

RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

Transports, Déplacements et Accessibilité

■ Séance du 13 Décembre 2018

8877

■ Présentation du rapport d'activité 2017 du délégataire de service public pour les parcs de stationnement Baret-Saint Ferréol, Corderie, Cours Julien, Gambetta, Monthyon, Phocéens et Timone à Marseille

Madame la Présidente 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 02-749-DSC du 16 décembre 2002 de la Ville de Marseille et FAG 16/356/CC du 20 décembre 2002 de la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole, les parcs de stationnement Baret, Corderie, Gambetta, Cours Julien, Monthyon, Phocéens et Timone ont été transférés à la Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole.

La Ville de Marseille avait, en 1973, confié à la société d'économie mixte Marseille Parc Auto, la concession de ces sept parkings. Dans le cadre d'une politique de valorisation du stationnement, la Ville de Marseille a confié le 2 décembre 1991 cette concession à la Société Scetauparc devenue la Société Provençale de Stationnement (SPS). La Société Provençale de Stationnement a été rachetée par le groupe Épolia en 2006 et par QPark en juin 2008. Ce contrat de concession s'achèvera en décembre 2021.

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

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 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 009-1152/15/CC du 3 juillet 2015 approuvant l'avenant n°3 au contrat de concession concernant l'exploitation des parcs de stationnement Baret, Corderie, Gambetta, Cours Julien, Monthyon, Phocéens et Timone à Marseille.
- La délibération DTM 003-854/16/CM du 19 septembre 2016 approuvant l'avenant n°4 au contrat de concession concernant l'exploitation des parcs de stationnement Baret, St Ferréol, Corderie, Gambetta, Cours Julien, Monthyon, Phocéens et Timone à Marseille
- La synthèse concernant le rapport d'activité 2017 jointe en annexe ;
- L'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux ;

Où le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que le rapport annuel du délégataire concernant les parcs de stationnement Baret, St Ferréol, Corderie, Gambetta, Cours Julien, Monthyon, Phocéens et Timone pour l'année 2017 a été remis par la Société QPark.

Délibère

Article unique :

Est pris acte du rapport annuel du délégataire pour l'année 2017, remis par la Société QPark titulaire du contrat de concession n°91/354 relatif à l'exploitation des parkings Baret, St Ferréol, Corderie, Gambetta, Cours Julien, Monthyon, Phocéens et Timone à Marseille.

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

Roland BLUM

METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

NOTE DE SYNTHÈSE RELATIVE AU RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR LES PARCS DE STATIONNEMENT BARET-SAINT FERRÉOL, CORDERIE, COURS JULIEN, GAMBETTA, MONTHYON, PHOCÉENS ET TIMONE À MARSEILLE

Présentation du rapport annuel 2017 du délégataire remis par la société QPark France, qui gère l'exploitation des parkings Baret, Corderie, Cours Julien, Gambetta, Monthyon, Phocéens, Timone dans le cadre d'un contrat de DSP qui s'achèvera en 2021. La capacité totale des 7 parkings s'élève à 3 825 places.

En 2017, le délégataire a réalisé des travaux à hauteur de 336 k€ HT.

La politique tarifaire « horaire » et « abonné » des 7 parcs n'a pas évolué en 2017.

La fréquentation horaire des parkings a augmenté (+ 2 %). Seuls, les parkings Gambetta et Timone enregistrent une légère baisse (- 1,5 %).

Le nombre d'abonnés a légèrement diminué de 3,8 % et s'établit à 1749 abonnés sur l'ensemble des parcs.

Le chiffre d'affaires est en hausse de 2,6 % pour s'établir à 8 648 k€ HT.

Les recettes « horaires » représentent 68%, les recettes liées à la vente d'abonnements représentent 30%.

Le total des charges est en diminution de 4,4 % pour s'établir à 6 285 k€ HT. Cette baisse est liée à une réduction des charges de personnel.

En 2017, le chiffre d'affaires des parcs étant inférieur à ce qui avait été projeté dans le compte d'exploitation prévisionnel contractuel, aucune redevance n'a été versée à l'autorité délégante.

Le résultat 2017 est bénéficiaire, en forte hausse de 28,1 % par rapport à 2016 et s'établit à 2 362 k€ HT.

La délégation de service public ne présente pas de risque réel pour la Métropole, en terme d'exploitation du service public de stationnement délégué.

NOTE DE VISA

Numéro d'enregistrement de GEDELIB : 8877

Direction : STMOB

OBJET :

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR LES PARCS DE STATIONNEMENT BARET-SAINT FERRÉOL, CORDERIE, COURS JULIEN, GAMBETTA, MONTHYON, PHOCÉENS ET TIMONE À MARSEILLE

- **Travaux** : Le délégataire a réalisé des travaux à hauteur de 335 k€ HT en 2017.
- **Fréquentation** : En 2017, la fréquentation horaire s'établit à 1 074 729 paiements et le nombre d'abonnements est de 1 769 pour l'ensemble des parcs.
- **Chiffre d'Affaires** : Le chiffre d'affaires 2017 s'élève à 8 648 k€ HT.
- **Charges** : Les charges s'élèvent à 6 285 k€ HT pour l'année 2017.
- **Redevance** : Aucune redevance n'est versée à la collectivité pour l'exercice 2017.
- **Résultat net avant impôt** : Le résultat s'élève à 2 362 k€ HT pour 2017.

Incidence financière :

La Métropole ne percevra aucune redevance au titre de l'année 2017.

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

■ Présentation du Rapport d'Activité 2017 du Délégué de Service Public pour 7 parkings à Marseille – DSP Q-Park n°91/354

I. Compte rendu technique

Q-Park France gère 7 parkings (Baret St Ferréol, Corderie, Cours Julien, Gambetta, Monthyon, Phocéens, Timone) dans le cadre d'un contrat de délégation de service public qui s'achèvera le 2 décembre 2021. La capacité totale des 7 parkings représente un total de 3 825 places.

L'exploitation de ces équipements est assurée par des équipes de trois ou quatre emplois temps plein selon le parc, encadrée par un Responsable Régional et un Directeur d'Exploitation. En dehors des heures de présence du personnel, les parcs sont télé gérés à partir du parking Julien qui est ouvert 24h/24 7 jours sur 7. Celui-ci est doté d'une équipe d'astreinte pouvant intervenir à tout moment.

En 2017, le délégataire a réalisé des travaux à hauteur de 335 k€ HT. Dans ce cadre, il a réalisé les opérations suivantes :

Programme d'investissement et dépenses de renouvellement	335,6k€
Tous les parcs	35.4k€
Maintenance péage et fauteuils ergonomiques	
Felix Baret St Ferréol	11k€
Portail	
Corderie	144.6k€
Rénovation local, cheminement PMR, autolaveuse	
Cours Julien	50k€
Portails, glissières ventouses	
Moteur désenfumage	
Gambetta	60k€
LED	
Phocéens	6.6k€
Carte mère du système d'exploitation, PC, Maj CB	
Timone	18k€
Signalétique électrique	

II Compte rendu financier

1. Tarifs et fréquentation

Les tarifs horaires sont communs au sein des parkings Corderie, Baret, Monthyon, Gambetta, Phocéens et Julien. Seul le parking Timone présente une tarification différente. En 2017, la politique tarifaire horaire et abonnés des 7 parkings n'a pas évolué.

La fréquentation horaire des 7 parkings a globalement augmenté de +2% par rapport à 2016 et s'établit à 1 074 729 clients. La fréquentation horaire des parkings Julien, Gambetta et Timone diminue légèrement (-1 à -2%). Elle augmente pour le parking Baret (+3%), Monthyon (+5%), Phocéens (+28%) et Corderie (+27%)

Le nombre moyen d'abonnés a diminué (-2%) et s'établit à 1 769 abonnés en moyenne, pour l'année 2017, sur l'ensemble des parcs.

Le ticket moyen est en baisse de 1 % en moyenne sur l'ensemble des parcs.

2. Economie de la délégation

Le chiffre d'affaires des parcs est en hausse de 2,6 % en 2017 et s'établit à 8 648 k€ HT. L'augmentation de la fréquentation horaire une augmentation des recettes horaires de 2.5% par rapport à 2016 et représente 68% du chiffre d'affaires.

Parallèlement, les recettes « abonné » augmentent également de 3,8 % par rapport à 2016, et représentent 30% du chiffre d'affaires.

Le total des charges s'élève à 6 285 k€ HT et présente une baisse de 4.4 % par rapport à l'année 2016.

Le résultat net avant impôt s'établit donc à 2 362 k€ HT, et montre une hausse de 28,1 % par rapport à 2016.

En 2017, le chiffre d'affaires des parcs étant inférieur à ce qui avait été projeté dans le compte d'exploitation prévisionnel contractuel, aucune redevance n'a été versée à l'autorité délégante.

3. Analyse financière

La croissance soutenue du chiffre d'affaires (CA) est portée à parts presque égales entre les entrées horaires et abonnements.

La valeur ajoutée (VA), qui exprime le surplus de richesse créée par l'ensemble des parkings, fait un recul de 10% en 2017 après la hausse de 6.8% enregistrée en 2016.

Toutefois, grâce notamment à une économie de 6.3% sur les charges de personnel l'excédent brut d'exploitation (EBE) augmente de 7.5%.

Représentant près de 48% de l'ensemble des charges de la DSP, la compression des dotations aux amortissements de 3.2% ainsi que la baisse de près de 46% des charges financières viennent conforter l'effet de l'EBE sur le résultat net comptable qui fait un bond de 28%.

Avec une marge brute définie par le ratio EBE / CA formant un pic à 55% contre 52% en 2016, cette concession de parkings présente une très bonne santé économique.

La marge nette identifiée par le ratio Résultat net / CA a atteint 18% en 2017 contre 14.5% en 2016, taux déjà très élevé.

II. Qualité du service

Une enquête satisfaction en ligne a été réalisée et environ 160 personnes y ont répondu. Les résultats détaillés sont disponibles et le délégataire en fait ressortir, dans son rapport d'activité, les éléments majeurs : la satisfaction est la plus importante pour l'accueil et le critère le plus insatisfaisant est la sécurité. L'occupation illicite et le vandalisme sont d'ailleurs dénoncés par le délégataire. La satisfaction globale s'élève à 7,5/10.

Le délégataire détaille les services proposés pour chacun des parcs : prêt de poussettes, de parapluies, distributeurs de boissons, kit de démarrage de véhicules, station de nettoyage de véhicules et toilettes dans certains parkings réservés à la clientèle.

Plusieurs partenariats sont en places entre le délégataire et les structures suivantes : Association Marquage (forfait de stationnement pour les exposants des marchés), restaurant « la Cours du Palais », Galeries Lafayette (1h de stationnement offerte pour 75€ d'achat).

III. Conclusion générale sur la vie du service sur l'exercice 2017

Globalement les parkings ont vu leur fréquentation augmenter en 2017, entraînant une augmentation du chiffre d'affaires.

Le résultat net est en augmentation 26 % par rapport à l'exercice précédent. Toutefois le seuil de déclenchement du versement de la redevance n'est encore pas atteint sur cet exercice et la collectivité n'a donc rien perçu à ce titre.

Rapport d'activité

MARSEILLE 2017

Parking Baret/Saint-Ferréol, Cours
Julien, Gambetta, Monthyon, Phocéens,
Corderie et Timone



Auteur : **Yannick Julie, Julien Dalla Vecchia**

Date : **30 mai 2018**

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.....	6
1.3 Composition des équipes	7
1.3.1 Organigramme.....	7
1.3.2 Equipe d'exploitation.....	8
1.3.3 Organisation.....	9
1.3.4 Formation	10
2 Compte-rendu clients-services.....	11
2.1 Enquête de satisfaction.....	11
2.1.1 Satisfaction globale.....	12
2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique	13
2.1.3 Satisfaction sécurité	14
2.1.4 Satisfaction propreté	15
2.2 Communication & actions commerciales 2017	17
2.2.1 Q-Park France 2017 en bref.....	17
2.2.2 Campagnes promotionnelles.....	23
2.2.3 Les partenariats nationaux.....	23
2.2.4 Marketing et communication locale.....	26
2.3 Services Q-Park.....	27
2.4 Gestion des réclamations	31
3 Compte-rendu technique	32
3.1 Equipements	32
3.2 Travaux & entretiens	33
3.3 Maintenance générale	34
3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité.....	35
4 Compte-rendu financier	36
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	36
4.2 Fréquentation & recettes.....	38
4.2.1 Analyse globale	38
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc	45
4.2.3 Amodiations.....	80
4.3 Compte de résultats	81
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement	84
5 Annexes.....	88

Préambule

Le 12 juin 2008, le groupe Q-Park fait l'acquisition du groupe Epolia ainsi que de ses filiales. Ainsi, au travers de cette intégration, le groupe confirme son positionnement de second opérateur européen du stationnement et renforce sa présence dans 10 pays.

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

Q-Park a à cœur la recherche d'une qualité optimale d'exploitation de ses sites et mettra tout en œuvre, dans le respect contractuel de la délégation de service public, pour atteindre cet objectif de qualité.

Il est donc prévu dans le cadre du contrat l'élaboration d'un compte rendu annuel d'exploitation ayant pour objectif de présenter l'évolution des conditions et des résultats de l'exploitation en fonction des éléments techniques et financiers de l'année.



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

Le contrat de délégation de service public consiste en l'exploitation des parcs de stationnement pour une durée de 30 années depuis le 1^{er} janvier 1992, date de signature, les parkings concernés sont les suivants :

Baret/Saint Ferréol, Cours Julien, Gambetta, Monthyon, Phocéens, Corderie et Timone.

Parcs	Type E/SE/A*	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/ Mixte	Date de mise en service
Baret St Ferréol	E	644	7	Mixte	1974
Corderie	A	400	8 (demi-niveaux)	Mixte	1971
Gambetta	E	630	3	Mixte	1976
Cours Julien	E	630	5	Mixte	1978
Monthyon	E	498	7	Mixte	1976
Phocéens	SE	250	3	Mixte	1988
Timone	E	700	3	Mixte	1974

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

Le parc Corderie n'est exploité que partiellement: le dernier niveau du parc étant amianté, il a dû être neutralisé.

À ce jour, 72 places sont fermées au public et une étude est en cours en vue d'étudier les possibilités pour désamianter la zone concernée, afin de permettre une réouverture au public avant la fin du contrat de DSP, en 2021.

Lors des rénovations des parkings Baret et Monthyon, les capacités ont été légèrement revues afin de tenir compte des contraintes liées à la création des circulations piétonnes et de se mettre en conformité avec les emplacements pour personnes à mobilité réduite, conformément à la réglementation en vigueur. Le parc Baret-St Ferréol compte désormais 644 places et Monthyon 498 places.

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Felix-Baret/ St-Ferréol	24h/24	7j/7	Place Félix Baret
Corderie	24h/24	7j/7	Boulevard de la Corderie
Gambetta	24h/24	7j/7	Allée Léon Gambetta
Cours Julien	24h/24h	7j/7	Cours Julien
Monthyon	7h00 à 23h00	7j/7	Rue de Breteuil
Phocéens	8h à 19h	Du lundi au samedi, fermé le dimanche et jours fériés	Rue Jean Marc Cathala
Timone	6h30h à 21h	7j/7j	Rue Saint Pierre

1.2 Faits marquants de l'exercice

Nous constatons pour cette année une hausse de 2% de la fréquentation horaire sur l'ensemble des parkings de ce contrat.

L'année 2016 ayant été marquée par l'organisation de certains matchs de l'EURO de football à Marseille, certains parkings ont connu des baisses de fréquentation sur cette période.

Pour Gambetta l'activité avait été particulièrement forte en 2016 en raison de la fermeture pour rénovation d'un des parcs de la Gare St Charles, elle est donc en retrait cette année.

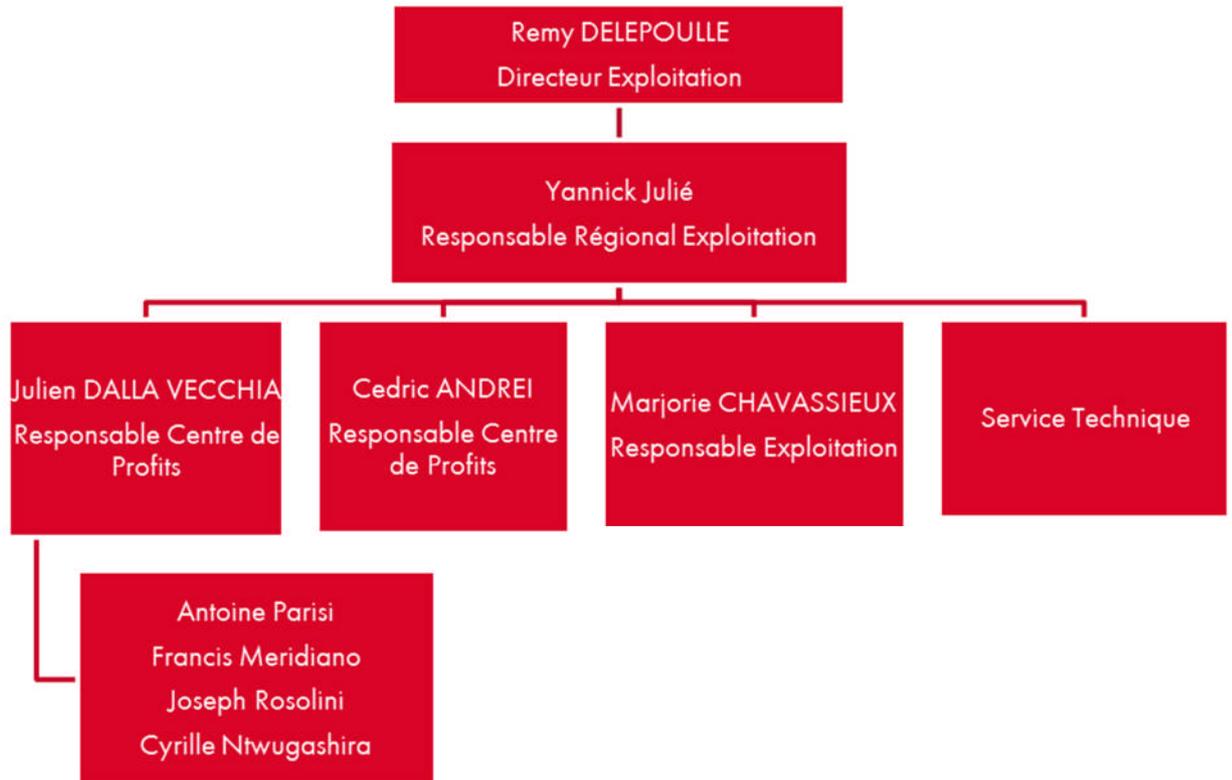
Le parking Monthyon continue sur sa dynamique positive et les parkings Corderie et Phocéens connaissent les meilleures évolutions de cette année avec des hausses de fréquentation respectives de 27% et 28% ce qui explique aussi l'étude pour récupérer 100% de la capacité de Corderie.

1.3 Composition des équipes

1.3.1 Organigramme



1.3.2 Equipe d'exploitation



L'ensemble des sites est sous la responsabilité de Caissiers Chefs, de Responsables de Centre ou de Responsables d'exploitation.

Le suivi des équipements est réalisé par notre service technique qui est en charge du bon fonctionnement de nos installations.

Vous trouverez ci-dessous les affectations de chaque personne:

- Félix Baret: Antoine Parisi
- Cours Julien: Francis Meridiano
- Gambetta: Cyrille Ntwugashira
- Monthyon: Joseph Rosolini
- Timone: Cédric Andréi
- Phocéens et Corderie: Marjorie Chavassieux.
- Equipe technique: 4 personnes à temps plein.

1.3.3 Organisation

Chaque parc est sous la gestion d'un Caissier Chef ou d'un responsable d'exploitation, lui-même secondé par un caissier capable de remplacer son supérieur et ainsi assurer la continuité du service.

L'ensemble des tâches administratives, de gestion ainsi que les affaires courantes d'exploitation sont sous la supervision de Marjorie CHAVASSIEUX, basée à la direction régionale située à la Corderie.

Les caissiers et agents d'exploitation de chacun des parcs assurent l'accueil des usagers, les encaissements et l'accueil des clients.

L'entretien des parkings est sous-traité partiellement à une société de nettoyage, Proclair, qui assure le nettoyage des espaces piétons et des ascenseurs.

En complément, nos équipes assurent l'entretien des parcs Timone, Phocéens, Corderie et Gambetta.

Deux agents d'entretien (dont un embauché en 2017) s'occupent du nettoyage des plateaux des sites Félix Baret, Monthyon, Gambetta et Cours Julien.

En complément de cette organisation, nous disposons de notre propre service technique composé de quatre personnes capables d'intervenir du lundi au vendredi sur la plupart des dysfonctionnements que nous pouvons rencontrer (matériel de péage, plomberie, électricité, peinture...).

Un service Intervention, lui aussi composé de trois personnes, est basé au parc Cours Julien.

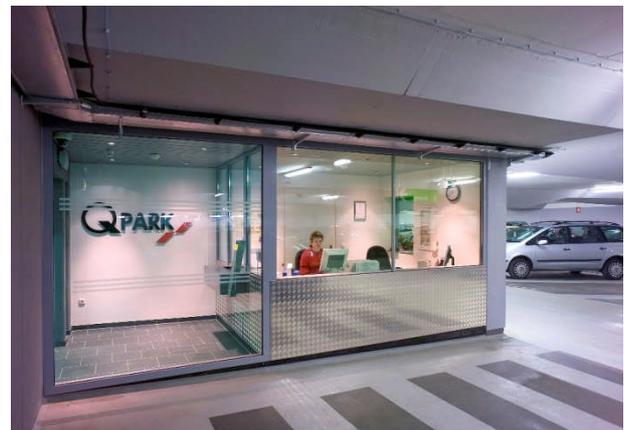
Ils effectuent des rondes de vérification technique et interviennent en dehors des heures d'ouverture des parcs sur simple appel d'un client, ou en cas de déclenchement d'une alarme sur l'un des sites.

Ils sont aidés dans la prestation par notre QCR basé à Valence, qui assure lui aussi les prises d'appels, phonies mais surtout le suivi des installations techniques et les reports d'alarmes des différents sites via l'outil IV Park.

1.3.4 Formation

Les formations détaillées ci-après ont été dispensées en 2017 dans le cadre de notre plan de formation. Il est à noter que les agents de l'équipe Intervention, au même titre que les agents du Cours Julien ont suivi avec succès une session de formation SSIAP 1 au cours de cette année.

Matricule	Nom	Prénom	Unité	catégorie	Intitulé session	Date de di	Organism	Domaine de formatio
0538	LBAKH	HAKIM	QPF SPS	Employé	METHODES DE NETTOYAGE MARSEILLE	21/09/2017	SCET	METIER
A804	APPETITI	GERARD	QPF SPS	Employé	INFORMATION COL ET ENTRETIEN INDIVIDUEL RETRAITE	29/11/2017	IRP AUTO	RETRAITE
A807	CATONI	NICOLAS	QPF SPS	Employé	SECURITE INCENDIE PERSONNEL EXERCANT DANS UN PARKING	27/11/2017	SOCOTEC	SECURITE
A808	CHAVASSIEUX	MARJORIE	QPF SPS	Agent de ma	TECHNIQUES DE NEGOCIATIONS COMMERCIALES	16/01/2017	OLIAD	COMMERCE
A808	CHAVASSIEUX	MARJORIE	QPF SPS	Agent de ma	SSIAP 1	12/06/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A808	CHAVASSIEUX	MARJORIE	QPF SPS	Agent de ma	CRT	12/10/2017		EMETIER
A809	CIARLONE	YOANN	QPF SPS	Employé	SSIAP 1	06/03/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A811	DELAYE	JULIEN	QPF SPS	Employé	SSIAP 1	06/03/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A813	DURAND	PASCAL	QPF SPS	Employé	RECYCLAGE SST	01/03/2017	SOCOTEC	SECURITE
A813	DURAND	PASCAL	QPF SPS	Employé	SSIAP 1	06/03/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A814	FIGGLE	CHRISTIAN	QPF SPS	Employé	ANGLAIS	12/06/2017	AMERICAN	ANGLAIS
A818	GIORGI	LAURENT	QPF SPS	Employé	SST	27/02/2017	SOCOTEC	SECURITE
A818	GIORGI	LAURENT	QPF SPS	Employé	SSIAP 1	06/03/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A818	GIORGI	LAURENT	QPF SPS	Employé	PRATIQUE SSIAP 1	22/11/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A820	MERIDIANO	FRANCIS	QPF SPS	Employé	INFORMATION COL ET ENTRETIEN INDIVIDUEL RETRAITE	29/11/2017	IRP AUTO	RETRAITE
A821	PARISI	ANTOINE	QPF SPS	Employé	INFORMATION COL ET ENTRETIEN INDIVIDUEL RETRAITE	29/11/2017	IRP AUTO	RETRAITE
A823	POUJOL	JEAN PIERRE	QPF SPS	Employé	INFORMATION COL ET ENTRETIEN INDIVIDUEL RETRAITE	29/11/2017	IRP AUTO	RETRAITE
A824	QUIGNON	BORIS	QPF SPS	Employé	SSIAP 1	12/06/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A827	RODRIGUEZ	FREDERIC	QPF SPS	Employé	SST	27/02/2017	SOCOTEC	SECURITE
A828	ROSOLINI	JOSEPH	QPF SPS	Employé	INFORMATION COL ET ENTRETIEN INDIVIDUEL RETRAITE	29/11/2017	IRP AUTO	RETRAITE
A829	SAVALLI	BRUNO	QPF SPS	Employé	SSIAP 1	12/06/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A830	THUILLIER	ERIC	QPF SPS	Employé	SSIAP 1	12/06/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A830	THUILLIER	ERIC	QPF SPS	Employé	CHSCT PERFECTIONNEMENT	08/03/2017	WOLTE	IRP
A830	THUILLIER	ERIC	QPF SPS	Employé	PRATIQUE SSIAP 1	22/11/2017	GRETA MIDI	SECURITE
A830	THUILLIER	ERIC	QPF SPS	Employé	RECYCLAGE SST	30/10/2017	SECURIPLUS	SECURITE
A833	NTAWUGASHIRA	CYRILLE	QPF SPS	Agent de ma	NOUVEAU MANAGER	10/10/2017	DOCEN	MANAGEMENT
A833	NTAWUGASHIRA	CYRILLE	QPF SPS	Agent de ma	CRT	12/10/2017		EMETIER
B171	PLAZA	FLORENT	QPF SPS	Employé	RELATION CLIENTS MARSEILLE	04/09/2017	SCET	METIER
B179	DALLA VECCHIA	JULIEN	QPF SPS	Cadre Hr	SECURITE INCENDIE PERSONNEL EXERCANT DANS UN PARKING	27/11/2017	SOCOTEC	SECURITE
B179	DALLA VECCHIA	JULIEN	QPF SPS	Cadre Hr	CRT	12/10/2017		EMETIER
B179	DALLA VECCHIA	JULIEN	QPF SPS	Cadre Hr	PARCOURS INTEGRATION DALLA VECCHIA	26/06/2017	QPARK	INTEGRATI



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	Octobre 2017 Décembre 2017
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés)	1580

Le taux de retour, à la suite ces envois de questionnaire, est de l'ordre de 11,5% sur les sept parkings en exploitation, soit une amélioration quantitative ainsi qu'une légère hausse sur le taux de retour par rapport à 2016 (taux de retour de 11% sur les 1.445 questionnaires envoyés).



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 7.2/10.

Satisfaction globale						
	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Satisfaction globale	52%	7,2	63%	7,3	36%	7

85% de nos usagers recommanderaient l'usage des parkings dont nous assurons la gestion dans le cadre de ce contrat.

Intention de recommander			
	Total	Clients abonnés	Clients horaires
Recommandation - % oui	85%	94%	73%

| Détail de la note de satisfaction globale par thèmes

Thèmes généraux						
	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Accueil et installations	71%	7,9	70%	7,8	72%	8
Signalétique et équipements	63%	7,4	65%	7,4	59%	7,4
Encaissement, paiement, tarif	61%	7,4	69%	7,9	53%	6,9
Sécurité	49%	7,2	60%	7,4	32%	6,8
Traitement et contacts clients	77%	7,7	84%	8,2	63%	6,8

La prestation de sécurité a été accrue dans nos parkings par rapport à l'année précédente (mise en place de gardiennage statique sur les créneaux sensibles et de rondes permanentes pour éviter le phénomène d'habitude et le sentiment d'amélioration prédomine chez nos usagers.

Les deux parkings les plus concernés par l'insécurité sont Gambetta et Cours Julien.

Sur ces deux sites, nous veillons à ce que le contrôle d'accès soit le plus efficace possible : l'ajout et la mise en service de portails empêchant les intrusions intempestives nous permettent de limiter au maximum les incivilités.

Cependant, la présence permanente de marginaux et toxicomanes aux abords de ces parkings ne nous rend pas la tâche aisée, dégradations et autres vandalismes étant encore constatés sur ces sites.

2.1.2 Satisfaction accueil, informations & signalétique

Q-Park attache une très grande importance à l'accueil des usagers et autres personnes.

Les notions d'accueil, de courtoisie et d'écoute sont des qualités essentielles de nos équipes et nous travaillons sans relâche à l'amélioration de ces dernières par le biais de formations de terrain ainsi que par les retours de nos clients qui nous permettent d'adapter nos procédures d'exploitation en vue d'améliorer sans cesse la qualité de notre service.

Personnel du parking

Accueil par le personnel

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
L'accueil qui vous est réservé, la courtoisie	68%	8,2	74%	8,6	62%	7,9
Les réponses apportées à vos demandes (SI Q1a=1)	69%	7,8	63%	7,4	75%	8,2
La disponibilité du personnel du parking	64%	7,6	70%	8	57%	7
Le professionnalisme du personnel du parking	88%	8,5	100%	8,8	75%	8,1
La tenue du personnel du parking	82%	8,3	88%	8,6	72%	8

Nos clients sont globalement satisfaits de l'accueil réservé par notre personnel.

