

# SYNTHESE DU RAPPORT DU DELEGATAIRE A L'ATTENTION DU CONSEIL METROPOLITAIN

## ■ **Présentation du Rapport d'Activité 2016 du Délégué de Service Public pour le parking Vallier à Marseille – DSP n° 08/024 – Société du Parc Vallier**

### **I. Compte rendu technique**

Le parking Vallier (450 places) a ouvert ses portes en mars 2010. Il est géré par la Société dédiée du Parc Vallier pour une durée de 40 ans dans le cadre d'un contrat de concession. Le capital de cette société est détenu par la Société Qpark qui s'est substituée à la Société Massilia Park en 2016, (51 %) et la Société Fayat (49 %).

Ce parking est en bon état. Les premiers travaux de renouvellement sont prévus pour 2018, selon les dispositions contractuelles. Toutefois, un des deux murs végétalisés souffre de son exposition, et doit sans cesse être remis en état.

Le parking Vallier est ouvert 24 heures sur 24. Le personnel d'accueil est présent sur site de 7h à 21h du lundi au samedi (trois agents). En dehors des heures de présence du personnel, le site est télégéré depuis le centre d'appel de Valence en appui des agents d'astreinte locaux. En outre, l'ensemble des alarmes et la vidéosurveillance sont remontées au niveau du parking Estienne d'Orves géré par la Société QPARK.

Trois agents d'exploitation et un gestionnaire des abonnés sont affectés à la gestion du parking Vallier. Ils sont encadrés par un responsable technique et un responsable d'exploitation. Cet effectif est suffisant pour l'exploitation d'un parc accueillant principalement des abonnés.

### **II. Compte rendu financier**

#### **1. Tarifs et fréquentation**

Les tarifs « horaires » et « abonnés » pratiqués par le délégataire n'ont pas évolué en 2016. Ils sont conformes aux tarifs contractuels. Ce parking propose une première demi-heure gratuite de stationnement.

La fréquentation horaire 2016 s'établit à 20 920 paiements. Elle est en hausse de 14% par rapport à 2015. Ceci repose en partie, à la finalisation des travaux du stade et à la réouverture de la piscine Vallier située à proximité, en fin d'année 2015.

Néanmoins, la fréquentation reste en deçà des prévisions du concessionnaire. Ainsi et afin de valoriser les places encore disponibles, la collectivité a décidé en fin d'année 2016, de mutualiser cette capacité restante, en parc relais. Cette opportunité s'est traduite par un avenant au contrat de concession, par lequel l'Autorité délégante a autorisé le concessionnaire, à se rapprocher de la RTM. Ainsi et après quelques travaux notamment sur

le matériel de péage, une offre en P+r de 150 places est offerte aux usagers des transports depuis le 3 janvier 2017.

Le nombre d'abonnés est stable, il passe de 269 en 2015 à 271 en 2016.

Le ticket moyen horaire s'élève à 5,80 € TTC en 2016, ce qui représente une hausse de 5% par rapport à 2015.

Le nombre d'amodiations (75 ans) n'a pas évolué depuis l'ouverture du parc. Il s'établit à 13 contrats depuis la mise en service du parking en 2010.

## 2. Economie de la délégation

Le chiffre d'affaires s'élève en 2016 à 361 K€. Il progresse de 4 % par rapport à 2015. Il est composé à 27% des recettes horaires, à 72% des recettes abonnés et à 1 % des recettes des amodiations, ce qui confère à l'exploitant une bonne part de recettes récurrentes. Les recettes horaires sont en hausse de 13% en 2016 alors que les recettes abonnés progressent aussi de 3%.

Les produits marquent une hausse de 4,2% par rapport à 2015. Ils s'établissent à 364 K€.

Les charges s'élèvent à 331,6 K€ et sont en baisse de 19 % par rapport à 2015. Cette différence se situe principalement au niveau des provisions pour renouvellement des immobilisations en baisse de 69,4 %.

Le résultat 2016 est en progression de 60,8 %. Il demeure déficitaire à hauteur - 65 k€.

La redevance versée à MPM s'élève à 2,2 k€ HT mais n'apparaît pas dans le compte de 2016 et sera reportée dans le compte annuel 2017.

## 3. Analyse financière :

La structure de chiffre d'affaires (CA) d'un parking constitué au trois quart par des abonnements rend mécaniquement plus difficile la création de richesse d'une concession en charge du service public du stationnement.

En croissance depuis 2014, la richesse créée par l'activité stationnement exprimée par la valeur ajoutée fait un bon de plus de 80% en 2016 principalement en raison d'une forte compression de 41,4% des charges externes d'exploitation dont 80% en frais de personnel intérimaire et 90% en charges administratives d'exploitation.

Le ratio le plus significatif de l'économie de la délégation : l'excédent brut d'exploitation (EBE) continue sa progression : 17,1 % en 2016 à un rythme plus faible qu'en 2015 : (27,8%) en raison de l'existence nouvelle de coûts de personnel interne à la société déléguée.

Aussi, l'EBE généré est dans l'incapacité d'absorber les lourdes charges d'amortissement et d'emprunt caractérisant la structure d'exploitation d'une concession en huitième année de

contrat sur un total de quarante ans. Celles-ci sont donc compensées en partie par des provisions du délégataire qui permettent donc un résultat d'exploitation positif.

L'importance des frais financiers (97,4 K€ en baisse de 6,8 %) conduit toutefois en fin de compte à un résultat net comptable déficitaire qui s'améliore.

Au titre de l'année 2016, le déficit structurel de la société SPV est divisé par 2,5 par rapport à l'année précédente.

Cette situation peut être évaluée suivant l'équilibre économique global de la DSP défini par le compte d'exploitation conventionnel annexé au contrat du 10 mars 2008. On remarque que les recettes prévisionnelles inscrites dans chacun des RAD s'écartent de plus en plus des recettes conventionnelles : de 0% en 2010 à - 51% en 2015.

Ce constat soulève la question du niveau de rentabilité à long terme de la société gestionnaire dédiée.

### **III. Qualité du service**

Le parking Vallier est un parc en silo bénéficiant d'une grande luminosité, de deux façades végétalisées et d'un petit jardin à l'entrée du parc .

Le parc Vallier est équipé notamment d'un local vélos et d'un espace motos, appréciés par la clientèle d'autant qu'il est équipé d'un système de vidéo surveillance performant.

En dehors des actions nationales, le délégataire propose plusieurs services au sein du parking Vallier : dépannage de batteries véhicules, cireuse à chaussures, distributeur de boissons fraîches, journaux gratuits.

En outre, plusieurs des partenariats ont été mis en place, avec la piscine Vallier et les manifestations sportives qui se déroulent à proximité.

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

L'activité du parking Vallier a évolué en 2016. Cela est principalement dû aux pôles générateurs situés à proximité : piscine, stade ainsi que la salle de concerts et spectacle. Cependant, la politique et les stratégies commerciales engagées par le délégataire sont à approfondir, notamment auprès des abonnés.

L'offre en P+r RTM devrait permettre une évolution de la fréquentation en 2017, tout en offrant un nouveau service aux usagers des transports.

Toutefois, le poids des investissements grève dans l'immédiat la rentabilité structurelle de l'activité.

## RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

### ■ Séance du 14 Décembre 2017

5328

### ■ Présentation du rapport d'activité 2016 du délégataire de service public pour le parc de stationnement Vallier à Marseille DSP 08/024 – Société du Park Vallier

Monsieur le Président de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Conseil de la Métropole le rapport suivant :

Depuis sa création la Métropole d'Aix-Marseille-Provence exerce la compétence concernant la réalisation et la gestion des aires et parcs de stationnement.

Par délibération TRA 5/423/CC du 22 mai 2006, le Conseil de Communauté a approuvé le choix du groupement Fayat SA/Bec de Construction Provence/Jean Michel Battesti Architectes et Associés/Beterem Ingénierie, en tant que délégataire de Service Public, pour la réalisation et l'exploitation dans le cadre d'une concession, du Parking Vallier. Conformément à l'article 10.1 du contrat de concession, le groupement concessionnaire pour mener à bien la réalisation et l'exploitation du parc de stationnement, a créé une société dédiée, dénommée la Société du Park Vallier.

