

Rapport d'activité

Marseille Estienne d'Orves



Auteur : Christian Berthe/ Yannick Julié

Date : 24 mai 2019

Table des matières

Préambule	3
1 Présentation Générale	4
1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2018.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	7
2 Inventaire et Amortissement des biens du parking	8
2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements	8
2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.....	9
3 Fréquentation du parking Estienne d'orves	12
3.1 Analyse Globale.....	12
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Estienne d'Orves	14
3.3 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales	18
3.4 Recettes Abonnés parking Estienne d'orves.....	19
3.5 Détails des recettes diverses.....	21
4 Qualité de service	22
4.1 Services à la clientèle Parking Estienne d'orves	22
4.2 Services Q-Park	22
4.3 Suivi des réclamations	23
4.4 Enquêtes clients	24
4.5 Communication & actions commerciales 2018	30
Q-Park France 2018 en bref	30
Campagnes promotionnelles	39
Les partenariats nationaux	43
Marketing et communication locale	44
5 Affectation Personnel Exploitation	46
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation.....	46
5.2 Affectation et ETP des parkings.....	48
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations.....	49
5.4 Formation Personnel exploitation 2018.....	51
6 Compte-rendu financier du service	52
6.1 Compte exploitation année 2018.....	52
6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables	55
7 Annexes	56

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 délibération 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 Massilia 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, Massilia Park fusionne avec Q Park France.

- Avenant N° 8 en date du 07/06/2018:
 - o Prolongation du contrat de DSP pour une période de 6 mois
 - o Mise en place d'un nouveau Tarif Résident d'un montant de 75 € TTC
 - o Modification du Montant de la redevance versée par le délégataire

1 Présentation Générale

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2018

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 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.

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 13001 Marseille

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.

Grille tarifaire en vigueur au 1^{er} janvier 2018

PRIX ET SERVICES

Q-PARK ESTIENNE D'ORVES

HORAIRE D'OUVERTURE
ACCESSIBLE 24h/24

TARIFS HORAIRES

	JOUR 8h à 20h		NUIT 20h à 8h				
15mm	0,90 €	0,50 €	4h15	9,80 €	6,10 €	8h15	11,50 €
30mm	1,70 €	0,90 €	4h30	9,90 €	6,50 €	8h30	11,60 €
45mm	2,50 €	1,30 €	4h45	10,00 €	6,80 €	8h45	11,70 €
1h00	2,60 €	1,60 €	5h00	10,10 €	6,90 €	8h50	11,80 €
1h15	3,50 €	2,10 €	5h15	10,20 €	7,00 €	9h00	11,80 €
1h30	4,40 €	2,60 €	5h30	10,30 €	7,10 €	9h15	11,90 €
1h45	5,10 €	3,00 €	5h45	10,50 €	7,20 €	9h30	12,00 €
2h00	5,20 €	3,20 €	6h00	10,60 €	7,30 €	9h45	12,10 €
2h15	6,10 €	3,60 €	6h15	10,70 €	7,50 €	10h00	12,20 €
2h30	7,00 €	3,90 €	6h30	10,80 €	7,60 €	10h15	12,30 €
2h45	7,70 €	4,30 €	6h45	10,90 €	7,70 €	10h30	12,40 €
3h00	7,80 €	4,60 €	7h00	11,00 €	7,80 €	10h45	12,50 €
3h15	8,40 €	4,90 €	7h15	11,10 €	8,00 €	11h00	12,50 €
3h30	8,90 €	5,20 €	7h30	11,20 €	8,00 €		
3h45	9,30 €	5,50 €	7h45	11,30 €	8,00 €		
4h00	9,70 €	5,80 €	8h00	11,40 €	8,00 €		

24h00 **12,50 €** Ticket perdu : **12,50 €**

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr / Bureau d'accueil

SEMESTRIEL	810,00 €	MENSUEL 7x24	170,00 €
TRIMESTRIEL	440,00 €	MENSUEL RESIDENT 7X24	75,00 €

MOYENS DE PAIEMENT

SERVICES

VIDÉO SURVEILLANCE ET INFORMATIONS PRATIQUES

Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous surveillance permanente par caméras vidéo, avec enregistrement d'images. Pour toute question relative au droit d'accès des images enregistrées, s'adresser au chef de parc : téléphone 04 75 41 42 82. (selon l'article 10 de la loi 195-73 du 21.01.1995 modifié par la loi n°2006-64 du 23.01.2006 / décret n° 96-926 du 17.10.1996 modifié par le décret n°2006-929 du 28.07.2006).

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

Quality in parking



TARIFS ABONNEMENTS 2018

PARKING ESTIENNE D'ORVES

ABONNEMENTS	TARIFS <u>Mensuel</u> en € ttc	TARIFS <u>Trimestriel</u> en € ttc	TARIFS <u>Semestriel</u> en € ttc	TARIFS Annuel en € ttc
7x24	170,00€	440,00€	810,00€	1 600,00€
7X24 Moto	70,00€	210,00€	420,00€	840,00€
7x24 Résident	75,00€			

**Notre personnel est à votre disposition au local
d'exploitation pour de plus amples renseignements**

Nous n'avons pas procédé à une indexation en 2018 au titre du contrat de délégation.

1.2 Faits marquants de l'exercice

Pour l'année 2018, nous constatons les événements suivants ayant eu un impact sur la vie du contrat:

- La signature de l'Avenant N°8 entre la Métropole d'Aix Marseille Provence et la Société Q-Park le 07/06/2018, prolongeant le contrat de DSP pour une période de 6 mois avec la Mise en place d'un nouveau Tarif Résident d'un montant de 75 € TTC ainsi que de la modification du Montant de la redevance versée par le délégataire.
- Une fin d'année 2018 marquée par les divers mouvements sociaux qui ont eu un impact important sur la fréquentation et le chiffre d'affaires du Site d'Estienne d'Orves.
- La mise en place d'une période de gratuité, au Mois de Décembre 2018, à l'initiative de la Métropole d'Aix Marseille Provence, afin de favoriser l'attractivité commerciale des commerces de proximité du Centre Ville de Marseille pendant la période de Noël.

2 Inventaire et Amortissement des biens du parking

2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements

Vous trouverez ci-dessous les éléments des investissements de la période ainsi que le montant de la VNC à fin 2018, en annexe et sur support USB nous vous communiquons les détails de chaque investissement et s'ils correspondent à des biens de retours ou des biens de reprises.

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements											
Id Contrat : E225				Année: 2018							
Contrat : Marseille Etienne Orves											
Id_Entité : C43				Entité : Massilia Park							
Données											
Type de Bi	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2017	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2018	Somme de Amort. cumulés 31-12-17	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31-12-18	Somme de VNC 31-12-2017	31-12-18
Biens de reprise	21 606			-5 078	16 528	-11 498	-1 617	5 078	-8 037	10 108	8 491
Biens de retour	14 326 314	375			14 326 689	-13 476 711	-569 313		-14 046 024	849 603	280 665
Total général	14 347 920	375		-5 078	14 343 217	-13 488 209	-570 930	5 078	-14 054 061	859 711	289 155

Au titre de l'année 2018, les travaux réalisés ont été passé en charges compte tenu de la fin proche du contrat de délégation.

A fin 2018, la VNC est de 289K€ afin d'être nulle au moment de la fin du contrat au 30 juin 2019.

Nous avons quand même malgré la fin du contrat, procéder à la reprise des luminaires au sol en reprenant les éléments défectueux, renforcer l'éclairage au niveau -1 en doublant les luminaires leds, réaliser des reprises de maçonneries et de portes coupe feux des cages d'escaliers....

2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.

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

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	SGA / Socotec (Organisme de contrôle)
Portes coupe feu	Bernard Automatismes Service
Contrôle d'accès	Orbility
Extincteurs/ Colonne sèche	RSI
Electricité - climatisation - éclairage	SNEF
Contrôle et vérifications des installations électriques	SNEF/ Socotec (organisme de contrôle)
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	VM
Groupe Electrogène	Diesel electric / SNEF
Pompes de Relevages	SNEF
IV Park surveillance déportée	NETCELER
Guidage à la place	IMA



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

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

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

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

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

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

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

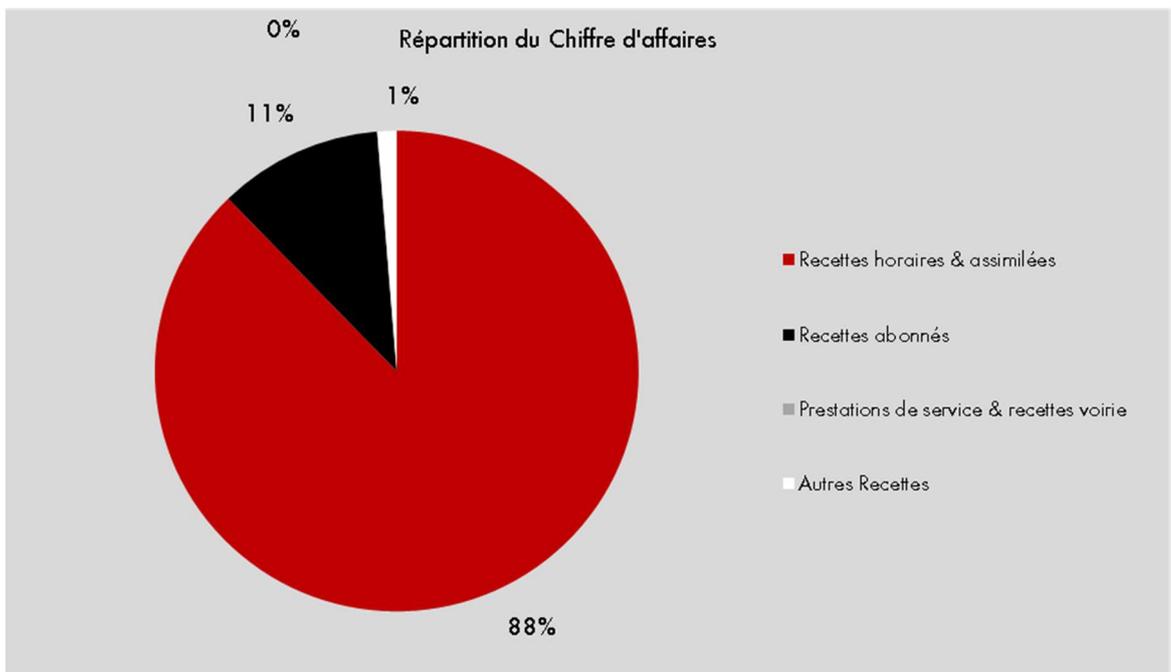


3 Fréquentation du parking Estienne d'orves

3.1 Analyse Globale

I Répartition du chiffre d'affaires

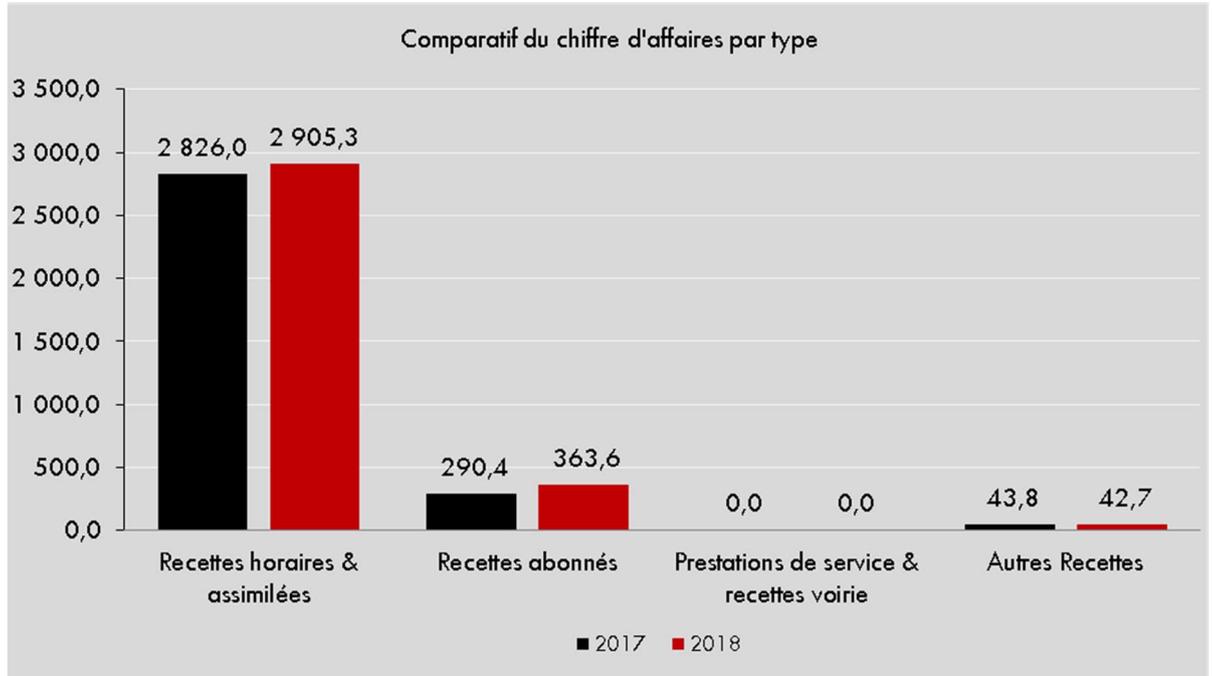
Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2017	2018
Recettes horaires & assimilées	2 826,0	2 905,3
Recettes abonnés	290,4	363,6
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	43,8	42,7
Total Chiffre d'affaires	3 160,2	3 311,6



Le chiffre d'affaires 2018 s'élève à 3 311K€ en hausse par rapport à l'année précédente malgré une fin d'année marquée par les divers mouvements sociaux et la mise en place d'une période de gratuité, à l'initiative de la Métropole Aix Marseille Provence, afin de favoriser l'attractivité commerciale des commerces de proximité du Centre Ville de Marseille pendant la période de Noël.

