

Rapport d'activité

Marseille Vallier



Auteur : Christian Berthe/ Yannick Julié

Date : 5 juin 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 Vallier	12
3.1 Analyse Globale.....	12
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Vallier	14
3.3 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales	18
3.4 Recettes Abonnés parking Vallier	19
3.5 Détails des recettes diverses.....	22
4 Qualité de service	23
4.1 Services à la clientèle Parking Vallier.....	23
4.2 Services Q-Park	23
4.3 Suivi des réclamations	24
4.4 Enquêtes clients	25
4.5 Communication & actions commerciales 2018	31
Q-Park France 2018 en bref	31
Campagnes promotionnelles	40
Les partenariats nationaux	44
Marketing et communication locale	45
5 Affectation Personnel Exploitation	47
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation.....	47
5.2 Affectation et ETP des parkings.....	49
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations.....	50
5.4 Formation Personnel exploitation 2018.....	52
6 Compte-rendu financier du service	53
6.1 Compte exploitation année 2018.....	53
6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables	56
7 Annexes	57

Préambule

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

- 14 mars 2008: Notification de la concession au Groupement Fayat SA/ BEC Construction Provence/ Jean Michel Battesti Architecte et Associés/ BETEREM Ingénierie représenté par son mandataire FAYAT SA.
- 16 Avril 2008: création de la société du Park Vallier (SPV).
- 2009: modification de l'actionnariat de la SPV pour intégrer le groupe Gagneraud en qualité d'exploitant.
- 9 juin 2009: Démarrage des Travaux de construction
- 3 mars 2010: Ouverture du parking au Public, l'exploitation du site est assurée par Massilia Park, filiale du Groupe Gagneraud.
A compter de la date d'ouverture, la durée de la concession est fixé à 40 ans.
- 3 juillet 2015: Signature de l'avenant N° 1 suite à la délibération du Conseil de Communauté Urbaine Marseille Provence Métropole N° DTM 016-1159/15/CC.
Modification de la grille tarifaire pour mise en application de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 portant sur la tarification par pas de 15mn.
- Avenant N° 2 en juillet 2016:
 - o Affectation de 150 places à la RTM dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la régie des transports marseillais.
- 2 Février 2018 Contrat d'Abonnement Service Scolaire
 - o Affectation de 25 places à la Ville de Marseille dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la Ville de Marseille.
- 18 Juin 2018 Contrat d'Abonnement Police Municipale
 - o Affectation de 80 places à la Ville de Marseille dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la Ville de Marseille.
- 15 Novembre 2018 Avenant N° 1 Contrat d'Abonnement Service Scolaire
 - o Affectation de 4 places supplémentaires à la Ville de Marseille dans le cadre d'une convention entre l'exploitant et la Ville de Marseille.



1 Présentation Générale

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2018

Nb de parcs gérés: 1

Durée du contrat: 40 ans

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

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

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

Parking Vallier

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

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

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

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

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

PRIX ET SERVICES

Q-PARK VALLIER

HORAIRES D'OUVERTURE		ACCESSIBLE 24h/24 7j/7 aux abonnés			
OUVERTURE : 7H00 - FERMETURE : 21H00		Sortie possible véhicule 24h/24 7j/7			
TARIFS HORAIRES					
15mm	0,50 €	4h15	8,10 €	8h15	12,00 €
30mm	0,50 €	4h30	8,50 €	8h30	12,20 €
45mm	1,50 €	4h45	8,90 €	8h45	12,40 €
1h00	2,00 €	5h00	9,30 €	9h00	12,60 €
1h15	2,50 €	5h15	9,50 €	9h15	12,80 €
1h30	3,00 €	5h30	9,70 €	9h30	13,00 €
1h45	3,60 €	5h45	9,90 €	9h45	13,20 €
2h00	4,10 €	6h00	10,10 €	10h00	13,40 €
2h15	4,60 €	6h15	10,30 €	10h15	13,40 €
2h30	5,10 €	6h30	10,60 €	10h30	13,40 €
2h45	5,60 €	6h45	10,80 €	10h45	13,40 €
3h00	6,10 €	7h00	11,00 €	11h00	13,40 €
3h15	6,50 €	7h15	11,20 €	11h15	13,40 €
3h30	6,90 €	7h30	11,40 €	11h30	13,40 €
3h45	7,30 €	7h45	11,60 €	11h45	13,40 €
4h00	7,70 €	8h00	11,80 €	12h00	13,40 €
24h00 13,40 €		Ticket perdu : 13,40 €			
ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr		FORFAITS COURTE DUREE			
Résident ANNUEL	1 120,00 €	EN VENTE AU BUREAU D'ACCUEIL			
Résident TRIMESTRIEL	300,00 €				
Résident MENSUEL	105,00 €				
Abonnement 5 jours / 7	60,00 €				
MOYENS DE PAIEMENT					
SERVICES					
VIDÉO SURVEILLANCE ET INFORMATIONS PRATIQUES					
<p>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 91 47 71 22. (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).</p> <p>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.</p>					
Quality in parking					

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

Coefficient d'indexation K				
Formule d'indexation	K= a + b*[0,35*S/S0 + 0,30*BT01/BT010 + 0,35*FSD2/FSD20]			
Coefficient				
a	0,05			
b	0,95			
Indices				
	Date de valeur	Valeur		
ICTrev-TS	juin-17	155,35		1565190
ICTTS20	mars-07	135,50		
BT01	juil-17	890,82	Coeff de raccordement	8,3802
BT010	mars-07	749,40		
FSD2	août-17	124,70		
FSD20	mai-07	111,00		
K	1,1392			

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 d'un contrat d'abonnement entre la Métropole d'Aix Marseille Provence et la Société Q-Park le 18 Juin 2018 pour l'affectation de 80 places au service de la Police Municipale de la Ville de Marseille.
- La signature de l'Avenant N° 1 entre la Métropole d'Aix Marseille Provence et la Société Q-Park le 15 Novembre 2018 concernant l'affectation de 4 places supplémentaires au Service Scolaire de la Ville de Marseille.
- Une fin d'année 2018 marquée par les divers mouvements sociaux.

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 : E227			Année: 2018									
Contrat : Marseille Vallier												
Id_Entité : C46			Entité : Site du Parking Vallier									
Company	Type de Bien	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	cumulés 31-12-17	Période	Somme de Amort. Immos sorties	Cumulés au 31-12-18	Somme de VNC 31-12-2017	Somme de VNC 31-12-18
Q-PARK FRANCE	Biens de retour	291564.98				291 565	-18 098	-9 050		-27 148	273 467	264416.98
Total Q-PARK FRANCE		291 565				291 565	-18 098	-9 050		-27 148	273 467	264 417
SOCIETE DU PARK VALLIER	Biens de reprise	6 935				6 935	-2 655	-1 387		-4 042	4 280	2 893
	Biens de retour	6 798 649	77 104			6 875 753	-1 414 728	-187 176		-1 601 903	5 383 921	5 273 850
Total SOCIETE DU PARK VALLIER		6 805 584	77 104			6 882 688	-1 417 382	-188 563		-1 605 945	5 388 202	5 276 743
Total général		7 097 149	77 104			7 174 253	-1 435 480	-197 613		-1 633 093	5 661 669	5 541 160

En 2018, nous avons investi 76K€ sur la reprise du mur Végétal auprès de la société PNG (66,5K€) et nous avons procédé à la modification de l'éclairage en installant des luminaires LEDS (10K€).

A fin 2018, la valeur nette comptable est de 5 541K€.

2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.

Le matériel de péage est de marque Xerox ACS pour le parking Vallier.

Nous disposons d'un chenal d'entrée double dont un est équipé d'un système dédié aux clients RTM, un chenal de sortie là aussi muni d'une borne RTM en plus du péager ainsi que deux caisses automatiques centralisées au niveau 0 proche des accès piétons et véhicules au droit du local d'exploitation.

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

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

Le parking a été conçu dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers.

De part sa structure aérienne et en rapport avec la réglementation en vigueur, la ventilation ainsi que le désenfumage du Parking Vallier sont aériens.

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

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

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

Les points de vérifications sont les suivants :

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

Détail des contrats de maintenance

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



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 notifié 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.