Signalétique

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La facilité à se repérer en voiture avec la signalétique auto	64%	8	69%	8,1	55%	7,7
La facilité à se repérer avec la signalétique piétons	70%	8,2	73%	8,3	63%	8
La simplicité du sens de circulation	60%	7,6	57%	7,4	63%	7,7
La facilité à trouver une place	41%	6,2	43%	6,1	36%	6,5
La praticité pour se garer	41%	5,7	50%	6	27%	5,3
La signalisation des niveaux du parking (panneaux, fléchages,...)	74%	7,9	76%	8	73%	7,8
La signalisation des numéros de place	73%	7,9	69%	7,6	80%	8,4
Les plans de quartier dans les accès piétons	69%	7,6	70%	7,6	67%	7,7
L'affichage des horaires d'ouverture et fermeture du parking	64%	7,6	69%	7,8	50%	7,2

L'ajout de signalétique dans certains de nos parkings au moment de l'enquête se fait ressentir avec des résultats plutôt positifs dans ce domaine.

Le point négatif serait la difficulté que nos clients ressentent pour trouver une place et se garer, mais cela s'explique en grande partie par la saturation fréquente du Parking Monthyon notamment.

2.1.3 Satisfaction sécurité

Le sentiment de sécurité de nos usagers est un facteur primordial, il est donc au cœur de notre action. Malgré les moyens mis en œuvre, nous constatons toujours des dégradations et autres intrusions liées aux abords de certains sites (présence de toxicomanes et de marginaux notamment sur les parkings Gambetta, Cours Julien et Timone).

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	56%	7,8	69%	7,9	36%	7,5
Le sentiment de sécurité dans le SAS piétons	52%	7,3	60%	7,5	40%	7,1
La visibilité du personnel aux horaires d'ouverture du parking	38%	6,5	53%	7,3	11%	5,3
La visibilité de la vidéosurveillance	42%	5,9	50%	6,2	28%	5,3
Des espaces bien éclairés	56%	7,8	69%	7,9	36%	7,7

Un plan d'action sécurité a été mis en place en 2017, nos usagers constatent dans l'ensemble une nette amélioration de la prestation.

Deux agents de notre prestataire sécurité BOSS effectuent des rondes selon des circuits définis tout au long de la journée et peuvent intervenir rapidement en cas d'urgence, sur simple appel de nos agents. Sur les créneaux sensibles, des agents de sécurité sont mis en place de manière récurrente afin de rassurer la clientèle.

Enfin, en fonction du degré d'urgence, des « maîtres-chiens » peuvent être postés afin de traiter certaines situations (squats, présence constante de toxicomanes...) pour éviter qu'elles ne s'installent durablement et afin de montrer notre détermination sur l'amélioration de ce thème cher à nos clients.

L'éclairage des parkings Gambetta et Corderie a été entièrement remplacé par des leds, ce qui contribue à renforcer le sentiment de sécurité de nos sites qui sont maintenant tous équipés de la sorte.

2.1.4 Satisfaction propreté

Propreté et ambiance du parking						
	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules	78%	8,1	76%	7,8	81%	8,5
La propreté des accès piétons, escaliers, ascenseurs	71%	8	56%	7,7	91%	8,5
La propreté du bureau d'accueil	76%	8,1	86%	8,2	58%	8
L'odeur dans les niveaux du parking	63%	7,7	69%	7,8	54%	7,7
L'odeur dans les accès piétons, escaliers, ascenseurs	71%	7,8	62%	7,6	82%	8,2
La qualité de l'éclairage	86%	8	75%	7,7	100%	8,5
L'ambiance sonore	60%	7,6	56%	7,2	63%	8
L'ambiance chaleureuse, l'intérieur accueillant	66%	7,7	69%	7,6	63%	8

La prestation de nettoyage a été renforcée en 2017 avec l'embauche d'un agent dédié à l'entretien des sites.

L'entretien des escaliers, ascenseurs et autres locaux de vie est effectué par notre prestataire PROCLAIR avec lequel nous procédons mensuellement à des contrôles qualité.

I Conclusion

Le niveau de satisfaction globale des parkings est satisfaisant pour l'ensemble des personnes sondées, dont vous trouverez la typologie ci-après.

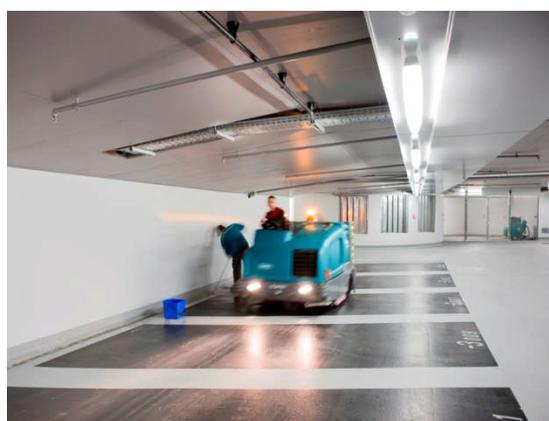
SEXE	Voire parking
Homme	52%
Femme	48%

AGE	Voire parking
Moins de 25 ans	0%
25-34 ans	0%
35-44 ans	15%
45-54 ans	19%
55 ans et plus	67%

CSP	Voire parking
CSP Supérieures	70%
CSP Moyennes	7%
CSP Inférieures	0%
Inactifs	22%

Type d'abonnement - Clients abonnés	Voire parking
7 jours sur 7, 24h/24	88%
7 jours sur 7, 24h/24 - Moto	0%
6 jours sur 7, 24h/24	0%
5 jours sur 7, 24h/24	6%
Bureau (horaires de bureau)	0%
Nuit (horaires de nuit)	6%

Destination	Voire parking
Loisirs	4%
Travail	52%
Domicile, résidentiel	22%
Rendez-vous (médecin, hôpital,...)	0%
Démarches administratives	4%
Tourisme	11%
Achats, shopping, centre commercial	0%
Restauration	0%



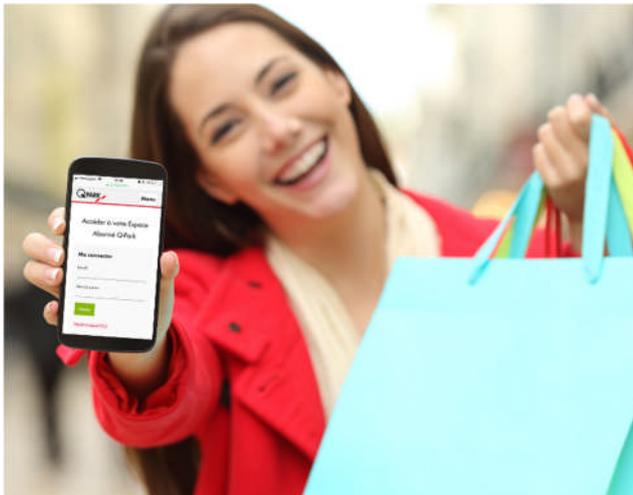
2.2 Communication & actions commerciales 2017

2.2.1 Q-Park France 2017 en bref

I Nouveautés digitales

Lancement du projet « Parking Partenaire » le 31 juillet 2017 sur le parking parisien Saint Placide. Application développée par Netceler, « Parking Partenaire » se greffe sur le site de Q-Park Résa, et permet au client d'accéder au parking par lecture de sa plaque d'immatriculation et non plus par QR Code.

Le fonctionnement est simple : le client réserve sa place de stationnement sur Q-Park Résa (en Onepass ou en Multipass comme sur n'importe quel autre parking), et le jour de la réservation venu, il n'a plus qu'à avancer en borne d'entrée afin que sa plaque soit lue et que la barrière lui soit ouverte, idem en sortie (plus besoin d'ouvrir sa fenêtre). L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode. S'il y a des dépassements avant ou après la réservation, ceux-ci sont prélevés directement sur la CB utilisée au moment du paiement de la réservation.



Lancement de l'Espace Abonné Q-Park le 4 décembre 2017. Ce site permet à nos abonnés de créer leur Espace Personnel avec un login (adresse e-mail) et un mot de passe.

Une fois connectés, ils peuvent :

- | Avoir accès au détail de leur contrat,
- | Visualiser et télécharger leurs factures,
- | Payer par carte bancaire,
- | Accéder à leurs données personnelles,
- | Gérer leurs identifiants.

D'autres améliorations ont été apportées au site Q-Park Résa, comme l'optimisation du site mobile, et la possibilité de s'inscrire en liste d'attente pour la souscription d'un abonnement.

I Acquisition des parkings de Chambéry



Au terme d'une consultation de délégation de service public, la société Q-Park a remporté l'appel d'offre mis en place dans le cadre du projet « Territoire mobile » de la ville de Chambéry. Le contrat de DSP porte sur un projet global intégrant la construction de 2 nouveaux parkings, l'exploitation de 5 parkings de surface et la réhabilitation de 5 parkings souterrains existants. Le contrat a débuté le 1^{er} septembre 2017 pour une durée de 30 ans.

Q-Park assurera la construction de 2 nouveaux parkings :

- I Le parking Ravet : cet ouvrage emblématique, situé dans l'axe historique de la ville et en entrée de ville, comprendra une centrale photovoltaïque sur sa toiture, qui couvrira 1/3 des besoins électriques du parking. Un belvédère panoramique prendra place sur cette dernière et un escalier monumental, réalisé par l'artiste Krijn de Koning, sera intégré à sa façade. Ce parc ouvrira en janvier 2019 et proposera près de 500 places, réparties sur 7 niveaux.
- I Le parking Cassine : conçu pour favoriser l'insertion urbaine, ce parking fera la liaison entre trois quartiers : Cassine, Faubourg Reclus et le pôle d'échange multimodal (dit PEM). Pour une excellente intégration dans le paysage urbain, Q-Park a choisi de végétaliser la façade et la toiture tout en implantant des éoliennes sur cette dernière. Il sera livré en octobre 2020 et proposera près de 500 places sur 4 niveaux.

Par ailleurs, Q-Park assure l'exploitation de 5 parkings de surface, dont les accès permettent d'améliorer la mobilité urbaine et minimiser les flux vers le centre-ville. 3 d'entre eux ont été créés : Barbot (150

places), Manège (30 places), Verdun (136 places). Les deux autres existaient déjà et ont été repris en gestion : Europe (150 places) et Roissard (149 places).

Enfin, Q-Park réhabilitera 5 parkings souterrains existants : Château (644 places), Falaise (495 places), Ducs (112 places), Hôtel de ville (244 places) et Curial (243 places). Les travaux de rénovation des parkings porteront de façon générale sur l'amélioration du confort et de la sécurité des automobilistes comme des piétons.

« Ce projet de ville nous passionne, il nous permet de mettre en avant notre créativité, notre savoir-faire technique, notre expertise de gestionnaire moderne 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 Chambéry nous a accordée, et nous aurons à coeur 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 Chambéry, notre offre de service innovante et technologique et notre proposition financière pertinente nous ont permis d'émerger parmi nos concurrents » déclare Michèle Salvadoretti, Directeur Général Q-Park France.

| Début des travaux sur les parkings Toulonnais



En novembre 2017 les travaux ont débuté dans les parkings Colibri et Lafayette pour une durée de deux ans. Les travaux se poursuivent en 2018 sur les 8 autres parkings, et jusqu'à fin 2019.

Ce vaste programme de rénovation porte sur :

- | L'amélioration de la circulation / la mise aux normes techniques et PMR
- | Un meilleur éclairage / la sécurisation des sites / la mise en place de nouveaux services
- | L'intervention esthétique et artistique de Marin Kasimir

De nombreuses actions commerciales ont été mises en place tout au long de l'année 2017 :

- | e-validation des tickets de parking chez Carrefour
- | Partenariat privilégié avec le RCT – acteur majeur du Top 14
- | Connection des 10 parkings au site de vente en ligne Q-Park Résa
- | Nombreux partenariats locaux : Opéra, Théâtre, associations de commerçants.

| Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France



À Lyon, le parking Perrache Carnot a ouvert ses portes le 2 janvier 2017, dans le cadre d'un contrat de DSP d'une durée de 8 ans. Anciennement connu sous le nom de Parking des Messageries, situé au sud de la Gare SNCF et au Nord du secteur de la Confluence (Lyon 2ème), le parking Perrache Carnot dispose de 83 places. Q-Park renforce

ainsi sa présence dans le quartier de Perrache Confluence, où l'entreprise gère déjà le parking Gare Perrache La Confluence depuis 2010.

À Nice, le parking Gare du Sud a ouvert partiellement fin mars, et en totalité en juillet. Il s'agit d'un parking en pleine propriété situé au nord de la ville, dans un secteur en évolution avec commerces, halle alimentaire, restaurants, cinémas... en cours de construction. Le parking compte 500 places sur 4 niveaux souterrains.

À Bourgoin-Jallieu, en banlieue lyonnaise, le parking La Folatière a été repris en exploitation le 15 juillet 2017. C'est un parc de stationnement de 850 places lié à une opération immobilière incluant commerces, logements, bureaux... 472 places sont publiques, et 400 places sont en zones privées.

Enfin, en région parisienne, deux parkings ont ouvert leurs portes en 2017 : le parking Loggia du Marché à Montigny-les-Bretonneux en janvier, et le parking Aragon à Colombes en juillet.

| En voirie, mise en place de la dépenalisation du stationnement



Depuis le 1^{er} janvier 2018, la dépenalisation du stationnement est entrée en vigueur. **Cette mesure donne la possibilité aux villes de confier à un opérateur privé le contrôle du stationnement.**

Q-Park a adopté une approche prudente sur les premiers appels d'offres en France dédiés au sujet. Toute une organisation interne a été mise en place, avec une volonté affirmée d'apprendre ce nouveau métier, incontournable pour les opérateurs de stationnement.

Aujourd'hui, Q-Park gère la dépenalisation sur les voiries de Marchezais Broué et Cahors, où les agents recrutés ont bénéficié d'une formation spécialisée sur la gestion des conflits.



2.2.2 Campagnes promotionnelles

Le client est au cœur des priorités de Q-Park. En 2017, des actions promotionnelles ont été menées en direction de nos clients abonnés, pour les conquérir ou pour les fidéliser.

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

La campagne a eu lieu du 1^{er} avril au 31 mai, et a concerné 25 villes et 32 parkings.

L'opération a été renouvelée sur certains parkings d'Île-de-France (à Paris et à Sèvres) en fin d'année 2017, offrant cette fois-ci -50% sur l'abonnement 7x24 pendant 6 mois.

2.2.3 Les partenariats nationaux

| 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 :

- | Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des points de vente dans les parkings Q-Park.
- | Développer l'auto-partage au travers de la plateforme multimodale UbeeQo et intégrer le parking comme une brique à part entière du parcours client.
- | 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.

| BMW

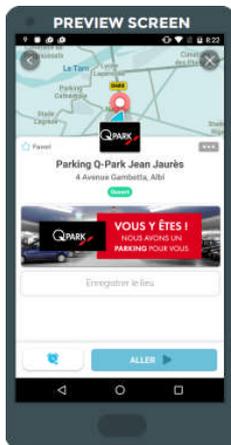
Q-Park propose une remise exclusive aux clients BMW appartenant au programme de fidélité « BMW et vous » : 30% de réduction sur une réservation de place de parking en ligne sur Q-Park Résa.

BMW offre la possibilité aux clients Q-Park de réserver un essai de véhicule, gratuitement, via une page web dédiée sur son site internet.

Bel échange de visibilité digitale entre Q-Park et BMW (site internet, emailing..).



| 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 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.

2.3 Services Q-Park

| Services parc Félix Baret / Saint Ferréol



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Cireuse à chaussures,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Toilettes publiques,
- Station de nettoyage,
- Parking sous protection video

| Services parc Corderie



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Cireuse à chaussures,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Toilettes publiques,
- Parking sous surveillance vidéo,

| Services parc Cours Julien



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Toilettes publiques,
- Station de nettoyage de véhicules,
- Parking sous protection vidéo.

| Services parc Gambetta



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Parking sous protection vidéo.

| Services parc Monthyon



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Cireuse à chaussures,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Toilettés publiques,
- Station de nettoyage de véhicules,
- Parking sous protection vidéo.

| Services parc Phocéens



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Toilettes publiques,
- Parking sous protection vidéo.

| Services parc Timone



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Parking sous protection vidéo,
- Station de nettoyage de véhicule

2.4 Gestion des réclamations

Des fiches de réclamation sont mises à disposition de nos usagers à l'accueil de tous nos parkings. Ces fiches permettent à nos clients de nous faire part de leurs et observations. Chacune d'entre elles fait l'objet d'une réponse personnalisée et nous en prenons en compte les réclamations en corrigeant ou modifiant, dans la mesure du possible, nos procédures d'exploitations.

En complément des demandes traitées localement, le service client 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 Henri 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.



3 Compte-rendu technique

3.1 Equipements

I Matériel de péage :

- Félix Baret / Saint-Ferréol: 2 bornes d'entrées, 2 bornes de sorties (abonnés & horaires), 3 caisses automatiques, 1 poste de paiement manuel.
- Corderie: 1 borne d'entrée, 1 borne de sortie (abonnés & horaires), 2 caisses automatiques et 1 poste d'encaissement manuel.
- Cours Julien: 4 bornes d'entrées, 3 bornes de sorties (abonnés & horaires), 2 caisses automatiques et 1 poste d'encaissement manuel.
- Gambetta : 3 bornes d'entrées, 3 bornes de sorties (abonnés & horaires), 2 caisses automatiques et 1 poste d'encaissement manuel
- Monthyon: 3 bornes d'entrées, 3 bornes de sorties (abonnés & horaires), 2 caisses automatiques et 1 poste d'encaissement manuel.
- Phocéens: 1 borne d'entrée, 1 borne de sortie (abonnés & horaires), 1 caisse automatique et 1 poste d'encaissement manuel.
- Timone: 2 bornes d'entrées (horaires et abonnés), 3 bornes de sorties (dont 1 en entrée et en sortie pour les usagers RTM), 2 caisses automatiques, 1 poste d'encaissement manuel.
- Tous nos parkings sont équipés de caméras qui filment en permanence l'ensemble des sites.
- En dehors des heures d'ouverture, les parcs sont pris en charge par notre équipe d'intervention composée de 4 personnes dont l'objectif est de résoudre les problématiques des usagers mais également d'effectuer dans un temps très court des levées de doutes sur des alarmes déclenchées dans nos parcs.
- Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, ainsi que de détecteurs incendie manuels et automatiques.
- La qualité de l'air est analysée en permanence par une centrale de marque Draeger, recherchant les gaz nocifs Co No.
- Des extincteurs et des déclencheurs manuels d'alarmes « bris de glace » sont positionnés aux endroits stratégiques des parcs.
- En cas de départ de feu, un message d'évacuation est diffusé sur l'ensemble du réseau des haut-parleurs du parc concerné, les accès piétons se trouvent libre d'accès.

3.2 Travaux & entretiens

- Mise en place de système de verrouillage des portails des divers parcs par la mise en place de temporisation.
- Relamping des parcs par les techniciens en technologie leds, et réfection des circuits électriques éclairages.
- Entretien et vérification du matériel péager.
- Assistance et vérification lors d'appels à nos partenaires pour des travaux particuliers.
- Contrôles préventifs des installations diverses sur les parcs.

La société PROCLAIR assure le nettoyage des espaces piétons et les cabines ascenseurs des parcs Gambetta, Baret / Saint-Ferréol, Monthyon et Cours Julien. Le nettoyage des niveaux est assuré par notre équipe de nettoyage interne créée au dernier trimestre 2015, et renforcée courant 2017 par l'embauche d'un agent complémentaire afin d'améliorer notre prestation.

Chaque matin, une équipe affectée à chaque parking entretient les accès piétons, les voies de circulations, les équipements de péage et les toilettes publiques dans les parkings qui en sont munis.

L'ensemble des niveaux des parkings sont entretenus par une auto laveuse affectée sur le parc.

Pour les parcs Corderie, Phocéens et Timone, l'entretien des sites est assuré par nos équipes d'exploitation avec un planning déterminé et adapté en fonction des besoins du site.

3.3 Maintenance générale

Afin de garantir le bon fonctionnement de nos installations, nous avons confié l'entretien et la maintenance de notre matériel à des sociétés pour l'ensemble des parcs:

Lots	Sociétés
Ascenseur	Otis et Kone
Portails automatiques	SRV/ Service technique Interne
Contrôle d'accès	SKIDATA
Extincteurs	ROT
Electricité – climatisation - éclairage	Service Technique Interne/ SNEF
Contrôle et vérifications des installations électriques	Bureau Veritas
CO/NO Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	Aprolab
Groupe Electrogène	Diesel Electric



3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité

Nous souhaitons offrir à l'ensemble de nos usagers, ainsi qu'à notre personnel, la meilleure prestation en terme d'hygiène et de sécurité.

Certains des sites que nous exploitons dans le cadre de ce contrat sont implantés dans des quartiers difficiles (notamment cours Julien et Gambetta) en raison de la présence de toxicomanes et de marginaux. Comme évoqué dans le rapport précédent, des portails automatiques avec boucles de détection ont été installés sur le parking du Cours Julien, à l'instar du parking Gambetta.

Nos équipes ont été sensibilisées sur la nécessité de maintenir le contrôle d'accès (lecteurs piétons permettant l'accès uniquement aux usagers du parking) opérationnel afin d'éviter toutes intrusions malveillantes.

À ce titre, notre service technique effectue des opérations de maintenance régulière sur ces équipements. Le planning de ronde de la société de sécurité BOSS a été repensé dans le but d'améliorer la prestation globale, de couvrir l'ensemble du périmètre et de varier les heures de passage.

Courant 2017 suite à une mutualisation des services sécurité, des renforts ont été mis en place permettant d'avoir jusqu'à trois rondiers en poste sur les créneaux critiques.

Malgré tous les efforts consentis, des incivilités perdurent sur certains sites et zones problématiques mais elles semblent davantage liées à l'environnement et fréquentations des quartiers qu'à un manquement en terme de sécurité.

Cependant, l'ensemble de ces actions a permis une amélioration, constatée par nos usagers ainsi que par les acteurs économiques des quartiers, de la prestation sécurité et hygiène de l'ensemble des parkings pour l'année 2017.

L'objectif de l'année 2018 sera de maintenir ce niveau de performance tout en renforçant notre présence sur les créneaux de nuit et week-end.



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

Pour l'ensemble des sept parcs en exploitation, si nous excluons celui de la Timone et Gambetta, nous avons une politique de tarification horaire identique.

Seul Baret-Saint-Ferréol et Monthyon, ont des tarifs abonnements plus élevés du fait même de leur localisation et de la forte demande constatée sur ces sites.

| Tarifs horaires (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,70 €
2 heures	5,30 €
3 heures	7,30 €
24 heures	19,30 €
Ticket perdu	38,60 €

| Tarifs horaires Parking Gambetta

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,70 €
2 heures	5,30 €
3 heures	7,30 €
24 heures	15,50 €
Ticket perdu	31,00 €

| Tarifs horaires Parking Timone

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,30 €
2 heures	4.50 €
3 heures	6.70 €
24 heures	13.70 €
Ticket perdu	27.40€

| Moyens de paiement



| Tarifs abonnements 2017

ABONNEMENT	BARET	CORDERIE	GAMBETTA	C.JULIEN	MONTHYON	PHOCEENS	TIMONE
ANNUEL	1 903,00 €	1 518,00 €	1 551,00 €	1 551,00 €	2 013,00 €	1 408,00 €	1 200,00 €
ANNUEL (zone réservée)	2 137,90 €		2 034,24 €				
TRIMESTRIEL	475,80 €	379,50 €	387,75 €	387,80 €	503,30 €	384,00 €	300,00 €
TRIMESTRIEL (zone réservée)			466,30 €				
MENSUEL	173,00 €	138,00 €	141,00 €	141,00 €	183,00 €	128,00 €	100,00 €
MENSUEL (réservée)	194,35 €		169,50 €				
MENSUEL (moto)	€ 70,50	€ 69,00	70,50 €	€ 70,50			

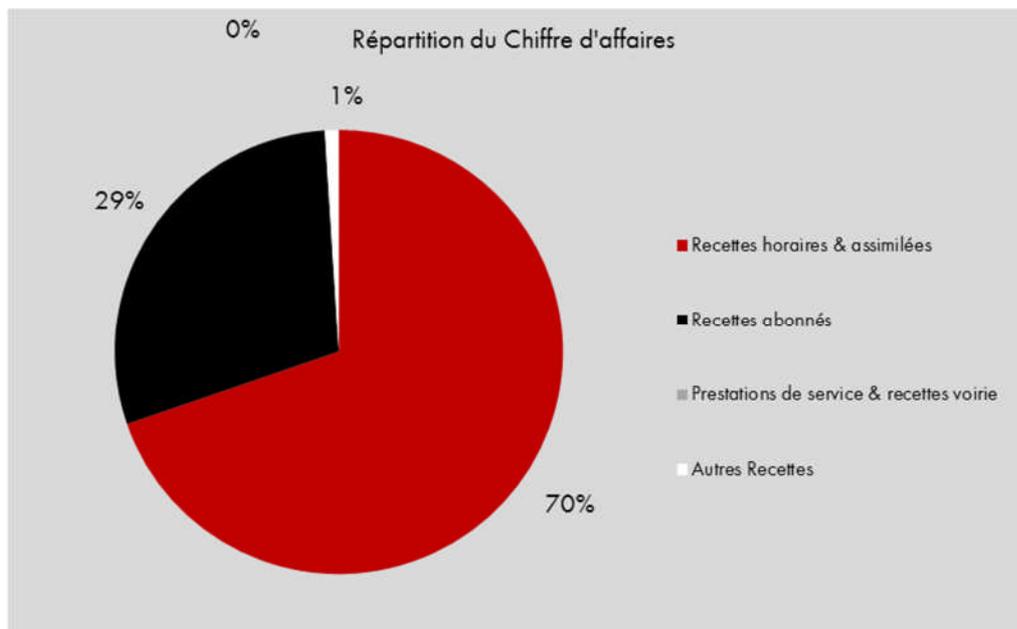
4.2 Fréquentation & recettes

Nous constatons une hausse des recettes abonnés (+ 94 K€) et horaires (+ 147 K€) par rapport à l'exercice précédent. Le parking Monthyon reste sur sa dynamique positive, les parkings Phocéens et Corderie connaissent une belle hausse de la fréquentation et des recettes par rapport à 2016.

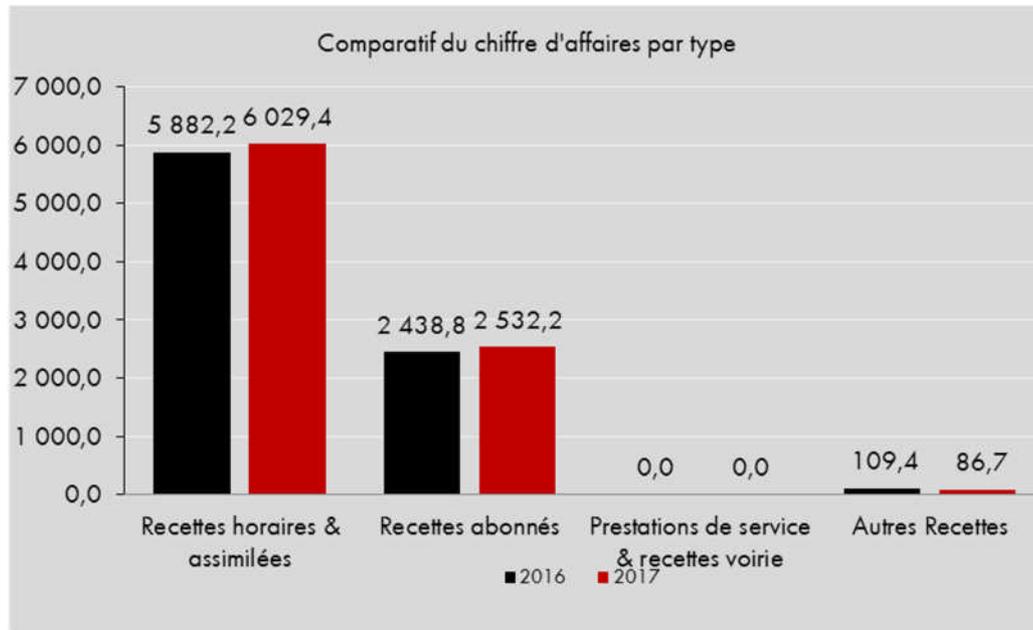
4.2.1 Analyse globale

■ Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2016	2017
Recettes horaires & assimilées	5 882,2	6 029,4
Recettes abonnés	2 438,8	2 532,2
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	109,4	86,7
Total Chiffre d'affaires	8 430,4	8 648,3



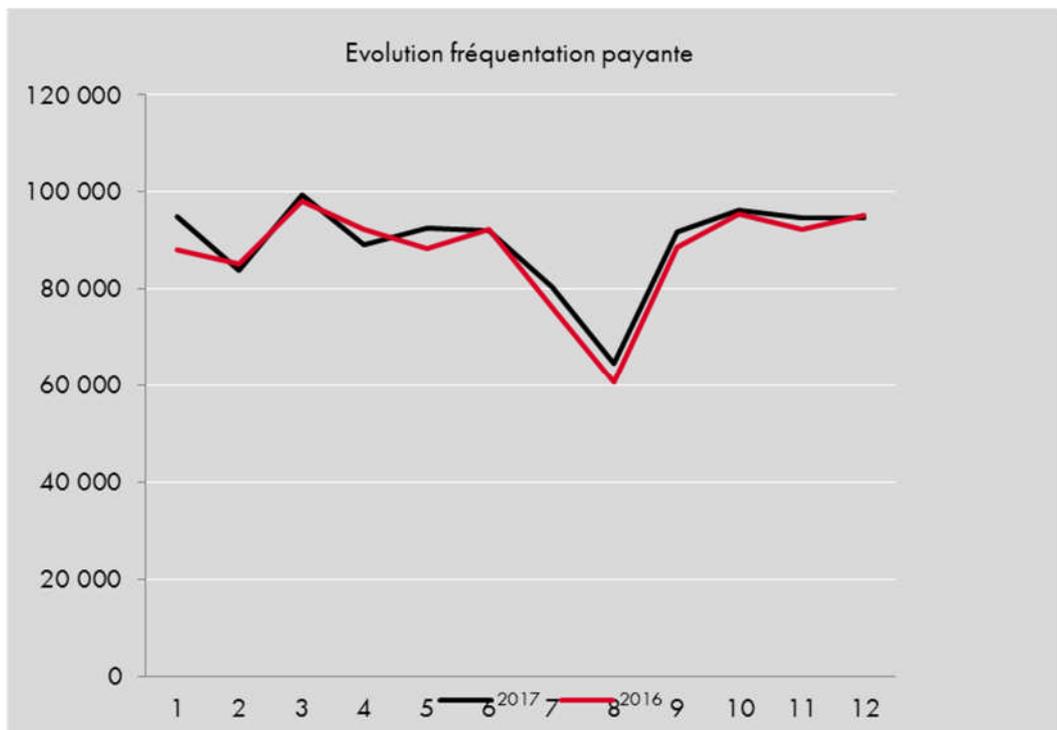
| Evolution du chiffre d'affaires



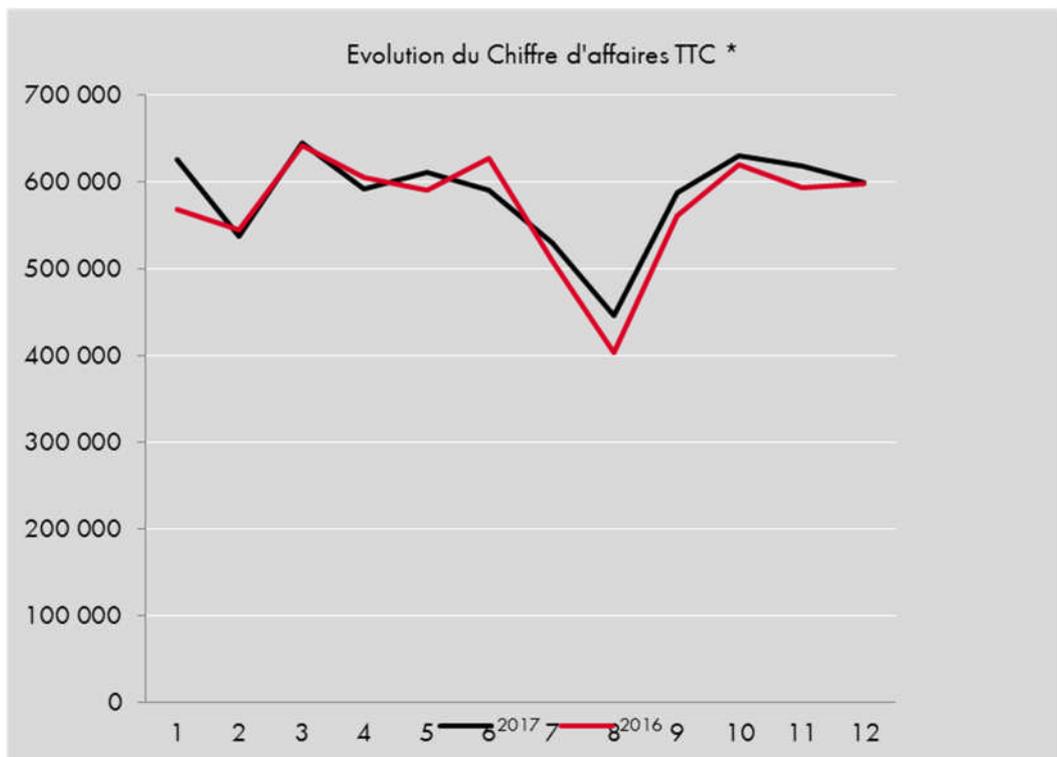
Nous constatons une évolution des recettes horaires et abonnées en 2017 par rapport à 2016.

