

RAPPORT AU CONSEIL DE LA METROPOLE

Transports, Déplacements et Accessibilité

■ Séance du 13 Décembre 2018

8879

■ Présentation du rapport d'activité 2017 du délégataire de service public pour le parc de stationnement Vieux-Port Hôtel de Ville 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 DTUP 015/-856/13CC du 13 décembre 2013, le Conseil de communauté a approuvé le choix de la société QPark en tant que délégataire de service public, pour l'exploitation dans le cadre d'un contrat d'affermage d'une durée de 7 ans, du parc de stationnement Vieux-Port Hôtel de Ville à Marseille.

En date du 28 janvier 2015, la Société dédiée QPark Marseille Hôtel de Ville, s'est substituée dans les droits et obligations, à la Société QPark, pour la gestion de ce contrat d'affermage.

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

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

Le Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence,

Vu

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;

Rapport d'activité

MARSEILLE

Parking VIEUX PORT HOTEL DE VILLE



Auteur : **Rodolphe Combe & Yannick Julié**

Date : **29 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.....	5
1.3 Composition des équipes	5
1.3.1 Organigramme.....	6
1.3.2 Equipe d'exploitation.....	7
1.3.3 Formation	8
2 Compte-rendu clients-services.....	9
2.1 Enquête de satisfaction.....	9
2.1.1 Campagnes promotionnelles.....	21
2.2 Services Q-Park.....	26
2.4 Gestion des réclamations.....	27
3 Compte-rendu technique Equipements	28
3.1 Travaux & entretiens	28
3.2 Maintenance générale	30
3.3 Environnement – Hygiène – Sécurité.....	31
4 Compte-rendu financier	32
4.1 Politique tarifaire & évolution.....	32
4.2 Fréquentation & recettes.....	33
5 Compte et résultat.....	40
6 Annexes.....	43

Préambule

La société Q-Park France gère le parking Vieux Port Hôtel de Ville depuis le 15 Janvier 2014, dans le cadre d'un contrat d'affermage d'une durée de 6 années.

Pour la gestion de ce contrat, une société a été créée, la Méridionale de Stationnement 2.

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



1 Cadre général de la Délégation de Service Public

1.1 Caractéristiques principales du contrat

La société Méridionale de Stationnement est titulaire d'un contrat de délégation de service public pour 6 années avec la Métropole Aix Marseille Provence.

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/ Mixte	Date de mise en service
Vieux Port Hôtel de Ville	E	523	5	Mixte	2014

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

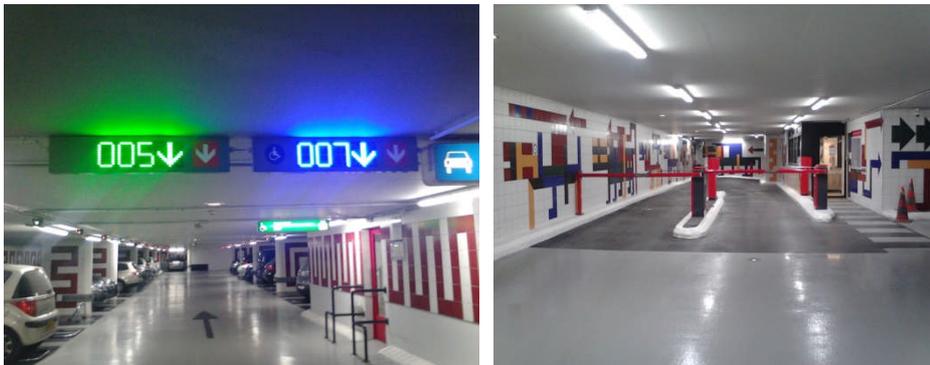
Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Vieux Port Hôtel de Ville	06H00 24H00	Du lundi au Dimanche et jours fériés	Place Jule Verne 13002 Marseille

1.2 Faits marquants de l'exercice

A chaque manifestation sur le Vieux Port, la rue de la Loge qui permet l'accès au Parking Hôtel de Ville est souvent fermée.

Cette modification du sens de circulation rend impossible l'accès au parking pour les abonnés ou pour nos clients qui réservent leurs places via le système Q Park résa.

Courant 2017, le drapeau au niveau du vieux port a été changé conformément à nos engagements.



1.3 Composition des équipes

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

Cette équipe est constituée d'une adjointe au responsable d'exploitation, de 2 agents d'exploitation, et d'une personne en charge de l'entretien:

Mme Plique Nathalie

Mr Ouedraogo David

Mr Abreu Tiago

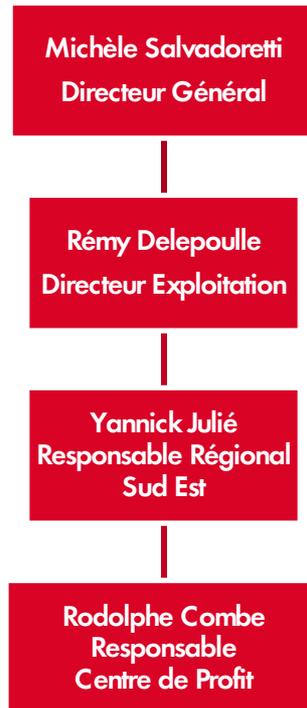
Mme Ahamada Faiza

Le personnel est présent sur site de 7h à 24h du lundi au Dimanche ainsi que les jours fériés

Le Responsable de Centre assure la gestion du site.

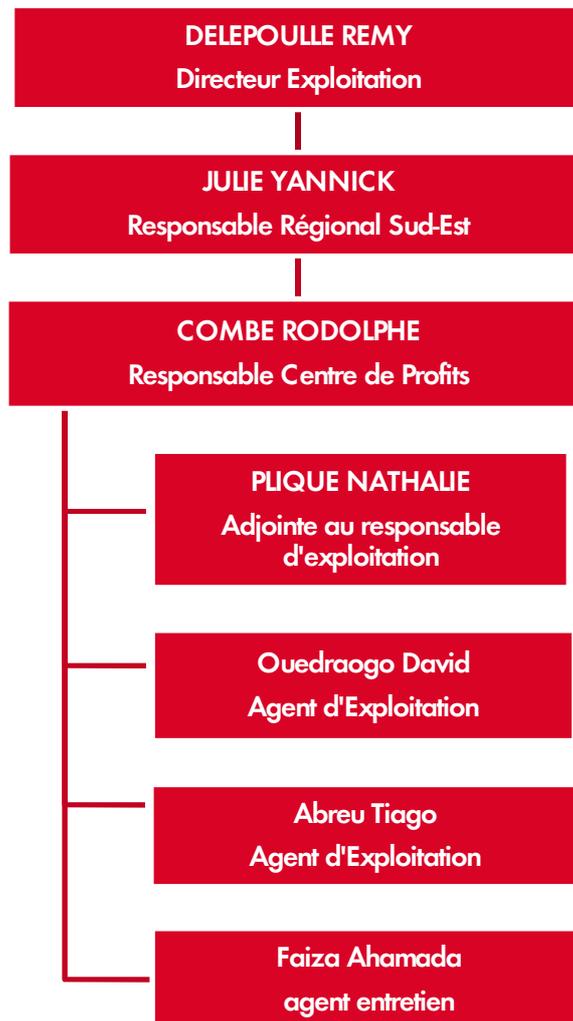
L'accès reste cependant possible pour les abonnés 24H/24H, 7 jours / 7.

1.3.1 Organigramme



1.3.2 Equipe d'exploitation

Cette équipe est encadrée par Yannick Julié (Responsable Régional Sud-Ouest Méditerranée) sous la direction de Remy DELEPOULLE (Directeur Exploitation France).

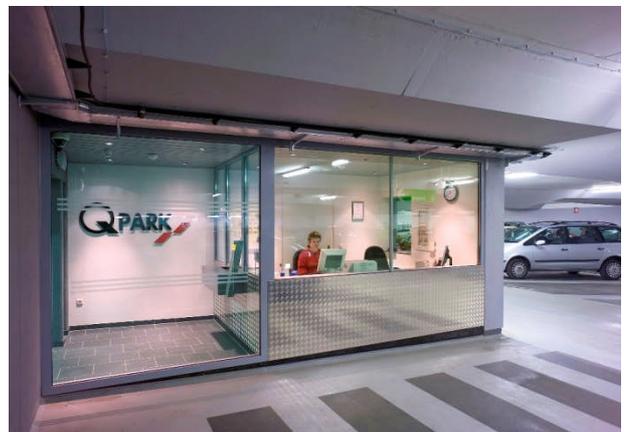


1.3.3 Formation

L'ensemble du personnel du site a reçu les formations suivantes au cours de l'année 2017 :

Le personnel sur site a suivi la formation de la "Semaine de la Sécurité" comprenant le SST (*Sauveteur Secouriste du travail*), l'HOB0 (*Habilitation électrique*), EPI (*Equipier Premier incendie*) et le SSIAP

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
SSIAP 1	78 h	Juin 2017	Ouedraogo David Abreu Tiago
SST	14 h	Octobre 2016	Ouedraogo David
Recyclage SST	7 h	Fevrier 2017 Fevrier 2017 Mars 2017	Plique Nathalie Ouedraogo David Abreu Tiago



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.

Nom du parking	Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville			Satisfaction clients 2017		
	Total	Clients abonnés	Clients horaires			
Nombre de répondants	23	23	0			
Nombre de mails envoyés	171					

Satisfaction globale	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Satisfaction globale	82%	8,3	82%	8,3	-	-

Intention de recommander	Total	Clients abonnés	Clients horaires
	Recommandation -% oui	100%	100%

La note obtenue est de 8,3/10 ce qui note une qualité de service plutôt reconnue par nos clients.



Pour améliorer la qualité de service de certains sujets pour poursuivre l'amélioration de la satisfaction générale.

Thèmes généraux

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Accueil et installations	68%	8,1	68%	8,1	-	-
Signalétique et équipements	70%	8,1	70%	8,1	-	-
Encaissement, paiement, tarif	71%	8,4	71%	8,4	-	-
Sécurité	61%	7,7	61%	7,7	-	-
Traitement et contacts clients	73%	8,3	73%	8,3	-	-

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	92%	9,2	92%	9,2	-	-
Les réponses apportées à vos demandes (SI Q1a=1)	71%	8,2	71%	8,2	-	-
La disponibilité du personnel du parking	82%	8,5	82%	8,5	-	-
Le professionnalisme du personnel du parking	85%	9	85%	9	-	-
La tenue du personnel du parking	91%	8,8	91%	8,8	-	-

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%	8,6	78%	8,6	-	-
La propreté des accès piétons, escaliers, ascenseurs	52%	7,7	52%	7,7	-	-
La propreté du bureau d'accueil	76%	8,6	76%	8,6	-	-
L'odeur dans les niveaux du parking	59%	8	59%	8	-	-
L'odeur dans les accès piétons, escaliers, ascenseurs	39%	7,1	39%	7,1	-	-
La qualité de l'éclairage	83%	8,8	83%	8,8	-	-
L'ambiance sonore	61%	8,3	61%	8,3	-	-
L'ambiance chaleureuse, l'intérieur accueillant	69%	8,3	69%	8,3	-	-

Accès au parking

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La facilité à trouver le parking	78%	8,3	78%	8,3	-	-
La facilité d'accès pour rentrer dans le parking (avec sa voiture)	69%	8,1	69%	8,1	-	-
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	57%	7,7	57%	7,7	-	-
La propreté aux abords du parking	23%	5,6	23%	5,6	-	-

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	82%	8,5	82%	8,5	-	-
La facilité à se repérer avec la signalétique piétons	55%	7,7	55%	7,7	-	-
La simplicité du sens de circulation	70%	8,2	70%	8,2	-	-
La facilité à trouver une place	70%	8,2	70%	8,2	-	-
La praticité pour se garer	59%	7,8	59%	7,8	-	-
La signalisation des niveaux du parking (panneaux, fléchages,...)	82%	8,5	82%	8,5	-	-
La signalisation des numéros de place	77%	8,7	77%	8,7	-	-
Les plans de quartier dans les accès piétons	44%	6,6	44%	6,6	-	-
L'affichage des horaires d'ouverture et fermeture du parking	68%	7,8	68%	7,8	-	-



Nom du parking

Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville

Satisfaction clients 2017



Equipements du parking

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Les barrières d'entrée et de sortie	78%	8,4	78%	8,4	-	-
Le lecteur de votre badge d'accès	82%	8,3	82%	8,3	-	-
La qualité de votre badge d'accès, solide, robuste	78%	8,5	78%	8,5	-	-
Le fonctionnement des bornes d'appel	80%	8,4	80%	8,4	-	-
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	69%	8,5	69%	8,5	-	-
Le fonctionnement des ascenseurs	47%	7,1	47%	7,1	-	-
Le fonctionnement des caisses automatiques	-	-	-	-	-	-
Le fonctionnement des bornes d'entrée/sortie du parking	-	-	-	-	-	-
La qualité de votre ticket	-	-	-	-	-	-

Encaissement, tarifs

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La correspondance entre votre abonnement et vos besoins	70%	8,4	70%	8,4	-	-
L'intérêt financier de choisir un abonnement plutôt que payer le tarif horaire	86%	9	86%	9	-	-
Les solutions de paiement proposées par Q-Park (mensuel, annuel,...)	74%	8,3	74%	8,3	-	-
La compétitivité du prix des abonnements	55%	7,6	55%	7,6	-	-
La rapidité en caisse	-	-	-	-	-	-
La facilité de paiement	-	-	-	-	-	-
L'affichage des tarifs	-	-	-	-	-	-
Les moyens de paiement possible (espèce, carte,...)	-	-	-	-	-	-
La possibilité de payer aux bornes de sorties	-	-	-	-	-	-
La compétitivité des tarifs	-	-	-	-	-	-

Sécurité

	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	65%	7,9	65%	7,9	-	-
Le sentiment de sécurité dans le SAS piétons	57%	7,2	57%	7,2	-	-
La visibilité du personnel aux horaires d'ouverture du parking	61%	7,5	61%	7,5	-	-
La visibilité de la vidéosurveillance	41%	6,8	41%	6,8	-	-
Des espaces bien éclairés	78%	8,7	78%	8,7	-	-

Contact via le personnel

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	86%	8,8	86%	8,8	-	-
La résolution de votre demande	73%	7,9	73%	7,9	-	-
La qualité de la réponse	68%	8	68%	8	-	-