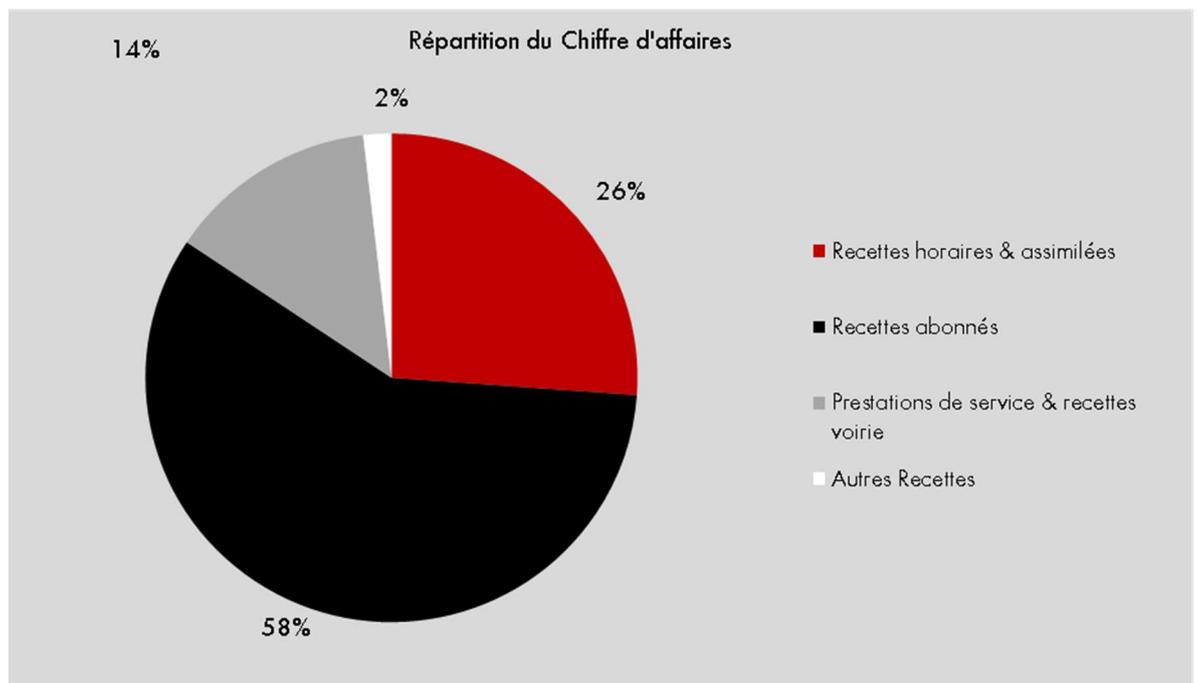


3 Fréquentation du parking Vallier

3.1 Analyse Globale

I Répartition du chiffre d'affaires

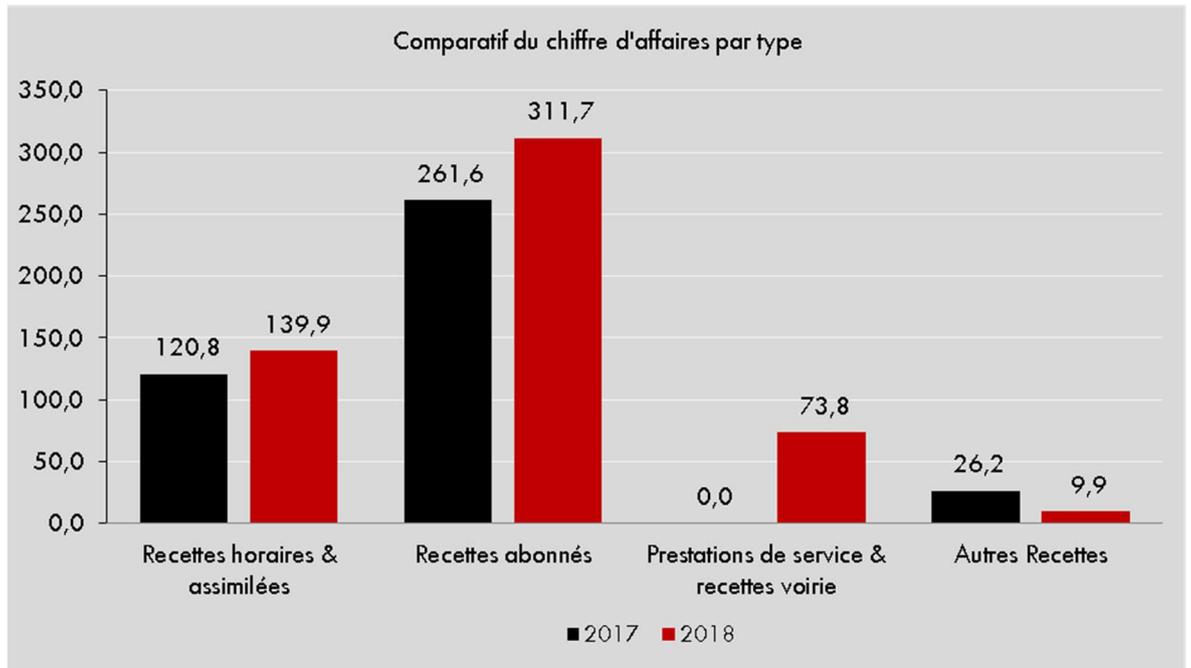
Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2017	2018
Recettes horaires & assimilées	120,8	139,9
Recettes abonnés	261,6	311,7
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	26,2	9,9
Total Chiffre d'affaires	408,6	461,5



Le chiffre d'affaire 2018 s'élève à 461,5K€ en hausse par rapport à l'année précédente suite à de nombreuses manifestations qui permettent de maintenir la fréquentation du site pendant cette période mais également suite à la signature d'une Convention entre la Métropole d'Aix Marseille Provence et la Société Q-Park le 18 Juin 2018 pour l'affectation de 80 places dédiées au service de la Police Municipale de la Ville de Marseille.

Le développement de l'activité abonnés en ligne avec Q-Park resa nous a permis également une augmentation du chiffre d'affaire avec une évolution de 50.1K€ par rapport à 2017.

I Evolution du chiffre d'affaires

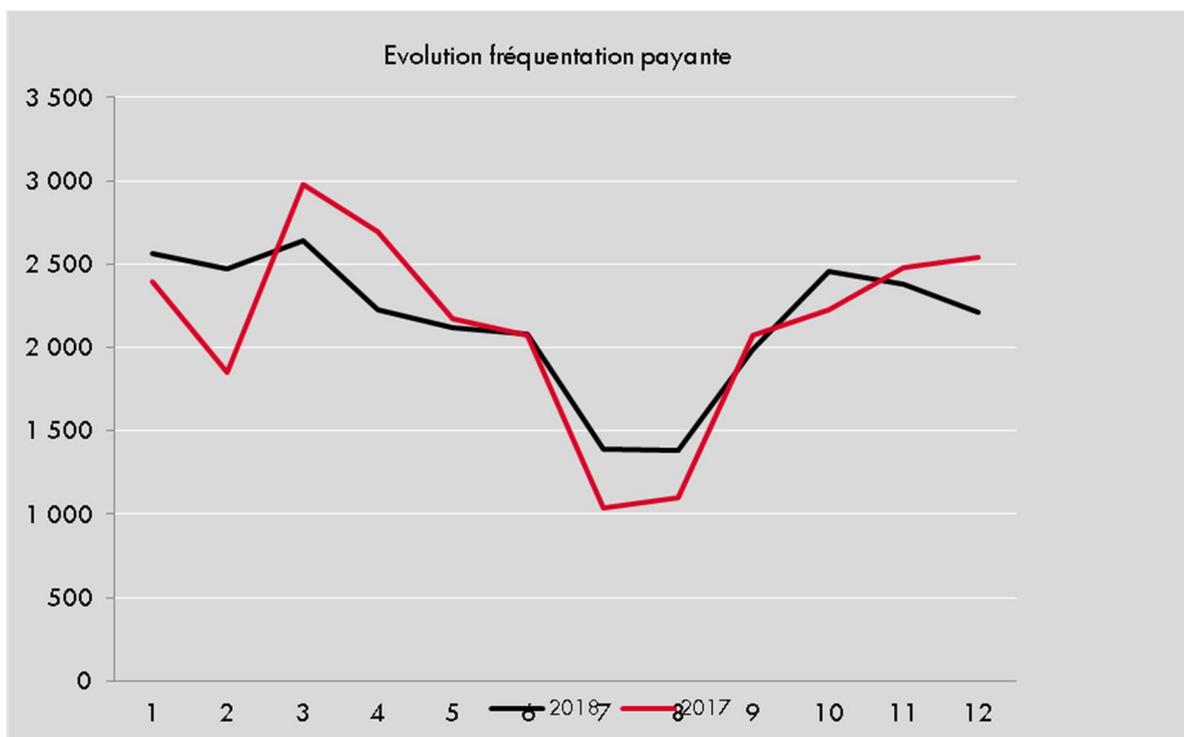


Par rapport à 2017, nous constatons une évolution des recettes horaires avec une augmentation de 19.10 K€ mais également concernant les recettes abonnés avec une hausse de 50.10 K€.