Fréquentation globale des parkings

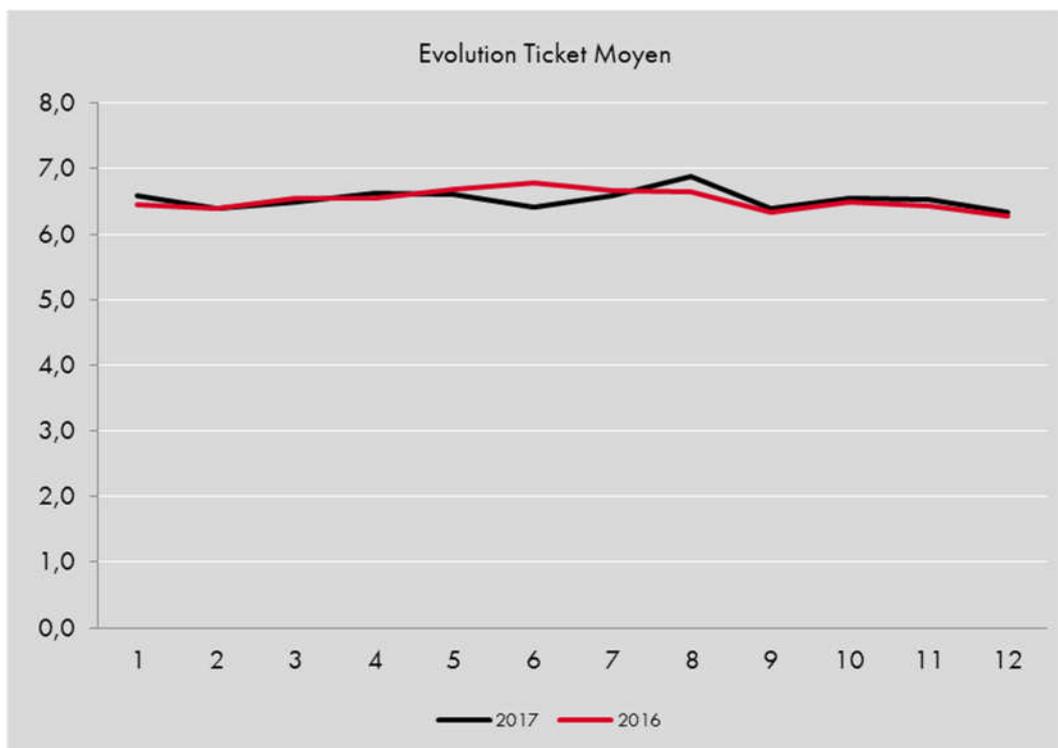
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	88 180	94 915	6 735
Février	85 212	83 926	-1 286
Mars	98 142	99 327	1 185
Avril	92 295	89 204	-3 091
Mai	88 237	92 669	4 432
Juin	92 372	92 018	-354
Juillet	76 374	80 512	4 138
Août	60 680	64 762	4 082
Septembre	88 673	91 911	3 238
Octobre	95 445	96 195	750
Novembre	92 260	94 648	2 388
Décembre	95 259	94 642	-617
Total	1 053 129	1 074 729	21 600



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2016	2017	Evolution
Janvier	567 990	625 096	57 106
Février	544 911	537 056	-7 855
Mars	642 074	644 101	2 027
Avril	604 696	591 103	-13 594
Mai	590 125	611 385	21 260
Juin	627 158	590 778	-36 379
Juillet	509 667	530 436	20 768
Août	403 022	445 577	42 555
Septembre	561 343	586 952	25 608
Octobre	619 657	629 374	9 717
Novembre	592 808	618 357	25 550
Décembre	597 894	598 928	1 034
Total	6 861 346	7 009 144	147 798



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	6,4	6,6	2%
Février	6,4	6,4	0%
Mars	6,5	6,5	-1%
Avril	6,6	6,6	1%
Mai	6,7	6,6	-1%
Juin	6,8	6,4	-5%
Juillet	6,7	6,6	-1%
Août	6,6	6,9	4%
Septembre	6,3	6,4	1%
Octobre	6,5	6,5	1%
Novembre	6,4	6,5	2%
Décembre	6,3	6,3	1%
Total	6,5	6,5	0%

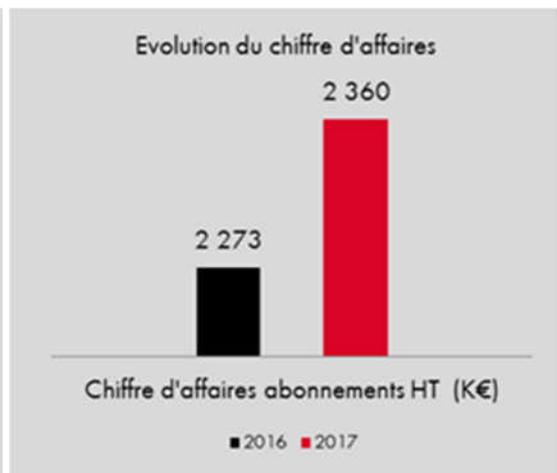
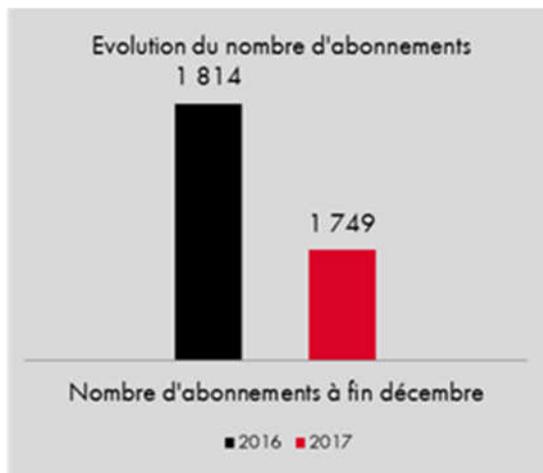


	2016	2017	Evolution
Fréquentation	1 053 129,0	1 074 729,0	2%
Ticket moyen TTC en €	6,5	6,5	0%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	6 861 346,0	7 009 144,0	2%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	198 542,9	226 155,4	14%
Total CA horaires et assimilés	7 059 888,9	7 235 299,4	2%

Globalement pour l'ensemble des parkings, nous enregistrons au titre de l'année 2017 une hausse de 2% de la fréquentation, et une hausse des recettes dans le même niveau compte tenu que le ticket moyen 2017 reste stable par rapport à l'année précédente.

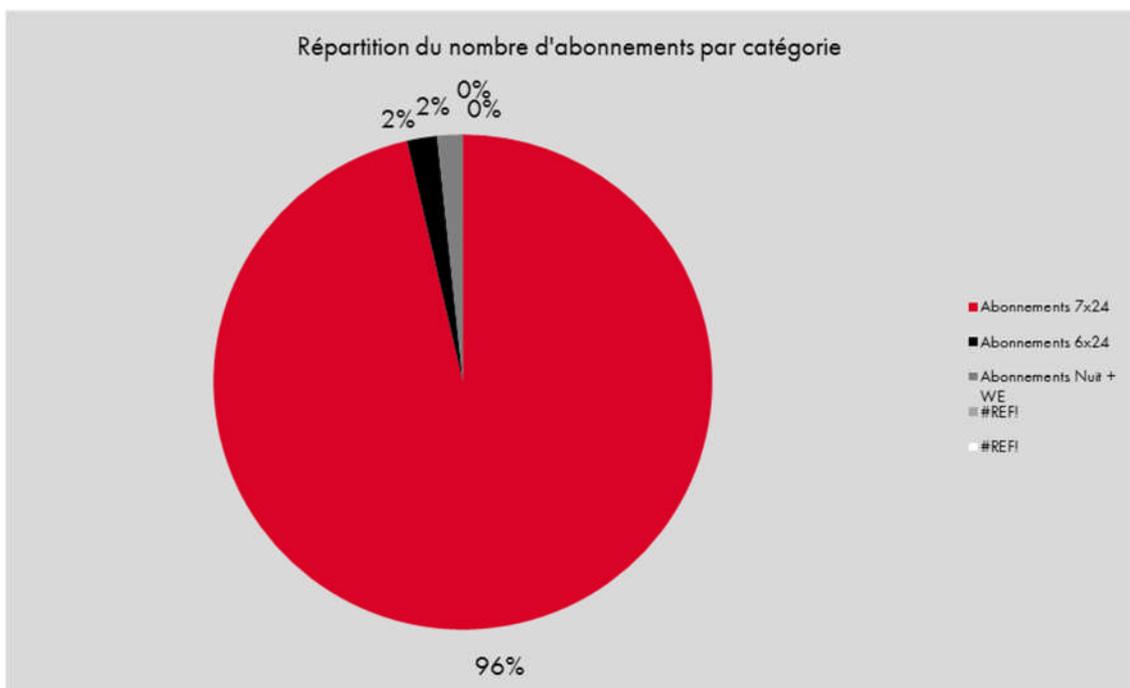
Les recettes diverses évoluent de 14% grâce à la signature de nouveaux partenariats commerciaux tout au cours de l'année.

	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	1 814	1 749	-4%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	2 273	2 360	4%



Malgré une baisse des abonnements à fin décembre 2017, nous constatons tout au long de l'année une hausse de 4% des recettes.

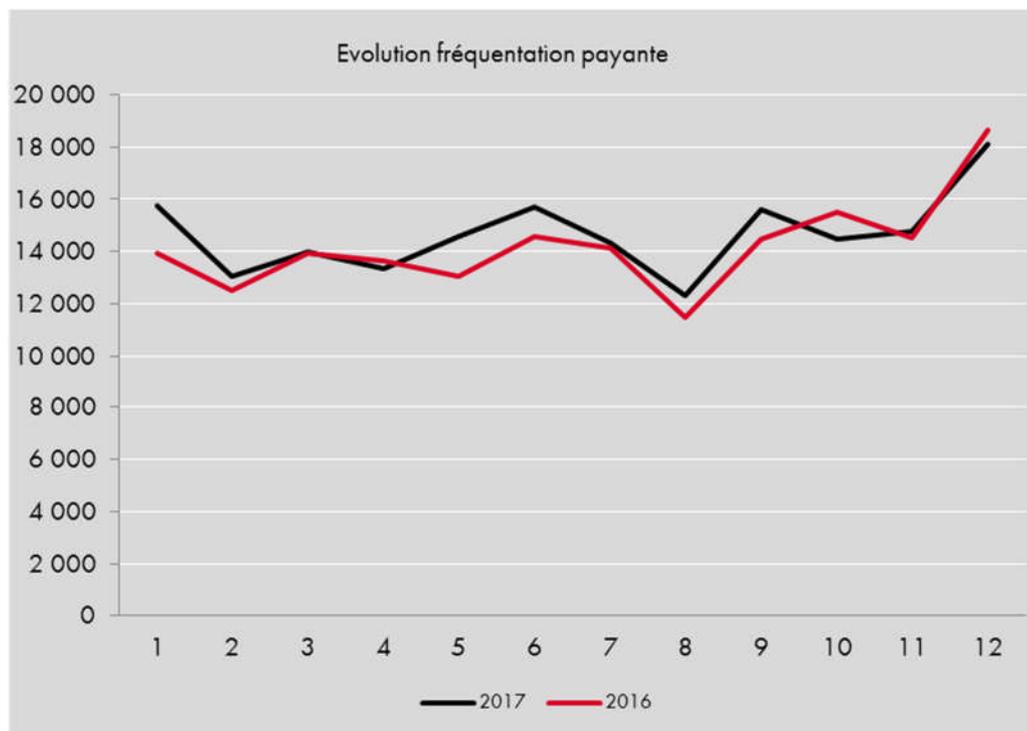
Nombre d'abonnements par catégorie	2016	2017	Ecart n-1
Abonnements 7x24	1 776	1 706	-4%
Abonnements 6x24	29	34	17%
Abonnements Nuit + WE	9	29	222%



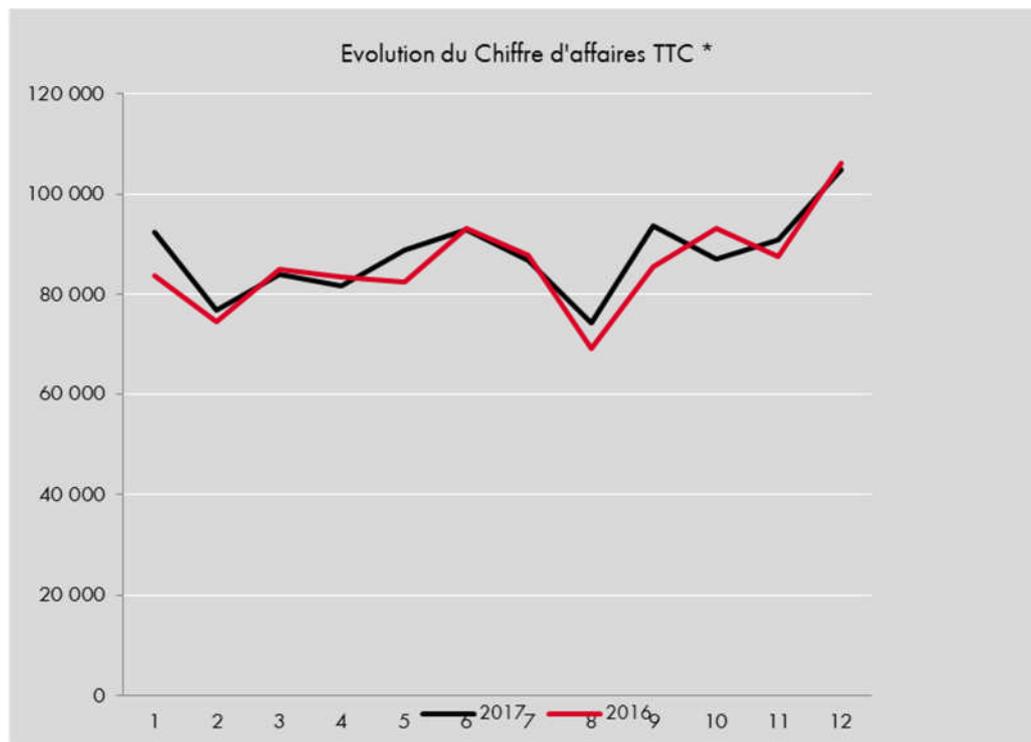
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

| Recettes horaires Parc Felix Baret/Saint ferréol

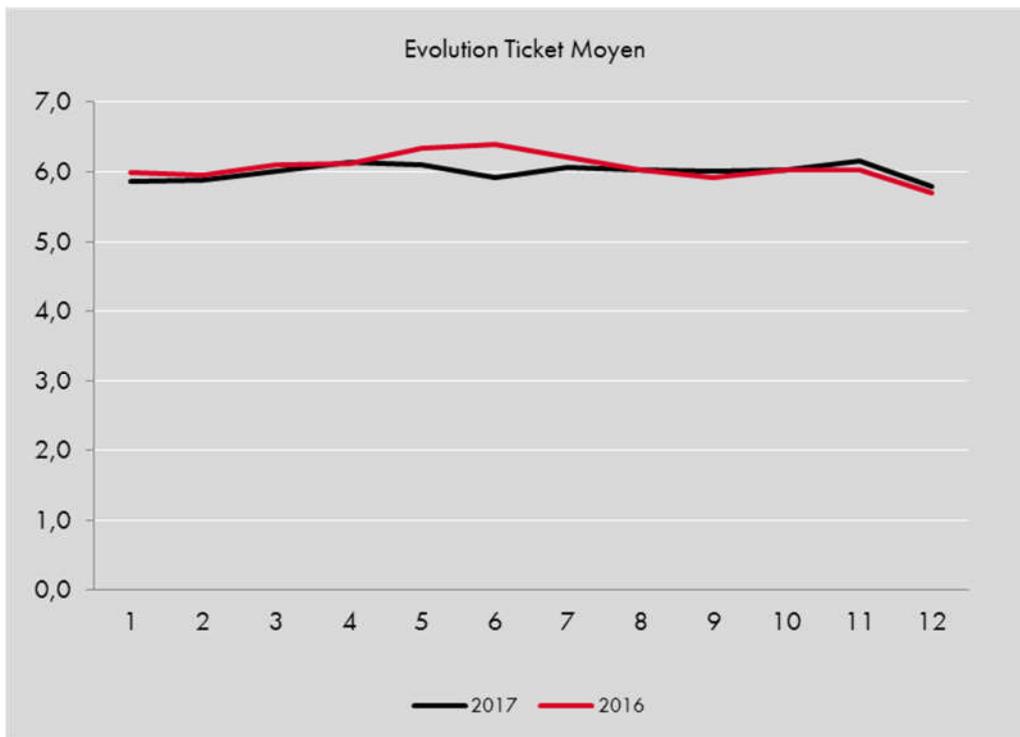
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	13 960	15 742	1 782
Février	12 532	13 075	543
Mars	13 933	13 998	65
Avril	13 649	13 339	-310
Mai	13 035	14 557	1 522
Juin	14 556	15 705	1 149
Juillet	14 130	14 312	182
Août	11 486	12 330	844
Septembre	14 464	15 622	1 158
Octobre	15 489	14 470	-1 019
Novembre	14 543	14 769	226
Décembre	18 645	18 103	-542
Total	170 422	176 022	5 600



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	83 678	92 412	8 734
Février	74 615	76 867	2 252
Mars	85 071	84 018	-1 053
Avril	83 624	81 783	-1 841
Mai	82 626	88 897	6 270
Juin	93 099	92 929	-170
Juillet	87 870	86 807	-1 063
Août	69 157	74 312	5 156
Septembre	85 583	93 819	8 236
Octobre	93 285	87 083	-6 202
Novembre	87 635	90 861	3 226
Décembre	106 202	104 904	-1 298
Total	1 032 444	1 054 692	22 247



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	6,0	5,9	-2%
Février	6,0	5,9	-1%
Mars	6,1	6,0	-2%
Avril	6,1	6,1	0%
Mai	6,3	6,1	-4%
Juin	6,4	5,9	-7%
Juillet	6,2	6,1	-2%
Août	6,0	6,0	0%
Septembre	5,9	6,0	1%
Octobre	6,0	6,0	0%
Novembre	6,0	6,2	2%
Décembre	5,7	5,8	2%
Total	6,1	6,0	-1%



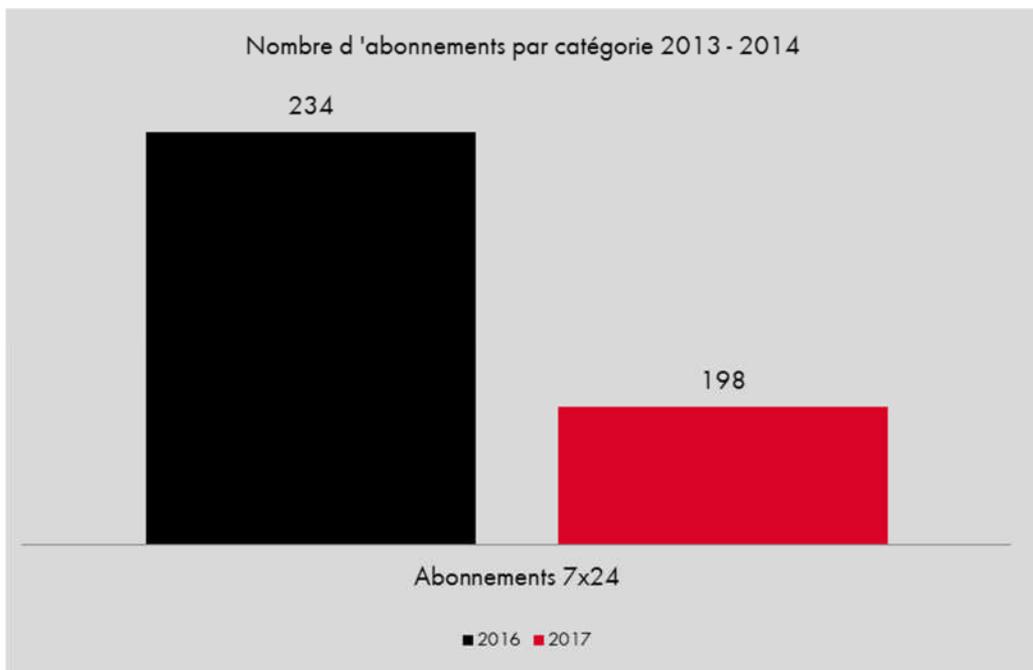
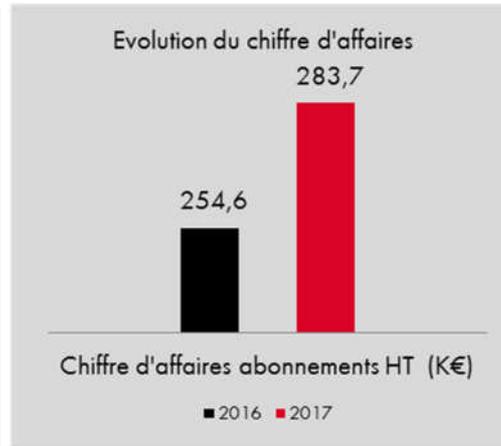
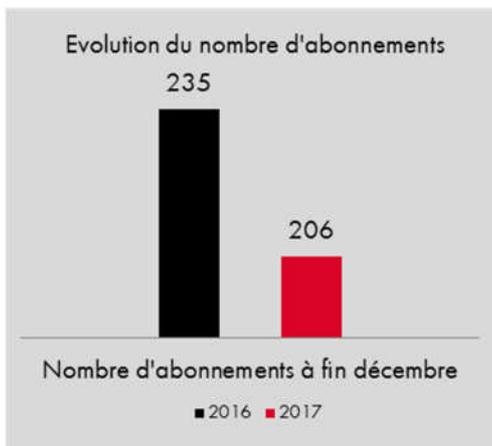
	2016	2017	Evolution
Fréquentation	170 422,0	176 022,0	3%
Ticket moyen TTC en €	6,1	6,0	-1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 032 444,5	1 054 691,9	2%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	20 593,2	22 691,2	10%
Total CA horaires et assimilés	1 053 037,7	1 077 383,1	2%

La fréquentation horaire du parking connaît une hausse de l'ordre de 3% malgré les difficultés d'accès au parking ainsi que l'incertitude quant à la perte d'attractivité de la zone St ferréol (fermeture des Galeries Lafayette programmée pour début 2018 qui fait suite à de nombreux départs d'enseignes). Cette hausse de fréquentation, combinée au maintien des partenariats avec les hôtels environnants, nous permettent d'augmenter le chiffre d'affaire de l'ordre de 2% par rapport à l'année précédente

Recettes abonnés Felix Baret/ Saint Ferréol

	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	235	206	-12%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	254,6	283,7	11%

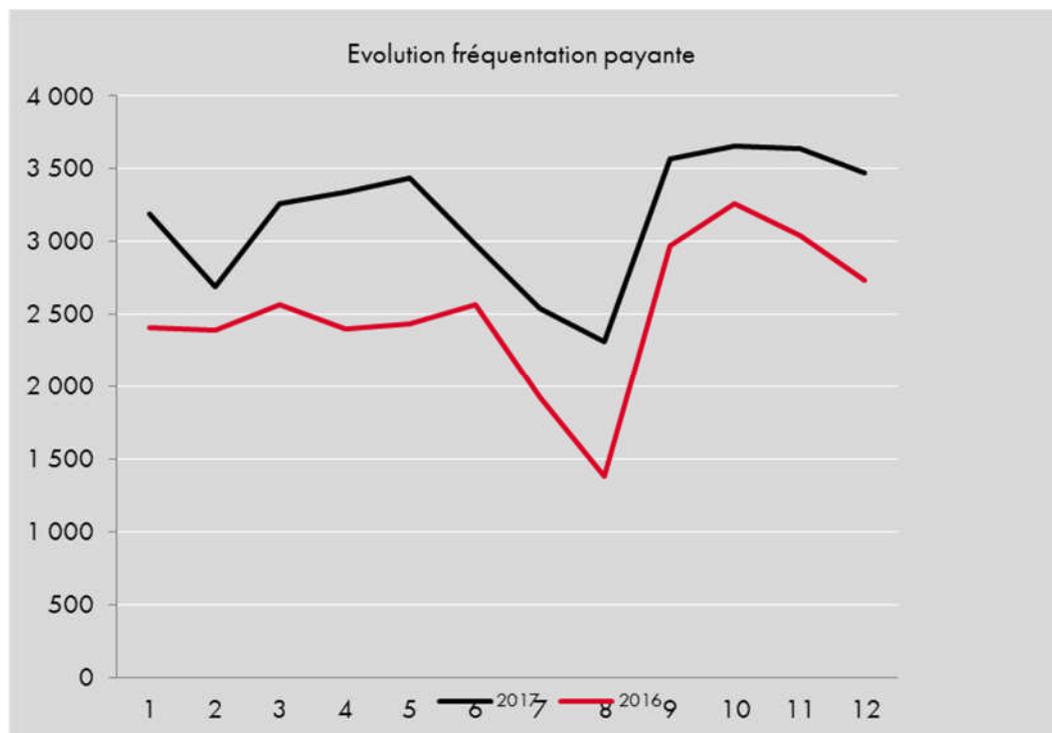
Nombre d'abonnements par catégorie	2016	2017	Ecart n-1
Abonnements 7x24	234	198	-15%
Abonnements Nuit + WE	1	8	700%



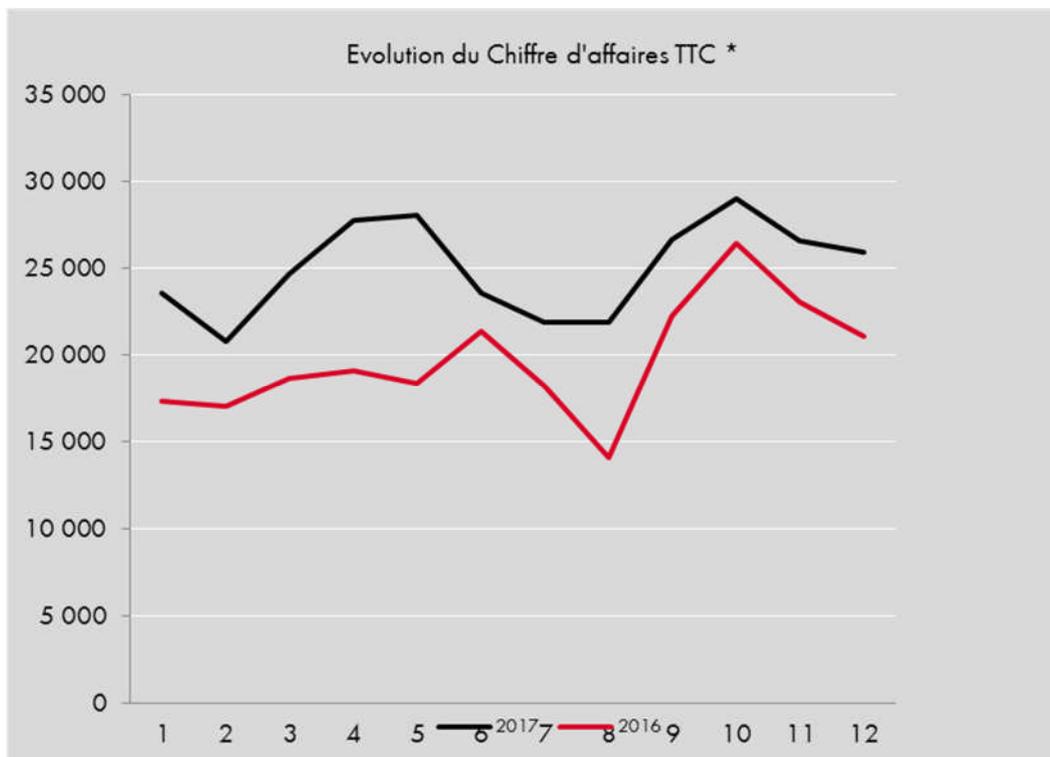
La baisse tendancielle des recettes horaires sur ces dernières années nous incite à augmenter nos recettes abonnés et nous proposons donc davantage de formules (abonnement Nuit et Week-end, abonnement Police). Le nombre d'abonnés est cependant en baisse à fin décembre en raison de résiliations sur le dernier trimestre mais les recettes sont en hausse de 11%.

