itinéraire, le pré-enregistrement de la carte bancaire et la réservation rapide sans création de compte. Le temps de chargement des pages a également été optimisé.

Lise Botrel, Directeur Marketing de Q-Park, affirme : « *Nous sommes ravis de proposer une version optimisée de notre site Q-Park Résa. Les modifications apportées vont permettre encore plus de simplicité dans le processus de réservation en ligne via tous les types d'appareils, mais aussi de répondre à tous nos clients en proposant la souscription d'abonnements en ligne. Le site Q-Park Résa devient ainsi l'outil de référence pour nos clients, quels que soient leurs besoins* ».

I Acquisition des parkings de Toulon



Au terme d'une consultation de délégation de service public, Q-Park a remporté le 25 novembre 2016 l'appel d'offre de la ville de Toulon. Q-Park reprend la gestion de 10 des 12 parkings du centre-ville, soit 6 654 places de stationnement, dans le cadre d'un contrat de concession d'une durée de 12 ans.

Un vaste programme de réhabilitation d'une durée de 30 mois démarrera en 2017. Le montant des investissements pour ces travaux est estimé à 20 millions d'euros. La rénovation des parkings portera sur l'amélioration du confort et de la sécurité des automobilistes comme des piétons.

La spécificité pour ces parkings est la création d'une véritable identité de marque : PARKING TOULON. Elle sera reconnaissable à ses couleurs jaune d'or et bleu marine, qui accompagneront les conducteurs de l'entrée de la ville grâce aux panneaux signalétiques, jusqu'à leur place dans le parc choisi. Le jaune dominant est réservé aux piétons, les bleus recouvriront les sols, clair pour la circulation, foncé pour l'emplacement des voitures. La complémentarité des couleurs a permis la création du jalonnement et de l'identité extérieurs de PARKING TOULON. De plus, des œuvres photographiques panoramiques des centres d'intérêt toulonnais seront exposées dans les passages principaux de certains parkings.

« Ce projet de ville nous a enthousiasmé, il nous a permis de mettre en avant notre créativité, notre savoir-faire technique, notre expertise de gestionnaire du stationnement et notre volonté de créer de véritables synergies entre parkings et commerçants du centre-ville. Ce contrat témoigne de la confiance que la ville de Toulon nous a accordée, et nous aurons à cœur de l'accompagner dans ses développements futurs ainsi que dans la dynamique urbaine du centre-ville et l'évolution de son image qu'elle souhaite développer. Le travail approfondi de nos équipes auprès des acteurs locaux de Toulon, la mise en valeur de la marque PARKING TOULON et notre offre financière pertinente nous a permis d'émerger parmi nos concurrents » déclare Michèle Salvadoretti, Directeur Général Q-Park France.

I Acquisition de Massilia Park



Q-Park a racheté en 2016 la société Massilia Park, filiale du groupe de construction Gagneraud. Cette société est gestionnaire de 5 parkings à Marseille : l'emblématique parking Estienne d'Orves situé sur le Vieux-Port ainsi que les parcs Puget Estrangin, Breteuil, Vallier et Cœur Méditerranée, soit un total de plus de 2000 places de stationnement.

Cette acquisition permet à Q-Park de contrôler 100 % des parts de la Société Marseillaise de Stationnement, gestionnaire des parkings Arvieux et Espercieux dans le quartier de la Joliette, dont elle partageait le capital avec le Groupe Gagneraud. Avec le rachat de la société Massilia Park, Q-Park devient ainsi le leader du stationnement à Marseille, gérant désormais pas moins de 16 parcs publics dans la cité phocéenne.

I Ouverture du parking Le Parks à Paris



En avril 2016, le parking Le Parks, situé Boulevard Macdonald dans le 19^{ème} arrondissement de Paris, entre la Porte d'Aubervilliers et la Porte de la Villette, a ouvert ses portes. 586 places sont exploitées par Q-Park, et dédiées aux véhicules légers et aux motos. Elles sont situées sous le centre commercial, à proximité du grand multiplexe cinématographique UGC Ciné Cité Paris 19.

Entreprise dès 2006, la métamorphose de l'entrepôt Macdonald s'inscrit dans une stratégie de reconquête des territoires du Nord de la Capitale et dans le Grand Projet de Renouveau Urbain (GPRU) visant à amorcer la mutation de grands secteurs marqués par l'industrie et les infrastructures routières et ferroviaires. Ce projet de près de 150 000 m², comprend plus de 1 100 logements, 28 000 m² de bureaux, des équipements publics, 30 000m² de commerce, un incubateur appelé « Le Cargo » abritant quelques 150 start-ups et 1300 places de stationnement.

I Ouverture du parking des Capucins à Brest.

Le parking breton des Capucins, à Brest, a ouvert fin 2016. Les anciens ateliers mécaniques de la Marine Nationale, situés sur le plateau des Capucins, sont en cours de réhabilitation dans leur totalité pour accueillir d'ici fin 2018 une médiathèque, 25000 m² de commerces, 560 logements BBC, 37000 m² de bureaux dont la Cité Internationale, un cinéma, un téléphérique...

Q-Park a été choisi pour la construction du parking de ce projet emblématique. Dans un premier temps, un seul niveau est ouvert, celui du rez-de-chaussée, qui compte 181 places.



I Nouveautés sur le secteur voirie

Poursuite du développement du système de paiement par téléphone portable *Whoosh !*, qui permet à l'utilisateur de régler son stationnement sur voirie directement depuis son téléphone portable. Avec ce service, plus besoin de se déplacer à l'horodateur, fini les problèmes de monnaie et les tickets papier. Les villes de Colombes, Epinal, Boulogne-sur-Mer, Meaux, Sèvres, Kremlin-Bicêtre... ont déjà adopté *Whoosh !*

Poursuite également du développement en voirie d'horodateurs « nouvelle génération » pour dynamiser le stationnement et faciliter le quotidien des usagers. Les grandes nouveautés proposées par ces horodateurs sont :



Saisie du numéro de plaque d'immatriculation avant de payer.

- I Généralisation du paiement par carte bancaire.
- I Possibilité de régler les abonnements directement sur l'horodateur
- I Dans certaines villes, un système de cooportuning est proposé, permettant à l'horodateur de délivrer aux usagers des promotions à utiliser chez les commerçants.

2.2.3 Les partenariats nationaux

I Europcar

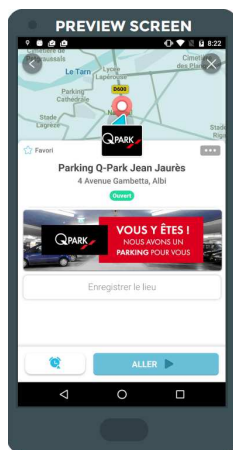
Ce sont les thèmes de la mobilité et des nouveaux usages qui réunissent Europcar et Q-Park dans un partenariat de qualité. Les deux acteurs s'associent pour offrir des solutions complètes à leurs clients, et porter une communication positive auprès de la clientèle et des pouvoirs publics.



Le partenariat a pour objectif concret de :

- I Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des points de vente dans les parkings Q-Park.
- I Développer l'auto-partage au travers de la plateforme multimodale Ubeejo et intégrer le parking comme une brique à part entière du parcours client.
- I Réaliser des opérations de cross-business via des échanges de liens sur les sites internet, des e-mailings réguliers offrant des avantages aux clientèles des 2 partenaires ou des évènements ponctuels permettant de mettre en avant les services de Q-Park et Europcar.

I Waze



Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, l'application de trafic et de navigation communautaire ayant la plus grande communauté dans le monde. Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park.

I Inpost



Q-Park équipe progressivement certains de ses parkings de relais colis nouvelle génération en partenariat avec Inpost. Déjà implanté à Paris, Saint-Denis, Meaux et Evreux, ce nouveau service permet de passer des commandes en ligne et de recevoir des livraisons un Abricolis, n'importe où, 7j/7 et 24h/24. Les Abricolis sont un système de « Click and Collect » qui fonctionnent comme des guichets automatiques classiques. Pensée pour rendre la vie des utilisateurs plus facile, cette solution permet d'optimiser le temps dédié au stationnement : il est désormais possible de garer sa voiture et de récupérer sa commande en un seul et même lieu.

« Nous sommes ravis de nous associer avec InPost et d'accueillir dans nos parkings les Abricolis qui nous permettent d'améliorer encore davantage la qualité de notre offre services et d'être au plus près des attentes actuelles des utilisateurs », se réjouit Michèle Salvadoretti, Directeur général de Q-Park France.

2.2.4 Marketing et communication locale

I Dépliants tarifaires par ville



I Affiche et Flyer

STATIONNEZ À PRIX RÉDUIT !

P PARKING CŒUR DE VILLE

Vous allez au cinéma
Les Enfants du Paradis ?
Simplifiez-vous la vie !
Stationnez votre véhicule au parking Cœur de Ville.
Présentez votre ticket de parking à la caisse du cinéma, et vous stationnez à prix réduit !

Renseignements et modalités de l'offre :
Parking Cœur de Ville - Pl. des Epars à Chartres / Tél. 02 37 20 00 18
Cinéma Les Enfants du Paradis - 13 pl. de la Porte StMichel à Chartres
www.cineparadis.fr

I Panneaux de barrière

Q-PARK

PROFITEZ DE 20 MINUTES GRATUITES !

← **AU PARKING CHARLES DIGEON**

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Hôtel Ibis	Boulevard de Dunkerque 13002 Marseille	PASS 1 nuit / PASS 2 nuits / PASS 3 nuits / PASS 4 Nuits
Suite Novotel	Boulevard de Dunkerque 13002 Marseille	PASS 1 nuit / PASS 2 nuits / PASS 3 nuits / PASS 4 Nuits
CUMPM	10 Place de la Joliette 13002 Marseille	Carte à décompte 50 heures / Tickets à temps réel
OPPBTP	10 Place de la Joliette 13002 Marseille	Carte à décompte 200 heures / tickets journée / Tickets temps réel
Fongécif	10 Place de la Joliette 13002 Marseille	Tickets Demi-journée / Tickets Journée / Carte à décompte 50 heures
Partenariats avec des sociétés		Tickets soirées
Docks Village	10 Place de la Joliette	Cheques Parcs 1 heure ou 2 heures.

Tout au long de l'année 2016, nous avons continué nos partenariats avec les différents acteurs économiques proche du parking et notamment avec la finalisation d'un accord avec les Docks.

2.3 Services Q-Park



- Démarreur de véhicules,
- Un défibrillateur à l'accueil du parc,
- Cireuse à chaussures,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Prêt de poussettes,
- Prêt de parapluies,
- Journaux gratuits à disposition,
- Parking sous vidéo surveillance,
- Station de lavage à l'entrée du parking.

Au bureau d'accueil, une information personnalisée est délivrée par notre Personnel à notre clientèle.

Un Service téléphonique est à l'écoute également de nos clients au 0810 077 275.

Par affichage permanent dans le Parc et ses accès.

Sur notre Site: www.q-park.fr

Le pack Services est un ensemble de Services + proposé à notre clientèle: prêt de poussettes ou de parapluies, mise à disposition d'un kit démarrage batterie et présence permanente d'un défibrillateur dans nos parcs.

2.4 Gestion des réclamations

Un cahier de doléances ou réclamation est à la disposition de tous les clients dans chaque local d'exploitation.

Sous le contrôle du Chef de Parc, nous apportons une attention toute particulière aux remarques inscrites et ne manquons pas de les traiter et de rappeler le client.

En ce qui concerne le parc d'Arvieux, les causes les plus fréquentes des réclamations sont les suivantes: 35% Titre illisible / 14% concernant le tarif trop élevé / 10 % pour des cartes abonnés ne fonctionnant pas / 10 % manque présence d'agents lors de leurs besoins de renseignements.

Pour ce qui concerne le parc d'Espèrcieux:

12 % Cartes abonnés ne fonctionnent pas / 13% tarif /12% Manque toilette.

En complément des demandes traitées localement, le Service clients Q-Park gère toutes les demandes envoyées:

- Par téléphone: 08100 77 275 (n°Azur) du Lundi au vendredi de 9h à 18h
- Par courrier: Q-Park France - Service Clients - 1 Rue Jacques Henry Lartigue 92130 Issy Les Moulineaux
- Par email: service.clients@q-park.fr
- Via les sites www.q-park.fr et www.q-park-resa.fr
-

A tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Valence) actif 24h/24 peut intervenir à distance en temps réel pour répondre aux éventuels appels de la clientèle grâce aux boutons d'appels situés sur les bornes d'entrées/sorties, caisses automatiques et accès piétons du parking.



Photo QCR Valence

3 Compte-rendu technique

3.1 Equipements

Le matériel de péage est de marque SKIDATA pour le parc Espercieux.

Nous disposons de deux chenaux d'entrée, deux chenaux de sortie ainsi que trois caisses automatiques centralisées au niveau 0 proche du hall ascenseur.

Nous proposons le paiement CB et carte GR en bornes de sortie et en caisse automatiques suite à un investissement réalisé par Q-Park pour répondre au mieux aux exigences d'une clientèle de professionnels, au-delà même de ses engagements vis-à-vis du délégant.

Pour le parking d'Arvieux, ce dernier est équipé de matériel péager de marque ACS.

Un chenal d'entrée, deux chenaux de sortie, complétés par 3 caisses automatiques au niveau du hall ascenseur.

Les paiements CB et carte GR sont là aussi acceptés en bornes de sortie et en caisses automatiques.

3.2 Travaux & entretiens

Les parcs Espercieux et d'Arvieux ont été conçus dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers.

26 caméras pour Espercieux et 32 pour Arvieux filment en permanence tous les évènements.

Les images sont ensuite stockées durant 8 jours sur deux enregistreurs numériques, dont le QCR peut

Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, ainsi que de détecteurs incendie.

La qualité de l'air est analysée en permanence par une centrale de marque « DRAEGER » recherchant les gaz nocifs Co et No et asservissant si besoin la ventilation afin de garantir la qualité de l'air pour nos clients.

Des extincteurs et des déclencheurs manuels sont positionnés aux endroits stratégiques des parcs (espaces piétons) conformément à la réglementation en vigueur.

En cas de départ de feu, un message d'évacuation est diffusé sur l'ensemble du parking via des hauts parleurs positionnés à chaque étage.

En cas de déclenchement incendie, les accès piétons se trouvent en libre accès, et les barrières de sortie s'ouvrent automatiquement alors que les barrières d'entrées interdisent l'accès aux clients conformément à la réglementation incendie en vigueur dans les ERP de type PS.

L'équipe d'exploitation est fortement sensibilisée ce qui se traduit par des vérifications hebdomadaires inscrites dans leur fiche de poste, et complétant les interventions de nos prestataires dans le cadre de marché cadre au niveau des équipements de sécurité du parking.

Les points de vérifications sont les suivants :

- Contrôle des éléments de sécurité incendie tous niveaux
- Contrôle du bon fonctionnement des pompes de relevages
- Remplacement des tubes lumineux hors service
- Contrôle du bon fonctionnement du matériel de péage

Entretien des parkings et interventions:

Espercieux

Aprolab (Centrale incendie) :

04/03/2016 : Visite de Maintenance de la centrale incendie,

11/08/2016 : Visite de Maintenance de la centrale incendie.

Bureau de contrôle Véritas

02/11/2016 : Contrôle sécurité incendie

Dräger (CO/NO):

23/09/2016: Visite de maintenance centrale CO NO

Altaix Rot (Extincteur) :

18/09/2016 : Contrôle annuel des extincteurs.

Altaix Rot (Colonne seche) :

23/09/2016 : Contrôle annuel des colonnes seches.

KONE ascenseur :

05/02/2016 : Visite de maintenance des deux ascenseurs.

05/03/2016 : Contrôle du duplex gauche suite à défaut de fermeture

04/06/2016 : Remplacement de la vitre extérieure de la colonne ascenseur.

05/09/2016: Visite de maintenance des deux ascenseurs.

Bureau de contrôle A2C

24/05/2016 : Contrôle des 2 ascenseurs visite quinquennale.

KONE Portail:

13/03/2016 : Intervention portail fermé bloqué

09/05/2016 : Visite de maintenance

Diesel electric (Groupe électrogène)

22/04/2016 : Visite de maintenance

10/10/2016 : Visite de maintenance

SNEF:

15/04/2016 : Contrôle préventif des climats, de la GTC et contrôle du bon fonctionnement des insuflateurs.

07/06/2016 : Contrôle préventif des pompes de relevages

10/11/2016 : Contrôle préventif des climats, de la GTC et contrôle du bon fonctionnement des insuflateurs.