Contact via les bornes d'appel

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La rapidité de prise en charge après actionnement de la borne d'appel	85%	8,7	85%	8,7	-	-
La qualité d'écoute	85%	8,9	85%	8,9	-	-
La résolution de votre demande	85%	8,9	85%	8,9	-	-
La facilité de compréhension de la réponse	71%	8,7	71%	8,7	-	-
La qualité de la réponse	71%	8,3	71%	8,3	-	-

Contact via le service client

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	57%	8,1	57%	8,1	-	-
La résolution de votre demande	58%	7,4	58%	7,4	-	-
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	43%	7,1	43%	7,1	-	-
La qualité de la réponse	57%	8,3	57%	8,3	-	-

Contact via Internet

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La résolution de votre demande	100%	9	100%	9	-	-
La qualité de la réponse (détaillée)	100%	9	100%	9	-	-
Le délai de réponse	50%	7,5	50%	7,5	-	-

Profil clientèle

SEXE	Votre parking
Homme	70%
Femme	30%

AGE	Votre parking
Moins de 25 ans	0%
25-34 ans	4%
35-44 ans	13%
45-54 ans	13%
55 ans et plus	69%

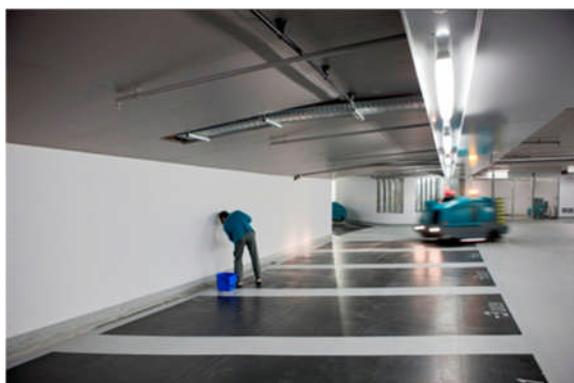
CSP	Votre parking
CSP Supérieures	30%
CSP Moyennes	22%
CSP Inférieures	4%
Inactifs	43%

Type d'abonnement - Clients abonnés	Votre parking
7 jours sur 7, 24h/24	78%
7 jours sur 7, 24h/24 - Moto	0%
6 jours sur 7, 24h/24	17%
5 jours sur 7, 24h/24	0%
Bureau (horaires de bureau)	0%
Nuit (horaires de nuit)	0%

Destination	Votre parking
Loisirs	9%
Travail	22%
Domicile, résidentiel	52%
Rendez-vous (médecin, hôpital,...)	0%
Démarches administratives	4%
Tourisme	4%
Achats, shopping, centre commercial	4%
Restauration	0%

Fréquence d'utilisation	Votre parking
Tous les jours ou presque	74%
1 à 2 fois par semaine	13%
2 à 3 fois par mois	13%
1 fois par mois	0%
1 fois tous les 2-3 mois	0%
1 à 2 fois par an	0%
Moins souvent	0%
C'est la 1ère fois	0%

Ancienneté d'utilisation	Votre parking
Moins d'un mois	0%
Entre 1 et 6 mois	13%
Entre 6 et 12 mois	26%
Entre 1 et 5 ans	39%
Entre 6 et 10 ans	13%
Plus de 10 ans	9%



Bien que la satisfaction propreté soit l'un des basique de notre métier, nous sommes toujours très attentifs à la perception qu'ont nos clients, nous notons ici, une réelle satisfaction générale quant à la tenue du parc et observons que nous pouvons progresser sur l'ambiance olfactive du parking pour continuer à satisfaire pleinement encore plus d'usagers... Cela fera partie de nos priorités sur l'année 2018.

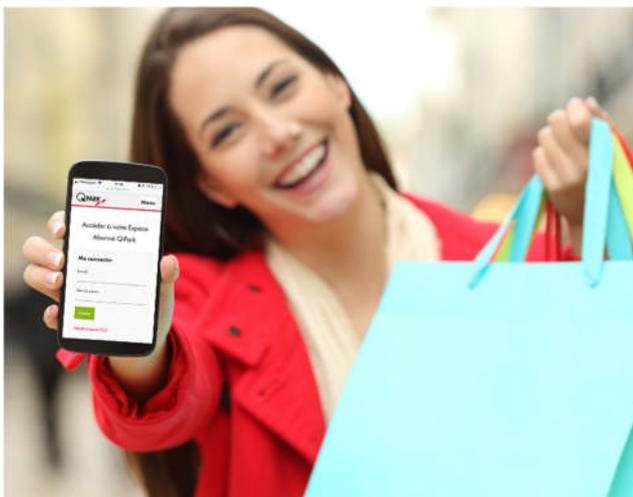
2 Communication & actions commerciales 2017

2.1 Q-Park France 2017 en bref

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.



2.1.1 Campagnes promotionnelles

Le client est au coeur 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 1er 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.

2.1.2 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 :

- I Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des points de vente dans les parkings Q-Park.
- I Développer l'auto-partage au travers de la plateforme multimodale 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 évènements ponctuels permettant de mettre en avant les services de Q-Park et Europcar.

I BMW

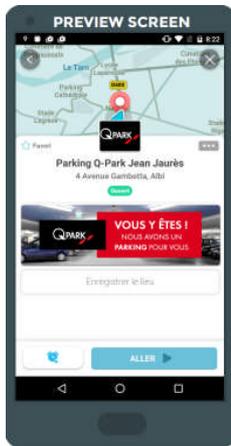
Q-Park propose une remise exclusive aux clients BMW appartenant au programme de fidélité « BMW et vous » : 30% de réduction sur une réservation de place de parking en ligne sur Q-Park Résa.

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.

| 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.

| Dépliants tarifaires par ville



2.1.3 Marketing et communication locale

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Hôtel Hermès	2 rue de la Bonneterie 13002 Marseille	Pass 24 heures
Hôtel Belle vue	34 Quai du Port 13002 Marseille	Pass 24 heures
Hôtel Résidence du Port	18-24 Quai du port 13002 Marseille	Pass24 Heures Pass 48 Heures Pass 72 heures Pass 4 Jours Pass 5 jours Pass 6 jours Pass 7 jours
Mairie de Marseille	40 Rue Fauchier 13002 Marseille	PASS Journée lors de manifestation
Plus Belle la Vie	37 Rue Guibal 13002 Marseille	PASS Journée lors de tournage
Partenariat société pour séminaire		Tickets soirées

2.2 Services Q-Park



- Dépannage de batteries véhicules,
- Un défibrillateur à l'accueil du parc,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Prêt de poussettes,
- Prêt de parapluies,
- Parking sous vidéo surveillance.

Au bureau d'accueil, une information personnalisée est délivrée par notre Personnel à notre clientèle.
Un Service téléphonique est à l'écoute également de nos clients au 0810 077 275.

Par affichage permanent dans le Parc et ses accès.

Sur notre Site : www.q-park.fr

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

2.4 Gestion des réclamations

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

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

Les causes les plus fréquentes des réclamations sont les suivantes:

10% Manque toilettes/ 25% concernant le tarif trop élevé/ 20% qui n'accepte pas le forfait du ticket perdu/ 45% concernent des demandes sur la gestion des clients abonnés (facturation/ blocage de badges...)

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

- | Par téléphone: 08100 77 275 (n° Azur) du Lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier: Q-Park France - Service Clients – 1, Rue Jacques 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 Equipements

Le matériel de péage est de marque SKIDATA.

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

3.1 Travaux & entretiens

Le Parc a été rénové dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers. 52 caméras filment en permanence tous les événements. Ceux-ci sont ensuite stockés durant 8 jours sur 3 enregistreurs numériques.

Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, de détecteurs incendie et un EAS (Espace d'Attente Sécurisé) se trouvant au niveau -2 au droit des places PMR.

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

Des extincteurs et des déclencheurs manuels sont positionnés aux endroits stratégiques des parcs.

Les 3 cages d'escaliers sont munies de colonnes sèches.

En cas de départ de feu, un message d'évacuation est diffusé sur l'ensemble du parking par hauts parleurs à chaque étage, Les accès piétons se trouvent libre d'accès, et les barrières de sortie s'ouvrent automatiquement alors que les barrières d'entrées refusent l'accès aux clients conformément à la réglementation incendie en vigueur dans les ERP de type PS.

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

Les points de vérifications sont les suivants :

Contrôle des éléments de sécurité incendie tous niveaux

Contrôle du bon fonctionnement des pompes de relevages

Remplacement des tubes lumineux hors service

Contrôle du bon fonctionnement du matériel de péage

3.1.1 Vérifications annuelles effectuées sur le Parc :

Otis ascenseur :

29/07/2017 : Visite de maintenance

17/08/2017 : Changement du rail de suspension niveau -4

08/09/2017 : Changement du rail de suspension niveau RDC

30/11/2017 : Changement des vitres des boutons d'appel d'urgence extérieur

04/12/2017 : Remise en service ascenseurs duplex gauche hors service.

Dräger (CO):

11/01/2017 : Visite de maintenance centrale CO NO

27/07/2017 : Visite de maintenance centrale CO NO

Approlab.(Centrale incendie)

06/03/2017 : Changement de détecteur de fumée HS

24/05/2017 : Changement d'un détecteur de fumée HS

30/06/2017 : Visite de maintenance SSI

20/07/2017 : Remplacement d'un socle de détecteur de fumée HS

Snef (Multi-service) :

24/01/2017 : Visite de Maintenance séparateur hydrocarbure

08/02/2017 : Remplacement droite de jonction pompe de relevage

11/03/2017 : Contrôle de la GTC, de la climatisation

21/03/2017 : Remise en fonction moteur de soufflage niveau-2

21/04/2017 : Remplacement de trois régulateurs pompe de relevage

31/07/2017 : Changement du détecteur de porte local extraction

05/10/2017 : Changement du moteur de soufflage niveau -2

31/10/2017 : Entretien du poste haute tension

08/11/2017 : Contrôle de la GTC et de la climatisation

Koné porte coupe feu

29/03/2017 : Visite maintenance porte coupe feu

22/11/2017 : Visite de maintenance porte coupe feu

Rot (Altaix) Extincteur et colonne sèche.

01/09/2017 : Visite de maintenance des colonnes sèche

14/09/2017 : Maintenance des extincteurs

Diesel Electric (Groupe electrogene)

16/11/2017 : Changement du relais différentiel du groupe HS

29/12/2017 : Visite de maintenance groupe electrogene

Copas (Portail entrée / sortie)

26/04/2017 : Visite de maintenance portail entrée sortie

Ceira Telecom

25/07/2017 : Visite de maintenance préventive continuité radio

21/11/2017 : Mise en supervision du repetiteur de la continuité radio

Marin Pompier

04/03/2017 : Exercice Marin Pompier Marseille

3.2 Maintenance générale

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

Hôtel de Ville	Sociétés
Ascenseur	Otis
Portails automatiques	Copas
Contrôle d'accès	Skidata
Extincteurs / Colonne sèche	Rot
Electricité - climatisation - éclairage	Snef
Contrôle et vérifications des installations électriques	Snef
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	Appro-lab
Porte coupe feu	Koné

3.3 Environnement - Hygiène - Sécurité

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

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

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

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

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

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



4 Compte-rendu financier

4.1 Politique tarifaire & évolution

Parc Vieux Port Hôtel de Ville

Tarifs horaires & abonnés (gamme tarifaire complète en annexe)

Tarifs horaires	Prix	Tarifs abonnés	Prix
1 heure	1.80 €	7x24 Mensuels permanents	110.00€
2 heures	3.60 €	7x24 Mensuels résidents	85,00 €
3 heures	5.30 €	7x24 Mensuel Moto	40,00 €
24 heures	15.20 €	7x24 Trimestriels résidents	255,00 €
Ticket perdu	16.00 €	7x24 Trimestriels permanents	330.00€
		7x24 Trimestriel Moto	120,00 €

Moyens de paiement

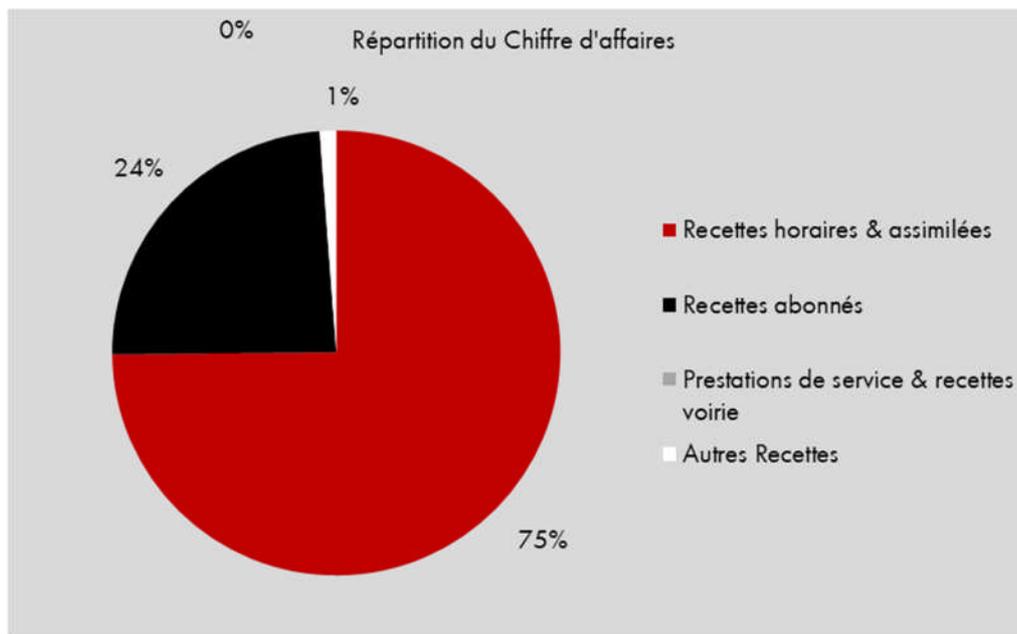


4.2 Fréquentation & recettes

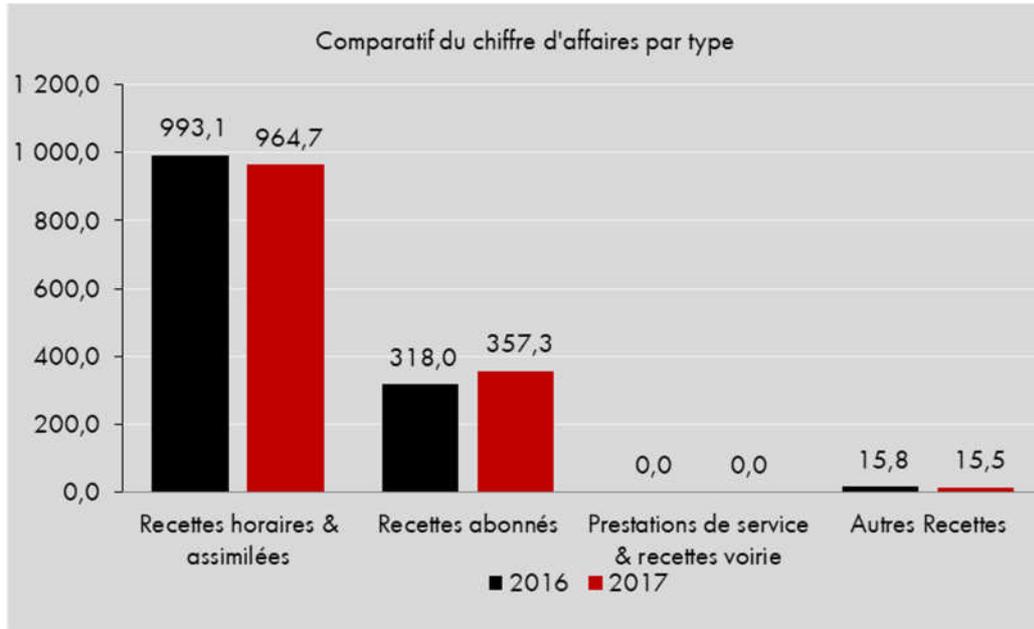
4.2.1 Analyse globale

▮ Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2016	2017
Recettes horaires & assimilées	993,1	964,7
Recettes abonnés	318,0	357,3
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	15,8	15,5
Total Chiffre d'affaires	1 326,9	1 337,5

