

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

## ■ **Présentation du Rapport d'Activité 2016 du Délégué de Service Public pour le parking Estienne d'Orves – DSP n° 87/042 Q Park**

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

Le parking Estienne d'Orves (654 places) a ouvert ses portes en 1989. Il était géré par la Société Massilia Park (Groupe Gagneraud) dans le cadre d'un contrat de concession de 30 ans, jusqu'au 18 juin 2016, date à laquelle la société a été rachetée par la Société QPARK France.

Le parking Estienne d'Orves est situé en hyper centre-ville de Marseille. Il est ouvert 24 heures sur 24, sept jours sur sept.

L'intégralité de l'équipe d'exploitation qui travaille au sein de ce parking a été reprise par la Société QPark France. Celle-ci assure en permanence la gestion de ce parking est renforcée par du personnel intérimaire de la Société Trium Sud la nuit, les week-ends, et lors de manifestations de grande envergure.

Le site d'Estienne d'Orves est relié au centre d'appels permanent de Valence « Q-Park Control Room ». En outre, le parking Estienne d'Orves assure aussi la supervision de plusieurs parcs du groupe Q-Park, dont le parking Vallier.

Le parking présente un bon état d'entretien. Le nouveau délégué a conduit l'ensemble des travaux liés à la sécurité et à la signalétique durant l'année 2016. Le système d'interphonie a été remplacé par une installation sous IP plus fiable.

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

#### **1. Tarifs et fréquentation**

En 2016, les tarifs horaires et abonnés ont augmenté respectivement de 4,25 % et de 3,03 %, en moyenne. Ceux-ci avaient faiblement évolué les années précédentes. Le rattrapage de la tarification horaire repose sur la période d'observation de la mise en œuvre de la tarification au quart d'heure en juillet 2015, qui a démontré que le délégué affichait une perte de chiffre d'affaires sur les premières heures de stationnement, suite à la mise en œuvre de la réforme.

La fréquentation horaire est en recul de 4,66 %, entre 2015 et 2016 impactée en majeure partie par les travaux sur le Vieux Port. En revanche le ticket moyen montre une progression de 1,59% qui s'élève désormais à 6,40€ TTC.

Le délégataire pâtit du stationnement illicite sur la place située au-dessus du parking même si des opérations de verbalisation sont réalisées ponctuellement par la police.

Entre 2015 et 2016, le nombre d'abonnements souscrits au sein de ce parc a progressé de 11% pour s'établir à 214 contre 193 abonnements en moyenne.

## **2. Economie de la délégation**

En 2016, le chiffre d'affaires est en légère baisse (-1,3 %) par rapport à 2015 et s'établit à 2 949 k€ HT. Les recettes horaires représentent la quasi-totalité du chiffre d'affaires (89 %) mais sont en retrait de 1,5% par rapport à l'exercice précédent. Les recettes « abonnés » progressent de 6,3 %. Elles ne représentent que 9% du chiffre d'affaires.

Les charges d'exploitation sont en recul de 18 %. Le total des charges s'élève à 1 752 k€ HT.

Assise sur la fréquentation, la redevance versée à la collectivité en 2016 s'élève à 12 k€ HT, représentant moins de 1% du résultat net. Figurant au compte d'exploitation du rapport annuel, elle n'a pas été prise en compte dans le calcul des charges totales, ce qui crée un léger écart entre les résultats affichés et les résultats réels (corrigés ci-dessous).

Le résultat 2016 avant impôt s'établit à 1 213,9 k€ HT et est en progression de 14,8 %.

## **3. Analyse financière :**

Exprimant le surplus de richesse généré par l'activité d'exploitation du parking, la baisse de la valeur ajoutée engagée depuis 2014 a été stoppée pour laisser place à une hausse de près de 8% en 2016.

En diminution constante depuis l'année 2013, ce n'est pas le chiffre d'affaires (CA) qui explique ce phénomène mais la forte compression de 25,3% des charges externes d'exploitation en 2016, deux fois plus importante que l'année précédente.

La croissance de 5,4% par an des charges de personnel internes sur la période 2008-2013, stoppée en 2014 puis repartie en 2015, est à nouveau infléchiée en 2016 : -6,5%.

L'impact de ces évolutions sur la rentabilité économique mesurée par l'excédent brut d'exploitation (EBE) est particulièrement fort : 16,4%.

Enregistrant une moyenne de près de 53% sur la période 2008-2015, le taux de marge brute défini par le ratio EBE / CA s'est encore amplifié en 2016 pour atteindre un record à hauteur de 58% du CA.

Avec un taux de marge nette exprimé par le ratio Résultat Net / CA de 41%, la rentabilité générale de l'entreprise délégataire reste particulièrement élevée.

### **III. Qualité du service**

Dès son arrivée délégataire Qpark France a mis en place un service de réservation en ligne, QPark Résa. Cette application permet aux usagers d'obtenir des renseignements sur le parking tout en leur offrant la possibilité d'acheter des abonnements en ligne ou de réserver des places avant leur séjour.

Plusieurs types de paiements sont proposés à la clientèle notamment le paiement carte bancaire et GR en sortie afin de répondre aux exigences de la clientèle professionnelle notamment.

En outre, le parking Estienne d'Orves propose divers partenariats avec des commerces du centre-ville ainsi qu'une station de lavage à sec.

Ce parc est aussi doté du système de guidage à la place depuis 2015, afin de faciliter la recherche de place tout en limitant la pollution.

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

Le parking Estienne d'Orves connaît cette année encore un recul de sa fréquentation horaire compensé par l'évolution positive du nombre d'abonnés.

Du point de vue de l'économie du contrat, la délégation de service public reste très forte sur ses fondamentaux d'exploitation, d'autant plus qu'elle génère, depuis 2013, un chiffre d'affaires annuel conséquent proche de 3 millions d'euros.

La concession ne laisse apparaître aucun risque en matière de rentabilité et d'exploitation du service public de stationnement délégué par la collectivité.

Il est enfin précisé que ce contrat s'achèvera en août 2018 et fera l'objet d'un affermage conduit par la Métropole dans le cadre d'une procédure de délégation de service public.

# Rapport d'activité

## Marseille Estienne d'Orves



**Auteur :** Yannick Julié

**Date :** 10 octobre 2017

## Table des matières

<b>Préambule .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Cadre général de la Délégation de Service Public .....</b>	<b>4</b>
1.1 Caractéristiques principales du contrat .....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	5
1.3 Composition des équipes .....	6
1.3.1 Organigramme.....	6
1.3.2 Equipe d'exploitation .....	7
1.3.3 Organisation.....	8
1.3.4 Formation .....	9
<b>2 Compte-rendu clients-services.....</b>	<b>10</b>
2.1 Enquête de satisfaction .....	10
2.2 Communication & actions commerciales 2016 .....	11
2.2.1 Q-Park France 2016 en bref.....	11
2.2.2 Campagnes promotionnelles.....	17
2.2.3 Les partenariats nationaux.....	18
2.2.4 Marketing et communication locale.....	20
2.3 Services Q-Park .....	22
2.4 Gestion des réclamations .....	23
<b>3 Compte-rendu technique .....</b>	<b>24</b>
3.1 Equipements .....	24
3.2 Travaux & entretiens .....	25
3.3 Maintenance générale .....	26
3.4 Environnement - Hygiène - Sécurité.....	27
<b>4 Compte-rendu financier.....</b>	<b>28</b>
4.1 Politique tarifaire & évolution .....	28
4.1.1 Parc Estienne d'Orves .....	28
4.2 Fréquentation & recettes.....	29
4.2.1 Analyse globale .....	29
4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc .....	31
4.2.3 Amodiations.....	36
4.3 Compte de résultats .....	37
4.4 Programme d'investissement & dépenses de renouvellement .....	40
<b>5 Annexes.....</b>	<b>41</b>

## Préambule

La SEE Gagneraud Père et Fils est titulaire du contrat de Concession N° 87/042 pour une durée de 30 ans à compter de février 1987 suite à une délibération du conseil Municipal du 23 Février 1987.

Principales dates marquantes de la Concession:

- Avenant N° 1 en date du 22/07/1991
  - o Augmentation du montant du financement du parking,
  - o Augmentation des tarifs Horaires.
- Avenant N°2 en date du 25/01/1993:
  - o Augmentation des tarifs horaires
  - o Création d'une redevance.
- Convention de Substitution du contrat de Concession et ses Avenants:
  - o Délibération du conseil municipal du 28.10.1996 de SEE GPF à Gagneraud Père et Fils.
- Avenant N°3 en date du 07/11/1997:
  - o Modification et modulation des tarifs (augmentation tarif nuit – baisse tarif jour).
- Avenant N°4 en date du 21/03/2001:
  - o Construction par l'Entreprise Gagneraud suivant deliberation d'une nouvelle trémie de sortie de véhicules Cours Jean Ballard,
  - o Modification Grille tarifaire
  - o Prolongation du contrat de DSP de 1,5 ans.
- Avenant N°5 en date du 16/11/2009
  - o Transfert au profit de Massila Park du contrat de Concession et de ses avenants.
  - o Massilia est une filiale à 100% du Groupe Gagneraud en charge de l'activité parking.
- Avenant N°6 en date du 03/07/2015:
  - o Mise en application de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 concernant la tarification par pas de quinze minutes.
- Avenant N°7 en date du 23/02/2017:
  - o Suite au rachat de la société Massilia Park par Q Park France, Massila Park fusionne avec Q Park France.



# 1 Cadre général de la Délégation de Service Public

## 1.1 Caractéristiques principales du contrat

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat: 30 ans

Caractéristiques du parking : le parking Estienne d'Orves d'une capacité de 653 places comprend 5 niveaux de stationnement desservis par trois cages d'escaliers dont deux munis d'ascenseurs.

Dans chaque cage d'escalier, des caisses automatiques sont positionnées.

Le parking est en libre accès permanent, aucun contrôle d'accès n'est positionné au droit des espaces piétons.

Parking Estienne d'Orves

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Estienne d'orves	E	653	5	Mixte	1987

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Estienne d'Orves	24h/24	7j/7	Cours Estienne d'Orves

Le parking Estienne d'Orves est ouvert 24h/24 et 7j/7 avec une présence permanente du personnel d'exploitation, et une prestation de sécurité et gardiennage sur le site en fonction des périodes d'affluence du public.

## 1.2 Faits marquants de l'exercice

Le 18 juin 2016, la société Q Park France rachète la société Massilia Park dont fait partie le contrat de délégation de service public d'Estienne d'Orves.