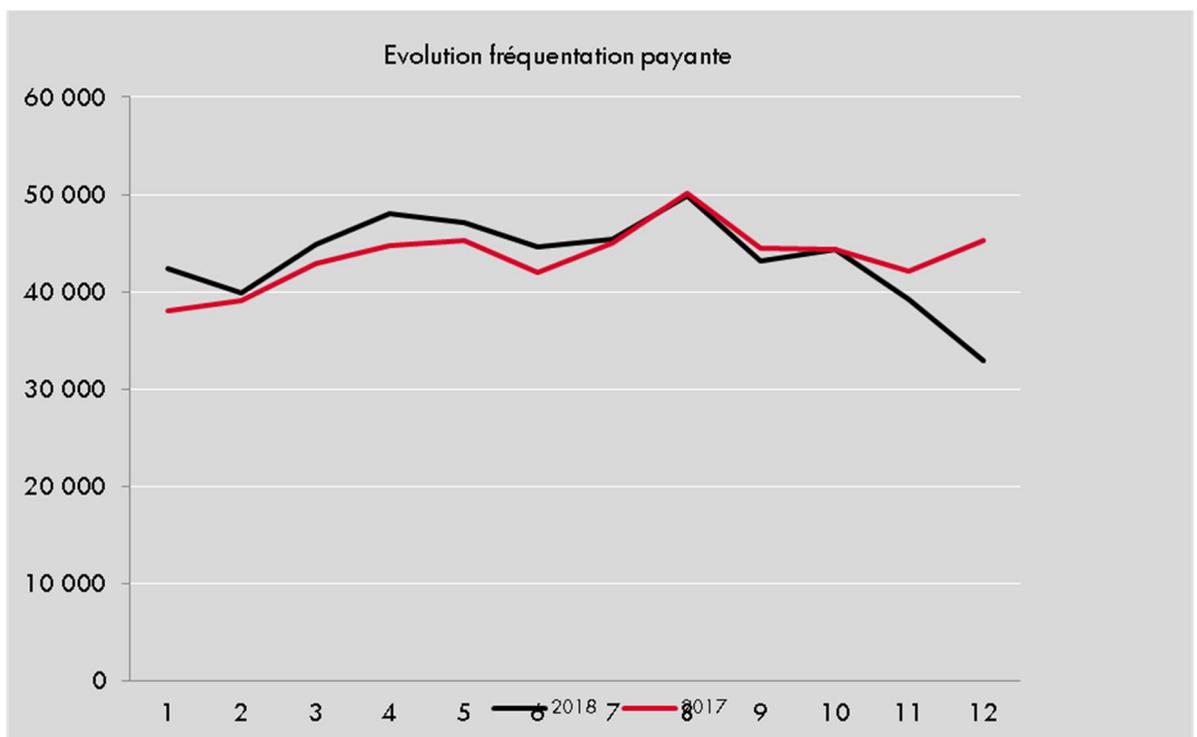
Le développement de l'activité abonnés sur site mais principalement en ligne avec Q-Park résa, nous a permis une augmentation du chiffre d'affaire de 73K€ par rapport à 2017.

I Evolution du chiffre d'affaires

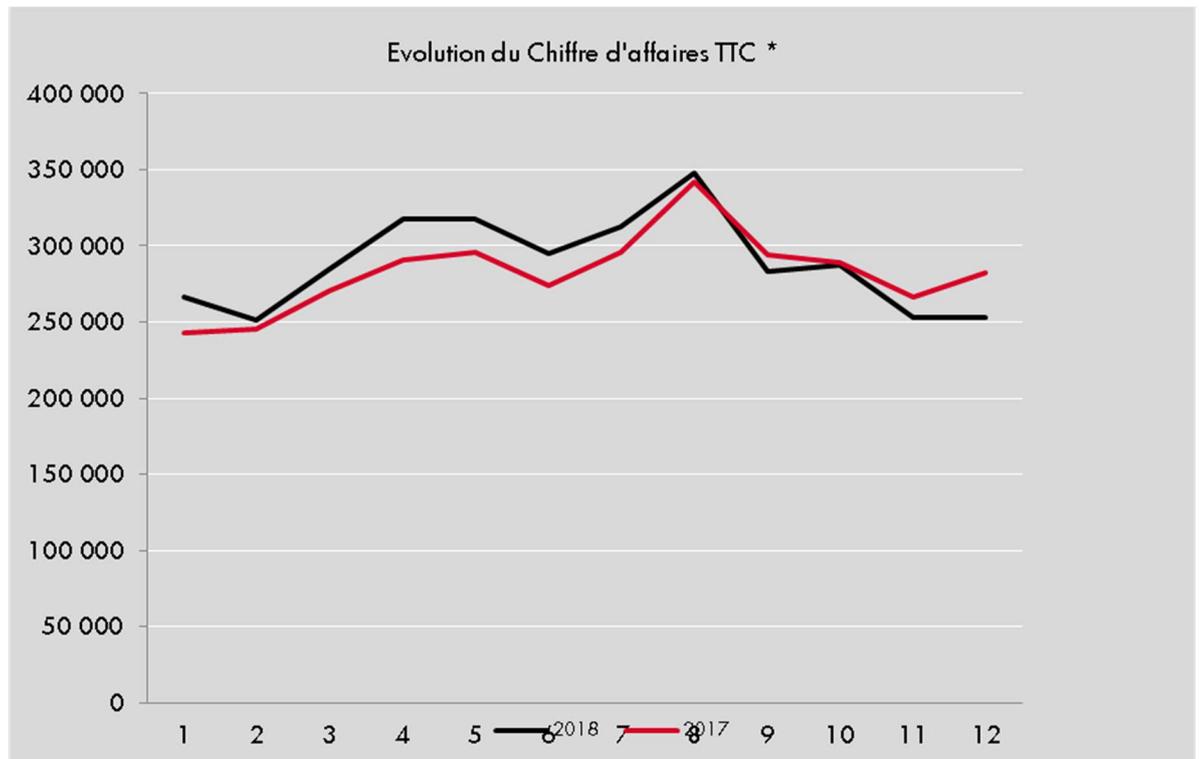


3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Estienne d'Orves

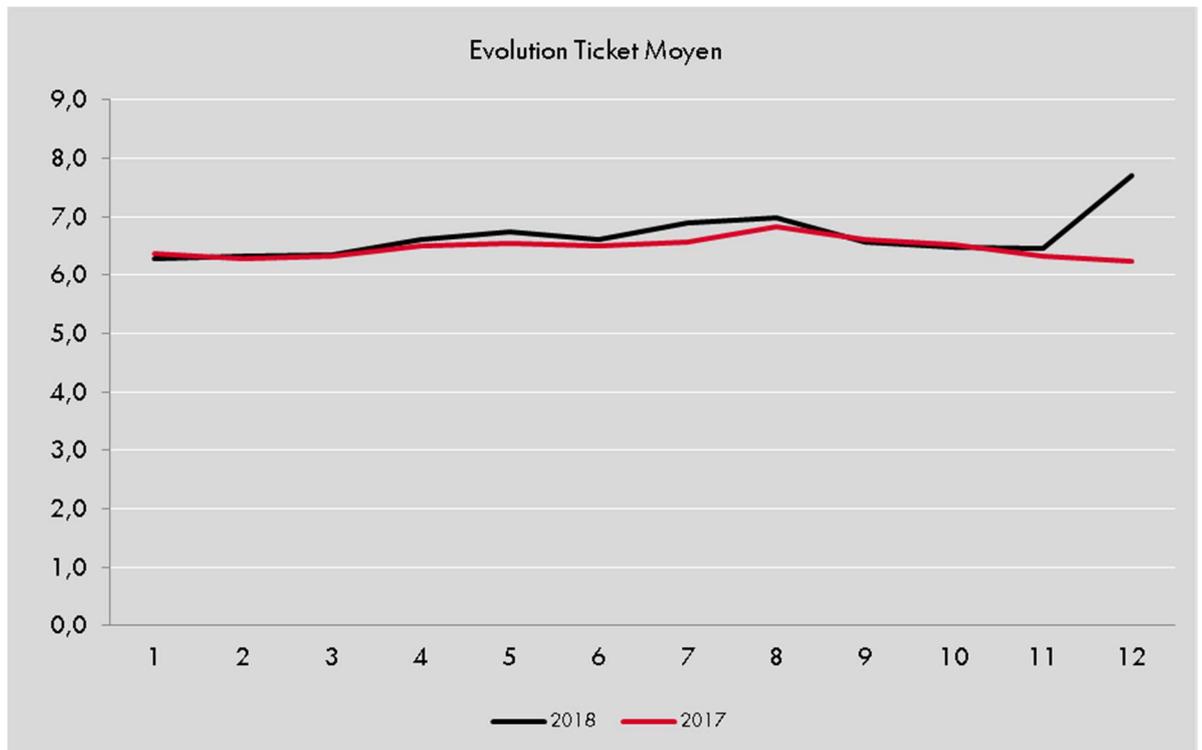
Fréquentation	2017	2018	Evolution
Janvier	38 082	42 321	4 239
Février	39 111	39 833	722
Mars	42 877	44 824	1 947
Avril	44 682	48 092	3 410
Mai	45 316	47 058	1 742
Juin	42 034	44 600	2 566
Juillet	45 024	45 421	397
Août	50 128	49 884	-244
Septembre	44 503	43 228	-1 275
Octobre	44 388	44 330	-58
Novembre	42 162	39 210	-2 952
Décembre	45 271	32 885	-12 386
Total	523 578	521 686	-1 892



Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	2017	2018	Evolution
Janvier	242 532	266 056	23 523
Février	245 777	251 633	5 857
Mars	270 675	284 787	14 112
Avril	290 660	317 828	27 169
Mai	296 090	317 252	21 162
Juin	273 556	295 119	21 564
Juillet	295 724	312 857	17 133
Août	341 733	348 016	6 283
Septembre	293 870	283 608	-10 262
Octobre	289 442	287 499	-1 943
Novembre	266 617	252 952	-13 666
Décembre	282 621	253 304	-29 318
Total	3 389 295	3 470 910	81 614



Ticket moyen TTC en €	2017	2018	Evolution
Janvier	6,4	6,3	-1%
Février	6,3	6,3	1%
Mars	6,3	6,4	1%
Avril	6,5	6,6	2%
Mai	6,5	6,7	3%
Juin	6,5	6,6	2%
Juillet	6,6	6,9	5%
Août	6,8	7,0	2%
Septembre	6,6	6,6	-1%
Octobre	6,5	6,5	-1%
Novembre	6,3	6,5	2%
Décembre	6,2	7,7	23%
Total	6,5	6,7	3%



	2017	2018	Evolution
Fréquentation	523 578,0	521 686,0	0%
Ticket moyen TTC en €	6,5	6,7	3%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	3 389 295,5	3 470 909,7	2%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	1 928,0	15 484,5	703%
Total CA horaires et assimilés	3 391 223,5	3 486 394,1	3%

En 2018, la fréquentation horaire est à l'équilibre par rapport à 2017, nous constatons toutefois une baisse évidente sur la période de Septembre à Décembre 2018 par rapport à l'année précédente, principalement impacté par les divers mouvements sociaux de fin d'année, et notamment le mouvement des gilets jaunes.

Comparativement à 2017, nous constatons une stabilité du Ticket Moyen sur l'ensemble de l'année avec une évolution de 23 % au mois de Décembre 2018 suite à la mise en place d'une période de gratuité, à l'initiative de la Métropole Aix Marseille et en lien avec les divers Mouvements sociaux pour redynamiser le centre-ville et répondre aux attentes des commerçants ayant été impactés par ces journées de manifestations.

Cette mesure est bien entendue compensée par la collectivité.

Au final, le chiffre d'affaire est en hausse de 3% soit 95K€ de plus que l'année précédente avec un ticket moyen de 3% équivalent à un peu moins de 2h30 de stationnement.

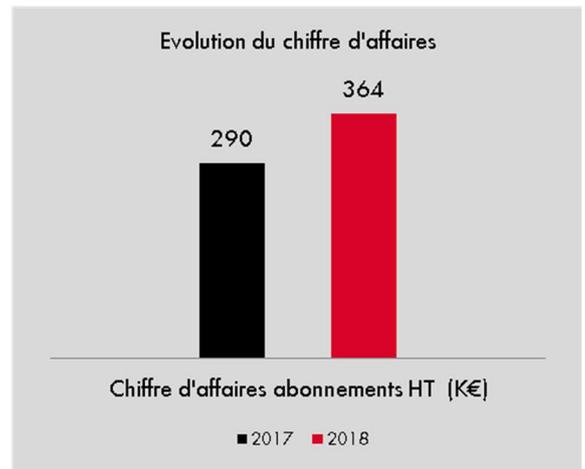
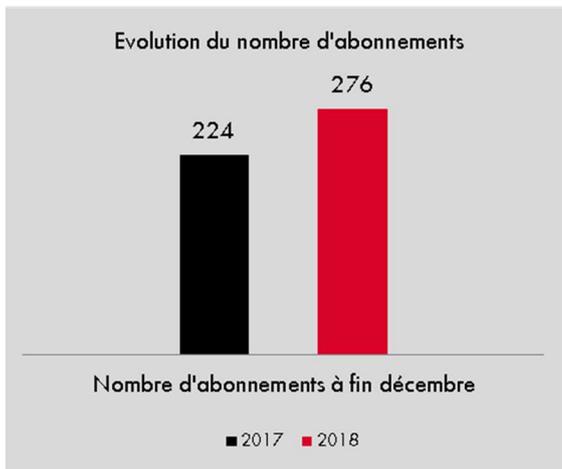
3.3 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales

Au titre de l'année 2018 nous comptabilisons 2792 sorties gratuites soit 0,6 % de sorties dans le cadre de la gratuité de la grille tarifaire.

