METROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

NOTE DE SYNTHESE RELATIVE AU RAPPORT AU BUREAU DE LA METROPOLE

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR LE PARC DE STATIONNEMENT VALLIER À MARSEILLE DSP 08/024 – SOCIÉTÉ DU PARK VALLIER

Présentation du rapport annuel pour l'année 2019 du délégataire remis par la société dédiée du Parc Vallier titulaire d'un contrat de concession confié en 2008 pour la réalisation et l'exploitation du parc Vallier (450 places) pour une durée de 40 ans.

Le délégataire a réalisé des travaux pour un montant de près de 5 k€ HT.

La fréquentation horaire 2019 s'établit à 27 367 paiements. Elle est en hausse de 5,6% par rapport à 2018.

Le nombre d'abonnés moyen est en hausse, il passe de 398 en 2018 à 427 en 2019.

Le chiffre d'affaires s'élève en 2019 à 523 k€ HT. Il progresse de 13,3 % par rapport à 2018.

Les charges d'exploitation s'élèvent à 276 k€ HT.

La redevance versée à la collectivité s'élève à 2,4 k€ HT.

Le résultat net avant impôt de l'exercice 2019 est en hausse. Il s'établit à 60 k€ alors qu'il était déficitaire de 32 k€ en 2018. Il devient positif pour la première fois depuis le début du contrat.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

NOTE DE VISA

Numéro d'enregistrement de GEDELIB : 16870

Direction : STMOB

OBJET :

PRÉSENTATION DU RAPPORT D'ACTIVITÉ 2019 DU DÉLÉGATAIRE DE SERVICE PUBLIC POUR LE PARC DE STATIONNEMENT VALLIER À MARSEILLE DSP 08/024 – SOCIÉTÉ DU PARK VALLIER

Cette délégation de service public concerne l'exploitation du parking Vallier à Marseille par la société du Parc Vallier.

Les principaux éléments sont les suivants :
- **Travaux** : Le montant des travaux réalisés en 2019 s'élève à 5 k € HT.
- **Fréquentation** : En 2019, la fréquentation horaire s'établit à 27 367 paiements et le nombre d'abonnements est de 427.
- **Chiffre d'Affaires** : Le chiffre d'affaires 2019 s'élève à 523 k€ HT.
- **Charges** : Les charges s'élèvent à 276 k€ HT pour l'année 2019.
- **Redevance** : La redevance versée à la collectivité au titre du contrat de concession s'élève pour l'exercice 2019 à 2,4 k€ HT.
- **Résultat net avant impôt** : Le résultat pour 2019 est de 60 k€ HT.

Incidence financière :
La Métropole percevra une redevance de 2.4 k€ HT au titre de l'année 2019.
Co-financement :
Sans objet

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Note de synthèse de la DSP n° 08/024 – Parking Vallier (Q-Park) – 2019

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Délégataire de Service Public concernant le parc de stationnement Vallier - DSP n°08/024.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Le parc Vallier (450 places) est géré par la société Park Vallier, société dédiée rattachée à Q-Park. Le contrat de délégation de service public a été notifié le 14 mars 2008 pour une durée de quarante ans.

b. Ouverture et gardiennage

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

Par ailleurs 150 places sont mutualisées en P+R. A cet effet une convention a été passée entre le délégataire et la RTM depuis 2018.

c. Equipes et outils de maintenance

L'équipe d'exploitation-maintenance du parc représente un total de 1,64 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable régional Sud, d'un responsable exploitation, d'un responsable technique et de trois agents d'exploitation. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de quatre collaborateurs.

Le service Qualité-Contrôle-Relation clients composé de vingt-trois collaborateurs dispose d'une Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) permettant de tracer les incidents et leur suivi, ainsi que du logiciel Fly Vision assurant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.

d. Travaux de maintenance et contrôles

La gestion des installations techniques est assurée par la mise en place de divers contrats de maintenance.

En 2019, le Délégataire a investi à hauteur de 5 k€ pour procéder au changement d'un enregistreur de vidéosurveillance afin de mettre le parking en conformité à la réglementation.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

La première demie heure est gratuite au sein de ce parking. Les tarifs horaires ont évolué en moyenne de 4% en 2019. Le ticket journalier passe de 13,40€ TTC à 13,60 € TTC. L'abonnement « 5jours/7 » est passé de 60,00 € à 60,80 €, la tarification de l'abonnement « Résident Mensuel » est resté inchangée. Ce parc propose également des abonnements résident moto mensuel à 55 € TTC.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public a atteint 523 k€ HT, en hausse de 13,3% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 462 k€ HT. Le chiffre d'affaires enregistre une évolution continue depuis 2017 avec un taux de croissance annualisé moyen de 14,08%.

c. Aspects commerciaux

La fréquentation de 27 367 entrées horaires payantes, est en croissance de 5,6%, alors qu'elle était de 25 919 entrées horaires payantes en 2018.

Les recettes horaires et assimilés s'élèvent à 154 k€ HT contre 140 k€ HT l'année précédente, soit une hausse de 10,4%. Les recettes horaires constituent 29,5% du chiffre d'affaires global de la délégation de service public.

Le ticket moyen s'établit à 6,77 € TTC en 2019.

Le nombre d'abonnés continue à croitre avec en fin d'année une hausse de 7,29% correspondant à 427 abonnements, contre 398 en fin d'année précédente. Ceci est dû à la souscription de 29 nouveaux abonnements par la ville de Marseille pour la police et la crèche municipales. Sur la période 2017-2019, le nombre d'abonnés enregistre un taux de croissance annualisé moyen de 28,9%. En conséquence, les recettes générées par les abonnements sont en évolution positive de 15%, passant de 312 k€ HT en 2018 à 358 k€ HT en 2019 et contribuant à 68,5% du chiffre d'affaires.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 1 162 € HT ce qui parait satisfaisant.

d. Analyse financière de la délégation

Les charges d'exploitation s'établissent à 276 k€ HT.

Les principaux postes de charges sont :

- les charges de personnel, pour 16,9% du chiffre d'affaires, soit 88,5 k€ HT, en baisse de 22,6% par rapport à l'exercice de 2018.
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentent 15,4% du chiffre d'affaires, soit 80,4 k€ HT, en baisse de 8,0% par rapport à l'exercice de 2018.
- les frais généraux pour 8,9% pour du chiffre d'affaires, soit 46,4 k€ HT, en hausse de 18,1% par rapport à l'exercice de 2018.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Les charges d'exploitation correspondent à 613 € HT par place. Il est précisé que cet ouvrage est récent, et relève de normes de sécurité incendie adaptées aux parcs en silo largement ventilés. Ceci participe à cette performance sur le niveau des charges d'exploitation.

Une redevance fixe de 2,4 k€ HT est versée à la Métropole conformément aux dispositions contractuelles.

L'amélioration des recettes, associée à une réduction des charges d'exploitation, se répercutent directement sur l'excédent brut d'exploitation qui progresse de 54%, passant de 161 k€ en 2018 à 247,5 k€ en 2019. L'excédent brut d'exploitation correspond à 47,3% du chiffre d'affaires.

Cela permet de couvrir les amortissements de 114 k€ et les charges financières de 73 k€, engendrant un résultat net positif pour la première fois depuis le début du contrat à hauteur de 60 k€.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : prêt de défibrillateurs et de démarreurs, distributeurs de boissons fraîches, mise à disposition de journaux gratuits, système de vidéosurveillance et stations de lavage, système de réservation en ligne.

b. Mode de paiement

Le règlement peut s'effectuer en espèces, par carte bancaire et par badge télépéage.

c. Réclamations

Les clients peuvent effectuer leur demande de réclamation par courrier, sur le site internet ou par téléphone du lundi au vendredi de 9h à 18h. Le système Q-Park Control Room est actif en permanence et permet d'intervenir à distance pour répondre aux demandes de la clientèle.

En 2019, trois réclamations ont été recensées sur le parc concernant des problèmes d'insécurité. Le Délégataire indique avoir mis en place des rondes de sécurité plus fréquentes pour pallier le phénomène.

Les clients ont attribué la note globale moyenne de 7,3/10 lors d'une enquête de satisfaction.

d. Evènements marquants

Le rapport d'activité 2019 du Délégataire ne donne pas détail sur les éventuels actes de vandalisme ou de dégradation du parc auxquels il fait référence.

4. Conclusion générale

L'évolution de la fréquentation et du chiffre d'affaires à la hausse permet pour la première fois depuis le début du contrat de dégager des excédents suffisants pour amortir le coût de construction du parking.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Rapport d'activité

Marseille Vallier

Auteur : Yannick Julié

Date : 23 octobre 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Table des matières

Préambule **3**

1 Présentation Générale **4**

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2019 4
1.2 Faits marquants de l'exercice 7

2 Inventaire et Amortissement des biens du parking **8**

2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements 8
2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants 9

3 Fréquentation du parking Vallier **12**

3.1 Analyse Globale 12
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Vallier 14
3.3 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales 18
3.4 Recettes Abonnés parking Vallier 19
3.5 Détails des recettes diverses 20

4 Qualité de service **21**

4.1 Services à la clientèle Parking Vallier 21
4.2 Services Q-Park 21
4.3 Suivi des réclamations 22
4.4 Enquêtes clients 23
4.5 Communication & actions commerciales 2019 36
Campagnes promotionnelles 36
Les partenariats nationaux 38
Marketing et communication locale 39

5 Affectation Personnel Exploitation **41**

5.1 Organigramme National et Equipe exploitation 41
5.2 Affectation et ETP des parkings 43
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations 44
5.4 Formation Personnel exploitation 2019 46

6 Compte-rendu financier du service **47**

6.1 Compte exploitation année 2019 47
6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables 49

7 Annexes **50**

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Préambule

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

- 14 mars 2008: Notification de la concession au Groupement Fayat SA/ BEC Construction Provence/ Jean Michel Battesti Architecte et Associés/ BETEREM Ingénierie représenté par son madantaire FAYAT SA.

- 16 Avril 2008: creation de la société du Park Vallier (SPV).

- 2009: modification de l'actionnariat de la SPV pour intégrer le groupe Gagneraud en qualité d'exploitant.

- 9 juin 2009: Démarrage des Travaux de construction

- 3 mars 2010: Ouverture du parking au Public, l'exploitation du site est assurée par Massilia Park, filiale du Groupe Gagneraud.
  A compter de la date d'ouverture, la durée de la concession est fixé à 40 ans.

- 3 juillet 2015: Signature de l'avenant N°1 suite à la délibération du Conseil de Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole N° DTM 016-1159/15/CC.
  Modification de la grille tarifaire pour mise en application de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 portant sur la tarification par pas de 15mn.

- Avenant N°2 en juillet 2016:
  - Affectation de 150 places à la RTM dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la régie des transports marseillais.

- 2 Février 2018 Contrat d'Abonnement Service Scolaire
  - Affectation de 25 places à la Ville de Marseille dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la Ville de Marseille.

- 18 Juin 2018 Contrat d'Abonnement Police Municipale
  - Affectation de 80 places à la Ville de Marseille dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la Ville de Marseille.