Bureau de contrôle Véritas

28/08/2016 : Contrôle électrique

PARKING ARVIEUX :

Dräger (CO):

23/09/2016 : Visite de maintenance centrale CO

11/08/2016 : Intervention sur défaut capteur débit d'air

DEF (centrale incendie) :

12/02/2016 : Visite de maintenance préventive

26/09/2016 : Visite de maintenance préventive

Bureau de contrôle Véritas

02/08/2016 : Contrôle sécurité incendie

Diesel Electric :

18/05/2016 : Visite périodique et essai GE

OTIS Ascenseur :

10/04/2016 : Visite de maintenance

12/08/2016 : Réglage et vérification de fin de course

Bureau de contrôle A2C

24/05/2016 : Contrôle des 2 ascenseurs

Souchon : (Electricité, plomberie, climatisation) :

07/02/2016 : Intervention sur panne d'éclairage spot bleu niveau -4 et -5

24/04/2016 : Intervention sur éclairage de secours Hors service (Remis en service)

KONE: (Porte coupe-feu et portail entrée)

05/06/2016 : Visite de maintenance (Portail et porte coupe-feu)

10/11/2016 : Visite de maintenance (Portail et porte coupe-feu)

Altaix Rot (extincteur et colonne sèche)

02/10/2016 : Contrôle des colonnes sèches

03/11/2016 : Contrôle des extincteurs

SNEF:

17/04/2016 : Contrôle préventif des climats, de la GTC et contrôle du bon fonctionnement des insuflatteurs.

15/11/2016 : Contrôle préventif des climats, de la GTC et contrôle du bon fonctionnement des insuflatteurs.

Bureau de contrôle Véritas

12/08/2016 : Contrôle électrique

3.3 Maintenance générale

Afin de maintenir la qualité optimale de nos installations, nous avons confié l'entretien et la maintenance de notre matériel à des sociétés partenaires

Parking Arvieux

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Koné
Contrôle d'accès	Acs
Extincteurs	Alatix Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Contrôle et vérifications des installations électriques	Snef
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	DEF

Parking Espercieux

Lots	Sociétés
Ascenseur	Koné
Portails automatiques	Koné
Contrôle d'accès	Skidata
Extincteurs	Alataix Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Contrôle et vérifications des installations électriques	Snefn
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	Chubb



3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

L'entretien des parkings est réalisé par le personnel d'exploitation du parc.

Un planning de nettoyage et d'entretien est affiché au local d'accueil de chaque parc.

Chaque agent en poste, effectue les tâches demandées lors de sa vacation.

Ce roulement permet de maintenir les parkings propres, et bien entretenus (la maintenance quotidienne est ainsi faite au fil de l'eau).

Plusieurs rondes sécurités sont effectuées, pour le contrôle des éclairages des parkings ainsi que les éclairages de sécurité, (changement des ampoules hors services), le contrôle des pompes de relevage, des extincteurs et des bacs à sable.

Un contrôle de la centrale incendie, de la centrale CO est effectué à chaque prise de service d'un agent et notifié sur la main courante.

4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

4.1.1 Parc Arvieux

I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,70 €
2 heures	5.70 €
3 heures	8.60 €
24 heures	35.00 €
Ticket perdu	36,00 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	217.00€
7x24 Trimestriel	626.00€

I Moyens de paiement



4.1.2 Parc Espercieux

I Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,70 €
2 heures	5.70 €
3 heures	8.60 €
24 heures	35.00 €
Ticket perdu	36,00 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	217.00€
7x24 Trimestriel	626.00€

Forfaits & cartes prépayées (gamme tarifaire complète en annexe)

50 heures	111 €
100 heures	222 €
200 heures	444 €

I Moyens de paiement

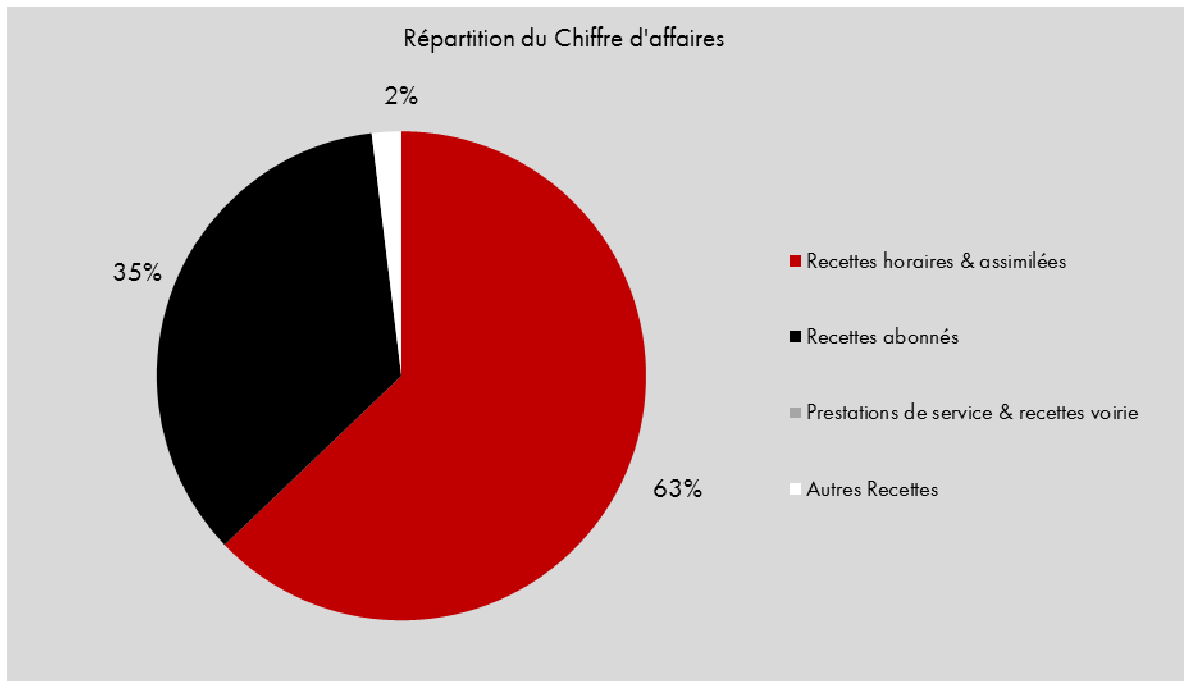


4.2 Fréquentation & recettes

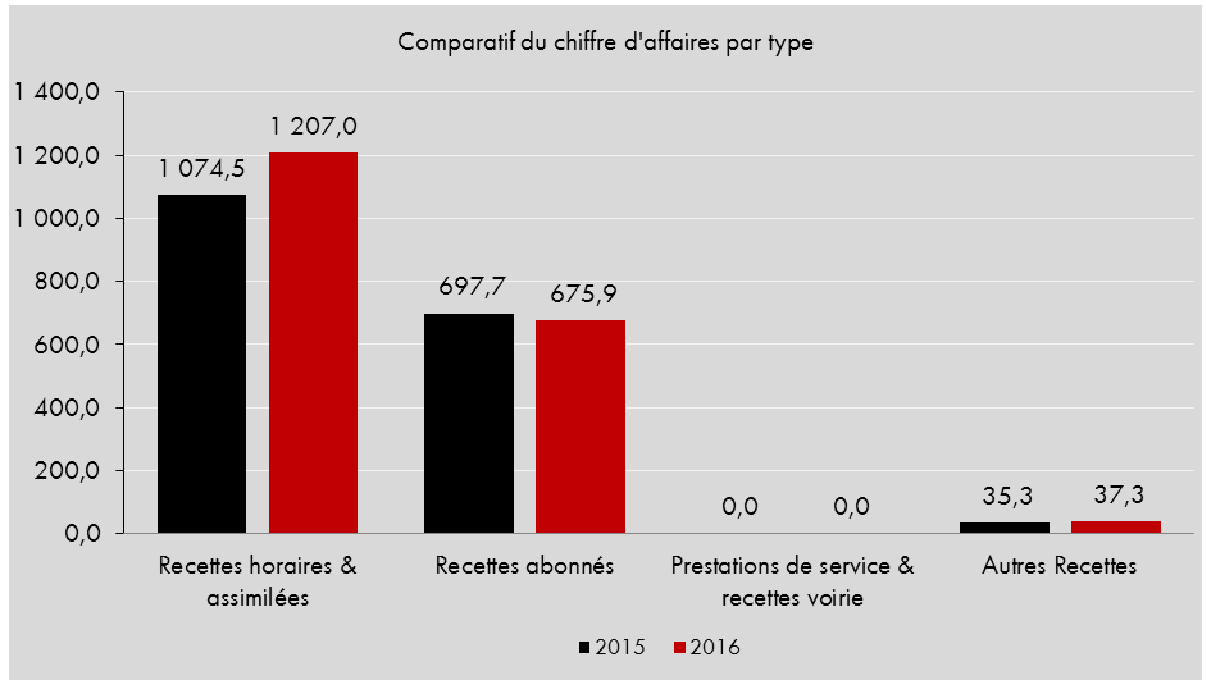
4.2.1 Analyse globale

I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2015	2016
Recettes horaires & assimilées	1 074,5	1 207,0
Recettes abonnés	697,7	675,9
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	35,3	37,3
Total Chiffre d'affaires	1 807,5	1 920,3



I Evolution du chiffre d'affaires



En 2016, nous constatons une hausse de notre chiffre d'affaires qui s'explique entre autre par la finalisation des travaux de canalisations dans la rue des Docks qui ont fortement impactés la fréquentation des parkings au vu des difficultés de compréhension des modifications fréquentes des sens de circulations en fonction de l'état d'avancement.

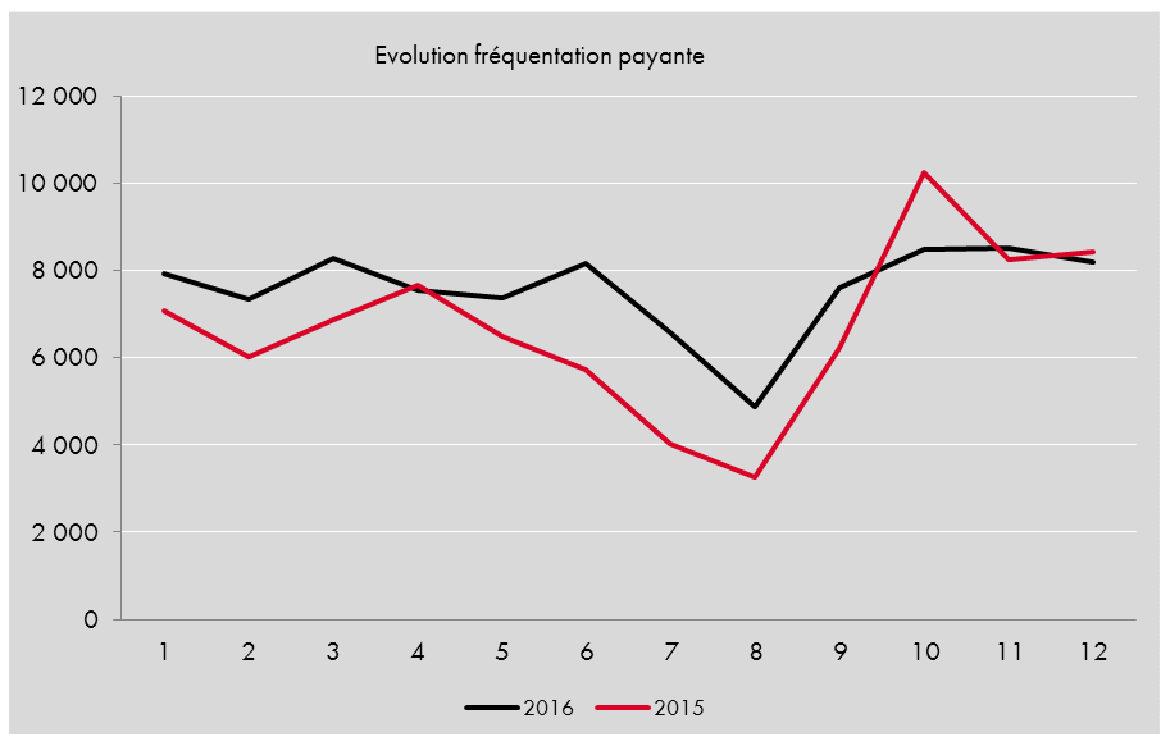
Notre partenariat avec les Docks Village a permis de conquérir une nouvelle clientèle et surtout d'améliorer la fréquentation en période de fin de semaine.

Nous avons aussi comme les autres années, enregistré une baisse des recettes abonnés suite au déménagement de plusieurs sociétés.

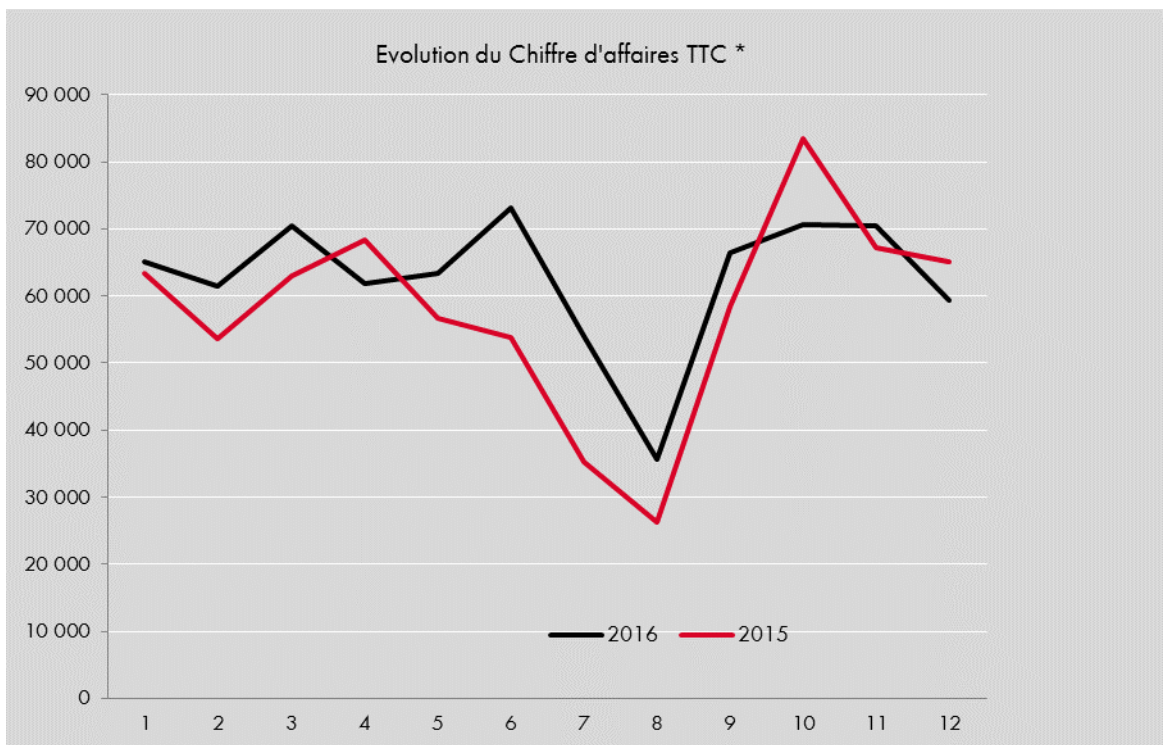
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

I Recettes horaires Parc Arvieux

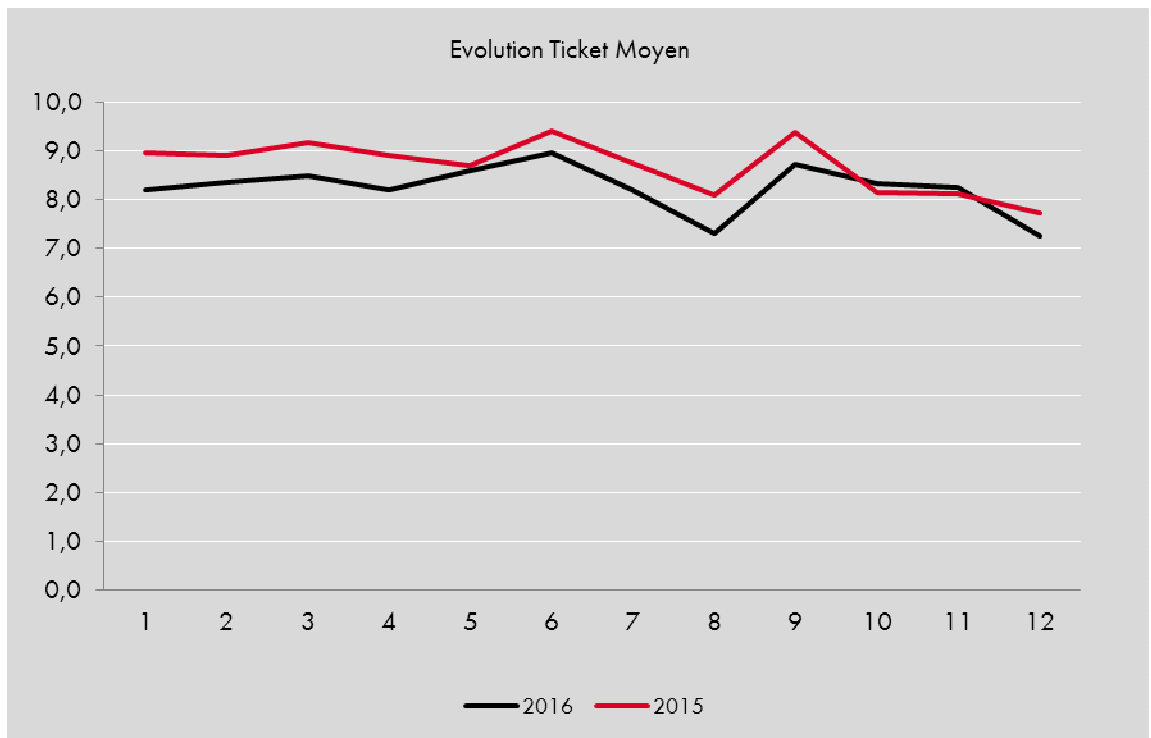
Fréquentation	2015	2016	Evolution
Janvier	7 076	7 945	869
Février	6 029	7 357	1 328
Mars	6 886	8 300	1 414
Avril	7 674	7 545	-129
Mai	6 508	7 376	868
Juin	5 723	8 160	2 437
Juillet	4 029	6 589	2 560
Août	3 257	4 892	1 635
Septembre	6 223	7 613	1 390
Octobre	10 267	8 494	-1 773
Novembre	8 264	8 532	268
Décembre	8 439	8 196	-243
Total	80 375	90 999	10 624



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	63 432	65 183	1 751
Février	53 646	61 544	7 898
Mars	63 085	70 400	7 315
Avril	68 380	61 844	-6 536
Mai	56 641	63 402	6 761
Juin	53 795	73 067	19 272
Juillet	35 250	54 003	18 753
Août	26 324	35 688	9 364
Septembre	58 331	66 400	8 069
Octobre	83 509	70 722	-12 788
Novembre	67 121	70 427	3 306
Décembre	65 119	59 444	-5 674
Total	694 633	752 124	57 491



Ticket moyen TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	9,0	8,2	-8%
Février	8,9	8,4	-6%
Mars	9,2	8,5	-7%
Avril	8,9	8,2	-8%
Mai	8,7	8,6	-1%
Juin	9,4	9,0	-5%
Juillet	8,7	8,2	-6%
Août	8,1	7,3	-10%
Septembre	9,4	8,7	-7%
Octobre	8,1	8,3	2%
Novembre	8,1	8,3	2%
Décembre	7,7	7,3	-6%
Total	8,6	8,3	-4%



	2015	2016	Evolution
Fréquentation	80 375,0	90 999,0	13%
Ticket moyen TTC en €	8,6	8,3	-4%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	694 632,8	752 123,7	8%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €		14 140,8	0%
Total CA horaires et assimilés	694 632,8	766 264,5	10%

En 2016, nous constatons une hausse de la fréquentation horaire de 13% soit plus de 10 000 entrées horaires de mieux qu'en 2015.