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

Durant le dernier semestre 2016, les travaux du Vieux Port ont été finalisés et l'exploitation du parking est revenu à la normale après plusieurs mois de travaux ayant eu un impact sur la fréquentation de l'ouvrage depuis 2015.

Lors du rachat, des travaux liés à la sécurité et à la signalétique ont été menés sur le dernier trimestre 2016 (détail des investissements en p 40: 130K€).

### 1.3 Composition des équipes

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

#### 1.3.1 Organigramme



### 1.3.2 Equipe d'exploitation

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

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



### 1.3.3 Organisation

Le parking Estienne d'Orves est ouvert et accessible 24h/24 et 7j/7 aux clients horaires et abonnés. L'équipe d'exploitation assure une présence permanente sur site assurant l'accueil du public, l'entretien du matériel et du parking.

En complément de l'équipe, une société de sécurité Trium Sud 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.

Courant 2016, comme pour les autres sites que nous avons en gestion, le site d'Estienne d'Orves est relié au centre du QCR de Valence qui assure la supervision des alarmes et la gestion des appels clients au niveau des équipements de péage.

Comme pour Cours Julien, un système déporté permet à l'équipe d'Estienne d'Orves de surveiller les autres parkings du périmètre Ex Massilia.

### 1.3.4 Formation

Lors du rachat de la société, nous avons déployé un programme de formation auprès des anciens salariés de Massilia sur les thèmes de la sécurité des sites, et au travail.

Courant 2017, les collaborateurs encadrants, les personnels d'astreinte et le responsable Technique doivent suivre une session SSIAP, SST et HOBO.

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



## 2 Compte-rendu clients-services

### 2.1 Enquête de satisfaction

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

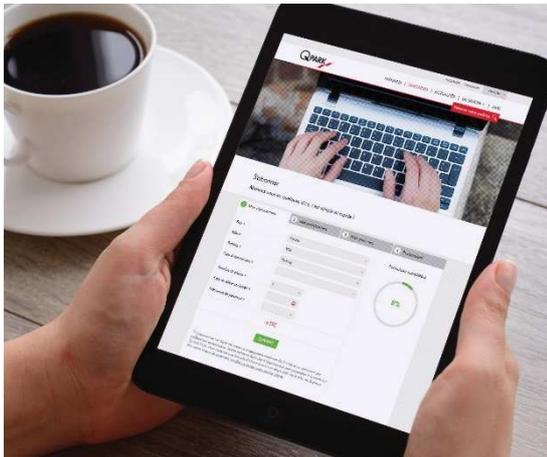
Exceptionnellement suite au rachat de la société courant juin 2016, nous n'avons pu cette année, procéder aux enquêtes satisfactions, nous les réaliserons bien entendu pour les années suivantes.



## 2.2 Communication & actions commerciales 2016

### 2.2.1 Q-Park France 2016 en bref

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



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

Un enregistrement simple et rapide en 4 étapes :

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

Le client reçoit ensuite son badge.

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

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

## I Acquisition des parkings de Toulon



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

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

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

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

## I Acquisition de Massilia Park



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

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

## I Ouverture du parking Le Parks à Paris



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

Entreprise dès 2006, la métamorphose de l'entrepôt Macdonald s'inscrit dans une stratégie de reconquête des territoires du Nord de la Capitale et dans le Grand Projet de Renouveau Urbain (GPRU) visant à amorcer la mutation de grands secteurs marqués par l'industrie et les infrastructures routières et ferroviaires. Ce projet de près de 150 000 m<sup>2</sup>, comprend plus de 1 100 logements, 28 000 m<sup>2</sup> de bureaux, des équipements publics, 30 000m<sup>2</sup> de commerce, un incubateur appelé « Le Cargo » abritant quelques 150 start-ups et 1300 places de stationnement.

### I Ouverture du parking des Capucins à Brest.

Le parking breton des Capucins, à Brest, a ouvert fin 2016. Les anciens ateliers mécaniques de la Marine Nationale, situés sur le plateau des Capucins, sont en cours de réhabilitation dans leur totalité pour accueillir d'ici fin 2018 une médiathèque, 25000 m<sup>2</sup> de commerces, 560 logements BBC, 37000 m<sup>2</sup> de bureaux dont la Cité Internationale, un cinéma, un téléphérique...

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



### I Nouveautés sur le secteur voirie

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

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



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

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

## 2.2.2 Campagnes promotionnelles



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

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

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



### I Promotion spéciale sur les abonnements en ligne

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

## 2.2.3 Les partenariats nationaux

### I Europcar

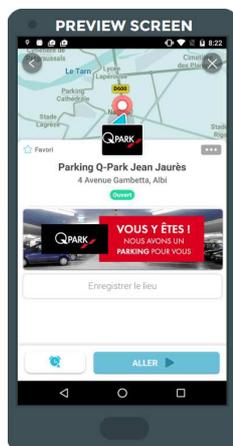
Ce sont les thèmes de la mobilité et des nouveaux usages qui réunissent Europcar et Q-Park dans un partenariat de qualité. Les deux acteurs s'associent pour offrir des solutions complètes à leurs clients, et porter une communication positive auprès de la clientèle et des pouvoirs publics.



Le partenariat a pour objectif concret de :

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

### I Waze



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

## I Inpost



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

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

## 2.2.4 Marketing et communication locale

### I Dépliants tarifaires par ville



**STATIONNEZ À PRIX RÉDUIT !**

**P** **PARKING CŒUR DE VILLE**

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

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

### I Panneaux de barrière

I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Hard Rock Café	Places Aux Huiles	Tarif préférentiel pour la clientèle : vente de forfait soirée.
Agnès B, Détail Car		1 h de stationnement offert par le partenaire. Remise d'un ticket par le commerçant
Centre de Nettoyage à sec de véhicule		Location six emplacements à la société Détail Car.

## 2.3 Services Q-Park



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

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

Un Service téléphonique est à l'écoute également de nos clients au 08 10 077 275.

Par affichage permanent dans le Parc et ses accès.

Sur notre Site: [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr)

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

## 2.4 Gestion des réclamations

Un cahier de doléances ou réclamation est à la disposition de tous les clients dans le local d'exploitation. Sous le contrôle du Responsable de Centre, nous apportons une attention toute particulière aux remarques inscrites et ne manquons pas de les traiter et de rappeler le client.

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

- | Par téléphone: 08100 77 275 (n°Azur) du Lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier: Q-Park France - Service Clients - Immeuble Khapa - 65, quai Georges Gorse 92100 Boulogne- Billancourt
- | Par email: [service.clients@q-park.fr](mailto:service.clients@q-park.fr)
- | Via les sites [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr) et [www.q-park-resa.fr](http://www.q-park-resa.fr)

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



## 3 Compte-rendu technique

### 3.1 Equipements

Le matériel de péage est de marque Xerox ACS pour le parking Estienne d'Orves.

Nous disposons de deux chenaux d'entrée, deux chenaux de sortie ainsi que six caisses automatiques centralisées au niveau -1 dans les trois cages d'escaliers du parking.

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

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

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

### 3.2 Travaux & entretiens

Le parking a été conçu dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers. Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, ainsi que de détecteurs incendie.

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

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

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

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

Les points de vérifications sont les suivants :

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

### 3.3 Maintenance générale

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

Lots	Sociétés
Ascenseur	PACA ascenseur/ A2C (organisme contrôle).
Portes coupe feux	Scomap
Contrôle d'accès	Xerox ACS
Extincteurs/ Colonne sèche	Satisfeu
Electricité - climatisation - éclairage	SNEF
Contrôle et verifications des installations électriques	SNEF/ Veritas (organisme de contrôle)/
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	Chubb
Groupe Electrogène	Diesel electric/ SNEF
Pompes de Relevages	SNEF
IV Park surveillance déportée	SNEF
Guidage à la place	IMA



### 3.4 Environnement – Hygiène – Sécurité

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

Un planning de nettoyage et d'entretien est affiché au local d'accueil du parking, l'entretien du parking se faisant principalement la nuit.

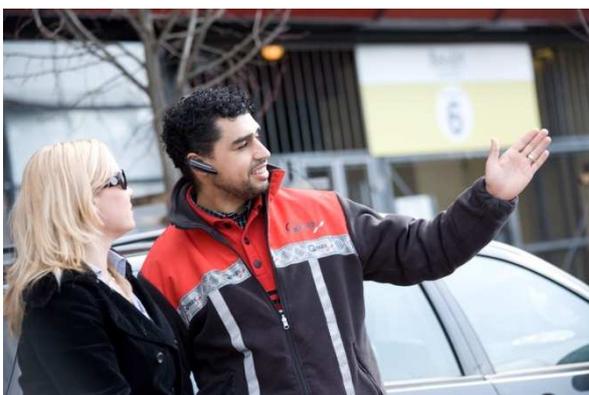
Chaque agent en poste, effectue les tâches demandées lors de sa vacation.

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

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

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

En complément de cette organisation, la société Trium Sud 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.



## 4 Compte-rendu financier

### 4.1 Politique tarifaire & évolution

#### 4.1.1 Parc Estienne d'Orves

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

#### I Tarifs horaires & abonnés

Tarifs horaires	Prix
1 heure	2,60 €
2 heures	5,20 €
3 heures	7,80 €
24 heures	12,50 €
Ticket perdu	12,50 €