Conformément à l'article L 1411-13 du Code Général des Collectivités Territoriales, le délégataire remet chaque année à l'autorité délégante un rapport annuel présentant l'exécution du service ainsi que les données financières s'y rapportant. L'examen de ce rapport est mis à l'ordre du jour de l'assemblée délibérante qui en prend acte. Le rapport du délégataire a fait l'objet d'une analyse de la part des services métropolitains dont la synthèse est jointe à la présente délibération.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

**Le Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence,**

**Vu**

- Le Code Général des Collectivités Territoriales;

- La loi n°2014-58 du 27 janvier 2014 de modernisation de l'action publique territoriale et d'affirmation des métropoles;
- La loi n°2015-991 du 7 août 2015 portant nouvelle organisation territoriale de la République ;
- Le décret n° 2015-1085 du 28 août 2015 portant création de la Métropole d'Aix-Marseille-Provence ;
- La délibération du Conseil Communautaire TRA 5/423/CC du 22 mai 2006, approuvant le choix du délégataire et du contrat de concession permettant la réalisation et l'exploitation du Parking Vallier.
- La délibération du Conseil Communautaire DTM 008-1032/15/CC du 22 mai 2015 relative à la mise en œuvre de la tarification au quart d'heure au sein des parkings communautaires gérés en délégation de service public, sous la forme d'affermage ou de concession ;
- La délibération du Conseil Communautaire DTM 016-1159/15/CC du 3 juillet 2015 approuvant l'avenant n°1 au contrat de concession concernant l'exploitation du parc de stationnement Vallier à Marseille-Société Park Vallier.
- La délibération du Conseil Communautaire DTM 010-1658/5/CC du 21 décembre 2015 approuvant l'avenant n°2 au contrat de concession concernant l'exploitation du parc de stationnement Vallier à Marseille-Société Park Vallier.
- La synthèse concernant le rapport d'activité 2016 jointe en annexe
- La lettre de saisine du Président de la Métropole
- L'avis favorable du Conseil de territoire Marseille-Provence du XXX

**Oùï le rapport ci-dessus,**

**Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,**

**Considérant**

- Que le rapport annuel du délégataire concernant le parking Vallier pour l'année 2016, a été remis par la Société du Park Vallier.

**Délibère**

**Article unique :**

Est pris acte du rapport annuel du délégataire concernant le parking Vallier pour l'année 2016, remis par la Société du Park Vallier

Pour enrôlement,  
Le Vice-Président Délégué  
Mobilité, Déplacements et Transports

Jean-Pierre SERRUS

# Rapport d'activité

## Marseille Vallier



**Auteur :** Yannick Julié

**Date :** 12 juin 2017

## Table des matières

<b>Préambule .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Cadre général de la Délégation de Service Public .....</b>	<b>4</b>
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.....	8
1.3.4 Formation .....	9
<b>2 Compte-rendu clients-services.....</b>	<b>10</b>
2.1 Enquête de satisfaction .....	10
2.2 Communication & actions commerciales 2016 .....	11
2.2.1 Q-Park France 2016 en bref.....	11
2.2.2 Campagnes promotionnelles.....	17
2.2.3 Les partenariats nationaux.....	18
2.2.4 Marketing et communication locale.....	20
2.3 Services Q-Park .....	22
2.4 Gestion des réclamations .....	23
<b>3 Compte-rendu technique .....</b>	<b>24</b>
3.1 Equipements .....	24
3.2 Travaux & entretiens .....	25
3.3 Maintenance générale .....	26
3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité.....	27
<b>4 Compte-rendu financier.....</b>	<b>28</b>
4.1 Politique tarifaire & évolution .....	28
4.1.1 Parc Vallier.....	28
4.2 Fréquentation & recettes.....	29
4.2.1 Analyse globale .....	29
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc .....	31
4.2.3 Amodiations.....	36
4.3 Compte de résultats .....	37
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement .....	40
<b>5 Annexes.....</b>	<b>41</b>

## Préambule

Vous trouverez ci-dessous les faits marquants du contrat de concession

- 14 mars 2008: Notification de la concession au Groupement Fayat SA/ BEC Construction Provence/ Jean Michel Battesti Architecte et Associés/ BETEREM Ingénierie représenté par son mandataire FAYAT SA.
- 16 Avril 2008: creation de la société du Park Vallier (SPV).
- 2009: modification de l'actionnariat de la SPV pour intégrer le groupe Gagneraud en qualité d'exploitant.
- 9 juin 2009: Démarrage des Travaux de construction
- 3mars 2010: Ouverture du parking au Public, l'exploitation du site est assurée par Massilia Park, filiale du Groupe Gagneraud.  
A compter de la date d'ouverture, la durée de la concession est fixé à 40 ans.
- 3 juillet 2015: Signature de l'avenant N°1 suite à la délibération du Conseil de Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole N° DTM 016-1159/15/CC.  
Modification de la grille tarifaire pour mise en application de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 portant sur la tarification par pas de 15mn.
- Avenant N°2 en juillet 2016:
  - o Affectation de 150 places à la RTM dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la régie des transports marseillais.



# 1 Cadre général de la Délégation de Service Public

## 1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat: 40 ans

Caractéristiques du parking : le parking Vallier d'une capacité de 450 places comprend 3 niveaux de stationnement desservis par deux cages d'escaliers dont une munie d'ascenseurs.

Les caisses automatiques sont positionnées au niveau 0 proche de l'entrée véhicule.

C'est un parking en élévation et non pas en souterrain, d'où une réglementation incendie plus souple que dans un ERP de type enterré.

Parking Estienne d'Orves

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Vallier	A	450	3	Mixte	2010

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Vallier	24h/24h	7j/7 Abonnés 7h00/21h00 Lundi au Samedi clients horaires	41 avenue du Maréchal Foch 13004 Marseille

Le parking Vallier est ouvert 24h/24 et 7j/7 aux clients "abonnés" du parking, et en accès du lundi au dimanche de 7h00 à 21h00 pour les clients horaires..

## 1.2 Faits marquants de l'exercice

Le 18 juin 2016, la société Q Park France rachète la société Massilia Park dont fait partie le contrat de délégation de service public du parking Vallier.

Ce rachat permet au Groupe Q Park France de devenir le premier opérateur privé d'exploitation de parking pour la Ville de Marseille (cf annexe la presse en parle).

Au deuxième semestre 2016, un avenant est conclu entre les parties, afin d'entériner une convention entre la RTM et l'exploitant permettant aux usagers du réseau public de bénéficier de 150 emplacements au sein du parking avec une politique tarifaire liée à une occupation annuelle du site dans la limite des 150 places citées ci-dessus.

Fin 2016, la piscine de Vallier ayant rouvert ces portes, ceci nous a permis de récupérer la clientèle fréquentant cette installation sportive, et de nombreuses manifestations assurent la fréquentation du parking durant ces périodes

### 1.3 Composition des équipes

L'équipe d'exploitation du parking Estienne d'Orves a été reprise en intégralité suite au rachat de la société Massilia Park, et a été renforcé par Mr Pardo Grégoire en qualité de Responsable de Centres de Profits.

#### 1.3.1 Organigramme



### 1.3.2 Equipe d'exploitation

L'équipe d'exploitation dépend de la Direction d'Exploitation sous la responsabilité de Mr Delepoulle Rémy.

Le site est géré par l'équipe d'exploitation dont vous trouverez le détail ci-dessous, et un gestionnaire en charge des abonnements des différents parkings gérés par la société Massilia Park.



### 1.3.3 Organisation

Le site sous la responsabilité de Mr Pardo et Mr Berthe fonctionne du lundi au samedi de 7h00 à 21H00 avec une présence de trois agents qui alternent les postes selon un planning cyclique.

Les clients abonnés peuvent accéder au parking 24h/24 et 7j/7.

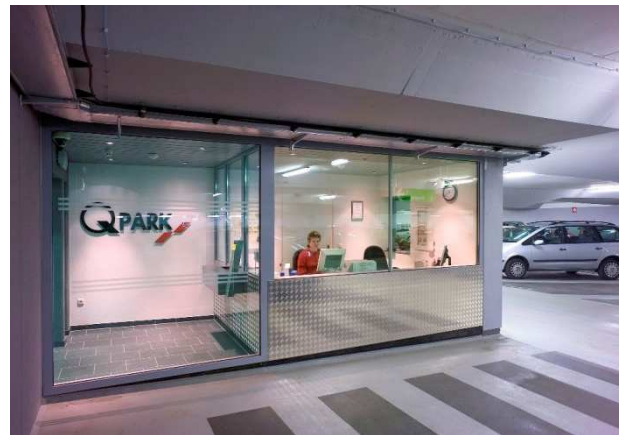
En dehors de ces heures de présence, le site est télégéré depuis notre QCR de Valence en appui avec des agents d'astreinte qui interviennent si besoin sur site sur simple appel des opérateurs.