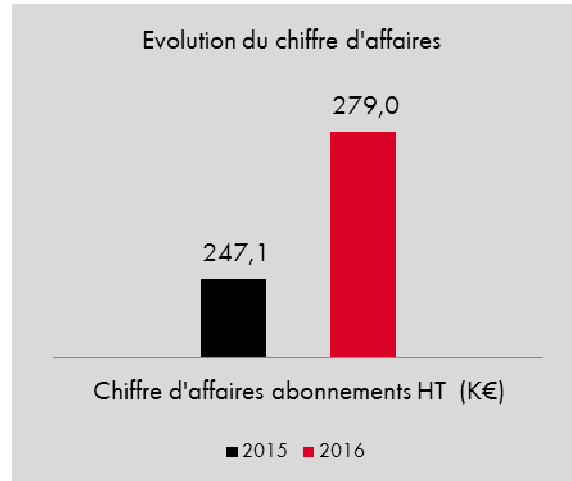
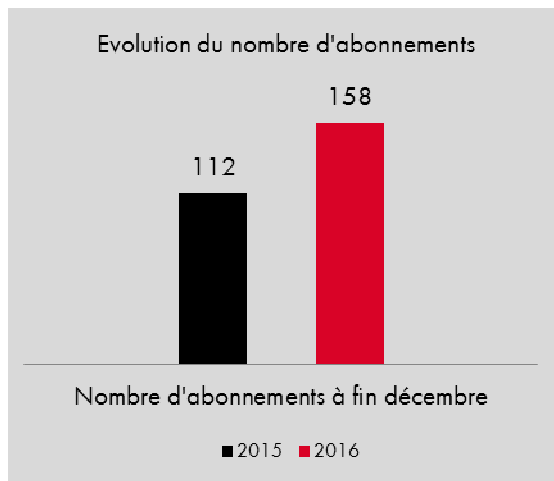
Cette hausse de fréquentation ainsi que la mise en place du partenariat avec le centre des Docks a entraîné une baisse du ticket moyen de 4% avec une durée de stationnement proche de 3h00.

Cette reprise de l'activité permet de constater une évolution de l'ordre de 10% au niveau des recettes soit une évolution de 71.6K€ par rapport à l'année précédente.

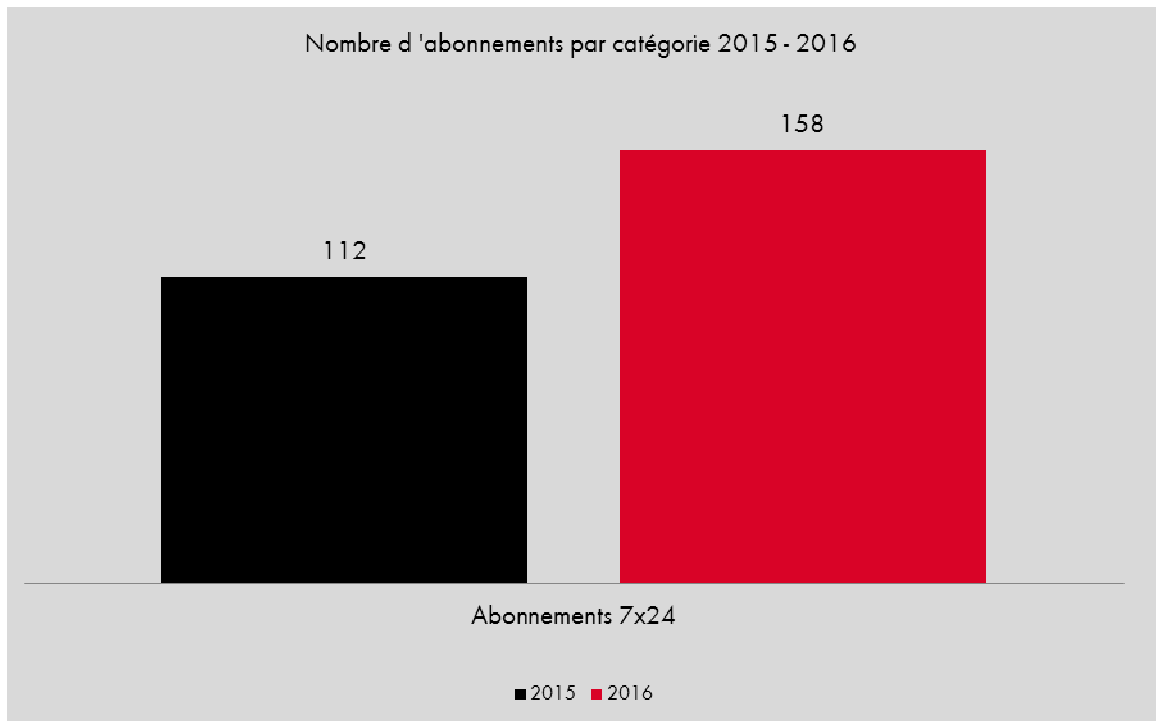
La hausse de fréquentation est plus importante en période estivale.

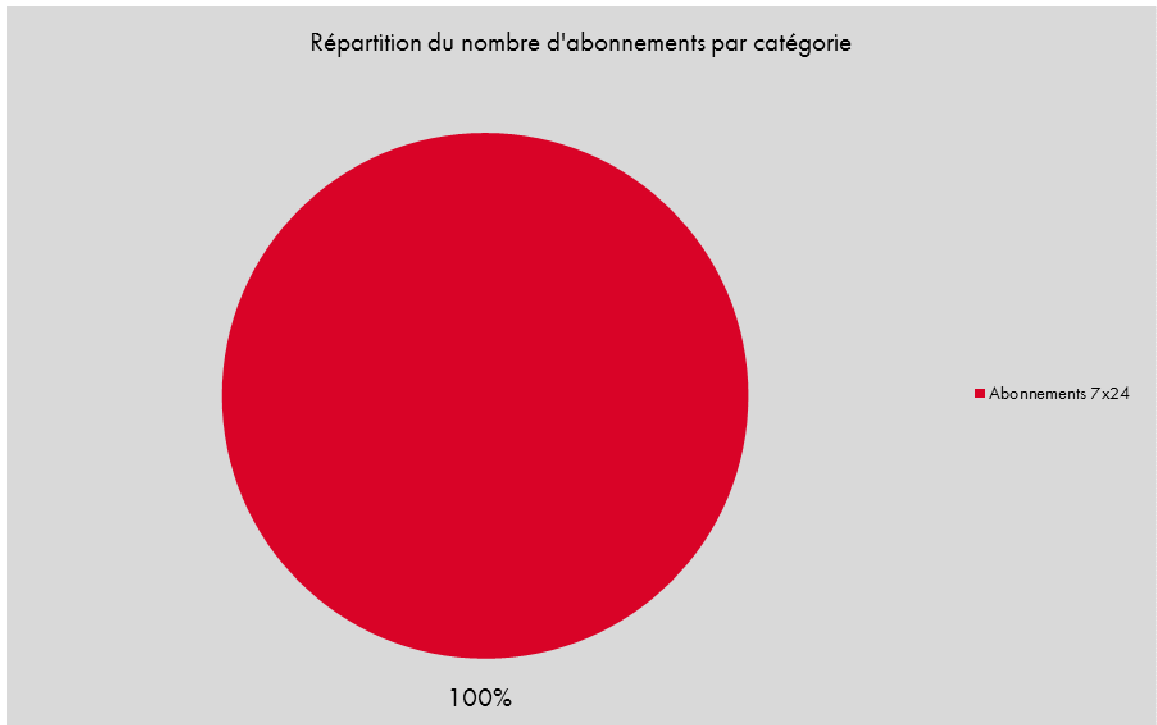
I Recettes abonnés Parc Arvieux

	2015	2016	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	112	158	41%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	247,1	279,0	13%



Nombre d'abonnements par catégorie	2015	2016	Ecart n-1
Abonnements 7x24	112	158	41%

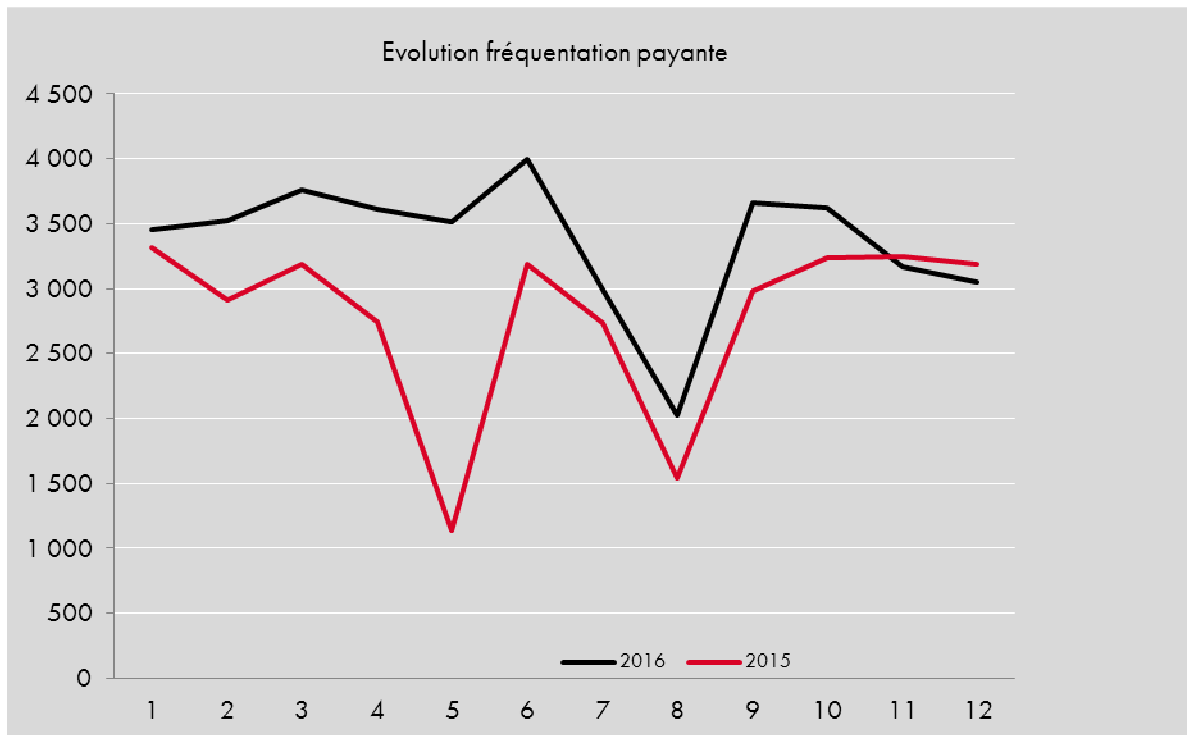




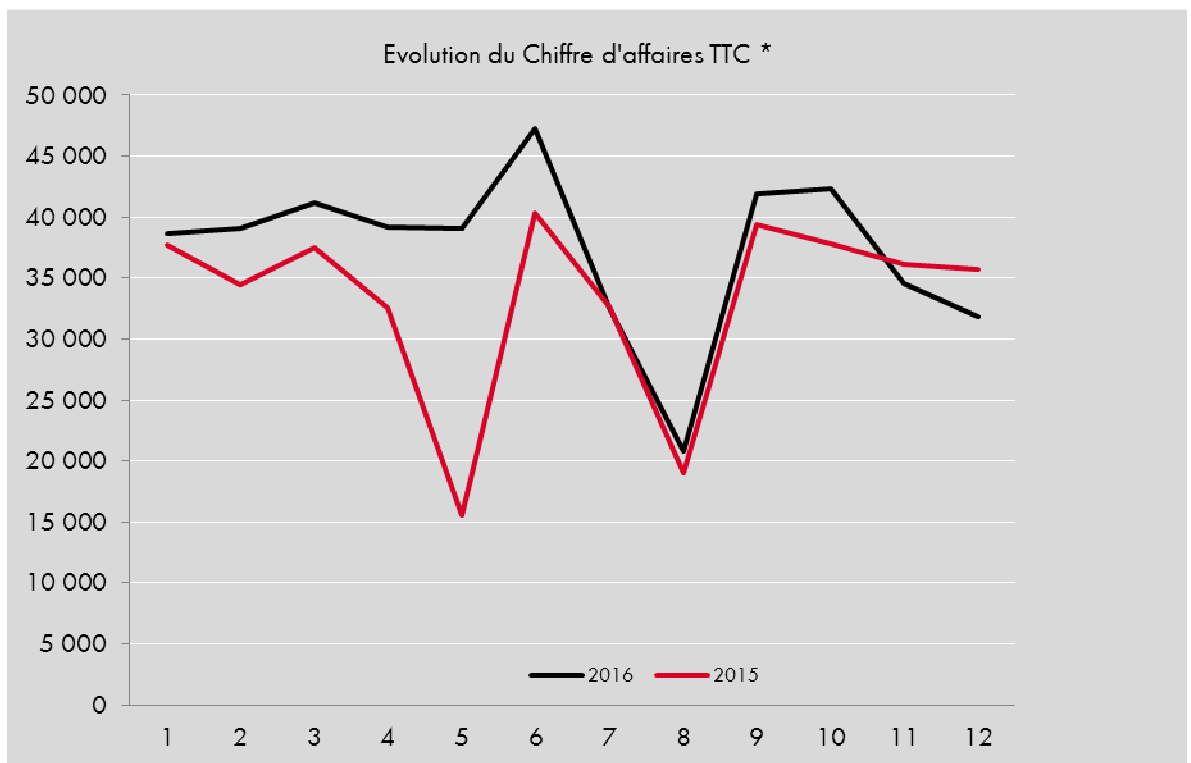
On note une augmentation de 41% du nombre des abonnés, et une augmentation de 13% du chiffre d'affaire abonné, les prises d'abonnements ayant eu lieu tout au long de l'année, et plutôt en deuxième semestre 2016.