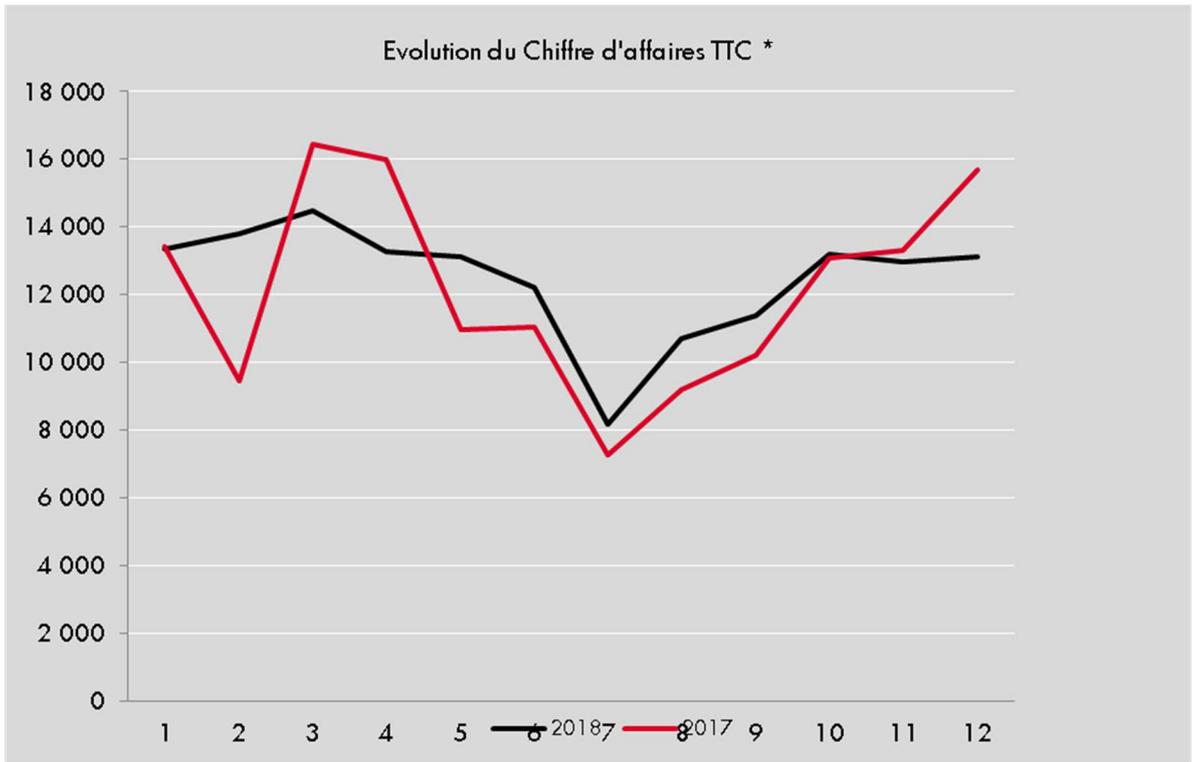
Les recettes horaires ont continué à progresser grâce aux diverses manifestations sportives ou culturelles qui se déroulent toute l'année à l'espace Vallier.

3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Vallier

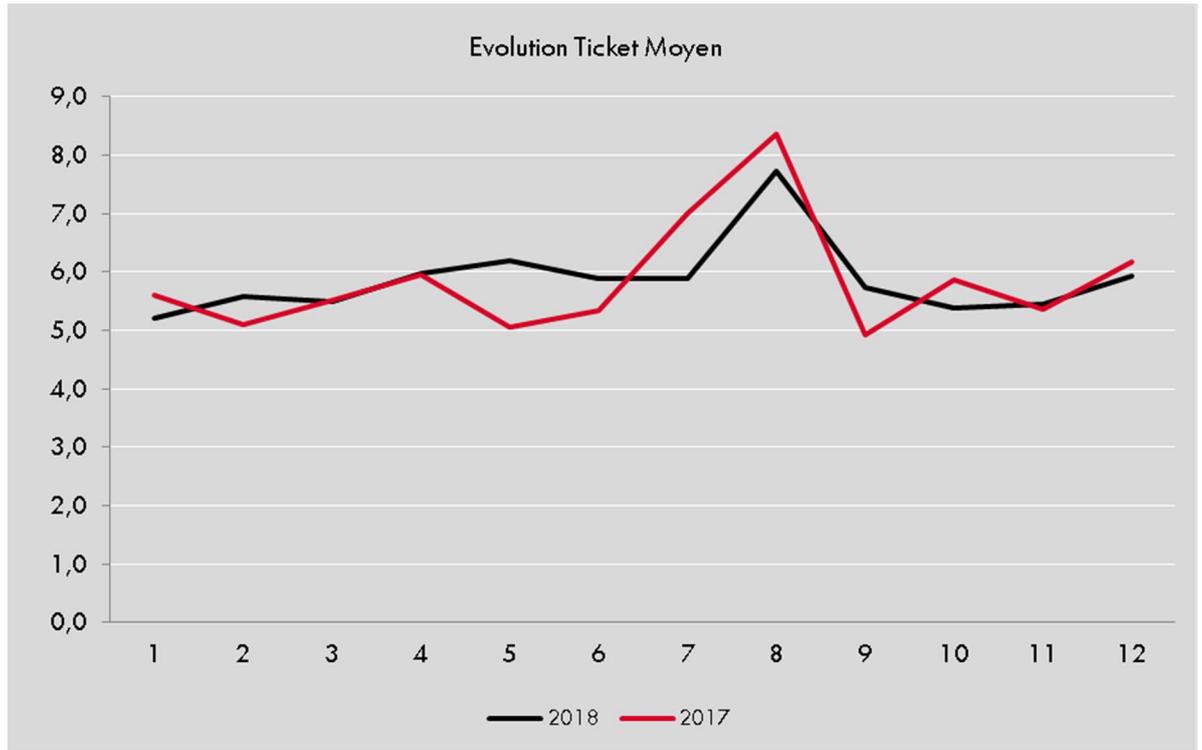
Fréquentation	2017	2018	Evolution
Janvier	2 394	2 566	172
Février	1 850	2 475	625
Mars	2 978	2 641	-337
Avril	2 691	2 225	-466
Mai	2 175	2 123	-52
Juin	2 071	2 078	7
Juillet	1 039	1 392	353
Août	1 098	1 386	288
Septembre	2 077	1 989	-88
Octobre	2 226	2 455	229
Novembre	2 479	2 377	-102
Décembre	2 542	2 212	-330
Total	25 620	25 919	299



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2017	2018	Evolution
Janvier	13 426	13 364	-63
Février	9 445	13 789	4 345
Mars	16 436	14 487	-1 949
Avril	16 000	13 268	-2 732
Mai	10 975	13 128	2 152
Juin	11 034	12 223	1 189
Juillet	7 272	8 186	914
Août	9 184	10 712	1 528
Septembre	10 223	11 382	1 159
Octobre	13 071	13 214	143
Novembre	13 304	12 963	-341
Décembre	15 711	13 119	-2 592
Total	146 081	149 834	3 753



Ticket moyen TTC en €	2017	2018	Evolution
Janvier	5,6	5,2	-7%
Février	5,1	5,6	9%
Mars	5,5	5,5	-1%
Avril	5,9	6,0	0%
Mai	5,0	6,2	23%
Juin	5,3	5,9	10%
Juillet	7,0	5,9	-16%
Août	8,4	7,7	-8%
Septembre	4,9	5,7	16%
Octobre	5,9	5,4	-8%
Novembre	5,4	5,5	2%
Décembre	6,2	5,9	-4%
Total	5,7	5,8	1%



	2017	2018	Evolution
Fréquentation	25 620,0	25 919,0	1%
Ticket moyen TTC en €	5,7	5,8	1%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	146 081,1	149 833,9	3%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	12 000,0	18 037,6	50%
Total CA horaires et assimilés	158 081,1	167 871,5	6%

En 2018, la fréquentation horaire est en hausse de 1% par rapport à 2017.

Au final, le chiffre d'affaires augmente de 6% soit 9.8K€ de mieux que l'année précédente avec une stabilité du ticket moyen de 5.8 € soit un peu moins de 2h50 de stationnement.

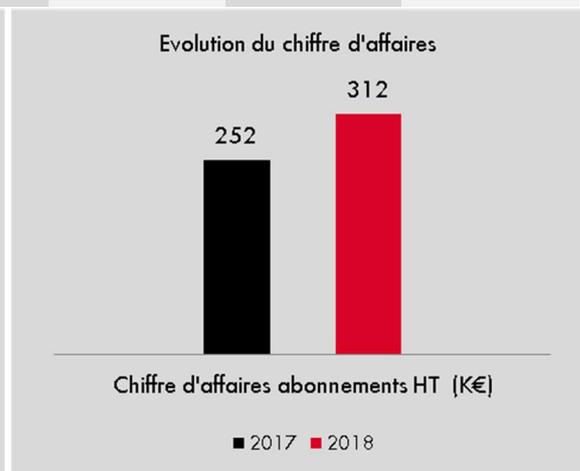
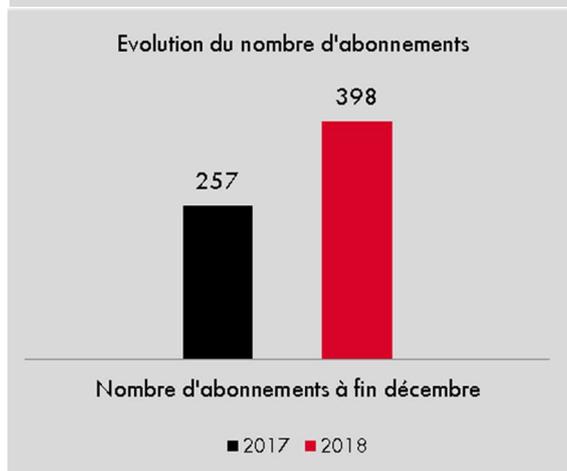
3.3 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales

Au titre de l'année 2018 nous comptabilisons 1382 sorties gratuites soit 5.33 % de sorties dans le cadre de la gratuité de la grille tarifaire.