En parallèle de ce dispositif, l'ensemble des vidéo surveillances, et des alarmes est remonté au niveau du parking Estienne d'orves où nous avons une présence humaine en permanence.

### 1.3.4 Formation

Lors du rachat de la société, nous avons déployé un programme de formation auprès des anciens salariés de Massilia sur les thèmes de la sécurité des sites, et au travail.  
 Courant 2017, les collaborateurs encadrants, les personnels d'astreinte et le responsable Technique doivent suivre une session SSIAP, SST et HOBO.

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
Equipier première intervention	4h	Sept 2016	Toute l'équipe
Gestes et Postures	10h	Oct 2016	Toute l'équipe
Semaine de la sécurité	35h	Nov 2016	Toute l'équipe



## 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.

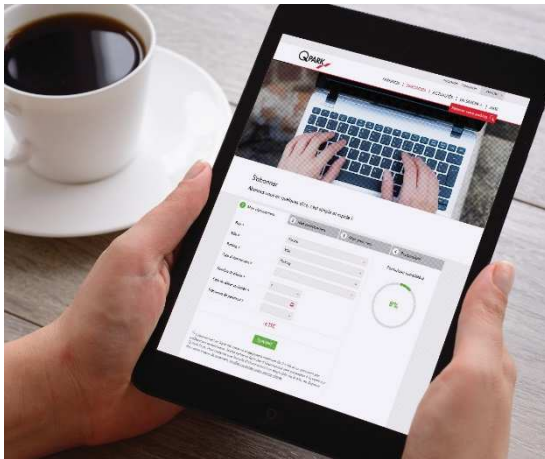
Exceptionnellement suite au rachat de la société courant juin 2016, nous n'avons pu cette année, procéder aux enquêtes satisfactions, nous les réaliserons bien entendu pour les années suivantes.



## 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<sup>ème</sup> 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 m<sup>2</sup>, comprend plus de 1 100 logements, 28 000 m<sup>2</sup> de bureaux, des équipements publics, 30 000m<sup>2</sup> 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 m<sup>2</sup> de commerces, 560 logements BBC, 37000 m<sup>2</sup> 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.

## 2.2.2 Campagnes promotionnelles



Le client est au coeur des priorités de Q-Park. En 2016, de nombreuses actions promotionnelles ont été menées en direction de nos clients abonnés, pour les conquérir ou pour les fidéliser.

### I Recrutement de nouveaux abonnés particuliers : campagne « 3 mois d'abonnement à -50% »

Une première session a eu lieu du 1<sup>er</sup> avril au 31 mai, qui a concerné 24 villes et 37 parkings. Une seconde session a eu lieu du 1<sup>er</sup> octobre au 30 novembre et a impliqué 19 villes et 26 parkings.



### I Promotion spéciale sur les abonnements en ligne

Objectif : recruter de nouveaux clients et accélérer la souscription en ligne. Mise en place du code promo « ABO10 » du 22 août au 30 septembre, qui a offert 10% de réduction sur tout abonnement souscrit en ligne

### 2.2.3 Les partenariats nationaux

#### I Europcar

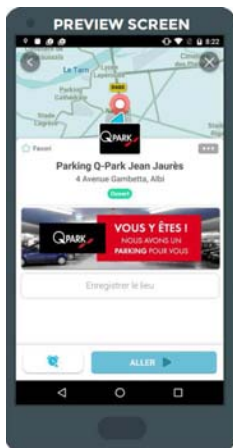
Ce sont les thèmes de la mobilité et des nouveaux usages qui réunissent Europcar et Q-Park dans un partenariat de qualité. Les deux acteurs s'associent pour offrir des solutions complètes à leurs clients, et porter une communication positive auprès de la clientèle et des pouvoirs publics.



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 événements 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



**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 St-Michel à Chartres  
[www.cineparadis.fr](http://www.cineparadis.fr)

### I Panneaux de barrière

**PROFITEZ DE 20 MINUTES GRATUITES !**

**AU PARKING CHARLES DIGEON**

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Piscine Vallier		Tarif préférentiel pour la clientèle
RTM		Convention de stationnement pour les usagers du réseau de Transport.
Manifestation sportive		Pass journée ou week end en fonction de l'évènement.

## 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 08 10 077 275.

Par affichage permanent dans le Parc et ses accès.

Sur notre Site: [www.q-park.fr](http://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 le local d'exploitation. Sous le contrôle du Responsable de Centre, nous apportons une attention toute particulière aux remarques inscrites et ne manquons pas de les traiter et de rappeler le client.

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 - Immeuble Khapa - 65, quai Georges Gorse 92100 Boulogne- Billancourt
- | Par email: [service.clients@q-park.fr](mailto:service.clients@q-park.fr)
- | Via les sites [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr) et [www.q-park-resa.fr](http://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.



## 3 Compte-rendu technique

### 3.1 Equipements

Le matériel de péage est de marque Xerox ACS pour le parking Vallier.

Nous disposons de un chenal d'entrée double avec un équipé pour les clients de RTM, un chenal de sortie là aussi muni d'une borne RTM en plus du péager ainsi que deux caisses automatiques centralisées au niveau 0 proche de l'accès piéton et véhicule au droit du local d'exploitation..

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.

L'ensemble de l'interphonie du parking a été changé courant 2016 pour installer des interphones IP plus fiables et performant que l'installation castel précédente.

L'ensemble des équipements de péage est ainsi remonté au niveau de notre QCR de Valence qui peut prendre la main si besoin pour aider et accompagner les clients.

### 3.2 Travaux & entretiens

Le parking a été conçu dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers. 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.

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

### 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

Lots	Sociétés
Ascenseur	PACA ascenseur/ A2C (organisme contrôle).
Portes coupe feu	Scomap
Contrôle d'accès	Xerox ACS
Extincteurs/ Colonne sèche	Satisfeu
Electricité - climatisation - éclairage	SNEF
Contrôle et verifications des installations électriques	SNEF/ Veritas (organisme de contrôle)/
Système de Sécurité Incendie	Chubb
Pompes de Relevages	SNEF
IV Park surveillance déportée	SNEF
Portails véhicules	BAS



### 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 du parking, l'entretien du parking se faisant principalement la nuit.

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 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 Vallier

Mise en place de la tarification suivante au 1<sup>er</sup> janvier 2016, le détail de la grille complète est présentée en annexe.

#### I Tarifs horaires & abonnés

Tarifs horaires	Prix
0 à 30 mn	Gratuit
1 heure	2,00 €
2 heures	4.00 €
3 heures	6.00 €
24 heures	13.20 €
Ticket perdu	13.20 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	150 €
7x24 Résident	105 €