I Recettes horaires Parc Espercieux

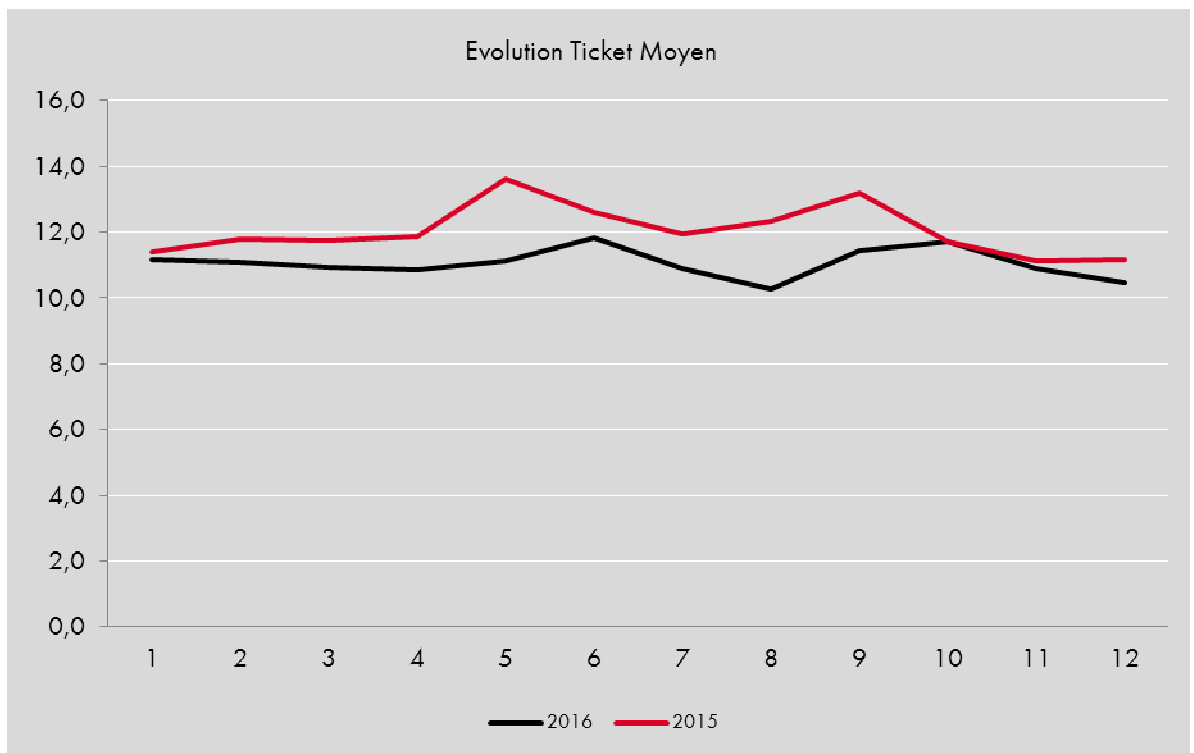
Fréquentation	2015	2016	Evolution
Janvier	3 312	3 459	147
Février	2 917	3 526	609
Mars	3 189	3 761	572
Avril	2 742	3 613	871
Mai	1 138	3 512	2 374
Juin	3 193	3 996	803
Juillet	2 735	2 992	257
Août	1 543	2 024	481
Septembre	2 981	3 659	678
Octobre	3 236	3 618	382
Novembre	3 246	3 169	-77
Décembre	3 191	3 046	-145
Total	33 423	40 375	6 952



Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	37 723	38 628	905
Février	34 405	39 041	4 635
Mars	37 453	41 177	3 724
Avril	32 556	39 171	6 614
Mai	15 503	39 048	23 544
Juin	40 289	47 225	6 937
Juillet	32 675	32 551	-124
Août	19 019	20 770	1 751
Septembre	39 345	41 904	2 559
Octobre	37 857	42 319	4 462
Novembre	36 158	34 558	-1 599
Décembre	35 669	31 825	-3 843
Total	398 652	448 218	49 566



Ticket moyen TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	11,4	11,2	-2%
Février	11,8	11,1	-6%
Mars	11,7	10,9	-7%
Avril	11,9	10,8	-9%
Mai	13,6	11,1	-18%
Juin	12,6	11,8	-6%
Juillet	11,9	10,9	-9%
Août	12,3	10,3	-17%
Septembre	13,2	11,5	-13%
Octobre	11,7	11,7	0%
Novembre	11,1	10,9	-2%
Décembre	11,2	10,4	-7%
Total	11,9	11,1	-7%



	2015	2016	Evolution
Fréquentation	33 423,0	40 375,0	21%
Ticket moyen TTC en €	11,9	11,1	-7%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	398 652,0	448 217,5	12%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	196 119,1	233 956,2	19%
Total CA horaires et assimilés	594 771,1	682 173,7	15%

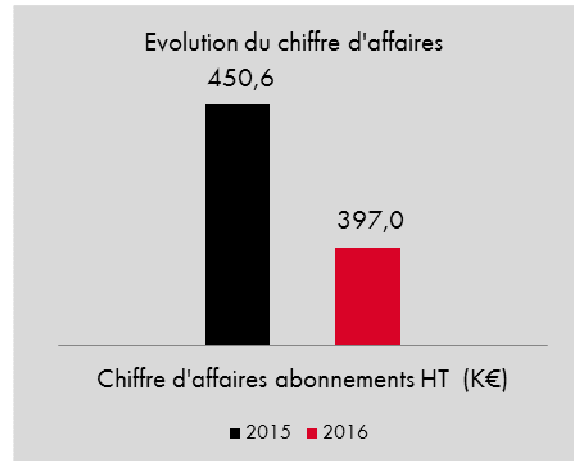
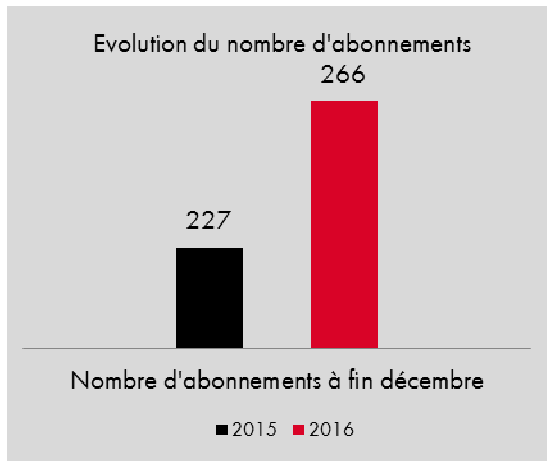
Comme pour le parking Arvieux, nous constatons une hausse de la fréquentation tout au long de l'année avec un pic en mai totalisant 6900 entrées de mieux que celle constatées en 2015.

A l'identique du parking Arvieux, le ticket moyen baisse de 7% mais représente pour Espercieux une durée de stationnement de l'ordre de 4h00 de stationnement.

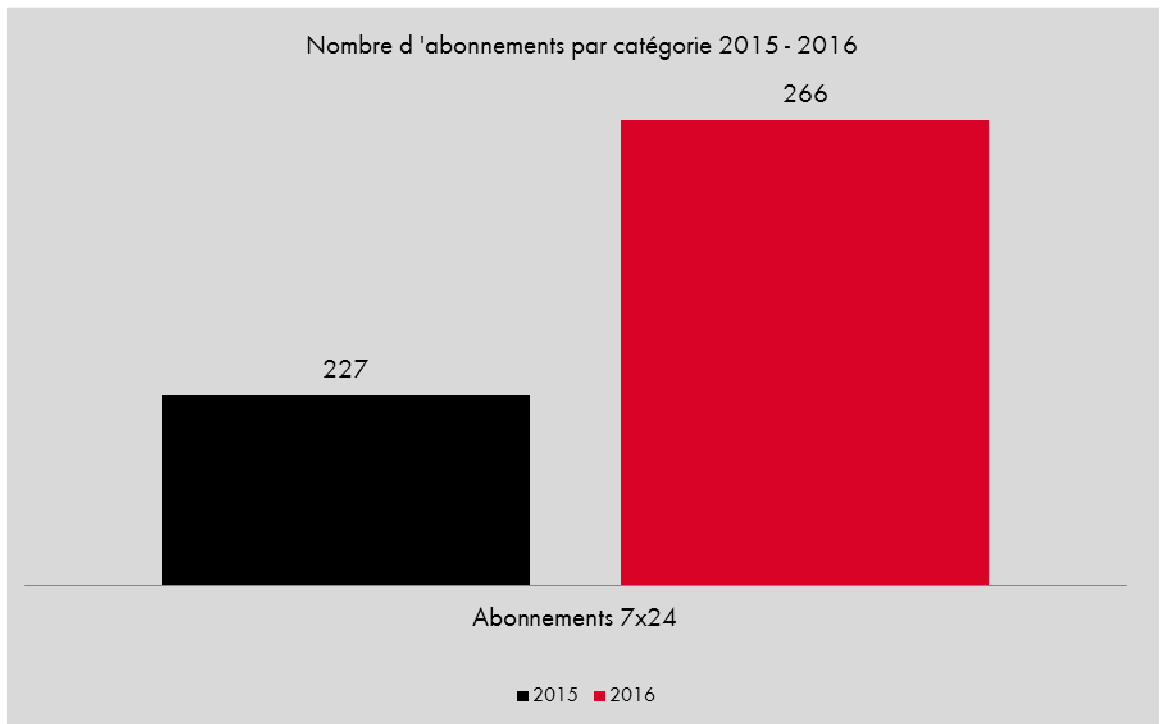
Les recettes diverses sont là aussi comme pour Arvieux en hausse de l'ordre de 15% suite à la mise en place fin 2015 du partenariat avec le centre des Docks.

I Recettes abonnés Parc Espercieux

	2015	2016	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	227	266	17%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	450,6	397,0	-12%



Nombre d'abonnements par catégorie	2015	2016	Ecart n-1
Abonnements 7x24	227	266	17%





Fin 2016, nous avons pris 80 abonnements au titre de la RTM ce qui a permis de faire évoluer le nombre d'abonnés à fin d'année, cependant sans ce contrat, nous avons des baisses au niveau des recettes abonnés suite à des déménagements d'entreprises qui détenaient des abonnements au sein du parking, ce qui explique la baisse du chiffre d'affaire sur ce type de produit.

En 2017, les recettes des abonnés seront de nouveau à la hausse grâce à la prise de ce nouveau contrat Groupe.

4.2.3 Amodiations

Pour les deux parkings, nous n'avons pas d'amodiataires.



4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier: Marseille - Espercieux / Arvieux

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2016 par société	
	2016	2015	Variation en valeur	Variation en %	MARSEILLE LAISE DE STAT.	QPS
Recettes horaires & assimilées	1 196,6	1 074,5	122,1	11,4%	1 196,6	
Recettes abonnés	686,4	697,7	-11,3	-1,6%	686,4	
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	37,3	35,3	2,0	5,7%	37,3	
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés						
Amortissement des amodiateurs						
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 920,3	1 807,5	112,8	6,2%	1920,3	
Coûts des travaux refacturés						
Travaux refacturés						
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-97,8	-143,3	45,5	-31,7%		-97,8
Personnel intérimaire	-88,3	-32,9	-55,4	168,3%	-0,0	-88,3
Personnel de sécurité	-0,2	-0,8	0,6	-76,9%		-0,2
Autres coûts de personnel						
Coût main d'œuvre directe	-186,3	-177,1	-9,2	5,2%	-0,0	-186,3
Taxes professionnelles	-28,8	-9,5	-19,3	NS	-28,8	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères C3S (ex Organic)						
Autres taxes diverses	-1,3	-1,4	0,1	-6,1%	-0,3	-1,0
Impôts et Taxes	-30,1	-11,0	-19,2	174,8%	-29,2	-1,0
Eau & énergie	-75,5	-74,7	-0,8	1,0%		-75,5
Fournitures de parking/voirie	-8,3	-7,5	-0,7	9,6%	-0,0	-8,3
Entretien de l'ouvrage	-31,1	-33,8	2,7	-7,9%	-2,9	-28,2
Maintenance des équipements de parking	-28,0	-34,3	6,3	-18,3%	-0,0	-28,0
Location diverses d'exploitation	-0,8	-0,7	-0,1	20,8%		-0,8
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs					-30,0	30,0
Téléphone	-7,2	-6,4	-0,7	11,6%		-7,2
Télésurveillance	-8,0	-8,0			-8,0	
Assurance parking	-8,8	-10,3	1,5	-14,5%	-8,8	-0,0
Coût de la gestion de l'argent	-8,2	-13,7	5,6	-40,5%	-4,5	-3,6
Coût du marketing opérationnel	-1,5	-0,6	-0,9	156,6%		-1,5
Coût des véhicules d'exploitation	-0,3	-0,3	-0,0	1,8%	-0,3	
Frais de voyages & mission/réception	-5,9	-3,7	-2,2	60,0%	-0,2	-5,7
Charges administratives d'exploitation	-7,3	-11,9	4,6	-38,7%	-0,2	-7,1
Sous Traitance QPS					-355,0	355,0
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-74,6	-84,0	9,4	-11,2%	-74,6	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-4,9	0,9	-5,8	NS	-4,9	
Total charges directes de production	-486,8	-477,0	-9,8	2,0%	-518,7	31,9

Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-949,0	-955,1	6,1	-0,6%	-949,0	
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-241,7	-158,2	-83,5	52,8%	-241,7	
Total loyers et redevances	-1 190,8	-1 113,4	-77,4	6,9%	-1 190,8	
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC	-7,0	-7,0	0,1	-1,0%	-7,0	
Honoraires avocats		-1,6	1,6	-100,0%		
Honoraires divers	-0,9	-1,3	0,4	-27,6%	-0,9	
Frais de services bancaires (indirectes)						
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers						
Convention Mission Direction & Assistance	-30,0	-60,0	30,0	-50,0%		-30,0
Total charges indirectes	-1 228,6	-1 183,3	-45,3	3,8%	-1 198,6	-30,0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 715,4	-1 660,3	-55,1	3,3%	-1 717,3	1,9
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	204,9	147,2	57,7	39,2%	203,0	1,9
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements de la concessionnaire	-72,6	-74,4	1,8	-2,5%	-72,6	
Amortissement subv équipements						
Amortissements exploitation QPS	-1,8	-4,9	3,0	-62,0%		-1,8
Prov renouvellement des immobilisations						
Résultat s/ cessions & Mises au rebut						
Total Amortissements	-74,4	-79,3	4,9	-6,1%	-72,6	-1,8
RESULTAT D'EXPLOITATION	130,4	67,9	62,5	92,1%	130,4	0,0
Produits financiers	0,1	4,5	-4,5	-98,0%	0,1	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investisseme						
Charges financières	-0,3	-0,8	0,4	-57,7%	-0,3	
Crédit-bail (part frais financiers)						
RESULTAT FINANCIER	-0,2	3,8	-4,0	-106,1%	-0,2	
Produits exceptionnels		0,4	-0,4	-100,0%		
Charges exceptionnels	-0,8		-0,8		-0,8	-0,1
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,8	0,4	-1,2	NS	-0,8	-0,1
Impôts sur les sociétés	-43,4	-24,1	-19,3	80,0%	-43,4	
RESULTAT NET COMPTABLE	86,0	48,0	38,0	79,1%	86,0	-0,0

*Ventilation soutraitance Q-Park Services

En 2016, nous constatons une reprise de l'activité suite à la fin des travaux au niveau de la rue des Docks, et la mise en place du partenariat avec le Centre commercial des Docks.

Ceci nous permet d'avoir une évolution du chiffre d'affaire global de 112.8K€ soit 6,2% principalement au niveau des recettes horaires pour 122,1K€ (+11,4%) et des recettes diverses (+5,7%) malgré une baisse des recettes "abonnés" de 11,3K€ pour le parking Espercieux.

Suite à la prise de l'abonnement Groupe RTM sur le deuxième semestre 2016, ces recettes devraient repartir à la hausse en 2017 sauf résiliation de contrat groupe fréquent depuis ces dernières années suite à des déménagements de sociétés.

Dépenses d'exploitations:

- Coût Main d'oeuvre en hausse en 2016 suite à des renforts de personnel dans le cadre des travaux, et du recours de ce fait à de la prestation externe.
Nous avons aussi un collaborateur en longue maladie actuellement remplacé par un intérimaire qui assure ces postes, ce qui explique les variations entre les deux postes de dépenses externes et internes.
- Les postes maintenances et entretien de l'ouvrage sont quasiment identiques à 2015 avec peu de variation.
- Au final les charges d'exploitation augmentent de 9.8K€ en 2016 principalement lié à la hausse des postes impôts, coût MO et non compensé par la baisse de la rémunération de QPS en baisse de 9,4K€ par rapport à 2015.
- Compte tenu de la reprise de l'activité et la hausse du chiffre d'affaire, la redevance variable augmente de 83.5K€ et ce poste de dépense représente donc une évolution de 77.4K€ versée à la Collectivité conformément à notre contrat.
- Le poste amortissement en 2016 est identique à celui de 2015.
- Au final le résultat net de l'exercice est en hausse de 38K€ soit un montant de 86K€.

4.4 Programme d'investissement & dépenses **de renouvellement**

En 2016, nous avons investi 8K€ sur des mises en conformité PMR à Arvieux, et sur des interventions liées à l'expertise des moteurs de désenfumage au parking Espercieux.