Les deux week ends de gratuité au sein du parking Estienne d'Orves vont être compensés à hauteur de 15K€ pour 2850 bénéficiaires du dispositif en plus des fréquentations gratuites annuelles indiquées au-dessus.

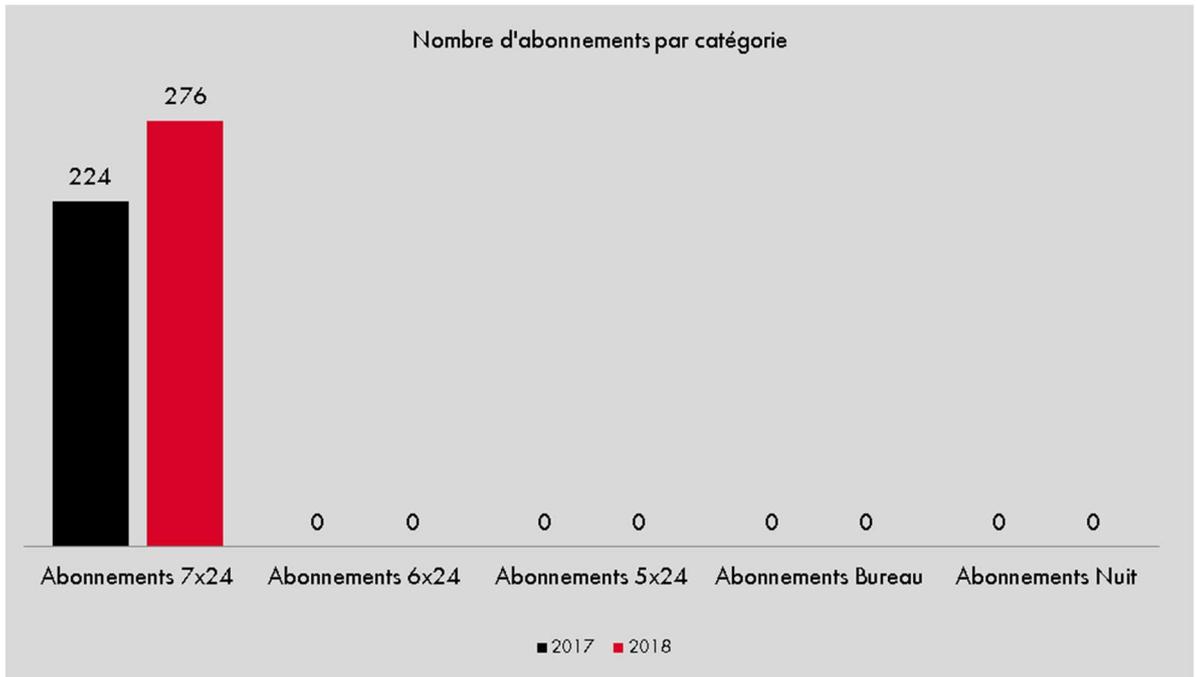
3.4 Recettes Abonnés parking Estienne d'orves

	2017	2018	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	224	276	23%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	290	364	25%



Nombre d'abonnements par catégorie	2017	2018	Ecart n-1
Abonnements 7x24	224	276	23%
Abonnements 6x24	0	0	0%
Abonnements 5x24	0	0	0%
Abonnements Bureau	0	0	0%
Abonnements Nuit	0	0	0%





Le développement de l'activité abonnés et de la prise d'abonnements en ligne a contribué à une nette évolution du chiffre d'affaire de ce type de produit qui augmente de 25% par rapport à l'année précédente avec 52 abonnements supplémentaires à Fin Décembre 2018.

Le dispositif de l'abonnement résident a permis à 90 abonnés d'en bénéficier.



3.5 Détails des recettes diverses

DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2018		
en € HT		
LIB_PARC	LIBELLES_NAVISION	Total
Parc Estiennes Orves	Autres produits annexes	1 459
	Carte perdue (c2c)	125
	Frais de Résiliation (C2C)	400
	MAD emplacement lavage (c2c)	10 133
	Rémunération s/ct PUB (c2c)	30 983
Total Parc Estiennes Orves		43 100

4 Qualité de service

4.1 Services à la clientèle Parking Estienne d'orves

4.2 Services Q-Park



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

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

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

Par affichage permanent dans le Parc et ses accès.

Sur notre Site: www.q-park.fr

Le pack Services est un ensemble de Services + proposé à notre clientèle: Mise à disposition d'un kit démarrage batterie et présence permanente d'un défibrillateur dans nos parcs

4.3 Suivi des réclamations

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

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

- | Par téléphone: 08100 77 275 (n° Azur) du Lundi au vendredi de 9h à 18h
- | Par courrier: Q-Park France - Service Clients - 1 rue Jacques Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
- | Par email: service.clients@q-park.fr
- | Via les sites www.q-park.fr et www.q-park-resa.fr

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



Au titre de l'année 2018, nous avons comptabilisé quarante réclamations au niveau de notre service client, elles concernaient principalement des questions sur le fonctionnement du parking ainsi que la mise en place de l'abonnement résident, nos opérateurs apportent donc la réponse soit directement, soit par e mail pour répondre aux demandes de notre clientèle.

4.4 Enquêtes clients

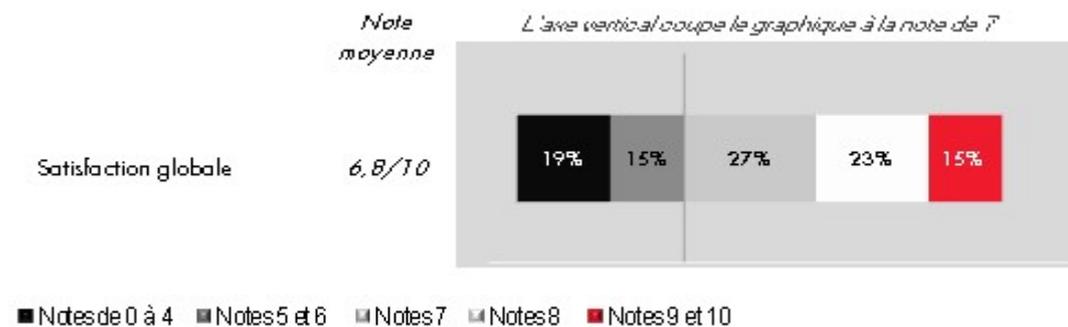
Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés et horaires répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité,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

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Octobre 2018 - Décembre 2018
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés)	325

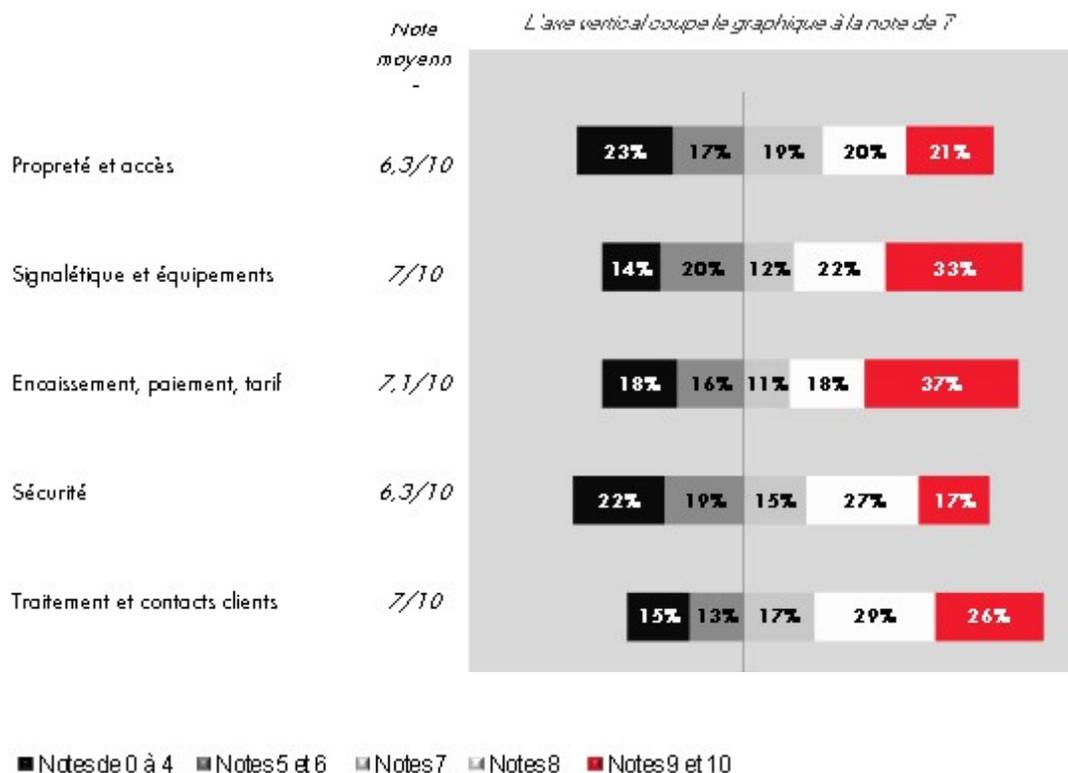


Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **6.8/10**. Ils sont 38% à avoir donné une note supérieure ou égale à 8. 39% des clients abonnés donnent une note supérieure ou égale à 8 et 33% des clients horaires donnent une note supérieure ou égale à 8.



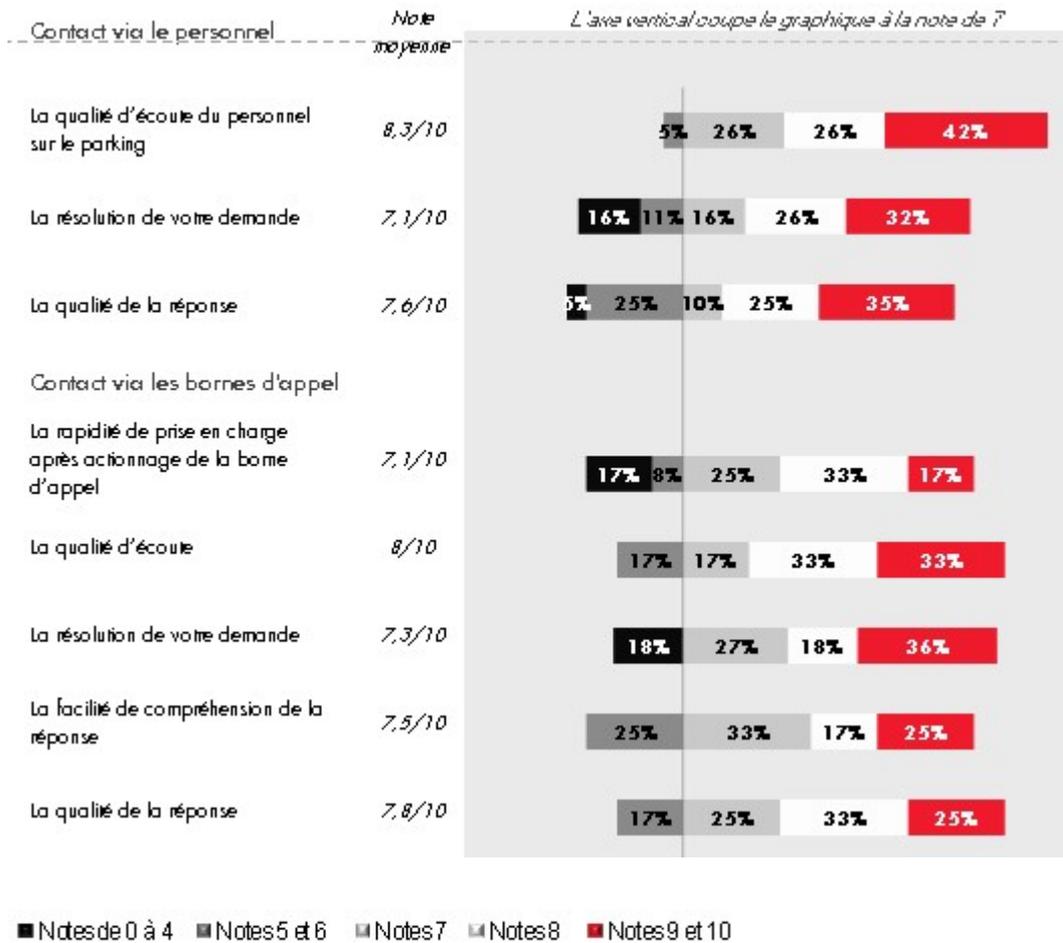
I Détail de la note de satisfaction globale par thèmes



L'enquête de satisfaction par thèmes montre que les clients sont globalement satisfaits notamment concernant les tarifs et le traitement des demandes clients.