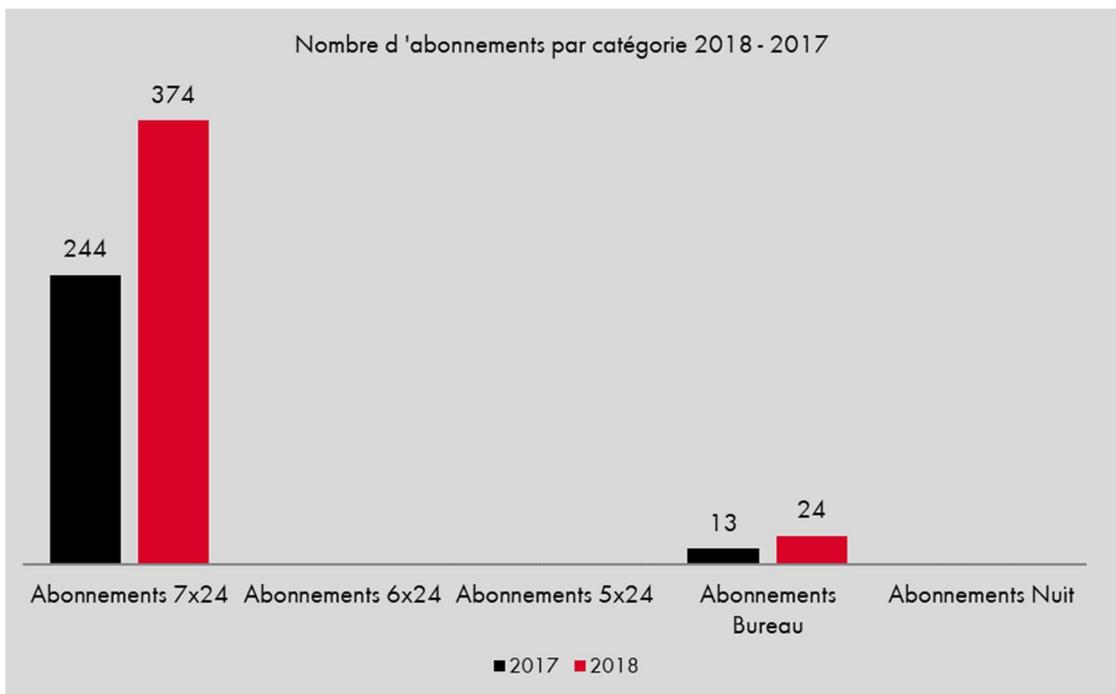
3.4 Recettes Abonnés parking Vallier

Recettes abonnés Parc Vallier

	2017	2018	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	257	398	55%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	252	312	24%



Nombre d'abonnements par catégorie	2017	2018	Ecart n-1
Abonnements 7x24	244	374	53%
Abonnements 6x24	0	0	0%
Abonnements 5x24	0	0	0%
Abonnements Bureau	13	24	85%
Abonnements Nuit	0	0	0%



Le nombre d'abonnés et le chiffre d'affaires sont en hausse par rapport à 2017 avec une augmentation du nombre d'abonnés de 55% et un chiffre d'affaires en hausse de 23%. La convention qui a été établie avec la Ville de Marseille en Juin 2018 nous a permis de récupérer 80 nouveaux abonnés de la Police Municipale de la Ville de Marseille.



3.5 Détails des recettes diverses

DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2018		
en € HT		
LIB_PARC	LIBELLES_NAVISION	Total
Parc Vallier	Carte perdue (c2c)	167
Total Parc Vallier		167

4 Qualité de service

4.1 Services à la clientèle Parking Vallier

4.2 Services Q-Park



- Démarreur de véhicules,
- Un défibrillateur à l'accueil du parc,
- Distributeur de boissons 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 n'avons pas eu de réclamation pour ce parking.

4.4 Enquêtes clients

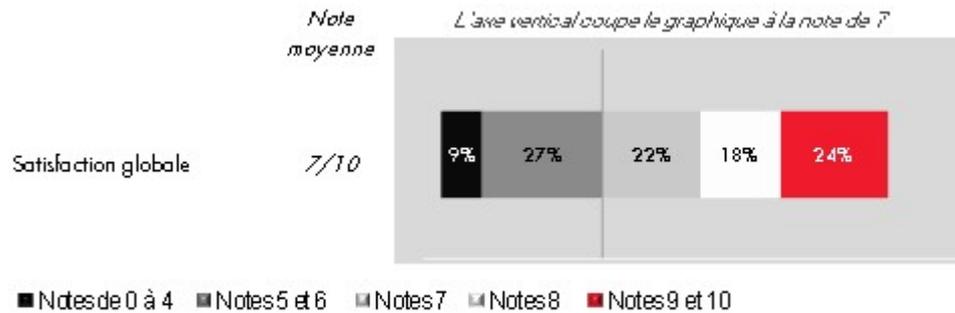
Chaque année, Q-Park mesure la satisfaction de ses clients par une étude consommateurs. Les clients abonnés et horaires répondent à un questionnaire en ligne qui leur permet de noter différents critères : accueil du personnel, installations, signalétique intérieure et extérieures, équipements, sécurité,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

Enquête satisfaction	Caractéristiques
Période de l'enquête de satisfaction	Octobre 2018 - Décembre 2018
Nombre de clients interrogés (horaires+abonnés)	244

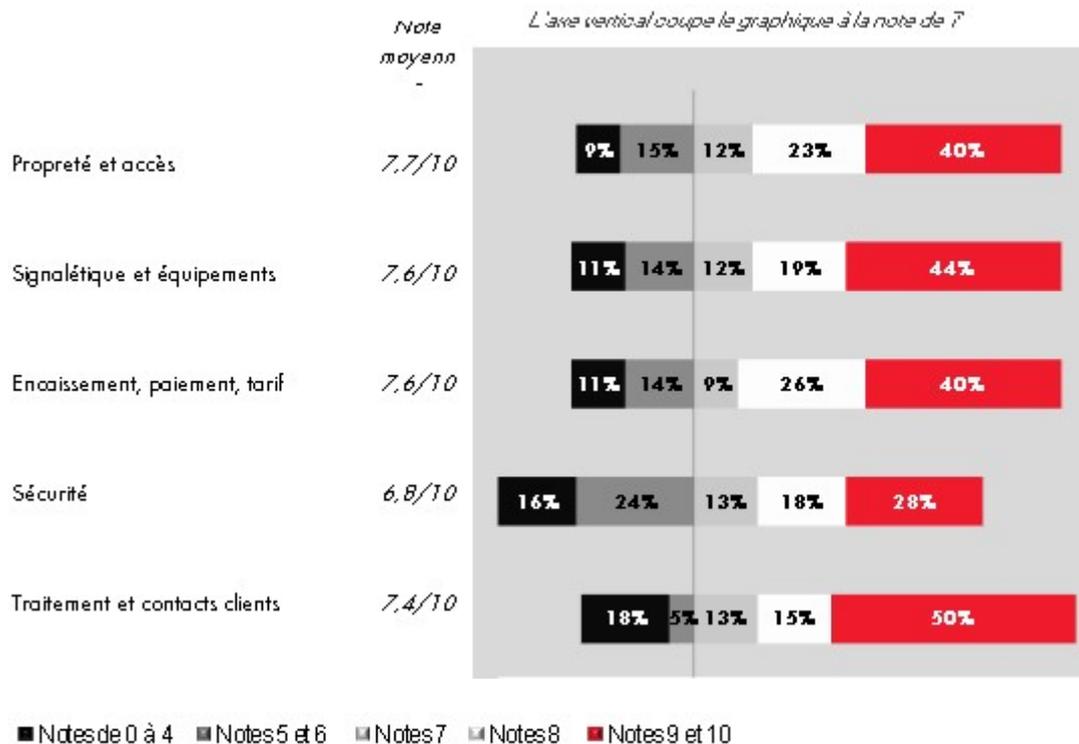


Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de 7/10. Ils sont 42% à avoir donné une note supérieure ou égale à 8. 38% des clients abonnés donnent une note supérieure ou égale à 8 et 100% des clients horaires donnent une note supérieure ou égale à 8.