5 Annexes

Annexe A Fiche descriptive des parkings Arvieux et Espercieux

Annexe B: Gamme tarifaire des parkings Arvieux et Espercieux

Annexe C: Description du Service Clients / Service Recouvrement

Annexe D: QCR de Valence

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

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

Annexe H: Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France

Annexe I: La presse en parle

Annexe J: Détail des Ventes Diverses

Annexe K: ETP contrat

Annexe L: BP prévisionnel



Annexe M: Budget 2017/ réalisé 2016

Annexe A: Fiche descriptive du parc Espercieux

Caractéristiques du parc	
Nom	Espercieux
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	6
Adresse	Rue des Docks
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des Docks
Sortie(s) adresse(s)	Rue des Docks
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue des Docks et Place Espercieux
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 90 12 56
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Station tramway et métro, salle de spectacle Le Silo Cathédrale
Heures d'ouverture (horaires)	L - V 6h à 22h S - D 8h à 20h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	500
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	20
Nombre de places véhicules électriques	3 réservé à AMPM
Nombre de places deux roues	24
Hauteur maximum	1,90m
Place(s) réservée(s)	26 (AMPM)
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	3
Toilettes public	NON
Vidéo surveillance	Oui
Nom	Espercieux
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E

Caractéristiques du parc	
Caractéristiques du parc	
Nom	Arvieux
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	7
Adresse	Rue des Docks
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des Docks
Sortie(s) adresse(s)	Rue des Docks
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue des Docks et Place Arvieux
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 90 49 99
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Station tramway et métro, salle de spectacle Le Silo Cathédrale
Heures d'ouverture (horaires)	L - V 6h à 22h S - D 8h à 20h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	283
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	6
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	3
Hauteur maximum	1,90m
Place(s) réservée(s)	5 Bouygues et 2 Ambassades Allemagne
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	4
Toilettes public	NON
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B: Gamme tarifaire du parc

		TARIFS ET SERVICES Q-PARK MARSEILLE ESPERCIEUX / Arvieux			
HORAIRE D'OUVERTURE					
Lundi au Vendredi de 06H00 à 22H00			Accessible 24h/24h aux abonnés		
Samedi et Dimanche 08H00 à 20H00			Sortie possible 24H / 24H		
TARIFICATION AU QUART D'HEURES					
15 mn	0,00 €	04 H 15 mn	12,90 €	08 H 15 mn	23,70 €
30 mn	0,00 €	04 H 30 mn	13,50 €	08 H 30 mn	24,50 €
45 mn	2,20 €	04 H 45 mn	14,10 €	08 H 45 mn	24,90 €
01 H 00	2,70 €	05 H 00	14,40 €	09 H 00	25,30 €
01 H 15 mn	4,20 €	05 H 15 mn	15,80 €	09 H 15 mn	26,30 €
01 H 30 mn	5,00 €	05 H 30 mn	16,40 €	09 H 30 mn	27,10 €
01 H 45 mn	5,40 €	05 H 45 mn	17,00 €	09 H 45 mn	27,90 €
02 H 00	5,70 €	06 H 00	17,30 €	10 H 00	28,40 €
02 H 15 mn	7,20 €	06 H 15 mn	18,40 €	10 H 15 mn	29,40 €
02 H 30 mn	8,00 €	06 H 30 mn	19,00 €	10 H 30 mn	30,30 €
02 H 45 mn	8,40 €	06 H 45 mn	19,60 €	10 H 45 mn	31,10 €
03 H 00	8,60 €	07 H 00	20,10 €	11 H 00	31,90 €
03 H 15 mn	10,10 €	07 H 15 mn	20,90 €	11 H 15 mn	32,50 €
03 H 30 mn	1,90 €	07 H 30 mn	21,70 €	11 H 30 mn	33,10 €
03 H 45 mn	11,30 €	07 H 45 mn	22,40 €	11 H 45 mn	33,70 €
04 H 00	11,50 €	08 H 00	22,90 €	12 H 00	34,30 €
De 12 H00 à 24 H 00 de stationnement / 35 € 00 Cts					
Ticket perdu 36 € 00 Cts					
ABONNEMENTS					
	Mensuel	Trimestriel	Annuel		
Auto permanent	217,00 €	626,00 €	2 383,00 €		
Auto résident	111,00 €	316,00 €	1 224,00 €		
Moto permanent	108,00 €	313,00 €	1 191,00 €		
Moto résident	56,00 €	158,00 €	612,00 €		
Vélo	6,00 €	16,00 €	59,00 €		
Rendez-vous à l'accueil ou visitez notre site WWW.q-park.fr				 ître stationnement de Qualité	

Annexe C1: Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 8 personnes.
Contact clients	<p>Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé: 0 8100 77 275</p> <p>Sur le site www.q-park.fr, et www.q-park-resa.fr, un formulaire en ligne permet de poser des questions :</p> <p>Par mail : service.clients@q-park.fr</p> <p>Une réponse est adressée au client sous 2 jours ouvrés.</p> <p>Par courrier : Q-Park France - Service Clients Q-Park - Immeuble KHAPA - 65 Quai Georges Gorse - 92650 Boulogne Billancourt Cedex</p>
Missions	<p>Gestion de toute demande de renseignements relative à l'offre Q-Park : ses produits et services. Le service clients apporte des réponses sur les prix, les modalités de souscription/de résiliation d'abonnement, le suivi et gestion des comptes clients, les réclamations...</p> <p>Ce service renseigne et actualise la base abonnés Q-Park : depuis la saisie des nouveaux contrats d'abonnement, jusqu'à la résiliation des contrats.</p> <p>Le service clients transmet quotidiennement la situation des abonnés aux parcs concernés, au QCR et à l'équipe en charge du recouvrement.</p>
Outils de gestion	<p>Evita (création des contrats & attribution des badges)</p> <p>Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements)</p> <p>Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)</p>

Annexe C2: Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 0 8100 77 275 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - Immeuble KHAPA - 65 Quai Georges Gorse - 92650 Boulogne Billancourt Cedex
Outils utilisés	Evita (création des contrats & attribution des badges) Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe D: QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>HO.B0 (habilitation électrique)</p> <p>S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail)</p> <p>S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).</p>
Moyens techniques	<p>IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.</p> <p>ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.</p>
Gestion clients des sites	<p>Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.</p>
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation....</p>
Chiffres 2016	<p>87.017 appels aux interphones par mois</p> <p>Délais d'attente avant décrochage : 76,8 % en moins de 15', 14, 1% en moins de 30'</p> <p>13.382 ouvertures de barrières par mois</p>

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Détail des Immobilisations & Amortissements									
Id Contrat : E130					Année: 2016				
Contrat : Marseille - Espercieux / Arvieux					Parkings:				
Id_Entité : C11					Entité:				

Company	Nom Parking	N°	Désignation	Code classe immo.	Code sous-classe immo.	Groupe compta. immo.	Code parking	Début amort.	Invest. Cumulés 31-12-2015	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties Brutes	Invest. Cumulés 31-12-2016	Amort. cumulés 31-12-15	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au 31-12-16	VNC 31-12-2015	VNC 31-12-16	Type de Bien
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003116	GMS+INTRAPARC MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215310	13001	01/05/2008	5 000,00	0,00	0,00	0,00	5 000,00	-5 000,00	0,00	0,00	-5 000,00	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003117	LAV 7300 ES DISC 100 MAR ESP	CORPORELLE	1023	215450	13001	01/05/2008	23 984,45	0,00	0,00	0,00	23 984,45	-23 984,45	0,00	0,00	-23 984,45	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003118	BATH+CHARG LAV 7300ES MAR ESP	CORPORELLE	1023	215450	13001	01/05/2008	4 054,70	0,00	0,00	0,00	4 054,70	-4 054,70	0,00	0,00	-4 054,70	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003121	TRIEUSE MAR ESP	CORPORELLE	1023	218410	13001	01/05/2008	3 015,00	0,00	0,00	0,00	3 015,00	-3 015,00	0,00	0,00	-3 015,00	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003122	COFFRE FORT MAR ESP	CORPORELLE	1021	218410	13001	01/05/2008	1 194,00	0,00	0,00	0,00	1 194,00	-1 194,00	0,00	0,00	-1 194,00	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003123	CLOISON MAR ESP	CONCESS	1021	225100	13001	01/05/2008	1 588,00	0,00	0,00	0,00	1 588,00	-1 051,66	-137,16	0,00	-1 188,82	536,34	399,18	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003124	TRAITEMENT PIERRE MAR ESP	CONCESS	1021	225100	13001	01/05/2008	1 720,00	0,00	0,00	0,00	1 720,00	-1 139,06	-148,56	0,00	-1 287,62	580,94	432,38	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003136	HONO CIAUX MAR ESP	CONCESS	1021	225100	13001	01/05/2008	33 872,00	0,00	0,00	0,00	33 872,00	-22 575,88	-2 944,68	0,00	-25 520,56	11 296,12	8 351,44	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003157	MOBIUER	CORPORELLE	1023	218400	13001	14/04/2008	4 070,84	0,00	0,00	0,00	4 070,84	-4 070,84	0,00	0,00	-4 070,84	0,00	0,00	Biens de reprise
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003159	HONORAIRE MO ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	225100	13001	01/10/2008	12 500,00	0,00	0,00	0,00	12 500,00	-8 119,71	-1 119,96	0,00	-9 239,67	4 380,29	3 260,33	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003161	CLIM LOCAL EXPLOIT ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	218150	13001	01/10/2008	1 430,00	0,00	0,00	0,00	1 430,00	-1 295,95	-134,05	0,00	-1 430,00	134,05	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003169	RADIO PFI MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215380	13001	01/01/2009	20 977,90	0,00	0,00	0,00	20 977,90	-13 458,41	-1 922,64	0,00	-15 381,05	7 519,49	5 596,85	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003171	SIGNALÉTIQUE MAR ESP	CORPORELLE	1021	215360	13001	19/01/2009	17 772,16	0,00	0,00	0,00	17 772,16	-12 351,55	-1 777,23	0,00	-14 128,78	5 420,61	3 643,38	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003172	SIGNALÉTIQUE DYNA MAR ESP	CORPORELLE	1021	215361	13001	19/01/2009	1 090,28	0,00	0,00	0,00	1 090,28	-757,77	-109,92	0,00	-866,79	332,51	223,49	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003174	MAT DE PEAGE MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/04/2009	9 665,00	0,00	0,00	0,00	9 665,00	-6 946,55	-1 029,08	0,00	-7 975,63	2 718,45	1 689,37	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003175	VIDEO INTERPHONIE MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215340	13001	01/04/2009	66 931,75	0,00	0,00	0,00	66 931,75	-66 931,75	0,00	0,00	-66 931,75	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003176	HONO CIAUX MHI MAR ESP	CORPORELLE	1021	218170	13001	01/04/2009	323,23	0,00	0,00	0,00	323,23	-204,08	-30,54	0,00	-236,62	117,15	86,61	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003179	HONO DCO D8 ESP	CORPORELLE	1021	225100	13001	31/12/2008	19 558,00	0,00	0,00	0,00	19 558,00	-12 547,33	-1 792,50	0,00	-14 339,83	7 010,67	5 218,17	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003181	HONORAIRE ARCHITECTE SMA ESP	CORPORELLE	1021	225100	13001	11/05/2009	3 602,15	0,00	0,00	0,00	3 602,15	-2 266,66	-341,46	0,00	-2 608,12	1 335,49	994,03	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003183	CRU VIDEO INTERPHONIE	CORPORELLE	1022B	215340	13001	01/07/2009	4 486,81	0,00	0,00	0,00	4 486,81	-4 486,81	0,00	0,00	-4 486,81	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003189	HONO ARCHITECT ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	218170	13001	01/07/2009	728,88	0,00	0,00	0,00	728,88	-458,43	-70,50	0,00	-528,93	270,45	199,95	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003195	SIGNALÉTIQ INT NON DYN MAR ESP	CORPORELLE	1021	215360	13001	01/10/2009	7 030,10	0,00	0,00	0,00	7 030,10	-4 393,78	-703,02	0,00	-5 096,80	2 636,32	1 933,30	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003196	INST ELECTRIQUE INPARK MAR ESP	CONCESS	1021	215390	13001	01/10/2009	3 370,00	0,00	0,00	0,00	3 370,00	-2 072,96	-331,66	0,00	-2 404,62	1 297,04	965,38	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003197	INTRAPARC MAR ESP PREFACT OFF	CORPORELLE	1022B	215310	13001	01/10/2009	18 782,00	0,00	0,00	0,00	18 782,00	-16 191,38	-2 590,62	0,00	-18 782,00	2 590,62	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003198	GMS+INTRAPARC MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215310	13001	01/10/2009	4 672,50	0,00	0,00	0,00	4 672,50	-4 028,04	-644,46	0,00	-4 672,50	644,46	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003200	RADIO PFI ANTI INTRU MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215340	13001	01/10/2009	22 082,00	0,00	0,00	0,00	22 082,00	-22 082,00	0,00	0,00	-22 082,00	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003201	MAT DE PEAGE MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/10/2009	422,38	0,00	0,00	0,00	422,38	-296,99	-47,48	0,00	-344,47	125,39	77,91	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003202	HONO ARCHITECT ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	218170	13001	01/10/2009	160,50	0,00	0,00	0,00	160,50	-99,51	-15,90	0,00	-115,41	60,99	45,09	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003210	ADAPTATION CENTRALE INC ESP	CORPORELLE	1021	215320	13001	07/01/2010	765,90	0,00	0,00	0,00	765,90	-763,77	-2,13	0,00	-765,90	2,13	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003212	GAGNERAUD MO ESPERCIEUX	CORPORELLE	1021	225100	13001	01/01/2010	19 220,00	0,00	0,00	0,00	19 220,00	-11 635,34	-1 939,26	0,00	-13 574,60	7 584,66	5 645,40	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003213	PORTES BASCULANTES MOTORISEES	CORPORELLE	1022B	215440	13001	17/09/2010	23 430,00	0,00	0,00	0,00	23 430,00	-15 489,75	-2 928,78	0,00	-18 418,53	7 940,25	5 011,47	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003214	CRU VIDEO INTERPHONIE	CORPORELLE	1022B	215340	13001	01/07/2009	987,00	0,00	0,00	0,00	987,00	-987,00	0,00	0,00	-987,00	0,00	0,00	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003215	ESP INPARK GTC QMS MAR ESP	CORPORELLE	1022B	215440	13001	15/06/2011	5 824,60	0,00	0,00	0,00	5 824,60	-3 097,96	-681,66	0,00	-3 779,62	2 726,64	2 044,98	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003216	SKIDATA MIGRAT CARTE TOTAL	CORPORELLE	1022B	215440	13001	30/11/2011	2 303,00	0,00	0,00	0,00	2 303,00	-1 163,72	-284,82	0,00	-1 448,54	1 139,28	854,46	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003217	SOMES POMPE RELAVAGE ESPERC	CORPORELLE	1021	215390	13001	09/03/2012	4 850,00	0,00	0,00	0,00	4 850,00	-3 696,75	-970,02	0,00	-4 666,77	1 153,25	183,23	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003218	7 LECTEURS FACADE RS232	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/01/2012	518,73	0,00	0,00	0,00	518,73	-290,03	-72,54	0,00	-362,57	228,70	156,16	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003219	8 LECTEURS TABLE FERIE	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/01/2012	1 985,87	0,00	0,00	0,00	1 985,87	-1 110,60	-277,62	0,00	-1 388,22	875,27	597,65	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003221	SOUCHON TXV ECLAIRAGE ESPER	CORPORELLE	1021	218140	13001	13/01/2012	9 190,00	0,00	0,00	0,00	9 190,00	-4 575,79	-1 153,56	0,00	-5 729,35	4 614,21	3 460,65	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003222	SKIDATA MIGRATION V19 AMESYS	CORPORELLE	1022B	215440	13001	01/01/2012	13 724,00	0,00	0,00	0,00	13 724,00	-6 862,07	-1 715,52	0,00	-8 577,59	6 861,93	5 146,41	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003223	KONE RPT VITRE PYLONE ASCENCE	CORPORELLE	1021	225100	13001	29/08/2013	1 225,00	0,00	0,00	0,00	1 225,00	-451,96	-193,26	0,00	-645,22	773,04	579,78	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003224	MIROITERIE RPT VITRE	CORPORELLE	1021	225100	13001	30/07/2013	3 840,00	0,00	0,00	0,00	3 840,00	-1 447,31	-598,20	0,00	-2 045,51	2 392,69	1 794,49	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003226	ST GROUPE REVEITEM ANTI DERAPAN	CORPORELLE	1021	218110	13001	30/09/2013	15 300,00	0,00	0,00	0,00	15 300,00	-5 512,37	-2 446,92	0,00	-7 959,29	9 787,63	7 340,71	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003227	KONE RPT PORTE PALIERE VITRE	CORPORELLE	1021	215370	13001	01/01/2013	2 320,99	0,00	0,00	0,00	2 320,99	-994,69	-331,56	0,00	-1 326,25	1 326,30	994,74	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003228	QFF HON CONV ETUDE 2011	CORPORELLE	1021	225100	13001	01/01/2013	280,00	0,00	0,00	0,00	280,00	-119,93	-40,01	0,00	-159,94	160,07	120,06	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003235	SELECTRIC RELAVAGE DESENFLUMAGE	CORPORELLE	1021	215325	13001	26/05/2015	5 680,00	0,00	0,00	0,00	5 680,00	-737,88	-1 235,52	0,00	-1 973,40	4 942,12	3 706,60	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003237	SELECTRIC COFFRET RELAVAGE AXON	CORPORELLE	1021	218140	13001	25/02/2016	0,00	3 000,00	0,00	0,00	3 000,00	0,00	-849,98	0,00	-849,98	0,00	2 150,02	Biens de retour
MARSEILLASE DE STATIONNEMENT	PK Espercieux	IMMO003238	SOUCHON CABIE CR1 SOUFFLAGE	CORPORELLE	1021	215325	13001	03/08/2016	0,00	3 426,00	0,00	0,00	3 426,00	0,00	-412,92	0,00	-412,92	0,00	3 013,08	Biens de retour

MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003160	EXTINCTEUR ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215320	13002	01/10/2008	4 312,08	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 312,08	-2 319,52	-391,98	0,00	-2 711,50	1 992,56	1 600,58	Biens de retour
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003164	HOUSE STYLE ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	02/01/2009	261 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	261 000,00	-152 189,58	-21 750,00	0,00	-173 939,58	108 810,42	87 060,42	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003165	COMPEUSE DE PIECE	CORPORELLE	1023	215490	13002	01/01/2009	2 938,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 938,00	-2 938,00	0,00	0,00	-2 938,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003166	COFFRE FORT	CORPORELLE	1021	215490	13002	01/01/2009	1 194,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 194,00	-1 194,00	0,00	0,00	-1 194,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003167	SIGNALIQUÉ EXT DYN MAR ARV	CORPORELLE	1021	215361	13002	02/01/2009	1 090,28	0,00	0,00	0,00	0,00	1 090,28	-953,64	-136,26	0,00	-1 089,90	136,64	0,38	0,38	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003168	SIGNA INTER MAR ARV	CORPORELLE	1021	215360	13002	02/01/2009	6 731,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 731,00	-4 709,74	-673,11	0,00	-5 382,85	2 021,26	1 348,15	1 348,15	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003170	EXTINCTEURS MAR ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215320	13002	02/01/2009	1 353,58	0,00	0,00	0,00	0,00	1 353,58	-947,14	-133,36	0,00	-1 082,50	406,44	271,08	271,08	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003173	MONITEUR KIEWEGE BOX ARVIEUX	CORPORELLE	1023	218130	13002	30/01/2009	5 765,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 765,00	-5 765,00	0,00	0,00	-5 765,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003177	HONO CHAUX MH1 MAR ARV	CORPORELLE	1021	218170	13002	01/04/2009	322,38	0,00	0,00	0,00	0,00	322,38	-185,20	-27,42	0,00	-212,42	137,18	109,76	109,76	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003178	EXTINCTEURS MAR ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215320	13002	01/04/2009	113,90	0,00	0,00	0,00	0,00	113,90	-78,77	-11,70	0,00	-90,47	35,13	23,43	23,43	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003182	HONO ARCHIT MH1 MAR ARV	CORPORELLE	1021	225100	13002	11/05/2009	3 244,24	0,00	0,00	0,00	0,00	3 244,24	-1 849,97	-278,70	0,00	-2 128,67	1 394,27	1 115,57	1 115,57	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003184	CRAT MO MODIF ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/07/2009	2 610,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 610,00	-1 474,97	-226,92	0,00	-1 701,89	1 133,03	908,11	908,11	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003185	MOE HOUSE STYLE ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/07/2009	1 305,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 305,00	-737,38	-113,46	0,00	-850,84	567,62	454,16	454,16	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003186	TVX HOUSE STYLE ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/07/2009	2 610,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 610,00	-1 474,97	-226,92	0,00	-1 701,89	1 133,03	908,11	908,11	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003187	TVX CHGMT FREQUENCE ARVIEUX	CORPORELLE	10228	215340	13002	01/07/2009	740,00	0,00	0,00	0,00	0,00	740,00	-740,00	0,00	0,00	-740,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003188	CPMT SIGNALIQUÉ INT ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215360	13002	01/07/2009	2 007,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 007,00	-1 304,55	-200,70	0,00	-1 505,25	702,45	501,75	501,75	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003190	MISE EN SCE INTRAPARC ARV	CORPORELLE	10228	215310	13002	01/10/2009	25 042,07	0,00	0,00	0,00	0,00	25 042,07	-19 564,12	-3 130,26	0,00	-22 694,38	5 477,95	2 347,69	2 347,69	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003194	HONO DCO 08 ARV	CORPORELLE	1021	225100	13002	01/10/2009	20 429,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20 429,00	-12 565,55	-2 010,54	0,00	-14 576,09	7 863,45	5 852,91	5 852,91	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003203	QMS CABJAGE MAR ARV	CORPORELLE	10228	215310	13002	01/10/2009	3 985,25	0,00	0,00	0,00	0,00	3 985,25	-3 113,44	-498,18	0,00	-3 611,62	871,81	373,63	373,63	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003204	QMS ADAPTATION MAR ARV	CORPORELLE	10228	215310	13002	01/10/2009	12 834,01	0,00	0,00	0,00	0,00	12 834,01	-10 026,63	-1 654,22	0,00	-11 680,85	2 807,38	1 203,16	1 203,16	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003205	INSTALL DETECTION GTC MAR ARV	CORPORELLE	1021	215380	13002	01/10/2009	480,00	0,00	0,00	0,00	0,00	480,00	-266,58	-42,66	0,00	-309,24	213,42	170,76	170,76	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003206	TVX HOUSE STYLE ARVIEUX	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/10/2009	3 200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 200,00	-1 727,46	-284,39	0,00	-2 061,85	1 422,54	1 138,15	1 138,15	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003207	INSTALL IVPARK GTC QMS MAR ARV	CORPORELLE	1021	215390	13002	01/10/2009	34 334,60	0,00	0,00	0,00	0,00	34 334,60	-19 070,20	-3 051,20	0,00	-22 121,40	15 264,40	12 213,20	12 213,20	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003208	MOE HS LOT TECH MAR ARV	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/10/2009	2 400,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 400,00	-1 332,91	-213,30	0,00	-1 546,21	1 067,09	853,79	853,79	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003209	HONO MO MH1 HS MAR ARV	CORPORELLE	1021	218130	13002	01/10/2009	842,35	0,00	0,00	0,00	0,00	842,35	-467,96	-74,88	0,00	-542,84	374,39	299,51	299,51	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003211	GAGNERAUB MO ARVIEUX	CORPORELLE	1021	225100	13002	01/01/2010	19 220,00	0,00	0,00	0,00	0,00	19 220,00	-10 481,04	-1 746,84	0,00	-12 227,88	8 738,96	6 992,12	6 992,12	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003220	ACS MIGRATION TELECOLLECTE	CORPORELLE	10228	215440	13002	26/03/2012	3 780,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 780,00	-1 608,10	-427,26	0,00	-2 035,36	2 171,90	1 744,64	1 744,64	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003225	TTS LOT SIGNALIQUÉ ARVIEUX	CORPORELLE	1021	215360	13002	30/08/2013	2 138,36	0,00	0,00	0,00	0,00	2 138,36	-673,35	-286,24	0,00	-961,59	1 465,01	1 176,77	1 176,77	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003229	QPF HON CONV ETUDE 2011	CORPORELLE	1021	225100	13002	01/12/2013	280,00	0,00	0,00	0,00	0,00	280,00	-81,45	-39,06	0,00	-120,51	198,55	159,49	159,49	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003230	SOMES RPLMT POMPE RELEVAGE	CORPORELLE	1021	215390	13002	03/12/2013	4 026,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 026,00	-1 673,03	-805,20	0,00	-2 478,23	2 352,97	1 547,77	1 547,77	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003231	XEROX INTERFACE TELEJONNEMEN	CORPORELLE	10228	215440	13002	28/01/2014	886,70	0,00	0,00	0,00	0,00	886,70	-243,49	-126,51	0,00	-370,00	443,21	516,70	516,70	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003232	MICHAET SERVEUR JACON DYNAMIQUE	CORPORELLE	1021	215361	13002	31/01/2014	4 260,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 260,00	-1 187,61	-608,34	0,00	-1 775,95	3 092,39	2 484,05	2 484,05	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003233	OTIS RPT RUBAN DETECTION	CORPORELLE	1021	215390	13002	17/03/2014	3 322,20	0,00	0,00	0,00	0,00	3 322,20	-864,82	-483,42	0,00	-1 348,24	2 457,38	1 973,96	1 973,96	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003234	ACS CHGT PC GESTION DE PEAGE	CORPORELLE	10228	215440	13002	17/02/2014	2 154,10	0,00	0,00	0,00	0,00	2 154,10	-579,86	-309,72	0,00	-889,58	1 574,24	1 264,52	1 264,52	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003236	JCT RPT CAISSON SURPRESSION	CORPORELLE	1021	215325	13002	20/10/2015	2 561,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 561,00	-95,65	-485,02	0,00	-580,67	2 465,35	1 980,33	1 980,33	Biens de retour	
MARSEILLE DE STATIONNEMENT	PK Arvieux	IMMO003239	QPF MISE EN CONFORMITE PMR	CORPORELLE	1021	218170	13002	01/08/2016	0,00	1 597,74	0,00	0,00	0,00	1 597,74	0,00	-147,95	0,00	-147,95	0,00	1 449,79	1 449,79	Biens de retour	
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO002883	VESTIAIRE MAR ESP	CORPORELLE	1023	218410	13001	01/01/2008	335,00	0,00	0,00	0,00	0,00	335,00	-335,00	0,00	0,00	-335,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003222	LICENCE INTRAPARC QMS ESPERCE	CORPORELLE	1012	205010	13001	11/07/2008	20 640,00	0,00	0,00	0,00	0,00	20 640,00	-20 640,00	0,00	0,00	-20 640,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003242	FRAIS INSTAL EASYNET MAR ESPER	CORPORELLE	1023	215390	13001	01/10/2008	250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	250,00	-250,00	0,00	0,00	-250,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003288	PACK SERVICES MAR ESP	CORPORELLE	1023	218130	13001	10/09/2008	3 412,88	0,00	0,00	0,00	0,00	3 412,88	-3 412,88	0,00	0,00	-3 412,88	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003374	FRAIS INSTAL EASY NET MAR ESP	CORPORELLE	1023	215390	13001	01/01/2009	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00	-200,00	0,00	0,00	-200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003325	QPM 1 CIRUEUSE A CHAUSSURES	CORPORELLE	1023	218130	13001	31/10/2009	1 195,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 195,00	-1 195,00	0,00	0,00	-1 195,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003327	QPM 1 DEFIBRILLATEUR	CORPORELLE	1023	218130	13001	31/10/2009	1 406,72	0,00	0,00	0,00	0,00	1 406,72	-1 406,72	0,00	0,00	-1 406,72	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
Q PARK FRANCE	PK Espercieux	IMMO003328	QPM 9 POUBELLES AVEC LOGO	CORPORELLE	1023	218130																	

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Id Contrat : E130 Année: 2016
 Contrat : Marseille - Espercieux / Arvieux Parkings :
 Id_Entité : C11 Entité : MARSEILLAISE DE STAT. SAS

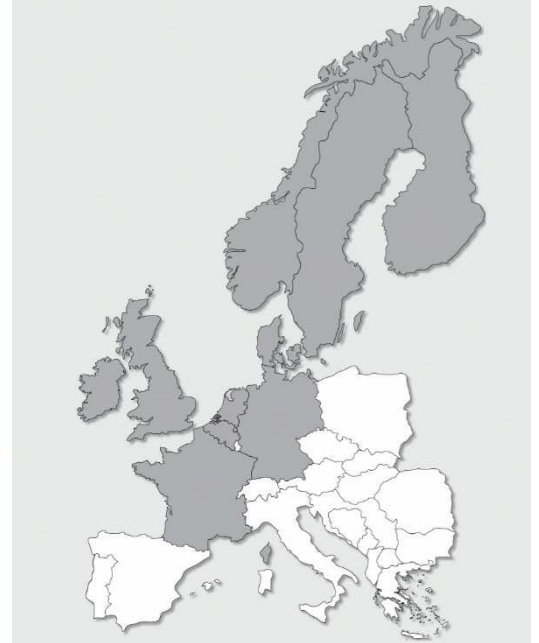
Company	Type de Bien	Nom Parking	Données										
			Somme de Invest. Cumulés 31-12-2015	Somme de Mouv. Internes	Somme de Invest. période	Somme de Amort. Cumulés au 31-12-16	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2016	Somme de Amort. cumulés 31-12-15	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de VNC 31-12-2015	Somme de VNC 31-12-16
MARSEILLAISE DE STATIONNEMENT	Biens de reprise	PK Espercieux	36 319			-36 319		36 319		-36 319			
	Total Biens de reprise		36 319			-36 319		36 319		-36 319			
	Biens de retour	PK Espercieux	369 211		6 426	-299 720		375 637		-267 695		-32 025	101 516 75 917
	PK Arvieux	443 512		1 598	-305 065		445 110		-264 516		-40 550	178 996 140 044	
Total Biens de retour		812 723		8 024	-604 785		820 747		-532 211		-72 575	280 512 215 961	
Total MARSEILLAISE DE STATIONNEMENT			849 042		8 024	-641 104		857 066		-568 530		-72 575	280 512 215 961
Q-PARK FRANCE	Biens de reprise	PK Espercieux	8 897			-8 730		8 897		-8 507		-223	390 167
	PK Arvieux	23 224			-23 224		23 224		-21 598		-1 626	1 626	
	Total Biens de reprise		32 121			-31 954		32 121		-30 105		-1 849	2 016 167
	Biens de retour	PK Espercieux	21 990			-21 990		21 990		-21 990			
PK Arvieux	20 640			-20 640		20 640		-20 640					
Total Biens de retour		42 630			-42 630		42 630		-42 630				
Total Q-PARK FRANCE			74 751			-74 584		74 751		-72 735		-1 849	2 016 167
Total général			923 793		8 024	-715 688		931 817		-641 265		-74 423	282 528 216 128

Annexe H: Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

I Le Groupe Q-Park

Q-Park est une entreprise internationale spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux.

- I Présence dans 10 pays européens
- I Gestion de 860 000 places de stationnement
- I 2ème acteur du marché européen
- I Naissance du Groupe en 1998
- I 2100 collaborateurs
- I 809 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2015



I Q-Park France

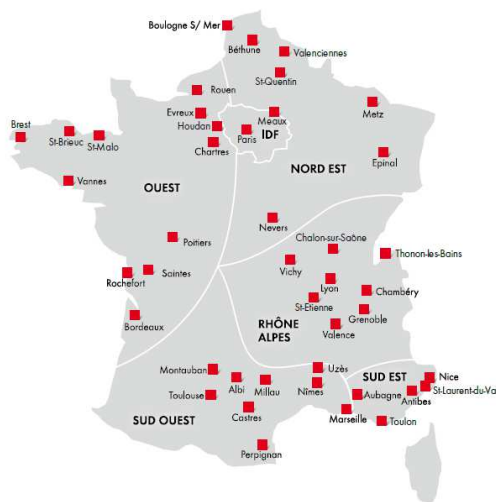
Implanté en France depuis 2002, Q-Park France bénéficie des 21 années d'expertise consécutives au rachat de Parcofrance (ancienne filiale de Bouygues Construction).

La société compte plus de 400 collaborateurs qui assurent chaque jour la conception, la rénovation et la gestion de 105 000 places en France.

- I Nombre de parkings: 190
- I CA 2016: 110 M €

Le succès de Q-Park France repose sur un positionnement inédit via une offre de parkings au design original, l'House Style Q-Park, à haut niveau de qualité. Q-Park dispose d'un fort potentiel de croissance, soutenu

par une stratégie d'innovation dynamique et une orientation client affirmée. Véritable maillon de la chaîne de la mobilité, Q-Park France met toute son expertise à la disposition de ses clients et des donneurs d'ordre, privés ou publics, en proposant des parkings et services synonymes de qualité, rapidité, sécurité et services.



Annexe I: La presse en parle



Pays : France
Périodicité : Bi-hebdomadaire



Date : 20 MAI 16
Page de l'article : p.13

Le Kremlin-Bicêtre/horodateurs.

C'est la modernisation des horodateurs sur la ville offrant de nouvelles modalités d'usage. Ainsi la généralisation du paiement par carte bancaire (en plus des espèces), l'identification par simple saisie de son numéro d'immatriculation ou encore la possibilité de prendre son abonnement directement via les horodateurs, tout cela est désormais possible. Délégué de la ville du Kremlin-Bicêtre en matière de gestion du stationnement public, Q-Park a choisi la technologie Parkeon pour mettre en place cette modernisation. Les horodateurs « nouvelle génération », solaires et équipés de claviers numériques, permettent aux usagers de profiter de solutions pour un stationnement simple. «Whoosh» donne la possibilité de payer son stationnement par mobile dont le principe est de permettre à l'utilisateur d'acheter son titre de stationnement à tout moment et en toute circonstance, depuis un mobile ou un ordinateur.



QPark : "La présence de l'enseigne dans la rue perd en influence sur la prise de décision"



La digitalisation du parcours d'achat a irrémédiablement changé les habitudes de consommation des automobilistes. Michèle Salvadoretti, directrice générale de QPark France et présidente du syndicat des exploitants de parkings, nous livre sa vision du métier et ses engagements stratégiques.

LE JOURNAL DE L'AUTOMOBILE. Si Parkopolis (le salon de référence du secteur, NDLR) se tenait cette année, quelles seraient les tendances des échanges ?