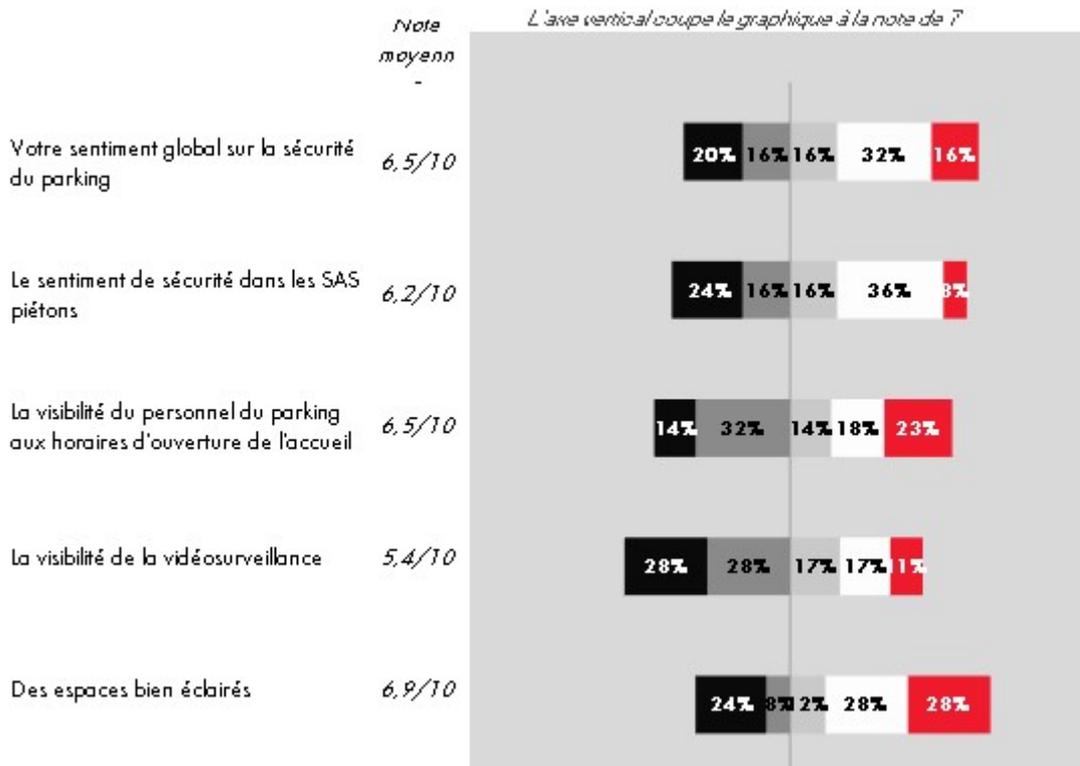
Satisfaction accueil, informations & signalétique

I Personnel du parking



Concernant ce thème, les clients sont plus que satisfaits de l'accueil de notre personnel d'exploitation ainsi que de la qualité de la prestation avec une note moyenne de 7.6/10.

Satisfaction sécurité



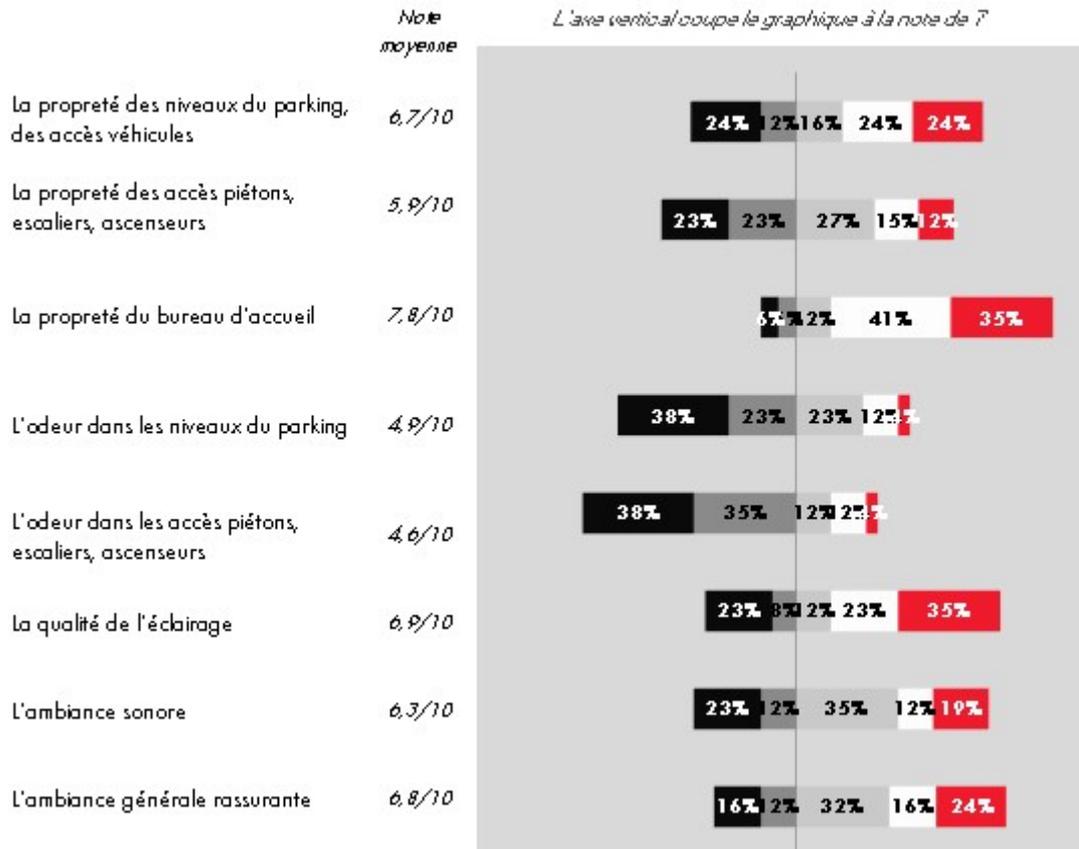
■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10

Sur le thème de la sécurité, nos clients se sentent en sécurité dans nos parkings et apprécient la visibilité de notre personnel mais souhaiteraient une amélioration de la signalétique indiquant la présence de la vidéo surveillance.

Ce point sera traité courant 2019 afin de répondre aux souhaits émis par nos clients dans cette enquête.



Satisfaction propreté



■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10

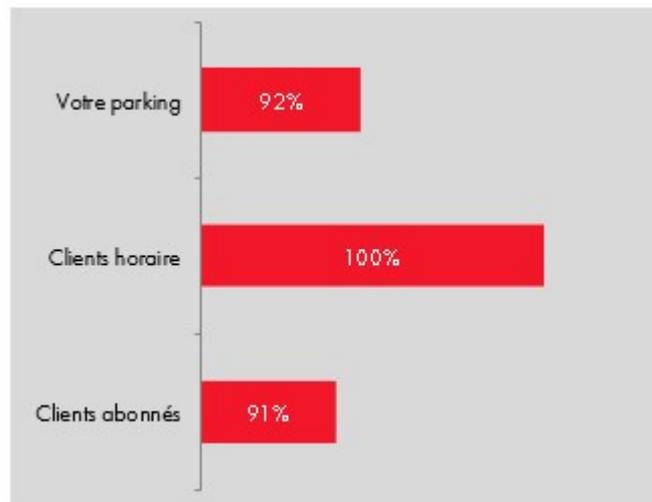
Concernant le thème de la propreté, nos clients sont satisfaits des prestations que nous effectuons au quotidien notamment sur la propreté des niveaux et l'ambiance générale rassurante du site mais souhaiteraient une amélioration de l'air ambiant.



Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking Estienne d'Orves est très satisfaisant.

94 % des personnes interrogées recommandent leur parking.



4.5 Communication & actions commerciales 2018

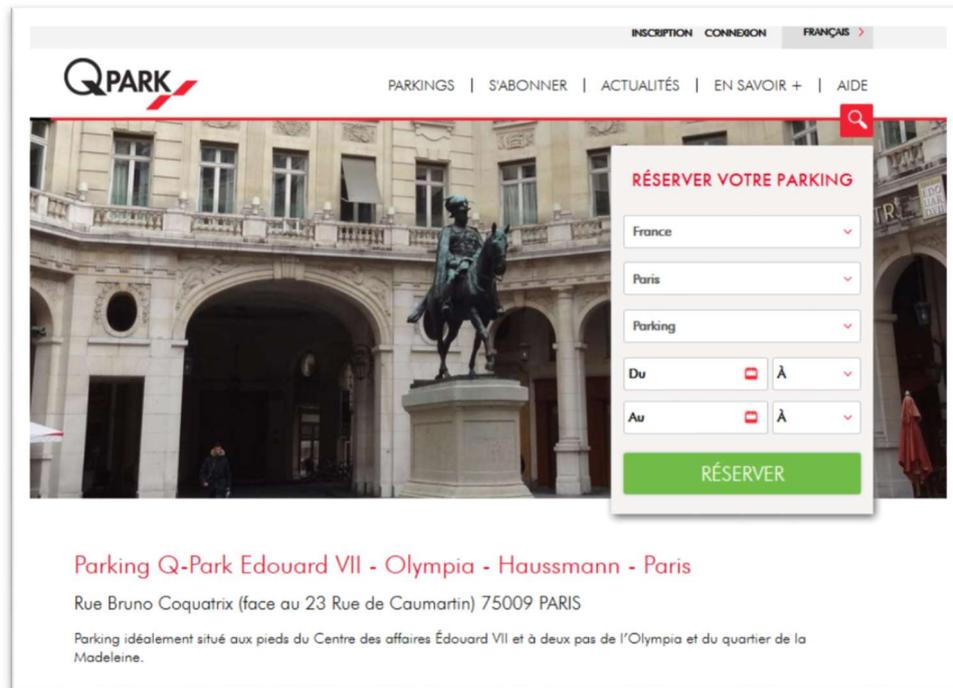
Q-Park France 2018 en bref

En 2018, Q-Park France a renforcé sa présence sur le territoire français, Avec l'ouverture de nouveaux parkings: le parking Nausicaa à Boulogne-sur-Mer (62) et le parking Saint-Michel à Epinal (882); et avec la reprise de plusieurs parkings publics : le Parking Edouard 7 situé à Paris à proximité de l'Olympia, les parkings Centre et La Loi situés en centre de ville de Vannes (56), les parkings Curial et Hôtel de Ville à Chambéry (73). Q-Park a aussi finalisé les travaux du parking Brest Capucins (29) avec l'ouverture de deux derniers niveaux du parkings portant l'ouvrage à 615 places de stationnement. L'activité travaux a été dense aussi sur la ville de Toulon où les 10 parkings de la ville sont en rénovation complète.

De plus, cette année Q-Park a déménagé son centre de télégestion à distance afin d'offrir un plus grand confort de travail aux équipes. Le centre a été inauguré à Porte-les-Valence dans la Drôme (26) le 3 octobre 2018.

I Ouverture de nouveaux parkings dans toutes la France

Un nouveau parking connecté au cœur de Paris



Le 1^{er} février 2018, Q-Park a repris le parking Edouard VII situé dans le 9^{ème} arrondissement parisien, montant ainsi à 10 le nombre de parkings Q-Park au cœur de la capitale. À deux pas des grands magasins du boulevard Haussmann, de la place de la Madeleine et de la mythique salle de l'Olympia, ce parking, maintenant totalement connecté, est idéal pour tous les visiteurs des plus grands événements. Sur les niveaux -6 et -7 dans une zone privée et sécurisée, 79 places sont dédiées à la réservation en ligne. Chaque place disponible est équipée d'un jalonement à la place (diode verte au plafond) et d'un panneau « Place Réservee Q-Park Résa ». Côté tarif, si les visiteurs réservent leur place à l'avance, Q-Park propose une offre préférentielle en soirée (19h-2h) à 18€ au lieu de 26 à 29€ sur place (selon les jours de la semaine) pour 7h de stationnement. Q-Park garantie aux clients réservant en ligne, une place disponible, un tarif avantageux et un accès « mains libres » grâce à la reconnaissance de plaque d'immatriculation en entrée et en sortie de parking.

Le parking de NAUSICAA, un parc de stationnement pensé pour les visiteurs du plus grand aquarium d'Europe

Q-Park est en charge de l'exploitation du nouveau parking de Nausicaa et ce pour une durée de 25 ans. Unique opérateur de stationnement de Boulogne-sur-mer, Q-Park renforce ainsi sa présence avec l'ouverture d'un nouveau parking idéalement situé à proximité du Centre National de la Mer, qui devient en 2018 le plus grand aquarium d'Europe avec plus de 1 million de visiteurs attendus chaque année. L'extension de Nausicaa, avec le plus grand bassin d'Europe, a ouvert le 19 mai, l'occasion pour les nombreux visiteurs de profiter d'une immersion totale dans l'Océan grâce au nouveau parcours « Voyage en Haute Mer » d'environ 4h30 de visite. Pour accompagner le développement du plus grand aquarium d'Europe, Q-Park a ouvert au public un nouvel ouvrage de 783 places au sein du grand complexe immobilier « Les terrasses de la Falaise ». Il était nécessaire pour la ville de Boulogne-sur-Mer et la Communauté d'Agglomération du Boulonnais (CAB) d'accroître l'offre de stationnement pour assurer une meilleure fluidité de la circulation, ainsi que l'accueil et le confort des automobilistes.



Trois parkings confiés à Q-Park par la Ville de Vannes

Après la gestion du parking du Port confiée à Q-Park par la ville de Vannes il y a une dizaine d'années, celle-ci renouvelle sa confiance à l'acteur du stationnement en lui livrant la gestion des parkings « Le Centre » et « La Loi » ainsi que la télégestion du parking de surface « Rempart » pour une durée de 5 ans. Idéalement situés en plein centre-ville, Q-Park est maintenant en charge de 3 parkings sur 4 dans la ville de Vannes.

Le parking Le Centre situé sous l'Hôtel de Ville est ouvert aux abonnés et aux visiteurs, il bénéficie de 262 places réparties sur 8 demi-niveaux en souterrain et en élévation.

Pour la reprise de l'entrée du parking, Q-Park simplifie l'accès grâce à l'ajustement des bordures et la mise en place d'une signalétique d'approche dynamique aux couleurs de Q-Park. Celui-ci reprend l'ensemble des informations du parking. Les visiteurs auront également la possibilité de réserver leur place de parking à l'avance grâce à la mise en place de Q-Park Résa.