- 15 Novembre 2018 Avenant N°1 Contrat d'Abonnement Service Scolaire
  - Affectation de 4 places supplémentaires à la Ville de Marseille dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la Ville de Marseille.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

1 Présentation Générale

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2019

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat: 40 ans

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

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

C'est un parking en élévation et non pas en souterrain, d'où une réglementation incendie plus souple que dans un ERP de type enterré, nb de places, nb de niveaux, utilisation, date mise en service)

Parking Vallier

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Estienne d'orves	A		3	Mixte	2010

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

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

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

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Grille tarifaire en vigueur au 1er janvier 2019

PRIX ET SERVICES 2019
Q-PARK VALLIER

HORAIRES D'OUVERTURE

OUVERTURE : 07H00 Accessible 24h/24h aux abonnés	FERMETURE : 21H00 Sortie possible 24h/24h 7j/7

TARIFICATION AU QUART D'HEURES

15 mn	0,00 €	04 H 15	8,20 €	08 H 15	12,10 €
30 mn	0,00 €	04 H 30	8,60 €	08 H 30	12,30 €
45 mn	1,50 €	04 H 45	9,00 €	08 H 45	12,50 €
01 H 00	2,10 €	05 H 00	9,50 €	09 H 00	12,70 €
01 H 15	2,60 €	05 H 15	9,70 €	09 H 15	12,90 €
01 H 30	3,10 €	05 H 30	9,90 €	09 H 30	13,10 €
01 H 45	3,60 €	05 H 45	10,10 €	09 H 45	13,40 €
02 H 00	4,10 €	06 H 00	10,30 €	10 H 00	13,60 €
02 H 15	4,60 €	06 H 15	10,50 €	10 H 15	13,60 €
02 H 30	5,10 €	06 H 30	10,70 €	10 H 30	13,60 €
02 H 45	5,70 €	06 H 45	10,90 €	10 H 45	13,60 €
03 H 00	6,20 €	07 H 00	11,10 €	11 H 00	13,60 €
03 H 15	6,60 €	07 H 15	11,30 €	11 H 15	13,60 €
03 H 30	7,00 €	07 H 30	11,50 €	11 H 30	13,60 €
03 H 45	7,40 €	07 H 45	11,70 €	11 H 45	13,60 €
04 H 00	7,80 €	08 H 00	11,90 €	12 H 00	13,60 €
24h00:	13,60€		Ticket perdu:		13,60 €

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr		FORFAITS COURTE DUREE
Résident ANNUEL	1 134,70 €	EN VENTE AU BUREAU D'ACCUEIL
Résident TRIMESTRIEL	304,00 €	
Résident MENSUEL	105,00 €	
Abonnement 5 jours / 7	60,80 €	

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Vous trouverez ci-dessous le coefficient d'indexation et les indices retenus

CALCUL DES INDEXATIONS DE TARIFS						
Caractéristiques contrat			Date d'indexation	**janv-19**		25-oct
MARSEILLE - VALLIER			TVA date de l'indexation	20,00%		
Contrat	Contrat pour l'exploitation du parking Vallier					
Date de signature	janv-08					
Valeur de base indice	2007					
Fréquence d'indexation	*au 1er janvier*					
Dernière indexation	-					
Arrondis	-					
FFR/EUR	6,55957					
TVA date de signature du contrat	20,00%					
Coeficient d'indexation K pour les abonnés						
Formule d'indexation	K= a + b *[0,35*S/S0 + 0,30*BT01/BT010 + 0,35*FSD2/FSD20]					
Coeficient						
a	0,05					
b	0,95					
Indices	Date de valeur	Valeur				
ICHTrev-TS	juin-18	110,90				1565190
ICHTTS20	juin-14	107,80				
BT01	juil-18	915,12		Coeff de raccordemer	8,3802	
BT010	sept-14	881,60				
FSD2	août-18	131,40				
FSD20	nov-14	125,30				
K	**1,0273**		1,01410019			
			1,30%			

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

1.2 Faits marquants de l'exercice

Pour l'année 2019, nous constatons les événements suivants ayant eu un impact sur la vie du contrat, des négociations sont en cours afin de récupérer en totalité l'exploitation de ce contrat, et de ne plus être en partenariat avec le Groupe Fayat pour la gestion du parking.

Pour la première fois, nous enregistrons un résultat positif en fin d'année.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

2 Inventaire et Amortissement des biens du parking

2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements

Vous trouverez ci-dessous les éléments des investissements de la période ainsi que le montant de la VNC à fin 2019, en annexe et sur support USB nous vous communiquons les détails de chaque investissement et s'ils correspondent à des biens de retours ou des biens de reprises.

Nom Contrat **Marseille Vallier**

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01 31/12
⊟**SPV Sté du Parking Va**	⊟**Biens de retour**	Marseille - Vallier		1 096	6 875 753		6 876 850		-1 789 987		-1 789 987	5 086 863
	Total Biens de retour			**1 096**	**6 875 753**		**6 876 850**		**-1 789 987**		**-1 789 987**	**5 086 863**
	⊟**Biens de reprise**	Marseille - Vallier			6 935		6 935		- 5 429		- 5 429	1 506
	Total Biens de reprise				**6 935**		**6 935**		**- 5 429**		**- 5 429**	**1 506**
Total SPV Sté du Parking Vallier				**1 096**	**6 882 688**		**6 883 785**		**-1 795 415**		**-1 795 415**	**5 088 369**

En 2019, nous avons investi 1,1K€ sur le changement d'un enregistreur de vidéo surveillance.

A fin 2019, la valeur nette comptable est de 5 088K€.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.

Le matériel de péage est de marque Xerox ACS pour le parking Vallier.
Nous disposons d'un chenal d'entrée double dont un est équipé d'un système dédié aux clients RTM, un chenal de sortie là aussi muni d'une borne RTM en plus du péager ainsi que deux caisses automatiques centralisées au niveau 0 proche des accès piétons et véhicules au droit du local d'exploitation.
Nous proposons le paiement CB et carte GR en bornes de sortie et en caisse automatiques suite à un investissement réalisé par Q-Park pour répondre au mieux aux exigences d'une clientèle de professionnels.
L'ensemble des équipements de péage est remonté au niveau de notre QCR de Valence qui peut prendre la main si besoin pour aider et accompagner les clients.

Le parking a été conçu dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers.
De part sa structure aérienne et en rapport avec la règlementation en vigueur, la ventilation ainsi que le désenfumage du Parking Vallier sont aériens.
En cas de départ de feu, un message d'évacuation est diffusé sur l'ensemble du parking via des hauts parleurs positionnés à chaque étage.
Des extincteurs et des déclencheurs manuels sont positionnés aux endroits stratégiques des parcs (espaces piétons) conformément à la réglementation en vigueur.
L'équipe d'exploitation est fortement sensibilisée ce qui se traduit par des vérifications hebdomadaires inscrites dans leur fiche de poste, et complétant les interventions de nos prestataires dans le cadre de marché cadre au niveau des équipements de sécurité du parking.
Les points de vérifications sont les suivants :

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

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Détail des contrats de maintenance

Lots	Sociétés
Ascenseur	Koné
Contrôle d'accès	Orbility
Extincteurs/ Colonne sèche	RSI
Electricité – climatisation - éclairage	SNEF
Contrôle et verifications des installations éléctriques	SNEF/ Veritas (organisme de contrôle)
Système de Sécurité Incendie	Aprolab
Pompes de Relevages	SNEF
IV Park surveillance déportée	NETCELER
Portails véhicules	BAS

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

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

Un planning de nettoyage et d'entretien est affiché au local d'accueil du parking, l'entretien du parking se faisant principalement la nuit, et le matin avec notre agent d'entretien qui privilégie ces interventions dans les zones publics en nettoyant les espaces piétons.

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

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

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

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

En complément de cette organisation, la société Boss Sécurité assure le gardiennage et la sécurité du site, avec des agents qui réalisent des rondes fréquentes dans le parking, et qui assure une présence, en fin de journée et la nuit toute la semaine.

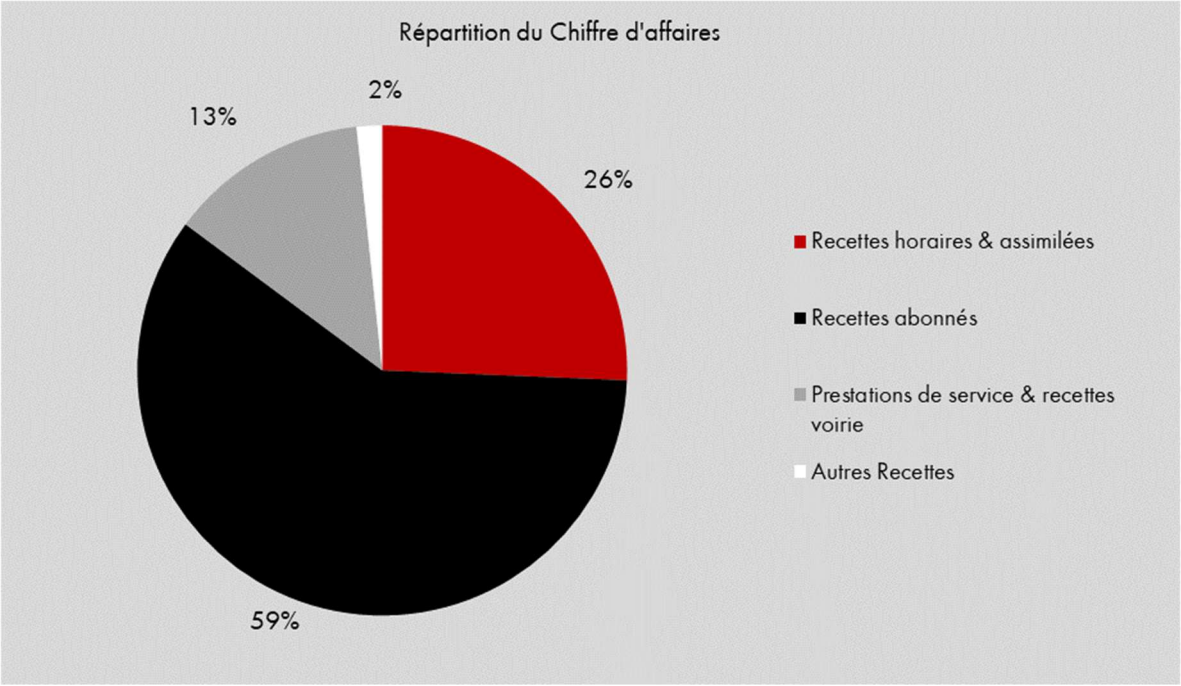
Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

3 Fréquentation du parking Vallier

3.1 Analyse Globale

Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	139,9	154,5
Recettes abonnés	311,7	358,5
Prestations de service & recettes voirie	0,0	79,2
Autres Recettes	9,9	10,1
Total Chiffre d'affaires	**461,5**	**602,3**



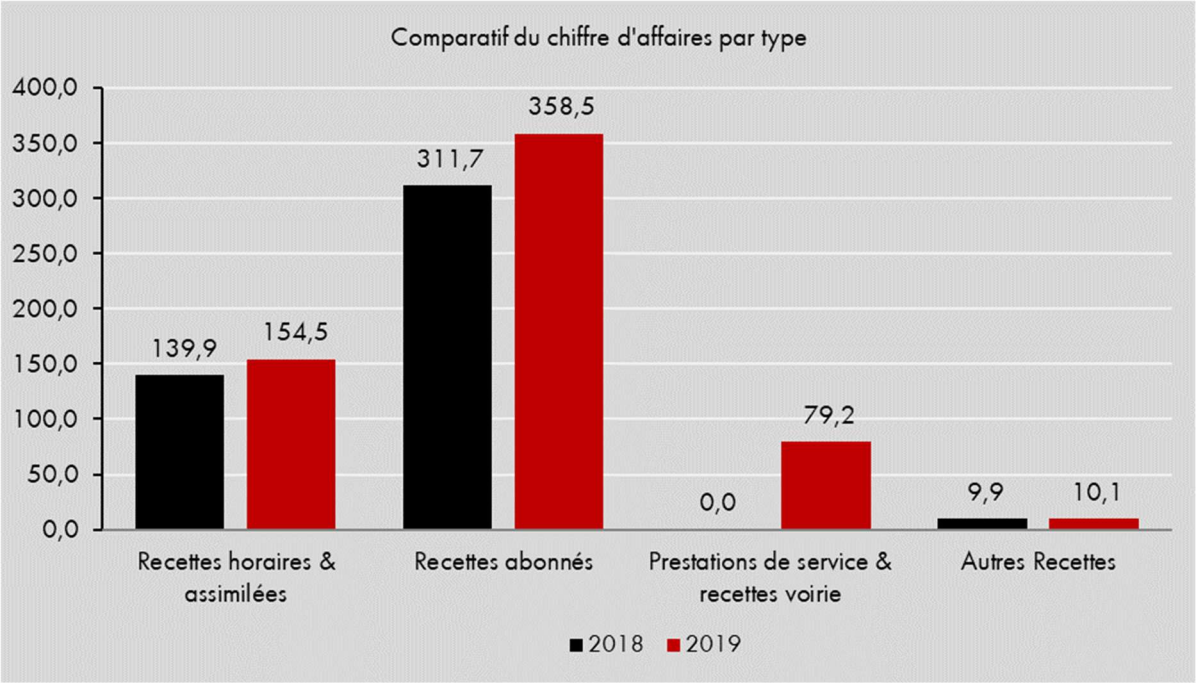
Le chiffre d'affaire 2019 s'élève à 602,3K€ en hausse par rapport à l'année précédente suite à de nombreuses manifestations qui permettent de maintenir la fréquentation du site pendant cette période mais également suite à la signature d'une Convention entre la Métropole d'Aix Marseille Provence et la Société Q-Park le 18 Juin 2018 pour l'affectation de 80 places dédiées au service de la Police Municipale de la Ville de Marseille.