MICHELE SALVADORETTI. Elles auraient été celles de l'an passé, car elles amorçaient déjà les révolutions technologiques, l'émergence des start-up qui viennent en relais et, finalement, l'ubérisation de l'industrie du parking. Parce que c'est bien de cela dont il est question, en toile de fond. Il y aurait été par ailleurs abordé la transformation technologique des aires de stationnement qui ajoutent des services comme l'autopartage ou la recharge des véhicules électriques.

J.A. Risquons-nous de nous y perdre face à cette émergence ?

MS. Non, pas du tout, mais nous prenons conscience de l'entrée dans une ère nouvelle. En quarante ans, ni les organisations ni les hommes n'ont eu de repos face aux évolutions constantes. Par exemple, le personnel n'a plus le profil du gardien de parking, mais celui du professionnel de la relation client avec une mission au périmètre élargi.

J.A. Les études se font rares dans votre secteur d'activité. Que peut-on dire des derniers chiffres ?

MS. Il n'y a pas d'enquête récente à proprement parler. Après deux années de recul, nous notons que les clients préparent de plus en plus leur entrée au parking sur Internet. Nous avons organisé un symposium, début juin, aux Pays-Bas, il en ressort des informations croisées, que plus de 40% des parcours d'achat commencent en ligne. La présence de l'enseigne dans la rue perd de fait en influence sur la prise de décision.

JA. Que manque-t-il alors dans ce parcours client en voie de digitalisation ?

MS. Déjà, il faut souligner que ce nouveau mode de consommation engage le client dans un choix assumé et non subi. Ce dont on peut se réjouir, alors qu'il a de plus en plus le sentiment d'être piégé par les communes qui se structurent pour réduire l'accès des automobiles. Partant de ce constat, en ce qui concerne les axes de développement, il pourrait y avoir des liens croisés avec d'autres acteurs économiques, comme des centrales de réservation à des événements ou des lieux de sortie.

JA. Ne décrivez-vous pas, ici, un schéma d'ouverture de la donnée ?

MS. C'est une forme d'open data, en effet, mais je décris surtout un croisement de fichiers entre partenaires, dans un écosystème. Nous ne parlons pas de logique fermée, mais plutôt maîtrisée. On pourrait citer les exemples des accords avec Ubeeq ou avec Toyota, avec des centres culturels ou des hôtels. Nous pouvons travailler dans un cadre national ou local, en fonction des besoins. Pour ce faire, nous avons nommé un ambassadeur, soit un responsable de centre de profit, dans chacune des villes que nous investissons.

JA. Selon nos informations, des tractations sont ouvertes entre Q-Park et BMW, ces rumeurs sont-elles avérées ?

MS. Nous avons des échanges avec des constructeurs, ce n'est un secret pour personne. En tant que directrice de filiale, je ne suis en revanche pas impliquée directement dans les processus de négociations internationales, et je ne saurais donc pas dire quels sont les partenaires envisagés par le groupe Q-Park.

JA. Collaborez-vous avec les industriels sur l'automatisation de la conduite ?

MS. Non, nous n'allons pas jusque-là. Nous préparons nos parcs de stationnement à cette évolution. Nous menons des réflexions. Si, demain, il y a 20 ou 30% de véhicules autonomes, nous adapterons peut-être la moitié de nos parcs avec des zones dédiées. Mais il y aura une période de mixité.

JA. Vous vous disiez, il y a un an, "prêts à changer de modèle économique" (Lire ici), est-ce engagé ?

MS. Oui, même si nous n'avons pas encore franchi le pas. L'économie du partage prend de l'ampleur et les véhicules vont vers plus d'autonomie. Ce qui ne va pas réduire le nombre de voitures, mais modifier les comportements.

JA. Quel lien entretenez-vous avec les start-up ?

MS. Nous n'avons pas fait le choix du soutien par la mise en place de structures de financement, d'encadrement ou d'intégration. Q-Park a fait le choix de sa propre architecture, pour maîtriser son parcours client. Il n'y aura que des intercommunications avec entreprises choisies.

JA. Comment voyez-vous ces acteurs de la conciergerie et les voituriers ?

MS. Il faut répondre à la demande du client qui veut pouvoir récupérer son pressing ou son colis à toute heure. Nous sommes actifs et développons un projet avec InPost dans cette optique et menons des réflexions avec des supermarchés dotés de Drive. Les clients pourront trouver leurs courses dans des coffres. Quelques sites sont à l'étude, dans le cadre d'un concours. Je ne peux pas encore révéler les partenariats locaux.

JA. Toujours présidente du syndicat et porte-parole au CNPA, quels sont les chantiers de la profession ?

MS. Il y a beaucoup de sujets, dont la dépénalisation du stationnement de voirie, attendue pour le 1^{er}



IL GÈRE 16 PARKINGS ET VISE LE STATIONNEMENT EN SURFACE

Q-Park devient leader en ville

À chacun son métier. Et c'est parce que le groupe Gagneraud, acteur majeur de la construction, a souhaité se repositionner sur cette activité, qu'il a choisi de céder sa filiale Massilia Park à Q-Park, qui en était déjà, et pour partie, actionnaire. Du coup, le n°2 de la gestion des parkings sur le territoire national devient, au terme de cette opération, le n°1 sur Marseille.

Aux onze ouvrages publics que Q-Park détenait déjà dans la commune dans le cadre d'un contrat de concession, viennent en effet s'en ajouter cinq autres. Avec en tête de liste, l'emblématique parc du cours d'Estienne-d'Orves, à deux pas du Vieux-Port. Les parcs Paul-Estrangin, Breteuil, Vallier et Cœur Méditerranée qui regroupent Esperçieux et Arvieux, passent également sous sa bannière. Soit un total de 2 000 places qui ont ainsi changé de main.

"Marseille est une ville importante pour nous, puisque les 16 parkings dont nous avons la responsabilité représentent 20% des 107 millions d'euros de chiffre d'affaires que nous réalisons en France avec un total de 190 ouvrages. Le marché est donc porteur", résume Rémy Delepoulle, en charge à Q-Park de l'exploitation pour les territo-



20 M€
Chiffre d'affaires de
Q-Park sur Marseille

res Sud et Ouest. Puis de poursuivre: "Cette opération de rachat s'inscrit dans le cadre d'un plan de développement ambitieux qui a vocation à se poursuivre jusqu'en 2018".

Acteur majeur sur la ville, le groupe entend y développer une offre de services appuyée sur des solutions innovantes. Avec au premier chef, la réservation des places en ligne. "Nous sommes acteur de notre dévelop-

pement et ce mode de réservation est un plus qui vise à fluidifier les relations avec nos clients. On en mesure d'ailleurs l'utilité dans cette période, puisque près d'un tiers de notre capacité a été pré-vendue à l'occasion de l'Euro". Pour les abonnements, tout peut aussi s'opérer à distance, la carte étant directement adressée au domicile du souscripteur en retour. Ce n'est pas tout: outre les services déjà proposés dans les parcs comme le nettoyage de véhicules, Q-Park veut renforcer l'implantation de bornes électriques et s'orienter vers de nouvelles prestations. "Par exemple le retrait de colis. Le parking n'est pas qu'un lieu de garage. Il peut aussi avoir une vie grâce à la disponibilité offerte et nous sommes des commerçants", souligne Rémy Delepoulle. "Nous entendons donc aussi créer des liens avec les commerçants et les restaurateurs qui prescrivent l'acte de stationnement". Une stratégie qui confirme qu'au-delà de l'acquisition de Massilia Park, Q-Park entend aussi être un acteur de la vie urbaine. À ce titre, écarté de la gestion du stationnement de surface lors du dernier appel d'offres, il entend prendre sa revanche lors du prochain.

Jean-Luc CROZEL
jlcrozel@laprovence-presse.fr

Marseille: Q-Park achète Massilia Park

Q-Park vient d'annoncer le rachat de la société Massilia Park, filiale du groupe de BTP Gagneraud (3,44 M€ de chiffre d'affaires en 2014). Cette société est gestionnaire de cinq parkings à Marseille (en propre ou via des DSP) : le parking Estienne d'Orves (650 places), près du Vieux-Port (1er) ainsi que les parcs Puget-Estrangin (260 places), près de la préfecture (6e), Breteuil, dans le haut de la rue Breteuil (265 places), Vallier dans le 5e arrondissement (460 places) et Cœur Méditerranée (391 places) à la Joliette (2e), soit un total de plus de 2 000 places de stationnement.

Cette acquisition permet également à Q-Park de contrôler 100% des parts de la Société Marseillaise de Stationnement, gestionnaire (via des contrats d'affermage) des parkings Arvieux (300 places) et Espercieux (550 places) à la Joliette, dont elle partageait le capital avec le groupe Gagneraud.

Avec ces acquisitions, Q-Park étend son emprise sur le marché du stationnement marseillais, gérant désormais 16 parkings publics dans la cité phocéenne.

Q-Park profite de ces rachats pour lancer son service de réservation d'abonnement en ligne, « Q-Park Résa », disponible sur près de 100 parkings en France depuis le mois de mai. Un dispositif qui permet aux usagers de réserver leur abonnement directement en ligne.

** Q-Park France (420 collaborateurs pour 107 M€ de CA en 2015) est la filiale du groupe hollandais Q-Park (Maastricht), leader européen du stationnement. Elle gère 190 parkings (105 000 places) dans 70 villes françaises.*

LE PROGRÈS

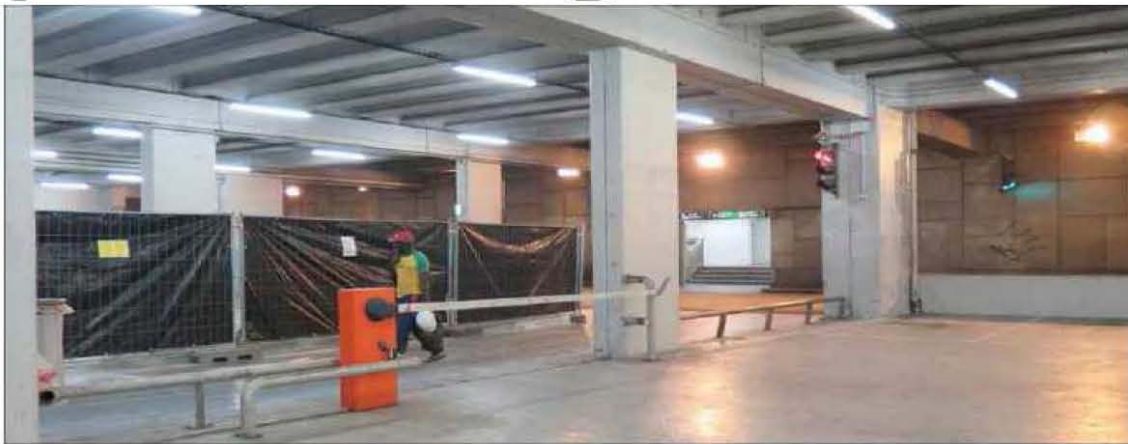
Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 198324



Date : 06 AOUT 16
Journaliste : Marie-Christine Parra

LYON STATIONNEMENT EN PRESQU'ÎLE

Le parking des Messageries passe sous le giron de Q Park



■ Le nouvel exploitant Q Park réaménage actuellement le parking des Messageries, fermé depuis le 1^{er} juillet.
Photo Marie-Christine PARRA

Jusqu'au 31 décembre 2024, Q Park reprend l'exploitation de cette poche de stationnement de 83 places accessible depuis la gare Perrache et la place Carnot.

La décision a été votée à l'unanimité par les élus lors du dernier conseil de la Métropole de Lyon fin juin. La société Q Park, qui gère depuis 2010 le parc de stationnement Perrache Archives, intègre dans son giron le parking des Messageries de Lyon. Cette poche de stationnement de 83 places – dont deux réservées aux personnes à mobilité réduite – est située au sud de la gare SNCF Perrache et au nord du secteur de la Confluence (Lyon 2^e). La délégation de service public octroyée par la Ville de Lyon a pris effet au 1^{er} juillet 2016 pour une durée de huit ans, soit jusqu'à fin décembre 2024. En pourparlers depuis un an entre la Métropole et la direction

de Q Park, cette cession permet à l'exploitant de compléter son offre sur le secteur Perrache Confluence où il exploite le parking des Archives.

« Parking gare Perrache Carnot »

Actuellement en travaux, ce parking sera ouvert aux automobilistes le 1^{er} janvier 2017. Peut-être au 1^{er} décembre 2016, Q Park ayant demandé à la Ville de Lyon l'autorisation d'ouvrir juste avant la fête des Lumières.

Par la même occasion l'exploitant a proposé que cette zone de stationnement soit rebaptisée "Gare Perrache Carnot". En attendant les réponses de la Ville, les travaux se poursuivent.

Un espace de stationnement identifié sécurisé et balisé

Pour Q Park, cette reprise va bénéficier aux Lyonnais. En termes de sé-

curité tout d'abord puisque l'exploitant va installer des caméras vidéos supplémentaires et fermer la zone de stationnement. L'emplacement, assez discret jusque-là, sera balisé. La propreté restera à la charge du Centre d'échanges de Perrache. En revanche, le stationnement deviendra payant avec des tarifs qui s'aligneront sur ceux pratiqués au parking des Archives voisin détenu par Q Park. C'est une mauvaise nouvelle pour les habitants de Carnot qui avaient l'habitude de stationner là à moindres frais (Lire par ailleurs).

Des concessions

Le Centre d'Échanges Lyon Perrache continuera à bénéficier de douze places de stationnement réservées pour ses agents. La société de location de voitures Hertz aura, pour sa part, toujours accès à son centre de lavage situé dans le périmètre du stationnement.

Marie-Christine Parra



Périodicité : Quotidien
OJD : 251641



Date : 24 AOUT 16
Journaliste : E. L. L.

Quarante horodateurs remplacés pour pouvoir payer en carte bleue

Béthune Le chantier a démarré ce mardi. Des ouvriers démontent un à un les horodateurs. Hier matin, ils étaient place Saint-Vaast. Quarante machines vont ainsi disparaître mais ne vous réjouissez pas trop vite. À peine le temps de dire ouf qu'elles seront remplacées par d'autres, annonce Q-Park, le délégataire de service public chargé du stationnement. Cette nouvelle génération de machines acceptera le paiement par carte bleue et même sans contact. Plus d'excuse pour ceux qui n'ont jamais de monnaie ! «En termes de sécurité, ce sera beaucoup mieux pour les collectes car il y aura moins d'argent. Et ça facilitera le paiement pour les utilisateurs», annonce Q-Park. Et comme on n'arrête pas le progrès, une application pour smartphone est prévue courant septembre. Quarante horodateurs sont retirés cette semaine. Les nouveaux seront installés et mis en fonction la semaine prochaine. Cette 1^{re} tranche concerne l'hypercentre. La 2^e phase est prévue en fin d'année : quarante autres horodateurs seront installés dans toute la zone dite hors centre. E. L. L.

Toulon change d'ère (de stationnement) pour ses parkings

VAR

LA VILLE DE TOULON VIENT D'ATTRIBUER À Q-PARK LA DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC DE SES 10 PARCS DE STATIONNEMENT REPRÉSENTANT 6 654 PLACES, HISTORIQUEMENT GÉRÉS PAR INDIGO. CONJOINTEMENT À LA REPRISE DE LA TOTALITÉ DU PERSONNEL, CE MARCHÉ PRÉVOIT PLUS DE 20 MILLIONS D'EUROS DE TRAVAUX, UN HAUT NIVEAU DE SERVICES, UNE POLITIQUE TARIFAIRE ATTRACTIVE. PLONGÉE EN SOUS-SOL DANS CETTE NOUVELLE ÈRE AVEC AMAURY CHARRETON, ADJOINT AU STATIONNEMENT AUPRÈS DU SÉNATEUR-MAIRE DE TOULON HUBERT FALCO.



Amaury Charreton a conduit l'instruction du dossier parkings de Toulon.

« LES DEUX SYSTÈMES EN VIGUEUR JUSQU'À PRÉSENT, DSP ET MARCHÉ D'EXPLOITATION EN RÉGIE MUNICIPALE, NOUS ONT PERMIS DE TESTER ET D'ANALYSER LES AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS EN VUE DE DÉTERMINER LE MEILLEUR MODE DE FONCTIONNEMENT », EXPLIQUE AMAURY CHARRETON, ADJOINT À LA CIRCULATION, AU STATIONNEMENT ET À L'ACCESSIBILITÉ DE LA VILLE DE TOULON.

Construits il y a près de 50 ans pour les plus anciens et 30 ans pour les autres, entre 1968 et 1988, 10 parcs publics de stationnement de Toulon[®] étaient exploités jusqu'à présent dans le cadre de concessions pour six d'entre eux et de contrats de prestations pour quatre autres, tous regroupés au sein d'Indigo (ex-Vinci Park). La perspective de fin des contrats (ce 31 décembre pour le dernier, tandis que les autres ont été prolongés à dessein d'harmoniser

la démarche) a engagé la ville à examiner toutes les possibilités d'entrer dans une modernité correspondant au développement actuel et à ses ambitions. Dans le soin porté à l'attractivité du territoire, il était devenu indispensable d'intégrer les parkings dans la stratégie globale de Plan de déplacements urbains (PDU) et de transports publics, conduite par l'adjoint à la ville expert de ces questions, Yannick Chenevard. La réflexion pilotée par Amaury Charreton, adjoint à

la circulation, au stationnement et à l'accessibilité, avec les services de la ville et l'assistance à maîtrise d'ouvrage de TPM Aménagement (Société publique locale d'aménagement de la communauté d'agglomération), a été précieuse pour poser les enjeux et définir les meilleures solutions.