Le parking « La Loi » est un parking en souterrain de 146 places avec 4 demi-niveaux est totalement réservé aux abonnés. En plus des parkings souterrains « Le Centre » et « La Loi », Q-Park s'occupera de la télégestion du parking de surface « Le Rempart » de 56 places dans le centre-ville de Vannes.

Reprise de deux nouveaux parkings à Chambéry dans le cadre de la DSP remportée par Q-Park en Juillet 2017

Les parkings Hôtel de Ville et Curial ont été repris par les équipes d'exploitation de Q-Park le 7 décembre 2018. Cette reprise s'intègre dans le contrat de DSP qui porte sur un projet plus global intégrant notamment la construction de 2 nouveaux ouvrages, l'exploitation de 5 parkings de surface et la réhabilitation de 5 parkings souterrains existants.

Situé sous l'Hôtel de Ville, ce parking souterrain se compose de 243 places sur 5 niveaux. En plein hyper

centre, il accueille une clientèle essentiellement abonnée, de commerçants et d'employés du quartier.



Le parking Curial de 244 places sur 3 niveaux se situe en entrée de ville et est fréquenté essentiellement par une clientèle abonnée.



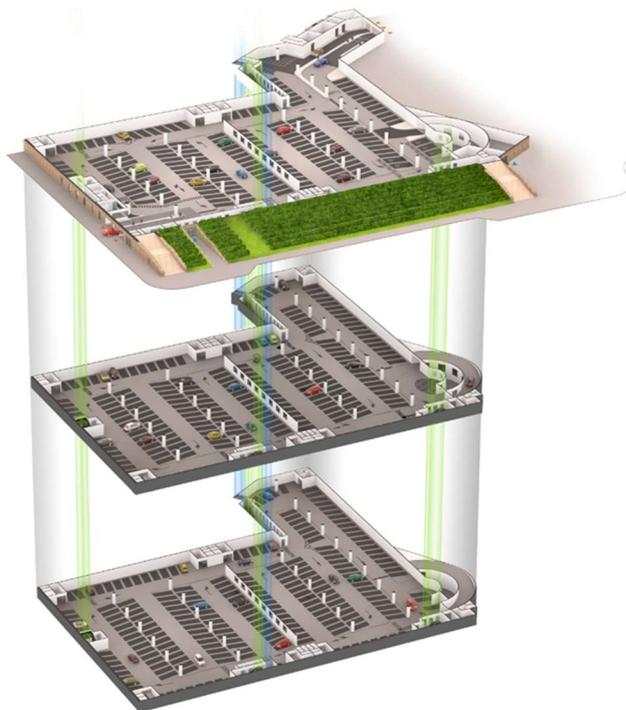
I Des travaux d'envergure en 2018

Le parking Q-Park LES CAPUCINS

Situé au cœur du plateau des Capucins et à proximité du téléphérique, le parking Les Capucins contribue à faciliter l'accès aux nouveaux générateurs du quartier: à la médiathèque, au, aux espaces d'exposition, mais aussi au futur Cinéma Multiplexe.

Q-Park France a majoritairement pris en charge la maîtrise d'ouvrage et le financement (soit un investissement de 11.5 millions d'euros, dont 3.5 millions d'euros pour la phase travaux et 8 millions d'euros de droit d'entrée) pour l'aménagement du parking

Le contrat de Délégation de Service Public entre Q-Park et Brest Métropole a été signé le 23 décembre 2013 et a pris effet le 1er janvier 2014 pour une durée de 9 ans. Le parking construit par Brest Métropole, a été équipé par Q-Park. Le 1er niveau de 184 places et 15 emplacements pour les 2 roues motorisées a été ouvert le 25 novembre 2016 puis les travaux ont été suspendus dans l'attente de la montée en puissance du quartier et de l'arrivée des générateurs du plateau des Capucins: commerces, restaurants, cinémas. Les travaux ont repris en janvier 2018 pour une ouverture mi-septembre 2018 des niveaux -1 et -2.



I Inauguration du nouveau centre de télégestion

Q-Park a déménagé son Service QCR (Qualité-Contrôle-Relation clients) le 2 juillet dernier à Portes-Lès-Valence. Les 23 collaborateurs ont rejoint leurs nouveaux locaux de 400 m² dans lequel ils profitent désormais d'un espace de travail lumineux et opérationnel. Ce déménagement a également été l'occasion d'une structuration du service avec de nouveaux collaborateurs et un regroupement avec le Service Clients de l'entreprise, basé auparavant à Issy-Les-Moulineaux.



Le Service QCR de Q-Park : un centre de contrôle et de relation clients connecté 24/24 à près de 200 parkings.

Mis en place en 2004, le service QCR était jusqu'à présent situé dans le parking de La Gare de Valence. C'est dans cette ville que Q-Park a expérimenté le contrôle du stationnement à distance afin d'optimiser la gestion opérationnelle des 9 parkings de Valence, ville pionnière. Rapidement le service QCR a grandi et s'est déployé petit-à-petit sur l'intégralité des parkings Q-Park en France. Ce nouvel espace de travail ouvert 24h/24 et 7j/7 a pour objectif d'améliorer le confort et les conditions de travail des collaborateurs qui ont pu intégrer un bâtiment neuf et complètement conçu en fonction de leurs besoins et avec une ergonomie particulièrement adaptée. Ce changement était nécessaire car l'activité de Q-Park a beaucoup évolué depuis le début de l'année 2017 grâce aux succès commerciaux de l'entreprise. Ainsi, et du fait également du regroupement avec le service clients, les effectifs du service QCR ont grossi, passant de 15 opérateurs en 2016 à 23 en 2018.

Depuis le 2 juillet 2018, les 23 collaborateurs du Service QCR gèrent à distance de près de 200 parcs de stationnement et 105 000 places de stationnement 24h/24.

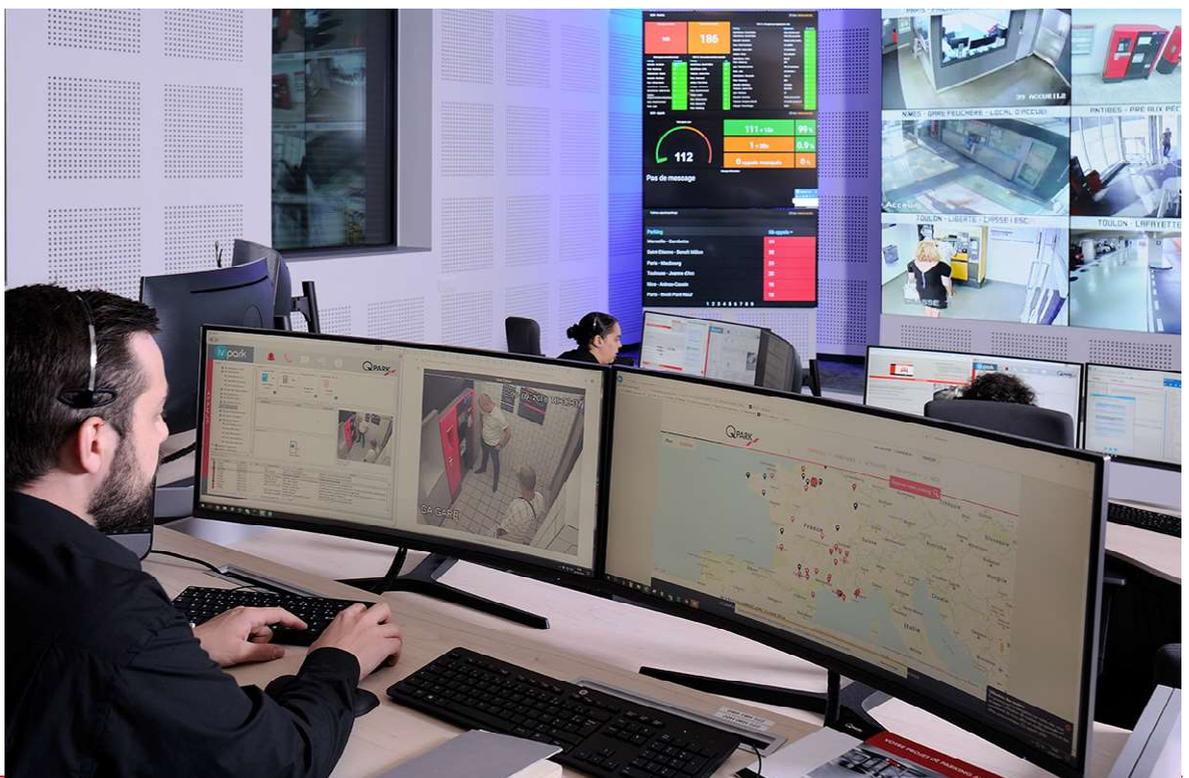
Le nouveau site a été inauguré le 3 octobre prochain en présence de Nicolas Darragon, maire de Valence et de Michèle Salvadoretti Directeur Général Q-Park.

La mission du QCR : prévention, contrôle et gestion des alarmes et des incidents, surveillance, relation clients et qualité de service

Le QCR assure la surveillance à distance des parkings et la sécurité des clients qui les fréquentent. Il répond aux exigences du Guide des Préconisations établi par le Bureau de la Prévention et de la Réglementation Incendie. En effet, Q-Park France doit respecter une réglementation de sécurité stricte pour pouvoir gérer ses parkings à distance tout en améliorant le service et la productivité sur site.

Pour cela, des reports alarmes, des commandes d'équipements à distance, des points d'interphonie et une couverture vidéo sont nécessaires.

Un programme de formation spécifique avec certification est dispensé à nos employés: Titulaires SSIAP (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance à Personnes) et également formés aux mesures de premiers secours et de prévention des risques, les opérateurs du Service QCR apportent leur expertise et leur conseil avec calme et professionnalisme, en activant le cas échéant, les procédures de secours nécessaires.



Par ailleurs, le QCR joue un rôle clef dans le suivi de la maintenance et du bon fonctionnement technique de nos parkings. Les opérateurs sont les premiers informés des dysfonctionnements et peuvent ainsi déclencher des interventions dans les meilleurs délais. Ils répertorient dans notre outil de GMAO (Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur) ces pannes ou incidents de manière à assurer le suivi des résolutions, et alimenter nos statistiques techniques sur les équipements.

Le nouveau site du QCR a permis également de développer des synergies opérationnelles, notamment avec le Service Clients, basé auparavant à Issy-les-Moulineaux, pour offrir aux clients de Q-Park un seul point d'entrée efficace et professionnel. Les 23 opérateurs sont formés pour savoir répondre à la clientèle quelle que soit sa provenance (appel téléphonique ou interphonie des parcs), ainsi qu'aux emails des clients.

Ce regroupement a permis d'élargir les fonctions principales du QCR et en fait aujourd'hui le centre névralgique garant du bon fonctionnement des parcs de stationnement gérés. Ainsi, de la sécurisation des sites jusqu'à la prise en charge des demandes des clients, le QCR est l'interface entre les opérationnels sur sites et les services supports de l'entreprise. Cette organisation permet la résolution des dysfonctionnements et la réactivité nécessaire à un service clients de qualité.

Cette nouvelle implantation est une étape supplémentaire dans le processus d'amélioration continu du service, orientation et quintessence de notre entreprise.

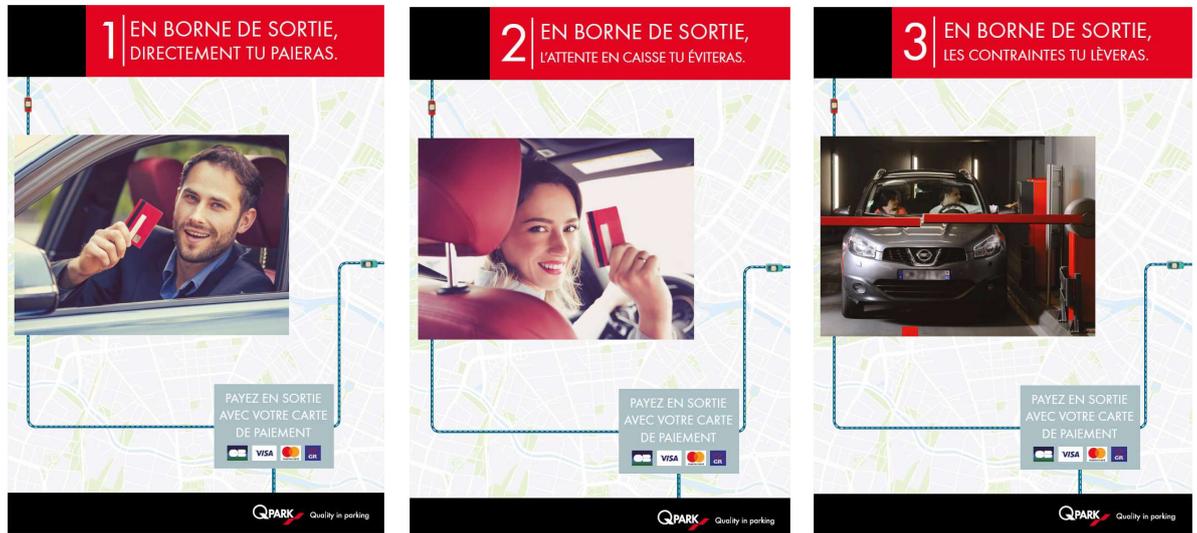
De nouveaux axes de progression sont d'ores et déjà à l'étude toujours orienté vers la sécurité et le service à nos clients.