Tarifs abonnés	Prix
7x24 Mensuel	170 €
7x24 Mensuel Moto	70 €

#### I Moyens de paiement

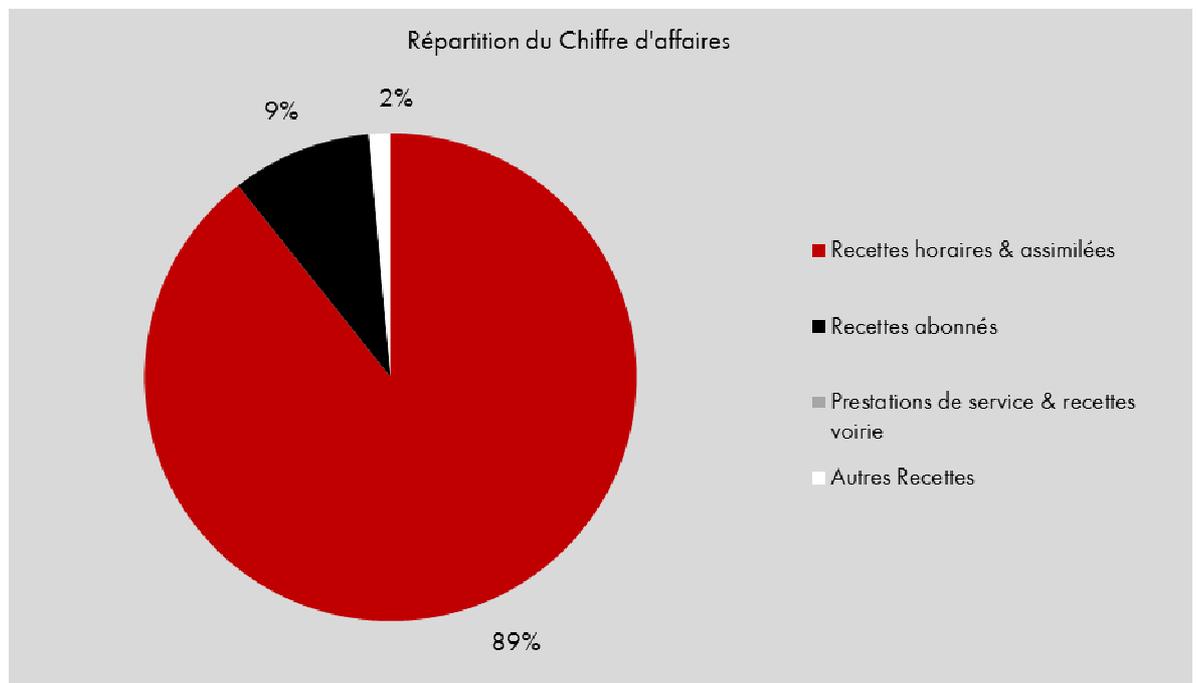


## 4.2 Fréquentation & recettes

### 4.2.1 Analyse globale

#### I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2015	2016
Recettes horaires & assimilées	2 676,3	2 635,5
Recettes abonnés	255,7	271,7
Prestations de service & recettes voirie	0	0
Autres Recettes	56,3	41,8
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>2 988,4</b>	<b>2 949,0</b>

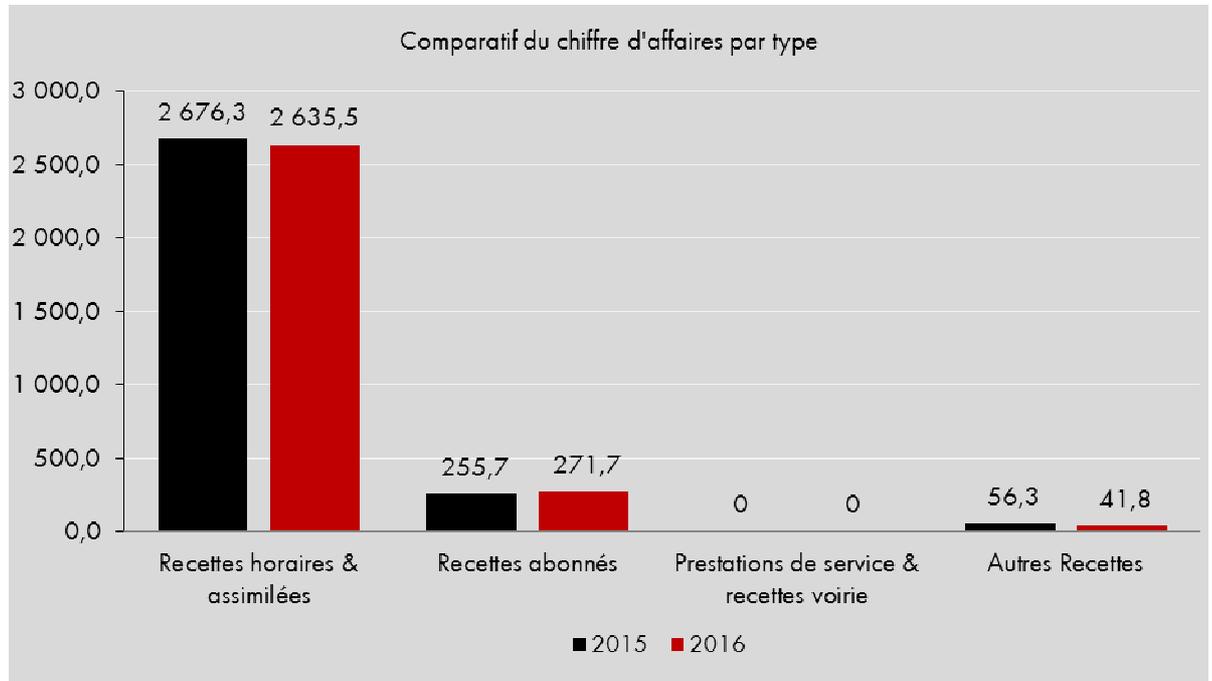


Le chiffre d'affaire 2016 s'élève à 2 949K€ en légère baisse par rapport à l'année précédente.

Les recettes de ce parking de par son positionnement sont principalement des recettes horaires, mais au vu de la baisse de la fréquentation suite à la poursuite des travaux du Vieux Port, dans un souci de maintenir les recettes du parking, nous avons repris des abonnements sur le parking étant moins saturé que par le passé depuis cette phase de Travaux.

En 2016, les travaux du Vieux Port ont continué à impacter la fréquentation horaire du parking.

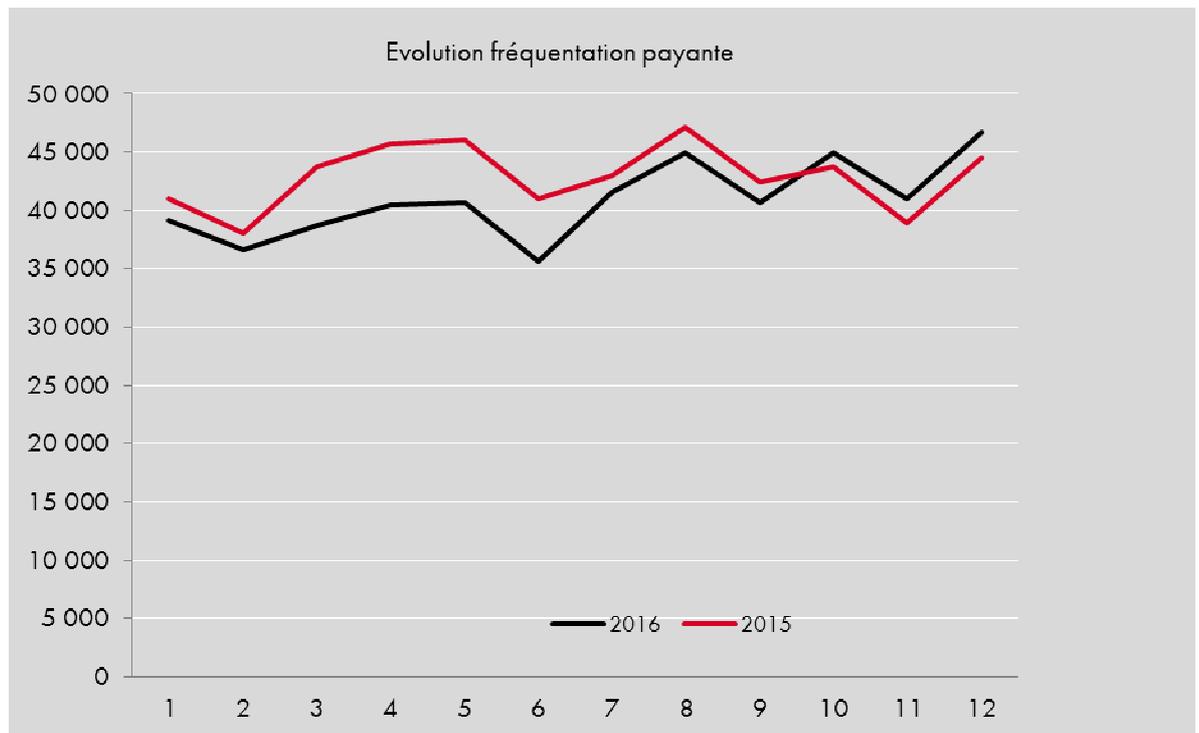
I Evolution du chiffre d'affaires



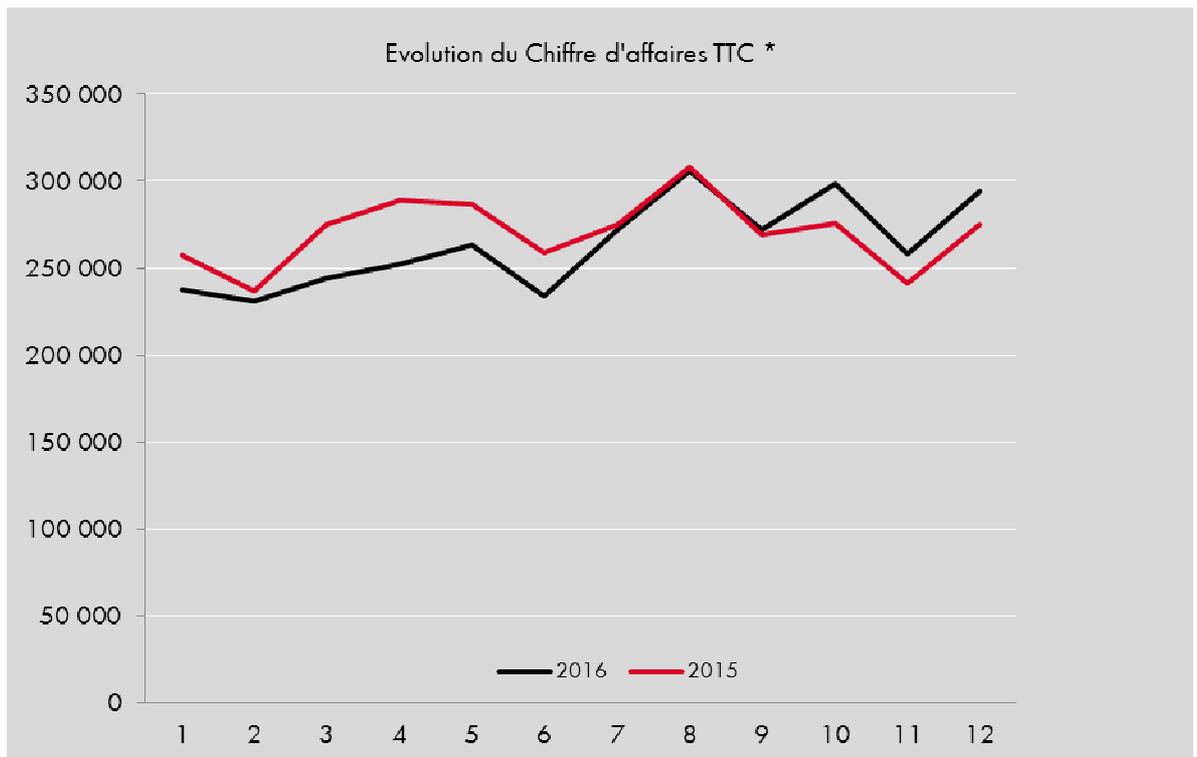
#### 4.2.2 Analyse détaillée des recettes par parc