Le développement de l'activité abonnés en ligne avec Q-Park resa nous a permis également une augmentation du chiffre d'affaire avec une évolution de 47.1K€ par rapport à 2018 qui connaissait déjà une évolution de 50K€ en 2017.

Ce parking est plébiscité par la clientèle abonné, la clientèle horaire étant plus ou moins liée aux évenements de l'espace Vallier..

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Evolution du chiffre d'affaires

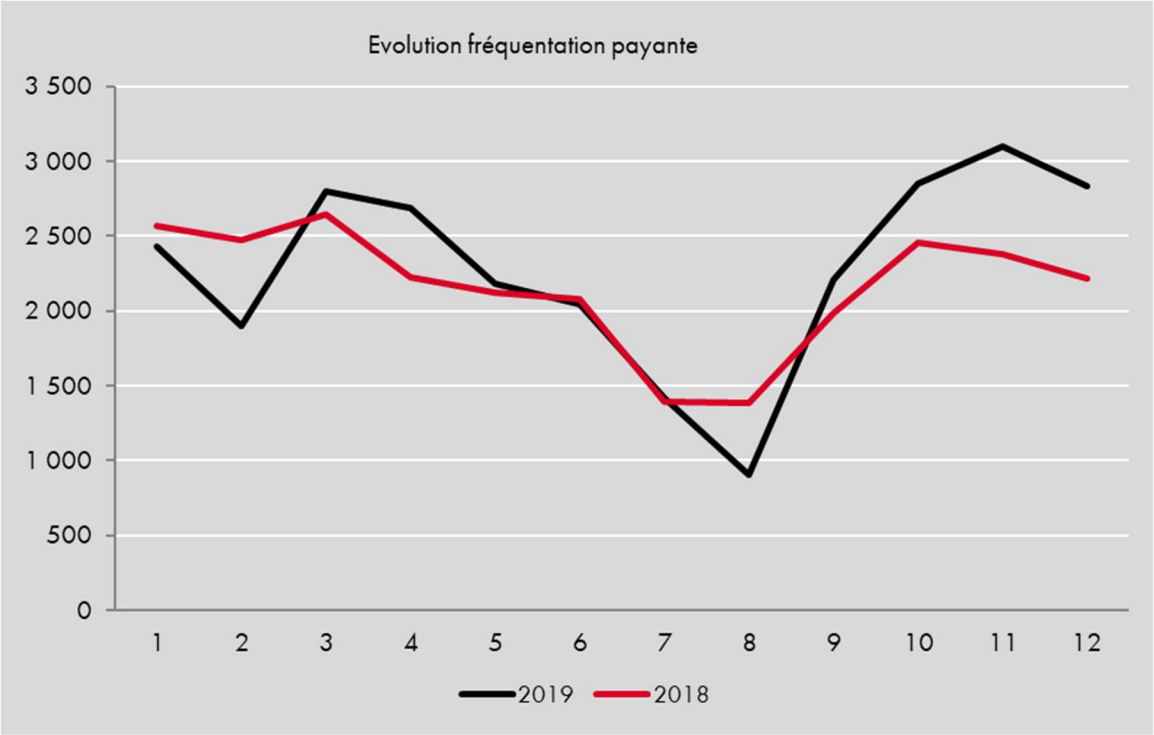


En 2019, nous constatons un maintien de l'évolution des recettes autant en termes de clients abonnés que horaires.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

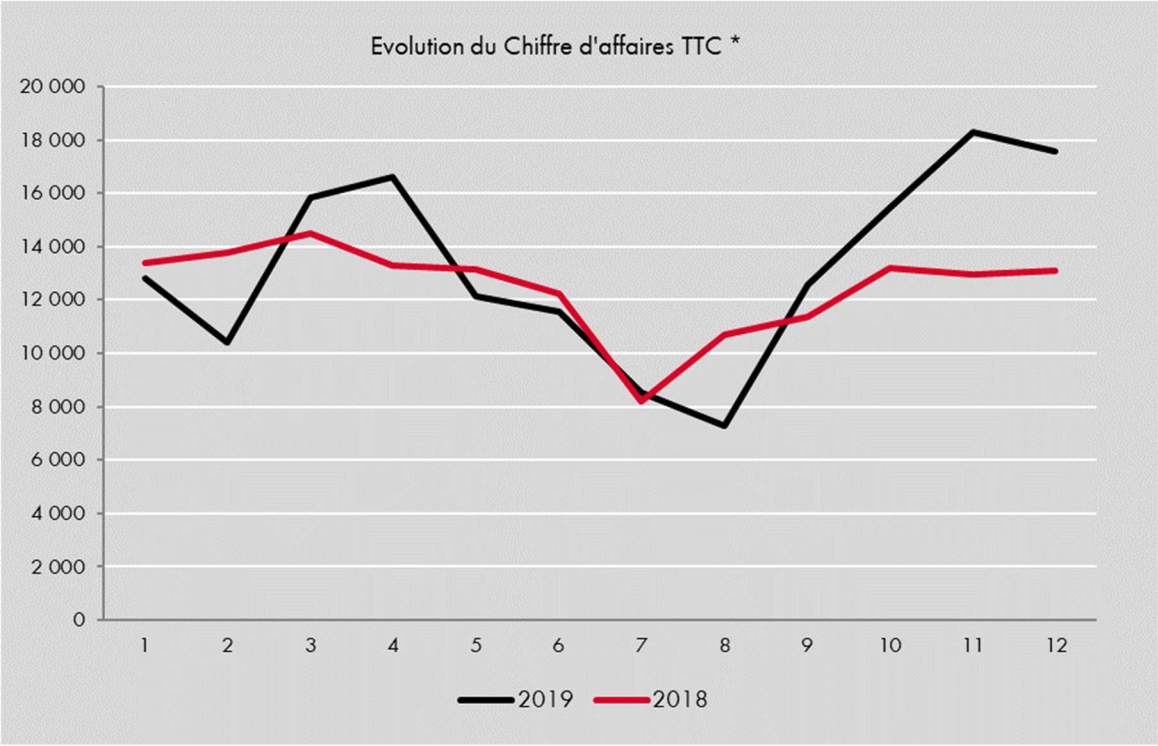
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Vallier

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	2 566	2 429	-137
Février	2 475	1 900	-575
Mars	2 641	2 802	161
Avril	2 225	2 689	464
Mai	2 123	2 186	63
Juin	2 078	2 042	-36
Juillet	1 392	1 417	25
Août	1 386	906	-480
Septembre	1 989	2 208	219
Octobre	2 455	2 854	399
Novembre	2 377	3 102	725
Décembre	2 212	2 832	620
Total	**25 919**	**27 367**	**1 448**



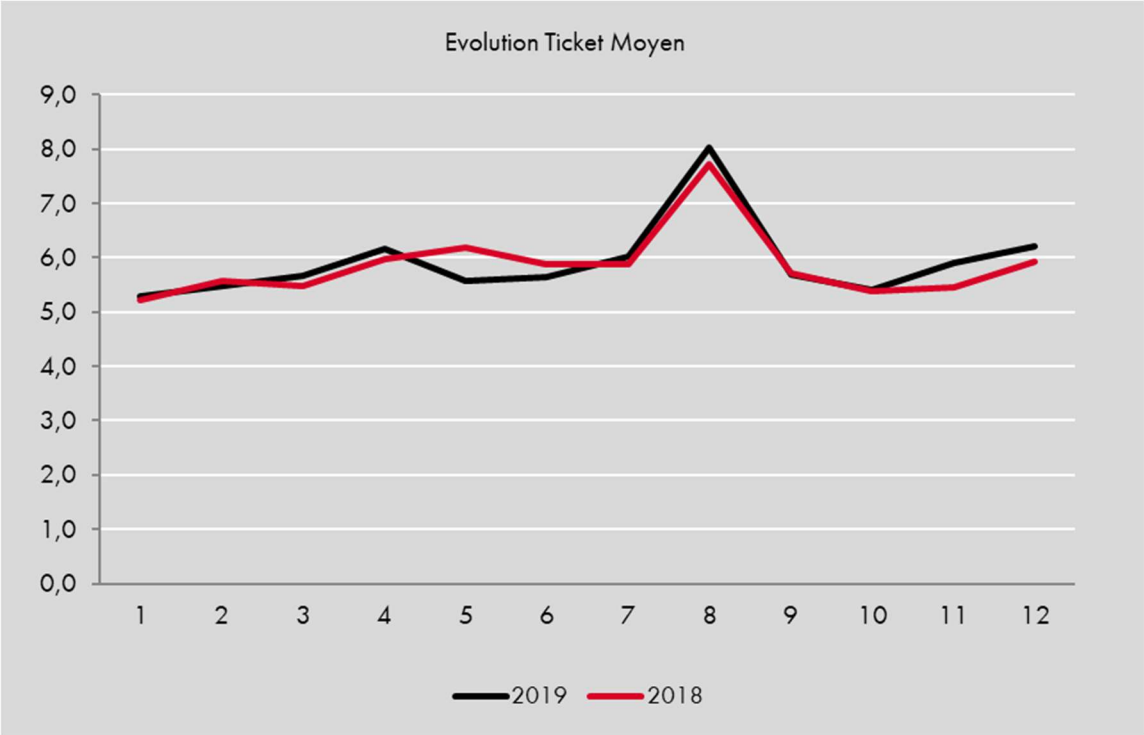
Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	13 364	12 826	-538
Février	13 789	10 423	-3 367
Mars	14 487	15 854	1 367
Avril	13 268	16 588	3 321
Mai	13 128	12 156	-971
Juin	12 223	11 544	-679
Juillet	8 186	8 532	346
Août	10 712	7 270	-3 442
Septembre	11 382	12 553	1 171
Octobre	13 214	15 449	2 236
Novembre	12 963	18 291	5 329
Décembre	13 119	17 560	4 441
Total	**149 834**	**159 047**	**9 213**



Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	5,2	5,3	1%
Février	5,6	5,5	-2%
Mars	5,5	5,7	3%
Avril	6,0	6,2	3%
Mai	6,2	5,6	-10%
Juin	5,9	5,7	-4%
Juillet	5,9	6,0	2%
Août	7,7	8,0	4%
Septembre	5,7	5,7	-1%
Octobre	5,4	5,4	1%
Novembre	5,5	5,9	8%
Décembre	5,9	6,2	5%
Total	**5,8**	**5,8**	**1%**



Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	25 919,0	27 367,0	6%
Ticket moyen TTC en €	5,8	5,8	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	149 833,9	159 046,7	6%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	18 037,6	26 308,2	46%
Total CA horaires et assimilés	167 871,5	185 355,0	**10%**

En 2019, la fréquentation horaire est en hausse de 6% par rapport à 2018.

Au final, le chiffre d'affaires augmente de 6% soit 10K€ de mieux que l'année précédente avec une stabilité du ticket moyen de 5.8 € soit un peu moins de 2h50 de stationnement.

On note que l'évolution des recettes horaires est régulière à l'année 2018 où nous avions constaté le même pourcentage d'évolution.

Chaque année, nous avons une évolution de la fréquentation.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

3.3 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales

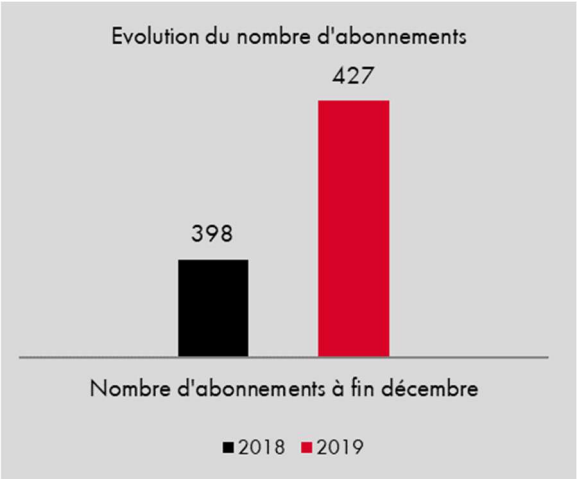
Au titre de l'année 2018 nous comptabilisons 1451 sorties gratuites soit 5.30 % de sorties dans le cadre de la gratuité de la grille tarifaire, ce chiffre est stable par rapport à 2018.