Campagnes promotionnelles

I Campagne de communication sur le paiement en sortie

En 2018, Q-Park a mené une campagne nationale afin de communiquer sur les modes de paiement en borne de sortie. En effet, il est possible aujourd'hui dans tous les parkings Q-park de payer en sortie par carte bancaire ou grâce au badge télépéage. Cela permet aux clients moins d'attente à la caisse automatique et pour Q-Park cela limite les manipulations d'argent.



I Nouveaux services à la clientèle Q-Park

Forfaits et Abonnements en ligne : accès Mains-Libres

En place sur plusieurs parkings, ce service permet au client d'accéder au parking par lecture de sa plaque d'immatriculation. Lors d'une réservation en ligne, le fonctionnement est simple : le client réserve sa place de stationnement sur Q-Park Résa (Forfait Onepass ou en Multipass), et le jour de sa venue, il n'a plus qu'à avancer en borne d'entrée afin que sa plaque soit lue et que la barrière lui soit ouverte, idem en sortie (plus besoin d'ouvrir sa fenêtre). L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode. S'il y a des dépassements avant ou après la réservation, ceux-ci sont prélevés directement sur la CB utilisée au moment du paiement de la réservation. Pour les clients Abonnés, ils leur suffit d'indiquer leur n° de plaque au moment de leur souscription d'abonnement afin de pouvoir entrer et sortir du parking par simple lecture de leur plaque. Les clients Abonnés bénéficient toujours d'un badge d'accès pour l'accès aux entrées piétons sécurisées.

S'abonner

Abonnez-vous en quelques clics, c'est simple et rapide !

1 Mon abonnement
2 Mes coordonnées
3 Mon paiement
4 Recapitulatif

Je suis un *

Civilité *

Nom *

Prénom *

Email *

Téléphone *

Choisissez l'indicatif de votre pays (+33 pour la France, +32 pour la Belgique, ...) puis indiquez votre n° de téléphone (fixe ou mobile) sans le 0 (ex : 612345678).

Immatriculation *

Veillez saisir votre plaque d'immatriculation (sans tirets ni espaces). Votre plaque sera votre moyen d'accès principal au parking et votre badge abonné sera votre moyen d'accès secondaire.

Adresse de facturation

Adresse *

Code postal *

Ville *

Adresse de livraison

Vérifiez votre adresse postale de livraison pour ne pas retarder la réception de votre badge

Identique à l'adresse de facturation

Formulaire complété à



66%

✎ [ETAPE PRECEDENTE](#)
SUIVANT

(*) Champs obligatoires

Les clients abonnés peuvent aussi se connecter sur leur Espace Abonné

Une fois connectés, ils peuvent :

- I Avoir accès au détail de leur contrat
- I Visualiser et télécharger leurs factures
- I Payer par carte bancaire
- I Accéder à leurs coordonnées personnelles et éventuellement les modifier
- I Gérer leurs identifiants de connexion

Mes factures

09/02/2018

08/02/2019

Filtre

Référence	Nom du document	Date de facture	
FAC-RE719000096	FAC-RE719000096.pdf	20/01/2019	
FAC-QPF19017087	FAC-QPF19017087.pdf	20/01/2019	
FAC-QPF19016835	FAC-QPF19016835.pdf	20/01/2019	
FAC-RE719000046	FAC-RE719000046.pdf	04/01/2019	
FAC-QPF19003232	FAC-QPF19003232.pdf	03/01/2019	

Fin 2018, plus de **50%** des clients abonnés ont créé leur espace abonné et 5700 demandes d'abonnements ont été effectuées en ligne.

Sur ce parc, 48 abonnements ont été contractés en ligne en 2018.

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



Le partenariat a pour objectif concret de :

- 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 BMW

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

BMW offre la possibilité aux clients Q-Park de réserver un essai de véhicule, gratuitement, via une page web dédiée sur son site internet. Bel échange de visibilité digitale entre Q-Park et BMW (site internet, emailing...).



Marketing et communication locale

I Panneaux de barrière



I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Agnès B, Détail Car		1h 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.
Association Marquage	98 Boulevard Boisson 13004 Marseille	Tarif préférentiel pour la clientèle Vente de forfait carte à décompte
Institut Supérieur d'Intelligence Sociale	Aix en provence	Tarif préférentiel pour la clientèle Vente de chèque Parcs
Printemps-Terrasse du Port	Marseille La Valentine	Tarif préférentiel pour la clientèle Vente de forfait carte à décompte
Soufflet Vigne	Nogent Sur Seine	Tarif préférentiel pour la clientèle Vente de forfait carte à décompte

I Dépliants tarifaires par ville



5 Affectation Personnel Exploitation parkings Les Docks et Espercieux

5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

National:



Equipe Locale

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



L'équipe d'exploitation est sous la responsabilité de Christian Berthe en qualité de responsable d'exploitation épaulé par Mohamed Maatoug notre responsable Technique qui encadre les opérations de maintenance interne et externes.

Pour le site il est épaulé par six agents d'exploitations.

Notre présence sur site est permanente, nous assurons une présence de personnel 24/24 en plus de notre société de gardiennage qui assure une présence statique ou assure des rondes de sécurités quotidiennement.

5.2 Affectation et ETP des parkings

NOM	Sexe	Date de naissance	Date d'ancienneté	Horaire de base du salarié	Emploi occupé	Nature du contrat	Statut	Niveau	Travailleur de nuit	Salaire	Travailleur handicapé (Non ou Oui)	TYPE DE REPAS	% affectation
Agent 1	Féminin	25/02/1958	28/01/2000	136,28	Agent Exploitation	CDI	Employé	3	Non	1 644	Non	Panier jour	100%
nsable Explo	Masculin	03/06/1979	22/02/2010	151,67	Responsable Exploitation	CDI	Agent de maîtrise	20	Non	2 261	Non	Tickets restaurant	100%
onsable tech	Masculin	03/11/1986	01/07/2010	151,67	Technicien Stationnement	CDI	Agent de maîtrise	20	Non	2 370	Non	Tickets restaurant	60%
Agent 2	Masculin	06/11/1989	18/01/2017	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	3	Non	1 573	Non	Panier jour	100%
Agent 3	Masculin	18/10/1977	08/02/2010	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	6	Oui	1 925	Non	Panier jour	100%
Agent 4	Masculin	27/05/1969	01/01/2009	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	4	Oui	1 613	Non	Panier jour	100%
Agent 5	Masculin	10/10/1969	04/01/2006	151,67	Agent Exploitation	CDI	Employé	6	Oui	1 797	Non	Panier jour	100%
Agent 6	Masculin	03/11/1974	13/05/2002	151,67	Adjoint Resp Exploit	CDI	Agent de maîtrise	19	Non	2 156	Oui	Tickets restaurant	100% <small>(absence longue durée suite à AT) - remplacé en interim</small>

Dans le cadre de ce contrat, nous avons un responsable d'exploitation affecté à 100% sur le parking et 6 agents d'exploitations.

Seul le responsable Technique est affecté partiellement au niveau du parking.

2018		NB HEURES ANN	ETP
Marseille - Estienne d'Orves			7,80
	SAHLI	1 119	
	BERTHE	1 535	
	MAATOUG	870	
	RAMDANI	1 683	
	SICLARI	1 565	
	VEAU	0	
	CAREN	1 199	
	RAHALI	1 452	
	AHAMADA	1 289	
	REMPLACEMENT		1 822,47
			7,80

5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations

Responsable Exploitation

Gestion du parking

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

Responsabilité financière : encaissements, dépôts des recettes des parcs.

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

Adjoint Responsable d'exploitation/ Agent exploitation confirmé

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

Activités commerciales :

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

Activités de gestions, d'organisation et de management :

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

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

Agents d'exploitation

Les principales missions des agents d'exploitation sont :

- L'accueil, l'information et le conseil de la clientèle,
- L'assistance à la clientèle en cas de difficultés (pannes, oubli de l'emplacement du véhicule, indications d'itinéraires,...),
- Les encaissements et l'établissement de facture sur demande,
- De veiller à la sécurité des personnes et des biens,
- La connaissance et la maîtrise des procédures de sécurité (alerte, activation des équipements, mise en sécurité des personnes, évacuation du bâtiment) et de sûreté (alerte les services de Police en cas d'anomalies)
- D'effectuer les opérations de maintenance de premier niveau des équipements et installations,
- D'assurer le nettoyage de l'ensemble du parc.

5.4 Formation Personnel exploitation 2018

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
SSI (Sécurité Incendie)	7 h	Novembre 2018	Mr SAHLI Mouloud
HOBEBS	14 h	Novembre 2018	Mr SAHLI Mouloud
SST	14 h	Novembre 2018	Mr SAHLI Mouloud
Méthode de Nettoyage	14 h	Juin 2018	Mr BERTHE Christian
SSI (Sécurité Incendie)	7 h	Octobre 2018	Mr BERTHE Christian
SST (Recyclage)	7 h	Octobre 2018	Mr BERTHE Christian
HOBEBS (Recyclage)	10,5 h	Octobre 2018	Mr BERTHE Christian
Gestes et Postures	4 h	Octobre 2018	Mr BERTHE Christian
GED	2 h	Octobre 2018	Mr BERTHE Christian
SSI (Sécurité Incendie)	7 h	Octobre 2018	Mr MAATOUG Mohamed
SST (Recyclage)	7 h	Octobre 2018	Mr MAATOUG Mohamed
HOBEBS (Recyclage)	10,5 h	Octobre 2018	Mr MAATOUG Mohamed
Gestes et Postures	4 h	Octobre 2018	Mr MAATOUG Mohamed
GED	2 h	Octobre 2018	Mr MAATOUG Mohamed
SSI (Sécurité Incendie)	7 h	Octobre 2018	Mr RAMDANI Jamal
SST (Recyclage)	7 h	Octobre 2018	Mr RAMDANI Jamal
HOBEBS (Recyclage)	10,5 h	Octobre 2018	Mr RAMDANI Jamal
Gestes et Postures	4 h	Octobre 2018	Mr RAMDANI Jamal

6 Compte-rendu financier du service

6.1 Compte exploitation année 2018

Compte-rendu financier: Marseille Etienne Orves

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2018 par société	
	2018	2017	Variation en valeur	Variation en %	Massilia Park	QPS
Recettes horaires & assimilées	2 905,3	2 826,0	79,3	2,8%	2 905,3	
Recettes abonnés	363,6	290,4	73,2	25,2%	363,6	
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	42,7	43,8	-1,1	-2,5%	42,7	
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés						
Amortissement des amodiataires						
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	3 311,6	3 160,2	151,4	4,8%	3 311,6	
Coûts des travaux refacturés						
Travaux refacturés						
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-293,3	-273,0	-20,3	7,5%	-293,3	
Personnel intérimaire	-40,1	-57,2	17,1	-29,9%	-40,1	
Personnel de sécurité	-63,9	-67,0	3,0	-4,5%	-63,9	
Autres coûts de personnel	37,5	1,9	35,6	NS	37,5	
Coût main d'œuvre directe	-359,8	-395,2	35,4	-9,0%	-359,8	
Taxes professionnelles	-59,4	-59,8	0,4	-0,7%	-59,4	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-94,5	-93,3	-1,2	1,3%	-94,5	
C3S (ex Organic)	-5,2	-2,2	-3,0	136,3%	-5,2	
Autres taxes diverses	-1,1	-0,3	-0,8	NS	-1,1	
Impôts et Taxes	-160,1	-155,5	-4,6	3,0%	-160,1	
Eau & énergie	-39,0	-33,6	-5,5	16,3%	-39,0	
Fournitures de parking/voirie	-5,6	-10,2	4,6	-45,0%	-5,6	
Entretien de l'ouvrage	-77,4	-53,7	-23,8	44,3%	-77,4	
Maintenance des équipements de parking	-53,6	-62,0	8,4	-13,5%	-53,6	
Location diverses d'exploitation	-0,3	-0,4	0,1	-29,6%	-0,3	
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs		-0,1	0,1	-100,0%		
Téléphone	-5,4	-6,8	1,4	-20,5%	-5,4	
Télésurveillance	-10,6	-8,4	-2,1	25,3%	-10,6	
Assurance parking	-10,0	-14,8	4,8	-32,3%	-10,0	
Coût de la gestion de l'argent	-30,5	-29,7	-0,8	2,7%	-30,5	
Coût du marketing opérationnel	-0,2		-0,2		-0,2	
Coût des véhicules d'exploitation	-11,4	-7,0	-4,4	63,3%	-11,4	
Frais de voyages & mission/réception	-0,8	-2,5	1,7	-67,6%	-0,8	
Charges administratives d'exploitation	-7,2	-9,5	2,2	-23,8%	-7,2	
Sous Traitance QPS						
Rémunération sous traitance QPS (1%)						
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Ex	1,5	-4,4	5,8	-133,2%	1,5	
Total charges directes de production	-770,6	-793,7	23,2	-2,9%	-770,6	

Loyers des locaux					
Charges locatives					
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-391,8		-391,8		-391,8
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-0,2	-11,9	11,7	-98,4%	-0,2
Total loyers et redevances	-392,0	-11,9	-380,1	NS	-392,0
Autres taxes indirectes					
Honoraires CAC					
Honoraires avocats					
Honoraires divers	-1,3		-1,3		-1,3
Frais de services bancaires (indirectes)					
Assurances (hors exploit, locaux et transport)					
Frais généraux divers	0,4	0,0	0,4	NS	0,4
Convention Mission Direction & Assistance	-345,5	-314,7	-30,8	9,8%	-345,5
Total charges indirectes	-738,4	-326,6	-411,8	126,1%	-738,4
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 509,0	-1 120,3	-388,7	34,7%	-1 509,0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 802,6	2 039,9	-237,3	-11,6%	1 802,6
Crédit-bail (part capital remboursé)					
Amortissements de la concessionnaire	-351,6	-530,5	179,0	-33,7%	-351,6
Amortissement subv équipements					
Amortissements exploitation QPS					
Prov renouvellement des immobilisations					
Résultat s/ cessions & Mises au rebut					
Total Amortissements	-351,6	-530,5	179,0	-33,7%	-351,6
RESULTAT D'EXPLOITATION	1 451,0	1 509,4	-58,4	-3,9%	1 451,0
Produits financiers	0,0	0,0	-0,0	-82,6%	0,0
Frais financiers capitalisés aux coûts d'invest					
Charges financières					
Crédit-bail (part frais financiers)					
RESULTAT FINANCIER	0,0	0,0	-0,0	-82,6%	0,0
Produits exceptionnels		0,1	-0,1	-100,0%	
Charges exceptionnels	-19,6	-0,2	-19,5	NS	-19,6
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-19,6	-0,1	-19,6	NS	-19,6
Impôts sur les sociétés	-492,8	-628,0	135,2	-21,5%	-492,8
RESULTAT NET COMPTABLE	938,6	881,3	57,2	6,5%	938,6

Concernant l'année 2018, les recettes globales s'élèvent à 3311K€, soit une hausse de 151K€ liée à l'évolution des recettes horaires qui ont augmentées de 79.30 K€ par rapport à 2017 mais également liées au développement des recettes "abonnés" en hausse de 73.20K€ grâce à la prise d'abonnements en ligne permettant aux clients de souscrire plus facilement et plus rapidement leurs contrats.