Détail de la note de satisfaction globale par thèmes



L'enquête de satisfaction par thèmes montre que les clients sont globalement satisfaits notamment concernant la propreté et les accès du site.

Satisfaction accueil, informations & signalétique/ Sécurité

Personnel du parking

Contact via le personnel

La qualité d'écoute du personnel sur le parking

Note moyenne
8,4/10

L'axe vertical coupe le graphique à la note de 7

La résolution de votre demande

7,4/10

La qualité de la réponse

7,5/10

Contact via les bornes d'appel

La rapidité de prise en charge après actionnement de la borne d'appel

7,8/10

La qualité d'écoute

7,8/10

La résolution de votre demande

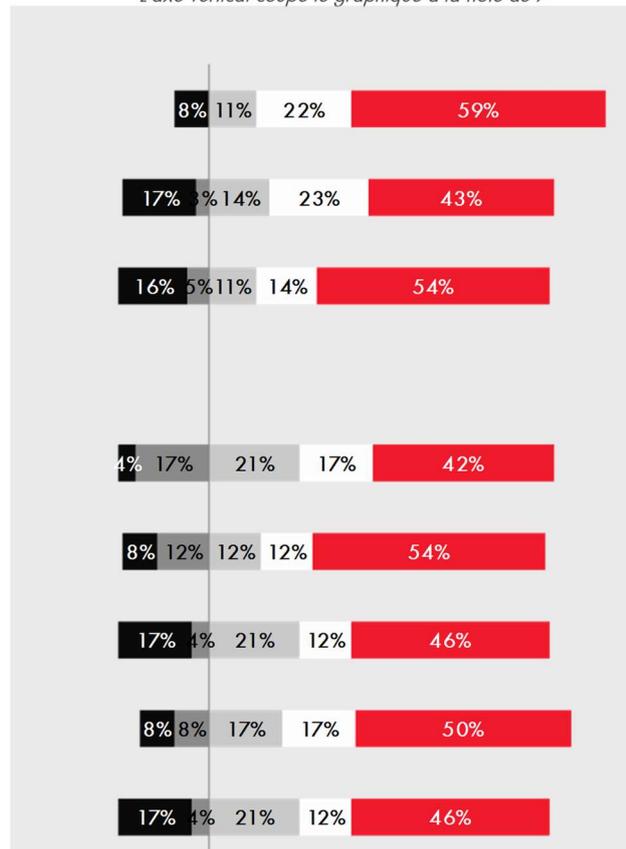
7,4/10

La facilité de compréhension de la réponse

7,8/10

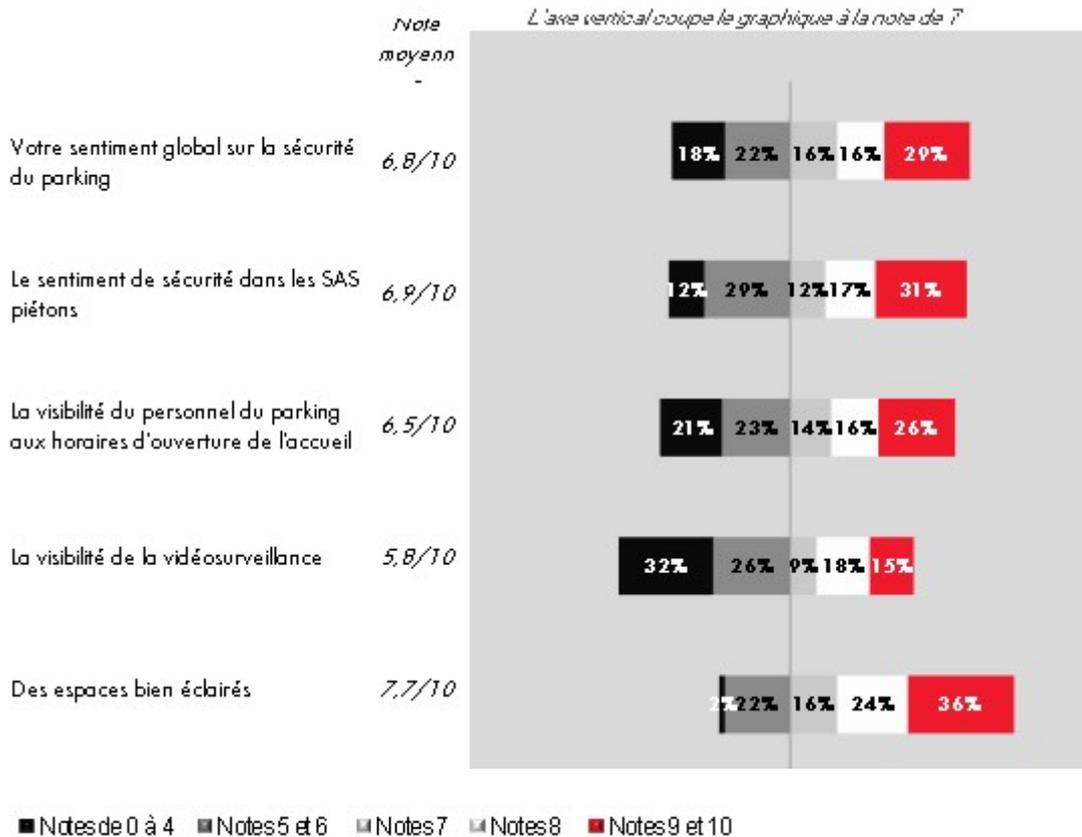
La qualité de la réponse

7,4/10



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

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 7.7/10.

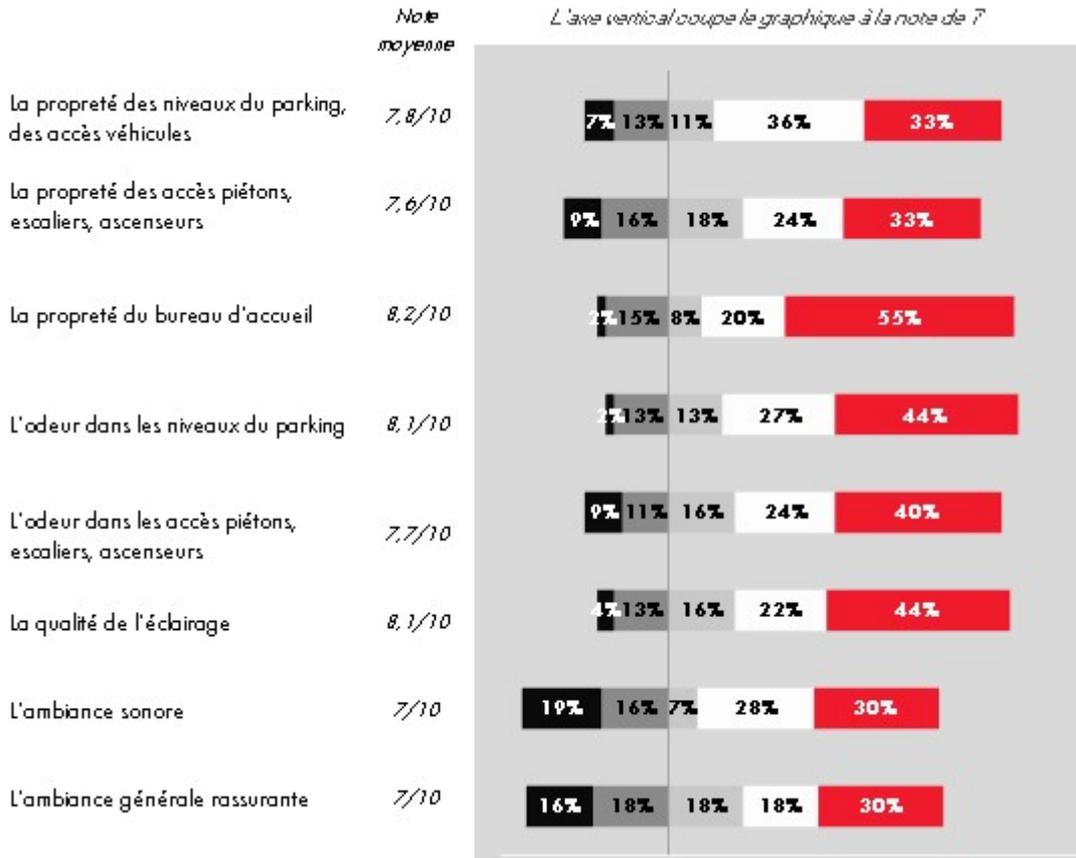


Sur le thème de la sécurité, nos clients se sentent en sécurité dans nos parkings et apprécient nos espaces bien éclairés mais souhaiteraient une amélioration de la signalétique indiquant la présence de la vidéo surveillance, ce point sera traité courant 2019 afin de répondre aux souhaits émis par nos clients dans cette enquête.