##### I Recettes horaires Parc Estienne d'Orves

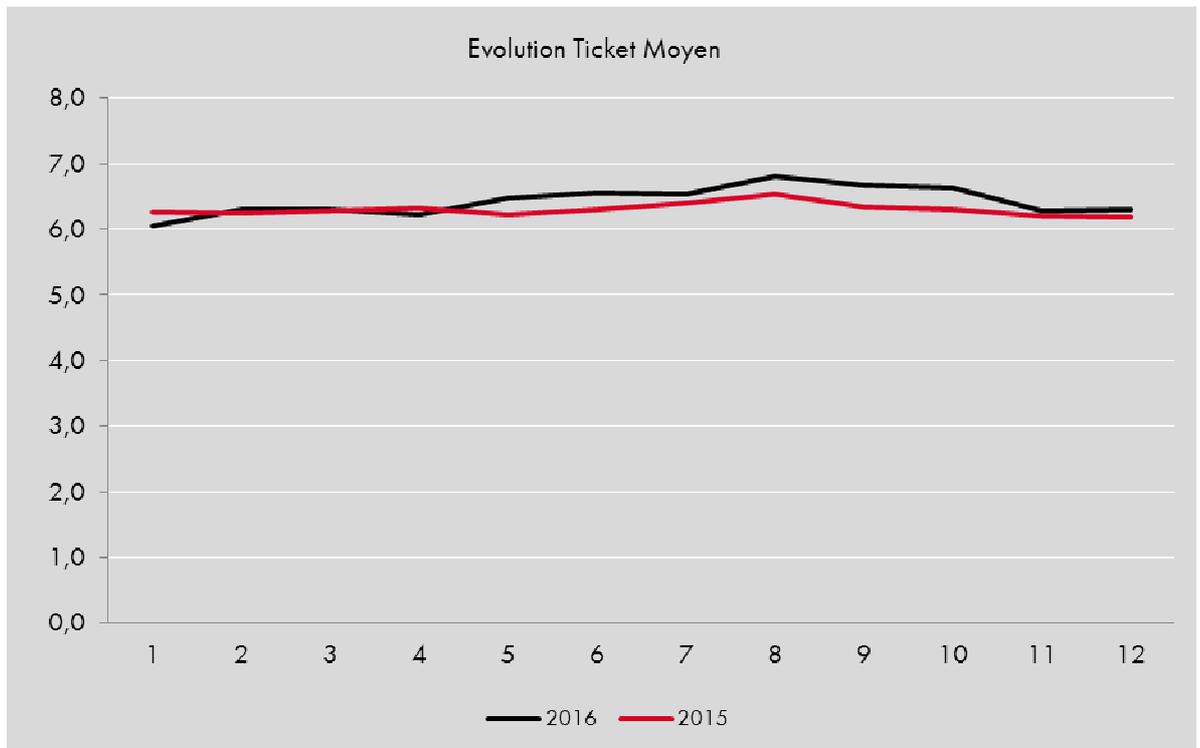
Fréquentation	2015	2016	Evolution
Janvier	41 006	39 204	-1 802
Février	38 022	36 660	-1 362
Mars	43 746	38 666	-5 080
Avril	45 730	40 481	-5 249
Mai	46 071	40 696	-5 375
Juin	41 024	35 684	-5 340
Juillet	42 967	41 611	-1 356
Août	47 167	44 965	-2 202
Septembre	42 437	40 704	-1 733
Octobre	43 763	44 966	1 203
Novembre	38 886	41 031	2 145
Décembre	44 516	46 657	2 141
<b>Total</b>	<b>515 335</b>	<b>491 325</b>	<b>-24 010</b>



Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	2015	2016	Evolution
Janvier	257 081	237 327	-19 754
Février	237 126	230 812	-6 314
Mars	275 150	243 793	-31 357
Avril	288 687	252 213	-36 474
Mai	286 864	263 292	-23 572
Juin	258 615	233 797	-24 818
Juillet	275 356	272 188	-3 168
Août	308 114	305 716	-2 398
Septembre	268 956	271 961	3 005
Octobre	275 511	298 602	23 091
Novembre	240 952	257 890	16 938
Décembre	275 123	293 933	18 810
<b>Total</b>	<b>3 247 535</b>	<b>3 161 524</b>	<b>-86 011</b>



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



	2015	2016	Evolution
Fréquentation	515 335,0	491 325,0	-5%
Ticket moyen TTC en €	6,3	6,4	2%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	3 247 535,0	3 161 523,6	-3%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €		1 036,3	0%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>3 247 535,0</b>	<b>3 162 559,9</b>	<b>-3%</b>

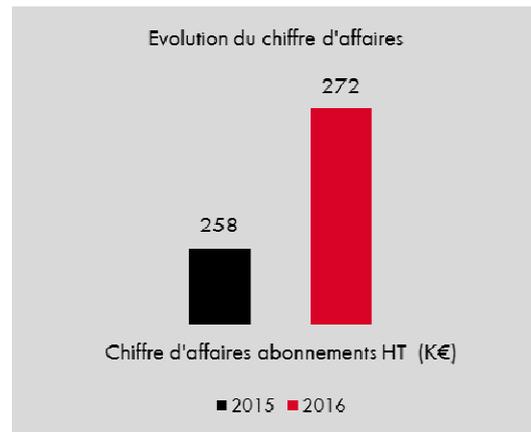
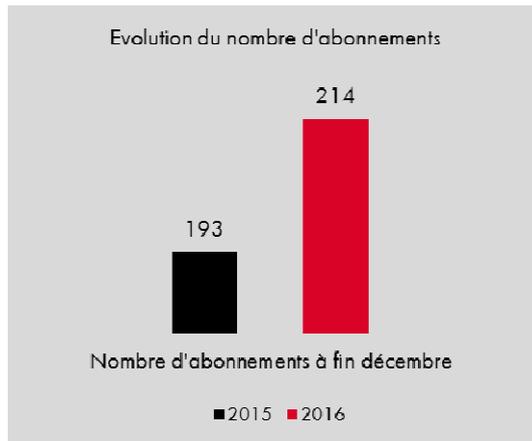
En 2016, hormis pour le dernier trimestre 2016, la fréquentation horaire est en baisse de 5% par rapport à 2015.

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

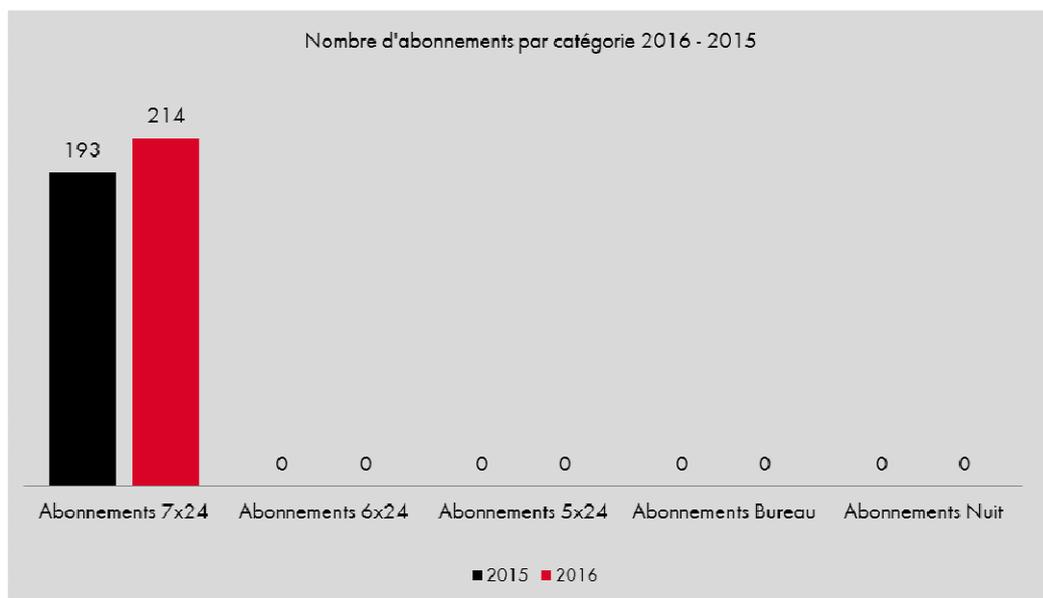
Au final, le chiffre d'affaire baisse de 3% soit 85K€ de moins que l'année précédente malgré une révision des tarifs opérés au 1<sup>er</sup> juillet 2016 permettant d'améliorer le ticket moyen de 2% soit un peu moins de 2h30 de stationnement.

## I Recettes abonnés Parc Estienne d'Orves

	2015	2016	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	193	214	11%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	258	272	5%



Nombre d'abonnements par catégorie	2015	2016	Ecart n-1
Abonnements 7x24	193	214	11%

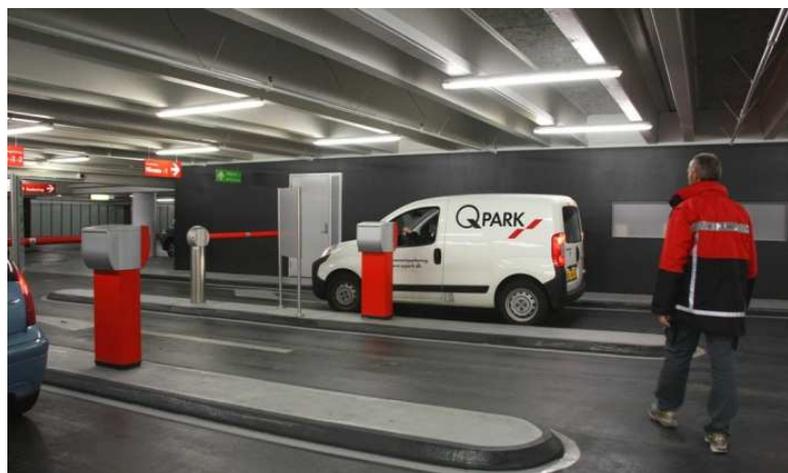


Suite au constat de la baisse de la fréquentation horaire, nous avons décidé de reprendre des abonnements qui pour l'instant étaient en liste d'attente.