Les dépenses d'exploitations:

- Le poste coût main d'oeuvre de 35.4K€ s'améliore globalement en 2018, l'optimisation des dépenses sur plusieurs postes étant principalement due à l'externalisation des prestations concernant le poste sécurité mais également à la réorganisation interne et la mutualisation de l'ensemble de nos équipes.
- Le poste impôt et taxes évolue de 4.6K€ principalement au niveau de la taxe de contribution sociale et de solidarité des sociétés qui évolue entre 2017 et 2018 de 3K€.
- Pour les postes d'entretien et de maintenance des équipements, nous constatons une stabilité globale des postes de dépenses hormis pour la partie Entretien de l'ouvrage qui évolue de 23.8K€ suite à des travaux de reprises au niveau des portes coupe feux, des éclairages au sol qui au vu de la fin proche du contrat ont été passés en charges et non en investissement.
- Au final les charges de production s'améliore de 23.2K€ en 2018, économie principalement constatée sur le poste coût de main d'oeuvre.
- La redevance 2018 suite au dernier avenant de prolongation représente 392K€ au titre de 2018 soit une évolution de 380K€.
- Au final le résultat net après paiement de l'impôt est en évolution de 57.2K€ soit un montant de 938.6K€.

6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables

Au titre de ce contrat le montant de la redevance est fixe et le montant avait été clairement établi dans l'avenant de prolongation de la DSP en attente de la décision finale d'attribution du marché au nouveau délégataire.

7 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: Suivi GMAO Technique Nbre interventions

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

I Horaires

PRIX ET SERVICES

Q-PARK ESTIENNE D'ORVES

HORAIRES D'OUVERTURE

ACCESSIBLE 24h/24

TARIFS HORAIRES

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

24h00 **12,50 €** Ticket perdu : **12,50 €**

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr / Bureau d'accueil

SEMESTRIEL	810,00 €	MENSUEL 7x24	170,00 €
TRIMESTRIEL	440,00 €	MENSUEL RESIDENT 7X24	75,00 €

MOYENS DE PAIEMENT

SERVICES

VIDÉO SURVEILLANCE ET INFORMATIONS PRATIQUES

Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous surveillance permanente par caméras vidéo, avec enregistrement d'images. Pour toute question relative au droit d'accès des images enregistrées, s'adresser au chef de parc : téléphone 04 75 41 42 82. (selon l'article 10 de la loi 195-73 du 21.01.1995 modifié par la loi n°2006-64 du 23.01.2006 / décret n° 96-926 du 17.10.1996 modifié par le décret n°2006-929 du 28.07.2006).

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

Quality in parking

I Abonnements



PARKING ESTIENNE D'ORVES

ABONNEMENTS	TARIFS <u>Mensuel</u> en € ttc	TARIFS <u>Trimestriel</u> en € ttc	TARIFS <u>Semestriel</u> en € ttc	TARIFS <u>Annuel</u> en € ttc
7x24	170,00€	440,00€	810,00€	1 600,00€
7X24 Moto	70,00€	210,00€	420,00€	840,00€
7x24 Résident	75,00€			

**Notre personnel est à votre disposition au local
d'exploitation pour de plus amples renseignements**

Annexe C1: Description du Service Clients

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

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 8 100 77 275 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe D: QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	<p>Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parkings Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>HO.B0 (habilitation électrique)</p> <p>S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail)</p> <p>S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).</p>
Moyens techniques	<p>IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.</p> <p>ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.</p>
Gestion clients des sites	<p>Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.</p>
Le service QCR en quelques chiffres	<ul style="list-style-type: none"> 23 opérateurs 110 000 appels/mois (bornes interphonie des parkings) - durée moyenne 88 secondes/appel 3 500 appels téléphoniques/mois - durée moyenne : 4 minutes/appel 2 500 e-mails/mois Près de 200 parkings connectés
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation....</p>



Annexe E : Détail des amortissements économiques

Détail des immobilisations & Amortissements															
Id Contrat : E225		Année: 2018													
Contrat : Marseille Etienne Orves		Parkings :													
Id_Enthé : C43															
N°	Désignation	Groupes compt. imm.	Début amort.	Invest. Cumulés 31-12-2016	Invest. période	Mouv. Interms	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31-12-2017	Amort. cumulés 31-12-16	Amort. Période	Amort. Imms Sorties	Amort. Cumulés au 31-12-17	VNC 31-12-2016	VNC 31-12-17	Type de Bien
SGRMM000001	LICENCE TELEMAINTENANCE	205000	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 reprise
MSRMM000021	BROSSE A LAYER GAMMA 45	215450	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
SGRMM000012	AUTOLEVEUSE AUT MAGNA 758	215450	18/12/2008	11 644,64	0,00	0,00	-11 644,64	0,00	-11 644,64	0,00	11 644,64	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
IMM0005289	TENNANT AUTOLEVEUSE	215450	21/10/2016	11 700,00	0,00	0,00	0,00	11 700,00	284,38	-1 462,50	0,00	-1 177,62	11 415,62	9 953,12	Biens de reprise
SGRMM000016	CYCLONNET MOTORISE CADY	218200	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
SGRMM000017	REMOBOULE MONTI CRISTO	218200	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
MSRMM000047	REMOBOULE SPECIALE MC2R	218200	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
SGRMM000025	PC GESTION DE PEAGE	218310	30/03/2015	1 987,94	0,00	0,00	0,00	1 987,94	-1 208,19	655,20	0,00	-1 833,39	779,75	154,55	Biens de reprise
SGRMM000005	CAISSON + OBJETIF	218410	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 reprise
IMM0005416	VM COUNSEIE IVPARK EO	215310	01/01/2017	0,00	0,00	7 890,00	0,00	7 890,00	0,00	4 789,90	0,00	4 789,90	0,00	3 100,10	Biens de reprise
IMM0005478	NETCELER MAT SUP IVPARK EO	215310	01/01/2017	0,00	1 590,00	0,00	0,00	1 590,00	0,00	965,28	0,00	965,28	0,00	624,72	Biens de reprise
IMM0005844	NETCELER IVPARK EO	215310	28/02/2017	0,00	0,00	19 165,75	0,00	19 165,75	0,00	-10 834,37	0,00	-10 834,37	0,00	8 331,38	Biens de reprise
IMM0005780	NETCELER CRT IVPARK	215310	17/10/2017	0,00	2 332,50	0,00	0,00	2 332,50	0,00	562,23	0,00	562,23	0,00	1 770,27	Biens de reprise
SGRMM000006	APP ANALYSE DECTGAZ	215320	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
IMM0005700	DRAGER RPT CENTRALE CO/NO	215320	31/07/2017	0,00	6 890,02	0,00	0,00	6 890,02	0,00	2 709,35	0,00	2 709,35	0,00	4 180,67	Biens de retour
MSRMM000004	TRAV CONDITIONN AIR	215325	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
MSRMM000046	RPT GAINE DE VENTILATION	215325	01/12/2015	20 998,00	0,00	0,00	0,00	20 998,00	-4 544,72	4 200,84	0,00	-8 745,56	16 453,28	12 252,44	Biens de retour
MSRMM000064	IMA ITV 5/TURBINE BIENIEUX	215325	14/02/2016	3 200,00	0,00	0,00	0,00	3 200,00	-1 035,40	1 298,76	0,00	-2 234,16	2 164,60	865,84	Biens de retour
MSRMM000065	IMA RPT VENTILATEUR	215325	18/03/2016	13 970,00	0,00	0,00	0,00	13 970,00	-4 477,35	5 695,37	0,00	-10 172,92	9 492,65	3 797,08	Biens de retour
MSRMM000023	ALARME	215330	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 reprise
SGRMM000002	INST SURVEILLANCE VIDEO	215340	31/07/2003	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
SGRMM000003	INST SURVEILLANCE VIDEO	215340	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
MSRMM000019	ENREGISTREUR SAMSUNG	215340	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
SGRMM000013	RPT 3 CAMERAS ASCENSEURS	215340	30/11/2009	1 974,00	0,00	0,00	0,00	1 974,00	0,00	-1 974,00	0,00	-1 974,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMM000020	STOCKEUR NUMERIQUE	215340	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
MSRMM000024	REAMENAGEMENT REGIE VIDEO	215340	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
MSRMM000030	SYSTEME VIDEO SURVEILLANCE	215340	21/02/2011	12 832,00	0,00	0,00	0,00	12 832,00	-12 832,00	0,00	0,00	-12 832,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMM000031	DETECTEURS DE PRESENCE OPTIQUE	215340	21/03/2011	6 468,24	0,00	0,00	0,00	6 468,24	-6 468,24	0,00	0,00	-6 468,24	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMM000038	CAMERA DE VIDEO SURVEILLANCE	215340	03/06/2013	30 000,00	0,00	0,00	0,00	30 000,00	-10 734,02	2 999,88	0,00	-17 733,90	19 265,98	16 266,10	Biens de retour
MSRMM000039	STOCKEUR NUMERIQUE ST4400E	215340	04/07/2013	8 561,00	0,00	0,00	0,00	8 561,00	8 561,00	0,00	0,00	8 561,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMM000049	SYSTEME DE VIDEO SURVEILLANCE	215340	16/05/2014	37 083,00	0,00	0,00	0,00	37 083,00	-19 480,91	7 411,44	0,00	-26 892,35	17 602,09	10 190,65	Biens de retour
MSRMM000050	2 STOCKEURS NUMERIQUE	215340	29/05/2014	7 774,00	0,00	0,00	0,00	7 774,00	-4 710,84	1 043,16	0,00	-7 774,00	1 063,16	0,00	Biens de retour
MSRMM000051	PC RECEPTION SURVEILLANCE	215340	19/05/2014	1 488,00	0,00	0,00	0,00	1 488,00	-1 457,14	5 388,86	0,00	-1 457,14	258,86	0,00	Biens de retour
MSRMM000052	STOCKEUR NUMERIQUE	215340	04/05/2015	8 021,00	0,00	0,00	0,00	8 021,00	-4 436,74	2 671,50	0,00	-7 108,24	3 584,26	912,76	Biens de retour
MSRMM000062	IMA RPT 3 CAMERAS VIDEO SURVE	215340	29/01/2016	1 830,00	0,00	0,00	0,00	1 830,00	-651,90	706,86	0,00	-1 358,76	1 178,10	471,24	Biens de retour
MSRMM000029	CLIM DAKIN 5.3KW	215350	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
MSRMM000040	CLIM DAKIN 7.1 kW	215350	22/10/2013	5 150,00	0,00	0,00	0,00	5 150,00	-3 287,46	1 039,56	0,00	-4 317,42	1 862,54	832,58	Biens de retour
MSRMM000008	CONNECT SUPPORTS PANNEAUX PUBL	215360	31/10/2006	889,00	0,00	0,00	0,00	889,00	-889,00	0,00	0,00	889,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMM000032	REVETEMENT MARGUAGE RECHES FI	215360	15/04/2011	6 225,00	0,00	0,00	0,00	6 225,00	-6 225,00	0,00	0,00	-6 225,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMM000033	DRAPEAU DOUBLE FACE LED	215360	21/01/2012	5 836,00	0,00	0,00	0,00	5 836,00	-5 771,03	-64,97	0,00	-5 836,00	64,97	0,00	Biens de retour
MSRMM000034	DRAPEAU SIMPLE FACE LED	215360	21/01/2012	4 206,00	0,00	0,00	0,00	4 206,00	-4 159,18	-46,82	0,00	-4 206,00	46,82	0,00	Biens de retour
MSRMM000035	PANNEAU SIMPLE	215360	21/01/2012	893,40	0,00	0,00	0,00	893,40	-883,46	9,94	0,00	-893,40	9,94	0,00	Biens de retour
MSRMM000066	PARIS SIGNAISAT LOT SIGNALIETI	215360	22/07/2016	22 981,00	0,00	0,00	0,00	22 981,00	-4 814,20	-10 900,08	0,00	-15 714,28	18 166,80	7 266,72	Biens de retour
MSRMM000044	GUIDAGE A LA PLACE GESTIO PARK	215361	19/03/2015	225 607,47	0,00	0,00	0,00	225 607,47	-40 292,26	22 553,54	0,00	-62 845,80	185 313,21	162 761,67	Biens de retour
MSRMM000016	REMLACT CAB ASCENSEUR	215370	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
MSRMM000057	TR MISE EN CONFORMITE 2 ASCEN	215370	15/06/2016	58 200,00	0,00	0,00	0,00	58 200,00	-26 452,35	5 819,36	0,00	-32 271,61	31 747,25	25 928,39	Biens de retour
MSRMM000043	REMISE EN ETAT ASCENSEUR	215370	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
MSRMM000061	SGA RPT CELLULE TTE HAUTEUR	215370	24/03/2016	1 550,00	0,00	0,00	0,00	1 550,00	-489,56	636,24	0,00	-1 125,80	1 060,44	424,20	Biens de retour
MSRMM000068	SGA ASCENSEUR RPT AFFICHEUR	215370	25/07/2016	510,00	0,00	0,00	0,00	510,00	-105,24	242,88	0,00	-348,12	404,76	161,88	Biens de retour
MSRMM000069	SGA RPT CARTE MASTER	215370	25/07/2016	585,00	0,00	0,00	0,00	585,00	-1 207,70	278,58	0,00	-999,28	464,30	185,72	Biens de retour
IMM0005534	MP SGA RPT GIE TRACTION COMPL	215370	02/03/2017	0,00	9 500,00	0,00	0,00	9 500,00	0,00	3 338,08	0,00	3 338,08	0,00	4 160,72	Biens de retour
SGRMM000004	ONDUIEUR SOCOCHEM VIDEO	215390	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 reprise
MSRMM000022	ONDUIEUR EATON 2200 VA	215390	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
MSRMM000048	ONDUIEUR	215390	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
MSRMM000026	POMPE DE RELEVAGE EAUX PLUIES	215390	31/12/2013	7 339,00	0,00	0,00	0,00	7 339,00	-4 403,37	1 467,84	0,00	-5 871,21	2 935,63	1 467,75	Biens de retour
IMM0005570	AQUA POMPES RPT POMPES	215390	24/03/2017	0,00	7 243,00	0,00	0,00	7 243,00	0,00	-3 933,95	0,00	-3 933,95	0,00	3 309,05	Biens de retour
SGRMM000023	CAISSE AUTOMATIQUE ASCOM	215440	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
MSRMM000005	CAISSE AUTOMATIQUE ASCOM	215440	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
MSRMM000009	MISE A LA NOUVELLE NORME CBS	215440	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
MSRMM000010	CAISSE MANUELLE	215440	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
MSRMM000018	PEAGE ET CONTROLE ACCES PKG	215440	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
MSRMM000025	VALIDEUR MOTORISE	215440	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
MSRMM000036	XEROX ACEPTAF NOUV BILET 20E	215440	07/03/2016	1 200,00	0,00	0,00	0,00	1 200,00	-374,64	463,24	0,00	-977,88	805,36	322,12	Biens de retour
MSRMM000059	REGETTES TUBES LED	215440	09/03/2016	82 200,00	0,00	0,00	0,00	82 200,00	-32 409,18	8 222,37	0,00				