Rapport c

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, qui représente un des points les plus importants de notre activité, nos clients sont satisfaits des prestations que nous effectuons au quotidien et apprécient la qualité de l'éclairage et de la propreté générale du site Vallier avec une note moyenne de 7.7/10.



Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking Vallier est très satisfaisant.
91 % des personnes interrogées recommandent leur parking.



4.5 Communication & actions commerciales 2018

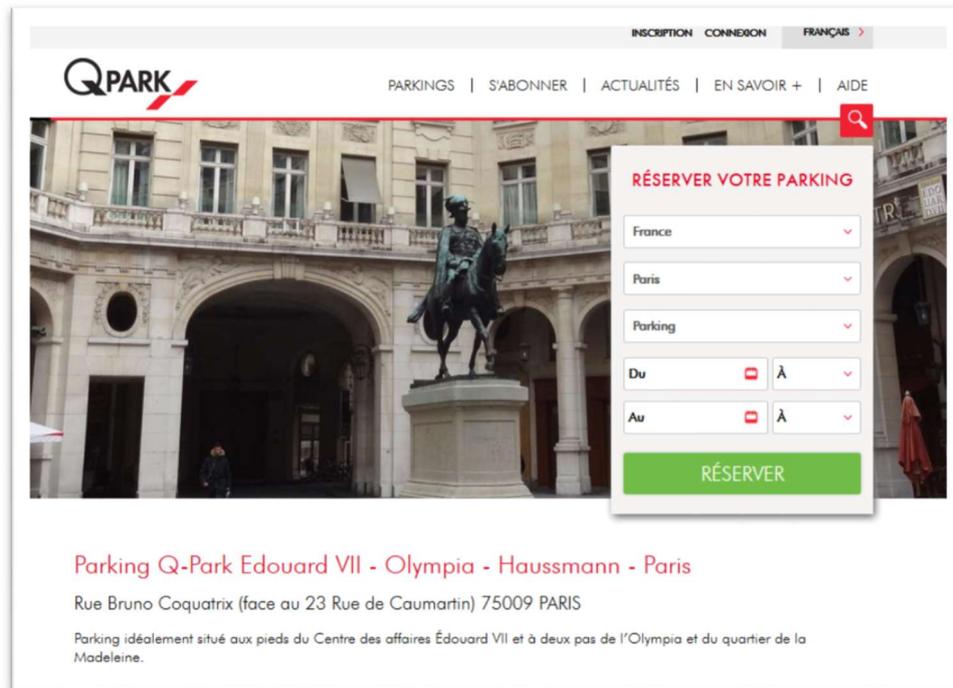
Q-Park France 2018 en bref

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 1er février 2018, Q-Park a repris le parking Edouard VII situé dans le 9ème 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.



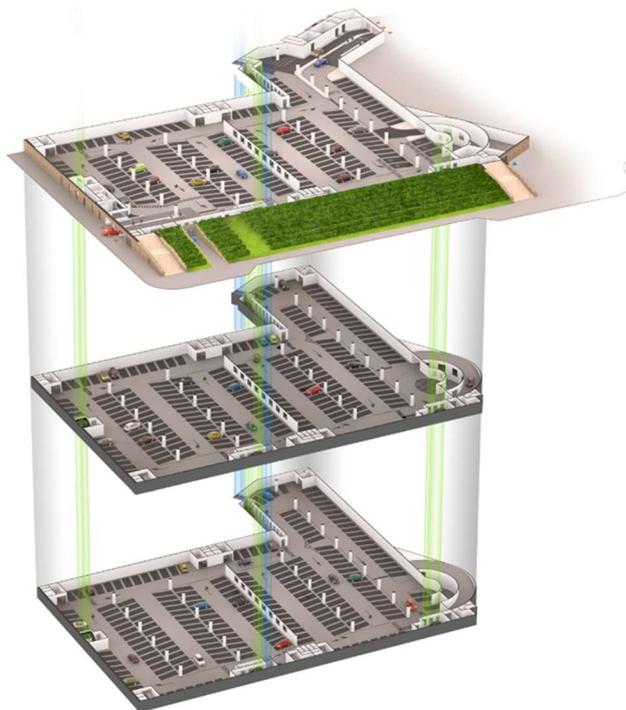
I Des travaux d'envergure en 2018

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.

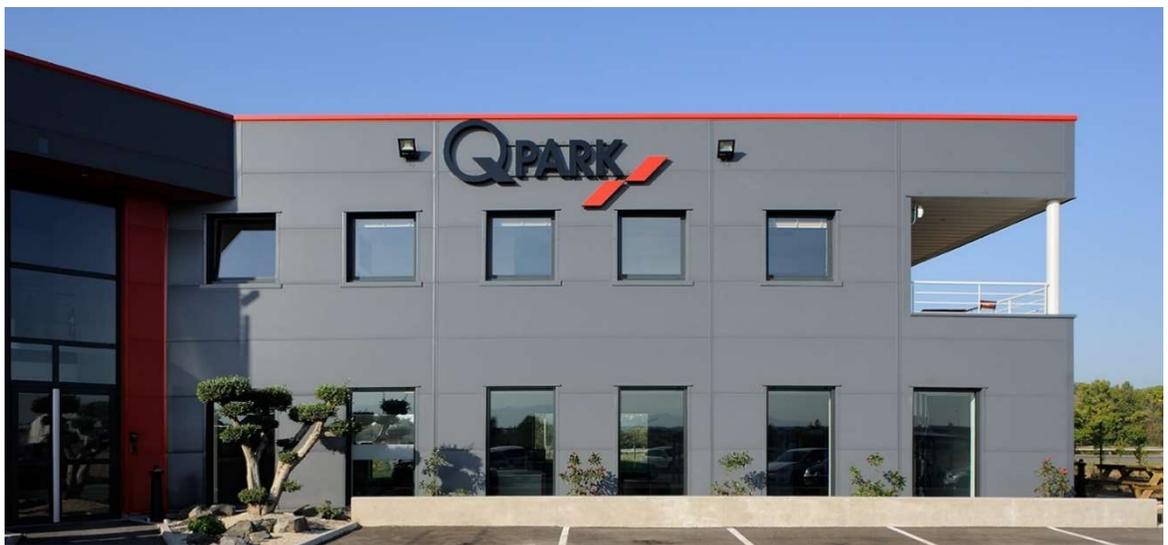
Q-Park France a majoritairement pris en charge la maîtrise d'ouvrage et le financement (soit un investissement de 11.5 millions d'euros, dont 3.5 millions d'euros pour la phase travaux et 8 millions d'euros de droit d'entrée) pour l'aménagement du parking

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.

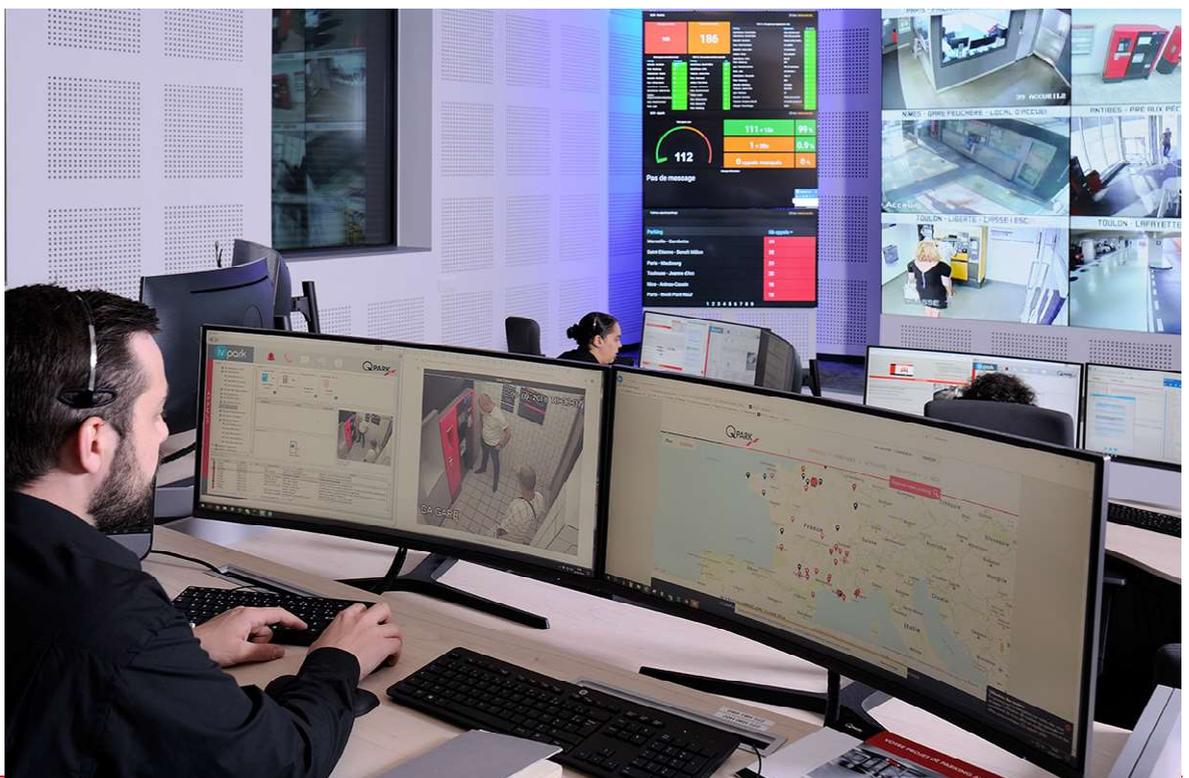
Le nouveau site a été inauguré le 3 octobre prochain en présence de Nicolas Darragon, maire de Valence et de Michèle Salvadoretti Directeur Général Q-Park.