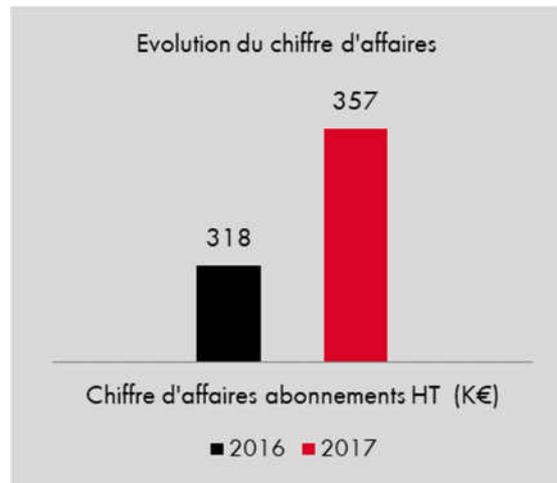
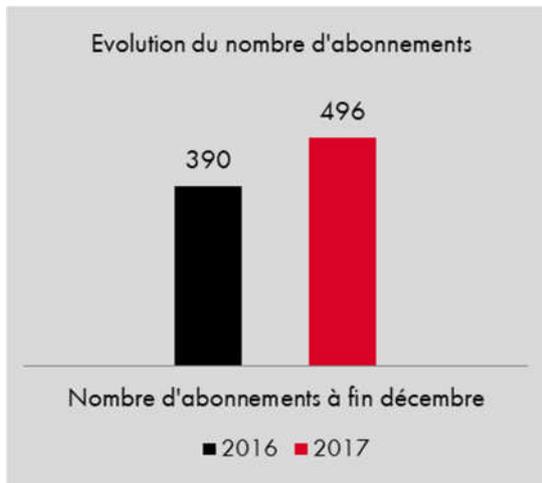


Evolution du chiffre d'affaires

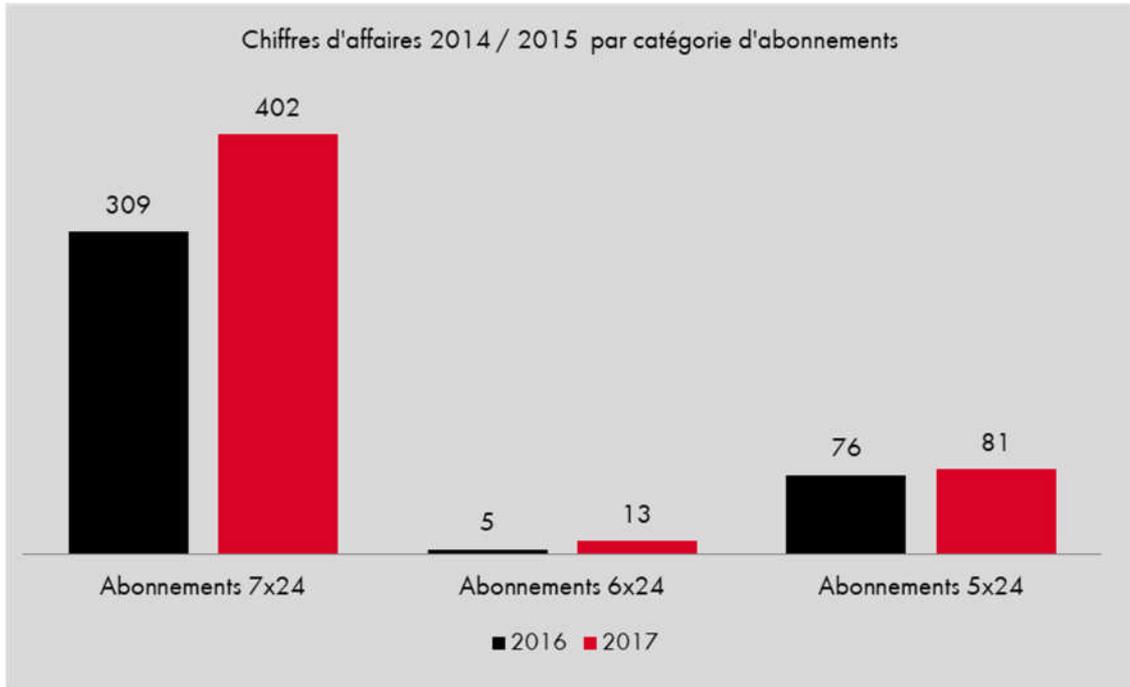


Evolution du chiffre d'affaires abonnés :

	2016	2017	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	390	496	27%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	318	357	12%



Nombre d'abonnements par catégorie	2016	2017	Ecart n-1
Abonnements 7x24	309	402	30%
Abonnements 6x24	5	13	160%
Abonnements 5x24	76	81	7%

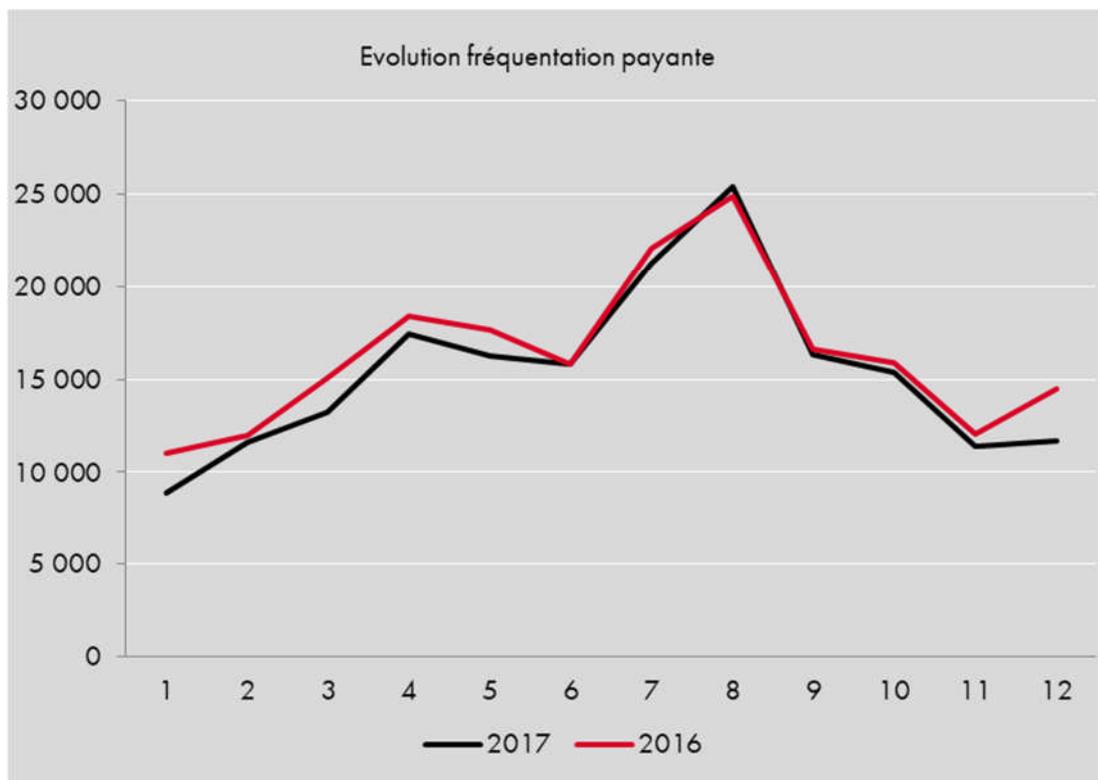


Il convient d'additionner à ce chiffre les 23 abonnements MPM sous la forme de cartes Gratuites mis à disposition de notre délégant.

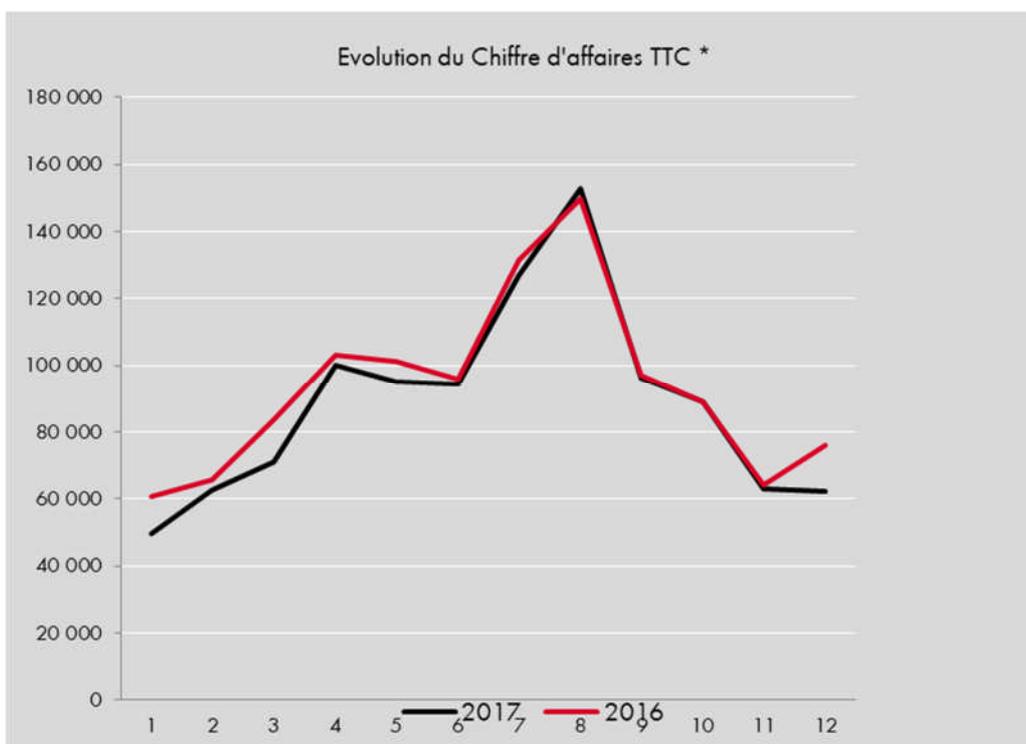
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

Recettes horaires Parc Vieux Port Hôtel de Ville

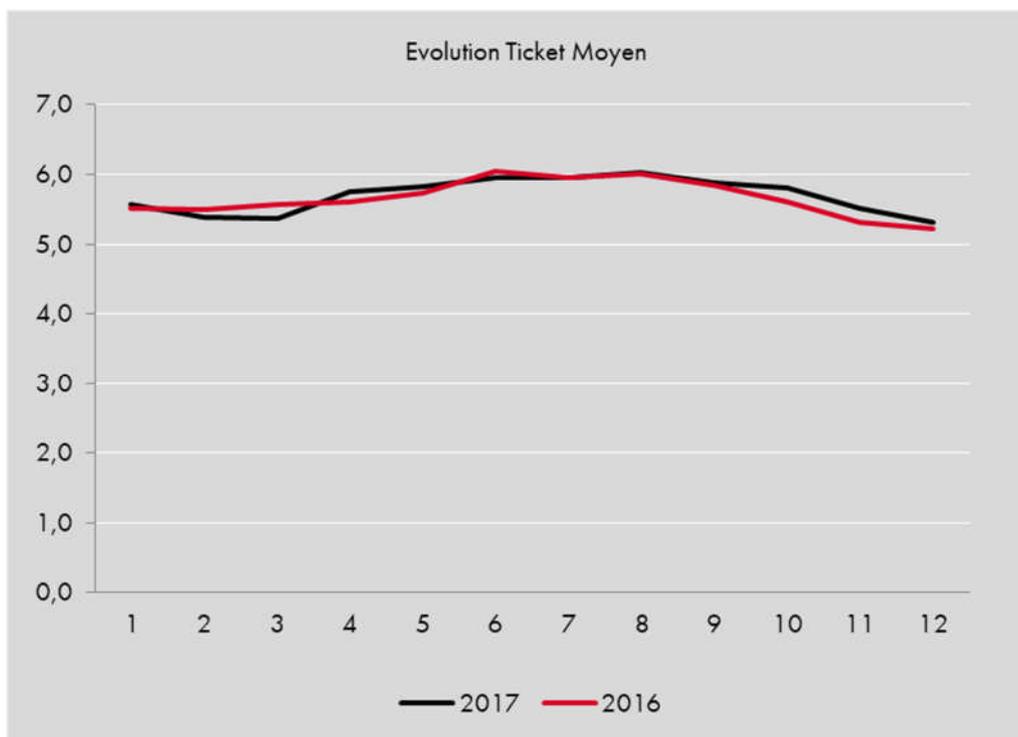
Fréquentation	2016	2017	Evolution
Janvier	11 041	8 902	-2 139
Février	11 955	11 643	-312
Mars	15 049	13 214	-1 835
Avril	18 434	17 415	-1 019
Mai	17 661	16 288	-1 373
Juin	15 853	15 822	-31
Juillet	22 097	21 266	-831
Août	24 884	25 376	492
Septembre	16 641	16 357	-284
Octobre	15 859	15 353	-506
Novembre	12 062	11 433	-629
Décembre	14 522	11 695	-2 827
Total	196 058	184 764	-11 294



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	60 808	49 585	-11 223
Février	65 695	62 757	-2 938
Mars	83 814	70 941	-12 873
Avril	103 179	100 060	-3 120
Mai	101 236	94 912	-6 323
Juin	95 919	94 297	-1 622
Juillet	131 515	126 764	-4 750
Août	149 725	152 969	3 244
Septembre	97 111	96 122	-989
Octobre	88 933	89 112	180
Novembre	64 104	63 049	-1 055
Décembre	75 903	62 157	-13 746
Total	1 117 942	1 062 727	-55 215



Ticket moyen TTC en €	2016	2017	Evolution
Janvier	5,5	5,6	6%
Février	5,5	5,4	-11%
Mars	5,6	5,4	-20%
Avril	5,6	5,7	15%
Mai	5,7	5,8	9%
Juin	6,1	6,0	-9%
Juillet	6,0	6,0	1%
Août	6,0	6,0	1%
Septembre	5,8	5,9	4%
Octobre	5,6	5,8	20%
Novembre	5,3	5,5	20%
Décembre	5,2	5,3	9%
Total	5,7	5,8	5%



	2016	2017	Evolution
Fréquentation	196 058,0	184 764,0	-6%
Ticket moyen TTC en €	5,7	5,8	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 117 942,1	1 062 726,9	-5%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	76 182,3	94 919,6	25%
Total CA horaires et assimilés	1 194 124,4	1 157 646,5	-3%

Nous constatons en 2017 une baisse de la fréquentation de 6% ceci s'expliquant par la fin des travaux du Vieux Port mi 2016 et la réouverture des accès du parking Estienne d'Orves.