Intérêt pour la ville...

« Les deux systèmes en vigueur jusqu'à présent, DSP** et marché d'exploitation en régie municipale, nous ont permis de tester et d'analyser les avantages et inconvénients en vue de déterminer le meilleur mode de fonctionnement. Le stationnement est un métier qui nécessite une vraie connaissance de tous les aspects, la gestion du parc, sa modernisation, son entretien, les relations partenariales et commerciales auprès des acteurs de la ville. Avec cet état d'esprit éveillé de la connaissance de toutes les données et de l'ensemble des objectifs à atteindre, nous avons opté pour la DSP sur l'ensemble des parcs, réalisé un cahier des charges précis mais ouvert à la négociation afin de se laisser les possibilités d'aller plus loin en fonction des options proposées. Nos objectifs étant de rénover totalement les parcs, de les moderniser et de les sécuriser, d'apporter un haut niveau de service, d'assurer à la ville une redevance permettant de financer d'autres projets, de proposer une politique commerciale et tarifaire attractive. »

Suite au lancement de la procédure, six entreprises ont candidaté et quatre ont été retenues en vue de négociations. De très belles offres, selon l'adjoint toulonnais, travaillées sur les points clés énoncés, incluant dans la rénovation une nouvelle architecture intérieure et une signalétique inspirées. « Cela montre l'intérêt pour la ville, son niveau d'attractivité aujourd'hui. » Ainsi, au terme de deux ans de travail, d'analyse de tous les enjeux et paramètres (2 700 pages de contrats et annexes...), le conseil municipal a validé fin novembre l'attribution de la DSP des 10 parkings à Q-Park France pour une durée de 12 ans. Outre la reprise des effectifs en place en CDI (55 postes, sauf les personnels qui ne le souhaiteraient pas), le concessionnaire devra réaliser 20 millions d'euros de travaux dans les 30 mois (durée du programme de réhabilitation) et 5,4 millions d'euros d'entretien sur la période totale. Il devra verser à la ville une redevance d'occupation du domaine public de 3,7 millions d'euros annuels en moyenne et ne pas dépasser une augmentation de plus de 2,8 % des tarifs actuels sur la durée du contrat. Ces parcs représentent 6 654 places, dont 4 000 abonnés résidentiels/professionnels, soit 2,7 millions de clients horaires à l'année (et à soigner). « Les parkings, c'est la première et la dernière image que le conducteur peut avoir de la ville, ou en tout cas une image qui marque, positivement comme négativement.



« PAR RAPPORT À NOS ATTENTES, L'OFFRE DE Q-PARK ÉTAIT LA PLUS ÉQUILIBRÉE SUR LES OBJECTIFS QUALITATIFS QUI NOUS IMPORTAIENT, DE LA PART D'INTERLOCUTEURS TRÈS PROFESSIONNELS, JUSQUE DANS LA CONNAISSANCE AU MOINDRE DÉTAIL DE CHACUN DE NOS PARKINGS », PRÉCISE AMAURY CHARRETON.

Par rapport à nos attentes, l'offre de Q-Park était la plus équilibrée sur les objectifs qualitatifs qui nous importaient, de la part d'interlocuteurs très professionnels, jusque dans la connaissance au moindre détail de chacun de nos parkings. »

... et pour l'économie locale

Parmi les points clés, l'ampleur de la rénovation (voir par ailleurs) a été déterminante, le travail architectural aussi, mettant en scène une nouvelle identité visuelle, aux couleurs jaune et bleu de la ville, agrémentée de photos panoramiques, créant une harmonie d'ensemble qui devrait laisser un souvenir agréable. En fait, Q-Park a cherché à s'imprégner des lieux et de leur histoire, de l'environnement économique aussi, en l'occurrence auprès de la Fédération du BTP du Var afin de s'appuyer sur les ressources locales concernant les

travaux. Une préoccupation de proximité déclinée dans la dynamique tarifaire attractive proposée aux activités de commerce, d'hôtellerie, de restauration, culturelles également, mais aussi de transport en lien avec le réseau Mistral. La commune prenant à son compte certaines heures offertes aux consommateurs en semaine et le week-end afin d'abonder cette attractivité.

Ce changement de paradigme intervient à un moment charnière de la montée en puissance de la ville de Toulon et de son agglomération, transformant une insuffisance (qui appartiendra bientôt au passé) en une mise en lumière de sa mutation actuelle et future.

■ Olivier Réal

* Il s'agit des parkings Mayol, Faculté, Peiresc, Lafayette, Libéré, Place d'Armes, Italie, Colibri, Delaune, Albert 1er.

** Délégation de service public.

LE PROGRAMME EST DANS LA PLACE

A travers son programme de rénovation de 20 millions d'euros, Q-Park a séduit par sa vision technique, architecturale, esthétique, harmonisée et moderne, des parcs toulonnais de stationnement. Au programme (entre autres réalisations) :

RÉNOVATION

| Remise en peinture générale | Réaménagement et valorisation des zones empruntées par les piétons | Changement de l'éclairage et augmentation de la luminosité en faisant appel aux LED | Création de zones de services dédiées aux vélos, motos, places PMR (Personnes à mobilité réduite), pour véhicules électriques (avec prises de recharge), autopartage, dépose minute | Reprise de la signalétique interne et externe | Remise aux normes (incendie, ventilation, PMR, télégestion) | Protection de portières aux piliers | Création de deux ascenseurs dans les parkings Liberté et Peiresc | Création de toilettes | Rénovation des locaux d'accueil | Déploiement d'œuvres créant des liens avec la ville | Amélioration du fonctionnement et de la fluidité de circulation...

MODERNISATION/SÉCURISATION

| Changement de tous les matériels de péage et caisse | Système de lecture automatique des plaques | Guidage à la place | Report de places disponibles en amont des parkings | Offre de vélos classiques et électriques dans quatre parcs | Sécurisation des sites 24h/24 ...

SERVICE(S)

| Digitalisation et harmonisation de l'offre (en ligne, combinée) | Guidage GPS | Gestion en maintenance assistée par ordinateur | Haut niveau de propreté | Procédures strictes de suivi sécurité, propreté, fonctionnement des installations | Contrôle à distance et (télé)surveillance | Gestion clients optimisée ...

Annexe J : Détail Ventes Diverses


DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2016			
Parking	Recettes	Détail	Total
Parc Arvieux - Marseille	708100 - Recettes diverses	Autres produits annexes	10 353
		Carte perdue	146
	Total 708100 - Recettes diverses		10 499
Total Parc Arvieux - Marseille			10 499
Parc Espercieux - Marseille	708100 - Recettes diverses	Autres produits annexes	5 986
		Carte perdue	208
	Total 708100 - Recettes diverses		6 194
	708200 - Produits de la publicité	Rémunération s/ct de publici	20 651
	Total 708200 - Produits de la publicité		20 651
Total Parc Espercieux - Marseille			26 846
Total général			37 345

Annexe K : ETP contrat

2016					
				NB HEURES ANNUELLES	ETP
13001 - Marseille - Espercieux					2,26
	ABDEDOU KHELLAF (A)	341			
	ROLAND GARCIA	150			
	COMBE RODOLPHE (C)	451			
	GOMES ABREU	452			
	MENDES DA SILVA	480			
	REMPLACEMENT		1757,65		
13002 - Marseille - Arvieux					2,35
	ABDEDOU KHELLAF (A)	341			
	ROLAND GARCIA	150			
	COMBE RODOLPHE (C)	451			
	GOMES ABREU	452			
	MENDES DA SILVA	480			
	REMPLACEMENT		1900,78		
					4,61

Annexe L : BP prévisionnel

Compte rendu financier prévisionnel

	Réalisé 2009	Réalisé 2010	Réalisé 2011	Réalisé 2012	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Prévisionnel 2017
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 507 832	1 785 345	2 286 925	2 374 960	2 430 995	2 326 672	1 807 539	1 920 321	2 032 116
Redevance à la collectivité	-662 660	-1 069 178	-1 445 150	-1 504 328	-1 532 789	-1 468 531	-1 113 383	-1 190 761	-1 261 904
Dépenses d'exploitation	-489 338	-688 073	-696 876	-707 219	-719 922	-671 066	-626 244	-599 112	-654 582
CHARGES D'EXPLOITATION	-1 151 998	-1 757 251	-2 142 026	-2 211 547	-2 252 711	-2 139 597	-1 739 627	-1 789 872	-1 916 486
RESULTAT FINANCIER	-4 380	8 100	14 440	23 040	11 444	8 192	3 734	-231	0
Résultat Exceptionnel						42 812	412	-830	0
Impôt sur les sociétés	-126 040	-12 243	-53 803	-62 133	-63 315	-77 975	-24 083	-43 356	-39 661
CHARGES DE LA CONCESSION	-1 278 038	-1 769 494	-2 195 829	-2 273 680	-2 316 026	-2 217 572	-1 763 710	-1 833 228	-1 956 147
RESULTAT NET	225 414	23 951	105 536	124 320	126 412	160 104	48 025	86 031	75 969

Annexe M : Budget 2017/ réalisé 2016

(En Milliers Euros)	2016	B 2017
Recettes horaires & assimilées	1 207,0	1 182,9
Recettes abonnés	675,9	811,1
Prestations de service & Recettes voirie		
Recettes diverses	37,3	38,1
Subvention d'exploitation		
Coûts capitalisés		
Amortissement des amodiataires		
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 920,3	2 032,1
Coûts des travaux refacturés		
Travaux refacturés		
Solde sur travaux refacturés	0,0	0,0
Coût du personnel interne	-97,8	-101,3
Personnel intérimaire	-88,3	-90,0
Personnel de sécurité	-0,2	-0,2
Autres coûts de personnel		
Coût main d'œuvre directe	-186,3	-191,5
Taxes professionnelles	-28,8	-29,4
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères		
C3S (ex Organic)		
Autres taxes diverses	-1,3	-1,4
Impôts et Taxes	-30,1	-30,7
Eau & énergie	-75,5	-77,0
Fournitures de parking/voirie	-8,3	-8,4
Entretien de l'ouvrage	-31,1	-31,7
Maintenance des équipements de parking	-28,0	-28,6
Location diverses d'exploitation	-0,8	-0,8
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs		
Téléphone	-7,2	-7,3
Télésurveillance	-8,0	-8,0
Assurance parking	-8,8	-9,0
Coût de la gestion de l'argent	-8,2	-8,3
Coût du marketing opérationnel	-1,5	-1,5
Coût des véhicules d'exploitation	-0,3	
Frais de voyages & mission/réception	-5,9	-6,0
Charges administratives d'exploitation	-7,3	-7,5
Sous Traitance QPS		
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-74,6	-76,1
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-4,9	-5,0
Total charges directes de production	-486,8	-497,6

Loyers des locaux		
Charges locatives		
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-949,0	-965,5
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-241,7	-296,4
Total loyers et redevances	-1 190,8	-1 261,9
Autres taxes indirectes		
Honoraires CAC	-7,0	-7,1
Honoraires avocats		0,0
Honoraires divers	-0,9	-0,9
Frais de services bancaires (indirectes)		
Assurances (hors exploit, locaux et transport)		
Frais généraux divers		
Convention Mission Direction & Assistance	-30,0	-30,0
Total charges indirectes	-1 228,6	-1 299,9
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 715,4	-1 797,5
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	204,9	234,6
Crédit-bail (part capital remboursé)		
Amortissements de la concessionnaire	-72,6	-117,1
Amortissement subv équipements		
Amortissements exploitation QPS	-1,8	-1,9
Prov renouvellement des immobilisations		
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	0,0	
Total Amortissements	-74,4	-119,0
RESULTAT D'EXPLOITATION	130,4	115,6
Produits financiers	0,1	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements		
Charges financières	-0,3	
Crédit-bail (part frais financiers)		
RESULTAT FINANCIER	-0,2	0,0
Produits exceptionnels		
Charges exceptionnels	-0,8	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,8	0,0
Impôts sur les sociétés	-43,4	-39,7
RESULTAT NET COMPTABLE	86,0	76,0

II. Compte rendu financier

1. Tarifs et fréquentation

Les tarifs « horaires » et « abonnés » pratiqués par le délégataire n'ont pas subi d'évolution en 2016. Ils sont conformes aux tarifs contractuels. Ces deux parcs proposent une demi-heure de stationnement gratuit.

La fréquentation horaire et abonnés est en hausse sur les deux parcs en 2016. Ceci est principalement dû au partenariat avec le centre commercial « Les Docks Village » et à la souscription de plusieurs abonnements par la RTM, dont le siège est installé dans un immeuble limitrophe.

La fréquentation horaire annuelle est la suivante :

- Parking Espercieux : La fréquentation horaire 2016 s'établit à 40 375 paiements. Elle est en hausse de 21% par rapport à 2015.
- Parking Arvieux : La fréquentation horaire 2016 s'établit à 90 999 paiements. Elle est en hausse de 13,2% par rapport à 2015.

Le nombre d'abonnés est en hausse sur les deux parkings :

- Parking Espercieux : le nombre d'abonnés passe de 227 en 2015 à 266 en 2016, soit une évolution de 17 %.
- Parking Arvieux : le nombre d'abonnés passe de 112 en 2015 à 158 en 2016, soit une évolution de 41%.

Il est précisé que dans le cadre du contrat, la Métropole Aix-Marseille-Provence bénéficie de 150 cartes gratuites de stationnement au sein du parking Espercieux.

Le ticket moyen :

- Parking Espercieux : le ticket moyen horaire s'élève à 11,10 € TTC ce qui représente une baisse de -7% par rapport à 2015.
- Parking Arvieux : le ticket moyen horaire s'élève à 8,30€ TTC. Il est en baisse de 4% par rapport à 2015.

2. Economie de la délégation

Le chiffre d'affaires s'élève en 2016 à 1 920 K€ soit une augmentation de 6,2 % par rapport à 2015. Il est égal au montant des produits. Il est composé à 58% des recettes horaires et à 42% des recettes abonnés, ce qui confère à l'exploitant une bonne part de recettes récurrentes.

Les charges s'élèvent à 1 791 K€, soit une augmentation de 3% par rapport à 2015.

Le résultat net avant impôt 2016 est en progression de 92 % et s'établit à hauteur de 129 K€.

La redevance versée à la Métropole s'élève à 1 191 K€ et montre une augmentation de 6,9% par rapport à 2015.

3. Analyse financière :

Exprimant le surplus de richesse créée par l'activité d'exploitation des deux parcs de stationnement, la valeur ajoutée s'améliore de 7,9% en 2016 après trois années de baisse consécutive.

Cette amélioration s'explique d'abord par la forte hausse de 11,4% du chiffre d'affaires (CA) en entrées horaires puis par la maîtrise des charges externes d'exploitation avec une compression de 13% des dépenses d'entretien et de maintenance.

La rentabilité économique de l'entreprise exprimée par l'excédent brut d'exploitation (EBE) a bondit de 39,2 % en 2016 après la chute de 46% enregistrée l'année précédente et malgré le doublement de la partie variable d'une redevance corrélée au CA.

Mesurant le taux de marge brute de l'activité parcs de stationnement, le ratio EBE / CA repasse au-dessus des 10% ce qui témoigne d'une rentabilité économique tout à fait correcte dans le cadre d'un contrat d'affermage.

On peut enfin noter que le ratio Résultat net comptable / CA définissant la marge nette dégagée par la DSP atteint 4,6% alors qu'elle n'était que de 2.7% en 2015.

III. Qualité du service

Une enquête satisfaction en ligne a été réalisée auprès de 228 personnes. Les résultats montrent une appréciation globalement satisfaisante sur les deux parcs.

En dehors des actions nationales, le délégataire présente les services mis en place dans les parcs : dépannage de batteries véhicules, cireuse à chaussures, distributeur de boissons fraîches, journaux gratuits à disposition, parking sous vidéo-surveillance, station de lavage à l'entrée du parking.

En outre, plusieurs partenariats ont été mis en place, avec l'Hôtel Ibis, la suite Novotel, Métropole Aix-Marseille-Provence, l'OPPBTP, Fongecif et le centre commercial « Les Docks Village ».

IV. Conclusion générale sur la vie du service sur l'exercice 2016

En 2016, les résultats de cette délégation de service public sont en progression. Ceci est principalement dû à l'évolution de la fréquentation horaire des deux parcs. La fin des travaux dans la rue des Docks tend à améliorer la circulation sur la voie qui dessert ces deux parkings.

Du point de vue de l'économie du contrat, la DSP exploitée par la Société Marseillaise de Stationnement présente une situation saine qui ne fait apparaître, à court et moyen terme,

aucun risque majeur pour le délégant en matière de rentabilité et d'exploitation du service public de stationnement délégué par la collectivité.

En 2017, le délégataire prévoit une hausse de 16% des abonnements et la réalisation de travaux de peintures notamment au sein du parking Espercieux.