#### I Moyens de paiement

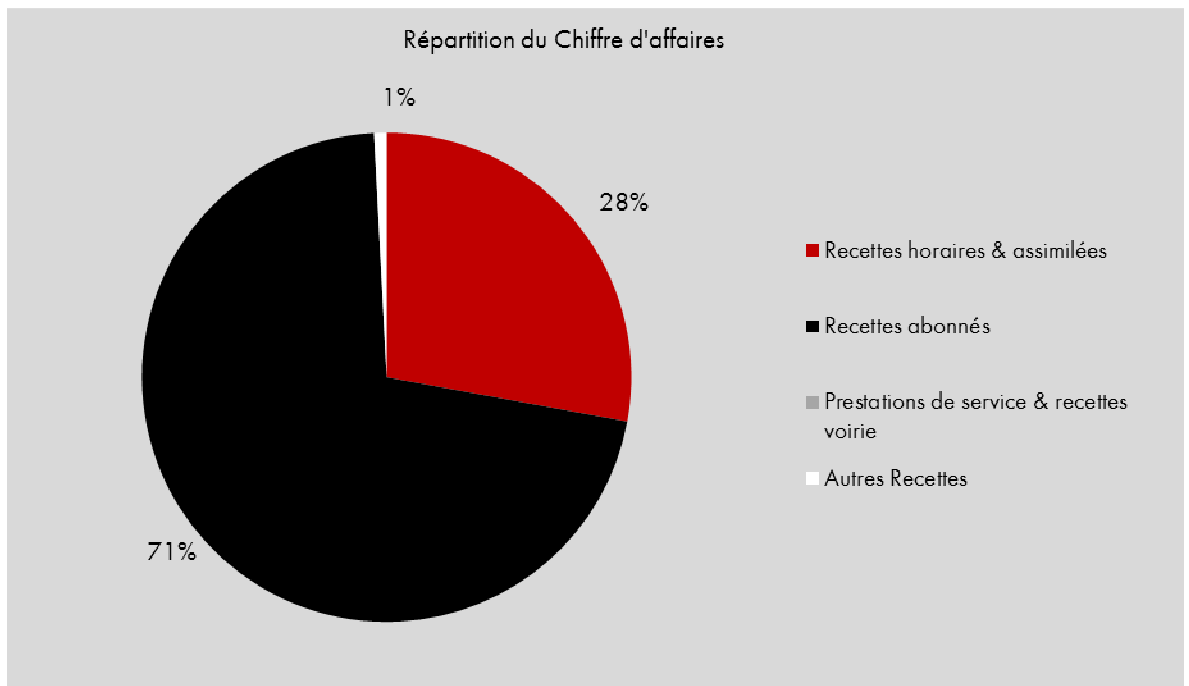


## 4.2 Fréquentation & recettes

### 4.2.1 Analyse globale

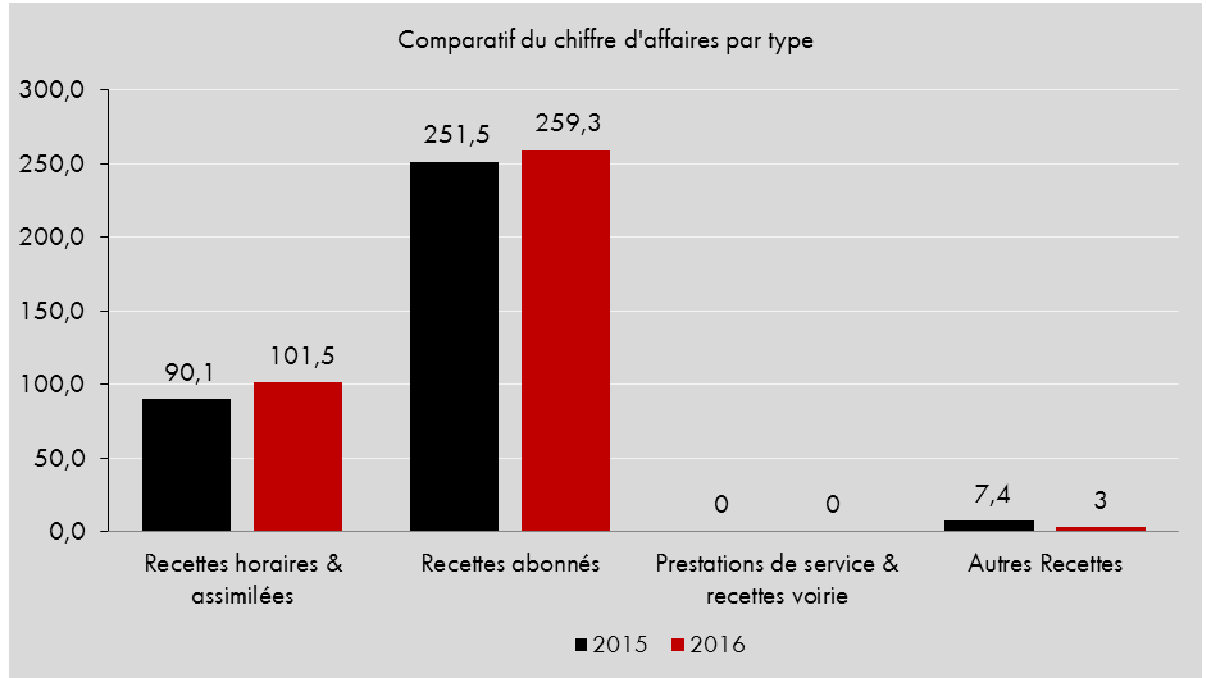
#### I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2015	2016
Recettes horaires & assimilées	90,1	101,5
Recettes abonnés	251,5	259,3
Prestations de service & recettes voirie	0	0
Autres Recettes	7,4	3
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>349,0</b>	<b>363,8</b>



Le chiffre d'affaire 2016 s'élève à 363.8K€ en légère hausse par rapport à l'année précédente suite à la réouverture de la piscine courant 2016 après une période de travaux.

I Evolution du chiffre d'affaires

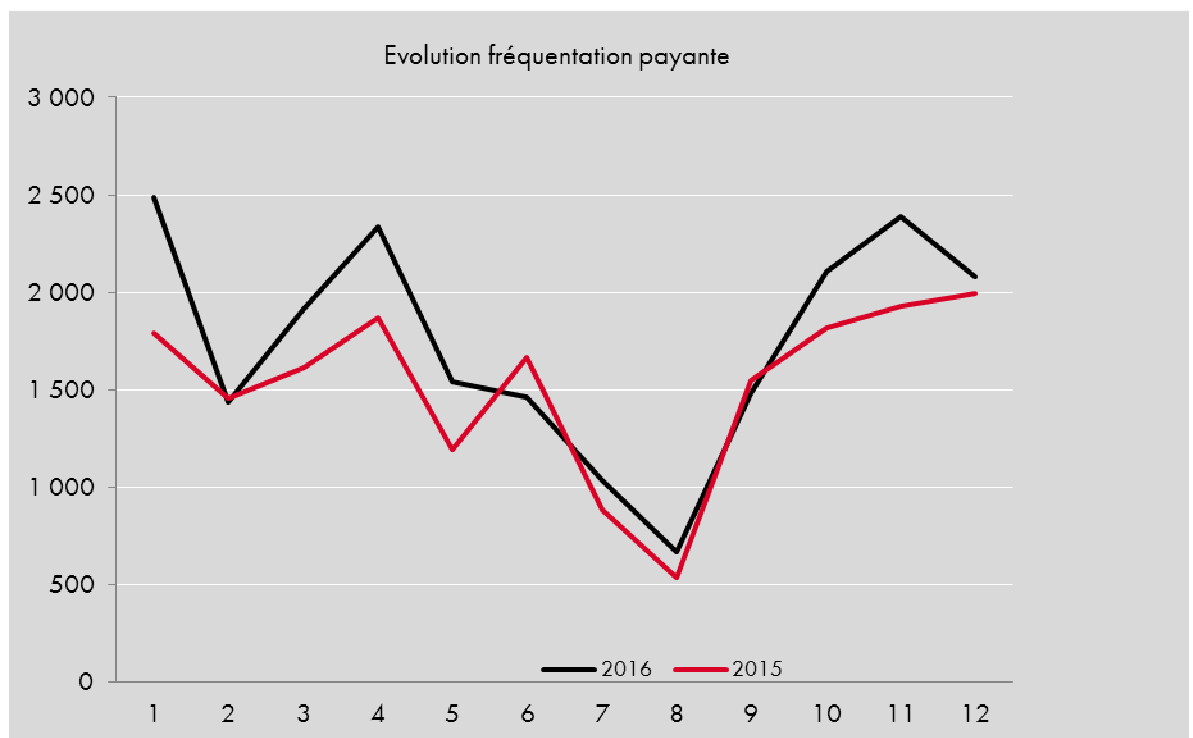


Les recettes de ce parking au vu de son emplacement sont principalement des recettes "abonnés" l'activité horaire étant lié à des manifestations sportives ou culturelles à l'espace Vallier.