Recettes horaires Parc Corderie

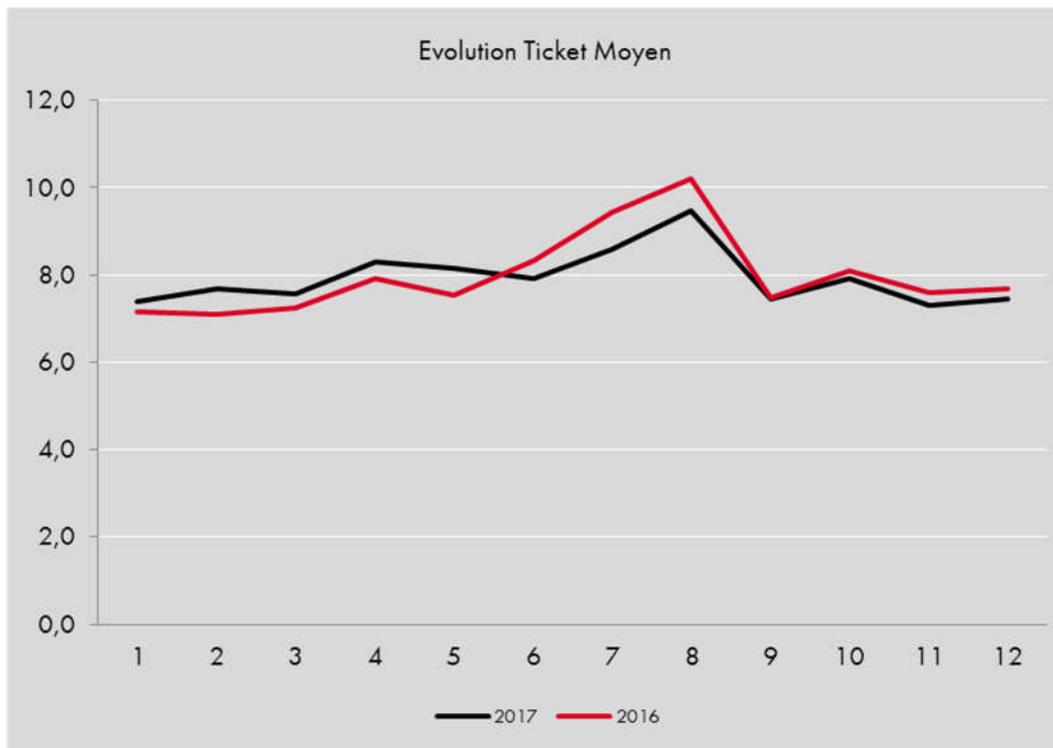
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	2 411	3 188	777
Février	2 394	2 692	298
Mars	2 570	3 263	693
Avril	2 405	3 345	940
Mai	2 432	3 439	1 007
Juin	2 566	2 981	415
Juillet	1 923	2 544	621
Août	1 378	2 311	933
Septembre	2 969	3 568	599
Octobre	3 264	3 656	392
Novembre	3 039	3 637	598
Décembre	2 731	3 477	746
Total	30 082	38 101	8 019



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2016	2017	Evolution
Janvier	17 290	23 554	6 264
Février	16 975	20 728	3 753
Mars	18 629	24 676	6 047
Avril	19 038	27 726	8 689
Mai	18 365	28 061	9 696
Juin	21 378	23 577	2 199
Juillet	18 179	21 863	3 684
Août	14 049	21 859	7 810
Septembre	22 244	26 639	4 395
Octobre	26 440	29 003	2 562
Novembre	23 068	26 609	3 542
Décembre	21 021	25 898	4 876
Total	236 676	300 194	63 517



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	7,2	7,4	3%
Février	7,1	7,7	9%
Mars	7,2	7,6	4%
Avril	7,9	8,3	5%
Mai	7,6	8,2	8%
Juin	8,3	7,9	-5%
Juillet	9,5	8,6	-9%
Août	10,2	9,5	-7%
Septembre	7,5	7,5	0%
Octobre	8,1	7,9	-2%
Novembre	7,6	7,3	-4%
Décembre	7,7	7,4	-3%
Total	7,9	7,9	0%



	2016	2017	Evolution
Fréquentation	30 082,0	38 101,0	27%
Ticket moyen TTC en €	7,9	7,9	0%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	236 676,3	300 193,7	27%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	432,0	1 652,4	283%
Total CA horaires et assimilés	237 108,3	301 846,1	27%

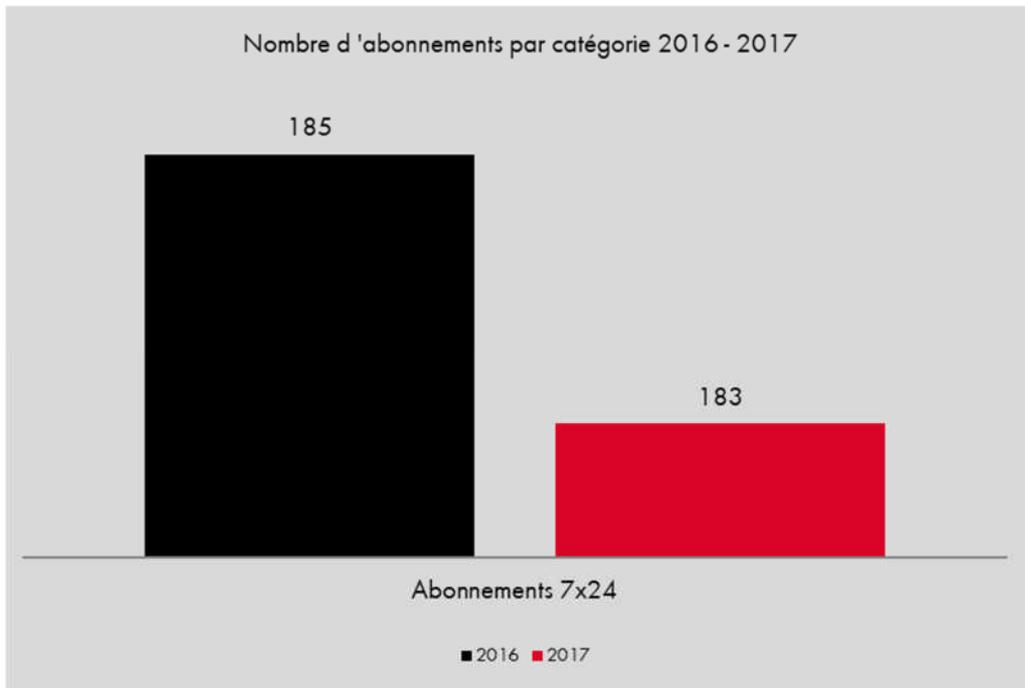
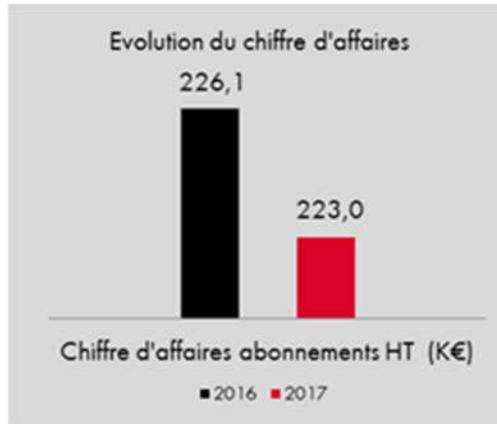
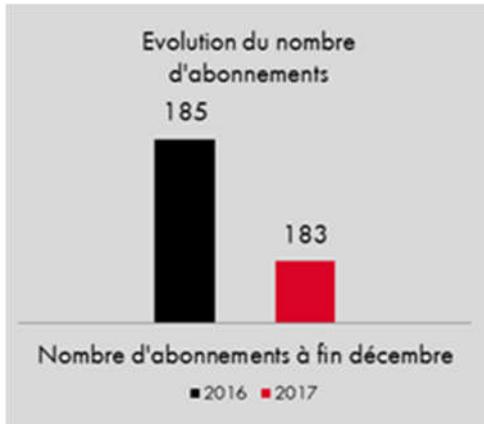
Le parking Corderie connaît une très belle hausse de la fréquentation (+ 27%) qui semble confirmer la tendance de ces dernières années.

La piétonisation du Vieux Port et les restrictions de circulation en découlant, la présence touristique accrue ainsi que l'installation d'un nouvel ascenseur PMR en juillet 2017 contribue à la montée en puissance de ce parking. Nous avons également élargi les horaires d'ouverture du parc qui est désormais accessible 24H/24 7j/7 ce qui a permis d'accueillir une nouvelle clientèle notamment le soir.

Le ticket moyen étant resté stable, la hausse du Chiffre d'affaire est de l'ordre de 27%.

| Recettes abonnés Parc Corderie

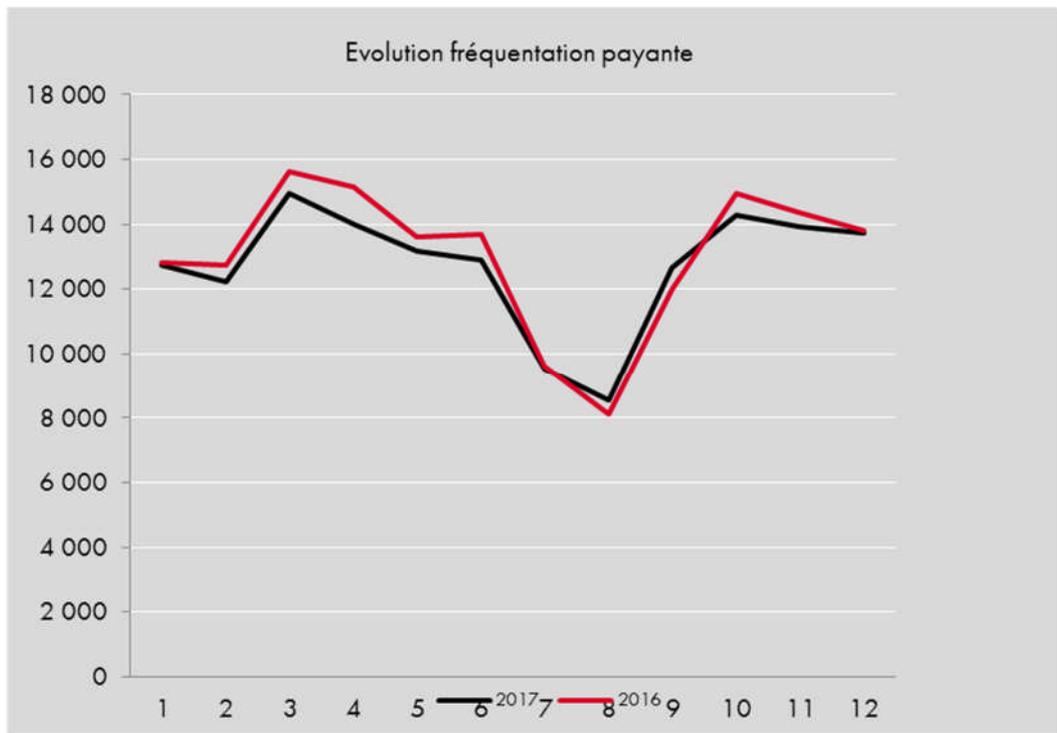
	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	185	183	-1%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	226,1	223,0	-1%



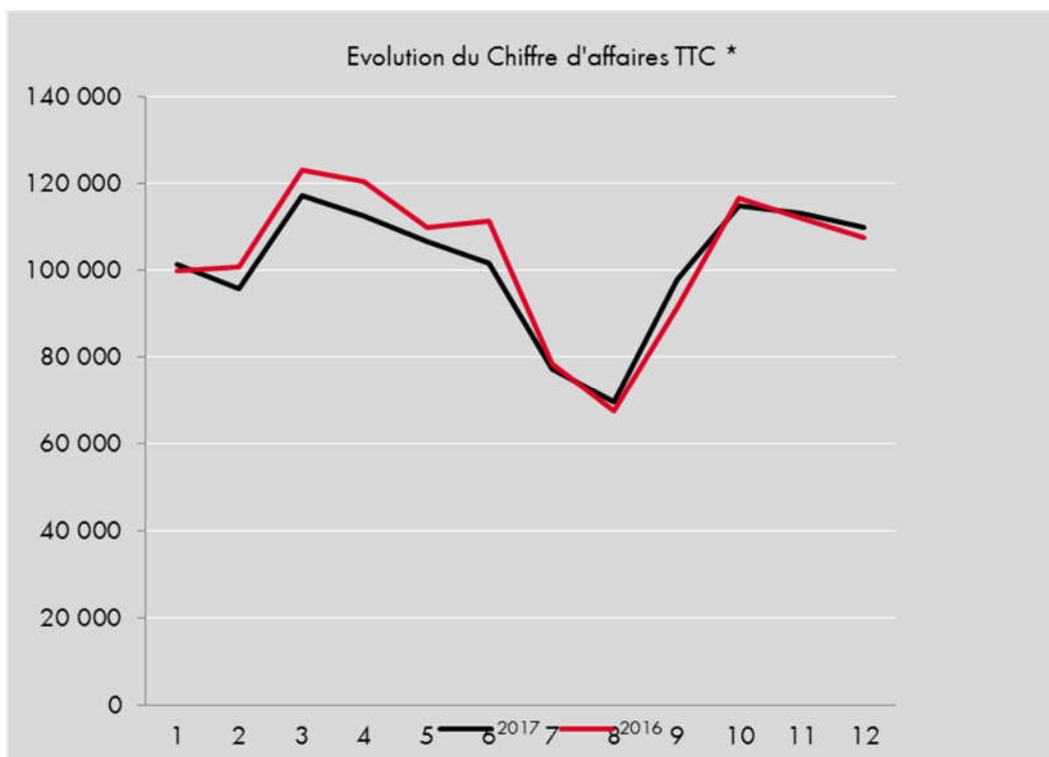
Les recettes abonnés ainsi que le nombre d'abonnement sont en légère baisse par rapport à 2016 (-1%). Les fréquentations horaires étant en forte hausse (+27%), nous veillons à trouver un équilibre nous permettant de satisfaire tous les types de clientèle et d'optimiser le remplissage du parking.

Recettes horaires Parc Cours Julien

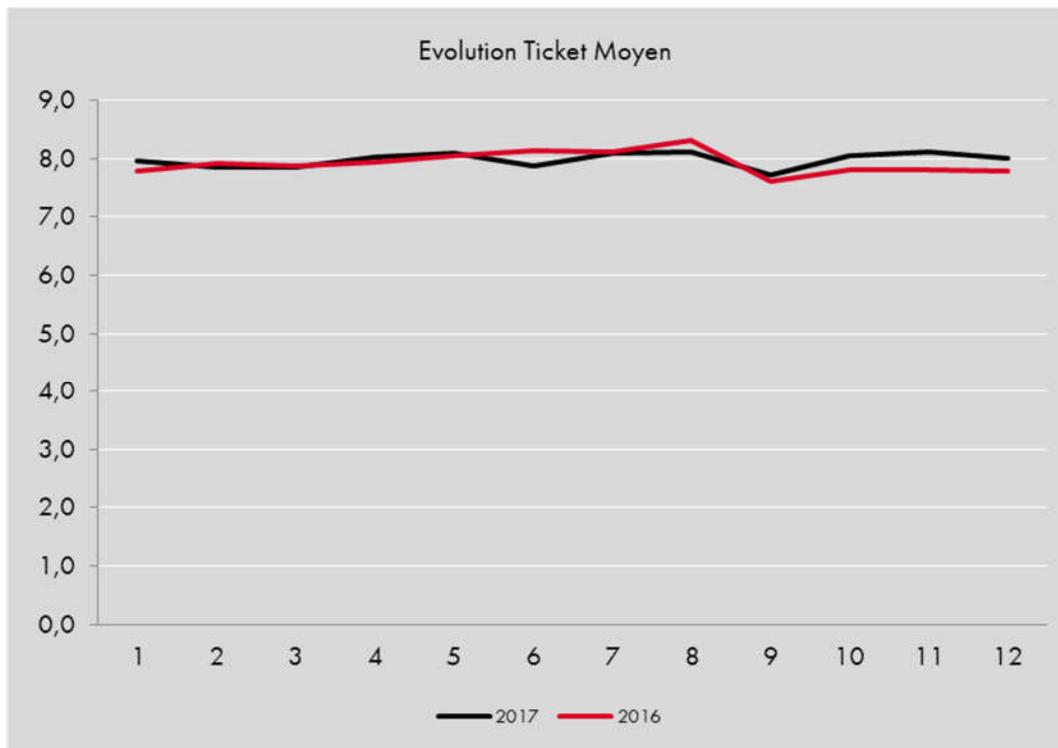
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	12 827	12 727	-100
Février	12 742	12 219	-523
Mars	15 632	14 945	-687
Avril	15 162	14 011	-1 151
Mai	13 621	13 181	-440
Juin	13 697	12 890	-807
Juillet	9 634	9 525	-109
Août	8 111	8 559	448
Septembre	11 981	12 648	667
Octobre	14 946	14 295	-651
Novembre	14 347	13 929	-418
Décembre	13 804	13 718	-86
Total	156 504	152 647	-3 857



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2016	2017	Evolution
Janvier	99 695	101 263	1 569
Février	100 722	95 834	-4 888
Mars	122 952	117 184	-5 768
Avril	120 282	112 388	-7 894
Mai	109 707	106 494	-3 213
Juin	111 384	101 489	-9 894
Juillet	78 200	77 025	-1 176
Août	67 325	69 392	2 068
Septembre	91 230	97 736	6 506
Octobre	116 664	114 931	-1 733
Novembre	112 032	113 120	1 088
Décembre	107 583	109 764	2 181
Total	1 237 775	1 216 621	-21 154



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	7,8	8,0	2%
Février	7,9	7,8	-1%
Mars	7,9	7,8	0%
Avril	7,9	8,0	1%
Mai	8,1	8,1	0%
Juin	8,1	7,9	-3%
Juillet	8,1	8,1	0%
Août	8,3	8,1	-2%
Septembre	7,6	7,7	1%
Octobre	7,8	8,0	3%
Novembre	7,8	8,1	4%
Décembre	7,8	8,0	3%
Total	7,9	8,0	1%

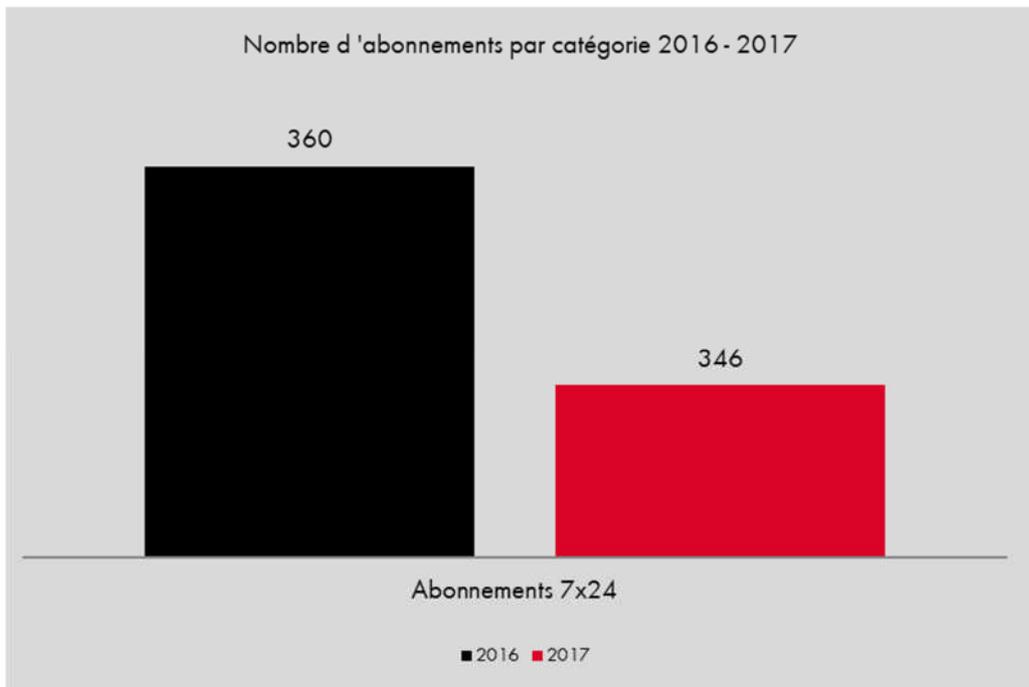
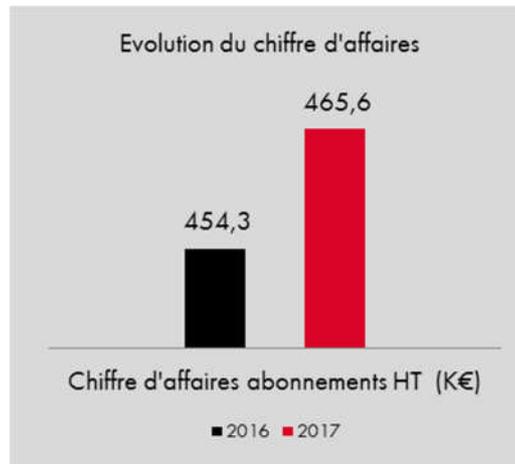
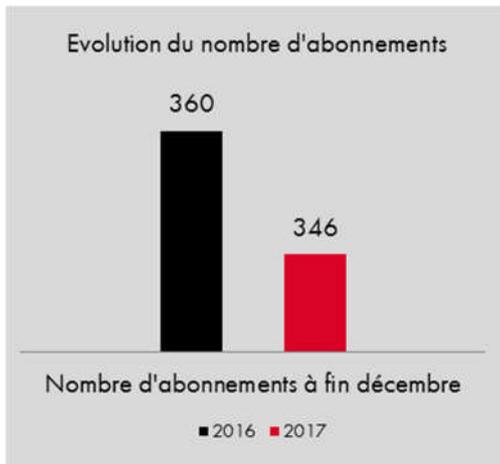


	2016	2017	Evolution
Fréquentation	156 504,0	152 647,0	-2%
Ticket moyen TTC en €	7,9	8,0	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 237 775,3	1 216 621,1	-2%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	27 748,0	24 992,0	-10%
Total CA horaires et assimilés	1 265 523,3	1 241 613,1	-2%

Au terme d'un exercice 2016 et d'une année riche en événements (Euro 2016 notamment), le parking du cours Julien avait connu une hausse de la fréquentation après plusieurs années de baisse consécutive. Pour l'année 2017, la fréquentation est en baisse de 2%, soit 3857 usagers de moins. Le mois d'avril a notamment été un mois difficile avec 1151 usagers de moins que pour l'année précédente. Le ticket moyen reste stable (8€ correspondant à environ 3h de stationnement) et les recettes horaires sont donc en baisse de 2%

Recettes abonnés Parc Cours Julien

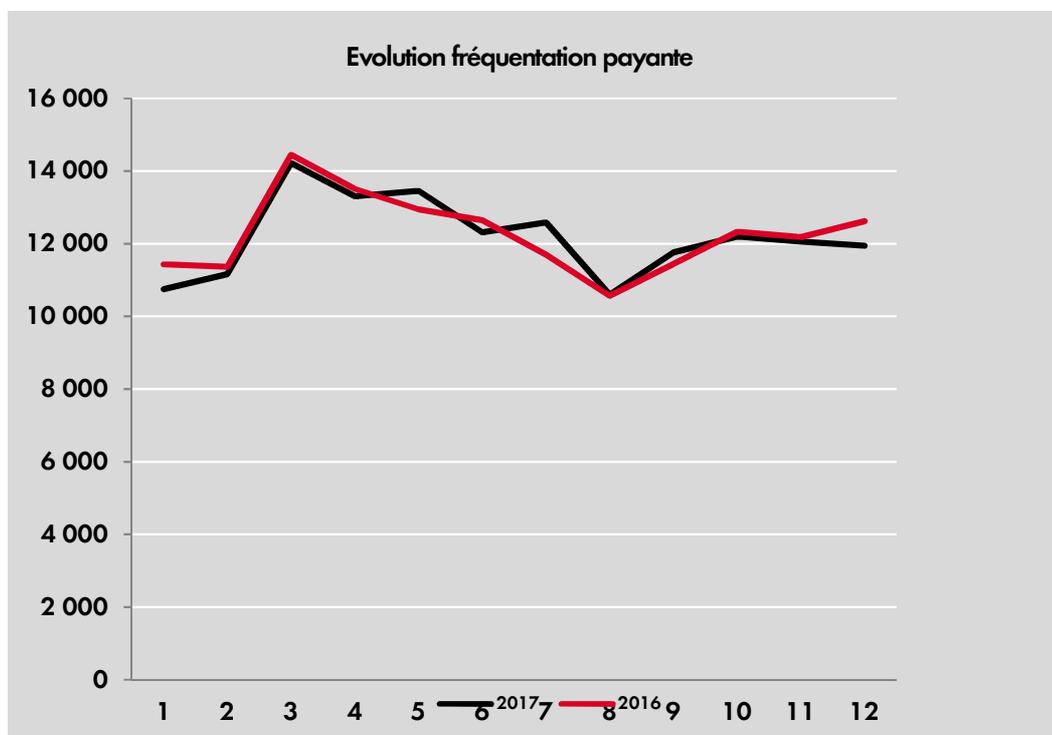
	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	360	346	-4%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	454,3	465,6	2%



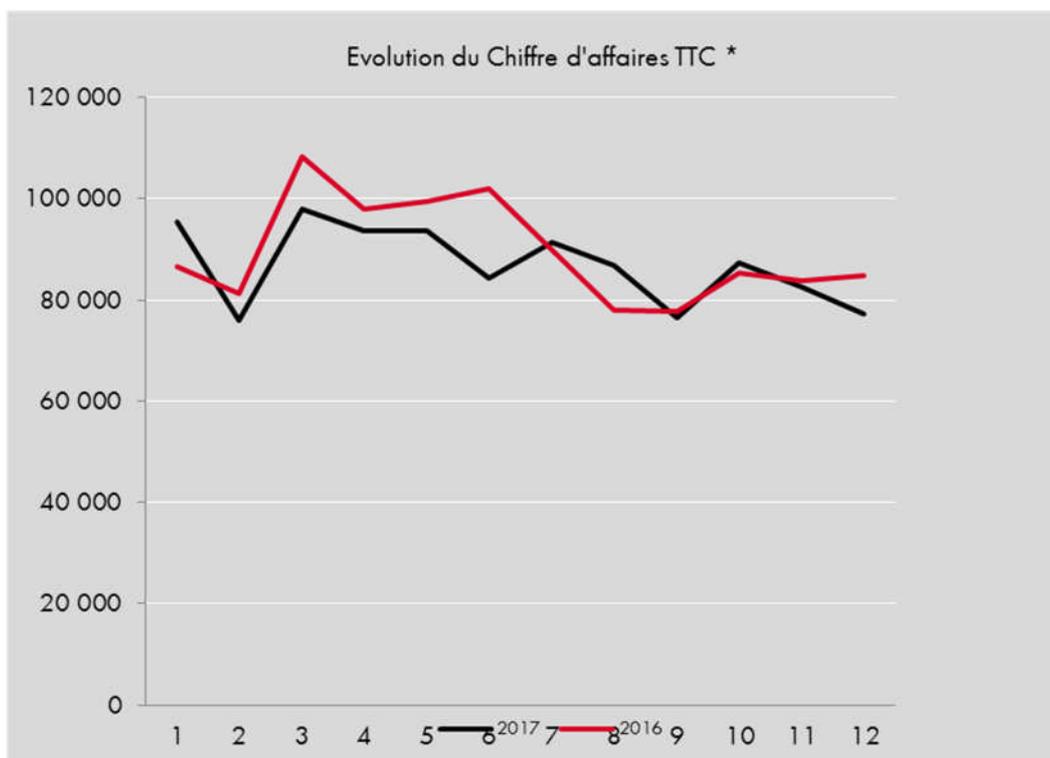
Le nombre d'abonnés est en légère baisse pour 2017 mais les recettes restent stables par rapport à l'année 2016, les résiliations étant survenues en fin d'année.