De plus, certaines manifestations qui se sont déroulées sur le Vieux Port ont perturbé l'exploitation du parking l'accès en étant par moment impossible ou très difficile pendant plusieurs jours (Red bull Ice Crush).

5 Compte et résultat

Compte-rendu financier: Marseille - HDV

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2017 par société	
	2017	2016	Variation en valeur	Variation en %	Q-Park Marseille HDV	QPS
Recettes horaires & assimilées	964,7	993,1	-28,4	-2,9%	964,7	
Recettes abonnés	357,3	318,0	39,3	12,4%	357,3	
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	10,6	11,8	-1,2	-9,9%	10,6	
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés						
Amortissement des amodiataires	5,2	3,7	1,5	40,7%	5,2	
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 337,8	1 326,6	11,2	0,8%	1337,8	
Coûts des travaux refacturés	-1,0		-1,0			-1,0
Travaux refacturés	1,0		1,0			1,0
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-163,0	-146,0	-17,0	11,6%		-163,0
Personnel intérimaire	-30,7	-55,9	25,2	-45,1%		-30,7
Personnel de sécurité						
Autres coûts de personnel						
Coût main d'œuvre directe	-193,7	-201,9	8,3	-4,1%		-193,7
Taxes professionnelles	-7,3	-6,9	-0,4	5,7%	-7,3	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-85,8	-91,4	5,5	-6,1%	-85,8	
C3S (ex Organic)						
Autres taxes diverses	-0,4	-0,3	-0,1	41,9%		-0,4
Impôts et Taxes	-93,5	-98,5	5,0	-5,1%	-93,1	-0,4
Eau & énergie	-33,3	-28,8	-4,4	15,4%	-0,0	-33,3
Fournitures de parking/ voirie	-4,4	-1,9	-2,5	129,9%		-4,4
Entretien de l'ouvrage	-11,3	-16,7	5,4	-32,2%	-0,1	-11,2
Maintenance des équipements de parking	-21,3	-20,3	-1,0	4,9%		-21,3
Location diverses d'exploitation	-0,7	-0,7	0,0	-0,6%		-0,7
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs						
Téléphone	-5,4	-5,5	0,1	-2,4%		-5,4
Télesurveillance	-9,6	-8,8	-0,8	9,1%	-9,6	
Assurance parking	-8,1	-11,7	3,6	-30,8%	-8,1	
Coût de la gestion de l'argent	-8,8	-9,1	0,3	-3,8%	-5,8	-3,0
Coût du marketing opérationnel	-13,2	-11,0	-2,1	19,2%	-13,2	
Coût des véhicules d'exploitation	-0,1	-0,1	0,0	-2,8%	-0,1	
Frais de voyages & mission/ réception	-0,5	-0,5	-0,0	1,0%	-0,5	
Charges administratives d'exploitation	-2,3	-1,7	-0,5	30,8%	-0,1	-2,2
Sous Traitance QPS		0,0	-0,0	-100,0%	-278,7	278,7
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-2,8	-3,0	0,2	-5,4%	-2,8	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit	-0,8	0,2	-1,1	NS	-0,8	
Total charges directes de production	-409,7	-420,2	10,5	-2,5%	-412,8	3,1

Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-357,8	-355,4	-2,4	0,7%	-357,8	
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-196,4	-193,4	-3,0	1,5%	-196,4	
Total loyers et redevances	-554,2	-548,8	-5,4	1,0%	-554,2	
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC						
Honoraires avocats						
Honoraires divers	-0,7	-0,0	-0,6	NS	-0,7	
Frais de services bancaires (indirectes)						
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers	0,0		0,0		0,0	
Convention Mission Direction & Assistance	-132,4	-135,3	2,9	-2,2%	-132,4	
Total charges indirectes	-687,2	-684,2	-3,1	0,4%	-687,2	
TOTAL CHARGES D'EX PLOITATION	-1 096,9	-1 104,3	7,4	-0,7%	-1100,1	3,1
EXCEDENT BRUT D'EX PLOITATION	240,9	222,3	18,6	8,4%	237,8	3,1
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements de la concessionnaire	-165,1	-164,4	-0,7	0,4%	-165,1	
Amortissement subv équipements						
Amortissements exploitation QPS	-3,1	-3,6	0,4	-12,2%	-3,1	-3,1
Prov renouvellement des immobilisations	-3,6		-3,6		-3,6	
Résultat s/ cessions & Mises au rebut						
Total Amortissements	-171,9	-167,9	-3,9	2,3%	-168,7	-3,1
RESULTAT D'EX PLOITATION	69,1	54,4	14,7	27,0%	69,1	0,0
Produits financiers						
Frais fin. capitalisés aux coûts d'invest.						
Charges financières	-0,5	-1,5	0,9	-62,6%	-0,5	
Crédit-bail (part frais financiers)						
RESULTAT FINANCIER	-0,5	-1,5	0,9	-62,6%	-0,5	
Produits exceptionnels	0,0		0,0		0,0	
Charges exceptionnels	-0,1	-1,4	1,3	-96,2%	-0,1	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,0	-1,4	1,4	-99,2%	-0,0	
Impôts sur les sociétés	-21,5	-17,2	-4,4	25,4%	-21,5	
RESULTAT NET COMPTABLE	47,0	34,4	12,6	36,7%	47,0	0,00

Le chiffre d'affaires au titre de l'année 2017 représente 1337,8 K€ et se répartit de la manière suivante :

- 964.7 K€ en recettes horaires.
- 357.3 K€ en recettes abonnés
- 10.6 K€ de recettes diverses.

Nous constatons une évolution du chiffre d'affaire abonné de 12,4 % et une baisse du chiffre d'affaire horaire et assimilé de 2,9 % dû au blocage de la rue de la Loge a chaque manifestation sur le vieux Port ou les alentours, et à la fin des travaux au niveau du vieux port côté Estienne d'Orves.

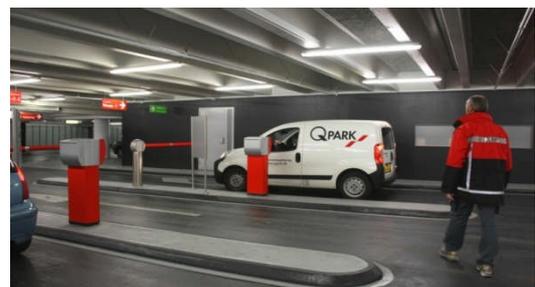
Au niveau des charges d'exploitations, les coût main d'œuvre baissent suite à un recours moindre à la prestation externe (intérim) ce qui permet une amélioration de 8,3K€.

Les postes impôts et taxes baissent en 2017 principalement au niveau de la taxe foncière.

Les charges de production baissent donc de 10,5K€ en 2017.

La redevance compte tenu de l'évolution du chiffre d'affaire évolue de 5,4K€ et représente un montant de 554.2K€ au titre de l'année 2017.

Le résultat net évolue de 12,6K€ en 2017 et s'élève à 47K€.



6 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive du parc Hotel de Ville

Annexe B: Gamme tarifaire du parc

Annexe C: Description du Service Clients

Annexe D: QCR de Valence

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

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

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

Annexe I: La presse en parle

Annexe J: ETP

Annexe K: BP prévisionnel/ réalisé 2017.

Annexe A: Fiche descriptive du parc Vieux Port Hôtel de Ville

Caractéristiques du parc	
Nom	Vieux Port Hôtel de Ville
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	5
Adresse	Place Jules Verne
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue de La Loge
Sortie(s) adresse(s)	Rue de La Loge
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue de Loge et Rue de Lacydon
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 91 91 00
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église,	Mairie, Vieux Port, Eglise ...
Heures d'ouverture (horaires)	L - D 7h à 24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	531
Dimension des places	1.9m x 4,25m
Nombre de places pour handicapés	12
Nombre de places véhicules électriques	3 Places réservées
Nombre de places deux roues	13
Hauteur maximum	1,90m
Place(s) réservée(s)	11 Places Amodiataires
Ascenseur(s)	3
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Station de Lavage Véhicule
Panneaux publicitaires	4
Toilettes public	NON
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B: Gamme tarifaire du parc

| Horaires

Horaires	Prix
Période	du 01/01 au 31/12
30 minutes	Gratuit
45 minutes	1.20 €
1h00	1.80 €
1h15	2.30 €
1h30	2.80 €
1h45	3.20 €
2h00	3.60 €
2h15	4.10 €
2h30	4.50 €
2h45	4.90 €
3h00	5.30 €
24 heures	15.20 €

Tarif nuit à compter de 21h00 jusqu'à 06h00 sur une base de 0,30€ les 15 minutes.

Tarif Moto: 0,30 Cts les 15 minutes.

Partenariat Ventes diverses

Pass Hôtel

Pass 24 heures	Prix 8.00 € TTC
Pass 48 heures	Prix 15.00 € TTC
Pass 72 heures	Prix 22.50 € TTC
Pass 4 jours	Prix 30.00 € TTC
Pass 5 jours	Prix 37.50 € TTC
Pass 6 jours	Prix 45.00 € TTC
Pass 7 jours	Prix 52.50 € TTC

Abonnements

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuels permanents	110.00€
7x24 Mensuels résidents	85,00 €
7x24 Mensuel Moto	40,00 €
7x24 Trimestriels résidents	255,00 €
7x24 Trimestriels permanents	330.00€
7x24 Trimestriel Moto	120,00 €

Annexe C1: Description du Service Clients

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

Annexe C2: Description du Service recouvrement

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

Annexe D: QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parkings Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>HO.B0 (habilitation électrique)</p> <p>S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail)</p> <p>S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).</p>
Moyens techniques	<p>IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.</p> <p>ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.</p>
Gestion clients des sites	<p>Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.</p>
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation...</p>
Chiffres 2017	<p>46.360 appels aux interphones par mois</p> <p>Délais d'intervention : 85,29 % en moins de 10', 8,72% en moins de 30'</p> <p>3.843 ouvertures de barrières par mois</p>

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Id Contrat : E200		Année: 2017																	
Contrat : Marseille - HDV		Parkings : Marseille HDV																	
Id_Entité : C17		Entité : #REF!																	
Company	N°	Désignation	Groupe compta. immo.	Code parking	Début amort.	Invest. Cumulés 31-12-2016	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31-12-2017	Amort. cumulés 31-12-16	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au 31-12-17	VNC 31-12-2016	VNC 31-12-17	Type de Bien		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003217	AVRBAI POSE CARRELAGES	218170	13028	09/12/2017	0,00	8 696,00	0,00	0,00	8 696,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8 696,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000001	NETCELER IPARK MARS HDV	231100	13028	01/02/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000002	SKIDATA MATERIEL PEAGE VERNE	231200	13028	01/04/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000003	QPH HONO APPEL OFFRE VERNE	231100	13028	01/04/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000004	REAPARK TRAVAUX HDV	231100	13028	25/04/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000005	TECHNOV HONORAIRES TVX HDV	231100	13028	24/04/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000006	VM COUNSEIE TRX ELECTRICITE HDV	231100	13028	01/06/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000007	BAL TRX SIGNALIETIQUE INT-EXT	231100	13028	15/05/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000008	SKIDATA INTERPHONIE VIEUX PORT	231100	13028	23/06/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000010	COUNSEIE CABLAGE ARMOIRE HDV	231100	13028	28/05/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000011	VM COUNSEIE LOT ELECTRICITE	231100	13028	28/05/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000012	SQUARE SYSTEM TRX HDV	231100	13028	23/06/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000013	VISIONED TUBE LED	231100	13028	01/07/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000014	PUBIPOSE LOT SIGNALIETIQ	231100	13028	01/09/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000015	ST GROUPE PEINTURE PARKING	231100	13028	01/09/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000016	HFI SYST RADIO PTI	231100	13028	01/09/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000017	VM COUNSEIE CABLAGE CF	231100	13028	01/10/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000018	COUNSEIE MISE AUX NORMES PMR	231100	13028	01/12/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000019	ASSURANCE RC 01/07/13-30/06/14	231100	13028	01/12/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000020	QPF COUTS CAPITAUXES 2014	231100	13028	31/12/2014	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000021	ENROBE PACA REPRISE ENROBE	231100	13028	01/04/2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000022	OTIS RENOV CABINE ASCENCEUR	231100	13028	01/05/2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000023	MICHAT CAISSON SIGNALIETIQUE	231100	13028	01/06/2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000024	ASSURANCE RC 07/2014-06/2015	231100	13028	01/09/2015	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000025	BUR VERITAS HON ASSIT AUTORISA	231100	13028	21/01/2016	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003184	REAPARK RPLT BALLON EAU CHAUDE	215390	13028	25/05/2014	1 000,00	0,00	0,00	0,00	1 000,00	-320,05	-199,98	0,00	-720,03	479,95	279,97	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003186	VM POSE CAMERA SAMSUNG	215340	13028	30/06/2014	650,40	0,00	0,00	0,00	650,40	-325,56	-130,08	0,00	-455,64	324,84	194,76	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003187	NETCELER IPARK MARS HDV	215310	13028	18/11/2014	15 611,00	0,00	0,00	0,00	15 611,00	-6 462,87	-3 049,37	0,00	-9 512,24	9 148,13	6 098,76	Biens de retour		
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003188	SKIDATA MATERIEL PEAGE VERNE	215440	13028	20/06/2014	161 080,96	0,00	0,00	0,00	161 080,96	-73 704,10	-29 125,62	0,00	-102 829,72	87 376,86	58 251,24	Biens de retour		

Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003189	REAPARK TVX MISE EN ACCESSIBIL	225100	13028	02/12/2014	44 664,60	0,00	0,00	0,00	44 664,60	-18 290,82	-8 791,26	0,00	-27 082,08	26 373,78	17 582,52	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003190	TECHNOV HONORAIRES TVX HDV	225100	13028	02/12/2014	12 300,00	0,00	0,00	0,00	12 300,00	-5 037,02	-2 421,00	0,00	-7 458,02	7 262,98	4 841,98	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003191	VM COUNSEIE TRX ELECTRICITE HDV	215361	13028	01/11/2014	47 378,00	0,00	0,00	0,00	47 378,00	-19 868,16	-9 169,92	0,00	-29 038,08	27 509,84	18 339,92	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003192	COUNSEIE CABLAGE ARMOIRE HDV	218140	13028	01/11/2014	9 956,00	0,00	0,00	0,00	9 956,00	-4 175,08	-1 926,96	0,00	-6 102,04	5 780,92	3 853,96	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003194	VM COUNSEIE LOT ELECTRICITE	215340	13028	01/11/2014	6 322,00	0,00	0,00	0,00	6 322,00	-2 739,59	-1 264,38	0,00	-4 003,97	3 582,41	2 318,03	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003195	SQUARE SYSTEM TRX HDV	215361	13028	01/11/2014	68 000,00	0,00	0,00	0,00	68 000,00	-28 516,10	-13 161,30	0,00	-41 677,40	39 483,90	26 322,60	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003195	VISIOED TUBE LED	218140	13028	10/07/2014	44 652,00	0,00	0,00	0,00	44 652,00	-20 185,14	-8 155,62	0,00	-28 340,76	24 466,86	16 311,24	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003196	HFI SYST RADIO PTI	215490	13028	05/12/2014	19 555,00	0,00	0,00	0,00	19 555,00	-8 104,52	-3 910,98	0,00	-12 015,50	11 450,48	7 539,50	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003197	VM COUNSEIE CABLAGE CF	215320	13028	01/10/2014	9 462,80	0,00	0,00	0,00	9 462,80	-4 055,42	-1 802,46	0,00	-5 857,88	5 407,38	3 604,92	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003198	QPH HONO APPEL OFFRE VERNE	225100	13028	01/01/2014	3 550,00	0,00	0,00	0,00	3 550,00	-1 775,02	-591,66	0,00	-2 366,68	1 774,98	1 183,32	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003199	BRP INSTAL BORNES HAGER	218140	13028	12/02/2015	7 233,34	0,00	0,00	0,00	7 233,34	-2 792,20	-1 480,38	0,00	-4 272,58	4 441,14	2 960,76	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003200	OTIS HABILLAGE INOX ASC	215370	13028	12/03/2015	5 257,80	0,00	0,00	0,00	5 257,80	-1 973,61	-1 094,76	0,00	-3 068,37	3 284,19	2 189,43	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003201	QPS VISIOED TUBES + REGLETTES	218140	13028	01/01/2015	7 391,55	0,00	0,00	0,00	7 391,55	-2 956,57	-1 478,30	0,00	-4 434,87	4 434,98	2 956,68	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003202	REAPARK MISE AUX NORMES PMR	225100	13028	04/09/2015	15 386,75	0,00	0,00	0,00	15 386,75	-4 713,87	-3 557,64	0,00	-8 271,51	10 672,88	7 115,24	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003203	SKIDATA INTERPHONIE VIEUX PORT	215340	13028	01/01/2015	5 454,00	0,00	0,00	0,00	5 454,00	-2 181,60	-1 090,80	0,00	-3 272,40	3 272,40	2 181,60	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003204	REAPARK C PTI TVX ACCESSIBILITE	225100	13028	14/09/2015	2 107,40	0,00	0,00	0,00	2 107,40	-636,20	-490,44	0,00	-1 126,64	1 471,20	980,76	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003205	LOT SIGNALIETIQUE	215360	13028	20/07/2015	37 437,08	0,00	0,00	0,00	37 437,08	-12 182,88	-8 418,08	0,00	-20 600,96	25 254,20	16 836,12	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003206	MICHAT CAISSON SIGNALIETIQUE	215361	13028	21/04/2015	5 105,00	0,00	0,00	0,00	5 105,00	-1 842,62	-1 087,44	0,00	-2 930,06	3 262,38	2 174,94	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003207	ENROBE PACA REPRISE ENROBE	225100	13028	10/04/2015	10 562,50	0,00	0,00	0,00	10 562,50	-3 856,18	-2 235,48	0,00	-6 091,66	6 706,32	4 470,84	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003208	OTIS RENOV CABINE ASCENDEUR	215370	13028	10/04/2015	15 431,94	0,00	0,00	0,00	15 431,94	-5 633,91	-3 266,04	0,00	-8 899,95	9 798,03	6 531,99	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003209	COUNSEIE MISE AUX NORMES PMR	218140	13028	01/01/2015	8 430,92	0,00	0,00	0,00	8 430,92	-3 373,38	-1 686,18	0,00	-5 058,56	5 058,54	3 372,36	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003210	ASSURANCE RC 01/07/13-30/06/14	225100	13028	01/01/2015	1 093,77	0,00	0,00	0,00	1 093,77	-437,51	-218,76	0,00	-656,27	656,26	437,50	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003211	QPF COUTS CAPITALISES 2014	225100	13028	01/01/2015	28 322,00	0,00	0,00	0,00	28 322,00	-11 328,76	-5 664,40	0,00	-16 993,16	16 993,24	11 328,84	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003212	ASSURANCE RC 07/201406/2015	225100	13028	01/07/2015	2 947,37	0,00	0,00	0,00	2 947,37	-982,44	-654,96	0,00	-1 637,40	1 964,93	1 309,97	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003213	LOT PEINTURE MARS HDV	218120	13028	01/01/2015	237 200,00	0,00	0,00	0,00	237 200,00	-94 879,96	-47 440,00	0,00	-142 319,96	142 320,04	94 880,04	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003214	B VERITAS HON ASSIST OUVERTURE	225100	13028	01/01/2016	1 980,00	0,00	0,00	0,00	1 980,00	-495,00	-495,00	0,00	-990,00	1 485,00	990,00	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003215	QPF MISE EN CONFORMITE PMR	218170	13028	01/08/2016	2 396,61	0,00	0,00	0,00	2 396,61	-292,26	-701,43	0,00	-993,69	2 104,35	1 402,92	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003216	SKIDATA MIS A JOUR BULLETIN 13	215440	13028	01/01/2017	0,00	969,00	0,00	0,00	969,00	0,00	-323,04	0,00	-323,04	0,00	645,96	Biens de retour
Q-PARK FRANCE	IMMO004183	TENNANT AUTOlaveuse	215450	13028	27/01/2014	23 722,00	0,00	0,00	0,00	23 722,00	-8 681,54	-2 965,26	0,00	-11 646,80	15 040,46	12 075,20	Biens de reprise
Q-PARK FRANCE	IMMO004236	EASYNET FRAIS INSTAL MARS HDV	218310	13028	15/04/2014	1 250,00	0,00	0,00	0,00	1 250,00	-1 129,62	-120,38	0,00	-1 250,00	120,38	0,00	Biens de reprise
Q-PARK FRANCE	IMMO004390	RC PORTABLE R COMBE	218310	13028	01/04/2014	553,00	0,00	0,00	0,00	553,00	-506,91	-46,09	0,00	-553,00	46,09	0,00	Biens de reprise
						863 445,79	9 665,00	0,00	0,00	873 110,79	-354 635,47	-168 215,45	0,00	-522 850,92	508 810,32	350 259,87	

Annexe G:

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

Id_Contrat :	E200	Année :	2017	
Nom Contrat :	Marseille - HDV			
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		Total		
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		1 329 601	100%	1 329 601
Investissements				8240,25
			C	1 329 601
Affectation des honoraires de MDA = A x C/B				132 397
Total Frais de Gestion				132 397
				0

COLLECTIVITÉS / TERRITORIALES

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

VAR

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



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

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

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

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

La réflexion pilotée par Amaury Charreton, adjoint à

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

Intérêt pour la ville...

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

Suite au lancement de la procédure, six entreprises ont candidaté et quatre ont été retenues en vue de négociations. De très belles offres, selon l'adjoint toulonnais, travaillées sur les points clés énoncés, incluant dans la rénovation une nouvelle architecture intérieure et une signalétique inspirées. « Cela montre l'intérêt pour la ville, son niveau d'attractivité aujourd'hui. » Ainsi, au terme de deux ans de travail, d'analyse de tous les enjeux et paramètres (2 700 pages de contrats et annexes...), le conseil municipal a validé fin novembre l'attribution de la DSP des 10 parkings à Q-Park France pour une durée de 12 ans. Outre la reprise des effectifs en place en CDI (35 postes, sauf les personnels qui ne le souhaiteraient pas), le concessionnaire devra réaliser 20 millions d'euros de travaux dans les 50 mois (durée du programme de réhabilitation) et 3,4 millions d'euros d'entretien sur la période totale. Il devra verser à la ville une redevance d'occupation du domaine public de 5,7 millions d'euros annuels en moyenne et ne pas dépasser une augmentation de plus de 2,8 % des tarifs actuels sur la durée du contrat. Ces parcs représentent 6 654 places, dont 4 000 abonnés résidentiels/professionnels, soit 2,7 millions de clients horaires à l'année (et à soigner). « Les parkings, c'est la première et la dernière image que le conducteur peut avoir de la ville, ou en tout cas une image qui marque, positivement comme négativement. »

Tous droits réservés à l'éditeur

Q-PARK 4811900500509



S.D.R.

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

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

... et pour l'économie locale

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

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

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

■ Olivier Réal

* Il s'agit des parkings Moyol, Faculté, Peiresc, Lafayette, Liberté, Place d'Armes, Italie, Colibri, Delaunoy, Albert 1er.

** Délégation de service public.

LE PROGRAMME EST DANS LA PLACE

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

RÉNOVATION

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

MODERNISATION/SÉCURISATION

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

SERVICE(S)

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

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'ADÈME, 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://lc.cx/ojro>. 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.

www.laprovence.com
Pays : France
Dynamisme : 0



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



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 53 places réservées aux marcheurs 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'encassement fonctionnait déjà très bien, que ce soit à l'autonate 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 travaillait 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

Paolo, le patron de la cave de Provence, enrage: «Les clients ne viennent plus, c'est tellement cher. Les amendes sont à 135 euros! En plus, la barrière est là tous les matins, ils crévent les voitures. Avec ce chan-



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

[Photos Sébastien Bouteix]

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

La présidente de l'association du quartier Saint-Étienne, Janine Vignay est résignée: «De toute façon, il n'y a plus de parking disponible dans le coin, alors ils jouent sur du delours! 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 Nicétole. 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 marcheurs. Éric Foico, 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 haut 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 réduira 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 complète.

LUDOVIC MERCIER
mercier@ricematin.fr



Encore en travaux, un seul étage a été ouvert



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 SEUJER



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. ■

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. A 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'entreprendre les travaux, le constat était le suivant. Il y avait du mécontentement des côtés 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 limite 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 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.

● FORFAITS 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 un 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, 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.

KKR met la main sur les parkings Q-Park

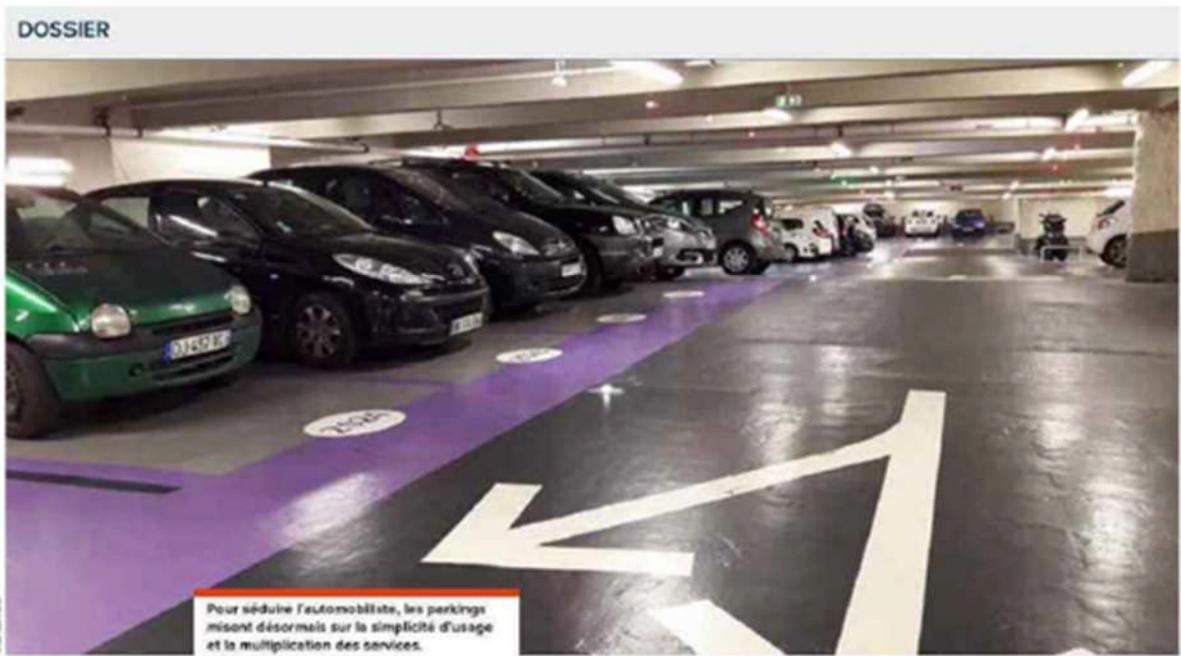
(AOF) - Les actionnaires de Q-Park ont accepté hier à l'unanimité l'offre déposée par KKR sur l'intégralité du capital. Après ce changement de propriétaire, la gouvernance de Q-Park va rester en place : Franck de Moor restera président du Conseil d'administration et Marcello Iacono directeur financier.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



▼ Le parking Aragon rénové



Sous-exploité depuis plusieurs années, le parking souterrain de la place Aragon, retiré à tort de la délégation de service public de stationnement, entame sa renaissance. Depuis cet été, 51 places de stationnement sont à disposition des automobilistes, aux mêmes conditions tarifaires qu'en centre-ville. Nicole Goueta, maire de Colombes, et les élus colombiens ont été invités le 7 juillet à découvrir l'ouvrage, rénové et remis aux normes au terme de plusieurs mois de travaux. Le parking est désormais géré par la société **Q-Park**, qui était représentée ce jour-là par son directeur d'exploitation France, Frédéric Lafont. [Plus 1204-81111](#)



DOSSIER

Pour séduire l'automobiliste, les parkings misent désormais sur la simplicité d'usage et la multiplication des services.