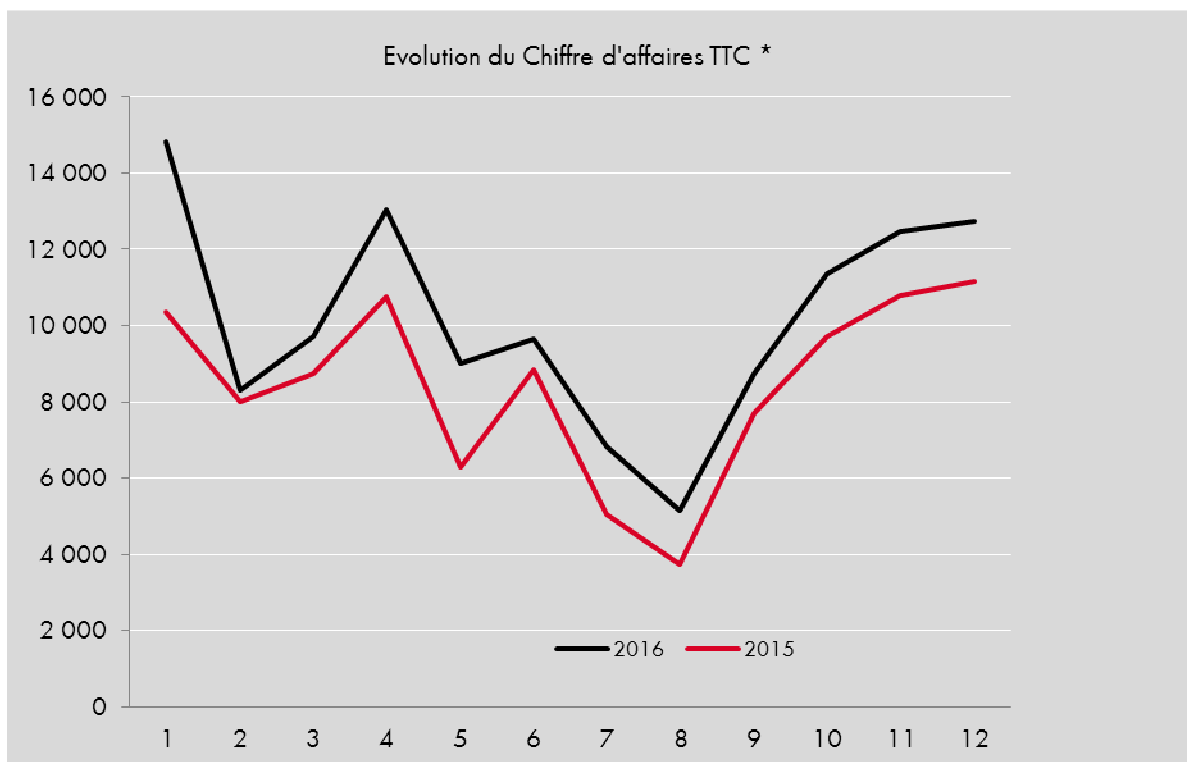
#### 4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

##### I Recettes horaires Parc Vallier

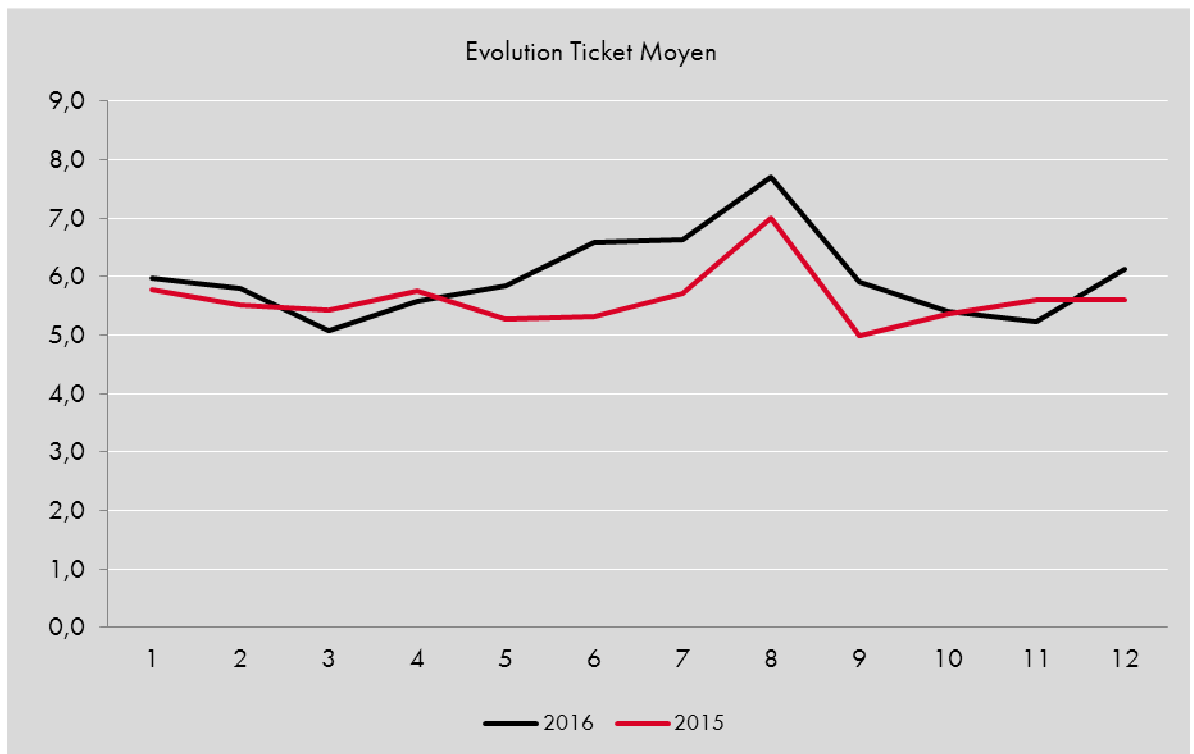
Fréquentation	2015	2016	Evolution
Janvier	1 789	2 484	695
Février	1 453	1 433	-20
Mars	1 611	1 914	303
Avril	1 866	2 334	468
Mai	1 193	1 542	349
Juin	1 665	1 462	-203
Juillet	885	1 033	148
Août	534	669	135
Septembre	1 544	1 480	-64
Octobre	1 815	2 104	289
Novembre	1 926	2 388	462
Décembre	1 992	2 077	85
<b>Total</b>	<b>18 273</b>	<b>20 920</b>	<b>2 647</b>



Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	10 343	14 813	4 470
Février	8 009	8 308	300
Mars	8 748	9 730	982
Avril	10 748	13 044	2 296
Mai	6 299	8 994	2 695
Juin	8 857	9 631	774
Juillet	5 050	6 840	1 790
Août	3 736	5 147	1 412
Septembre	7 715	8 740	1 025
Octobre	9 722	11 353	1 630
Novembre	10 795	12 464	1 669
Décembre	11 146	12 739	1 593
<b>Total</b>	<b>101 167</b>	<b>121 802</b>	<b>20 635</b>



Ticket moyen TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	5,8	6,0	3%
Février	5,5	5,8	5%
Mars	5,4	5,1	-6%
Avril	5,8	5,6	-3%
Mai	5,3	5,8	10%
Juin	5,3	6,6	24%
Juillet	5,7	6,6	16%
Août	7,0	7,7	10%
Septembre	5,0	5,9	18%
Octobre	5,4	5,4	1%
Novembre	5,6	5,2	-7%
Décembre	5,6	6,1	10%
<b>Total</b>	<b>5,5</b>	<b>5,8</b>	<b>5%</b>



	2015	2016	Evolution
Fréquentation	18 273	20 920	14%
Ticket moyen TTC en €	5,5	5,8	5%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	101 167,2	121 802,3	20%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €		142,6	0%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	101 167,2	121 944,9	<b>21%</b>

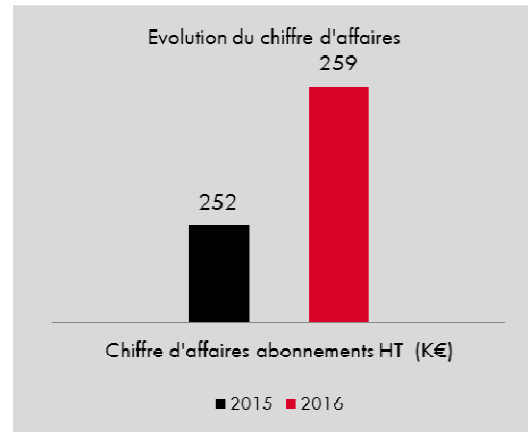
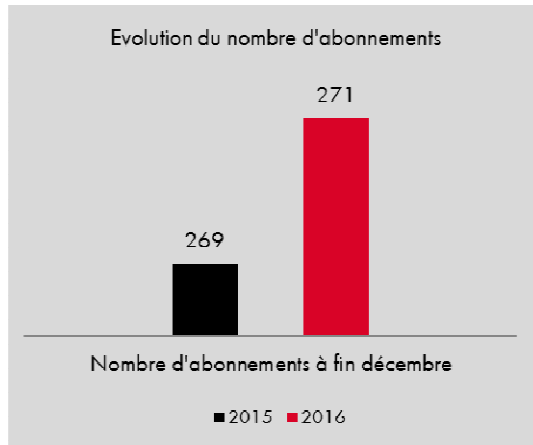
En 2016, la fréquentation horaire est en augmentation de 14% par rapport à 2015 soit 2600 entrées horaires de mieux qu'en 2015

Les travaux de la piscine ont fortement impactés la fréquentation du parking, et on note une reprise au moment de la phase finale de ces travaux.