Recettes horaires Parc Gambetta

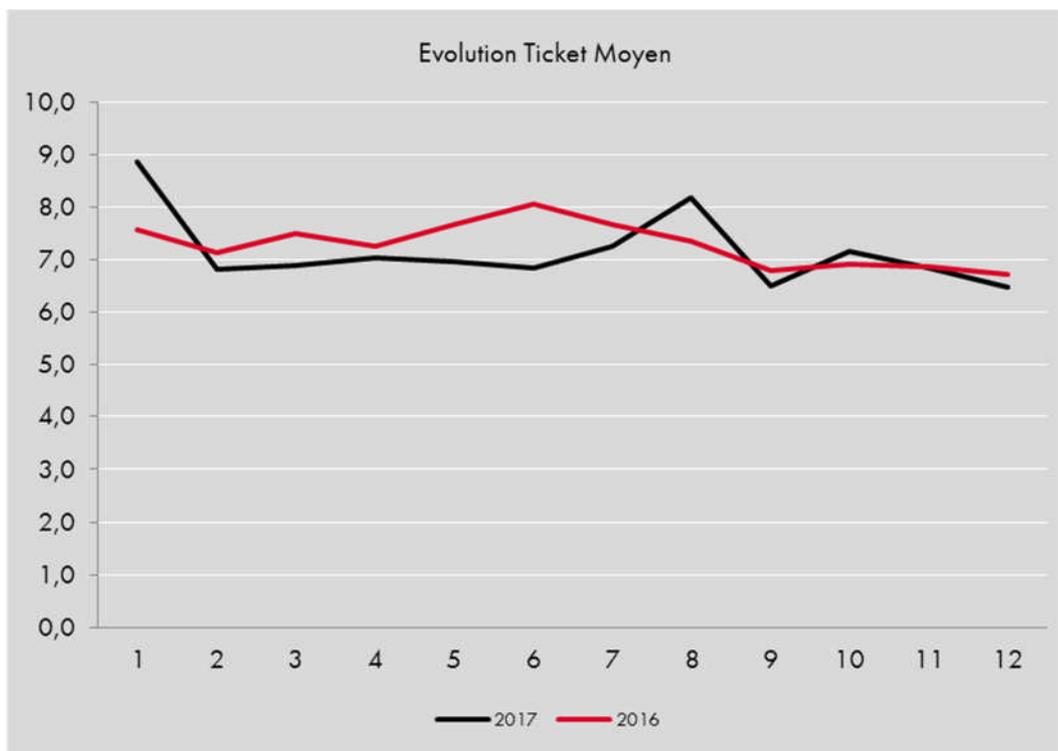
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	11 437	10 751	-686
Février	11 368	11 166	-202
Mars	14 447	14 221	-226
Avril	13 512	13 310	-202
Mai	12 948	13 452	504
Juin	12 648	12 314	-334
Juillet	11 703	12 589	886
Août	10 566	10 598	32
Septembre	11 446	11 758	312
Octobre	12 335	12 202	-133
Novembre	12 179	12 057	-122
Décembre	12 621	11 943	-678
Total	147 210	146 361	-849



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2016	2017	Evolution
Janvier	86 609	95 398	8 789
Février	81 194	76 077	-5 117
Mars	108 311	97 935	-10 375
Avril	98 044	93 642	-4 402
Mai	99 510	93 619	-5 891
Juin	101 980	84 206	-17 773
Juillet	89 879	91 405	1 526
Août	77 865	86 766	8 902
Septembre	77 735	76 561	-1 174
Octobre	85 244	87 351	2 107
Novembre	83 666	82 563	-1 103
Décembre	84 843	77 322	-7 521
Total	1 074 879	1 042 845	-32 033



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	7,6	8,9	17%
Février	7,1	6,8	-5%
Mars	7,5	6,9	-8%
Avril	7,3	7,0	-3%
Mai	7,7	7,0	-9%
Juin	8,1	6,8	-15%
Juillet	7,7	7,3	-5%
Août	7,4	8,2	11%
Septembre	6,8	6,5	-4%
Octobre	6,9	7,2	4%
Novembre	6,9	6,8	0%
Décembre	6,7	6,5	-4%
Total	7,3	7,1	-2%



	2016	2017	Evolution
Fréquentation	147 210,0	146 361,0	-1%
Ticket moyen TTC en €	7,3	7,1	-2%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 074 878,6	1 042 845,5	-3%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	134 684,5	112 379,6	-17%
Total CA horaires et assimilés	1 209 563,1	1 155 225,1	-4%

Le parking Gambetta a connu une très légère baisse de la fréquentation par rapport à 2016 (-1%). Sa proximité avec la gare Saint Charles (dont une partie du parking était en travaux en 2016) ainsi que la présence de touristes venus assister à l'Euro 2016 expliquent en grande partie cette baisse.

Pour le seul mois de juin, nous constatons une baisse de la fréquentation de 334 horaires et une baisse des recettes de 17 773€ (baisse du ticket moyen de 15% sur cette période).

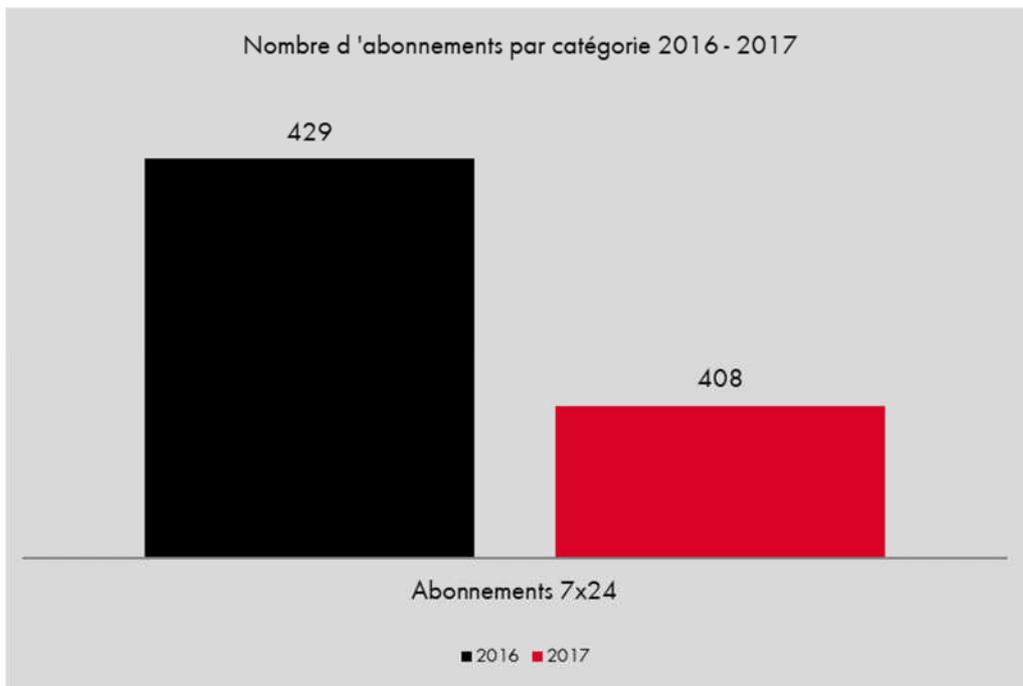
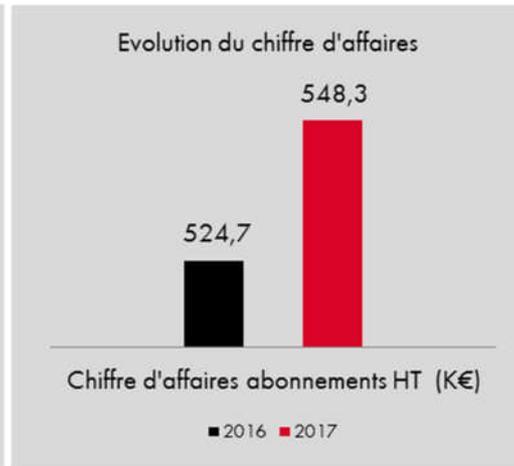
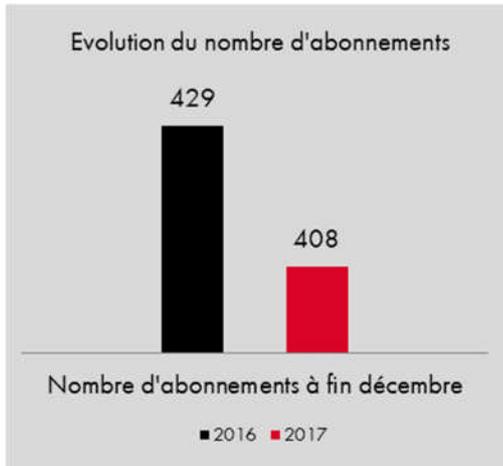
Les réservations via Q-park Resa sont également en baisse de 17% pour les mêmes raisons.

Les seules recettes de réservation représentent toutefois encore plus de 110K€ TTC pour 3260 réservations

La baisse globale des recettes totales horaires est de l'ordre de 4%

Recettes abonnés Parc Gambetta

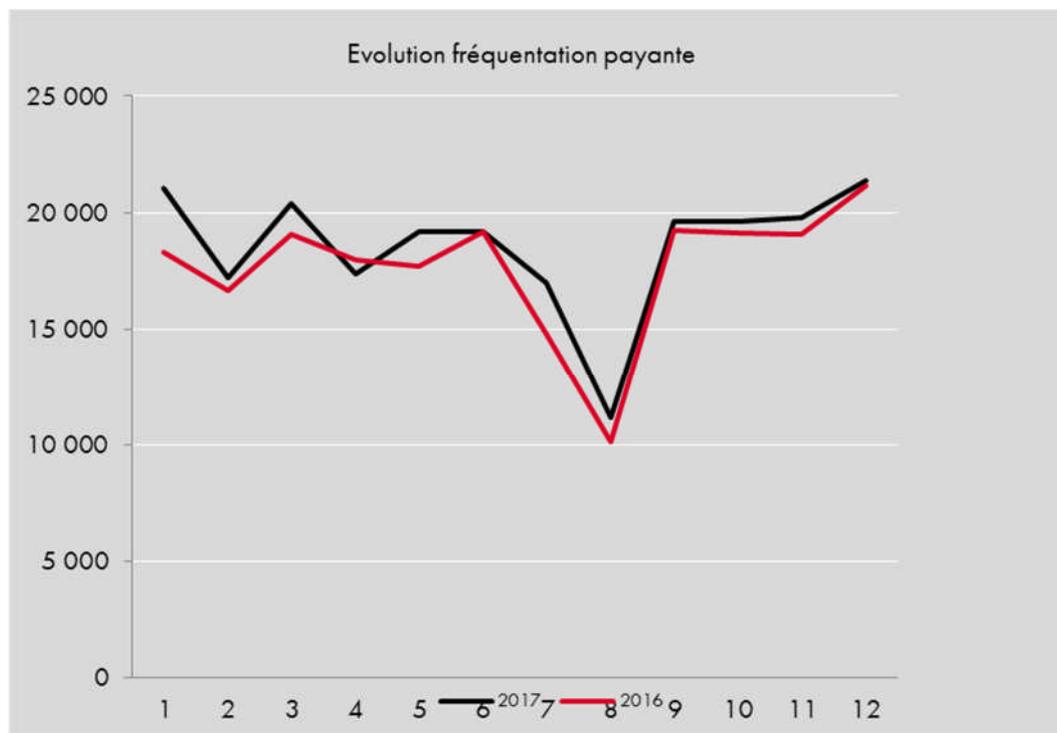
	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	429	408	-5%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	524,7	548,3	4%



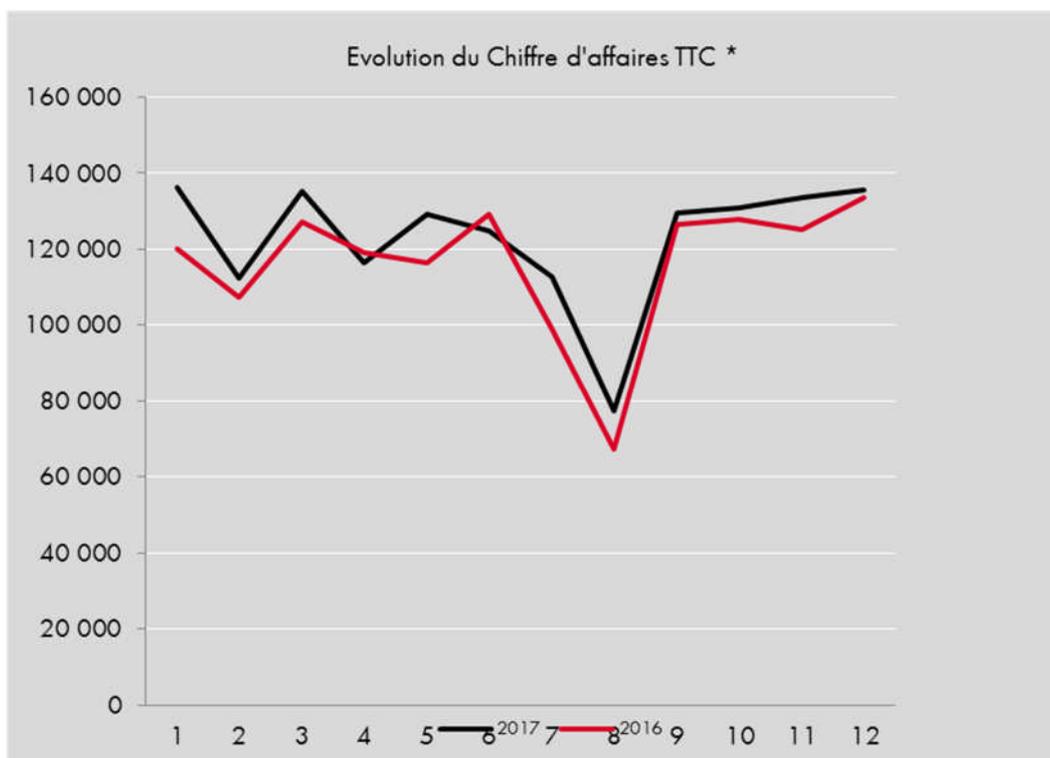
Pour l'année 2017, le chiffre d'affaire abonnés est en hausse de 4%

Recettes horaires Parc Monthyon

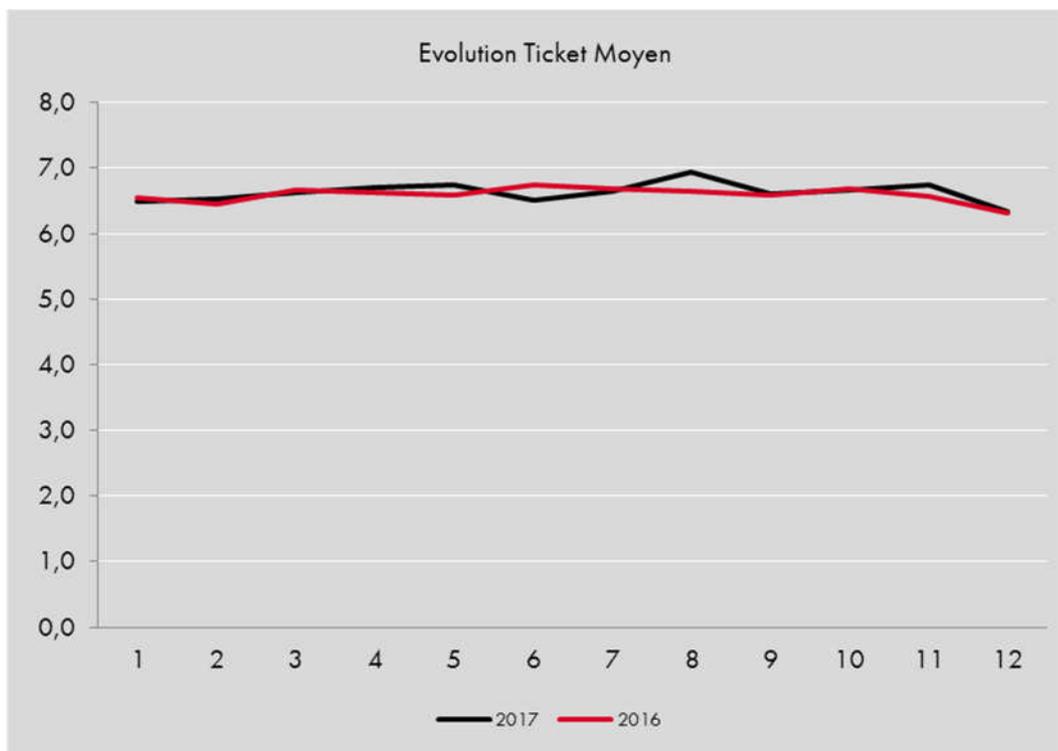
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	18 319	21 020	2 701
Février	16 652	17 190	538
Mars	19 091	20 397	1 306
Avril	17 969	17 382	-587
Mai	17 685	19 190	1 505
Juin	19 167	19 196	29
Juillet	14 802	16 971	2 169
Août	10 132	11 151	1 019
Septembre	19 220	19 618	398
Octobre	19 125	19 638	513
Novembre	19 058	19 768	710
Décembre	21 163	21 387	224
Total	212 383	222 908	10 525



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2016	2017	Evolution
Janvier	120 100	136 330	16 230
Février	107 454	112 269	4 815
Mars	127 274	135 228	7 954
Avril	119 058	116 404	-2 653
Mai	116 411	129 309	12 898
Juin	129 273	124 906	-4 368
Juillet	98 963	112 892	13 930
Août	67 284	77 393	10 108
Septembre	126 628	129 478	2 850
Octobre	127 975	130 746	2 771
Novembre	125 046	133 436	8 391
Décembre	133 644	135 489	1 846
Total	1 399 109	1 473 881	74 772



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	6,6	6,5	-1%
Février	6,5	6,5	1%
Mars	6,7	6,6	-1%
Avril	6,6	6,7	1%
Mai	6,6	6,7	2%
Juin	6,7	6,5	-4%
Juillet	6,7	6,7	-1%
Août	6,6	6,9	5%
Septembre	6,6	6,6	0%
Octobre	6,7	6,7	-1%
Novembre	6,6	6,8	3%
Décembre	6,3	6,3	0%
Total	6,6	6,6	0%



	2016	2017	Evolution
Fréquentation	212 383,0	222 908,0	5%
Ticket moyen TTC en €	6,6	6,6	0%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 399 108,6	1 473 880,7	5%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	8 619,0	8 433,0	-2%
Total CA horaires et assimilés	1 407 727,6	1 482 313,7	5%

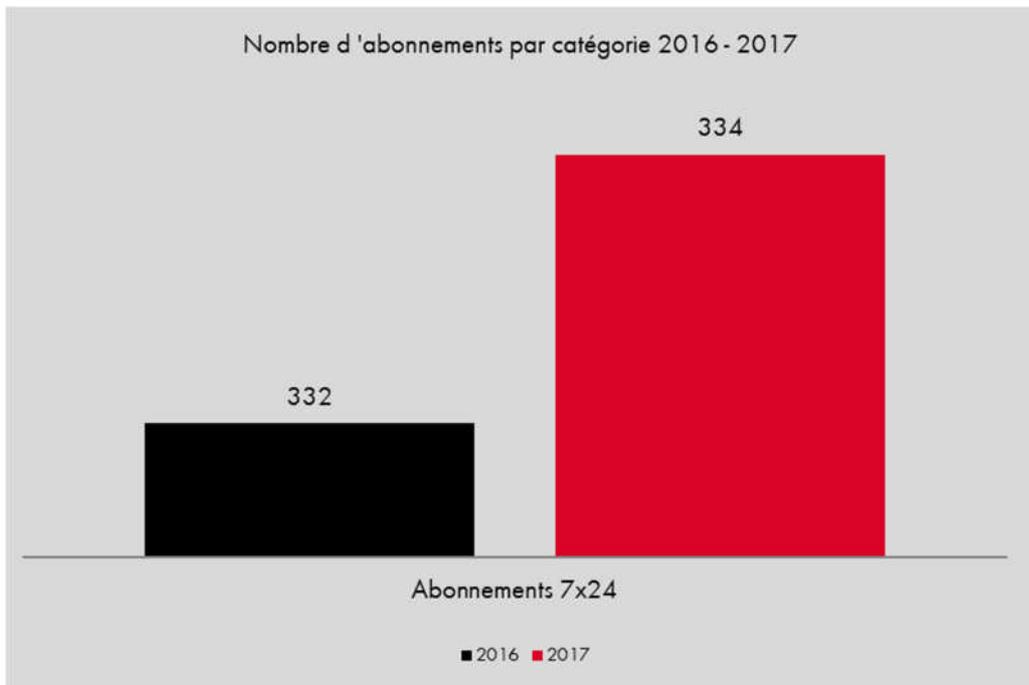
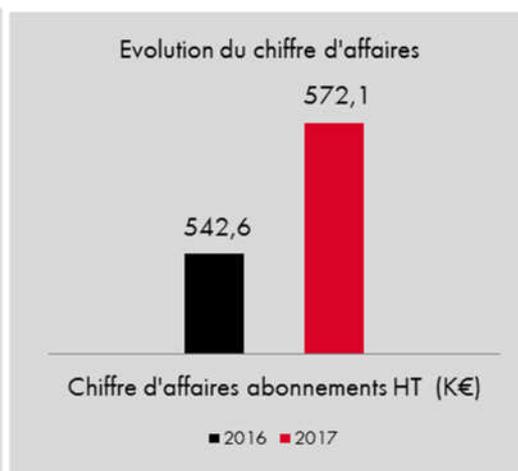
Le parking Monthyon reste sur sa dynamique de hausse de fréquentation (+ 9% en 2016, + 5% en 2017). Cela représente 10 525 entrées de plus qu'en 2016.

Le ticket moyen étant stable (6,60 € soit 2h30 de stationnement), la hausse des recettes est également de 5% pour l'année 2017.

Cette progression est la conséquence de la qualité de la prestation dans ce parc particulièrement apprécié pour la largeur de ses places.

Recettes abonnés Parc Monthyon

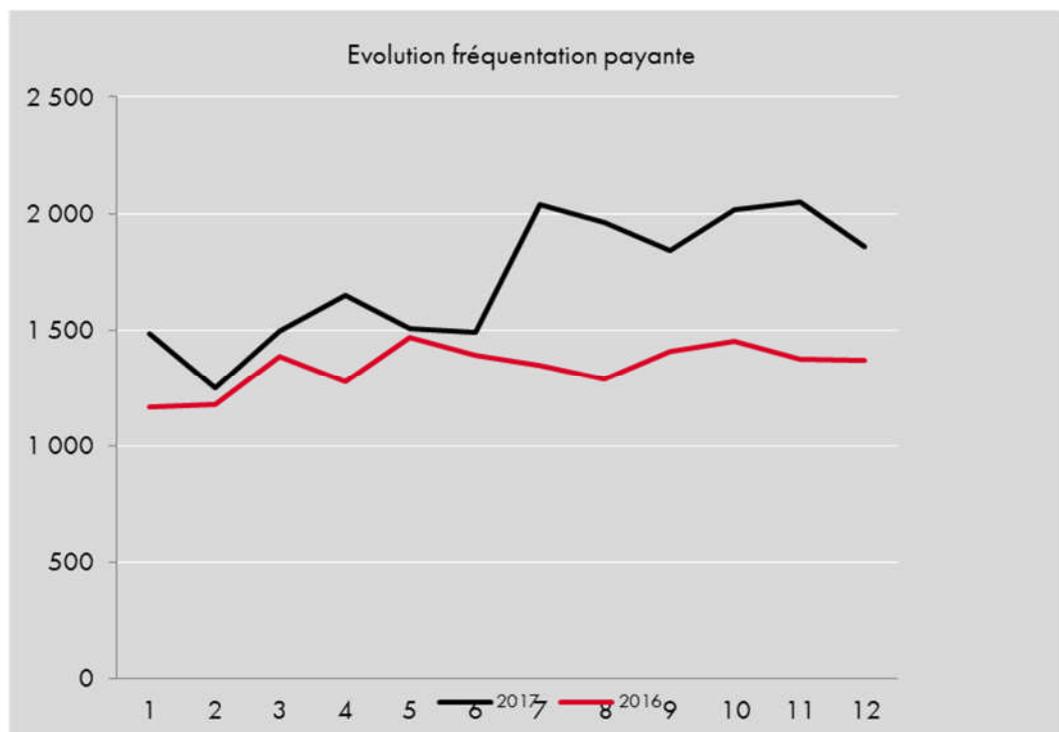
	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	332	334	1%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	542,6	572,1	5%



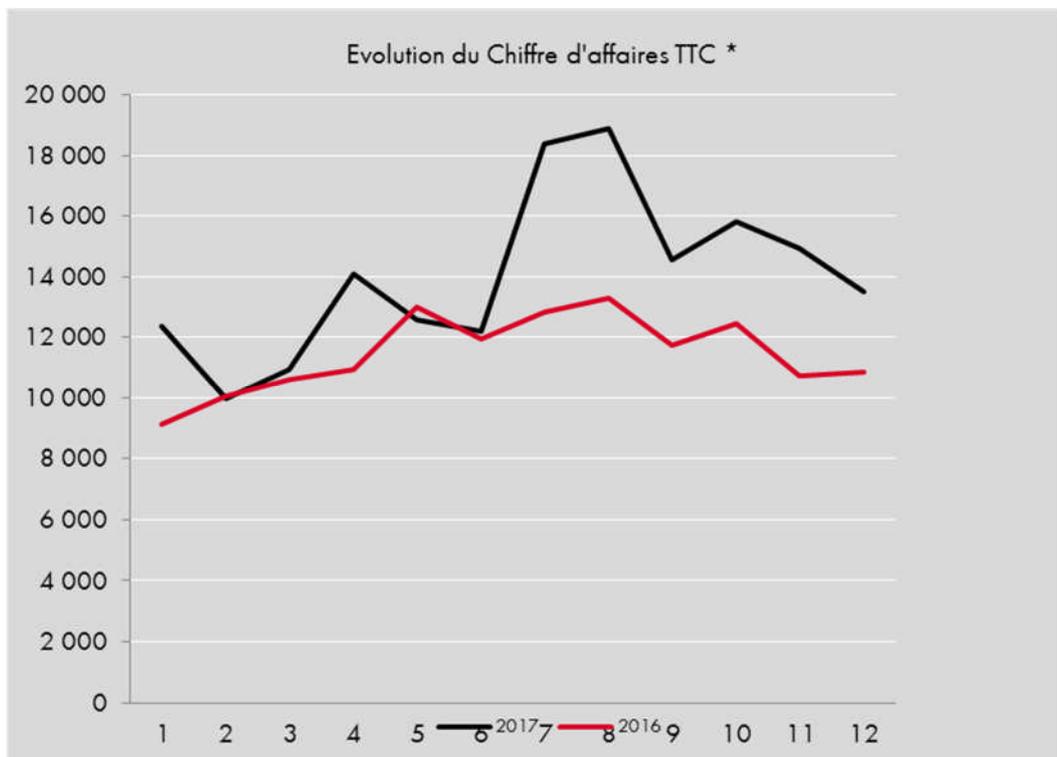
Le parking Monthyon étant fréquemment saturé aux heures de pointe, nous avons fait le choix de limiter le nombre d'abonnement. Celui-ci est donc stable au terme de cet exercice et le chiffre d'affaire est en hausse de 5%, certains contrats groupe bénéficiant de remise ayant résiliés quelques cartes de leurs contrats.