SPÉCIAL PARKOPOLIS

Les métiers du stationnement en plein bouleversement

Pour sa 12^e édition, le salon Parkopolis, qui se tiendra les 21 et 22 juin Porte de Versailles à Paris, présente un agenda chargé dans un contexte de changement réglementaire.

Entre la baisse de la fréquentation des parkings à Paris, la dépenalisation du stationnement au 1^{er} janvier prochain, la progression de l'électromobilité, l'émergence des smart cities, les opérateurs du stationnement voient leur stratégie. Et souvent leur actionariat.

La dépenalisation pas toujours anticipée

C'est, sans contexte, le sujet crucial de l'année 2017 : la dépenalisation du défaut de paiement pour le stationnement en voirie, qui sera effective au 1^{er} janvier 2018. A cette date, les automobilistes qui n'acquitteront pas – ou seulement partiellement – le prix du stationnement payant sur la voie publique ne seront plus passibles d'un PV de 17 euros, mais d'un forfait de post-stationnement (FPS) dont le montant égale, au plus, le montant dû pour la durée maximale du stationnement autorisé. L'idée

étant de rendre ce FPS dissuasif pour augmenter le taux de paiement spontané : celui-ci est en effet très faible en France (30 % en moyenne) et même inférieur à 10 % dans Paris.

Cette réforme exige, de la part des municipalités, un important travail en amont : il leur faut redéfinir leurs tarifs de stationnement et leur FPS. Puis elles doivent, obligatoirement, mettre leurs horodateurs à niveau : « *ad minima*, il faut modifier les tarifs mentionnés sur les horodateurs, les rouleaux de tickets à imprimer, les mentions légales et le logiciel embar-

qué dans l'horodateur », explique Jean-François Esnault, directeur smart city chez Parkeon, leader français (et mondial) des horodateurs, et qui a équipé 88 communes franciliennes de 15 394 horodateurs. Soit un coût par machine d'environ 350 à 800 euros, selon que celle dernière est connectée ou pas. Bien évidemment, il est possible d'en profiter pour rendre ces terminaux de paiement encore plus intelligents, poursuit l'expert de Parkeon : « *ils peuvent inscrire le précalcul du FPS sur le ticket de stationnement, accepter le*

paiement immédiat des FPS (ce qui peut augmenter le taux de règlement) ou contribuer à la dématérialisation totale du processus. » L'utilisateur enregistre sur l'horodateur sa plaque d'immatriculation, qui se trouve stockée dans un serveur de tickets électroniques. L'agent de contrôle – ou le véhicule de contrôle avec lecture de plaque automatisée – n'a plus alors qu'à scanner l'immatriculation des véhicules garés pour savoir si ceux-ci ont bien payé leur stationnement.

Enfin, les collectivités doivent décider si elles externalisent ou non le

L'heure des grandes manœuvres capitalistiques

Preuve, sans doute, que le métier d'opérateur de stationnement reste un secteur attractif, les grandes manœuvres se succèdent. En janvier 2016, Effia, filiale de Keolis (groupe SNCF), prenait 33,27 % du capital de Saemes, la ville de Paris restant majoritaire à 50,06 %. Un an plus tard, Transdev acquiert 100 % du capital d'Urbis Park. Parallèlement, l'actionariat

d'Indigo (ex-Vinci Park) est lui aussi en train de changer, la société d'investissement Ardian et Predica l'ayant mis en vente pour un prix estimé à 4 milliards d'euros. Le groupe chinois Shougang serait sur les rangs. Q-Park, basé aux Pays-Bas, est lui aussi en cours de cession, IKR ayant – de source là encore non confirmée – remporté le marché.

contrôle du stationnement et, surtout, tout le travail administratif de recouvrement des FPS et de gestion des contestations, naguère opéré par l'Antal (Agence nationale de traitement automatisé des infractions). Cette dernière n'intervient plus, en effet, que pour le recouvrement des amendes pour stationnement gênant ou dangereux et celui des FPS non payés au bout de trois mois (majorés de 50 euros). Facultativement, les municipalités peuvent cependant lui confier, par convention, le soin de signifier par courrier à un automobiliste qu'il doit régler un FPS.

A six mois de l'échéance, nombreuses sont cependant les communes à ne pas avoir encore décidé totalement de leur stratégie. « Sur les 500 communes françaises que nous servons, seulement la moitié nous a demandé un devis, et 40 ont concrétisé leur demande », détaillait, début juin, Jean-François Esnault.

En Ile-de-France, une préparation très variable

En Ile-de-France, la situation est aussi très contrastée : Paris a, dès 2016, passé un contrat pour la mise à jour de ses 7 720 horodateurs. Elle a également déterminé le montant de ses FPS (50 euros en zone hypercentre, 35 euros ailleurs), découpé la capitale en trois zones, et lancé un appel d'offres concernant le contrôle et la gestion du recouvrement des FPS (aucun opérateur ne pouvant gérer plus de deux zones). Le marché devrait être octroyé incessamment.

D'autres villes ont également lancé des appels d'offres. « Certaines communes lancent des marchés globaux couvrant à la fois les parkings en infrastructure et la voirie, comme Saint-Maur-des-Fossés, Saint-Maurice ou Vincennes. D'autres externalisent la voirie ou même simplement le contrôle ou le recouvrement », constate Fabrice Lepoutre, directeur général d'Effia.

Certaines décident même de revenir à la régie directe... ou à la zone bleue ! Les opérateurs constatent, explique Jean-François Esnault, que le processus a pris du retard. « Tous les agents de contrôle doivent être assermentés, ce qui prend du temps », relève Adeline Margerand, directrice commerciale, marketing et développement de Saemes. Au 1^{er} janvier prochain, faute d'avoir pris les dispositions nécessaires, certaines com-

munes risquent donc de se retrouver avec un stationnement... gratuit !

Pour les Indigo, Saemes, Q-Park, Urbis et Effia, la dépenalisation constitue une opportunité : « C'est, pour nous, une façon d'aborder les métiers de conseil et de partenaire de la ville sur les sujets globaux de stationnement et de mobilité, et d'augmenter nos activités », résume Michèle Salvadori, directrice générale de Q-Park France. « Reste à savoir si cette gestion plus efficace de la voirie facilitera la fluidité, et donc le stationnement, ou si cela profitera, par effet de bord, aux parcs en infrastructure », s'interroge Fabrice Lepoutre.

La gestion des parkings en Ile-de-France s'est en effet complexifiée ces dernières années. « Sur Paris, la baisse de fréquentation atteint environ 7-8 % par an depuis quatre ou cinq ans, et 2-3 % en petite couronne », assure Patrick Pirodon, président de la FNMS (Fédération nationale des métiers du stationnement). Une tendance lourde, due à la démotorisation croissante des Parisiens et à l'accès de plus en plus difficile des véhicules particuliers dans la Capitale. Mais aussi, sans doute, à la concurrence des nouveaux venus du métier. D'où la nécessité de multiplier les usages des parkings, les services proposés, et les canaux de vente des places.

Logistique, événementiel : vers des parkings à tout faire

Naguère, les parkings accueillent voitures et parfois motos. De plus en plus souvent, ils abritent aussi des stations Autolib', des loueurs d'automobiles, des sociétés d'autopartage ou de covoiturage, voire des acteurs de la logistique. Chronopost s'est installé sous le parking de la Concorde (Indigo), Fedex à Pyramides (Saemes). Q-Park a noué un partenariat avec Inpost, qui a installé des consignes à colis à Saint-Denis Université et Paris Opéra Bastille. Mais si beaucoup d'espaces ont été placés sur ce dernier secteur, notamment par la mairie de Paris, les réalisations sont peu nombreuses : les parkings ne sont pas forcément conçus pour des véhicules utilitaires et les réglementations de sécurité limitent le type de produits pouvant être stockés. Autre diversification : à La Défense, Indigo va transformer 2 000 m² de parkings en un espace

événementiel, d'exposition et de coworking. Baptisé l'Alternatif, il devrait ouvrir à l'automne.

Dématérialisation des entrées

Pour séduire l'automobiliste, les parkings misent désormais sur la simplicité d'usage et la multiplication des services. La réservation par internet progresse très rapidement : chez Q-Park par exemple, Q-Park Résa représente entre 20 à 35 % du CA de chacun des 49 parkings connectés. Introduite il y a quelques années, la lecture automatisée des plaques d'immatriculation permet souvent aux abonnés de rentrer sans badge ou aux clients horaires ayant payé au terminal de franchir les barrières de sortie sans arrêt. Le guidage à la place se généralise.

Indigo, quant à lui, s'est associé en juin 2016 à l'application OpNgo. « Elle permet non seulement de rentrer et de sortir d'un parking sans avoir à récupérer de tickets, mais aussi de profiter d'offres commerciales personnalisées », signale Sébastien Fraisse, directeur France.

Une application permettra de réserver le lavage ou le changement d'essuie-glace

Effia a racheté, à l'automne dernier, la start-up alsacienne L2O qui a inventé un dispositif de lavage des voitures très innovant. Elle discute aussi avec Avatacar (réparations) et devrait lancer en fin d'année une application qui permettra de réserver tout à la fois sa place mais aussi le lavage, le changement d'essuie-glace et même le plein d'essence. « Trouver une station-service à Paris devient très difficile, le service pourrait donc intéresser certains clients », justifie Fabrice Lepoutre.

Ubérisation des parkings

Ils sont nés il y a quelques années à peine, mais font désormais partie intégrante du paysage du stationnement : OnePark, ZenPark, YesPark et consorts sont aux parkings ce qu'Uber est aux taxis. Si leurs offres diffèrent, certains étant plus positionnés sur les abonnements, d'autres sur le parking horaire, le principe est identique : mobiliser des places de parking non ou sous-utilisées, dans des immeubles d'habitation, de

bureaux, d'hôtels, voire de parkings publics, pour les proposer à un nouveau public. Ils représentent une nouvelle concurrence pour les opérateurs professionnels, déjà confrontés à la morosité du marché parisien. « On estime à 500 000 le nombre de places mobilisables, soit plus que le nombre de places payantes en ouvrage sur Paris, estimé à 350 000/400 000 », explique Patrick Pirodon de la FNMS. Face à ces tribulations, les stratégies diffèrent. Effia et Saemes, par exemple, ont noué un partenariat avec OnePark, qui permet donc de réserver des places dans leurs parkings. « Je ne crois pas à la ligne Maginot », justifie Fabrice Lepoutre. « Nous préférons participer à cette nouvelle concurrence plutôt que la subir. » « Elle nous apporte une nouvelle clientèle », renchérit Adeline Margerand. Gestionnaires de parkings résidentiels, ces opérateurs testent aussi très prudemment l'ouverture de ces derniers à une clientèle de passage.

La profession, en revanche, milite pour que cette ubérisation se joue avec des règles identiques pour tous : les parcs publics sont en effet soumis à une réglementation sécuritaire très sévère qui ne s'applique pas aussi drastiquement aux parcs résidentiels ou professionnels. En conséquence, il n'est aujourd'hui admis que seulement dix places maximales soient utilisées par une clientèle horaire dans un parking résidentiel.

Une contrainte pour ces opérateurs, mais qui renforce encore la nécessité pour eux de devenir des as de l'algorithme, capables de maximiser le taux d'occupation d'une place : « C'est ce qui permet au propriétaire de dégager de trois à cinq fois plus de revenus que s'il avait mis sa place en location simple », explique William Rosenfeld, cofondateur de Zenpark. Cette capacité leur permet d'accéder à de nouveaux marchés. Zenpark a, par exemple, noué un partenariat avec Nexity pour gérer des parkings mutualisés, et a également été retenu, avec Colas notamment, dans des appels d'offres lancés par l'établissement public d'aménagement de Paris-Saclay pour la gestion intelligente du stationnement.

Quelle que soit l'évolution de la réglementation, ces nouveaux acteurs semblent être là pour durer ! ■

CATHERINE BERNARD

Tous droits réservés à l'éditeur

Q-PARK 5364661500503



L'ACTUALITÉ DE NOTRE VILLE

STATIONNEMENT

SAINT-MANDÉ ADOPTE L'APPLICATION "PATH TO PARK"

Finis le stress, l'énervernement ou les multiples détours pour se garer à Saint-Mandé ! La Ville, en partenariat avec son délégataire de stationnement Qpark et la société Parkeon, propose un nouvel outil à destination des conducteurs urbains "Path to Park", l'application d'assistance au stationnement urbain.

Fidèle à sa volonté d'innovation et de services, la Ville de Saint-Mandé, dans le cadre de la dépenalisation du stationnement en janvier 2018 poursuit ainsi, après l'implantation d'une nouvelle génération d'horodateur avant l'été, sa volonté de dynamisation du stationnement afin que chacun puisse trouver sa place dans l'espace public.

Gratuite et disponible sous iOS et Android, "Path to Park" permet, grâce à de puissants calculs statistiques, de prédire et de localiser les zones de stationnement à proximité... et vous oriente pour y accéder !

L'EXPLOITATION DU BIG DATA POUR UNE INNOVATION AU SERVICE DE TOUS

C'est Parkeon, leader en solutions de gestion du stationnement urbain et fournisseur de notre prestataire en stationnement Qpark qui a équipé notre commune de ce nouveau service : "Path to Park" et calcule en temps réel la pression de stationnement dans la zone où le conducteur souhaite se garer, **afin de l'orienter vers les endroits les plus favorables.**

Une performance rendue possible notamment grâce à la plateforme d'accélération de projets Big Data, **Data Science Studio (DSS)**, éditée par Dataiku. « Il s'agit d'un exemple typique d'un "Data-Product" moderne : exploitation et enrichissement de données machines, algorithmes prédictifs en environnement Big Data et packaging grand public » précise Florian Douetteau de Dataiku.