Ces nouveaux abonnés ont permis de faire évoluer le chiffre d'affaire de ce type de produit de 5%, les abonnements ayant été soucrits durant le dernier trimestre 2016.

#### 4.2.3 Amodiations

A ce jour depuis le 8 mars 2017, nous n'avons plus de clients amodiés, seulement 4 emplacements avaient été amodiés à la Ville de Marseille pour une durée de 30 ans.



### 4.3 Compte de résultats

#### Compte-rendu financier: Marseille Etienne d'Orves

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2016 par société		
	2016	2015	Variation en valeur	Variation en %	Q-PARK France	SGP	QPS
Recettes horaires & assimilées	2 635,5	2 676,3	-40,8	-1,5%	2 635,5		
Recettes abonnés	271,7	255,7	16,0	6,2%	271,7		
Prestations de service & Recettes voirie							
Recettes diverses	41,8	56,3	-14,5	-25,7%	41,8		
Subvention d'exploitation							
Coûts capitalisés							
Amortissement des amodiateurs							
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>2 949,0</b>	<b>2 988,4</b>	<b>-39,4</b>	<b>-1,3%</b>	2 949,0		
Coûts des travaux refacturés							
Travaux refacturés							
<b>Solde sur travaux refacturés</b>							
Coût du personnel interne	-337,4	-486,0	148,6	-30,6%		-310,4	-27,0
Personnel intérimaire	-143,2	-120,8	-22,4	18,5%		-122,4	-20,8
Personnel de sécurité	-132,8		-132,8			-126,2	-6,6
Autres coûts de personnel	-12,5	-62,5	50,1	-80,1%		-12,5	
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-625,9</b>	<b>-669,4</b>	<b>43,5</b>	<b>-6,5%</b>		-571,5	-54,4
Taxes professionnelles	-52,8	-37,1	-15,8	42,5%	-52,8		
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-92,8	-88,5	-4,4	4,9%	-91,0	-1,8	
C3S (ex Organic)							
Autres taxes diverses	-2,0	-3,8	1,8	-46,2%	-0,0	-2,0	
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-147,7</b>	<b>-129,3</b>	<b>-18,3</b>	<b>14,2%</b>	-143,8	-3,9	
Eau & énergie	-41,3	-33,2	-8,1	24,4%		-41,3	
Fournitures de parking/voirie	-6,8	-37,6	30,8	-82,0%	-0,0	-4,8	-2,0
Entretien de l'ouvrage	-44,4	-58,6	14,1	-24,1%	-0,6	-36,8	-7,1
Maintenance des équipements de parking	-42,1		-42,1			-37,8	-4,3
Location diverses d'exploitation	-1,9	-12,9	11,0	-85,5%		-1,7	-0,2
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	-46,2	-58,1	12,0	-20,6%	-47,2	1,1	
Téléphone	-9,1		-9,1		-0,0	-5,9	-3,2
Télesurveillance	-1,0		-1,0			-1,0	
Assurance parking	-30,5	-37,8	7,3	-19,4%	-30,5		
Coût de la gestion de l'argent	-49,1	-58,8	9,8	-16,6%	-34,1	-11,8	-3,2
Coût du marketing opérationnel	-0,5	-3,6	3,1	-86,4%	-0,1	-0,4	
Coût des véhicules d'exploitation	-16,7		-16,7		-0,0	-14,4	-2,2
Frais de voyages & mission/réception	-7,6	-2,0	-5,6	NS	-0,2	-2,3	-5,1
Charges administratives d'exploitation	-11,4	-10,1	-1,4	13,4%	-2,1	-8,3	-1,0
Sous Traitance QPS	0,0		0,0		-830,6	747,5	83,1
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-0,8		-0,8		-0,8		
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-4,2	-268,2	264,0	-98,4%	-4,2	-0,0	
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-1 087,1</b>	<b>-1 379,5</b>	<b>292,4</b>	<b>-21,2%</b>	-1094,3	6,9	0,3

Loyers des locaux							
Charges locatives							
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe							
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-11,9	-14,6	2,6	-18,0%	-11,9		
<b>Total loyers et redevances</b>	<b>-11,9</b>	<b>-14,6</b>	<b>2,6</b>	<b>-18,0%</b>	<b>-11,9</b>		
Autres taxes indirectes							
Honoraires CAC	-0,1		-0,1		-0,1		
Honoraires avocats							
Honoraires divers	-0,1	-0,6	0,5	-82,8%	-0,1		
Frais de services bancaires (indirectes)							
Assurances (hors exploit, locaux et transport)							
Frais généraux divers		-1,4	1,4	-100,0%			
Convention Mission Direction & Assistance	-153,1	-130,1	-23,0	17,6%	-153,1		
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-165,3</b>	<b>-146,8</b>	<b>-18,5</b>	<b>12,6%</b>	<b>-165,3</b>		
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 252,4</b>	<b>-1 526,3</b>	<b>273,9</b>	<b>-17,9%</b>	<b>-1259,6</b>	6,9	0,3
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>1 696,6</b>	<b>1 462,1</b>	<b>234,5</b>	<b>16,0%</b>	<b>1689,4</b>	6,9	0,3
Crédit-bail (part capital remboursé)							
Amortissements de la concessionnaire	-497,8	-399,7	-98,1	24,5%	-497,1	-0,7	
Amortissement subv équipements							
Amortissements exploitation QPS	-0,3		-0,3				-0,3
Prov renouvellement des immobilisations							
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	-1,0		-1,0		-1,0		
Total Amortissements	-499,1	-399,7	-99,4	24,9%	-498,1	-0,7	-0,3
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>1 197,5</b>	<b>1 062,4</b>	<b>135,1</b>	<b>12,7%</b>	<b>1191,3</b>	6,2	-0,0
Produits financiers	17,4		17,4		17,4		
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissem							
Charges financières	-0,2		-0,2		-0,2		
Crédit-bail (part frais financiers)							
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>17,3</b>		<b>17,3</b>		<b>17,3</b>		
Produits exceptionnels							
Charges exceptionnels	-0,8		-0,8		-0,3	-0,5	
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>-0,8</b>		<b>-0,8</b>		<b>-0,3</b>	<b>-0,5</b>	
Impôts sur les sociétés	-404,6	-354,1	-50,6	14,3%	-402,7	-1,9	
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>809,4</b>	<b>708,3</b>	<b>101,1</b>	<b>14,3%</b>	<b>805,6</b>	3,8	-0,0

Concernant l'année 2016, les recettes globales s'élèvent à 2 949K€ soit une baisse de 39.4K€ principalement sur les recettes horaires qui ont baissées de 40.8K€ par rapport à 2015.

Les recettes "abonnés" suite à la reprise d'abonnement sont en hausse de 16K€.

Les dépenses d'exploitations:

- Le poste coût main d'oeuvre de 43.5K€ en 2016 suite à des provisions qui avaient été prises en 2015 dans le cadre d'affaire au prud'homme avec des agents intérimaires du site, ce qui explique les variations sur ce poste
- Le poste impôt et taxes évolue de 18.3K€ principalement au niveau de la taxe professionnelle qui évolue entre 2015 et 2016 de 15.8K€.
- Pour les postes d'entretien et de maintenance des équipements, globalement nous constatons une amélioration des postes de dépenses hormis pour la partie eau et énergie qui évolue de 8.1K€.
- Au final les charges de production s'améliore de 292.4K€ en 2016 suite à des arrêts de refacturation de charges d'exploitations entre les sociétés de Massilia Park et GPF.
- La redevance 2016 est en baisse de 2,6K€ suite à une baisse de la fréquentation servant au calcul de celle-ci.
- Au final le résultat net après paiement de l'impôt est en évolution de 101.1K€ soit un montant de 809.4K€ vu la fin proche du contrat.

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

Au titre de l'année 2016, suite au rachat nous avons investi 130K€ dont vous trouverez le détail ci-dessous des investissements les plus conséquents de l'année:

Société	Nature dépense	Montant
VM	Installation IV Park	43 846.20€
IMA	Travaux électriques	7 101 €
Xerox	Mise en conformité BT13 et billets	3543.92
SGA	Ascenseur mise aux normes	2645 €
Paris signalisation	Signalétique	22 981€

## 5 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive du parc Estienne d'Orves

Annexe B: Gamme tarifaire du parc Estienne d'Orves

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 contrat

Annexe A: Fiche descriptive du parc Estienne d'Orves

Caractéristiques du parc	
Nom	Estienne d'Orves
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	5
Adresse	Cours Estienne d'orves
Entrée(s) voitures (adresse)	Ballard, Breteuil
Sortie(s) adresse(s)	Ballard, Breteuil
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Cours Estienne d'Orves
Coordonnées (tel, fax,mail)	04 91 47 71 22
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église)	Vieux Port, Restaurant...
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24h
Capacité (nombre de places)	653
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	13
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	5
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)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	Affiche Plus
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

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

Tarifs 2016		
Durée	Jour (8h 20h)	Nuit 20h 8h
15mn	1,00 €	0,50 €
30mn	1,80 €	0,90 €
45mn	2,50 €	1,30 €
<b>1h</b>	<b>2,60 €</b>	<b>1,70 €</b>
1h15	3,50 €	2,10 €
1h30	4,30 €	2,60 €
1h45	5,00 €	3,00 €
<b>2h</b>	<b>5,30 €</b>	<b>3,40 €</b>
2h15	6,20 €	3,80 €
2h30	7,10 €	4,10 €
2h45	7,80 €	4,40 €
<b>3h</b>	<b>7,90 €</b>	<b>4,70 €</b>
3h15	8,40 €	5,00 €
3h30	8,90 €	5,30 €
3h45	9,30 €	5,60 €
<b>4h</b>	<b>9,70 €</b>	<b>5,90 €</b>
4h15	9,80 €	6,20 €
4h30	9,90 €	6,50 €
4h45	10,00 €	6,80 €
<b>5h</b>	<b>10,10 €</b>	<b>6,90 €</b>
5h15	10,20 €	7,00 €
5h30	10,30 €	7,10 €
5h45	10,40 €	7,20 €
<b>6h</b>	<b>10,50 €</b>	<b>7,30 €</b>
6h15	10,60 €	7,50 €
6h30	10,70 €	7,60 €
6h45	10,80 €	7,70 €
<b>7h</b>	<b>10,90 €</b>	<b>7,80 €</b>
7h15	11,00 €	8,00 €
7h30	11,10 €	8,10 €
7h45	11,20 €	8,20 €
<b>8h</b>	<b>11,30 €</b>	<b>8,30 €</b>
8h15	11,40 €	Max nuit 8,30 €
8h30	11,50 €	
8h45	11,60 €	
<b>9h</b>	<b>11,70 €</b>	
9h15	11,80 €	
9h30	11,90 €	
9h45	12,00 €	
<b>10h</b>	<b>12,10 €</b>	
10h15	12,20 €	
10h30	12,30 €	
10h45	12,40 €	
<b>11h à</b>	<b>12,50 €</b>	
24h00	12,50 €	