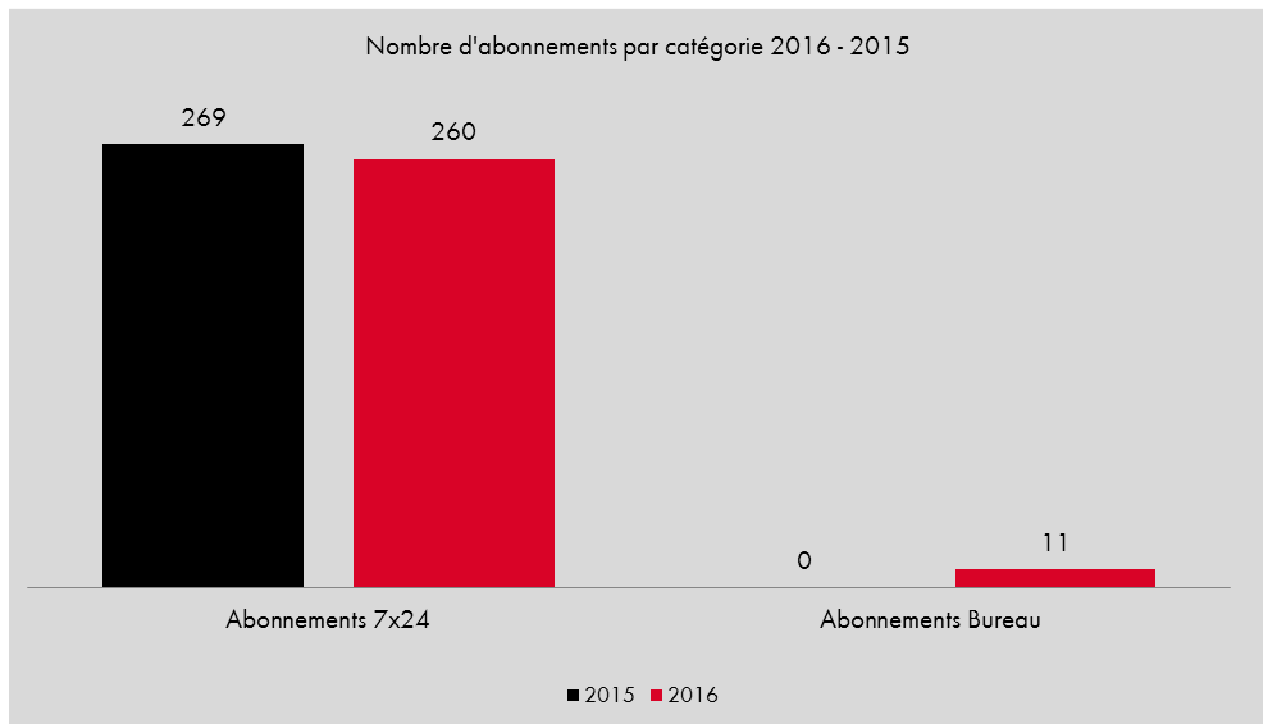
Au final, le chiffre d'affaire augmente de 21% soit 20K€ de mieux que l'année précédente permettant d'améliorer le ticket moyen de 5% soit un peu moins de 3h00 de stationnement.

## I Recettes abonnés Parc Vallier

	2015	2016	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	269	271	1%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	252	259	3%



Nombre d'abonnements par catégorie	2015	2016	Ecart n-1
Abonnements 7x24	269	260	-3%
Abonnements Bureau	0	11	0%



Le nombre d'abonnés et le chiffre d'affaire sont pratiquement stables à l'année 2015.

Actuellement des négociations sont en cours afin de récupérer des abonnements de la police municipale et de la crèche proche du parking.

Cette discussion porte sur la prise de 70 nouveaux abonnés en septembre 2017.

#### 4.2.3 Amodiations

A ce jour nous avons 13 amodiataires d'une durée de 75 ans qui ont été prises au début du contrat. La liste des amodiataires vous est communiquée en annexe du présent rapport.



### 4.3 Compte de résultats

#### Compte-rendu financier: Marseille Vallier

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2016 par société		
	2016	2015	Variation en valeur	Variation en %	Ste du Parking Vallier	SGP	QPS
Recettes horaires & assimilées	101,5	90,1	11,4	12,7%	101,5		
Recettes abonnés	259,3	251,5	7,8	3,1%	259,3		
Prestations de service & Recettes voirie							
Recettes diverses	0,1	3,0	-2,9	-97,1%	0,1		
Subvention d'exploitation							
Coûts capitalisés							
Amortissement des amodiataires	2,9	4,4	-1,5	-33,9%	2,9		
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>363,8</b>	<b>349,0</b>	<b>14,8</b>	<b>4,2%</b>	363,8		
Coûts des travaux refacturés							
Travaux refacturés							
<b>Solde sur travaux refacturés</b>							
Coût du personnel interne	-83,2		-83,2		-83,2		
Personnel intérimaire	-24,3	-135,6	111,4	-82,1%	-24,3		
Personnel de sécurité	-1,1		-1,1		-1,1		
Autres coûts de personnel	-26,7		-26,7			-26,7	
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-135,3</b>	<b>-135,6</b>	<b>0,3</b>	<b>-0,2%</b>	-108,5	-26,7	
Taxes professionnelles	-8,3	-4,5	-3,8	85,1%	-8,3		
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-47,6	-47,2	-0,4	0,9%	-47,6		
C3S (ex Organic)							
Autres taxes diverses	2,3		2,3		2,3		
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-53,7</b>	<b>-51,7</b>	<b>-1,9</b>	<b>3,7%</b>	-53,7		
Eau & énergie	-20,6	-16,4	-4,2	25,4%	-20,6		
Fournitures de parking/voirie	0,2	-0,9	1,1	-120,1%			0,2
Entretien de l'ouvrage	-7,5	-15,1	7,6	-50,3%	-5,5		-2,0
Maintenance des équipements de parking	-12,1		-12,1		-12,1		
Location diverses d'exploitation	-0,4	-0,1	-0,2	144,5%	-0,4		
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	2,8	-11,8	14,6	-123,8%	2,8		
Téléphone	-9,8		-9,8		-8,0		-1,8
Télésurveillance	-13,9		-13,9			-13,9	
Assurance parking	-7,9	-10,0	2,2	-21,6%	-7,9		
Coût de la gestion de l'argent	-4,8	-3,6	-1,2	33,4%	-2,8	-1,7	-0,4
Coût du marketing opérationnel							
Coût des véhicules d'exploitation							
Frais de voyages & mission/réception							
Charges administratives d'exploitation	-0,4	-7,9	7,5	-94,8%	-0,4		
Sous Traitance QPS	0,0		0,0		-719	67,8	4,0
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-0,0		-0,0		-0,0		
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,4		-0,4		-0,4		
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-263,7</b>	<b>-253,4</b>	<b>-10,4</b>	<b>4,1%</b>	-289,2	25,5	

Loyers des locaux							
Charges locatives							
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe		-4,6	4,6	-100,0%			
Redevances / Loyers locaux - Part Variable							
<b>Total loyers et redevances</b>		<b>-4,6</b>	<b>4,6</b>	<b>-100,0%</b>			
Autres taxes indirectes							
Honoraires CAC	-5,4	-7,9	2,5	-31,6%	-5,4		
Honoraires avocats							
Honoraires divers	-0,0		-0,0		-0,0		
Frais de services bancaires (indirectes)							
Assurances (hors exploit, locaux et transport)							
Frais généraux divers							
Convention Mission Direction & Assistance	-25,5	-24,4	-1,0	4,3%		-25,5	
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-30,9</b>	<b>-36,9</b>	<b>6,0</b>	<b>-16,2%</b>	-5,5	-25,5	
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-294,7</b>	<b>-290,3</b>	<b>-4,4</b>	<b>1,5%</b>	-294,7		
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>69,2</b>	<b>58,7</b>	<b>10,4</b>	<b>17,8%</b>	69,2		
Crédit-bail (part capital remboursé)							
Amortissements de la concessionnaire	-179,9	-177,8	-2,0	1,1%	-179,9		
Amortissement subv équipements	70,1	77,4	-7,3	-9,5%	70,1		
Amortissements exploitation QPS							
Prov renouvellement des immobilisations	72,8	-20,2	93,0	NS	72,8		
Résultat s/ cessions & Mises au rebut							
Total Amortissements	-36,9	-120,6	83,7	-69,4%	-36,9		
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>32,2</b>	<b>-61,9</b>	<b>94,1</b>	<b>-152,1%</b>	32,2		
Produits financiers	0,1		0,1		0,1		
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements							
Charges financières	-97,4	-104,5	7,1	-6,8%	-97,4		
Crédit-bail (part frais financiers)							
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>-97,2</b>	<b>-104,5</b>	<b>7,3</b>	<b>-7,0%</b>	-97,2		
Produits exceptionnels							
Charges exceptionnels							
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>							
Impôts sur les sociétés							
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>-65,0</b>	<b>-166,4</b>	<b>101,4</b>	<b>-60,9%</b>	-65,0		

Concernant l'année 2016, les recettes globales s'élèvent à 363.8K€ soit une hausse de 14.8K€ constaté aussi bien sur les recettes abonnés que horaires.