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.

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

I Dépliants tarifaires par ville



5 Affectation Personnel Exploitation

5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

National:



Equipe Locale

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



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

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

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

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

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

5.2 Affectation et ETP des parkings

2018				
		NB HEURES ANN		ETP
Marseille - Vallier				2,23
	BERTHE	614		
	FONTAINE	1 473		
	MAATOUG	580		
	PLAZA	146		
	Florentin		765,11	
				2,23

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
HOBEBS (Recyclage)	10,5 h	Juillet 2018	Mr FLORENTIN Xavier
Gestes et Postures	4 h	Juillet 2018	Mr FLORENTIN Xavier
SSI (Sécurité Incendie)	7 h	Juillet 2018	Mr FLORENTIN Xavier
Relation Clients	21h	Octobre 2018	Mr FLORENTIN Xavier
SST	14 h	Novembre 2018	Mr FLORENTIN Xavier
Méthode de Nettoyage	14 h	Juin 2018	Mme FONTAINE Christel
HOBEBS (Recyclage)	10,5 h	Juillet 2018	Mme FONTAINE Christel
Gestes et Postures	4 h	Juillet 2018	Mme FONTAINE Christel
SSI (Sécurité Incendie)	7 h	Juillet 2018	Mme FONTAINE Christel
SST	14 h	Novembre 2018	Mme FONTAINE Christel

6 Compte-rendu financier du service

6.1 Compte exploitation année 2018

Compte-rendu financier: Marseille Vallier

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2018 par société	
	2018	2017	Variation en valeur	Variation en %	Ste du Parking Vallier	QPS
Recettes horaires & assimilées	139,9	120,8	19,0	15,8%	139,9	
Recettes abonnés	311,7	261,6	50,1	19,2%	311,7	
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	0,2	0,1	0,1	100,0%	0,2	
Subvention d'exploitation						
Amortissement des amodiataires	6,7	23,2	-16,5	-71,0%		6,7
Amortissement des amodiataires	3,0	2,9	0,0	1,3%	9,7	-6,7
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	461,5	408,6	52,8	12,9%	461,5	
Coûts des travaux refacturés						
Travaux refacturés						
Solde sur travaux refacturés						
Coût du personnel interne	-71,8	-68,9	-2,9	4,2%	-71,8	
Personnel intérimaire	-15,3	-20,7	5,4	-26,2%	-15,3	
Personnel de sécurité		-0,1	0,1	-100,0%		
Autres coûts de personnel	-27,3	-27,0	-0,3	1,3%		-27,3
Coût main d'œuvre directe	-114,4	-116,7	2,3	-2,0%	-87,1	-27,3
Taxes professionnelles	-10,8	-8,2	-2,6	31,2%	-10,8	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-48,6	-48,0	-0,6	1,3%	-48,6	
C3S (ex Organic)						
Autres taxes diverses	-0,3	-0,3			-0,3	
Impôts et Taxes	-59,7	-56,5	-3,2	5,7%	-59,7	
Eau & énergie	-18,4	-17,8	-0,6	3,5%	-18,4	
Fournitures de parking/voirie	-0,3	-2,0	1,7	-85,7%	-0,3	
Entretien de l'ouvrage	-21,0	-6,6	-14,3	NS	-21,0	
Maintenance des équipements de parking	-12,8	-19,9	7,1	-35,8%	-12,8	
Location diverses d'exploitation	-0,4	-0,4	-0,0	1,1%	-0,4	
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs					-73,8	73,8
Téléphone	-4,1	-6,3	2,2	-34,2%	-4,1	
Télésurveillance	-14,2	-14,0	-0,2	1,3%		-14,2
Assurance parking	-7,0	-8,1	1,1	-13,9%	-7,0	
Coût de la gestion de l'argent	-2,8	-3,0	0,2	-8,0%	-2,8	
Coût du marketing opérationnel	-0,2		-0,2		-0,2	
Coût des véhicules d'exploitation		-0,2	0,2	-100,0%		
Frais de voyages & mission/réception	-0,1	-0,2	0,0	-24,1%	-0,1	
Charges administrative d'exploitation	-2,5	-2,9	0,5	-16,1%	-2,5	
Sous Traitance QPS						
Rémunération sous traitance QPS (1%)						
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-3,6	-4,6	1,0	-22,0%	-3,6	
Total charges directes de production	-261,4	-259,3	-2,1	0,8%	-293,7	32,3

Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-2,2	-6,9	4,6	-67,3%	-2,2	
Redevances / Loyers locaux - Part Variable						
Total loyers et redevances	-2,2	-6,9	4,6	-67,3%	-2,2	
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC	-4,8	-6,2	1,4	-23,0%	-4,8	
Honoraires avocats						
Honoraires divers	-0,3	-0,7	0,4	-60,0%	-0,3	
Frais de services bancaires (indirectes)						
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers	0,4	0,1	0,2	200,0%	0,4	
Convention Mission Direction & Assistance	-32,3	-28,6	-3,7	12,9%		-32,3
Total charges indirectes	-39,3	-42,3	3,0	-7,1%	-7,0	-32,3
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-300,6	-301,5	0,9	-0,3%	-300,6	
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	160,8	107,1	53,7	50,2%	160,8	
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements de la concessionnaire	-188,6	-183,1	-5,4	3,0%	-188,6	
Amortissement subv équipements	76,3	76,3	0,0	0,0%	76,3	
Amortissements exploitation QPS						
Prov renouvellement des immobilisations		-42,9	42,9	-100,0%		
Résultat s/ cessions & Mises au rebut						
Total Amortissements	-112,2	-149,7	37,4	-25,0%	-112,2	
RESULTAT D'EXPLOITATION	48,6	-42,6	91,2	NS	48,6	
Produits financiers	0,3	0,1	0,2	146,0%	0,3	
Charges financières	-81,0	-89,5	8,6	-9,6%	-81,0	
RESULTAT FINANCIER	-80,6	-89,4	8,8	-9,8%	-80,6	
Produits exceptionnels	0,0	1,6	-1,6	-99,1%	0,0	
Charges exceptionnels	-0,0	-0,1	0,1	-76,8%	-0,0	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,0	1,5	-1,5	-100,8%	-0,0	
Impôts sur les sociétés						
RESULTAT NET COMPTABLE	-32,1	-130,5	98,4	-75,4%	-32,1	

Concernant l'année 2018, les recettes globales s'élevèrent à 461.5K€ soit une évolution de 12.9% par rapport à 2017 aussi bien au niveau des recettes abonnés que horaires.

Au niveau des charges d'exploitations, le coût de personnel est stable par rapport à 2017 avec une variation de 2% correspondant à l'augmentation des salaires dans le cadre des négociations annuelles. Au niveau des postes entretien de l'ouvrage nous avons eu des interventions au niveau des portes d'accès et du portail ce qui explique les variations au titre de l'année 2018.

Le montant de la redevance est de 2,2K€ soit le montant de la redevance fixe prévue au contrat.

Nous constatons une amélioration du résultat net 98,4K€ par rapport à l'année précédente soit un résultat négatif de 32.1K€.