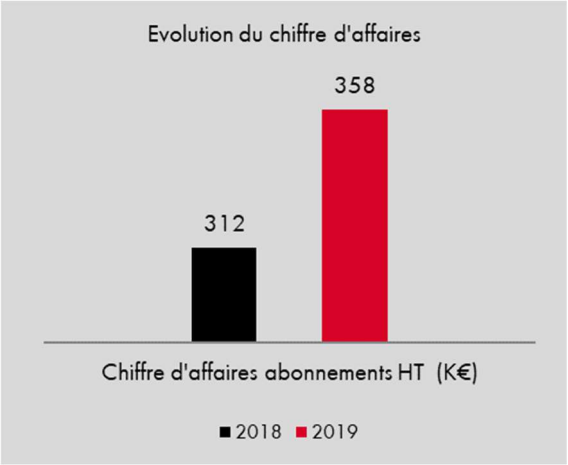
Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

3.4 Recettes Abonnés parking Vallier

Recettes abonnés Parc Vallier

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	398	427	7%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	312	358	15%





Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	374	389	4%
Abonnements Bureau	24	38	58%

Le chiffre d'affaire « abonné » continue d'évoluer en 2019 de l'ordre de 7% suite à une forte demande d'abonnement et à des campagnes pour conquérir de nouveaux abonnés.
On note une évolution importante du produit bureau principalement lié au contrat avec la crèche et la police municipale.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

3.5 Détails des recettes diverses

DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2019		
en € HT		
LIB_PARC	**LIBELLES_NAVISION**	**Total**
Parc Vallier	Carte perdue (c2c)	333
Total Parc Vallier		**333**

Les recettes diverses sont des renouvellements de cartes perdues au titre de l'année 2019.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

4 Qualité de service

4.1 Services à la clientèle Parking Vallier

4.2 Services Q-Park

- Démarreur de véhicules,
- Un défibrillateur à l'accueil du parc,
- Distributeur de boissons fraiches,
- Journaux gratuits à disposition,
- Parking sous vidéo surveillance,
- Station de lavage située au Niveau -2 (côté Ballard)

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: Mise à disposition d'un kit démarrage batterie et présence permanente d'un défibrillateur dans nos parcs

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

4.3 Suivi des réclamations

Un cahier de réclamations est à disposition de nos usagers à l'accueil du parking. Les remarques inscrites par nos clients font l'objet d'une attention toute particulière.

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 accés piétons du parking.

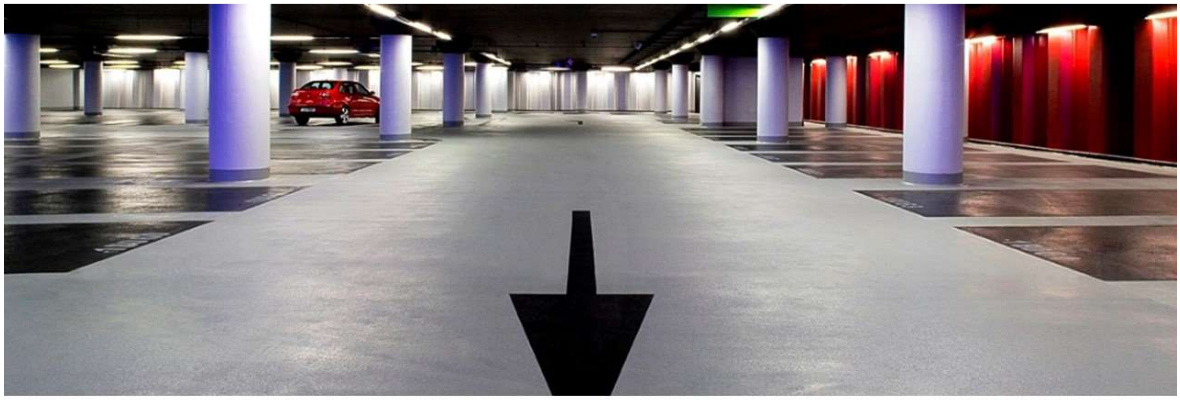
Au titre de l'année 2019, nous avons eu trois réclamation pour ce parking concernant l'insécurité liée aux jeunes qui squattent le parking et créent un sentiment de crainte vis à vis de nos clients.
Nous avons mis en place des rondes de sécurité plus fréquente au niveau de ce parking pour enrayer le phénomène.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

4.4 Enquêtes clients

Étude de satisfaction 2019-2020

Marseille-Vallier



Quality in parking

Baromètre de satisfaction 2019-2020

Méthodologie

- Echantillon

	Votre parking	Moyenne Nationale
Abonnés	50	3800
Horaires	0	4346
Résa	0	3119
TOTAL	50	11265

- Mode de recueil
  - Clients abonnés et résa : Interviews auto administrées via un questionnaire en ligne. Un email invitant à se connecter au questionnaire a été envoyé.
  - Clients horaires : Interviews en parking. Les clients répondaient directement au questionnaire via une tablette.

- Date du terrain
  - Clients abonnés et résa : du 1er octobre au 15 décembre 2019
  - Clients horaires : du 1er octobre 2019 au 15 mars 2020.

© Q-Park 2020 2

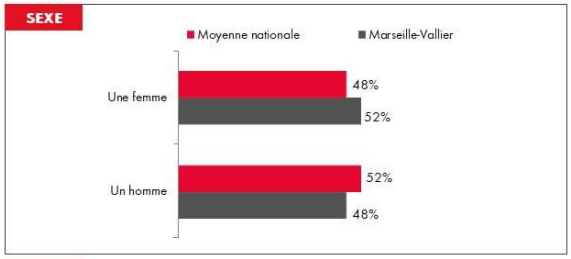
Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

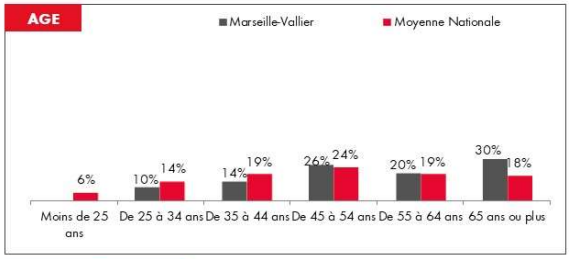
Profil des répondants

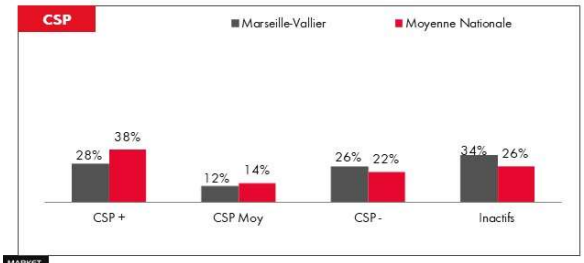
- Profil sociodémographique
- Fréquentation du parking

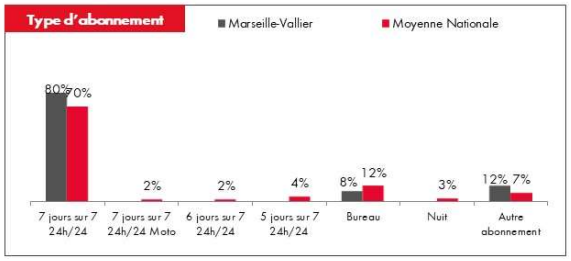
© Q-Park 2020

Profil des répondants





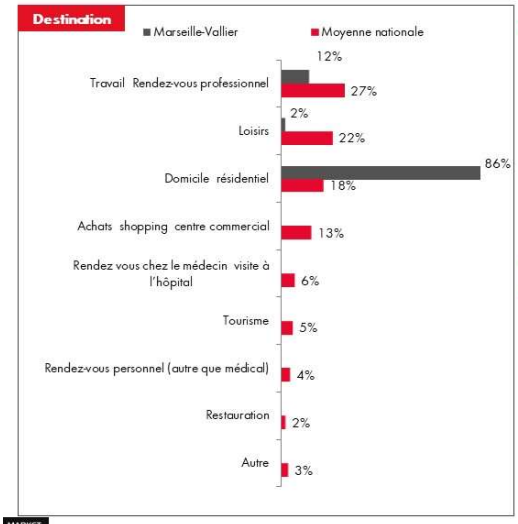


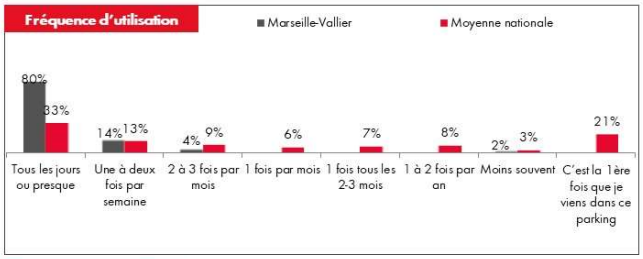


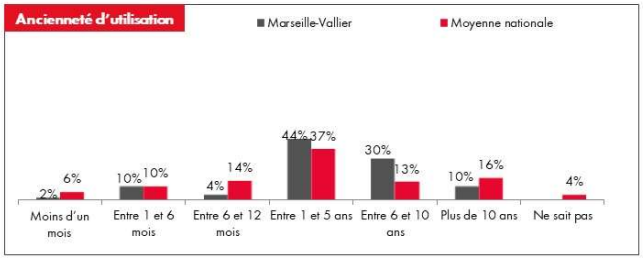
© Q-Park 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Fréquentation du parking







MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 5

Satisfaction du parking

- Note globale de satisfaction
- Satisfaction détaillée
  - Installations et ambiance
  - Extérieur et abords
  - Signalétique
  - Equipements
  - Encaissement, paiement et tarifs
  - Sécurité
  - Processus d'entrée et de sortie
  - Contacts avec le personnel

MARKET AUDIT

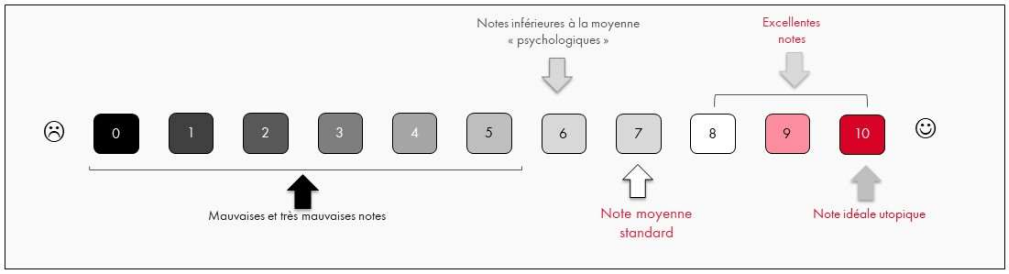
© Q-Park 2020 6

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Mesure de la satisfaction

La satisfaction est mesurée par une note de 0 à 10, 0 correspondant à 'pas du tout satisfait' et 10 à 'très satisfait', les notes intermédiaires permettant de nuancer votre jugement

Par expérience de l'utilisation de cette échelle de notation, les références à avoir sont :



=> Votre objectif est d'obtenir des notes supérieures ou égales à 7/10.

© Q-Park 2020

Satisfaction globale du parking

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Satisfaction globale	7,3	50%	58%	-8	50%		

Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

Notes de 0 à 4	Notes 5 et 6	Notes 7	Notes 8	Notes 9 et 10
8%	20%	22%	20%	30%

Lecture des résultats

En moyenne, les clients de votre parking donnent une note de 7.3/10. 50% donnent une note de 8 ou plus.

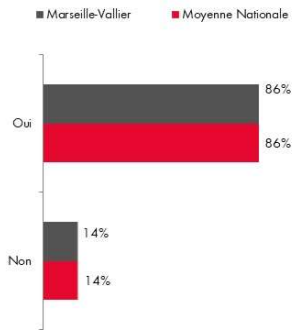
50% des clients abonnés donnent une note de 8 ou plus.