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Id Contrat : E225
 Contrat : Marseille Etienne Orves
 Id_Entité : C43

Année: 2018
 Entité : Massilia Park

Type de Bio	Données										
	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2017	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31-12-2018	Somme de Amort. cumulés 31-12-17	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31-12-18	Somme de VNC 31-12-2017	Somme de VNC 31-12-18
Biens de reprise	21 606			-5 078	16 528	-11 498	-1 617	5 078	-8 037	10 108	8 491
Biens de retour	14 326 314	375			14 326 689	-13 476 711	-569 313		-14 046 024	849 603	280 665
Total général	14 347 920	375		-5 078	14 343 217	-13 488 209	-570 930	5 078	-14 054 061	859 711	289 155

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

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Total des dépenses de Siège				A	12 035 198
Clés de répartition			59930,02		
Chiffres d'Affaires HT			115 370 147	100%	115 370 147
				B	115 370 147
Montants spécifiques au contrat concerné :					
Chiffres d'Affaires HT			3 311 595	100%	3 311 595
				C	3 311 595
Affectation des honoraires de MDA = A x C/B					345 459
Total Frais de Gestion					345 459

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

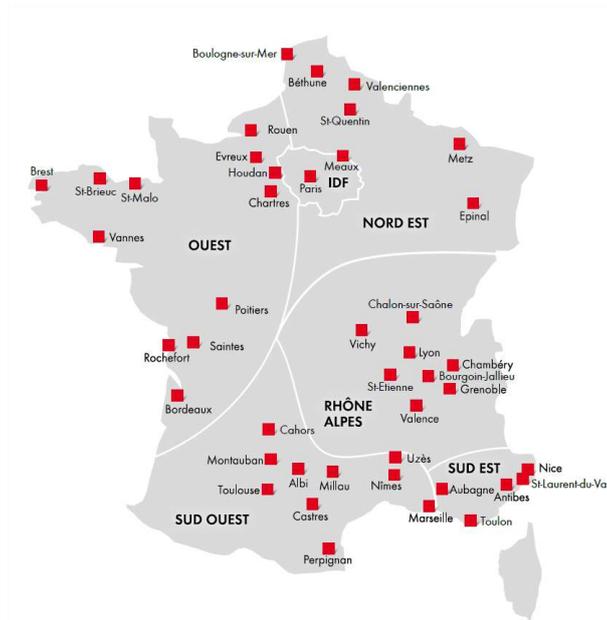
I Le Groupe Q-Park

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



I Q-Park France



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

- I Nombre de parkings : 216
- I CA 2017 : 123 M €

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

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



Stationnement : tarifs inchangés et paiements facilités

De nouveaux horodateurs pour des paiements simplifiés

De nouveaux horodateurs sont installés sur la totalité du parc géré par Qpark à partir du mois de février. L'utilisation de ces appareils est simple et rapide grâce à une ergonomie intuitive et à l'affichage de pictogrammes animés.

Plusieurs modes de paiement sont possibles avec ces nouveaux horodateurs. On peut d'une part s'acquitter du paiement de son stationnement par carte bleue et espèces. L'automobiliste peut alors faire le choix de ne pas imprimer son ticket. Pour cela, il suffit de renseigner la plaque d'immatriculation de son véhicule avant de procéder au paiement du stationnement.

Autre nouveauté, le paiement par téléphone mobile est également possible grâce à l'application Whoosh. Une fois son compte créé sur www.whooshstore.fr, l'automobiliste génère son ticket de stationnement via l'application, reçoit une alerte de fin stationnement sur son mobile et a la possibilité d'étendre la durée au besoin avant de payer le temps consommé, en toute sécurité. Simple, rapide et pratique !

Des tarifs stabilisés pour le stationnement en centre-ville

Le remplacement de ces horodateurs s'inscrit dans le prolongement de l'application de la loi MAPTAM qui a



Les nouveaux horodateurs qui seront installés à Montauban

modifié les règles de stationnement en donnant aux Villes la gestion des amendes pour stationnement. L'objectif est de confier aux communes la mise en œuvre d'un véritable service public du stationnement incluant la stratégie en matière de tarification, une meilleure incitation au paiement et un renforcement de la surveillance.

La ville de Montauban a donc fait le choix de ne pas augmenter les tarifs de stationnement et de maintenir les zones bleues (stationnement à durée limitée avec contrôle par disque).

A compter du 1er janvier 2018, les automobilistes dé-

passant le temps maximum autorisé sur une place de stationnement devront s'acquitter d'un forfait post-stationnement (PPS) de 25 euros. Cela concerne un stationnement de plus de 8h15 en zone verte (autour de l'hyper-centre) et de plus de 2h15 en zone orange (hyper-centre). Même chose pour les défauts de paiement.

En zone verte, les tarifs vont de 0,60 euros pour 30 minutes à 25 euros pour une durée de 8h15 de stationnement. En zone orange, ils vont de 0,60 euros pour 30 minutes à 25 euros pour 2h15 de stationnement.

Coup d'envoi du chantier monstre du cœur de ville



La fontaine a été démolie, hier, devant la préfecture. / Photo DDM, Chantal Longo.



Le démantèlement de la fontaine situé devant devant la préfecture a marqué, hier, le lancement des grands travaux de rajeunissement du cœur de ville qui devraient durer jusqu'en 2020.

Des milliers de Montalbanais la croisaient, quotidiennement, depuis le début des années 70. La fontaine qui trônait devant la préfecture, a fait les frais, hier, des pelleteuses. Le bassin en béton a été découpé, puis évacué en petits morceaux, dans la journée. Les massifs de ce petit espace vert de la place du Maréchal Foch ont également disparu. Tout a été aplani pour accueillir une base de chantier. Selon les spécialistes, cette fontaine jaunie par la rouille «n'était pas d'une grande valeur. Sur les photos aériennes antérieures à 1971, elle n'existait pas. On s'aperçoit qu'il y avait, à la même place, un autre bassin, rectangulaire celui-là et orné de deux vasques, dont une a été conservée et repositionnée depuis cette époque-là au jardin des plantes», indique le directeur du centre du patrimoine de Montauban, Antoine Ripert.

Trois phases



Stationnement : tarifs inchangés et paiements facilités !



De nouveaux horodateurs pour des paiements simplifiés

De nouveaux horodateurs sont désormais installés sur la totalité du parc géré par **Qpark**.

L'utilisation de ces appareils est simple et rapide grâce à une ergonomie intuitive et à l'affichage de pictogrammes animés.



Ça roule rue des Augustins

Rue des Augustins est un vrai et si peu dans Perpignan. Ici, la circulation est bloquée depuis dix ans pour certains et vingt ans pour les autres. Quand même ? Pourquoi, elle ne voit jamais de travaux régulant la circulation comme d'habitude. Le raison se trouve au milieu de la place République. En effet, à l'heure actuelle, la rue des Augustins est la principale voie d'accès pour se rendre au parking sous terrain Q Park. Problème, la société ne veut évidemment pas voir son unique desserte en accès réduit. Une solution est elle donc envisageable ? Nous n'y sommes évidemment pas allés, on y travaille, pour la maie adjente du quartier centre Caroline Sirey Lemaire, qui reconnaît volontiers que la situation dure depuis trop longtemps. L'alternative envisagée pourait passer par un accès au parking par la rue Grande la Rue, et une sortie par les rues de la Bastille et Petite la Rue. Mais malheureusement la solution ne s'est pas encore imposée. En conclusion, le situation de la rue des Augustins est plutôt bonne vu les finances et la rénovation des façades. © S. Les patrons se réjouissent parfois au coin de rue. Photo Nicolas Poirier

CASTRES MAGAZINE

Pays : FR

Périodicité : Toutes les deux semaines



Date : 02 JUILLET/03

SEPT 18

Page de l'article : p.11



Page 1/1

PASS TOURISME, L'IDÉE FUTÉE

Le Pass de l'Office de Tourisme donne accès aux musées et permet de bénéficier de réductions pour le ciné, le coche d'eau, l'Archipel, le golf, le centre équestre, Challenge the Room et le parking [Q-Park](#).

Renseignements auprès de l'Office de Tourisme, 2 place de la République.
tél. 05 63 63 63 62. www.tourisme-castres.fr

La Provence

Pays : France
 Périodicité : Quotidien
 OJD : 124580
 Edition : Marseille



Date : 06 JUIL 18



Page 1/1

Marseille

Le parking Q-Park dans la vague

"Des représentants de Q-Park sont venus me voir il y a huit mois pour suivre le mouvement et parce qu'ils en avaient ras-le-bol des dégradations", lance Joan Gandolfi en montrant les fresques en cours de réalisation au niveau des rampes du parking. D'un côté, le dessin futuriste du jeune graffeur Teta, de l'autre, Braga, Delir et Kowse laissent parler leur inspiration sur le thème de la mobilité au rouleur et à la bombe. "On a souhaité accompagner ce développement autour du street art plutôt que de subir les tags", précise Remy Delepouille chez Q-Park. Au total, avec le tunnel du métro, 500 m² seront habillés pour un investissement d'environ 30 000 €.

Parkings	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE									
	Matériel de péage	Sécurité incendie	Télégestion	Communication	Ventilation	Electricité	Vidéosurveillance	Portails	Ascenseurs	TOTAL
Arvieux	22	1	1	8	5	1	0	1	2	41
Félix Baret	24	0	0	0	0	0	0	1	4	29
Cours Julien	11	0	2	1	0	1	1	1	0	17
Corderie	22	2	1	1	0	0	1	2	0	29
Estienne d'orves	49	2	0	1	8	0	0	0	2	62
Espécieux	18	1	1	3	0	0	3	0	5	31
Gambetta	46	0	0	15	0	0	2	2	0	65
HDV	14	0	0	1	2	1	1	1	0	20
Monthyon	30	0	1	1	0	0	1	3	1	37
Phocéen	15	0	4	0	0	0	1	3	0	23
Timone	38	0	0	4	0	0	3	3	1	49
Valier	63	2	0	0	0	0	1	11	1	78
Total	352	8	10	35	15	3	14	28	16	481

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

Annexe K: Fichier

DSP	CA N (en k€)	Variation CA N/N-1	PRODUITS k€	CHARGES k€	BAD Année 2018 - Délégataire							OBSERVATION					
					REDEVANCE			RESULTAT AYANT IMPOT N (en k€)	RESULTAT NET IMPOT N (en k€)	VARIATION RESULTAT N/N-1	FREQUENTATIONS			EVOLUTION TARIFS			
					VARIABLE (en k€)	FIXE (en k€)	TOTAL (en k€)				HORAIRES N		VARIATION ABONNES N	VARIATION ABONNES N/N-1	HORAIRES	ABONNES	ETP
EO	3 312	4,8%	3 312	1 509	0,2	392	392	1 431	939	6,50%	521 686	-0,36%	276	23,21%		7,80	