SAINT-MANDÉ : UNE VILLE "SMART CITY"

« Nous souhaitons adopter de nouvelles solutions numériques pour faciliter la vie de nos administrés dont les **déplacements en milieu urbain** et "Path to Park" est l'une de ces solutions » explique Patrick Beaudouin, Maire de Saint-Mandé. « Cela permet un **confort supplémentaire pour les usagers**, confort qui se révèle également être un **réel atout en terme de limitation de l'impact du trafic** lié aux véhicules qui cherchent une place » indique-t-il.

En mars dernier, Path to Park a remporté le prix spécial "Grand Public" lors des trophées de l'Innovation Big Data. Après son déploiement en Ile-de-France, l'application sera prochainement lancée dans une dizaine d'agglomérations dans le monde. ✖

À SAVOIR

L'Appli "Path to Park", c'est...

- Une application gratuite
- disponible en français, anglais, italien et hollandais.
- accessible sur systèmes iOS et Android.



Chambéry Q-Park décroche les clés des parkings

Le 12 juillet, Q-Park France a remporté la délégation de service public lancée par la commune de Chambéry (Savoie) dans le cadre du projet « Territoire mobile » et de son volet stationnement. Déjà présente dans la ville où elle a construit et exploite le parking du centre hospitalier, la filiale française du numéro 1 européen du stationnement était en concurrence avec quatre autres opérateurs. « C'est un projet d'envergure à l'échelle nationale du fait de son ampleur, des investissements et des enjeux. Il nous positionne comme le partenaire de la collectivité dans ses réflexions sur la mobilité urbaine et nous permettra de développer des synergies avec les acteurs économiques », souligne Michèle Salvadoretti, sa directrice générale.

Le contrat, entré en vigueur le 1^{er} septembre pour une durée de trente ans, s'élève à 40 millions d'euros répartis entre redevance initiale (5 millions) et investissements (35 millions). Il porte sur l'exploitation de dix parkings dont trois parcs de surface à créer et cinq parkings souterrains à réhabiliter. Les travaux réalisés viseront à améliorer le confort et la sécurité des usagers.

Centrale photovoltaïque en toiture. Deux nouveaux équipements seront par ailleurs construits pour un montant d'environ 21 millions d'euros. Conçu par l'agence Hérault Arnod Architectes, le futur parking Ravet sera situé dans un axe stratégique, en entrée de ville. Il proposera 500 places sur sept niveaux avec du verre dépoli en façade masquant les véhicules. La toiture sera équipée d'une centrale photovoltaïque couvrant un tiers de ses besoins en énergie. Elle comprendra aussi un belvédère panoramique desservi par un escalier monumental intégré en façade. La construction devrait être lancée d'ici à la fin de l'année pour une livraison en janvier 2019.

Le parti pris architectural est radicalement différent pour le parking Cassine qui va plutôt se fondre dans un environnement verdoyant. Conçu par l'architecte Philippe Barbeyer, l'équipement fera la jonction entre le pôle d'échanges multimodal en cours de construction, le futur quartier d'affaires et le centre-ville. Comportant 500 places sur quatre niveaux, le bâtiment, probablement constitué d'une structure métallique,



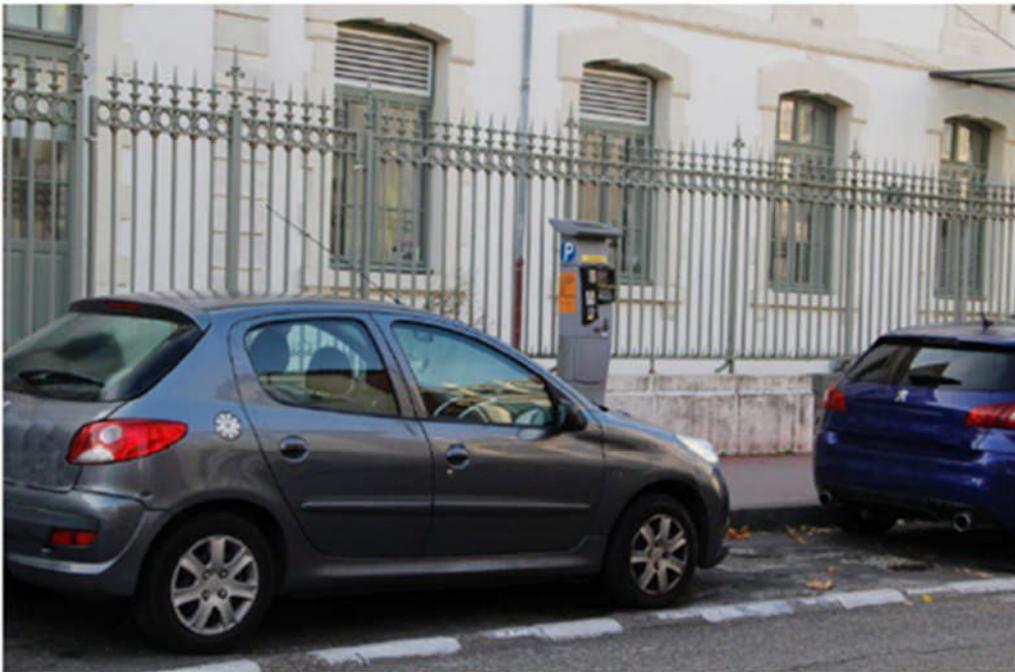
Le futur parking Ravet, qui proposera 500 places sur sept niveaux, aura une façade en verre dépoli.

sera équipé d'éoliennes verticales silencieuses et d'un système de récupération des eaux pluviales pour l'arrosage. Sa toiture végétalisée fera office de promenade urbaine avec du mobilier et des éléments décoratifs. Lancés en septembre 2019, les travaux devraient s'achever en octobre 2020.

Équipe pluridisciplinaire. Ces deux ouvrages participeront à l'amélioration et l'harmonisation des parkings chambériens, dans le cadre d'une scénographie inspirée par l'histoire, le patrimoine et les couleurs de la ville. « La tendance est forte aujourd'hui de donner une image moderne et qualitative à travers des ouvrages comme les parcs de stationnement », analyse Michèle Salvadoretti. Pour ajouter un supplément de créativité à ses ouvrages, Q-Park s'est entouré d'une équipe pluridisciplinaire associant des architectes et des bureaux d'études mais aussi l'artiste Krijn de Koning, le scénographe urbain Art Entreprise et le signaléticien Mengzhi Zheng. ● Claude Thomas

Stationnement. Ce qui va changer à Cahors au 1er janvier 2018

Ce sera désormais une entreprise privée qui sera chargée de vérifier le paiement du stationnement en centre-ville de Cahors. A partir du 1 janvier 2018, quels vont être les impacts pour les usagers ?



Le stationnement sera surveillé par une entreprise privée à partir du 1 janvier 2018. © Harmony Accorsi (©La Vie Quercynoise)

« S'il n'y avait pas eu de loi, nous n'aurions rien changé » explique tout de go Serge Munte, adjoint au maire en charge du stationnement et de la voirie à Cahors. Une loi impose désormais certaines contraintes aux Mairies concernant le stationnement, ce qui a incité le conseil municipal à déléguer la fonction des ASVP (Agent de Surveillance des Voies Publiques) à une entreprise privée à compter du 1er janvier 2018. À Cahors, la société choisie est Q-Park, une multinationale qui gère des parkings fermés et s'occupe du stationnement dans plusieurs autres communes, notamment dans des pays où ce système existe déjà comme en Espagne ou en Belgique. Sur les 3 590 places de stationnement que compte la ville (hors parkings fermés), 2 514 sont gratuites et 1 076 payantes. Il n'y aura aucun changement pour les places gratuites, en revanche, les usagers des places payantes vont subir quelques bouleversements.

Forfait post-stationnement



Épinal : 80 nouveaux horodateurs installés en ville

Q-Park est en train d'installer des horodateurs de nouvelle génération dans la ville. Ils permettent notamment de payer son stationnement directement par carte bleue.

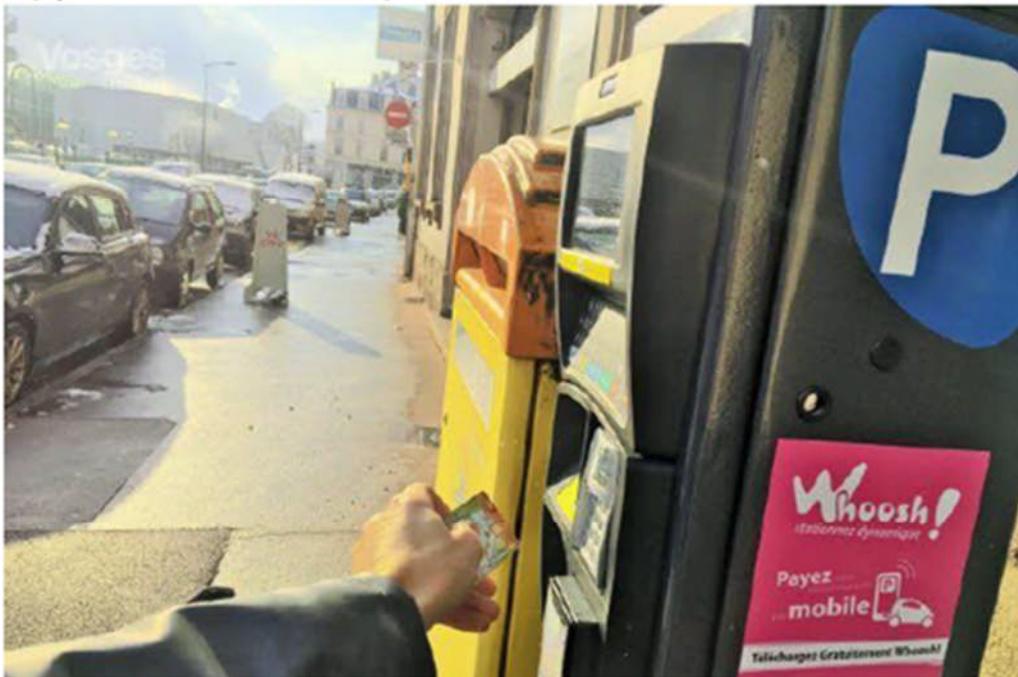


Photo HD Avec les nouveaux horodateurs il sera possible de régler son stationnement directement par carte bleue, avec ou sans contact. Photo R.R

Vous avez peut-être remarqué depuis mardi dernier des individus démonter les horodateurs de la Ville et les emporter dans leur camionnette. Il ne s'agit pas de vandales, ni des membres d'un commando anti-horodateur ; mais tout simplement d'agents de Q-Park, le délégataire de service public qui gère le stationnement à Épinal. En effet ces derniers viennent de finir de démonter les quelque 80 pompes à... pardon les 80 horodateurs de la ville. Ne vous réjouissez pas trop vite, la municipalité n'a pas décidé de supprimer le stationnement payant à Épinal, c'est bientôt Noël mais quand même ! Non, dès lundi des machines de nouvelles générations seront installées, quelques-unes sont même déjà en place. Ce qui veut dire que samedi, le stationnement et bien c'est gratuit ! C'est ça le cadeau de Noël ! On dit merci qui ?

Mais qu'est-ce ça va changer ?

Point fort de ce nouveau système, il est possible de payer directement son stationnement par carte bleue, le sans contact est même possible. Enfin, serait-on tenté de dire même si la très pratique application Whoosh offrait déjà cette facilité. Finie donc la galère de la petite monnaie qu'on a jamais sur soi. Bien sûr les pièces sont toujours acceptées. Le tarif reste inchangé.

Et la gestion du futur parking de Nausicaá est attribuée à... Q-Park

Le groupe Q-Park gèrera bientôt un parking de plus à Boulogne : celui des Terrasses de la Falaise, dont les 800 places publiques serviront prioritairement aux visiteurs de Nausicaá. Pour décrocher le marché, il a accepté de mettre la main au portefeuille.



À terme, les visiteurs de Nausicaá devront utiliser un vaste parking aménagé sous l'immeuble des Terrasses de la Falaise.

L'aménagement d'un gigantesque parking souterrain se termine, dans les entrailles du nouvel immeuble des Terrasses de la Falaise. Réparti sur huit niveaux, il pourra accueillir 1 000 véhicules, dont 800 pour le grand public (les autres places seront réservées aux habitants de la résidence). Ce qui sera bien utile aux visiteurs de Nausicaá puisque, à terme, le parking souterrain du centre de la mer n'existera plus (il sera sacrifié pour la construction de la 2e tranche d'agrandissement).

Quatre candidats se sont manifestés

La Communauté d'agglomération du Boulogne (CAB), qui pilote les deux projets, a choisi de confier la gestion de ce nouveau parking à un délégataire privé, et ce pour une période de 25 ans. Elle a donc lancé un appel d'offres. Quatre candidats ont répondu, dont Q-Park, qui gère déjà plusieurs parkings à Boulogne (Saint-Louis, Lumière, quai de la Poste et Herry).



Toulon

Parkings Peiresc et Colibri en travaux à partir d'aujourd'hui: gare aux places

Depuis lundi, il faut s'armer de patience pour accéder aux parkings Peiresc, en centre-ville, et Colibri, à La Rode, La raison ? Le démarrage d'importants travaux de rénovation complète des deux premiers parcs sur les dix gérés par la société Q-Park, délégataire du service public (DSP). Comme le stipule le contrat, signé avec la ville, la réfection de l'ensemble des parcs de stationnement devra être achevée au plus tard à la mi-2019. Si les travaux (peinture, éclairage, signalétique, sécurité) vont, de fait, gêner le quotidien des abonnés et des clients horaires, la continuité de l'offre de stationnement même réduite va être assurée.

« Au fur et à mesure des travaux, on va essayer de jongler avec les niveaux pour offrir le maximum de places », précise Vincent Campens, responsable régional sud-est. Le contrat stipule que nous ne pouvons neutraliser plus de 11 % de l'ensemble des places que nous gérons à Toulon, et ce afin de préserver le



Le parking Peiresc, à l'instar de neuf autres parkings, gérés par la société Q-Park subira un important lifting. (repro DR)

capital de stationnement. »

Colibri, à La Rode
 Niveaux Inaccessibles. Après avoir rendu inaccessibles, mardi, les niveaux 4 et 3 du parc de stationnement Colibri, à La Rode, le gestionnaire va également fermer, ce jeudi, le niveau 2. L'offre totale qui va être réduite est provisoirement de 296 places sur les 441 que compte le parc.
 Niveaux accessibles. Le rez-de-chaussée, qui com-

prend 75 places publiques, et la zone privative (accès et emplacement réservés avec un tarif spécifique).