© Q-Park 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Recommandation

Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



% Oui		
Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
86%		

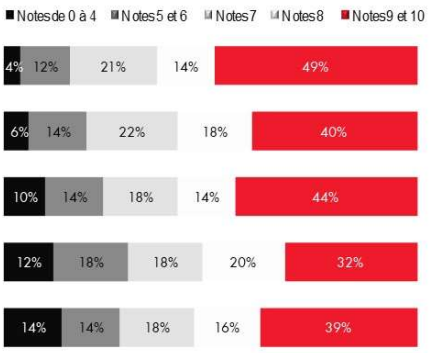
Score supérieur à la moy. Nat.
Score inférieur à la moy. Nat.

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 9

Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La qualité de l'éclairage	8	63%	72%	-9	63%		
L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)	7,7	58%	58%	0	58%		
La propreté du parking (niveaux, accès,...)	7,6	58%	61%	-3	58%		
L'ambiance générale rassurante	7,1	52%	64%	-12	52%		
L'ambiance sonore	7	55%	63%	-8	55%		



Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

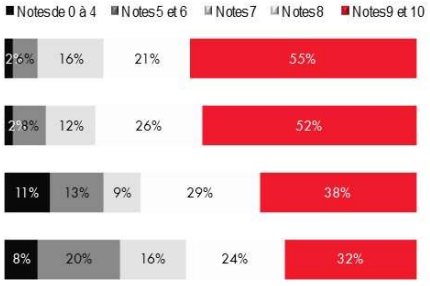
MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 10

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Satisfaction détaillée – Extérieurs et abords du parking

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La facilité à trouver le parking	8,5	76%	68%	8	76%		
La facilité d'accès pour rentrer dans le parking	8,4	78%	56%	22	78%		
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	7,6	67%	57%	10	67%		
La propreté aux abords du parking	7,3	56%	58%	-2	56%		

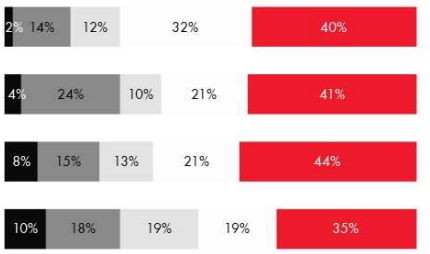


Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 11

Satisfaction détaillée – Signalétique

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,1	72%	63%	9	72%		
La facilité à trouver une place	7,6	61%	63%	-2	61%		
La signalisation des niveaux du parking	7,6	65%	62%	3	65%		
La praticité pour se garer sur une place	7,4	53%	55%	-2	53%		



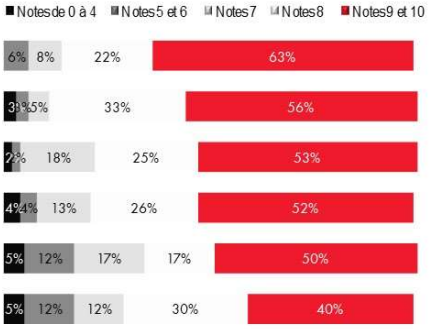
Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 12

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Satisfaction détaillée – Equipements

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La qualité de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,8	86%	72%	14	86%		
Le fonctionnement des ascenseurs	8,6	90%	68%	22	90%		
Le lecteur de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,5	78%	63%	15	78%		
Le fonctionnement des bornes et le fonctionnement des caisses automatiques	8,3	78%	68%	10	78%		
Le fonctionnement des bornes d'appel	8	67%	61%	6	67%		
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	7,9	70%	60%	10	70%		



Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 13

Satisfaction détaillée – Encaissement, paiement, tarifs

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.	6,6	32%	44%	-12	32%		

Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 14

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Satisfaction détaillée – Sécurité

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8						Notes de 0 à 4	Notes 5 et 6	Notes 7	Notes 8	Notes 9 et 10
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa					
Des espaces bien éclairés	7,4	55%	69%	-14	55%			8%	16%	21%	18%	37%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	6,8	42%	61%	-19	42%			15%	25%	19%	19%	23%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	6,4	43%	66%	-23	43%			20%	31%	6%	17%	27%
La visibilité de la vidéosurveillance	5,2	29%	46%	-17	29%			37%	32%	2%	24%	5%

Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 15

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel

Contact directement via le personnel	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8						Notes de 0 à 4	Notes 5 et 6	Notes 7	Notes 8	Notes 9 et 10
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa					
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,7	72%	73%	-1	72%			16%	6%	6%	19%	53%
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	8,2	74%	76%	-2	74%			9%	6%	12%	17%	56%
La résolution de votre demande	7,6	70%	72%	-2	70%			12%	12%	6%	12%	58%
La qualité de la réponse	7,6	68%	72%	-4	68%			15%	6%	12%	20%	47%

Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 16

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel

Contact via les bornes d'appel	Note moyenne: Votre parking	% Très satisfaits Score ≥ 8: Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa	Notes de 0 à 4	Notes 5 et 6	Notes 7	Notes 8	Notes 9 et 10
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,4	66%	69%	-3	66%			14%	10%	10%	21%	45%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	8,3	87%	61%	26	87%			10%	3%		34%	53%
La qualité d'écoute	8,3	80%	67%	13	80%			7%	7%	7%	30%	50%
La facilité de compréhension de la réponse	8,2	80%	68%	12	80%			10%	7%	3%	20%	60%
La qualité de la réponse	7,8	73%	68%	5	73%			13%	3%	10%	23%	50%
La résolution de votre demande	7,5	77%	70%	7	77%			17%	7%		34%	43%

Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 17

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel

Contact via le téléphone au service clients	Note moyenne: Votre parking	% Très satisfaits Score ≥ 8: Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa	Notes de 0 à 4	Notes 5 et 6	Notes 7	Notes 8	Notes 9 et 10
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,2	62%	55%	7	62%			23%	8%	8%	15%	46%
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	7,9	71%	57%	14	71%			14%	14%		22%	50%
La rapidité d'intervention du Service Clients	7,5	67%	50%	17	67%			17%	17%		8%	58%
La qualité de la réponse	7,3	64%	54%	10	64%			21%	7%	7%	29%	36%
La résolution de votre demande	7,2	64%	53%	11	64%			14%	21%		29%	36%

Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

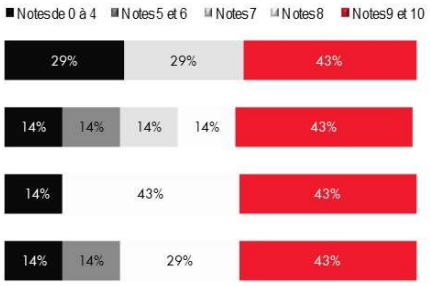
MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 18

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel

Contact via un mail au service clients	Note moyenne: Votre parking	% Très satisfaits Score ≥ 8: Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,3	71%	46%	25	71%		
Le délai de réponse	7,7	86%	47%	39	86%		
La qualité de la réponse	7,1	57%	45%	12	57%		
La résolution de votre demande	6,7	43%	45%	-2	43%		



Ecart positif Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 19

Synthèse

- Tableau de synthèse de la satisfaction
- Axes de travail

© Q-Park 2020 20

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Tableau de synthèse de la satisfaction

	Marseille-Vallier	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Satisfaction globale	7,3	7,4	-0,1		7,3		
La qualité de l'éclairage	8	8	0		8		
La propreté du parking (niveaux, accès,...)	7,6	7,4	0,2		7,6		
L'ambiance sonore	7	7,5	-0,5		7		
L'ambiance générale rassurante	7,1	7,6	-0,5		7,1		
L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)	7,7	7,2	0,5		7,7		
La facilité à trouver le parking	8,5	7,9	0,6		8,5		
La facilité d'accès pour rentrer dans le parking	8,4	7,3	1,1		8,4		
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	7,6	7,4	0,2		7,6		
La propreté aux abords du parking	7,3	7,4	-0,1		7,3		
La facilité à trouver une place	7,6	7,6	0		7,6		
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,1	7,6	0,5		8,1		
La praticité pour se garer sur une place	7,4	7,2	0,2		7,4		
La signalisation des niveaux du parking	7,6	7,6	0		7,6		

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 21

Tableau de synthèse de la satisfaction

	Marseille-Vallier	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Le fonctionnement des bornes d'appel	8	7,3	0,7		8		
Le fonctionnement des bornes et le fonctionnement des caisses automatiques	8,3	7,8	0,5		8,3		
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	7,9	7,3	0,6		7,9		
Le fonctionnement des ascenseurs	8,6	7,7	0,9		8,6		
Le lecteur de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,5	7,5	1		8,5		
La qualité de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,8	8	0,8		8,8		

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 22

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Tableau de synthèse de la satisfaction

	Marseille-Vallier	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.	6,6	6,7	-0,1		6,6		
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	6,4	7,7	-1,3		6,4		
La visibilité de la vidéosurveillance	5,2	6,5	-1,3		5,2		
Des espaces bien éclairés	7,4	7,9	-0,5		7,4		
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	6,8	7,5	-0,7		6,8		

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 23

Tableau de synthèse de la satisfaction

Contacts avec le personnel directement dans le parking

	Marseille-Vallier	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,7	7,9	-0,2		7,7		
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	8,2	8,2	0		8,2		
La résolution de votre demande	7,6	7,7	-0,1		7,6		
La qualité de la réponse	7,6	7,9	-0,3		7,6		

Contacts via les bornes

	Marseille-Vallier	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,4	7,7	-0,3		7,4		
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	8,3	7,4	0,9		8,3		
La qualité d'écoute	8,3	7,7	0,6		8,3		
La résolution de votre demande	7,5	7,7	-0,2		7,5		
La facilité de compréhension de la réponse	8,2	7,8	0,4		8,2		
La qualité de la réponse	7,8	7,7	0,1		7,8		

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 24

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Tableau de synthèse de la satisfaction

Contacts par téléphone

	Marseille-Vallier	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,2	6,5	0,7		7,2		
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	7,9	7	0,9		7,9		
La résolution de votre demande	7,2	6,4	0,8		7,2		
La rapidité d'intervention du Service Clients	7,5	6,6	0,9		7,5		
La qualité de la réponse	7,3	6,7	0,6		7,3		

Contacts par email

	Marseille-Vallier	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,3	5,5	1,8		7,3		
La résolution de votre demande	6,7	5,4	1,3		6,7		
La qualité de la réponse	7,1	5,6	1,5		7,1		
Le délai de réponse	7,7	5,7	2		7,7		

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 25

Axes de travail

Nous avons identifié les axes de travail suivants :

La visibilité de la vidéosurveillance

Votre sentiment global sur la sécurité du parking

La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.

Le sentiment de sécurité dans les sas piétons

MARKET AUDIT

© Q-Park 2020 26

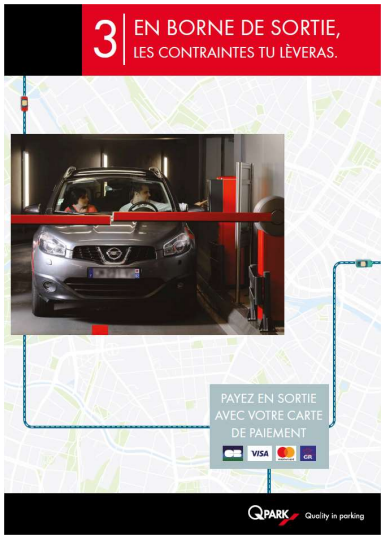
Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

4.5 Communication & actions commerciales 2019

Campagnes promotionnelles

I Campagne de communication sur le paiement en sortie

En 2019, Q-Park a mené une campagne nationale afin de communiquer sur les modes de paiement en borne de sortie. En effet, il est possible aujourd'hui dans tous les parkings Q-park de payer en sortie par carte bancaire ou grâce au badge télépéage. Cela permet aux clients moins d'attente à la caisse automatique et pour Q-Park cela limite les manipulations d'argent.



Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

I Nouveaux services à la clientèle Q-Park

Forfaits et Abonnements en ligne : accès Mains-Libres

En place sur plusieurs parkings, ce service permet au client d'accéder au parking par lecture de sa plaque d'immatriculation. Lors d'une réservation en ligne, le fonctionnement est simple : le client réserve sa place de stationnement sur Q-Park Résa (Forfait Onepass ou en Multipass), et le jour de sa venue, 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. Pour les clients Abonnés, ils leur suffient d'indiquer leur n° de plaque au moment de leur souscription d'abonnement afin de pouvoir entrer et sortir du parking par simple lecture de leur plaque. Les clients Abonnés bénéficient toujours d'un badge d'accès pour l'accès aux entrées piétons sécurisées.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

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. Q-park a renouvellé son partenariat avec Europcar pour offrir des solutions complètes à ses clients, et porter une communication positive auprès de la clientèle et des pouvoirs publics.