Recettes horaires Parc Phocéens

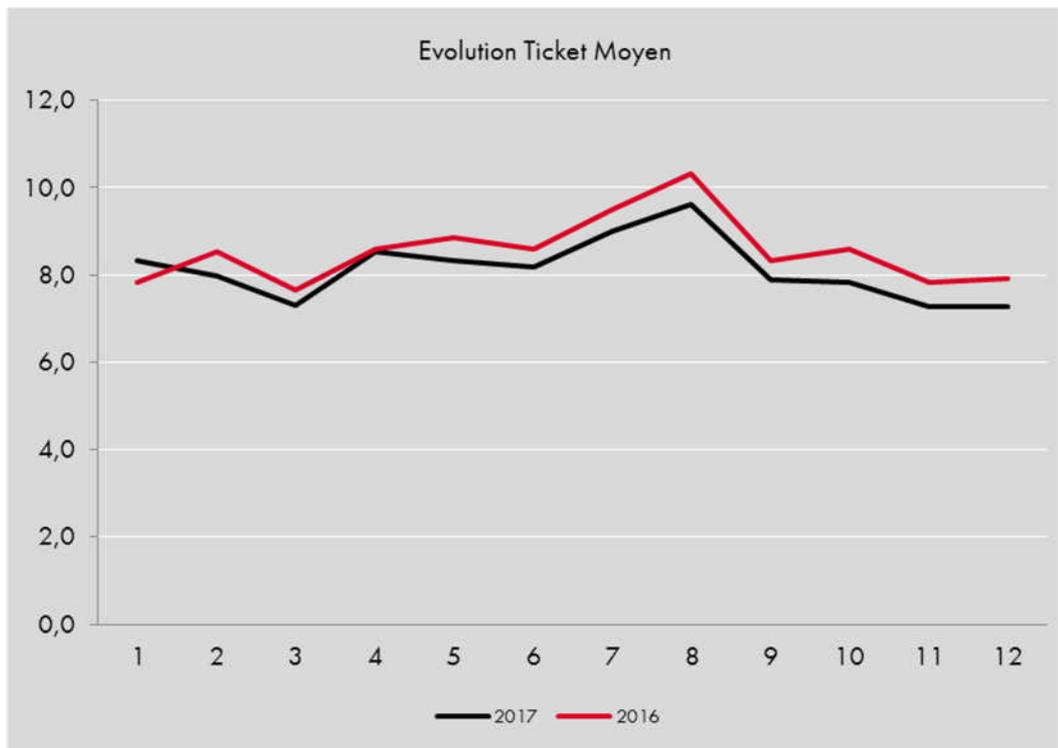
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	1 165	1 482	317
Février	1 178	1 249	71
Mars	1 384	1 494	110
Avril	1 273	1 651	378
Mai	1 467	1 507	40
Juin	1 390	1 490	100
Juillet	1 347	2 041	694
Août	1 287	1 962	675
Septembre	1 408	1 842	434
Octobre	1 450	2 017	567
Novembre	1 372	2 049	677
Décembre	1 370	1 855	485
Total	16 091	20 639	4 548



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2016	2017	Evolution
Janvier	9 123	12 358	3 235
Février	10 065	9 962	-102
Mars	10 596	10 934	338
Avril	10 935	14 098	3 163
Mai	12 977	12 579	-398
Juin	11 950	12 199	248
Juillet	12 811	18 364	5 553
Août	13 272	18 880	5 608
Septembre	11 736	14 541	2 804
Octobre	12 468	15 829	3 361
Novembre	10 736	14 924	4 188
Décembre	10 855	13 500	2 645
Total	137 524	168 168	30 645



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	7,8	8,3	6%
Février	8,5	8,0	-7%
Mars	7,7	7,3	-4%
Avril	8,6	8,5	-1%
Mai	8,8	8,3	-6%
Juin	8,6	8,2	-5%
Juillet	9,5	9,0	-5%
Août	10,3	9,6	-7%
Septembre	8,3	7,9	-5%
Octobre	8,6	7,8	-9%
Novembre	7,8	7,3	-7%
Décembre	7,9	7,3	-8%
Total	8,5	8,1	-5%



	2016	2017	Evolution
Fréquentation	16 091,0	20 639,0	28%
Ticket moyen TTC en €	8,5	8,1	-5%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	137 523,8	168 168,3	22%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	2 900,4	773,2	-73%
Total CA horaires et assimilés	140 424,1	168 941,6	20%

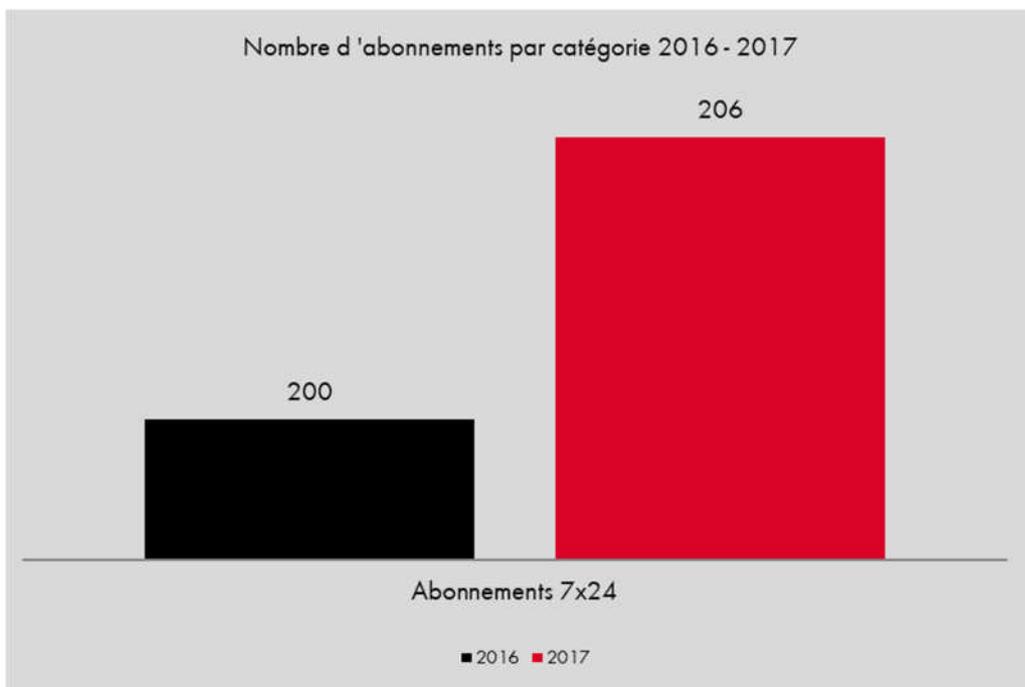
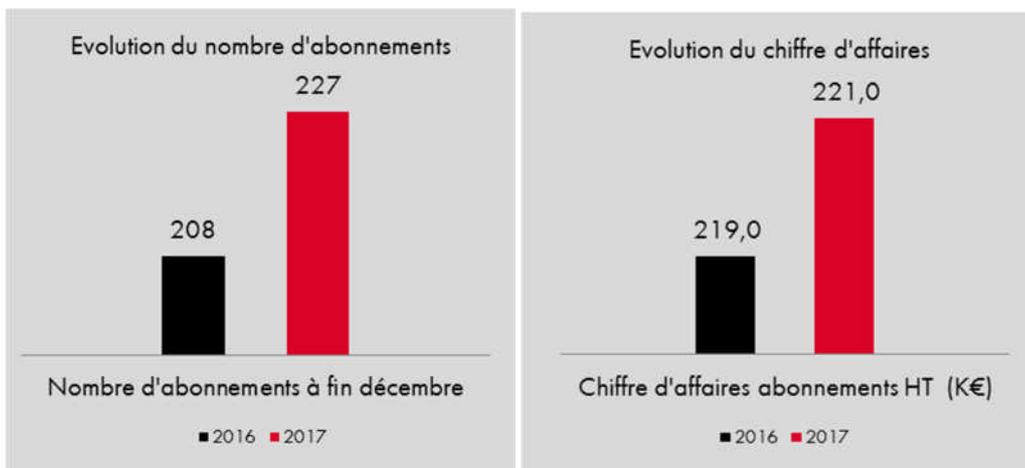
Après plusieurs années de hausse consécutive, le parking Phocéens avait connu l'an dernier une baisse de la fréquentation de l'ordre de 5%.

Pour 2017, nous constatons une forte hausse de la fréquentation de 28 % (soit 4540 entrées supplémentaires) qui peut s'expliquer par l'arrivée de nouveaux commerces et hôtels dans le quartier. Ces nouveaux viviers de clientèle permettent un accroissement de l'activité sur les week-ends et nuits.

Recettes horaires Parc Phocéens

	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	208	227	9%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	219,0	221,0	1%

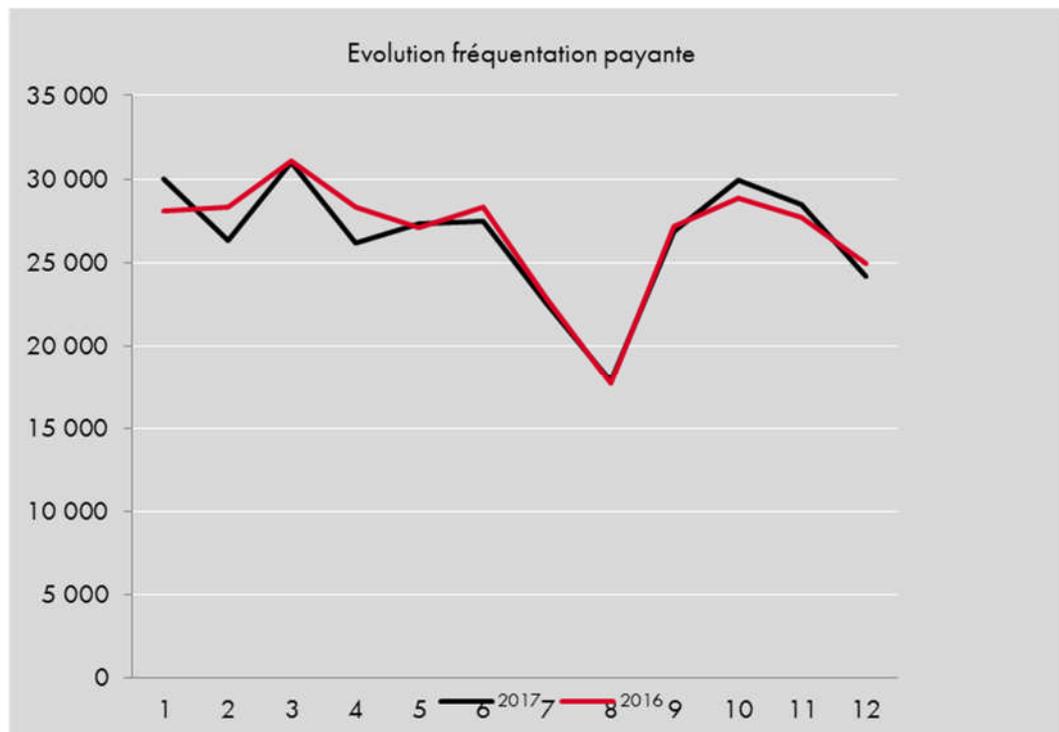
Nombre d'abonnements par catégorie	2016	2017	Ecart n-1
Abonnements 7x24	200	206	3%
Abonnements Nuit + WE	8	21	163%



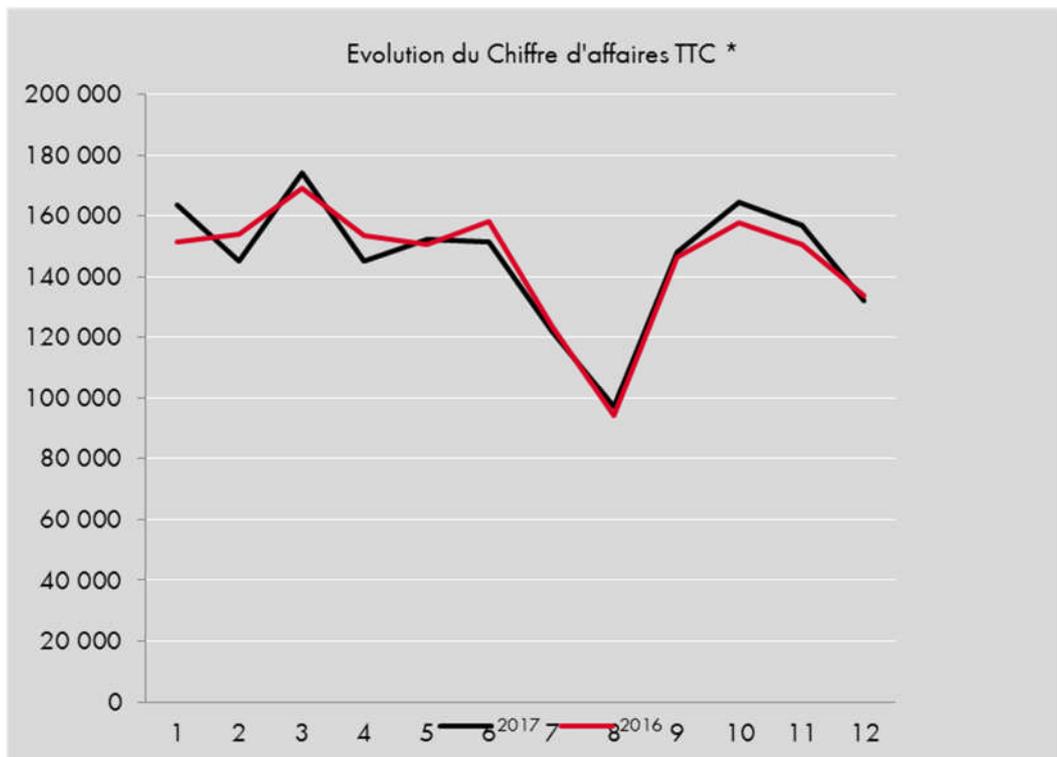
Le nombre d'abonnés est en hausse sensible (+19) mais les recettes abonnés restent stables pour l'année 2017 car nous avons principalement intégré des abonnés nuit +WE (+13).

Recettes horaires Parc Timone

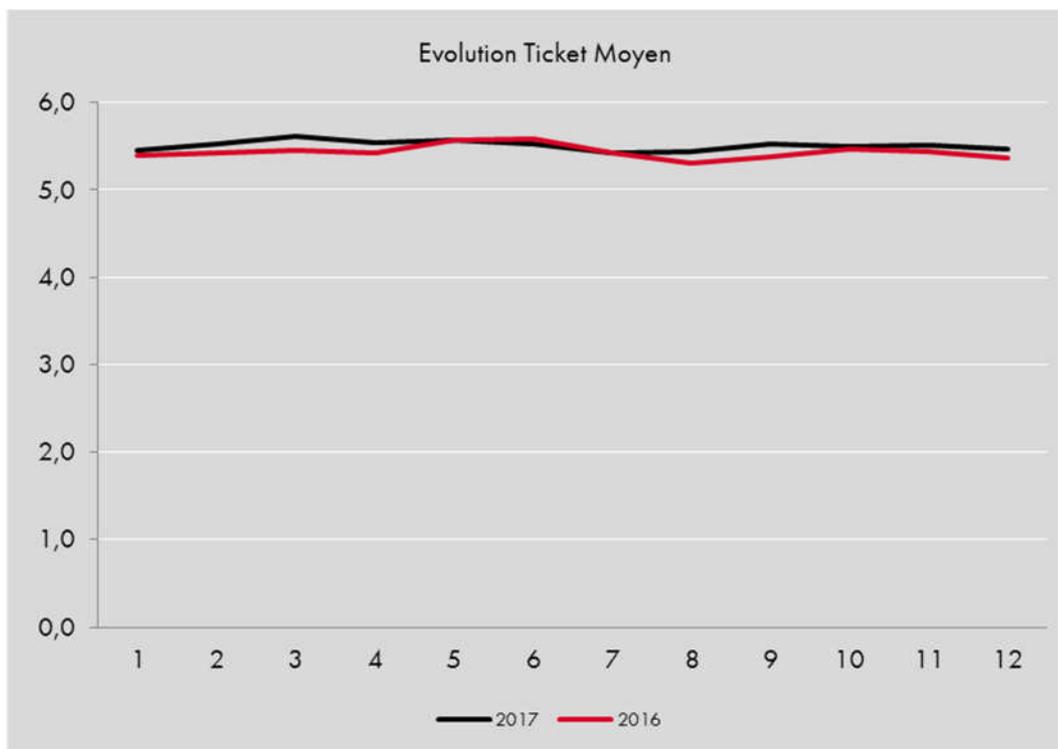
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	28 061	30 005	1 944
Février	28 346	26 335	-2 011
Mars	31 085	31 009	-76
Avril	28 325	26 166	-2 159
Mai	27 049	27 343	294
Juin	28 348	27 442	-906
Juillet	22 835	22 530	-305
Août	17 720	17 851	131
Septembre	27 185	26 855	-330
Octobre	28 836	29 917	1 081
Novembre	27 722	28 439	717
Décembre	24 925	24 159	-766
Total	320 437	318 051	-2 386



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2016	2017	Evolution
Janvier	151 496	163 780	12 284
Février	153 887	145 319	-8 567
Mars	169 241	174 125	4 884
Avril	153 716	145 060	-8 655
Mai	150 529	152 426	1 897
Juin	158 094	151 472	-6 621
Juillet	123 765	122 079	-1 686
Août	94 071	96 975	2 904
Septembre	146 187	148 178	1 991
Octobre	157 581	164 432	6 851
Novembre	150 626	156 845	6 218
Décembre	133 746	132 050	-1 697
Total	1 742 939	1 752 743	9 804



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	5,4	5,5	1%
Février	5,4	5,5	2%
Mars	5,4	5,6	3%
Avril	5,4	5,5	2%
Mai	5,6	5,6	0%
Juin	5,6	5,5	-1%
Juillet	5,4	5,4	0%
Août	5,3	5,4	2%
Septembre	5,4	5,5	3%
Octobre	5,5	5,5	1%
Novembre	5,4	5,5	2%
Décembre	5,4	5,5	2%
Total	5,4	5,5	1%



	2016	2017	Evolution
Fréquentation	320 437,0	318 051,0	-1%
Ticket moyen TTC en €	5,4	5,5	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 742 939,0	1 752 742,8	1%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	3 565,8	55 234,0	1449%
Total CA horaires et assimilés	1 746 504,8	1 807 976,8	4%

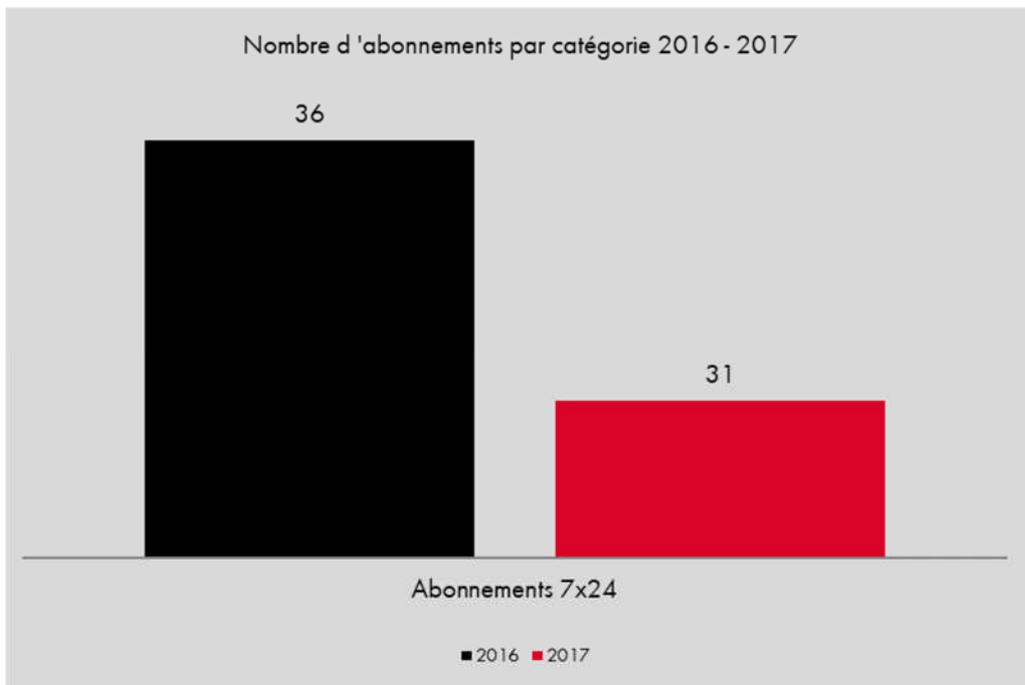
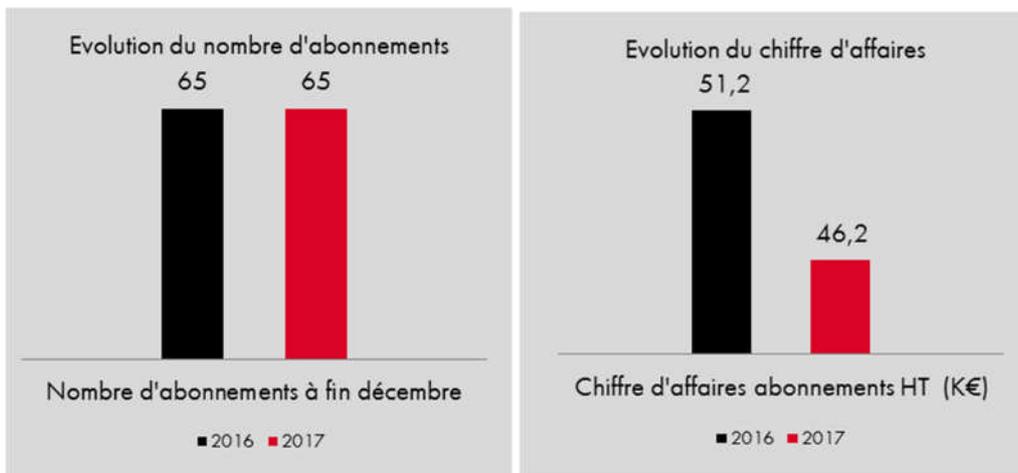
Le parking de la Timone continue d'améliorer son chiffre d'affaire (+ 4%) malgré une légère baisse de la fréquentation.

La hausse de 1449% du chiffre d'affaires assimilés est due à une reclassification comptable de certaines recettes consécutives à un changement de logiciel.

Recettes abonnés Parc Timone

	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	65	65	0%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	51,2	46,2	-10%

Nombre d'abonnements par catégorie	2016	2017	Ecart n-1
Abonnements 7x24	36	31	-14%
Abonnements 6x24	29	34	17%



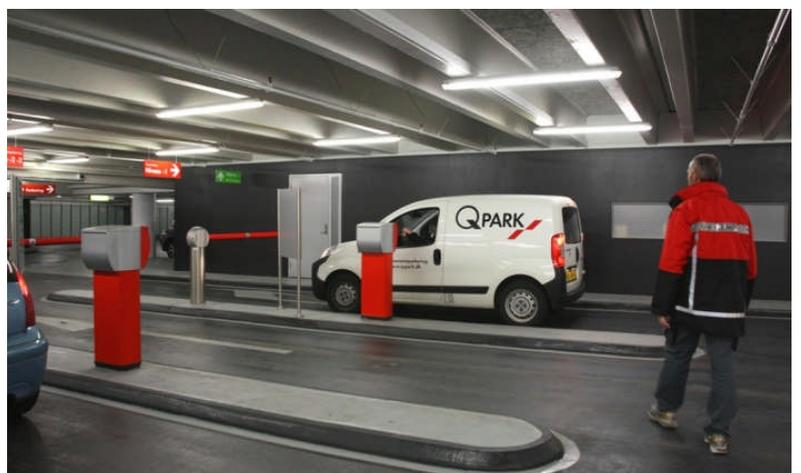
Le nombre d'abonnements à fin 2017 est stable mais le chiffre d'affaire est en baisse de 10%

4.2.3 Amodiations

Nous comptons sur le parc Cours Julien deux amodiataires, un pour le parking Baret-Saint-Ferréol, un client pour Le parking de la corderie, un amodiataire sur Monthyon et deux clients amodiataires pour terminer sur le parking Gambetta.

Tous ces contrats prennent fin au terme de notre convention.

Des promesses ont été signées pour d'autres amodiations mais n'ont pas encore été confirmées.



4.3 Compte de résultats

Compte-rendu financier: Marseille 7 Parcs (SPS)

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2017 par société	
	2017	2016	Variation en valeur	Variation en %	Q-PARK FRANCE SAS (ex QPS)	QPS
Recettes horaires & assimilées	6 029,4	5 882,2	147,2	2,5%	5 985,3	44,1
Recettes abonnés	2 532,2	2 438,8	93,4	3,8%	2 576,3	-44,1
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	64,0	86,9	-23,0	-26,4%	35,7	28,3
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés					2,3	-2,3
Amortissement des amodiataires	22,7	22,5	0,2	1,0%	22,7	
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	8 648,3	8 430,4	217,9	2,6%	8 622,3	26,0
Coûts des travaux refacturés						
Travaux refacturés						
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-1 399,2	-1 530,9	131,7	-8,6%	-1373,2	-26,0
Personnel intérimaire	-284,9	-234,0	-50,8	21,7%	-284,9	
Personnel de sécurité	-188,3	-204,2	15,9	-7,8%	-188,3	
Autres coûts de personnel	61,7	36,7	25,0	68,2%	61,7	
Coût main d'œuvre directe	-1 810,7	-1 932,4	121,7	-6,3%	-1784,7	-26,0
Taxes professionnelles	-310,4	-305,7	-4,7	1,5%	-310,4	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères						
C3S (ex Organic)	-12,6	-12,5	-0,1	0,5%	-12,6	
Autres taxes diverses	-5,6	-3,2	-2,5	77,7%	-5,6	
Impôts et Taxes	-328,6	-321,4	-7,2	2,2%	-328,6	
Eau & énergie	-195,0	-214,8	19,9	-9,2%	-185,0	
Fournitures de parking/ voirie	-20,6	-23,2	2,6	-11,0%	-20,6	
Entretien de l'ouvrage	-244,4	-263,4	19,1	-7,2%	-244,4	
Maintenance des équipements de parking	-132,2	-120,7	-11,4	9,5%	-132,2	
Location diverses d'exploitation	-5,6	-6,3	0,7	-11,2%	-5,6	
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	-1,5	-1,5			-1,5	
Téléphone	-39,9	-33,5	-6,4	19,0%	-39,9	
Télésurveillance	-71,1	-70,7	-0,4	0,6%	-71,1	
Assurance parking	-66,5	-45,2	-21,3	47,1%	-66,5	
Coût de la gestion de l'argent	-54,9	-53,8	-1,1	2,1%	-54,9	
Coût du marketing opérationnel	-31,3	-40,8	9,5	-23,3%	-31,3	
Coût des véhicules d'exploitation	-20,5	-18,5	-2,0	11,0%	-20,5	
Frais de voyages & mission/ réception	-13,8	-12,8	-1,0	7,9%	-13,8	
Charges administratives d'exploitation	-23,4	-15,4	-8,0	51,8%	-23,4	
Sous Traitance QPS						
Rémunération sous traitance QPS (1%)						
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Ex	-8,1	-5,2	-2,9	55,0%	-8,1	
Total charges directes de production	-3 067,992	-3 179,7	111,7	-3,5%	-3 042,0	-26,0

Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe						
Redevances / Loyers locaux - Part Variable						
Total loyers et redevances						
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC						
Honoraires avocats	-0,4		-0,4		-0,4	
Honoraires divers		-1,8	1,8	-100,0%		
Frais de services bancaires (indirectes)						
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers	15,2	14,9	0,3	2,1%	15,2	
Convention Mission Direction & Assistance	-861,2	-861,8	0,7	-0,1%	-861,2	
Total charges indirectes	-846,3	-848,7	2,4	-0,3%	-846,3	
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-3 914,3	-4 028,4	114,1	-2,8%	-3 888,3	-26,0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	4 734,0	4 402,0	332,0	7,5%	4 734,0	
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements de la concessionnaire	-2 257,5	-2 333,2	75,7	-3,2%	-2 257,5	
Amortissement subv équipements						
Amortissements exploitation QPS						
Prov renouvellement des immobilisations						
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	-0,3	-0,0	-0,3	NS	-0,3	
Total Amortissements	-2 257,9	-2 333,2	75,3	-3,2%	-2 257,9	
RESULTAT D'EXPLOITATION	2 476,1	2 068,8	407,3	19,7%	2 476,1	
Produits financiers	0,0	0,0	-0,0	-64,4%	0,0	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investi						
Charges financières	-113,6	-210,6	97,0	-46,0%	-113,6	
Crédit-bail (part frais financiers)						
RESULTAT FINANCIER	-113,6	-210,6	97,0	-46,0%	-113,6	
Produits exceptionnels	0,3	6,9	-6,5	-95,2%	0,3	
Charges exceptionnels	-0,0	-20,3	20,3	-99,9%	-0,0	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0,3	-13,4	13,7	-102,4%	0,3	
Impôts sur les sociétés	-813,5	-614,9	-198,7	32,3%	-813,5	
RESULTAT NET COMPTABLE	1 549,3	1 229,9	319,4	26,0%	1 549,3	

Le chiffre d'affaires de SPS est en hausse de 2.6% en 2017 soit un montant de 217K€. Les recettes Horaires et Abonnés sont en respectivement en hausse de 2,5% et 3,8% sur cet exercice.

Concernant les postes de charges, nous continuons à constater une amélioration du coût main d'œuvre en 2017 de 121K€. Cette amélioration s'explique par le départ à la retraite de M. Fortin, une mutualisation de la prestation sécurité sur l'ensemble des sites (-7,8% par rapport à 2016) et des arbitrages au niveau des remplacements du personnel du service technique.

L'écart de 25K€ sur la ligne « autres coûts de personnel » correspond à une reprise de provision sur litiges sociaux.

Les postes eau et énergie continuent de baisser suite à la mise en place d'éclairage leds dans l'ensemble de nos parkings (travaux réalisés sur le parking Gambetta fin 2017).

Ces investissements, réalisés depuis 2014, nous permettent une baisse du coût de ce poste de l'ordre de 9% par rapport à l'année précédente.

Le poste entretien et maintenance des ouvrages est en hausse de 11K€ principalement en raison de l'achat de petit outillage nécessaires aux travaux et à la maintenance.

Le poste assurance connaît une forte hausse (+ 21K€) en raison d'une augmentation des tarifs de notre compagnie.

Les charges financières connaissent une forte baisse consécutive à une négociation de la dette.

Au final le résultat net s'établit à 1549,3K€ HT soit une hausse de 26% réalisée par rapport à l'exercice 2016.

Le chiffre d'affaire réalisé en 2017 demeure en dessous du seuil de déclenchement des redevances actualisé. Vous trouverez également les modalités de calcul de ce seuil en annexe.

4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement

Tous parcs

Afin d'assurer la maintenance des équipements de péages, nos investissements en matériel Skidata pour l'année 2017 sont de l'ordre de 39K€.

Nous avons également procédé à la mise à jour "Bulletin 13" pour l'ensemble des terminaux de paiement.

Conformément aux préconisations de la médecine du travail, un investissement de 6,4K€ a été réalisé pour l'achat de fauteuil ergonomique sur l'ensemble des parkings.

Le parking Baret-Saint-Ferréol:

Les investissements pour ce parking au titre de l'année 2017 sont de 11K€.

Un portail a été remplacé sur le parking Félix Baret.

Le parking Corderie:

L'ensemble des investissements représente un montant de 144,6K€ sur le parking Corderie.

Nous avons principalement réalisé les investissements suivants:

- Rénovation des locaux
- Adaptation aux normes PMR dans le cadre de la mise en service de l'ascenseur
- Achat d'une autolaveuse

Le parking Cours Julien:

Un montant de 50K€ a été investi sur le parking Cours Julien pour l'année 2017

Nous avons procédé aux travaux suivants:

- Installation de portails aux entrées et sorties
- Pose de glissières de sécurité
- Pose de ventouses sur les accès piétons
- Remplacement d'un moteur de désenfumage.

Le parking Gambetta:

L'ensemble de l'éclairage du parking Gambetta a été remplacé par des leds à la fin de l'année 2017. Le montant investi pour ces travaux est de 60K€, les travaux ayant été réalisés par notre service technique interne.

Le parking Phocéens :

Nous avons réalisé dans le cadre des travaux d'investissements les prestations suivantes:

- Changement d'une carte mère pour le PC
- Mise à jour Bulletin 13

Le montant investi en 2017 est de 6,6K€.