I Tarifs du 1er janvier 2016 au 01 juillet 2016

Tarifs 2016		
Durée	Jour (8h 20h)	Nuit 20h 8h
15mn	0,90 €	0,50 €
30mn	1,70 €	0,90 €
45mn	2,40 €	1,30 €
1h	2,50 €	1,60 €
1h15	3,40 €	2,00 €
1h30	4,20 €	2,50 €
1h45	4,90 €	2,90 €
2h	5,00 €	3,10 €
2h15	5,90 €	3,50 €
2h30	6,70 €	3,80 €
2h45	7,40 €	4,10 €
3h	7,50 €	4,40 €
3h15	8,00 €	4,70 €
3h30	8,50 €	5,00 €
3h45	8,90 €	5,30 €
4h	9,30 €	5,60 €
4h15	9,40 €	5,90 €
4h30	9,50 €	6,20 €
4h45	9,60 €	6,50 €
5h	9,70 €	6,60 €
5h15	9,80 €	6,70 €
5h30	9,90 €	6,80 €
5h45	10,00 €	6,90 €
6h	10,10 €	7,00 €
6h15	10,20 €	7,20 €
6h30	10,30 €	7,30 €
6h45	10,40 €	7,40 €
7h	10,50 €	7,50 €
7h15	10,60 €	7,70 €
7h30	10,70 €	7,80 €
7h45	10,80 €	7,90 €
8h	10,90 €	8,00 €
8h15	11,00 €	Max nuit 8,00 €
8h30	11,10 €	
8h45	11,20 €	
9h	11,30 €	
9h15	11,40 €	
9h30	11,50 €	
9h45	11,60 €	
10h	11,70 €	
10h15	11,80 €	
10h30	11,90 €	
10h45	12,00 €	
11h à	12,10 €	
24h00	12,10 €	

I Abonnements

Tarifs abonnés	Mensuel	Trimestre	Semestre	Année
7x24	170 €	440 €	810 €	1600 €
7x24 Moto	70 €	210 €	€	840 €
8h/20h L V	136,90 €	365 €		1368,60 €
8h/20h 7/7	136,90 €	365 €		1368,60 €
Nuit 20h/8h	68,50 €	182,50 €		684,30 €

## Annexe C1: Description du Service Clients

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

## Annexe C2: Description du Service recouvrement

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

Annexe D: QCR de Valence

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

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Détail des Immobilisations & Amortissements																		
Id Contrat : E225		Année: 2016																
Contrat : Marseille Etienne d'Orves		Parkings : Marseille - Estiennes d'Orves - MSP																
Id_Entité : C43		Entité : Q-PARK France																
N°	Désignation	Code classe immo.	Code sous-classe immo.	Groupes compt.	Code parking	Début amort.	Invest. Cumulés 31-12-2015	Invest. période	Mouv. Interne	Sorties brute	Invest. Cumulés 31-12-2016	Amort. cumulés 31-12-15	Amort. Périod.	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au 31-12-16	VNC 31-12-2015	VNC 31-12-16	Type de Bien
IEC-MSP000002	SGP REFACTURAION TVX PMR	CORPORELLE	1021	231100	13029	25/07/2016	0,00	43 846,20	-43 846,20	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour
IEC-MSP000004	VM COUNSEIE IV PARK	CORPORELLE	1021	231100	13029	30/08/2016	0,00	7 101,00	0,00	0,00	7 101,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7 101,00	Biens de retour
IMMO0000002	TRX OUVRAGE ENTREE JEAN BALLAR	CORPORELLE	1021	218170	13029	02/10/2006	9 030,00	0,00	0,00	0,00	9 030,00	-8 352,13	-677,87	0,00	-9 030,00	677,87	0,00	Biens de retour
IMMO0000003	TX PEINTURE NIVEAU 5	CORPORELLE	1021	218120	13029	31/01/2007	30 837,36	0,00	0,00	0,00	30 837,36	-27 500,20	-3 079,79	0,00	-30 579,99	3 337,16	257,37	Biens de retour
IMMO0000004	TRAV CONDITIONT AIR	CORPORELLE	1021	215325	13029	24/05/2005	10 970,00	0,00	0,00	0,00	10 970,00	-10 970,00	0,00	0,00	-10 970,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000005	CAISSE AUTOMATIQUE ASCOM	CORPORELLE	1022B	215440	13029	18/05/2005	12 780,00	0,00	0,00	0,00	12 780,00	-12 780,00	0,00	0,00	-12 780,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000006	TRX ECLAIRAGE RAMPE ACCESS BAL	CORPORELLE	1021	218140	13029	05/12/2006	5 600,00	0,00	0,00	0,00	5 600,00	-5 081,42	-518,58	0,00	-5 600,00	518,58	0,00	Biens de retour
IMMO0000007	CONFECTION CHAINAGE RECUP EAU	CORPORELLE	1021	218170	13029	31/10/2006	2 702,00	0,00	0,00	0,00	2 702,00	-2 477,70	-224,30	0,00	-2 702,00	224,30	0,00	Biens de retour
IMMO0000008	CONFECT SUPPORTS PANNIEAUX PUBL	CORPORELLE	1021	215360	13029	31/10/2006	889,00	0,00	0,00	0,00	889,00	-815,20	-73,80	0,00	-889,00	73,80	0,00	Biens de retour
IMMO0000009	MISE A LA NOUVELLE NORME C85	CORPORELLE	1022B	215440	13029	16/02/2007	34 300,00	0,00	0,00	0,00	34 300,00	-34 300,00	0,00	0,00	-34 300,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000010	CAISSE MANUELLE	CORPORELLE	1022B	215440	13029	20/09/2007	14 560,00	0,00	0,00	0,00	14 560,00	-14 560,00	0,00	0,00	-14 560,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000011	PARKING ESTIENNE D'ORVES	CORPORELLE	1021	225000	13029	01/01/2005	9 242 389,10	0,00	0,00	0,00	9 242 389,10	-8 431 606,53	-303 515,07	0,00	-8 735 121,60	810 782,57	507 267,50	Biens de retour
IMMO0000012	TREMIÉ BALARD	CORPORELLE	1021	225000	13029	01/12/2001	1 177 601,50	0,00	0,00	0,00	1 177 601,50	-1 016 730,43	-71 387,76	0,00	-1 088 118,19	160 871,07	89 483,31	Biens de retour
IMMO0000013	PEO AMENAGEMENTS DIVERS	CORPORELLE	1021	225000	13029	01/01/2005	1 388 797,20	0,00	0,00	0,00	1 388 797,20	-1 388 797,20	0,00	0,00	-1 388 797,20	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000014	TRAVAUX DE PEINTURE	CORPORELLE	1021	218120	13029	30/04/2004	32 551,63	0,00	0,00	0,00	32 551,63	-32 551,63	0,00	0,00	-32 551,63	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000015	TRAV REM ETAT REV'T SOL	CORPORELLE	1021	218110	13029	27/05/2005	29 611,70	0,00	0,00	0,00	29 611,70	-29 611,70	0,00	0,00	-29 611,70	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000016	REMPLECT CAB ASCENSEUR	CORPORELLE	1021	215370	13029	02/01/2006	6 650,00	0,00	0,00	0,00	6 650,00	-6 650,00	0,00	0,00	-6 650,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000017	TVX PEINTURE NIVEAU 4/3/1+RAMP	CORPORELLE	1021	218120	13029	13/11/2006	162 041,61	0,00	0,00	0,00	162 041,61	-148 012,79	-14 028,82	0,00	-162 041,61	14 028,82	0,00	Biens de retour
IMMO0000018	PEAGE ET CONTROLE ACCES PKG	CORPORELLE	1022B	215440	13029	29/01/2009	240 657,00	0,00	0,00	0,00	240 657,00	-240 657,00	0,00	0,00	-240 657,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000019	ENREGISTREUR SAMSUNG	CORPORELLE	1022B	215340	13029	12/07/2007	3 355,29	0,00	0,00	0,00	3 355,29	-3 355,29	0,00	0,00	-3 355,29	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000020	STOCKEUR NUMERIQUE	CORPORELLE	1022B	215340	13029	08/06/2010	7 980,00	0,00	0,00	0,00	7 980,00	-7 980,00	0,00	0,00	-7 980,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000021	BROSSE A LAVER GAMMA 45	CORPORELLE	1023	215450	13029	25/09/2008	2 145,60	0,00	0,00	0,00	2 145,60	-2 145,60	0,00	0,00	-2 145,60	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO0000022	ONDULEUR EATON 2200 VA	CORPORELLE	1021	215390	13029	19/03/2009	1 324,00	0,00	0,00	0,00	1 324,00	-1 324,00	0,00	0,00	-1 324,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000023	ALARME	CORPORELLE	1022B	215330	13029	24/06/2008	11 977,20	0,00	0,00	0,00	11 977,20	-11 977,20	0,00	0,00	-11 977,20	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000024	REAMENAGEMENT REGIE VIDEO	CORPORELLE	1022B	215340	13029	29/09/2010	7 552,00	0,00	0,00	0,00	7 552,00	-7 552,00	0,00	0,00	-7 552,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000025	VALIDEUR MOTORISE	CORPORELLE	1022B	215440	13029	31/03/2011	1 388,20	0,00	0,00	0,00	1 388,20	-1 388,20	0,00	0,00	-1 388,20	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000026	POMPE DE RELEVAGE EAUX PLUIES	CORPORELLE	1021	215390	13029	31/12/2013	7 339,00	0,00	0,00	0,00	7 339,00	-2 939,62	-1 463,75	0,00	-4 403,37	4 399,38	2 935,63	Biens de retour
IMMO0000027	RENOV PEINTURE PLAFONDS N-1	CORPORELLE	1021	218120	13029	28/10/2008	14 590,32	0,00	0,00	0,00	14 590,32	-10 472,33	-1 455,06	0,00	-11 927,39	4 117,99	2 662,93	Biens de retour
IMMO0000028	PORTE COUPE FEU	CORPORELLE	1021	215491	13029	22/12/2009	2 955,00	0,00	0,00	0,00	2 955,00	-2 955,00	0,00	0,00	-2 955,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000029	CLIM DAIKIN 5,3KW	CORPORELLE	1021	215350	13029	24/03/2011	1 700,00	0,00	0,00	0,00	1 700,00	-1 700,00	0,00	0,00	-1 700,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO0000030	SYSTEME VIDEO SURVEILLANCE	CORPORELLE	1022B	215340	13029	21/02/2011	12 832,00	0,00	0,00	0,00	12 832,00	-12 473,41	-358,59	0,00	-12 832,00	358,59	0,00	Biens de retour
IMMO0000031	DETECTEURS DE PRESENCE OPTIQUE	CORPORELLE	1022B	215340	13029	21/03/2011	6 468,24	0,00	0,00	0,00	6 468,24	-6 188,25	-279,99	0,00	-6 468,24	279,99	0,00	Biens de retour
IMMO0000032	RELEVEMENT MARGUAGE FLECHES FI	CORPORELLE	1021	215360	13029	15/04/2011	6 225,00	0,00	0,00	0,00	6 225,00	-5 870,26	-354,74	0,00	-6 225,00	354,74	0,00	Biens de retour
IMMO0000033	DRAPEAU DOUBLE FACE LED	CORPORELLE	1021	215360	13029	21/01/2012	5 836,00	0,00	0,00	0,00	5 836,00	-4 604,84	-1 166,19	0,00	-5 771,03	1 231,16	64,97	Biens de retour
IMMO0000034	DRAPEAU SIMPLE FACE LED	CORPORELLE	1021	215360	13029	21/01/2012	4 206,00	0,00	0,00	0,00	4 206,00	-3 318,71	-840,47	0,00	-4 159,18	887,29	46,82	Biens de retour
IMMO0000035	PANNEAU SIMPLE	CORPORELLE	1021	215360	13029	21/01/2012	893,40	0,00	0,00	0,00	893,40	-704,93	-178,53	0,00	-883,46	188,47	9,94	Biens de retour
IMMO0000036	TRX MISE EN CONFORMITE 2 ASCEN	CORPORELLE	1021	215370	13029	15/06/2012	58 200,00	0,00	0,00	0,00	58 200,00	-20 649,04	-5 803,21	0,00	-26 452,25	37 550,96	31 747,75	Biens de retour
IMMO0000037	REGLETTES TUBES LED	CORPORELLE	1021	218140	13029	21/01/2013	82 200,00	0,00	0,00	0,00	82 200,00	-24 209,59	-8 199,54	0,00	-32 409,13	57 990,41	49 790,87	Biens de retour
IMMO0000038	CAMERA DE VIDEO SURVEILLANCE	CORPORELLE	1022B	215340	13029	03/06/2013	30 000,00	0,00	0,00	0,00	30 000,00	-7 742,47	-2 991,55	0,00	-10 734,02	22 257,53	19 265,98	Biens de retour
IMMO0000039	STOCKEUR NUMERIQUE ST4400E	CORPORELLE	1022B	215340	13029	04/07/2013	8 561,00	0,00	0,00	0,00	8 561,00	-7 122,45	-1 438,55	0,00	-8 561,00	1 438,55	0,00	Biens de retour
IMMO0000040	CLIM DAIKIN 7,1 KW	CORPORELLE	1021	215350	13029	22/10/2013	5 150,00	0,00	0,00	0,00	5 150,00	-2 260,36	-1 027,10	0,00	-3 287,46	2 889,64	1 862,54	Biens de retour
IMMO0000041	REFECTION DES SOUBASSEMENTS	CORPORELLE	1021	218170	13029	18/11/2013	40 910,00	0,00	0,00	0,00	40 910,00	-8 675,16	-4 080,51	0,00	-12 755,67	32 234,84	28 154,33	Biens de retour
IMMO0000042	COFFRE FORT CARENA	CORPORELLE	1021	218170	13029	23/04/2014	4 564,41	0,00	0,00	0,00	4 564,41	-1 545,64	-909,94	0,00	-2 455,58	3 018,77	2 108,83	Biens de reprise
IMMO0000043	REMISE EN ETAT ASCENSEUR	CORPORELLE	1021	215370	13029	16/06/2014	49 000,00	0,00	0,00	0,00	49 000,00	-49 000,00	0,00	0,00	-49 000,00	0,00	0,00	Biens de retour