Le partenariat a pour objectif concret de :

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

BMW

Q-Park propose une remise exclusive aux clients BMW appartenant au programme de fidélité « BMW et vous » : 30% de réduction sur une réservation de place de parking en ligne sur Q-Park Résa.
BMW offre la possibilité aux clients Q-Park de réserver un essai de véhicule, gratuitement, via une page web dédiée sur son site internet.
Bel échange de visibilité digitale entre Q-Park et BMW (site internet, emailing...).

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Marketing et communication locale

- Panneaux de barrière

- Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Piscine Vallier		Tarif préférentiel pour la clientèle
RTM		Convention de stationnement pour les usagers du réseau de Transport.
Manifestation sportive		Pass journée ou week end en fonction de l'évènement.
Service scolaire		Convention de stationnement pour les usagers des services scolaires de la Ville de Marseille
Police Municipale		Convention de stationnement pour les usagers de la Police Municipale de la Ville de Marseille

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Dépliants tarifaires par ville

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

5 Affectation Personnel Exploitation

5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

National:

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Equipe Locale

L'équipe d'exploitation en place sur le parking Vallier est encadrée par Yannick JULIE (Responsable Régional Sud Ouest Méditérranée) sous la direction de Rémy DELEPOULLE (Directeur d'Exploitation France).

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

L'équipe d'exploitation assure l'accueil du public, l'entretien du matériel et du parking.

En complément de l'équipe, une société de sécurité Boss Sécurité assure des présences quotidiennes les fins de journée, et la nuit avec un renfort plus important sur les périodes de week end et de fêtes afin de pallier à tout acte d'insécurité.

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

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

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

5.2 Affectation et ETP des parkings

2019					
		NB HEURES ANN			**ETP**
Marseille - Vallier					**1,64**
	FONTAINE	1 785			
	MAATOUG	388			
	REMPLACEMENT		458,83		
					1,64

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations

Responsable Exploitation

Gestion du parking
Gestion relationnelle entre les usagers des parcs et la ville de Toulouse en prenant en considération la mission de service public, et le respect de nos clauses contractuelles.

Responsabilité financière : encaissements, dépôts des recettes des parcs.

Gestion du personnel d'exploitation de l'ensemble du site.

Adjoint Responsable d'exploitation/ Agent exploitation confirmé

Le Responsable d'Exploitation assure la responsabilité de l'exploitation d'un site de stationnement.
Activités commerciales :

- accueil, information et assistance à la clientèle,
- établissement de factures et encaissements,
- responsabilité financière : encaissements, dépôts des recettes des parcs,
- contribution à la mise en œuvre d'actions commerciales,
- traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).
- surveillance technique et gestion du matériel

Activités de gestions, d'organisation et de management :

- encadrement du personnel de l'exploitation,
- organisation, contrôle et participation à l'ensemble des activités nécessaires à l'exploitation,
- suivi de la maintenance des équipements, établissement des plannings des travaux d'entretien et de nettoyage,
- réalisation et encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables,
- établissement de tableaux de bord relatifs à l'activité,
- établissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
- application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

- Le chef de parc de stationnement s'assure de l'application des règles, normes et procédures qui régissent l'activité du site.

Agents d'exploitation

Les principales missions des agents d'exploitation sont :

- L'accueil, l'information et le conseil de la clientèle,

- L'assistance à la clientèle en cas de difficultés (pannes, oubli de l'emplacement du véhicule, indications d'itinéraires,...),

- Les encaissements et l'établissement de facture sur demande,

- De veiller à la sécurité des personnes et des biens,

- La connaissance et la maîtrise des procédures de sécurité (alerte, activation des équipements, mise en sécurité des personnes, évacuation du bâtiment) et de sûreté (alerte les services de Police en cas d'anomalies)

- D'effectuer les opérations de maintenance de premier niveau des équipements et installations,

- D'assurer le nettoyage de l'ensemble du parc.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

5.4 Formation Personnel exploitation 2019

Au titre de l'année 2019, Christian Berthe a suivi la formation relais santé au travail.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

6 Compte-rendu financier du service

6.1 Compte exploitation année 2019

Compte-rendu financier: Marseille Vallier

	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2019 par société	
(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %	VALLIER SAS	QPS
Recettes horaires & assimilées	154,5	139,9	14,6	10,4%	154,5	
Recettes abonnés	358,5	311,7	46,8	15,0%	358,5	
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	0,3	0,2	0,2	100,0%	0,3	
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés	6,7	6,7			6,7	
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	3,0	3,0	0,1	2,6%	3,0	
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	**523,1**	**461,5**	**61,6**	**13,4%**	523,1	
Coûts des travaux refacturés						
Travaux refacturés						
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-49,9	-71,8	21,9	-30,5%	-49,9	
Personnel intérimaire	-10,6	-15,3	4,7	-30,9%	-10,6	
Personnel de sécurité						
Autres coûts de personnel	-28,0	-27,3	-0,7	2,6%		-28,0
Supports opérationnels						
Coût main d'œuvre directe	**-88,5**	**-114,4**	**25,9**	**-22,7%**	-60,4	-28,0
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-12,1	-10,8	-1,3	12,2%	-12,1	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-48,2	-48,6	0,4	-0,7%	-48,2	
C3S (ex Organic)						
Autres taxes diverses		-0,3	0,3	-100,0%		
Impôts et Taxes	**-60,4**	**-59,7**	**-0,7**	**1,2%**	-60,4	
Eau & énergie	-16,4	-18,4	2,0	-10,8%	-16,4	
Fournitures de parking/voirie	-0,5	-0,3	-0,2	86,1%	-0,5	
Entretien de l'ouvrage	-27,5	-21,0	-6,5	30,9%	-27,5	
Maintenance des équipements de parking		-12,8	12,8	-100,0%		
Location diverses d'exploitation		-0,4	0,4	-100,0%		
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs					-79,2	79,2
Téléphone	-2,4	-4,1	1,8	-42,9%	-2,4	
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-14,6	-14,2	-0,4	2,6%		-14,6
Assurance parking	-7,7	-7,0	-0,7	10,7%	-7,7	
Coût de la gestion de l'argent	-2,0	-2,8	0,7	-26,6%	-2,0	
Coût du marketing opérationnel	-0,4	-0,2	-0,2	131,1%	-0,4	
Coût des véhicules d'exploitation						
Frais de voyages & mission/réception		-0,1	0,1	-100,0%		
Charges adminsitrative d'exploitation	-4,2	-2,5	-1,7	68,7%	-4,2	
Sous Traitance QPS						
Support informatique exploitation						
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-4,7	-3,6	-1,1	29,3%	-4,7	
Total charges directes de production	**-229,2**	**-261,4**	**32,2**	**-12,3%**	-265,8	36,6

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-2,4	-2,2	-0,1	5,2%	-2,4	
Redevances / Loyers locaux - Part Variable						
Total loyers et redevances	**-2,4**	**-2,2**	**-0,1**	**5,2%**	-2,4	
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC	-5,5	-4,8	-0,7	14,6%	-5,5	
Honoraires avocats						
Honoraires divers	-1,0	-0,3	-0,7	NS	-1,0	
Frais de services bancaires	-0,9		-0,9		-0,9	
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers		0,4	-0,4	-100,0%		
Supports Services généraux	-36,6	-32,3	-4,3	13,3%		-36,6
Total charges indirectes	**-46,4**	**-39,3**	**-7,1**	**18,2%**	-9,8	-36,6
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	**-275,6**	**-300,6**	**25,0**	**-8,3%**	-275,6	0,0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	**247,5**	**160,8**	**86,6**	**53,9%**	247,5	0,0
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements des biens	-189,5	-188,6	-0,9	0,5%	-189,5	
Amortissement subv équipements	75,4	76,3	-1,0	-1,3%	75,4	
Amortissements exploitation QPS						
Prov renouvellement des immobilisations						
Résultat s/ cessions & Mises au rebut						
Total Amortissements	**-114,1**	**-112,2**	**-1,9**	**1,7%**	-114,1	
RESULTAT D'EXPLOITATION	**133,4**	**48,6**	**84,8**	**174,5%**	133,4	0,0
Produits financiers	0,2	0,3	-0,1	-27,7%	0,2	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements						
Charges financières	-73,6	-81,0	7,3	-9,0%	-73,6	
Crédit-bail (part frais financiers)						
RESULTAT FINANCIER	**-73,4**	**-80,6**	**7,2**	**-9,0%**	-73,4	
Produits exceptionnels		0,0	-0,0	-100,0%		
Charges exceptionnels		-0,0	0,0	-100,0%		
RESULTAT EXCEPTIONNEL		**-0,0**	**0,0**	**-100,0%**		
Impôts sur les sociétés						
RESULTAT NET COMPTABLE	**60,0**	**-32,1**	**92,0**	**NS**	59,951	0,0

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Concernant l'année 2019, les recettes globales s'élèvent à 523,1K€ soit une évolution de 13.4% par rapport à 2018 aussi bien au niveau des recettes abonnés que horaires.

Au niveau des charges d'exploitations, suite à des mutualisations entre les sites, le coût de personnel est en baisse de 22,7% par rapport à 2018.
Le poste impôts et taxes reste stable par rapport à 2018 pour représenter un montant de 60,4K€.
Les charges de production sont de ce fait en amélioration de 12,3% en 2019 permettant une amélioration des charges de l'ordre de 32,2K€.
La redevance fixe en 2019 représente 2,4K€, le seuil de redevance variable n'étant pas atteint encore cette année.
Pour la première année depuis le début de ce contrat, nous enregistrons un résultat net positif, et suite aux déficits antérieurs, nous n'avons pas à payer d'IS sur ce contrat.
Au final le résultat net représente 60K€ en 2019.

6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables

Au titre de ce contrat le montant de la redevance est fixe, le seuil de versement de la redevance varibale n'étant pas atteint encore cette année, le seuil était fixé à 635K€ au titre du contrat, soit bien en-dessous du chiffre d'affaire de l'année.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

7 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive du parc Vallier
Annexe B: Gamme tarifaire du parc Vallier
Annexe C: Description du Service Clients
Annexe D: QCR de Valence
Annexe E: Détail des amortissements économiques
Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements
Annexe G: Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park Management - au titre de la mission de Direction et Assistance
Annexe H: Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France
Annexe I: La presse en parle
Annexe J: Suivi GMAO Technique Nbre interventions
Annexe K: Comparatif BP

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe A: Fiche descriptive du parc Vallier

Caractéristiques du parc	
Nom	Vallier
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	3
Adresse	41 avenue Maréchal Foch 13004 Marseille
Entrée(s) voitures (adresse)	avenue Maréchal Foch
Sortie(s) adresse(s)	avenue Maréchal Foch
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	avenue Maréchal Foch
Coordonnées (tel, fax, mail)	0810077275
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église)	Espace Vallier, Piscine, stade
Heures d'ouverture (horaires)	Lundi au Dimanche 7h00/21h00
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24h
Capacité (nombre de places)	450
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	10
Nombre de places véhicules électriques	2
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe B: Gamme tarifaire du parc Vallier

Horaires

affiche 600 x 840

PRIX ET SERVICES

Q-PARK VALLIER

HORAIRES D'OUVERTURE

DE 7H00 A 21H00 — ACCESSIBLE 24h/24

TARIFS HORAIRES

15mm	0,50 €	4h15	8,20 €	8h15	12,10 €
30mm	0,50 €	4h30	8,60 €	8h30	12,30 €
45mm	1,50 €	4h45	9,00 €	8h45	12,50 €
1h00	2,10 €	5h00	9,50 €	9h00	12,70 €
1h15	2,60 €	5h15	9,70 €	9h15	12,90 €
1h30	3,10 €	5h30	9,90 €	9h30	13,10 €
1h45	3,60 €	5h45	10,10 €	9h45	13,40 €
2h00	4,10 €	6h00	10,30 €	10h00	13,60 €
2h15	4,60 €	6h15	10,50 €	10h15	13,60 €
2h30	5,10 €	6h30	10,70 €	10h30	13,60 €
2h45	5,70 €	6h45	10,90 €	10h45	13,60 €
3h00	6,20 €	7h00	11,10 €	11h00	13,60 €
3h15	6,60 €	7h15	11,30 €	11h15	13,60 €
3h30	7,00 €	7h30	11,50 €	11h30	13,60 €
3h45	7,40 €	7h45	11,70 €	11h45	13,60 €
4h00	7,80 €	8h00	11,90 €	12h00	13,60 €

24h00 13,60 € — Ticket perdu : 13,60 €

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr

COMMERCANT 7X24 MENSUEL	111,50 €
RESIDENT MOTO MENSUEL	55,00 €
RESIDENT MENSUEL	105,00 €
ABONNEMENT 5 JOURS/7	60,80 €

FORFAITS COURTE DUREE

EN VENTE AU BUREAU D'ACCUEIL

MOYENS DE PAIEMENT

VISA — CB — EUROCARD MasterCard — GR — 10 € 5 € — 20 € Les billets 20 € sont acceptés

SERVICES

AED — Toilettes

VIDÉO SURVEILLANCE ET INFORMATIONS PRATIQUES

Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous surveillance permanente par caméras vidéo, avec enregistrement d'images. Pour toute question relative au droit d'accès des images enregistrées, s'adresser au chef de parc : téléphone 04 75 41 42 82. (selon l'article 10 de la loi l95-73 du 21.01.1995 modifié par la loi n°2006-64 du 23.01.2006 / décret n° 96-926 du 17.10.1996 modifié par le décret n°2006-929 du 28.07.2006).