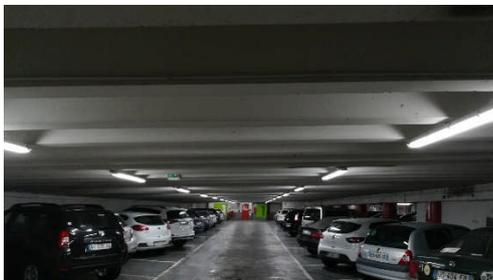
Le parking Timone :

L'investissement est de 18K€ sur le parking de la Timone:

- Un achat de signalétique a été réalisé pour un montant de 10,1K€
- Travaux électrique pour 6K€



Installation de portails sur l'ensemble des accès du parking Cours Julien



Remplacement de l'éclairage du parking Gambetta



Rajout de signalétique sur l'ensemble des parkings (Cours Julien)

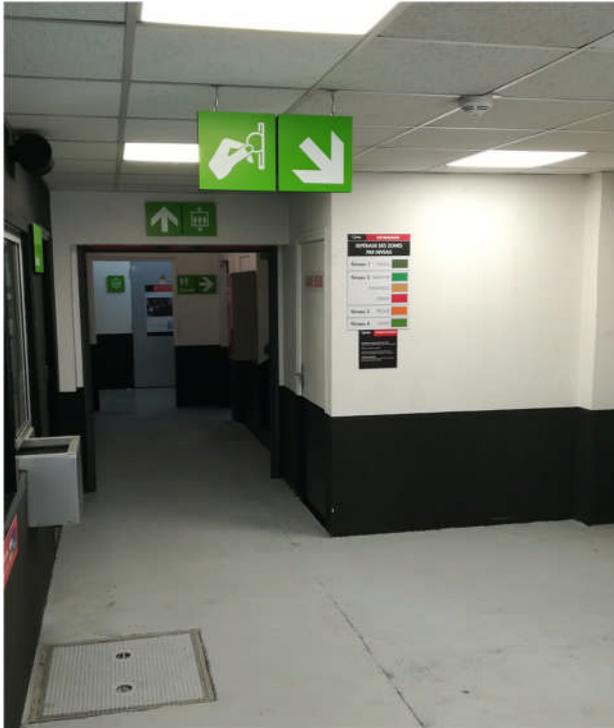
- Adaptation aux normes PMR du parking Corderie et mise en service de l'ascenseur



Creation et mise en peinture (murs et sol) d'un sas aux normes PMR



Changement de la totalité de la signalétique du parking Corderie



Création d'une rampe aux normes PMR et rénovation complète du hall d'accueil: peinture murs et sol, pose de plafonniers LED, signalétique adaptée

| Suivi du programme d'investissement et dépenses de renouvellement

Comme précisé dans l'article 6 du contrat de délégation de service public, les travaux de renouvellement sont prévus pour un montant qui ne pourra être inférieur à 47 MF HT (soit 7.2 M€ HT), et ce, selon un calendrier bien précis :

	en Frf	Mt en K €	Indexation	Mt indexé	Cumulé
1992	5 000	762,2		762,2	762,2
1998	14 000	2 134,3	1,18048571	2 519,5	3 281,7
2008	14 000	2 134,3	1,48129524	3 161,5	6 443,2
2016	14 000	2 134,3	1,72194286	3 675,1	10 118,4
	47 000	7 165,1		10 118,4	
Montant cumulé des investissements fin 2017 =				17 492 472	

5 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive des parcs

Annexe B: Gamme tarifaire des parcs

Annexe C : Description du Service Clients

Annexe D : Centre de contact clientèle technique – CCCT

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 : Compte d'exploitation fin de période

Annexe I : Calcul de la redevance due à la ville

Annexe J : Compte d'exploitation simplifié

Annexe K : Compte Rendu financier 2012

Annexe L : Equivalent temps plein

Annexe M : Formule d'indexation Annexe

Annexe N : Q-Park, 2^{ème} opérateur de stationnement en France

Annexe O : Balance analytique par parking

Annexe P : La presse en parle

Annexe A: Fiche descriptive du parc Félix Baret-Saint-Ferréol :

Caractéristiques du parc	
Nom	Félix Baret-Saint-Ferréol
Type de site (E : Enterré ; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	7
Adresse	Place Félix Baret
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue d'Arménie
Sortie(s) adresse(s)	Rue Montgrand
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Felix Baret
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 54 00 81
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Préfecture
Heures d'ouverture (horaires)	L - S 7h à 21h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	700
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	16
Nombre de places véhicules électriques	Non
Nombre de places deux roues	20
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) – box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Oui
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes publiques	Oui
Vidéo surveillance	Oui
Station nettoyage à sec véhicule	oui

Annexe A: Fiche descriptive du parc Corderie:

Caractéristiques du parc	
Nom	Corderie
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	8 demis
Adresse	35, boulevard de la Corderie
Entrée(s) voitures (adresse)	35, boulevard de la Corderie
Sortie(s) adresse(s)	35, boulevard de la Corderie
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	35, boulevard de la Corderie
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 13 98 91
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Vieux port
Heures d'ouverture (horaires)	L – S 8h à 19h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	400
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	0
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,95m
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	Oui
Toilettes publiques	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Cours Julien:

Caractéristiques du parc	
Nom	Cours Julien
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	5
Adresse	Cours Julien
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des 3 frères Barthelemy Cours Julien
Sortie(s) adresse(s)	Place de Lodi
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place du Cours Julien
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 47 23 53
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Mairie
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	630
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	8
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,95m
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	Oui
Toilettes publiques	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Gambetta:

Caractéristiques du parc	
Nom	Gambetta
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Allée Léon Gambetta
Entrée(s) voitures (adresse)	Allée Léon Gambetta
Sortie(s) adresse(s)	Allée Léon Gambetta
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Allée Léon Gambetta
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 64 75 06
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Gare SnCF
Heures d'ouverture (horaires)	L - S 7h à 00h30
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	630
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	6
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	12
Hauteur maximum	1,95m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Oui
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexé(s)	Non,
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes publiques	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Monthyon:

Caractéristiques du parc	
Nom	Monthyon
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	7
Adresse	Rue de Breteuil
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue de Breteuil
Sortie(s) adresse(s)	Rue Pollak
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue de Breteuil
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 54 00 74
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Palais de justice
Heures d'ouverture (horaires)	L - S 7h à 21h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	510
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	16
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,95m
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)	Lavage auto, Auto partage
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes publiques	Oui
Vidéo surveillance	Oui
Station nettoyage à sec	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Phocéens

Caractéristiques du parc	
Nom	Phocéens
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	SE
Nombre de niveaux	3
Adresse	Rue Jean marc Cathala
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Jean marc Cathala
Sortie(s) adresse(s)	Rue Jean marc Cathala
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Jean marc Cathala
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 90 41 73
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	La vielle Charité
Heures d'ouverture (horaires)	L – S 8h à 19h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	250
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	6
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,95m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Non
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Auto partage
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes publiques	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Timone:

Caractéristiques du parc	
Nom	Timone
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Rue Saint Pierre
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Saint Pierre
Sortie(s) adresse(s)	Rue Jean Martin
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Saint Pierre
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 47 14 48
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Hôpital
Heures d'ouverture (horaires)	L – S 6h30 à 21 h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	700
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	12
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,95m
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	Oui
Toilettes publiques	Non
Vidéo surveillance	Oui
Station nettoyage à sec véhicule	Oui

Annexe B: Gamme tarifaire des parcs

| Horaires Baret, Monthyon, Corderie, Phocéens, Cours Julien

TARIFICATION AU QUART D'HEURES					
15 mn	1,80 €	04 H 15 mn	10,50 €	08 H 15 mn	16,30 €
30 mn	2,10 €	04 H 30 mn	10,80 €	08 H 30 mn	16,50 €
45 mn	2,40 €	04 H 45 mn	11,10 €	08 H 45 mn	16,70 €
01 H 00	2,70 €	05 H 00	11,20 €	09 H 00	16,90 €
01 H 15 mn	3,90 €	05 H 15 mn	12,00 €	09 H 15 mn	17,50 €
01 H 30 mn	4,60 €	05 H 30 mn	12,50 €	09 H 30 mn	17,70 €
01 H 45 mn	5,10 €	05 H 45 mn	12,90 €	09 H 45 mn	17,90 €
02 H 00	5,30 €	06 H 00	13,20 €	10 H 00	18,10 €
02 H 15 mn	6,30 €	06 H 15 mn	14,30 €	10 H 15 mn	18,20 €
02 H 30 mn	6,80 €	06 H 30 mn	14,50 €	10 H 30 mn	18,30 €
02 H 45 mn	7,20 €	06 H 45 mn	14,70 €	10 H 45 mn	18,40 €
03 H 00	7,30 €	07 H 00	14,90 €	11 H 00	18,50 €
03 H 15 mn	8,30 €	07 H 15 mn	15,50 €	11 H 15 mn	18,50 €
03 H 30 mn	9,00 €	07 H 30 mn	15,70 €	11 H 30 mn	18,50 €
03 H 45 mn	9,40 €	07 H 45 mn	15,90 €	12 H 00	18,50 €
04 H 00 mn	9,60 €	08 H 00 mn	16,10 €	24 H 00	19,30 €

TARIFICATION AU QUART D'HEURES					
15 mn	1,80 €	04 H 15 mn	10,50 €	08 H 15 mn	15,50 €
30 mn	2,10 €	04 H 30 mn	10,80 €	08 H 30 mn	15,50 €
45 mn	2,40 €	04 H 45 mn	11,10 €	08 H 45 mn	15,50 €
01 H 00	2,70 €	05 H 00	11,20 €	09 H 00	15,50 €
01 H 15 mn	3,90 €	05 H 15 mn	12,00 €	09 H 15 mn	15,50 €
01 H 30 mn	4,60 €	05 H 30 mn	12,50 €	09 H 30 mn	15,50 €
01 H 45 mn	5,10 €	05 H 45 mn	12,90 €	09 H 45 mn	15,50 €
02 H 00	5,30 €	06 H 00	13,20 €	10 H 00	15,50 €
02 H 15 mn	6,30 €	06 H 15 mn	14,30 €	10 H 15 mn	15,50 €
02 H 30 mn	6,80 €	06 H 30 mn	14,50 €	10 H 30 mn	15,50 €
02 H 45 mn	7,20 €	06 H 45 mn	14,70 €	10 H 45 mn	15,50 €
03 H 00	7,30 €	07 H 00	14,90 €	11 H 00	15,50 €
03 H 15 mn	8,30 €	07 H 15 mn	15,50 €	11 H 15 mn	15,50 €
03 H 30 mn	9,00 €	07 H 30 mn	15,50 €	11 H 30 mn	15,50 €
03 H 45 mn	9,40 €	07 H 45 mn	15,50 €	12 H 00	15,50 €
04 H 00 mn	9,60 €	08 H 00 mn	15,50 €	24 H 00	15,50 €

| Horaires Timone

TARIFICATION AU QUART D'HEURES					
15 mn	1,20 €	04 H 15 mn	7,80 €	08 H 15 mn	11,10 €
30 mn	1,80 €	04 H 30 mn	8,00 €	08 H 30 mn	11,30 €
45 mn	2,10 €	04 H 45 mn	8,20 €	08 H 45 mn	11,50 €
01 H 00	2,30 €	05 H 00	8,50 €	09 H 00	11,70 €
01 H 15 mn	3,60 €	05 H 15 mn	8,70 €	09 H 15 mn	11,90 €
01 H 30 mn	4,10 €	05 H 30 mn	8,90 €	09 H 30 mn	12,10 €
01 H 45 mn	4,30 €	05 H 45 mn	9,10 €	09 H 45 mn	12,30 €
02 H 00	4,50 €	06 H 00	9,30 €	10 H 00	12,50 €
02 H 15 mn	5,40 €	06 H 15 mn	9,50 €	10 H 15 mn	12,70 €
02 H 30 mn	6,00 €	06 H 30 mn	9,70 €	10 H 30 mn	12,90 €
02 H 45 mn	6,30 €	06 H 45 mn	9,90 €	10 H 45 mn	13,10 €
03 H 00	6,50 €	07 H 00	10,10 €	11 H 00	13,30 €
03 H 15 mn	7,20 €	07 H 15 mn	10,30 €	11 H 15 mn	13,50 €
03 H 30 mn	7,40 €	07 H 30 mn	10,50 €	11 H 30 mn	13,70 €
03 H 45 mn	7,50 €	07 H 45 mn	10,70 €	12 H 00	13,70 €
04 H 00 mn	7,70 €	08 H 00 mn	10,90 €	24 H 00	13,70 €

| Abonnements

ABONNEMENT	BARET	CORDERIE	GAMBETTA	C.JULIEN	MONTHYON	PHOCEENS	TIMONE
ANNUEL	1 903,00 €	1 518,00 €	1 551,00 €	1 551,00 €	2 013,00 €	1 408,00 €	1 200,00 €
ANNUEL(zone réservée)	2 137,90 €		2 034,24 €				
TRIMESTRIEL	475,80 €	379,50 €	387,75 €	387,80 €	503,30 €	384,00 €	300,00 €
TRIMESTRIEL(zone réservée)			466,30 €				
MENSUEL	173,00 €	138,00 €	141,00 €	141,00 €	183,00 €	128,00 €	100,00 €
MENSUEL(réservée)	194,35 €		169,50 €				
MENSUEL(moto)	70,50 €	69,00 €	70,50 €	70,50 €			

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 5 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 – 1 rue Jacques-Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux</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>C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés</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 – 1 rue Jacques-Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés 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>

Annexe E: Détail des amortissements économiques

En raison de son volume, le détail est annexé en fin de document et joint sous format électronique sur support USB en version PDF et excell

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements												
Id Contrat : E061						Année: 2016						
Contrat : Marseille SPS						Entré : Q-PARK FRANCE SAS (ex QPS)						
Id_Entité : C12												
Type de Bien	Nom Parking	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	Marseille - Cordene	25 120			-2 270	22 850	-22 599	-783	2 270	-21 112	2 521	1 738
	Marseille - Cours Julien	24 033			-1 460	22 573	-4 800	-2 785	1 460	-6 125	19 233	16 448
	Marseille - Félix Baret	43 118			-229	42 889	-19 869	-3 084	229	-22 724	23 249	20 165
	Marseille - Gombeto	27 267			-1 540	25 727	-7 610	-3 188	1 540	-9 259	19 656	16 468
	Marseille - Indivis SPM	13 032				13 032	-7 595	-1 682		-9 277	5 437	3 755
	Marseille - La Timone	25 879				25 879	-24 254	-1 626		-25 879	1 626	
	Marseille - Monthyon	28 284				28 284	-9 042	-2 965		-12 008	19 241	16 276
	Marseille - Phocéens	16 124				16 124	-16 124			-16 124		
	Total Biens de reprise		202 857			-5 499	197 358	-111 893	-16 113	5 499	-122 507	90 964
Biens de retour	Marseille - Cordene	813 210	28 652			841 861	-624 080	-39 602		-663 682	189 130	178 180
	Marseille - Cours Julien	836 450	28 902			865 352	-431 574	-78 238		-509 813	404 875	355 539
	Marseille - Félix Baret	3 422 494	14 979			3 437 473	-2 279 198	-223 516		-2 502 714	1 143 296	934 759
	Marseille - Gombeto	765 795	29 147			794 942	-517 166	-51 056		-568 222	248 630	226 720
	Marseille - Indivis SPM	40 542 275	9 581			40 551 856	-32 257 082	-1 603 648		-33 860 729	8 285 194	6 691 127
	Marseille - La Timone	884 552	35 454			920 006	-517 072	-75 566		-592 638	367 480	327 368
	Marseille - Monthyon	2 131 462				2 131 462	-961 969	-201 710		-1 163 679	1 169 493	967 783
	Marseille - Phocéens	453 190	4 778			457 968	-320 643	-43 751		-364 394	132 548	93 574
	Total Biens de retour		49 849 428	151 492			50 000 921	-37 908 783	-2 317 087		-40 225 870	11 940 645
Total général		50 052 285	151 492			50 198 278	-38 020 676	-2 333 201	5 499	-40 348 378	12 031 609	9 849 901

Annexes au Rapport financier						
Id Contrat : E061		Année : 2017				
Contrat : Marseille SPS		Parkings : 7 Parcs				
Id_Entité : C12		Entité : Q-PARK FRANCE SAS (ex QPS)				
II - Détail des frais financiers - en Euros						
	Capital d'origine	Capital restant dû début 2017	Amortissements 2017	Capital restant dû fin 2017	Intérêts période 2017	Total échéance 2017
Marseille SPS	8 302 961	3 321 761	1 660 400	1 661 361	113 644	1 774 044
	8 302 961	3 321 761	1 660 400	1 661 361	113 644	1 774 044

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

Id_Contrat :	E061		Année :	2017
Nom Contrat :	Marseille 7 parcs (SPS)			
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance				
Total des dépenses de Siège			A	11 288 161
Clés de répartition		<u>Total</u>		
Chiffres d'Affaires HT		113 361 407	100%	113 361 407
Investissements				
			B	113 361 407
Montants spécifiques au contrat concerné :				
Chiffres d'Affaires HT		8 648 295	100%	8 648 295
Investissements				
			C	8 648 295
Affectation des honoraires de MDA = A x C/B				861 169
Total Frais de Gestion				861 169

Annexe H: Business Plan Prévisionnel jusqu'à la fin de la DSP

		Annexe 7												
COMPTE D'EXPLOITATION(K€ courants)														
Fin année		18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		R2009	R2010	R2011	R2012	R2013	R2014	R2015	R2016	R2017	Prev 2018	2019	2020	2021
PRODUITS	Recettes Horaires	4 872	4 972	4 899	5 094	5 627	5 486	5 622	5 882	6 029	6 060	6 090	6 120	6 151
	Recettes Abonnés	2 228	2 335	2 158	2 239	2 332	2 368	2 419	2 439	2 532	2 545	2 558	2 570	2 583
	Recettes diverses	270	101	112	120	134	138	150	109	87	87	88	88	88
Total Produits		7 370	7 407	7 169	7 454	8 093	7 992	8 191	8 430	8 648	8 692	8 735	8 779	8 823
CHARGES		3 253	3 588	3 446	3 611	3 441	3 616	3 261	3 180	3 068	3 099	3 130	3 161	3 193
Frais généraux		837	947	1 003	873	925	815	867	849	846	855	863	872	881
Frais fin/emp		483	336	367	392	551	451	299	211	114	79	44	9	-26
M.B.A		2 797	2 536	2 353	2 578	3 177	3 110	3 764	4 191	4 620	4 659	4 698	4 737	4 776
Amt apports fin (+)		0												
Amt inv. Init.(-)		1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277
Amt inv. Renouv(-)		755	731	893	1 070	1 160	1 213	1 213	1 056					
Résultat courant sans rem fonds propr		765	528	183	231	740	620	1 274	1 858	2 287	2 326	2 365	2 404	2 442

Annexe I: Calcul de la redevance à la ville

									
<u>VILLE :</u> Marseille									
DSP - 7 Parcs : Baret-Saint Ferréol - Corderie - Cours Julien - Gambetta - Monthyon - Phocéens - Timone									
CALCUL DE LA REDEVANCE DUE A LA VILLE - Article 17									
années	CA Budget DSP	CA désinflaté	CA en K €	Coef actualisation	CA actualisé	Ca réel	Ecart	Redevance	
					B	A	C = A - B	33 % si C > 0	
	1992	34 855	34 855	5 314					
1	1993	37 940	36 657	5 588	1				
2	1994	37 380	34 895	5 320					
3	1995	39 206	35 362	5 391					
4	1996	41 473	36 141	5 510					
5	1997	42 924	36 141	5 510					
6	1998	44 426	36 141	5 510					
7	1999	45 981	36 141	5 510					
8	2000	47 591	36 141	5 510					
9	2001	49 256	36 141	5 510					
10	2002	50 980	36 141	5 510					
11	2003	52 765	36 141	5 510					
12	2004	54 611	36 141	5 510					
13	2005	56 523	36 141	5 510					
14	2006	58 501	36 141	5 510					
15	2007	60 549	36 141	5 510					
16	2008	62 668	36 141	5 510			6 942,66		
17	2009	64 861	36 141	5 510	1,4832	8 171,83	7 359,72	-812,11	0,00
18	2010	67 131	36 141	5 510			7 407,12		
19	2011	69 481	36 141	5 510			7 168,78		
20	2012	71 913	36 141	5 510			7 453,75		
21	2013	74 430	36 141	5 510	1,6089	8 864,46	8 093,48	-770,98	0,00
22	2014	77 035	36 141	5 510			7 992,30		
23	2015	79 731	36 141	5 510	1,6453	9 065,02	8 191,14	-873,88	0,00
24	2016	82 522	36 141	5 510	1,6606	9 149,51	8 430,39	-719,12	0,00
25	2017	85 410	36 141	5 510	1,6737	9 221,58	8 648,30	-573,28	0,00
26	2018	88 399	36 141	5 510					
27	2019	91 493	36 141	5 510					
28	2020	94 695	36 141	5 510					
29	2021	98 010	36 141	5 510					

Annexe J : Compte d'Exploitation Simplifié

Compte-rendu financier: Marseille (SPS) - DSP 7 parkings

(En Milliers Euros)	2017	2016	Variation en valeur	Variation en %
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	8 648,295	8 430,390	217,906	3%
Solde sur travaux refacturés				
Coût main d'œuvre directe	-1 810,705	-1 932,445	121,741	-6%
Impôts et Taxes	-328,564	-321,372	-7,192	2%
Total charges directes de production	-928,724	-925,890	-2,834	0%
Total charges indirectes	-846,324	-848,677	2,354	0%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-3 914,316	-4 028,384	114,069	-3%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	4 733,980	4 402,005	331,974	8%
Amortissements & Provisions s/Immos	-2 257,853	-2 333,202	75,348	-3%
RESULTAT D'EXPLOITATION	2 476,126	2 068,804	407,323	20%
Produits financiers				
Charges financières	-113,644	-210,625	96,981	-46%
RESULTAT FINANCIER	-113,644	-210,625	96,981	-46%
Produits exceptionnels	0,333	6,875	-6,542	-95%
Charges exceptionnels	-0,011	-20,290	20,279	-100%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0,322	-13,416	13,738	-102%
RESULTAT AVANT IS	2 362,804	1 844,763	518,041	28%
Impôts sur les sociétés	-813,515	-614,864	-198,651	32%
RESULTAT NET COMPTABLE	1 549,289	1 229,899	319,390	26%

Annexe K: Compte rendu Financier 2017

Compte-rendu financier: Marseille 7 Parcs (SPS)

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2017 par société	
	2017	2016	Variation en valeur	Variation en %	Q-PARK FRANCE SAS (ex QPS)	QPS
Recettes horaires & assimilées	6 029,4	5 882,2	147,2	2,5%	5 985,3	44,1
Recettes abonnés	2 532,2	2 438,8	93,4	3,8%	2 576,3	-44,1
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	64,0	86,9	-23,0	-26,4%	35,7	28,3
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés					2,3	-2,3
Amortissement des amodiataires	22,7	22,5	0,2	1,0%	22,7	
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	8 648,3	8 430,4	217,9	2,6%	8 622,3	26,0
Coûts des travaux refacturés						
Travaux refacturés						
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-1 399,2	-1 530,9	131,7	-8,6%	-1373,2	-26,0
Personnel intérimaire	-284,9	-234,0	-50,8	21,7%	-284,9	
Personnel de sécurité	-188,3	-204,2	15,9	-7,8%	-188,3	
Autres coûts de personnel	61,7	36,7	25,0	68,2%	61,7	
Coût main d'œuvre directe	-1 810,7	-1 932,4	121,7	-6,3%	-1784,7	-26,0
Taxes professionnelles	-310,4	-305,7	-4,7	1,5%	-310,4	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères						
C3S (ex Organic)	-12,6	-12,5	-0,1	0,5%	-12,6	
Autres taxes diverses	-5,6	-3,2	-2,5	77,7%	-5,6	
Impôts et Taxes	-328,6	-321,4	-7,2	2,2%	-328,6	
Eau & énergie	-195,0	-214,8	19,9	-9,2%	-185,0	
Fournitures de parking/ voirie	-20,6	-23,2	2,6	-11,0%	-20,6	
Entretien de l'ouvrage	-244,4	-263,4	19,1	-7,2%	-244,4	
Maintenance des équipements de parking	-132,2	-120,7	-11,4	9,5%	-132,2	
Location diverses d'exploitation	-5,6	-6,3	0,7	-11,2%	-5,6	
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	-1,5	-1,5			-1,5	
Téléphone	-39,9	-33,5	-6,4	19,0%	-39,9	
Télésurveillance	-71,1	-70,7	-0,4	0,6%	-71,1	
Assurance parking	-66,5	-45,2	-21,3	47,1%	-66,5	
Coût de la gestion de l'argent	-54,9	-53,8	-1,1	2,1%	-54,9	
Coût du marketing opérationnel	-31,3	-40,8	9,5	-23,3%	-31,3	
Coût des véhicules d'exploitation	-20,5	-18,5	-2,0	11,0%	-20,5	
Frais de voyages & mission/ réception	-13,8	-12,8	-1,0	7,9%	-13,8	
Charges administratives d'exploitation	-23,4	-15,4	-8,0	51,8%	-23,4	
Sous Traitance QPS						
Rémunération sous traitance QPS (1%)						
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Ex	-8,1	-5,2	-2,9	55,0%	-8,1	
Total charges directes de production	-3 067,992	-3 179,7	111,7	-3,5%	-3 042,0	-26,0

Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe						
Redevances / Loyers locaux - Part Variable						
Total loyers et redevances						
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC						
Honoraires avocats	-0,4		-0,4		-0,4	
Honoraires divers		-1,8	1,8	-100,0%		
Frais de services bancaires (indirectes)						
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers	15,2	14,9	0,3	2,1%	15,2	
Convention Mission Direction & Assistance	-861,2	-861,8	0,7	-0,1%	-861,2	
Total charges indirectes	-846,3	-848,7	2,4	-0,3%	-846,3	
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-3 914,3	-4 028,4	114,1	-2,8%	-3 888,3	-26,0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	4 734,0	4 402,0	332,0	7,5%	4 734,0	
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements de la concessionnaire	-2 257,5	-2 333,2	75,7	-3,2%	-2 257,5	
Amortissement subv équipements						
Amortissements exploitation QPS						
Prov renouvellement des immobilisations						
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	-0,3	-0,0	-0,3	NS	-0,3	
Total Amortissements	-2 257,9	-2 333,2	75,3	-3,2%	-2 257,9	
RESULTAT D'EXPLOITATION	2 476,1	2 068,8	407,3	19,7%	2 476,1	
Produits financiers	0,0	0,0	-0,0	-64,4%	0,0	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investi						
Charges financières	-113,6	-210,6	97,0	-46,0%	-113,6	
Crédit-bail (part frais financiers)						
RESULTAT FINANCIER	-113,6	-210,6	97,0	-46,0%	-113,6	
Produits exceptionnels	0,3	6,9	-6,5	-95,2%	0,3	
Charges exceptionnels	-0,0	-20,3	20,3	-99,9%	-0,0	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	0,3	-13,4	13,7	-102,4%	0,3	
Impôts sur les sociétés	-813,5	-614,9	-198,7	32,3%	-813,5	
RESULTAT NET COMPTABLE	1 549,3	1 229,9	319,4	26,0%	1 549,3	

Annexe L: Equivalent Temps Plein

	NB HEURES ANN 2017	ETP
BARET		3,39
APPETITI GERARD (A021)	33	
PARISI ANTOINE (A284)	1 636	
FIGGLE CHRISTIAN	1 826	
REPLACEMENT	1958	
CORDERIE		1,40
NTAWUGASHIRA CYRILLE (A410)	1 826	
REPLACEMENT	420	
GAMBETTA		3,12
LBAKH HAKIM	1 718	
LEFEBVRE	1 099	
GIACOMONI PATRICE	144	
REPLACEMENT	2056	
COURS JULIEN		6,53
MERIDIANO FRANCIS (A242)	1 821	
THUILLIER ERIC (A351)	1 778	
CIARLONE YOANN (A092)	1 739	
DELAYE JULIEN (A114)	1 778	
RODRIGUEZ FREDERIC (A318)	1 784	
REPLACEMENT	1598	
MONTHYON		3,54
ROSOLINI JOSEPH (A321)	1 782	
CATONI NICOLAS (A080)	1 034	
DISDERO LAURENT (A122)	1 820	
REPLACEMENT	1048	
PHOCEENS		1,42
BOQUILLON CEDRIC (A055)	1 283	
GIACOMONI PATRICE	96	
REPLACEMENT	903	
INDIVI		7,95
CHAVASSIEUX MARJORIE (A086)	1 834	
FORTIN GERARD (A145)	758	
JONATHAN PLAA	1 183	
POUJOL JEAN PIERRE (A305)	1 828	
QUINTERO MARC (A312)	1 022	
DURAND PASCAL	1 791	
DALLA VECCHIA JULIEN	1 050	
LAURENT CELIE	910	
KHELLAF ABDEDOU	1 880	
KHARRAT SAMIR	524	
REPLACEMENT	3770	5,28
GIORGI LAURENT (A160)	1 314	
QUIGNON BORIS (A311)	1 684	
SAVALLI BRUNO (A335)	1 724	
TIMONE		4,39
ANDREI CEDRIC (A017)	1 094	
SELEMA ANTHONY (A613)	1 699	
THUILLIER ALEXANDRE (A395)	1 826	
TASSAN ALAIN	1 807	
REPLACEMENT	634	
	47 125	37,03

Annexe M: Formule d'indexation

Formule d'indexation :			
$K = V + W \cdot (S/S_0) + X \cdot (EL/EL_0) + Y \cdot [(PSDC \text{ juillet } 2004 / PSDC_0) \times (FSD2 / FSD2 \text{ juillet } 2004)] + Z \cdot (C/C_0)$			
Calcul du coefficient multiplicateur K :			
Coefficient d'indexation K			
Formule d'indexation	$K = V + W \cdot (S/S_0) + X \cdot (EL/EL_0) + Y \cdot [(PSDC \text{ juillet } 2004 / PSDC_0) \times (FSD2 / FSD2 \text{ juillet } 2004)] + Z \cdot (C/C_0)$		
Coefficients	Valeurs		
V	0,00		
W	0,60		
X	0,10		
Y	0,15		
Z	0,15		
Indices	Date de valeur	Valeur	
PSDC	juil-04	123,70	
FSD2	juil-04	100,00	
S*	juin-15	158,55	Salaires Horaires ouvriers France entière identifiant 1567407 * coef. Raccordement
S0*	janv-93	88,00	Salaires Horaires ouvriers France entière identifiant 064681014
Indice INSEE France entière toutes professions			
Coefficient de raccordement	1,3908	Valeur indice 0644681014 dec.98 / Valeur indice 1567407 dec.98	
EL*	sept-16	138,41	
EL0*	janv-93	100,80	
* Coût de l'énergie électrique (identifiant INSEE 637664)			
FSD2	août-16	121,80	
PSDC0	janv-93	104,00	
C	juin-16	1622,00	
C0	janv-93	1022,00	
K		1,6737	1,6606

La série 000637664 en base 1998 est arrêtée et peut être remplacée par la nouvelle série équivalente en base 2015 001763554 avec le coefficient de raccordement 1,345

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

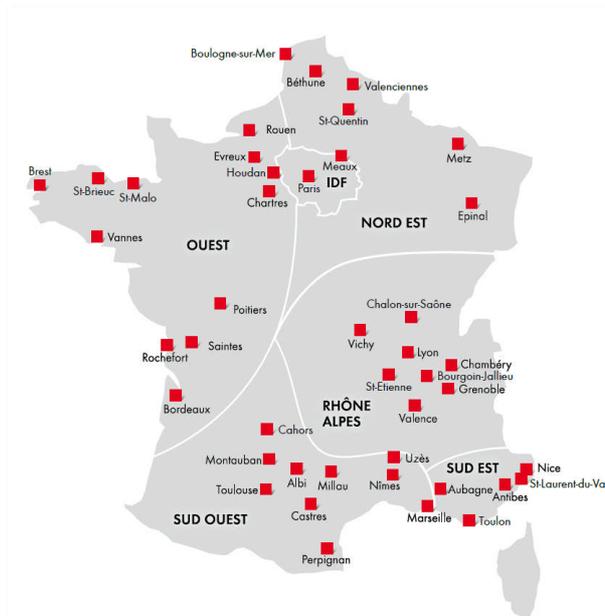
| Le Groupe Q-Park

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.