IMMO000044	GUIDAGE A LA PLACE GESTIO PARK	CORPORELLE	1021	215361	13029	19/03/2015	225 607,47	0,00	0,00	0,00	225 607,47	-17 801,36	-22 490,90	0,00	-40 292,26	207 806,11	185 315,21	Biens de retour
IMMO000045	PEINTURES CAGES ESCALIERS BALL	CORPORELLE	1021	218120	13029	24/04/2015	53 766,78	0,00	0,00	0,00	53 766,78	-3 712,12	-5 360,85	0,00	-9 072,97	50 054,66	44 693,81	Biens de retour
IMMO000046	RPLT GAINÉ DE VENTILATION	CORPORELLE	1021	215325	13029	01/12/2015	20 998,00	0,00	0,00	0,00	20 998,00	-356,68	-4 188,04	0,00	-4 544,72	20 641,32	16 453,28	Biens de retour
IMMO000047	REMORQUE SPECIALE MCR	CORPORELLE	1023	218200	13029	04/11/2009	3 515,23	0,00	0,00	0,00	3 515,23	-3 515,23	0,00	0,00	-3 515,23	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000048	ONDULEUR	CORPORELLE	1021	215390	13029	29/11/2010	1 274,00	0,00	0,00	0,00	1 274,00	-1 274,00	0,00	0,00	-1 274,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000049	SYSTEME DE VIDEO SURVEILLANCE	CORPORELLE	1022B	215340	13029	16/05/2014	37 083,00	0,00	0,00	0,00	37 083,00	-12 090,07	-7 390,84	0,00	-19 480,91	24 992,93	17 602,09	Biens de retour
IMMO000050	2 STOCKEURS NUMERIQUES	CORPORELLE	1022B	215340	13029	29/05/2014	7 774,00	0,00	0,00	0,00	7 774,00	-4 131,93	-2 578,91	0,00	-6 710,84	3 642,07	1 063,16	Biens de retour
IMMO000051	PC RECEPTION SUPERVISION	CORPORELLE	1022B	215340	13029	29/05/2014	1 688,00	0,00	0,00	0,00	1 688,00	-897,19	-559,95	0,00	-1 457,14	790,81	230,86	Biens de retour
IMMO000052	STOCKEUR NUMERIQUE	CORPORELLE	1022B	215340	13029	04/05/2015	8 021,00	0,00	0,00	0,00	8 021,00	-1 772,68	-2 664,06	0,00	-4 436,74	6 248,32	3 584,26	Biens de retour
IMMO000055	IMA RPLT PROJECTEURS HS	CORPORELLE	1021	218140	13029	31/03/2016	0,00	2 910,00	0,00	0,00	2 910,00	0,00	-905,41	0,00	-905,41	0,00	2 004,59	Biens de retour
IMMO000056	XEROX ACCEPTAT NOUV BILLET 20€	CORPORELLE	1022B	215440	13029	07/03/2016	0,00	1 200,00	0,00	0,00	1 200,00	0,00	-394,64	0,00	-394,64	0,00	805,36	Biens de retour
IMMO000057	XEROX MISE EN CONFORMIT B13	CORPORELLE	1022B	215440	13029	09/03/2016	0,00	2 343,92	0,00	0,00	2 343,92	0,00	-767,29	0,00	-767,29	0,00	1 576,63	Biens de retour
IMMO000058	SUD PROVENCE REPARAT COL EAU	CORPORELLE	1021	218170	13029	10/03/2016	0,00	3 300,00	0,00	0,00	3 300,00	0,00	-1 077,77	0,00	-1 077,77	0,00	2 222,23	Biens de retour
IMMO000059	DUD PROVENCE PAUSE SANIBROYEUR	CORPORELLE	1021	218170	13029	14/04/2016	0,00	1 300,00	0,00	0,00	1 300,00	0,00	-389,86	0,00	-389,86	0,00	910,14	Biens de retour
IMMO000060	SUD PROVENCE REPARAT COL GALVA	CORPORELLE	1021	218170	13029	18/01/2016	0,00	3 990,00	0,00	0,00	3 990,00	0,00	-1 451,30	0,00	-1 451,30	0,00	2 538,70	Biens de retour
IMMO000061	SGA RPLT CELLULE TTE HAUTEUR	CORPORELLE	1021	215370	13029	24/03/2016	0,00	1 550,00	0,00	0,00	1 550,00	0,00	-489,56	0,00	-489,56	0,00	1 060,44	Biens de retour
IMMO000062	IMA RPLT 3 CAMERAS VIDEO SURVE	CORPORELLE	1022B	215340	13029	29/01/2016	0,00	1 830,00	0,00	0,00	1 830,00	0,00	-651,90	0,00	-651,90	0,00	1 178,10	Biens de retour
IMMO000063	TECHNILOC TRAITEMENT ACIERS	CORPORELLE	1021	218170	13029	19/01/2016	0,00	3 800,00	0,00	0,00	3 800,00	0,00	-1 379,62	0,00	-1 379,62	0,00	2 420,38	Biens de retour
IMMO000064	IMA ITV S/TURBINE SLIENCIEUX	CORPORELLE	1021	215325	13029	14/03/2016	0,00	3 200,00	0,00	0,00	3 200,00	0,00	-1 035,40	0,00	-1 035,40	0,00	2 164,60	Biens de retour
IMMO000065	IMA RPLT VENTILATEUR	CORPORELLE	1021	215325	13029	18/03/2016	0,00	13 970,00	0,00	0,00	13 970,00	0,00	-4 477,35	0,00	-4 477,35	0,00	9 492,65	Biens de retour
IMMO000066	PARIS SIGNALISAT LOT SIGNALETI	CORPORELLE	1021	215360	13029	22/07/2016	0,00	22 981,00	0,00	0,00	22 981,00	0,00	-4 814,20	0,00	-4 814,20	0,00	18 166,80	Biens de retour
IMMO000068	SGA ASCENCEUR RPLT AFFICHEUR	CORPORELLE	1021	215370	13029	25/07/2016	0,00	510,00	0,00	0,00	510,00	0,00	-105,24	0,00	-105,24	0,00	404,76	Biens de retour
IMMO000069	SGA RPLT CARTE MASTER	CORPORELLE	1021	215370	13029	25/07/2016	0,00	585,00	0,00	0,00	585,00	0,00	-120,70	0,00	-120,70	0,00	464,30	Biens de retour
IMMO000071	SCOMAP REMI EN ETAT PORTES CF	CORPORELLE	1021	215491	13029	10/10/2016	0,00	4 652,00	0,00	0,00	4 652,00	0,00	-553,32	0,00	-553,32	0,00	4 098,68	Biens de retour
IMMO000072	SGP REFACTURATION TVX PMR	CORPORELLE	1021	225100	13029	25/07/2016	0,00	0,00	43 846,20	0,00	43 846,20	0,00	-9 132,19	0,00	-9 132,19	0,00	34 714,01	Biens de retour
IMMO000001	LICENCE TELEMANTENANCE	INCORPOREL	1012	205000	13029	23/02/2010	360,00	0,00	0,00	0,00	360,00	-360,00	0,00	0,00	-360,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000002	INST SURVEILLANCE VIDEO	CORPORELLE	1022B	215340	13029	21/07/2003	37 927,00	0,00	0,00	0,00	37 927,00	-37 927,00	0,00	0,00	-37 927,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000003	INST SURVEILLANCE VIDEO	CORPORELLE	1022B	215340	13029	28/08/2003	1 322,00	0,00	0,00	0,00	1 322,00	-1 322,00	0,00	0,00	-1 322,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000004	ONDULEUR SOCOMEC VIDEO	CORPORELLE	1021	215390	13029	28/08/2003	1 296,00	0,00	0,00	0,00	1 296,00	-1 296,00	0,00	0,00	-1 296,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000005	CAISSON + OBJECTIF	CORPORELLE	1023	218410	13029	28/08/2003	334,00	0,00	0,00	0,00	334,00	-334,00	0,00	0,00	-334,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000006	APP ANALYSE DECT-GAZ	CORPORELLE	1021	215320	13029	01/06/1994	9 043,43	0,00	0,00	0,00	9 043,43	-9 043,43	0,00	0,00	-9 043,43	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000012	AUTOLAVEUSE AUT MAGNA 75B	CORPORELLE	1023	215450	13029	18/12/2008	11 644,64	0,00	0,00	0,00	11 644,64	-11 644,64	0,00	0,00	-11 644,64	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000013	RPLT 3 CAMERAS ASCENSEURS	CORPORELLE	1022B	215340	13029	30/11/2009	1 974,00	0,00	0,00	0,00	1 974,00	-1 974,00	0,00	0,00	-1 974,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000016	CYCLOMOT MOTOGAC CADY	CORPORELLE	1023	218200	13029	26/11/1997	663,01	0,00	0,00	0,00	663,01	-663,01	0,00	0,00	-663,01	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000017	REMORQUE MONTE CRISTO	CORPORELLE	1023	218200	13029	26/01/2000	900,03	0,00	0,00	0,00	900,03	-900,03	0,00	0,00	-900,03	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000018	REAMENAGT SALLE CONTROLE	CORPORELLE	1021	218150	13029	31/10/2003	12 000,00	0,00	0,00	0,00	12 000,00	-12 000,00	0,00	0,00	-12 000,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000019	COFFRE FORT VALOIS	CORPORELLE	1021	218170	13029	01/01/1989	2 134,29	0,00	0,00	0,00	2 134,29	-2 134,29	0,00	0,00	-2 134,29	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000020	COFFRE FORT VALOIS	CORPORELLE	1021	218170	13029	01/01/1989	1 676,94	0,00	0,00	0,00	1 676,94	-1 676,94	0,00	0,00	-1 676,94	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000021	TRIEUSE DE PIÈCES	CORPORELLE	1023	215490	13029	07/11/2001	3 835,00	0,00	0,00	0,00	3 835,00	-3 835,00	0,00	0,00	-3 835,00	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000022	COFFRE A PIÈCES	CORPORELLE	1023	215490	13029	06/05/2004	1 822,00	0,00	0,00	0,00	1 822,00	-1 822,00	0,00	0,00	-1 822,00	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMO000023	CAISSE AUTOMATIQUE ASCOM	CORPORELLE	1022B	215440	13029	17/02/2004	21 250,00	0,00	0,00	0,00	21 250,00	-21 250,00	0,00	0,00	-21 250,00	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000024	6 BLOCS PORTES VISTA	CORPORELLE	1021	218170	13029	18/12/2003	13 720,44	0,00	0,00	0,00	13 720,44	-13 720,44	0,00	0,00	-13 720,44	0,00	0,00	Biens de retour
IMMO000025	PC GESTION DE PEAGE	CORPORELLE	1023	218310	13029	30/03/2015	1 987,94	0,00	0,00	0,00	1 987,94	-502,89	-705,30	0,00	-1 208,19	1 485,05	779,75	Biens de retour
IMMO005289	TENNANT AUTOLAVEUSE	CORPORELLE	1023	215450	13029	21/10/2016	0,00	11 700,00	0,00	0,00	11 700,00	0,00	-284,38	0,00	-284,38	0,00	11 415,62	Biens de reprise

## Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

### Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Id Contrat : E225 Année: 2016  
 Contrat : Marseille Etienne d'Orves Parkings : Estienne d'Orves  
 Id\_Entité : C43 Entité : Q-PARK France

Données											
Type de Bien	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2015	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2016	Somme de Amort. cumulés 31-12-15	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31-12-16	Somme de VNC 31-12-2015	Somme de VNC 31-12-16
Biens de reprise	32 901	11 700			44 601	-29 882	-1 194		-31 077	3 019	13 524
Biens de retour	13 230 038	119 069			13 349 107	-11 757 683	-496 828		-12 254 511	1 472 355	1 094 596
<b>Total général</b>	<b>13 262 939</b>	<b>130 769</b>			<b>13 393 708</b>	<b>-11 787 565</b>	<b>-498 023</b>		<b>-12 285 588</b>	<b>1 475 374</b>	<b>1 108 120</b>

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

Id_Contrat : E225		Année : 2016	
Nom Contrat : Marseille Etienne Orves			
<b>Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance</b>			
Total des dépenses de Siège		<b>A</b>	11 256 205
Clés de répartition		<u>Total</u>	
Chiffres d'Affaires HT	109 070 841	80%	87 256 673
Investissements	6 124 845	20%	1 224 969
		<b>B</b>	88 481 642
Montants spécifiques au contrat concerné :			
Chiffres d'Affaires HT	1 474 501	80%	1 179 600
Investissements	119 069	20%	23 814
		<b>C</b>	1 203 414
Affectation des honoraires de MDA = A x C/B			153 093
<b>Total Frais de Gestion</b>			<b>153 093</b>

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

### I Le Groupe Q-Park

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

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



### I Q-Park France

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

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

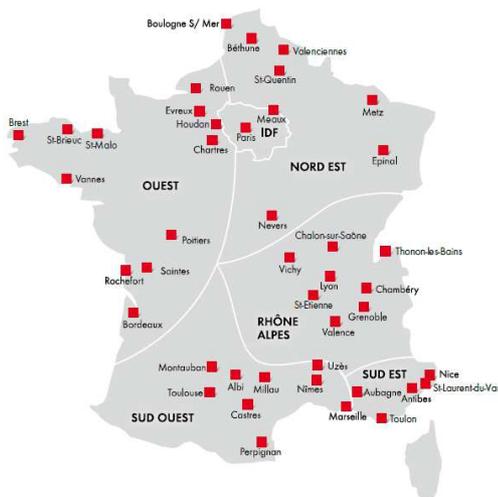
I Nombre de parkings: 190

I CA 2016: 110 M €

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

Q-Park dispose d'un fort potentiel de croissance, soutenu

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



Annexe I: La presse en parle



Pays : France  
Périodicité : Bi-hebdomadaire



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

**Le Kremlin-Bicêtre/horodateurs.**

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

LE JOURNAL DE L'AUTOMOBILE  
NEWSLETTER  
Périodicité : Quotidien



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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**MS.** Il y a beaucoup de sujets, dont la dépénalisation du stationnement de voirie, attendue pour le 1<sup>er</sup>



## IL GÈRE 16 PARKINGS ET VISE LE STATIONNEMENT EN SURFACE

# Q-Park devient leader en ville

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

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

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



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

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

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

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

**Jean-Luc CROZEL**

jlcrozel@laprovence-presse.fr

## Marseille: Q-Park achète Massilia Park

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

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

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

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

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

**LE PROGRÈS**

Pays : France  
Périodicité : Quotidien  
OJD : 198324



Date : 06 AOUT 16  
Journaliste : Marie-Christine Parra

**LYON** STATIONNEMENT EN PRESQU'ÎLE

# Le parking des Messageries passe sous le giron de Q Park



■ Le nouvel exploitant Q Park réaménage actuellement le parking des Messageries, fermé depuis le 1<sup>er</sup> juillet.  
Photo Marie-Christine PARRA

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

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

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

« Parking gare Perrache Carnot »

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

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

Un espace de stationnement identifié sécurisé et balisé

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

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

Des concessions

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

Marie-Christine Parra



Périodicité : Quotidien  
OJD : 251641



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

## Quarante horodateurs remplacés pour pouvoir payer en carte bleue

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

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

VAR

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



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

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

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

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

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

### Intérêt pour la ville...

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

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



« PAR RAPPORT À NOS ATTENTES, L'OFFRE DE Q-PARK ÉTAIT LA PLUS ÉQUILIBRÉE SUR LES OBJECTIFS QUALITATIFS QUI NOUS IMPORTAIENT, DE LA PART D'INTERLOCUTEURS TRÈS PROFESSIONNELS, JUSQUE DANS LA CONNAISSANCE AU MOINDRE DÉTAIL DE 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 Mayol, Faculté, Peiresc, Lafayette, Libéré, Place d'Armes, Italie, Colibri, Delaune, Albert 1er.

\*\* Délégation de service public.

## LE PROGRAMME EST DANS LA PLACE

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

### RÉNOVATION

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

### MODERNISATION/SÉCURISATION

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

### SERVICE(S)

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

Annexe J : ETP contrat

Date d'ancienneté	Horaire de base du salarié	Emploi occupé	Nature du contrat	Statut	Niveau
22/02/2010	151,67	Responsable Exploitation	CDI	Agent de maitrise	20
15/03/2007	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	4
01/10/2007	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	4
01/07/2010	151,67	Technicien Stationnement	CDI	Agent de maitrise	20
09/12/1991	151,67	Responsable Centre de Profit	CDI	Cadre Horaire	IIB
18/01/2017	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	3
08/02/2010	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	6
01/01/2009	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	4
04/01/2006	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	6
13/05/2002	151,67	Adjoint Resp Exploit	CDI	Agent de maitrise	19