Cette évolution de chiffre d'affaire représente une hausse de 4,2% et sont liés à la réouverture de la piscine, et des manifestations sportives ou culturelles à l'espace Vallier.

Les dépenses d'exploitations:

- Le poste coût main d'oeuvre est identique à celui constaté en 2015, l'organisation humaine du site n'ayant pas fait l'objet de modification ou de réorganisation.
- Le poste impôt et taxes évolue de 1.9K€ principalement au niveau des autres taxes diverses correspondant à une mission de Direction d'exploitation dans la gestion du parking.
- Pour les postes d'entretien et de maintenance des équipements, globalement nous constatons une amélioration des postes de dépenses hormis pour la partie eau et énergie qui évolue de 4.2K€.
- Suite à la mise en place de la gestion par notre QCR de Valence, des frais de télésurveillance et d'intervention d'astreintes sont impactés sur le site à hauteur de 13.9K€ dont 8K€ au titre de la surveillance à distance, et le reste correspondant au service d'astreinte mis en place pour les interventions en dehors de heures de présence de notre personnel d'exploitation.
- Au final les charges de production augmentent de 10.4K€ en 2016.
- La redevance 2016 au titre du contrat a bien été réglée en 2016, cependant elle n'a pas été provisionnée dans les comptes et sera reprise sur le CRF de 2017.
- Les frais de Mission s'élève à 7% du chiffre d'affaire constaté soit 25.5K€ au titre de l'année 2016.
- Suite à un changement de méthode de calcul de la provision de renouvellement des immobilisations on constate une amélioration de 94.1K€ en 2016.
- Au final le résultat net comme pour 2015 laisse apparaître un déficit de 65K€ avec une amélioration de 101.4K€ au titre de l'année 2016.

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

Au titre de l'année 2016, suite au rachat nous avons investi 27K€ dont vous trouverez le détail ci-dessous des investissements les plus conséquents de l'année:

Société	Nature dépense	Montant
VM et Netceler	Installation IV Park	8538€
IMA	Travaux électriques	7 256 €
Xerox	Mise en conformité BT13 et billets	2918€
IMA	Enregistreur vidéo surveillance	6935 €
Paris signalisation	Signalétique	1400€

## 5 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive du parc Vallier

Annexe B: Gamme tarifaire du parc Vallier

Annexe C: Description du Service Clients

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 A: Fiche descriptive du parc Estienne d'Orves

Caractéristiques du parc	
Nom	Vallier
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	3
Adresse	48 avenue Maréchal Foch 13004 Marseille
Entrée(s) voitures (adresse)	avenue Maréchal Foch
Sortie(s) adresse(s)	avenue Maréchal Foch
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	avenue Maréchal Foch
Coordonnées (tel, fax, mail)	0810077275
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église)	Espace Vallier, Piscine, stade
Heures d'ouverture (horaires)	Lundi au Dimanche 7h00/21h00
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24h
Capacité (nombre de places)	450
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	10
Nombre de places véhicules électriques	2
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Panneaux publicitaires	Affiche Plus
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B: Gamme tarifaire du parc Estienne d'Orves  
 Tarif au 1er janvier 2016

## BIENVENUE

Q - P A R K V A L L I E R

HORAIRES D'OUVERTURE

<b>OUVERTURE :</b> 5h00	<b>FERMETURE :</b> 00h00
<small>Accessible 24h/24 aux abonnés</small>	<small>Sortie possible 24h/24</small>

TARIFS HORAIRES

<b>30min</b>	<b>Gratuit</b>
<u>Jusqu'à 03h00</u>	<b>0,50€</b> (Par ¼ d'heure)
<u>De 03h01 à 05h00</u>	<b>0,40€</b> (Par ¼ d'heure)
<u>De 05h01 à 10h00</u>	<b>0,20€</b> (Par ¼ d'heure)
<b>24h</b>	<b>13,20€</b>
<b>Ticket perdu</b>	<b>13,20€</b> (Par jour)

MOYENS DE PAIEMENT

SERVICES

VIDÉO SURVEILLANCE ET INFORMATIONS PRATIQUES

Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous surveillance permanente par caméras vidéo, avec enregistrement d'images. Pour toute question relative au droit d'accès des images enregistrées, s'adresser au Chef de parc :  
 Téléphone 04 91 43 36 60. Loi N° 2011-267 du 14 mars 2011 d'orientation et de programmation pour la performance de la sécurité intérieure dite "LOI N° 2".

Toute tranche horaire commencée est due. Conservez votre ticket sur vous et payez aux caisses automatiques. Pour tout abonnement, s'adresser à l'accueil. Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules, les droits payés n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage.

Quality in parking

I Abonnements

ABONNEMENTS	
Résident MENSUEL	105,00€
Résident TRIMESTRIEL	300,00€
Abonnement 5 jours/7	60,00€
Pour s'abonner : q-park-resa.fr	

## 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 <a href="http://www.q-park.fr">www.q-park.fr</a>, et <a href="http://www.q-park-resa.fr">www.q-park-resa.fr</a>, un formulaire en ligne permet de poser des questions :</p> <p>Par mail : <a href="mailto:service.clients@q-park.fr">service.clients@q-park.fr</a></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 &amp; attribution des badges)</p> <p>Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements)</p> <p>Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client &amp; 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 : <a href="mailto:service.recouvrement@q-park.fr">service.recouvrement@q-park.fr</a> 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 parkings 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 : E227      Année: 2016  
 Contrat : Marseille Vallier      Parkings : Marseille - Vallier - SPV  
 Id\_Entité : C46      Entité : Ste du Parking Vallier

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
IMMO000003	FRAIS FINANCIERS	CONCESS	1021	225150	13031	01/10/2009	151 572,57	0,00	0,00	0,00	151 572,57	-24 644,72	-3 930,57	0,00	-28 575,29	126 927,85	122 997,28	Biens de retour
IMMO000002	CONCESSION DU PARK VALLIER	CORPORELLE	1021	225000	13031	03/03/2010	6 592 157,00	0,00	0,00	0,00	6 592 157,00	-1 011 000,03	-172 831,47	0,00	-1 183 831,50	5 581 156,97	5 408 325,50	Biens de retour
IMMO000001	AUTOLAVEUSE MG75B	CORPORELLE	1023	215450	13031	21/05/2010	13 500,00	0,00	0,00	0,00	13 500,00	-13 500,00	0,00	0,00	-13 500,00	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000004	ONDULEUR ALARME VIDEOSURVEILLA	CORPORELLE	1021	215390	13031	21/05/2010	5 687,00	0,00	0,00	0,00	5 687,00	-5 687,00	0,00	0,00	-5 687,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000007	BORNE SORTIE SECOURS COTE PISC	CORPORELLE	1021	218170	13031	21/06/2010	6 374,00	0,00	0,00	0,00	6 374,00	-6 374,00	0,00	0,00	-6 374,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000005	SYSTEME APPEL EXPLOITANT	CORPORELLE	1021	218170	13031	27/09/2010	1 534,00	0,00	0,00	0,00	1 534,00	-1 534,00	0,00	0,00	-1 534,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000006	REAMENAGEMENT REGIE VIDEO	CORPORELLE	1022B	215340	13031	29/09/2010	2 204,00	0,00	0,00	0,00	2 204,00	-2 204,00	0,00	0,00	-2 204,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000008	MISSION OUVERTURE SECURITE PAR	CONCESS	1021	225150	13031	01/10/2010	2 000,00	0,00	0,00	0,00	2 000,00	-1 050,41	-199,48	0,00	-1 249,89	949,59	750,11	Biens de retour
IMMO000009	HONORAIRES AOR	CONCESS	1021	225150	13031	01/10/2010	3 615,00	0,00	0,00	0,00	3 615,00	-1 898,62	-360,55	0,00	-2 259,17	1 716,38	1 355,83	Biens de retour
IMMO000016	IMA RPLT STOCKEUR ENREGISTREME	CORPORELLE	1023	218300	13031	02/02/2016	0,00	6 935,00	0,00	0,00	6 935,00	0,00	-1 267,56	0,00	-1 267,56	0,00	5 667,44	Biens de reprise
IMMO000012	IMA RPLT BAES	CORPORELLE	1021	218140	13031	09/02/2016	0,00	4 300,00	0,00	0,00	4 300,00	0,00	-480,76	0,00	-480,76	0,00	3 819,24	Biens de retour
IMMO000013	IMA MISE EN PLACE PROJECTEURS	CORPORELLE	1021	218140	13031	16/02/2016	0,00	1 891,00	0,00	0,00	1 891,00	0,00	-206,84	0,00	-206,84	0,00	1 684,16	Biens de retour
IMMO000014	IMA MISE EN PLACE COUPURE URGE	CORPORELLE	1021	218140	13031	23/02/2016	0,00	1 065,00	0,00	0,00	1 065,00	0,00	-303,71	0,00	-303,71	0,00	761,29	Biens de retour
IMMO000011	XEROX CONFORMITE B13 PEAGE	CORPORELLE	1022B	215440	13031	09/03/2016	0,00	2 343,92	0,00	0,00	2 343,92	0,00	-190,10	0,00	-190,10	0,00	2 153,82	Biens de retour
IMMO000010	XEROX TPE CAISSE MANUELLE	CORPORELLE	1022B	215440	13031	25/04/2016	0,00	574,33	0,00	0,00	574,33	0,00	-39,27	0,00	-39,27	0,00	535,06	Biens de retour
IMMO000015	PARIS SIGNALISAT LOT SIGNALIETI	CORPORELLE	1021	215360	13031	22/07/2016	0,00	1 391,00	0,00	0,00	1 391,00	0,00	-61,43	0,00	-61,43	0,00	1 329,57	Biens de retour
IECSPV000001	VM COUNSEIE IV PARK	CORPORELLE	1021	231100	13031	30/08/2016	0,00	5 178,92	0,00	0,00	5 178,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 178,92	Biens de retour
IECSPV000002	NETCELER IVPARK	CORPORELLE	1021	231100	13031	19/09/2016	0,00	3 360,00	0,00	0,00	3 360,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 360,00	Biens de retour

## Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

### Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Id Contrat : E227      Année: 2016  
 Contrat : Marseille Vallier      Parkings :  
 Id\_Entité : C46      Entité : Ste du Parking Vallier

Type de Bien	Données										
	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2015	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	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 Amort. Cumulés au 31-12-16	Somme de VNC 31-12-2015	Somme de VNC 31-12-16
Biens de reprise	13 500	6 935			20 435	-13 500	-1 268		-14 768		5 667
Biens de retour	6 765 144	20 104			6 785 248	-1 054 393	-178 604		-1 232 997	5 710 751	5 552 251
<b>Total général</b>	<b>6 778 644</b>	<b>27 039</b>			<b>6 805 683</b>	<b>-1 067 893</b>	<b>-179 872</b>		<b>-1 247 765</b>	<b>5 710 751</b>	<b>5 557 918</b>

### Subvention d'équipement

	Subv. 31-12-15	Subv. Reçue s/Période	Subv. 31-12-16	Amort. cumulés 31-12-15	Amort. Période	Amort. Cumulés au 31-12-16	VNC 31-12-15	VNC 31-12-16
PK Vallier	-2 900 000		-2 900 000	451 399	70 092	521 491	-2 448 601	-2 378 509
	-2 900 000		-2 900 000	451 399	70 092	521 491	-2 448 601	-2 378 509

### Amodiations

	Cessions au 31-12-15	Cessions 2016	Cessions au 31-12-16	CA au 31-12-15	CA en 2016	CA Cumulé au 31-12-16	Produits futurs 31-12-15	Produits futurs 31-12-16
PK Vallier	-236 037		-236 037	28 694		28 694	-207 343	-207 343
	-236 037		-236 037	28 694		28 694	-207 343	-207 343

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

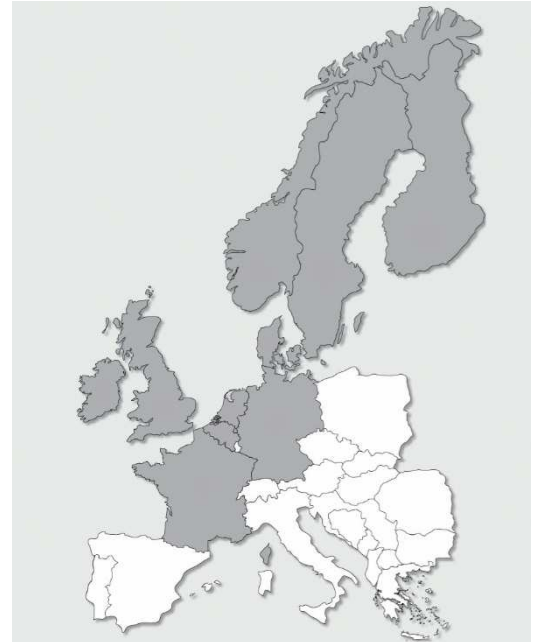
Les frais de MDA sont de l'ordre de 7% du chiffre d'affaire.

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

### I Le Groupe Q-Park

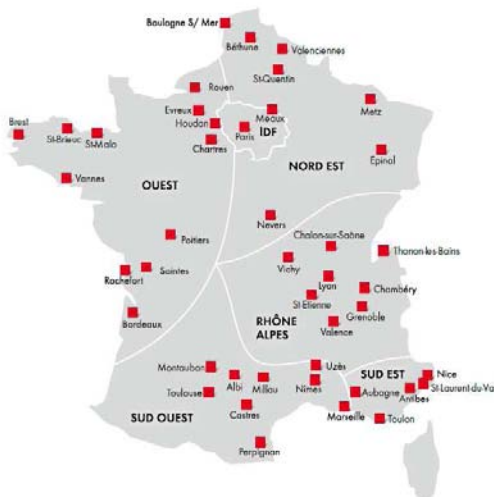
Q-Park est une entreprise internationale spécialisée dans l'investissement, la construction et la gestion de parkings de haute qualité à des emplacements stratégiques. Le groupe concentre ses activités dans des parkings multifonctionnels de centre-ville, à proximité des pôles de transports publics et 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 ParcFrance (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. Déléguataire 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'usager d'acheter son titre de stationnement à tout moment et en toute circonstance, depuis un mobile ou un ordinateur.

LE JOURNAL DE L'AUTOMOBILE  
NEWSLETTER  
Périodicité : Quotidien



Date : 23 JUIN 16  
Page de l'article : p.17-19

## **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.

**JA.** 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.

**JA.** 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<sup>er</sup>



## 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 Delepouille, 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 Delepouille. "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**

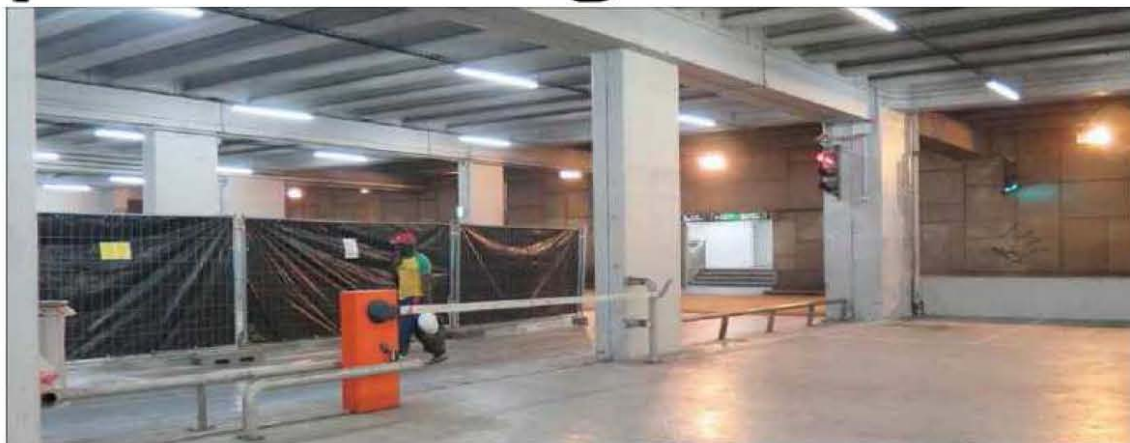
Pays : France  
Périodicité : Quotidien  
OJD : 198324



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<sup>er</sup> 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<sup>e</sup>). La délégation de service public octroyée par la Ville de Lyon a pris effet au 1<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> janvier 2017. Peut-être au 1<sup>er</sup> 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 1re tranche concerne l'hypercentre La 2e 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<sup>®</sup> 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 ...