- | Présence dans 10 pays européens
- | Gestion de 860 000 places de stationnement
- | 2ème acteur du marché européen
- | Naissance du Groupe en 1998
- | 2100 collaborateurs
- | 825 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2016



| Q-Park France



Implanté en France depuis 2002, Q-Park France compte plus de 400 collaborateurs qui assurent chaque jour la conception, la rénovation et la gestion de 105 000 places de stationnement en France.

| Nombre de parkings: 190

| CA 2017: 122 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 O: Balance analytique par parking

ETAT	(Tous)
ID_CONTRAT	(Tous)
LIB_CONTRAT	Marseille SPS

Somme de MONTANT_SIGNE		LIB_PARC										
ID_CRF	LIBELLES_CRF	Charges SPS	Parc Baret - Marseille	Parc de la Corderie - Marseille	Parc des Phocéens - Marseille	Parc du Cours Julien - Marseille	Parc Gambetta - Marseille	Parc Monthyon - Marseille	Parc Timone - Marseille	Total général		
TOTCRF601	Coût du Personnel Interne	-347 129,53	-119 302,05	-272 749,74	-62 210,77	-283 165,41	-35 220,86	-135 597,38	-143 787,07	-1 399 162,81		
TOTCRF602	Personnel intérimaire	-86 715,34	-45 028,26	-9 660,95	-20 764,18	-36 745,06	-47 289,09	-24 094,68	-14 571,89	-284 869,45		
TOTCRF603	Personnel de Sécurité	-187 923,93			-118,37	-294,94				-188 337,24		
TOTCRF604	Autres coûts de personnel	62 652,50			-395,07					61 664,82		
TOTCRF605	Taxes professionnelles		-64 849,00	-37 902,00	-22 841,00	-40 761,00	-56 821,00	-53 873,00	-33 328,00	-310 375,00		
TOTCRF607	C3S (ex Organic)		-1 734,56	-634,24	-501,35	-2 260,43	-2 285,31	-2 595,73	-2 541,04	-12 552,66		
TOTCRF608	Autres taxes diverses	-1 550,00	-1 253,36	-389,68	-386,60	-248,00		-248,00	-1 312,23	-5 635,87		
TOTCRF609	Eau & énergie		-34 380,31	-23 732,49	-9 211,57	-25 202,33	-43 487,43	-32 172,17	-26 788,33	-194 974,63		
TOTCRF610	Fournitures de parking/voirie	-13 738,97	-1 982,73	-1 071,02	-448,92	-1 172,06	-2 949,05		1 219,49	-20 629,59		
TOTCRF611	Entretien de l'ouvrage	-35 833,05	-37 226,77	-24 071,00	-8 363,29	-52 665,69	-36 385,12	-25 861,86	-23 963,30	-244 370,08		
TOTCRF612	Maintenance des équipements de parking	-3 533,94	-22 317,04	-8 671,42	-8 069,22	-22 060,56	-23 645,77	-21 319,52	-22 568,98	-132 186,45		
TOTCRF613	Location diverses d'exploitation		-719,92	-2 828,78	-396,85	-394,82	-396,85	-422,21	-396,85	-5 556,28		
TOTCRF614	Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	-1 500,00								-1 500,00		
TOTCRF615	Téléphone	-2 278,05	-3 293,98	-15 363,04	-3 501,14	-3 527,15	-4 286,83	-3 821,66	-3 806,86	-39 878,71		
TOTCRF616	Télésurveillance		-8 093,76	-7 969,26	-8 609,76	-11 308,26	-12 310,26	-11 681,76	-11 146,26	-71 119,32		
TOTCRF617	Assurance parking	-20 032,00	-9 265,03	-2 771,86	-1 833,92	-13 406,70	-6 303,93	-5 832,35	-7 044,57	-66 490,36		
TOTCRF618	Coût de la gestion de l'argent	-2 925,50	-8 218,71	-2 582,13	-1 030,81	-8 440,09	-7 521,85	-11 241,75	-12 984,26	-54 945,10		
TOTCRF619	Coût du Marketing opérationnel & Risques Clients		-818,57			-818,57	-28 629,11	-651,17	-397,42	-31 314,84		
TOTCRF620	Coût des véhicules d'exploitation	-9 239,28	-131,56	-10 593,02	0,00	-131,56	-131,56	-131,56	-131,56	-20 490,10		
TOTCRF621	Frais de voyages & mission/réception	-7 405,56	-958,77	-3 373,48		-1 979,97		-70,73		-13 788,51		
TOTCRF622	Charges administrative d'exploitation	-4 843,33	-1 577,56	-9 427,50	-1 747,06	-1 575,75	-1 545,34	-1 126,34	-1 545,34	-23 388,22		
TOTCRF625	Aut. Ch. Dir. Exploit. & Transf. Ch. Exploit.	-556,67	-215,31	-454,63		-2 009,20	-3 556,38	-661,66	-420,90	-8 091,52		
TOTCRF632	Honoraires avocats					4 670,00	-5 050,50			-380,50		
TOTCRF636	Charges exceptionnelles		14 321,57			584,53				14 906,10		
	Produits exceptionnels		40,00			120,00	80,00	80,00		320,00		
TOTCRF637	Convention Mission Direction & Assistance		0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00		
TOTCRF639	Amortissements de la concessionnaire	-1 527 282,98	-219 666,49	-56 301,28	-26 315,75	-87 373,00	-60 598,91	-203 930,78	-76 039,38	-2 257 508,57		
TOTCRF643	Produits exceptionnels	-344,85	0,00	0,00	0,00			0,00	0,00	-344,85		
TOTCRF647	Charges exceptionnelles					-11,28				-11,28		
TOTCRF701	Recettes honoraires & assimilées		200,00	1 377,00	2 500,00	615,00	435,83			5 127,83		
	Recettes horaires & assimilées		897 619,23	250 161,39	140 784,64	1 032 177,58	962 072,57	1 234 825,57	1 506 647,33	6 024 288,31		
TOTCRF702	Recettes abonnés		283 712,03	222 997,22	221 037,17	465 553,60	548 274,38	572 073,33	218 551,44	2 532 199,17		
TOTCRF704	Recettes diverses		17 566,16	532,42	766,89	7 267,77	792,99	26 071,55	10 962,72	63 960,50		
TOTCRF708	Amortissement des amodiataires		15 994,09	1 457,34	2 004,62	2 004,62	1 457,34	1 806,28		22 719,67		
TOTCRF711	Produits financiers			2,16	0,47	1,94				4,57		
TOTCRF712	Produits exceptionnels					332,99				332,99		
Total général		-2 190 180,48	648 419,34	-14 019,99	185 626,77	920 346,93	1 135 813,51	1 295 944,97	1 355 670,97	3 337 622,02		

Annexe P: La presse en parle



www.laprovence.com
Pays : France
Dynamisme : 0

Date : 03/01/2017
Heure : 13:34:12



Page 1/1
[Visualiser l'article](#)

Parking-relais RTM : 150 places en plus à Vallier



Le parking de la RTM à Dromel. Photo La Provence

Dans un communiqué, la RTM annonce que "par le biais d'une convention signée avec QPARK, la Régie des transports métropolitains (RTM) dispose désormais de 150 places au sein du parking Vallier (qui en compte 460 au total) à Marseille, disponibles 7 jours sur 7. Ce service RTM, situé au 41 Avenue du Maréchal Foch, 13004 Marseille à proximité du Tramway T2 du Métro M1 est accessible à compter de ce mardi 3 janvier."

La Provence.com



ACTU LYON 1ER, 2E ET 4E ARR.

LYON 2E STATIONNEMENT

Réouverture du parking sous Perrache : désormais, il faudra payer

Fermé le 1^{er} juillet pour cause de travaux, le parking Perrache-Carnot a rouvert lundi dernier. Il est désormais payant.

Avec 83 places de stationnement, dont deux pour personnes à mobilité réduite (PMR), les riverains, commerçants et habitants peuvent à nouveau se garer à proximité de Perrache depuis lundi dernier, sept jours sur sept, 24 heures sur 24.

2,40 € l'heure ou 20,40 € la journée

À une nuance près, et elle est de taille ! Autrefois gratuit, le stationnement est désormais payant. Il s'élève à 2,40 € l'heure ou 20,40 € la journée. Des tarifs appliqués à l'identique place des Archives. Et pour cause, le parking sous les voûtes, dénommé Perrache-Carnot, est géré par Q-Park, gestionnaire



■ Le parking Perrache-Carnot sous les voûtes de Perrache est accessible par la rue Delandine. Photo Jean-Alain GARAVEL.

également à Lyon, des parking place des Archives (649 places), Gare de la Part-Dieu et Brotteaux.

Fermé le 1^{er} juillet pour une longue période de six mois, l'exploitant (Q-Park) pour huit ans, a procédé à des travaux jusque début novembre : réfection des sols dégradés et des murs, mise en place de barrières.

Lors du conseil d'arrondissement en septembre, les douze élus d'opposition du

2^e arrondissement (LR et UDI) avaient voté contre cette privatisation de l'aire de stationnement au niveau 0 du centre d'échanges de Lyon-Perrache décidée, en décembre 2015, par la Commission permanente de la Métropole, propriétaire du tènement immobilier.

Difficile d'établir un taux de fréquentation en si peu de temps. Il apparaît toutefois qu'il est surtout utilisé le soir.

N. M.

Payer son parking avec une application à Brest

par La Rédaction

(Visuel indisponible)

payer son parking avec une application de telephone portable

Dès aujourd'hui, les Brestois et Brestoises peuvent utiliser l'application Whoosh !, totalement gratuite, pour payer leur stationnement en voirie, de façon simple et pratique.

Le principe : permettre à l'usager d'acheter son titre de stationnement à tout moment et en toute circonstance, depuis un téléphone mobile, une tablette ou un ordinateur. Pour utiliser le système Whoosh !, là encore, rien de plus facile. Il suffit de télécharger gratuitement l'application (disponible sous Android et iOS) ou de se rendre sur le site dédié whooshstore.fr.

Outre l'achat dématérialisé de son ticket, le système permet également de gérer ses besoins en temps réel. En effet, si un rendez-vous se prolonge, l'utilisateur peut étendre à distance la durée de son stationnement (via son portable par exemple), évitant ainsi la contravention. Si le rendez-vous est écourté, le titre en cours peut être stoppé afin de ne payer que le temps de stationnement réel (15 min minimum), et ainsi régler le juste prix.

Le contrôle des tickets est réalisé via des terminaux portables, fournis aux agents municipaux. Ces terminaux sont directement connectés à une interface de contrôle fiable et sécurisée.

Service également pratique pour les résidents souhaitant payer leur forfait

Autre fonctionnalité offerte par Whoosh !, utile aux résidents : après avoir validé leur dossier à la boutique du stationnement (Brest'aim Stationnement, 53 rue Branda, 29200 Brest), ils peuvent dorénavant acheter leur forfait résident via l'application.

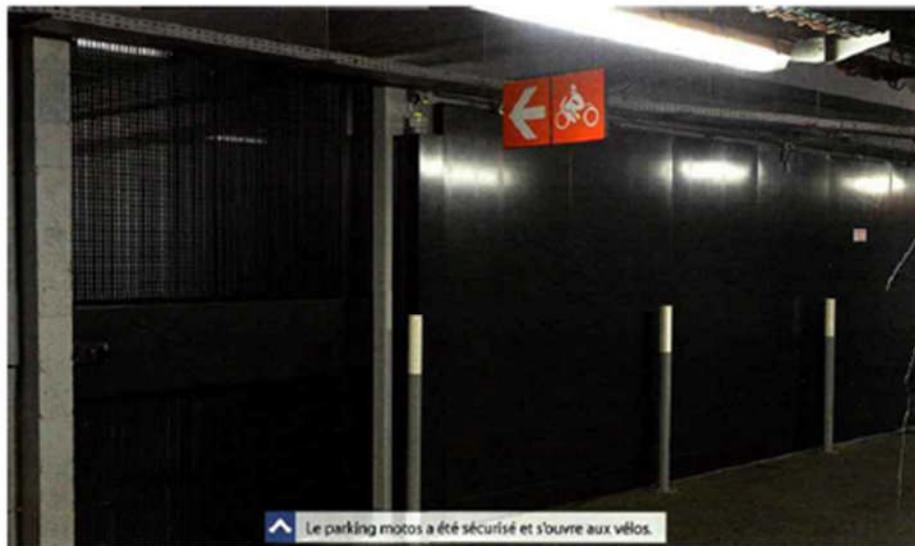
" Q-Park se félicite de proposer Whoosh! aux Brestois, après plusieurs déploiements couronnés de succès dans un certain nombre de villes. Ceux-ci bénéficient maintenant d'une solution de paiement mobile de leur stationnement en voirie, simple, rapide, flexible et leur permettant de payer le juste prix ; illustration supplémentaire de notre engagement sans cesse renouvelé en faveur du développement de solutions technologiques adaptées aux nouveaux modes de vie des automobilistes, à même de faciliter le quotidien ", déclare Michèle Salvadoretti, Directeur Général de Q-Park France.

A propos de Q-Park, acteur majeur du marché du stationnement en France

Q-Park France est une filiale du groupe néerlandais Q-Park, leader européen du stationnement. Q-Park s'est implanté en France en 2002 avec l'acquisition de Parcofrance (filiale de Bouygues Construction), poursuivant ensuite son développement avec l'acquisition de Serimo, d'Epolia et de Massilia Park. Aujourd'hui, Q-Park est le challenger du marché du stationnement en France. 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 synonymes de qualité, rapidité, sécurité et services. Fort de l'expertise de plus de 420 collaborateurs, Q-Park France gère 190 parkings (105 000 places) dans 70 villes. En 2016, Q-Park France a réalisé un chiffre d'affaires de 110 millions d'euros. www.q-park.fr



Aménagement urbain



Le parking motos a été sécurisé et s'ouvre aux vélos.

Parking des Cent-Gardes **Un espace vélo sécurisé**

À compter de février 2017, un nouveau service de parking sécurisé est accessible pour les vélos aux Cent-Gardes.

Selon une récente étude de l'ADEME, le risque de vol est l'une des contraintes les plus importantes au développement de la pratique du vélo. À la demande du maire, Grand Paris Seine Ouest, en collaboration avec la société **Q-Park**, délégataire du service de stationnement public de la ville, ouvre un service de stationnement dédié aux vélos dans le parking des Cent Gardes, situé au n°35 de la Grande-Rue.

Un abonnement modique. La zone de stationnement deux-roues, située dans un local fermé à clé et équipé de vidéo-surveillance, permet d'attacher son vélo et de stationner en toute sécurité. Pour bénéficier de cette nouvelle offre, il suffit aux usagers de souscrire à

un abonnement auprès des services de Q-Park à l'accueil du parking Théâtre Europe (entrée rue des Anciens Combattants d'Afrique du Nord) ou en ligne à l'adresse suivante : www.q-park-resa.fr. Les tarifs sont les suivants : 10 € TTC pour un mois, 20 € TTC pour un trimestre, et 60 € TTC pour une année. Cette offre de stationnement sécurisé pour vélo est une expérimentation d'une durée d'un an, destinée à mieux connaître les besoins des utilisateurs. À cette fin, vous êtes invités à répondre à l'enquête menée par les services de GPSO sur Internet : <https://ic.cdojro>. Plus d'infos au numéro d'appel gratuit de GPSO :

0 800 10 10 21 Service à votre portée

Quelques conseils

Pour rouler à vélo en toute sérénité, les principales recommandations sont :

- port du casque recommandé mais non obligatoire (y compris pour enfant transporté). Insistons sur son importance !
- port du gilet jaune non obligatoire en ville mais sur route. Le port du gilet est vivement recommandé, notamment sur les zones intermédiaires, comme la Route de la Garenne.
- votre vélo doit être soigneusement entretenu (freins et pneumatiques en bon état, éclairage avant-arrière, catadioptres de roues, sonnettes)
- porter des gants est également vivement conseillé. En cas de chute, on ne les regrette pas. Enfin, il est essentiel de respecter le code de la route. Trop de cyclistes ne respectent pas les feux et sont donc en infraction. Rappelons également que la circulation sur les trottoirs est interdite aux vélos.



Nice Gare du Sud: le parking est ouvert et déjà complet

Sous les travaux de l'esplanade, le parc de stationnement souterrain a ouvert ses barrières. Les tarifs sont plus salés que dans l'ancien, mais restent dans la moyenne de ce type d'ouvrage

En longeant les palissades de chantier en taule, l'entrée, à peine signalée, finit par apparaître. Une descente vertigineuse qui semble s'enfoncer dans les entrailles de la terre. Mais non; elle ne conduit que vers le très attendu parking de la gare du Sud, qui a ouvert ses barrières mardi. La pente est raide car une partie de l'espace offre une hauteur utile de 3,5 m; ce sont les 93 places réservées aux marchands de la Libération, acteurs essentiels de la vie du quartier. L'existence de ces emplacements était une exigence de la municipalité.

Seul un niveau est actuellement ouvert, mais à terme, 500 places s'ajouteront au quartier, en remplacement des 400 que comportait l'ancien parking en surface. Et si l'ascenseur n'était pas encore en service hier, l'encaissement fonctionnait déjà très bien, que ce soit à l'automate ou aux barrières, avec en prime, le paiement sans contact. Des caisses un peu trop gourmandes au goût des riverains:

70 centimes les quinze minutes (tout quart d'heure entamé étant dû). En comparaison de l'ancien parking à 1,20 euro de l'heure, ça bouleverse un peu les habitudes. L'abonnement mensuel est à 169 euros. Mais la nouvelle installation est couverte, gardée, et surveillée.

Chantal travaille dans le quartier. Elle s'est engouffrée dans le parking sans avoir vu les prix: «Quand j'ai appris qu'il était ouvert, j'étais trop contente. J'encourageais même de prendre un abonnement. Mais là, c'est une grosse déception. Déjà qu'on troussait l'ancien parking un peu cher... En fait, ce n'était rien comparé à celui-ci! Les gens du coin payaient 2 euros pour toute la nuit!»

« Tellement cher » pour certains

Faolo, le patron de la cave de Provence, enrage: «Les clients ne viennent plus, c'est tellement cher. Les attentes sont à 135 euros! En plus, la fourrière est à tous les maquis, ils entraînent les voitures. Avec ce chan-



Bien plus cher que le parking existant, il est aussi plus sécurisé

[Photos Sébastien Botella]

tier, ils ont hâté le quartier. Ils disent que le centre commercial amènera du monde, mais les clients restent dans le centre, où il y aura tout.»

La présidente de l'association du quartier Saint-Étienne, Janine Vagnay est résignée: «De toute façon, il n'y a plus de parking disponible dans le coin, alors ils jouent sur du oeilours! Moi je loue un parking à 130 euros par mois, et les garages, c'est aux alentours de 150.»

S'il est vrai que la facture sera plus élevée que sur l'esplanade auparavant (occupée à 40 % par des voitures ventouses, selon la mairie), les tarifs pratiqués ici sont très similaires à ceux des autres parkings privés de la ville: celui de la gare-Thiers, tout proche, affiche un tarif

identique, 80 centimes le quart d'heure à Grimaldi. Jusqu'à 90 centimes à Nicétoile. Le gestionnaire, Q-Park, explique avoir fixé ses prix «sur la base des tarifs habituellement constatés sur Nice.»

« Bouffée d'oxygène » pour d'autres

Les plus heureux de cette ouverture sont les marchands. Eric Folco, producteur dans la plaine du Var, vient tous les jours au marché de la Libé. Victime, comme ses collègues, d'une baisse d'activité due à la pénurie de stationnement, il jubile: «Nous l'attendions avec impatience. Ça va être une bouffée d'oxygène pour tout le quartier. Nous sommes vraiment contents d'avoir un espace suffisam-

ment fait pour nous, la municipalité s'est vraiment impliquée pour l'ouvrir. Ce qu'on aurait aimé obtenir de Q-Park, c'est une heure gratuite pour nos clients. Même juste une demi-heure. Pour nous, on ne demande rien. Mais pour nos clients...»

À la brasserie Gambetta, Willy aussi apprécie: «J'espère que ce parking redonne un peu d'oxygène au quartier. Parce que ces derniers temps, il n'y avait rien. Et ce parking, c'est mieux que rien.» Et les faits semblent lui donner raison: malgré un prix élevé, il n'y a plus de places disponibles au tarif résident (119 euros par mois) et la liste d'attente est comblée.

LUDOVIC MERCIER
lmercier@nicematin.fr



Encore en travaux, un seul étage a été ouvert

**Q-Park**

Un nouveau secrétaire général pour la France

Henk
Teunissen

Henk Teunissen, 47 ans, est le nouveau secrétaire général de Q-Park France, spécialisé dans la location de places de parking. A ce poste il devra superviser les services finances et les systèmes d'information dans l'Hexagone et en Belgique. De nationalité néerlandaise, Henk Teunissen a un parcours professionnel international. En 2016, Q-Park France a réalisé un chiffre d'affaires de 110 millions d'euros. ■



Grand-Place : le parking souterrain complet pour les abonnements

Vous voulez vous abonner au parking souterrain de la Grand-Place ? Il affiche complet. Un effet de l'extension de la zone bleue qui expliquerait aussi et surtout la hausse des abonnements de voirie ? Q-Park est prudent !



Le parking de la Grand-Place affiche complet en ce qui concerne les abonnements : une première depuis l'ouverture du parking en 2006. PHOTO STÉPHANE LEULIER

Valenciennes

UN PARKING PAYANT À LA MATERNITÉ Pour lutter contre le stationnement abusif

MATERNITÉ MONACO Depuis la fin du mois d'avril, la maternité dispose d'un nouveau parking de 100 places. Le centre hospitalier a fait le choix du payant. On vous dit pourquoi.

Comme toujours, il y a les "pour" et les "contre". D'un côté, on a des futures mamans qui, parfois et par manque de place pour garer la voiture, devaient parcourir une longue distance à pied pour se rendre à une consultation à la maternité. On a aussi du personnel soignant qui se réjouit de pouvoir enfin stationner au plus près de l'établissement pour aller travailler. Et de l'autre, ça peut se comprendre aussi, des personnes qui regrettent qu'il faut désormais payer « payer, encore et toujours » « pour aller se soigner ». Voilà les contours du débat concernant l'ouverture d'un nouveau parking payant de 100 places à la maternité Monaco de Valenciennes.

● MANQUE DE PLACE, STATIONNEMENT ABUSIF : « IL Y AVAIT DU MÉCONTENTEMENT »

Nous l'avions déjà évoqué dans notre édition du vendredi 28 avril. Ce parking payant est en service depuis le lundi 24 avril dernier. À l'entrée de celui-ci des barrières, les tarifs (lire ci-contre), et la borne pour « passer à la caisse ». La direction du centre hospitalier de Valenciennes s'explique : « Avant d'envisager les travaux, le combat était le suivant. Il y avait du mécontentement du côté de nos patientes et de leurs familles dû au manque de places, aux stationnements abusifs, aux dégradations, ainsi qu'aux contraventions reçues pour dépassement de la durée de stationnement sur le boulevard qui jouxte la maternité. » De plus, « plusieurs de nos patientes enceintes se plaignaient aussi de devoir se garer loin de la maternité et de devoir marcher longtemps pour se rendre en consultation. »

● L'ARGENT REVIENT À Q. PARK AVEC UN POURCENTAGE POUR L'HÔPITAL

La mise en place de ce parking a nécessité un investissement de

Les tarifs

De 1.40 euros de l'heure à 5.30 les quatre heures, la fourchette des tarifs mis en place pour l'utilisation de ce parking est assez large. Elle compte notamment des forfaits "hospitalisation" : 7 euros pour un jour, 15 euros les trois jours, et 24 euros les sept jours. L'ensemble des tarifs est à consulter sur le site internet du centre hospitalier de Valenciennes.

A noter aussi, que 39 places - gratuites, pour le coup - ont aussi été mises en place par l'établissement le long de l'avenue Monaco. Et que des navettes Hospimobile permettent de voyager gratuitement entre le parking Et de l'hôpital et la maternité Monaco (disponibles tous les jours).



Pour le centre hospitalier de Valenciennes, dont dépend la maternité, il s'agissait notamment de répondre « au mécontentement » des futures mamans qui devaient parfois marcher un peu trop longtemps pour consulter.

68 000 euros de la part du centre hospitalier de Valenciennes (réseau, murs, peinture, et aménagements divers). Comme sur le site même de l'hôpital, celui-ci sera géré et entretenu par la société Q-Park. Et ce, dans le cadre d'une délégation de service public. « L'équipement nécessaire au bon fonctionnement du parking (bornes, barrières) reste à la charge de la société Q-Park », ajoute le centre hospitalier de Valenciennes. Mais à qui revient l'argent ? Pas à l'hôpital. Enfin, pas totalement. « L'argent revient à Q-Park avec reversement d'un pourcentage au centre hospitalier de Valenciennes selon la convention de délégation de service public établie entre les deux établissements », indique-t-on. Autrement dit, la mise en place de ce parking peut tout de même constituer une manne

financière supplémentaire pour l'établissement valenciennois qui, ne serait-ce que pour l'année 2016, a permis la naissance de 3 389 beaux bébés. Tout ça, sans compter les venues pour une consultation, ou les visites des proches après les naissances.

● FORAITS SPÉCIAUX ET PREMIER QUART D'HEURE GRATUIT POUR LES MAMANS

En tout cas, pour le centre hospitalier de Valenciennes, ce parking représentait « la solution pour proposer aux patientes une structure neuve et sécurisée par vidéosurveillance ». Avec ces « avantages »... Ceux « d'assurer des places de parking disponibles » et ainsi « diminuer le stress d'être en retard à son rendez-vous ». L'établissement valenciennois insiste aussi sur « la mise en place de

forfaits spécifiques » et « partenariat avec la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) afin de réduire à son maximum l'impact financier » pour les futures mamans. Des forfaits spéciaux, le premier quart d'heure gratuit... Les futures mamans se rendant à la maternité Monaco avec leur voiture particulière, auront aussi la possibilité de se faire rembourser le stationnement, ainsi que les frais de déplacement sous certaines conditions. Pour cela, il faudra faire des démarches. Elles seront peut-être fastidieuses, surtout après avoir mis au monde un enfant, mais elles seront en mesure de la faire en se rendant sur le site Internet de l'assurance maladie, ameli.fr.

M.-A. R.



ÉPINAL Chantier

Parking Saint-Michel, le compte à rebours est lancé

Les entreprises en charge de la construction du futur parking en ouvrage Saint-Michel confiée à Gagnepark ont 20 semaines pour ériger ce dernier.

En effet, le parking dont la gestion a été confiée à Q-Park, d'une capacité de 200 places réparties sur 4 niveaux, doit être opérationnel pour la fin de l'année (2017). Autant dire qu'il ne faut pas chômer, le timing étant plutôt serré.

Mais avant d'entamer la construction en elle-même, il s'agit de préparer le terrain et notamment les fondations de l'édifice qui se veut résolument moderne, tant dans son esthétique (bardage bois, façade végétalisée) que dans son côté pratique (pas de poteaux à l'intérieur, recharge pour voitures électriques, garage à vélo, etc.). C'est notamment ce qu'est en train de réaliser actuellement l'entreprise de maçonnerie Pierre B. de Golbey.



Pour l'heure, sur le chantier du parking Saint-Michel, il s'agit de préparer le terrain à recevoir le futur édifice en ouvrage. Photo Jérôme HUMBRECHT.



KKR met la main sur les parkings Q-Park

(AOF) - Les actionnaires de Q-Park ont accepté hier à l'unanimité l'offre déposée par KKR sur l'intégralité du capital. Après ce changement de propriétaire, la gouvernance de Q-Park va rester en place : Franck de Moor restera président du Conseil d'administration et Marcello Iacono directeur financier. La transaction, soumise aux autorisations habituelles, devrait être finalisée au second semestre.