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

Q-PARK Quality in parking

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe C1: Description du Service Clients

	Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé: 0 8100 77 275 Sur le site www.q-park.fr, et www.q-park-resa.fr, un formulaire en ligne permet de poser des questions : Par mail : service.clients@q-park.fr Une réponse est adressée au client sous 2 jours ouvrés. Par courrier : Q-Park France - Service Clients Q-Park – 1 rue Jacques-Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux
Missions	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... Ce service renseigne et actualise la base abonnés Q-Park : depuis la saisie des nouveaux contrats d'abonnement, jusqu'à la résiliation des contrats. Le service clients transmet quotidiennement la situation des abonnés aux parcs concernés, au QCR et à l'équipe en charge du recouvrement.
Outils de gestion	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

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 trésorie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 0 8100 77 275 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park – 1 rue Jacques-Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe D: QCR de Valence

	Caractéristiques du Q-Park Control Room
Organisation	Depuis un poste central de controle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaient 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park. 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. Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.
Missions	Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle Assurer la gestion à distance 24h/24 Orienter et informer la clientèle de nos parcs Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant) Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance Assurer le suivi des disfonctionnements sur les sites
Un personnel formé	Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service : H0.B0 (habilitation électrique) S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail) S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).
Moyens techniques	IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe. ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.
Gestion clients des sites	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.
Sécurité	Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site. 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. Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion. 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. Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation....

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Désignation	Code classe immo.	Code sous-classe immo.	Groupe compte. immo.	Bien de retour	Type de Bien	Débet amort.	Invest. Cumulés 01/01	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31/12	Amort. cumulés 01/01	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au	VNC 01/01	VNC 31/12
LCE - Marseille - Sté du Parking Vallier	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour		-1 096,30	1 096,30			0,00	0,00	0,00		0,00	-1 096,30	
IVPARK VALLIER	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/01/2017	13 454,55	0,00			13 454,55	-2 969,26	-1 747,56		-4 716,82	10 485,29	
RADIO SCE + RADIO PTI	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215490	Immobilisations matérielles	Biens de retour	01/01/2017	4 741,75	0,00			4 741,75	-1 354,80	-677,40		-2 032,20	3 386,95	
FRAIS FINANCIERS	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/10/2009	151 572,57	0,00			151 572,57	-36 458,33	-3 941,52		-40 399,85	115 114,24	111 172,72
MISSION OUVERTURE SECURITE PAR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/10/2010	2 000,00	0,00			2 000,00	-1 649,97	-200,04		-1 850,01	350,03	
HONORAIRES AOR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	01/10/2010	3 615,00	0,00			3 615,00	-2 982,29	-361,56		-3 343,85	632,71	
IMA RPLT STOCKEUR ENREGISTREME	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	Autres Immobilisations corporelles	Biens de reprise	02/02/2016	6 935,00	0,00			6 935,00	-4 041,52	-1 387,02		-5 428,54	2 893,48	
CONCESSION DU PARK VALLIER	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225000	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	03/03/2010	6 592 157,00	0,00			6 592 157,00	-1 530 457,26	-173 312,88		-1 703 770,14	5 061 699,74	4 888 386,86
PNG REMISE EN ETAT MUR VEGETAL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	07/03/2018	66 500,00	0,00			66 500,00	-3 620,53	-4 433,29		-8 053,82	62 879,47	
IMA RPLT BAES	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	09/02/2016	4 300,00	0,00			4 300,00	-1 555,72	-537,48		-2 093,20	2 744,28	
XEROX CONFORMITE B13 PEAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	09/03/2016	2 343,92	0,00			2 343,92	-658,85	-234,37		-893,22	1 685,07	
CONDUENT INTERPHONIE SIP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	10/05/2017	3 504,00	0,00			3 504,00	-1 150,48	-700,80		-1 851,28	2 353,52	
IMA MISE EN PLACE PROJECTEURS	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	16/02/2016	1 891,00	0,00			1 891,00	-679,63	-236,39		-916,02	1 211,37	
NETCELER CPLT IVPARK	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	17/10/2017	240,00	0,00			240,00	-36,17	-30,00		-66,17	203,83	
ONDULEUR ALARME VIDEOSURVEILLA	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	222210	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	21/05/2010	5 687,00	0,00			5 687,00	-5 687,00	0,00		-5 687,00	0,00	
BORNE SORTIE SECOURS COTE PISC	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	21/06/2010	6 374,00	0,00			6 374,00	-6 374,00	0,00		-6 374,00	0,00	
PARIS SIGNALISAT LOT SIGNALETI	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	22/07/2016	1 391,00	0,00			1 391,00	-339,60	-139,08		-478,68	1 051,40	
VISIOLED Renouvellement enregistreur	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	22/07/2019	1 096,30	0,00			1 096,30	0,00	-96,84		-96,84	1 096,30	
IMA MISE EN PLACE COUPURE URGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	23/02/2016	1 065,00	0,00			1 065,00	-1 013,72	-51,28		-1 065,00	51,28	
VISIOLED LAMPES LED	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	23/03/2018	10 604,30	0,00			10 604,30	-1 023,60	-1 325,52		-2 349,12	9 580,70	
XEROX TPE CAISSE MANUELLE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	25/04/2016	574,33	0,00			574,33	-154,20	-57,43		-211,63	420,13	
SYSTEME APPEL EXPLOITANT	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	27/09/2010	1 534,00	0,00			1 534,00	-1 534,00	0,00		-1 534,00	0,00	
REAMENAGEMENT REGIE VIDEO	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour	29/09/2010	2 204,00	0,00			2 204,00	-2 204,00	0,00		-2 204,00	0,00	

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat **Marseille Vallier**

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Étiquettes de lignes	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 31/12
Biens de retour	6 875 753	1 096			6 876 850	-1 601 903	- 188 083		-1 789 987	5 086 863
Biens de reprise	6 935	0			6 935	- 4 042	- 1 387		- 5 429	1 506
Total général	**6 882 688**	**1 096**			**6 883 785**	**-1 605 945**	**- 189 470**		**-1 795 415**	**5 088 369**

Subvention d'équipement

	Subv. 31-12-18	Subv. Reçue s/Période	Subv. 31-12-19	Amort. cumulés 31-12-18	Amort. Période	Amort. Cumulés au 31-12-19	VNC 31-12-18	VNC 31-12-19
PK Vallier	-2 900 000		-2 900 000	674 123	75 355	749 478	-2 225 877	-2 150 522
	-2 900 000		-2 900 000	674 123	75 355	749 478	-2 225 877	-2 150 522

Amodiations

	Cessions au 31-12-17	Cessions 2018	Cessions au 31-12-18	Cessions 31-12-18	CA en 2019	Cessions 31-12-18	Produits futurs 31-12-18	Produits futurs 31-12-19
PK Vallier	-236 037		-236 037	58 642	6 730	65 372	-177 395	-170 665
	-236 037		-236 037	58 642	6 730	65 372	-177 395	-170 665

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

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

Nous n'appliquons pas de MDA sur ce contrat, les frais de supports généraux représentent 36,6K€ en 2019.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

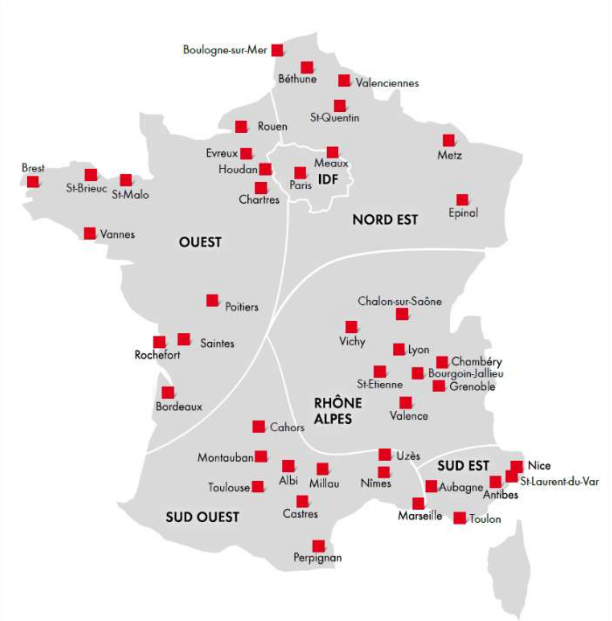
Annexe H: Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en Europe

Le Groupe Q-Park

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

- Présence dans 10 pays européens
- Gestion de 881 465 places de stationnement
- 2ème acteur du marché européen
- Naissance du Groupe en 1998
- 2 507 collaborateurs
- 854,5 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2017

Q-Park France



Implanté en France depuis 2002, Q-Park France compte plus de 400 collaborateurs qui assurent chaque jour la conception, la rénovation et la gestion de 103 550 places de stationnement en France.

- Nombre de parkings : 216
- CA 2019 : 123 M €

Le succès de Q-Park France repose sur un positionnement inédit via une offre de parkings au design original, l'House Style Q-Park, à haut niveau de qualité. Q-Park dispose d'un fort potentiel de croissance, soutenu par une stratégie d'innovation dynamique et une orientation client affirmée. Véritable maillon de la chaîne de la mobilité, Q-Park France met toute son expertise à la disposition de ses clients et des donneurs d'ordre, privés ou publics, en proposant des parkings et services synonymes de qualité, rapidité, sécurité et services.