Abonnés. « Informés par mail en amont des travaux », les abonnés sont redirigés vers les parkings Facultés et Mayol. Clients « tickets ». « Nous incitons les clients à stationner sur les parcs Facultés, mais de préférence plutôt sur Mayol », conseille le responsable régional.
 Fin des travaux. « Nous

avons prévu la fin des travaux à la fin mai-début juin 2018 », précise le responsable.

Peiresc, en centre-ville
 Niveaux inaccessibles. Depuis lundi, le niveau 3 de 200 places du parking Peiresc est fermé. À partir d'aujourd'hui jeudi, le niveau 2 sera également inaccessible. Ce qui représente, au total, 378 places indisponibles (sur les 590 du parc).

Niveaux accessibles. Seul le premier niveau de 190 places sera accessible à partir de ce jeudi.

Abonnés. Les abonnés sont réorientés vers le parking de la porte d'Italie. Clients « tickets ». Il leur est conseillé de stationner dans les parcs de « Mayol, Liberté ou encore place d'Armes ». Fin des travaux. Ils devraient être terminés « à la fin juin début juillet 2018 ». Les automobilistes devront encore faire preuve de pa-

Mayol, dès le début décembre

Les travaux d'étanchéité au dernier niveau (cinquième niveau dit « La Terrasse ») du parking Mayol qui permet d'accéder aux loges du RCT et à la maison de retraite débuteront « au mieux début décembre », selon Q-Park.
 « Cela concerne environ une centaine d'abonnés. Ils seront redirigés sur les autres niveaux du parking souterrain de Mayol d'une capacité de 1408 places », précise le responsable régional du Sud-Est.
 Le chantier de rénovation sera étalé en plusieurs tranches jusqu'à l'été 2019.

tience, car il est également prévu de « redéfinir la façade et les accès au parking ». Les travaux seront soumis au préalable à l'aval de l'architecte des Bâtiments de France.

CATHERINE PONTONE

Annexe J: ETP contrat HDV

2017		NB HEURES ANN			ETP
13028 - Marseille - HDV Vieux Port					5,48
	HAMADA FAIZA	852			
	COMBE RODOLPHE (0418)	464			
	CONAY DIDIER	152			
	GOMES ABREU THIAGO	1 795			
	N TONTOLO	285			
	OUEDRAOGO	1 913			
	PLIQUE NATHALIE	1 709			
	SIBOUN JEREMY	298			
	REMPLACEMENT		1333,69		
					5,48

Annexe K: BP

Compte rendu financier prévisionnel							
	1	2	3	4	4	5	6
	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Prévisionnel 2017	Réalisé 2017	Prévisionnel 2018	Prévisionnel 2019
Horaires	791,04	913,99	993,10	893,79	964,71	977,25	1 005,66
Abonnés	280,81	290,55	318,03	332,34	357,34	361,98	371,03
Récupération de charges s/ amodiés	3,47	3,65	3,67	3,70	5,17	5,24	5,37
Autres produits	1,32	4,06	11,79	12,03	10,63	10,77	10,98
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 076,64	1 212,24	1 326,60	1 241,87	1 337,84	1 355,23	1 393,04
Fournitures Fluides, énergie	-36,07	-39,30	-28,83	-29,41	-33,26	-33,93	-34,61
Fournitures diverses consommables	-1,13	-2,91	-1,90	-1,94	-4,37	-4,45	-4,54
Fournitures Entretien, maintenance et réparation	-16,67	-17,92	-16,72	-17,05	-11,34	-11,57	-11,80
Sous traitance Entretien, maintenance et réparation							
Sous traitance nettoyage							
Autre sous traitance							
Services extérieurs							
Location	-0,79	-0,91	-0,74		-0,73		
Entretien et réparations	-8,33	-18,28	-20,31	-20,72	-21,31	-21,74	-22,17
Autres charges de gestion courante	-25,80	-40,73	-48,25	-49,22	-48,72	-49,69	-50,69
Frais de siège	-133,86	-146,59	-138,32	-140,00	-135,88	-140,00	-140,00
Impôts et taxes	-74,68	-84,15	-98,52	-100,49	-93,50	-95,37	-97,28
Charges de personnel	-238,31	-212,57	-201,93	-207,99	-193,66	-197,54	-203,46
Redevance fixe	-346,19	-357,65	-355,36	-387,68	-357,79	-362,45	-407,31
Redevance variable	-56,91	-118,94	-193,44	-147,73	-196,40	-198,95	-160,55
Total redevance	-403,10	-476,59	-548,80	-535,41	-554,19	-561,40	-567,85
Dotation aux amortissements	-29,91	-156,80	-167,92	-167,92	-168,22	-168,22	-168,22
Dotation provisions et grosses réparations				-7,43	-3,64	-7,58	-7,73
Frais financiers	0,00	0,00	-1,45	-11,61	-0,54	-7,91	-4,03
TOTAL CHARGES	-938,74	-1 039,94	-1 104,32	-1 102,22	-1 096,97	-1 115,68	-1 132,40
EBE	137,90	172,31	222,28	139,64	240,87	239,55	260,64
RESULTAT D'EXPLOITATION	107,99	15,50	54,36	-35,70	69,02	63,76	84,69
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	107,99	15,50	52,91	-47,31	68,47	55,85	80,66
Résultat Exceptionnel	-0,60	0,00	-1,37		-0,01		
IS	-35,81	-11,00	-17,18	16,09	-21,54	-18,99	-27,42
RESULTAT NET	71,58	4,51	34,36	-31,22	46,93	36,86	53,23
RESULTATS NETS CUMULES	71,58	76,08	110,44		157,37	194,23	247,46

- 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 DTUP 015-856/13/CC, portant approbation du choix du délégataire et du contrat d'affermage permettant l'exploitation du parc de stationnement Vieux-Port Hôtel de Ville ;
- La délibération DTM 008-1032/15/CC du 22 mai 2015 concernant la mise en œuvre de la tarification au quart d'heure au sein des parkings communautaires gérés en délégation de service public, sous forme d'affermage ou de concession ;
- La délibération DTM 017-1160/15/CC du 3 juillet 2015 approuvant l'avenant n°1 au contrat de délégation de service public concernant l'exploitation du parc de stationnement Vieux-Port Hôtel de Ville à Marseille – Société QPark Marseille Hôtel de Ville ;
- La synthèse concernant le rapport d'activité 2017 jointe en annexe ;
- L'avis de la Commission Consultative des Services Publics Locaux ;

Oùï le rapport ci-dessus,

Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,

Considérant

- Que le rapport annuel du délégataire concernant le parking Vieux-Port Hôtel de Ville pour l'année 2017, a été remis par la Société Vieux-Port Hôtel de Ville (QPark).

Délibère

Article unique :

Est pris acte du rapport annuel du délégataire concernant le parking Vieux-Port Hôtel de Ville pour l'année 2017, remis par la Société Vieux-Port Hôtel de Ville (QPark).

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 LE PARC DE STATIONNEMENT VIEUX-PORT HÔTEL DE VILLE À MARSEILLE

Présentation du rapport annuel 2017 du délégataire remis par la société QPark, titulaire du contrat de DSP depuis le 14 janvier 2014 relatif à l'exploitation du parking Vieux-Port Hôtel de Ville (523 places), pour une durée de 6 ans.

Les fréquentations « horaire » a baissé de 6% et passe de 196 058 en 2016 à 184 764 pour l'exercice 2017.

Le nombre d'abonnements augmente de 17% en 2017 et s'élève à 496 contre 424 en 2016 en moyenne.

Le chiffre d'affaires s'élève à 1 337,8 k€ HT en 2017, soit une augmentation de 0,84% par rapport à 2016.

Il se compose de 24% de recettes d'abonnements et de 75% de recettes « horaires »

Le total des produits ne diffère pas du chiffre d'affaires.

Le total des charges est stable.

Il s'élève à 1 269,5 k€ HT contre 1 273,7 k€ HT pour 2016.

Dans le cadre de ce contrat le délégataire verse une redevance fixe et une redevance variable assise sur le chiffre d'affaires. Pour 2017, le montant total de la redevance versée à la collectivité s'élève à 554,2 k€ HT contre 548,8 k€ HT en 2016.

Le résultat net connaît une augmentation de 33% s'établit à 68,5 k€ HT.

Du point de vue de l'économie du contrat, la DSP concernant l'exploitation du parking Vieux-Port Hôtel de Ville ne présente aucun risque présent et futur en matière de rentabilité et d'exploitation du service public de stationnement délégué par la Métropole.

NOTE DE VISA

Numéro d'enregistrement de GEDELIB : 8879

Direction : DISEM

OBJET :

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2017 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR L'EXPLOITATION DU PARKING VIEUX-PORT/HOTEL DE VILLE A MARSEILLE – DSP n°14/005

- **Travaux** : peu de travaux ont été réalisés durant l'exercice 2017 compte-tenu de la rénovation réalisée par le délégataire depuis 2014.- **Fréquentation** : La fréquentation horaire s'établit à 184 764 paiements et le nombre d'abonnements est de 496. - **Chiffre d'Affaires** : Le chiffre d'affaires 2017 s'élève à 1 337,8 k€ HT.- **Charges** : Les charges sont de 1 269,5 k€ HT.
- **Redevance** : La redevance s'élève à 554,2 k€ HT.- **Résultat net avant impôt** : Celui-ci s'élève à 68,5k€ HT.

Incidence financière :

La Métropole percevra une redevance de 554,2 k€ HT 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 le parking Vieux Port Hôtel de Ville à Marseille – DSP n°14/005 Q-Park Vieux-Port Hôtel de Ville**

I. Compte rendu technique

Le parking Vieux Port Hôtel de Ville a ouvert ses portes en 1995. Il compte 523 places sur 5 niveaux. Géré en régie par la Communauté urbaine Marseille Provence Métropole depuis 2015, la gestion de cet ouvrage a été confiée à la Société dédiée Qpark Vieux-Port Hôtel de Ville, depuis le 14 janvier 2014, dans le cadre d'un contrat de délégation de service public, sous la forme d'un affermage, pour une durée de six ans.

Le parking est ouvert tous les jours de 7h à minuit pour le public horaire, et 24h/24 pour les abonnés. En dehors de la présence de personnel, ce parking est télé géré à partir d'un autre site.

La gestion de ce parking est assurée par un responsable, un responsable adjoint et deux agents d'exploitation.

Le parking Vieux-Port Hôtel de Ville a été rénové dans le cadre du contrat de délégation de service public à hauteur de 714,4 k€ en 2014. Ainsi, hormis l'entretien courant, peu de travaux ont été réalisés durant l'exercice.

II. Compte rendu financier

1. Tarifs et fréquentation

La grille tarifaire « horaires » n'a pas évolué depuis la mise en application de la tarification au quart d'heure en 2015. Ce parking offre aux usagers une première demi-heure gratuite de stationnement.

La tarification des abonnements trimestriels (7j/7 – 24h24) a augmenté de 3%.

11 places sont amodiées au sein de ce parking, pour une durée de 75 ans.

La fréquentation « horaire » a baissé de 5,76 % et passe de 196 058 en 2016 à 184 764 pour l'exercice 2017.

Le nombre d'abonnés augmente fortement en 2017 de 16,98%. Il s'élève à 496 en moyenne en 2017 contre 424 en 2016.

Depuis 2015, le ticket moyen horaire est en augmentation. En 2017, il s'établit à 5,80 €TTC contre 5,70 €TTC en 2016, soit une augmentation de 2%.

2. Economie de la délégation

Le chiffre d'affaires s'élève en 2017 à 1 337,8 k€ HT contre 1 326,6 k€ HT pour l'année 2016 soit une augmentation de 0,84 %. Il est composé à 24% par les recettes abonnements et à 75% par les recettes horaires.

Les charges s'élèvent à 1 269,5 k€ HT pour l'année 2017 contre 1 273,7 k€ pour l'année 2016, démontrant une stabilisation de ces dernières.

La redevance versée par le délégataire est également stable compte tenu des résultats de l'exercice 2017. Elle s'établit à 554,2 k€ HT contre 548,8 k€ HT.

Le résultat net avant impôt connaît une augmentation de 33% par rapport à l'année précédente et s'établit à 68,5 k€ HT.

3. Analyse financière

Après quatre années d'activité, la délégation de service publique (DSP) voit son chiffre d'affaires (CA) continuer à progresser malgré une baisse de fréquentation horaire de 5,76 %, compensée par une augmentation du nombre d'abonnements.

La stagnation des recettes faisant face à des charges d'exploitation externes contenues, la richesse créée par l'activité parking, progresse fortement de 10% en termes de valeur ajoutée.

Les charges de personnel interne en baisse de 4,1% ainsi que le recul des frais d'entretien-maintenance (16,2%) viennent compenser la hausse des autres charges de gestion courante (consommables et fluides par exemple, +30%) pour générer une rentabilité économique mesurée par l'excédent brut d'exploitation (EBE) en hausse : +8,2%.

Le ratio de marge brute EBE / CA reste constant à 18% (17% en 2016) ce qui témoigne de la solidité des fondamentaux de l'activité de cette entreprise.

III. Qualité du service

En 2017, une enquête de satisfaction menée auprès des usagers obtient une note globale de 8,3/10.

Le parking Vieux-Port Hôtel de Ville propose différents services : dépannage de batteries de véhicules, défibrillateur à l'accueil, distributeur de boissons fraîches, prêt de poussettes et de parapluies, service de réservation en ligne. Un numéro de téléphone Azur est disponible pour l'obtention de renseignements sur le fonctionnement du parc.

Ce parking propose tous les modes de paiement : espèces, CB et GR en caisses et en sortie.

Plusieurs partenariats sont reconduits entre le délégataire et les structures suivantes : Hôtels (pass 24 heures), Mairie de Marseille (pass journée lors de manifestations), tournage de la

série « Plus Belle la Vie » (pass journée lors de tournage), cafés et clubs (pass repas de 12h à 14h), etc.

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

Après quatre années d'exploitation par la société QPark, le chiffre d'affaires du parking Vieux-Port Hôtel de Ville se stabilise et les charges contenues permettent d'améliorer le résultat net de la DSP en augmentation de 33%.

Du point de vue de l'économie du contrat, la DSP concernant l'exploitation du parking Vieux-Port Hôtel de Ville ne présente aucun risque présent et futur en matière de rentabilité et d'exploitation du service public de stationnement délégué par la Métropole Aix-Marseille.