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe I : La presse en parle

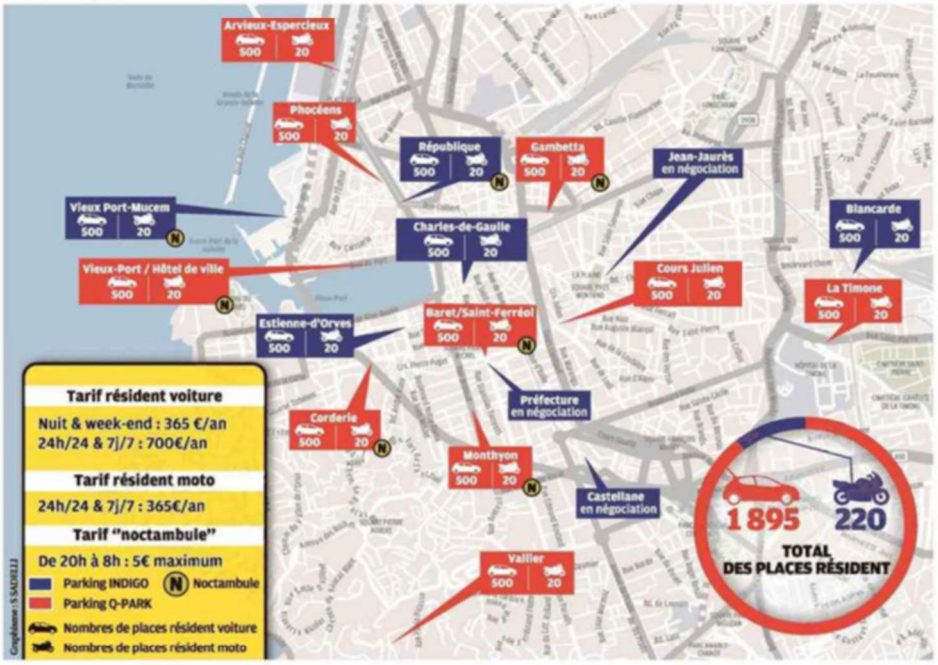
La Provence
Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 124580

Date : 30 novembre 2019
Journaliste : Philippe GALLINI

Marseille

Parkings : faire place aux résidents

La Métropole et ses délégataires ont créé 1 895 places dédiées dans le centre-ville, assorties de tarifs préférentiels



Gratuité et réductions

La décision a été prise lors de la séance du 24 octobre qui s'est tenue à la Métropole Aix-Marseille-Provence. Pour accompagner l'activité économique des commerçants et faciliter la venue des usagers très nombreux en période de fin d'année, la Métropole a décidé d'offrir "*la gratuité du stationnement au sein des parkings métropolitains concédés des centres-villes*". Cette décision unilatérale de **gratuité** est applicable les **samedis et dimanches 14, 15, 21 et 22 décembre, entre 10 h et 19 h.** À Aix, ce sont deux heures de stationnement gratuites qui sont mises en place dans les parkings. Sur les autres territoires couverts par la compétence de la Métropole, cette gratuité s'appliquera pendant la plage horaire d'ouverture "normale" des commerces, entre 10 h et 19 h.

Par ailleurs, Q-Park offre, pour toute nouvelle souscription d'abonnement par internet dans les parkings participants à l'initiative, une **réduction de 50 % sur la place de parking pendant les trois premiers mois d'abonnement.** L'offre est valable pour trois places maximum par contrat, dans la limite des places disponibles, jusqu'au 15 décembre.

+ service.clients@q-park.fr et 2° 0810 077 275. q-park-resa.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

La Provence
Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 124580

Date : 30 novembre 2019
Journaliste : Philippe GALLINI

En mars dernier, l'annonce avait fait l'effet d'une bombe. Soucieuse de compenser la suppression de 440 places de stationnement en surface, devant intervenir d'ici à 2021, à la suite du programme de piétonnisation de l'hypercentre sur 22 hectares, la Métropole décidait de modifier les tarifs des abonnements dans tous les parkings du centre-ville. Elle créait pour cela une sorte de "pass" résident, au prix de 1 € par jour (365 €/an) pour un stationnement nuits et week-ends, et de 1,91 € (700 €/an) pour un stationnement permanent, 24 h/24 et 7 j/7.

Comme la collectivité s'y était engagée, ce dispositif est entré en vigueur, en juillet dernier, dans le parking Estienne-d'Orves, puis le 1er novembre, dans ceux de République, Hôtel-de-ville et Charles-de-Gaulle. La mesure devrait être étendue, à partir de demain, aux parkings Baret, Gambetta, Corderie, Phocéens, Cours Julien, Vieux-Port Mucem et Timone, suivis le 21 janvier 2020 par La Blancarde. Les autres mesures phares de ce dispositif sont la gratuité totale de la première demi-heure de stationnement et l'application de l'abonnement résident à 1 € par jour aux deux-roues motorisés. Une partie de ces parkings proposent, de surcroît, un tarif dit "noctambule" dont le montant ne peut dépasser 5 €, pour un stationnement de nuit, entre 20 h et 8 h. C'est le cas, dès à présent, à République et Hôtel-de-ville. Cela le sera, à partir de demain, pour Monthyon et Vieux-Port/Mucem, puis à partir du 1er janvier, pour Baret, Gambetta, Corderie, Phocéens.

LE NOMBRE DE PLACES DÉDIÉES SUFFIRA-T-IL ?

Afin de satisfaire à la demande, le nombre de places dédiées aux résidents a été considérablement augmenté, soit par création de nouveaux espaces de stationnement, soit par augmentation du nombre de places dédiées comme dans les parkings République et Hôtel-de-ville. On en compte donc désormais quatre fois plus : 1 625, contre 407 auparavant, auxquelles s'ajoutent les 270 places résidents des parkings "de la première couronne" (Blancarde et Timone).

La mise en œuvre de cette mesure novatrice ne va cependant pas sans difficulté. Les deux sociétés Q-Park et Indigo favorisent en effet logiquement leurs abonnés auxquels elles proposent en priorité le tarif résident. Ce qui réduit l'impact d'un dispositif destiné essentiellement aux personnes qui garaient leur véhicule en surface. Or cette demande "extérieure", émanant de nouveaux clients, se révèle très importante, au point que dans certains parkings, les quotas alloués n'y suffisent plus. D'où la constitution de listes d'attente interminables, suscitant incompréhension et mécontentement. Dans l'un des parkings concernés, situé près du Vieux-Port, le temps d'attente serait déjà de six mois. Toujours selon nos sources, les quotas seraient dépassés dans les parkings République (500 places résidents) et Estienne-d'Orves (200 places résidents). Au parking Baret

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

VAR MATIN
Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 66757

Date : 27 juin 2019
Journaliste : GUILLAUME CAIRE

Des photos de la ville pour habiller les parkings

Il a mis Toulon dans tous ses états. Plus précisément, il l'a mise à plat et puis en rond. Marin Kasimir est l'artiste derrière les oeuvres qui déforment les coins de la ville. Ses photographies déroutantes font désormais parties du paysage toulonnais et de ses parkings.

En effet, depuis mardi, les clichés du photographe allemand sont affichés à l'entrée du parking Mayol. On y trouve quatre images du stade Mayol accrochées au plafond, des " images panoramiques circulaires ", selon les mots de Marin Kasimir. On peut aussi observer un panorama du port de la ville sur un mur.

La particularité de ces photos ? Elles ont été prises avec un " Ladybug 3 ", une caméra qui prend des photos à 360°.

Cinq parkings équipés

" J'obtiens d'abord une photo rectangulaire panoramique. Puis je la projette sur une sphère et ensuite sur un disque " explique l'artiste. Le résultat : une image circulaire, déformée, mais dont on devine aisément le modèle initial.

Le parking Mayol n'est pas le seul à être orné de ses oeuvres. Quatre autres parcs seront concernés d'ici la fin de l'année (Place d'Armes, Pereisc, gare SNCF, Liberté). Point commun de ces infrastructures, elles sont toutes gérées par Q-Park. Ces affichages rentrent dans le cadre des rénovations des parkings toulonnais du groupe. " Il s'agit d'une réunion entre art et stationnement, pour créer une identité commune dans tous les parkings ", présente Michèle Salvadoretti, directrice générale Q-Park France.

Pour décorer ses parkings, la compagnie a fait appel à Art Entreprise, un groupe spécialisé dans la scénographie urbaine et qui a travaillé à plusieurs reprises avec Marin Kasimir. " Nous souhaitions faire rentrer l'art dans les parkings pour révéler le patrimoine de Toulon ", souligne Archibald Verney-Carron, le directeur de l'entreprise. Ainsi, chaque ouvrage est agrémenté d'oeuvres reflétant le quartier où il est situé. Par son travail, " Kasimir apporte son regard sur Toulon, continue Georges Verney-Carron, le président-fondateur. Il montre des lieux interdits comme la base navale ".

Le projet est aussi suivi par la mairie puisque les photographies de l'artiste sont exposés à l'hôtel de ville jusqu'au 11 juillet dans le cadre de son exposition " Toulon: Mis à plat et mis en rond ".

GUILLAUME CAIRE

La mise en place des photographies de Marin Kasimir s'inscrit dans le cadre de la rénovation des dix parkings de Toulon, gérés par Q-Park. D'un coût total de vingt millions d'euros, les travaux durent trois ans et se termineront d'ici la fin de l'année. Dès septembre, la directrice générale de Q-Park France, Michèle Salvadoretti, espère " la quasi fin des travaux qui neutralisent les places de stationnement ".

Ces travaux visent à équiper les parkings de nouveaux équipements: signalétique, ascenseurs, guidage à la place, bornes interactives etc. Ces dernières indiqueront des trajets, des points d'intérêt et les partenariats entre Q-Park et les commerçants. Sur ce dernier point, le groupe compte en effet proposer des minutes gratuites pour les automobilistes qui consomment dans les commerces. Une idée qui pourrait se réaliser avec les Vitrines de Toulon.

Travaux en cours

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe : comparatif BP

Comparaison BP/ Réel												
	BP 2017	R2017		BP 2018	R2018		BP 2019	R2019		BP 2020	Fcst 2020
CA Horaires	134 688	120 848		138 055	139 893		141 507	154 462		145 045	157 552
CA Abonnés	574 027	261 567		588 377	311 706		603 087	358 499		618 164	365 669
Amodiations	12 090	26 147		12 393	9 696		12 702	10 105		13 020	10 308
Publicité	6 549	83		6 713	83		6 880	0		7 052	100
Revenu Net Total	**727 354**	**408 644**	*-44%*	**745 538**	**461 378**	*-38%*	**764 176**	**523 067**	*-32%*	**783 281**	**533 628**
Personnel	119 767	116 697		122 761	114 411		125 830	88 467		128 975	89 352
Consommables	28 507	55 342		29 277	49 807		30 068	50 139		30 881	50 641
Matériel	29 461	26 579		30 197	33 781		30 952	27 460		31 726	27 735
Frais div. Gestion	26 978	10 994		27 610	8 417		28 258	10 178		28 923	10 280
Impots et taxes	55 630	56 455		57 020	59 657		58 446	60 359		59 907	60 963
Amortissement	174 409	183 118		174 409	188 563		174 409	189 470		174 409	189 470
Reprise de subvention	-77 922	-76 316		-77 922	-76 316		-77 922	-75 355		77 922	-76 316
Reprise d'amodiations	-9 030			-9 030			-9 030			-9 030	0
Frais de Gestion	50 915	28 605		52 188	32 302		53 492	36 615		54 830	36 981
Redevance fixe	2 560	6 868		2 624	2 244		2 690	2 360		2 757	2 301
Redevance variable	18 062			18 514			18 977			19 451	
Dépenses de renouvellement		42 871		54 942						158 600	0
Total Charges	**419 337**	**451 213**	*8%*	**482 590**	**412 866**	*-14%*	**436 170**	**389 693**	*-11%*	**600 751**	**391 406**
Résultat d'exploitation avt frais Fi	**308 017**	**-42 568**	*-114%*	**262 948**	**48 512**	*-82%*	**328 006**	**133 374**	*-59%*	**182 530**	**142 222**
Frais Financiers	-97 710	-89 422		-82 711	-80 646		-64 058	-73 410		-50 269	-73 410
Résultat courant	**210 307**	**-131 990**	*-163%*	**180 237**	**-32 134**	*-118%*	**263 948**	**59 964**	*-77%*	**132 261**	**68 812**

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020

Annexe J: Suivi technique GMAO Carl source

Parkings	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE									
	Matériel de péage	Sécurité incendie	Télégestion	Communication	Ventilation	Electricité	Vidéosurveillance	Portails	Ascenseurs	TOTAL
Valier	63	2	0	0	0	0	1	11	1	78

Matériel de péage: Bornes d'entrée et sortie, lecteurs piétons, lecteurs de tickets, barrières, caisses automatiques
Sécurité incendie: Blocs autonomes éléctrique de secours, extincteurs, colonnes séches, bac à sables,RIA, PCF
Télégestion: Matériel informatique, routeur, Wago, Flybox
Communication: Interphonie, continuité des ondes radio, radio PTI, téléphonie
Ventilation: Climatisation, traitement de l'air, ventilation/désenfumage
Electricité: Alimentation générale, groupe éléctrogène, luminaire, distribution
Vidéosurveillance: Caméras, stockeurs d'image
Portails: Portes d'accès véhicules, portes automatiques, portes piétonnes
Ascenseurs: Phonie ascenseurs, porte palières, boutons d'appel, équipements ascenseurs

Reçu au Contrôle de légalité le 18 décembre 2020