6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables

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

7 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive du parc Vallier

Annexe B: Gamme tarifaire du parc Vallier

Annexe C: Description du Service Clients

Annexe D: QCR de Valence

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

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

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

Annexe I: La presse en parle

Annexe J: Suivi GMAO Technique Nbre interventions

Annexe K: Tableau MAPM

Annexe A: Fiche descriptive du parc Vallier

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

Annexe B: Gamme tarifaire du parc Vallier

Horaires

PRIX ET SERVICES

Q-PARK VALLIER

HORAIRES D'OUVERTURE		ACCESSIBLE 24h/24 7j/7 aux abonnés	
OUVERTURE : 7H00 - FERMETURE : 21H00		Sortie possible véhicule 24h/24 7j/7	
TARIFS HORAIRES			
15mm	0,50 €	4h15	8,10 €
30mm	0,50 €	4h30	8,50 €
45mm	1,50 €	4h45	8,90 €
1h00	2,00 €	5h00	9,30 €
1h15	2,50 €	5h15	9,50 €
1h30	3,00 €	5h30	9,70 €
1h45	3,60 €	5h45	9,90 €
2h00	4,10 €	6h00	10,10 €
2h15	4,60 €	6h15	10,30 €
2h30	5,10 €	6h30	10,60 €
2h45	5,60 €	6h45	10,80 €
3h00	6,10 €	7h00	11,00 €
3h15	6,50 €	7h15	11,20 €
3h30	6,90 €	7h30	11,40 €
3h45	7,30 €	7h45	11,60 €
4h00	7,70 €	8h00	11,80 €
24h00		13,40 €	Ticket perdu : 13,40 €

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr	FORFAITS COURTE DUREE
Résident ANNUEL 1 120,00 €	EN VENTE AU BUREAU D'ACCUEIL
Résident TRIMESTRIEL 300,00 €	
Résident MENSUEL 105,00 €	
Abonnement 5 jours / 7 60,00 €	

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 91 47 71 22. (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

Abonnements



PARKING VALLIER

ABONNEMENTS	TARIFS Mensuel en € ttc	TARIFS Trimestriel en € xtc	TARIFS Annuel en € ttc
7x24	150,00€	420,00€	1 600,00€
7x24 Commerçant	110,00€	310,00€	1 100,00€
7X24 Résident	105,00€	300,00€	1 120,00€
7X24 Moto Résident	55,00€	155,00€	600,00€
7X24 Vélo	-	-	55,00€
BUREAU Lundi au Vendredi (06h00-22h00)	60,00€	180,00€	720,00€

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

Annexe C2: Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 0 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	<p>23 opérateurs</p> <p>1 10 000 appels/mois (bornes interphonie des parkings) – durée moyenne 88 secondes/appel</p> <p>3 500 appels téléphoniques/mois – durée moyenne : 4 minutes/appel</p> <p>2 500 e-mails/mois</p> <p>Près de 200 parkings connectés</p>
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation....</p>

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Détail des Immobilisations & Amortissements																				
Id Contrat : E227		Année: 2018																		
Contrat : Marseille Vallier		Parkings :																		
Id_Entité : C46		Entité : Ste du Parking Vallier																		
Company	Nom Parking	N°	Désignation	Code classe immo.	Code sous-classe immo.	Groupe compta. immo.	Code parking	Début amort.	Invest. Cumulés	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. Cumulés	Amort. cumulés	Amort. Période	Amort. Immos	Amort. Cumulés	VNC 31-12-2017	VNC 31-12-18	Type de Bien
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000020		NETCELER CPLT I 02MAINTENA	1021	215310	13031	17/10/2017	240,00	0,00	0,00	0,00	0,00	240,00	-6,17	-30,00	0,00	-36,17	233,83	203,83	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000021		VISIOLED LAMPE 02MAINTENA	1021	218140	13031	23/03/2018	0,00	10 604,30	0,00	0,00	0,00	10 604,30	0,00	-1 023,60	0,00	-1 023,60	0,00	9 580,70	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000022		PNG REMISE EN 02MAINTENA	1021	218170	13031	07/03/2018	0,00	66 500,00	0,00	0,00	0,00	66 500,00	0,00	-3 620,53	0,00	-3 620,53	0,00	62 879,47	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000002		CONCESSION DU CORPORELLE	1021	225000	13031	03/03/2010	6 592 157,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 592 157,00	-1 357 144,38	-173 312,88	0,00	-1 530 457,26	5 235 012,62	5 061 699,74	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000003		FRAIS FINANCIER CONCESS	1021	225150	13031	01/10/2009	151 572,57	0,00	0,00	0,00	0,00	151 572,57	-32 516,81	-3 941,52	0,00	-36 458,33	119 055,76	115 114,24	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000004		ONDULEUR ALAF CORPORELLE	1021	215390	13031	21/05/2010	5 687,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5 687,00	-5 687,00	0,00	0,00	-5 687,00	0,00	0,00	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000005		SYSTEME APPEL CORPORELLE	1021	218170	13031	27/09/2010	1 534,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 534,00	-1 534,00	0,00	0,00	-1 534,00	0,00	0,00	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000006		REAMENAGEMENT CORPORELLE	1022B	215340	13031	29/09/2010	2 204,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 204,00	-2 204,00	0,00	0,00	-2 204,00	0,00	0,00	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000007		BORNE SORTIE S CORPORELLE	1021	218170	13031	21/06/2010	6 374,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 374,00	-6 374,00	0,00	0,00	-6 374,00	0,00	0,00	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000008		MISSION OUVRE CONCESS	1021	225150	13031	01/10/2010	2 000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 000,00	-1 449,93	-200,04	0,00	-1 649,97	550,07	350,03	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000009		HONORAIRES AC CONCESS	1021	225150	13031	01/10/2010	3 615,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 615,00	-2 620,73	-361,56	0,00	-2 982,29	994,27	632,71	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000010		XEROX TPE CAIS CORPORELLE	1022B	215440	13031	25/04/2016	574,33	0,00	0,00	0,00	0,00	574,33	-96,72	-57,48	0,00	-154,20	477,61	420,13	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000011		XEROX CONFORI CORPORELLE	1022B	215440	13031	09/03/2016	2 343,92	0,00	0,00	0,00	0,00	2 343,92	-424,49	-234,36	0,00	-658,85	1 919,43	1 685,07	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000012		IMA RPLT BAES CORPORELLE	1021	218140	13031	09/02/2016	4 300,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 300,00	-1 018,24	-537,48	0,00	-1 555,72	3 281,76	2 744,28	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000013		IMA MISE EN PL CORPORELLE	1021	218140	13031	16/02/2016	1 891,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 891,00	-443,23	-236,40	0,00	-679,63	1 447,77	1 211,37	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000014		IMA MISE EN PL CORPORELLE	1021	218140	13031	23/02/2016	1 065,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 065,00	-658,70	-355,02	0,00	-1 013,72	406,30	51,28	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000015		PARIS SIGNALIS CORPORELLE	1021	215360	13031	22/07/2016	1 391,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1 391,00	-200,52	-139,08	0,00	-339,60	1 190,48	1 051,40	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000016		IMA RPLT STOCK CORPORELLE	1023	218300	13031	02/02/2016	6 935,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6 935,00	-2 654,53	-1 386,99	0,00	-4 041,52	4 280,47	2 893,48	Biens de reprise
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000017		IVPARK VALLIER CORPORELLE	1021	215310	13031	01/01/2017	13 454,55	0,00	0,00	0,00	0,00	13 454,55	-1 221,70	-1 747,56	0,00	-2 969,26	12 232,85	10 485,29	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000018		RADIO SCE + RAC CORPORELLE	1023	215490	13031	01/01/2017	4 741,75	0,00	0,00	0,00	0,00	4 741,75	-677,40	-677,40	0,00	-1 354,80	4 064,35	3 386,95	Biens de retour
SOCIETE DU PARK VALLIER	Marseillielier - SIIMMO000019		CONDUENT INTÉ CORPORELLE	1022B	215340	13031	10/05/2017	3 504,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 504,00	-449,68	-700,80	0,00	-1 150,48	3 054,32	2 353,52	Biens de retour
Q-PARK FRANCE	Marseillielier - SIIMMO005408		FONDS COMMEF CORPORELLE	1025	207000	13031	01/01/2016	291 564,98	0,00	0,00	0,00	0,00	291 564,98	-18 098,00	-9 050,00	0,00	-27 148,00	273 466,98	264 416,98	Biens de retour

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements			
Id Contrat : E227		Année: 2018	
Contrat : Marseille Vallier			
Id_Entité : C46		Entité : Site du Parking Vallier	

Company	Type de Bien	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	cumulés 31-12-17	Période	Somme de Amort. Immos sorties	Cumulés au 31-12-18	Somme de VNC 31-12-2017	Somme de VNC 31-12-18
Q-PARK FRANCE	Biens de retour	29156498				291 565	-18 098	-9 050	-27 148		273 467	26441698
Total Q-PARK FRANCE		291 565				291 565	-18 098	-9 050	-27 148		273 467	264 417
SOCIETE DU PARK VALLIER	Biens de reprise	6 935				6 935	-2 655	-1 387	-4 042		4 280	2 893
	Biens de retour	6 798 649	77 104			6 875 753	-1 414 728	-187 176	-1 601 903		5 383 921	5 273 850
Total SOCIETE DU PARK VALLIER		6 805 584	77 104			6 882 688	-1 417 382	-188 563	-1 605 945		5 388 202	5 276 743
Total général		7 097 149	77 104			7 174 253	-1 435 480	-197 613	-1 633 093		5 661 669	5 841 160

Subvention d'équipement

	Subv. 31-12-17	Subv. Recue s/Période	Subv. 31-12-18	Amort. cumulés 31-12-17	Amort. Période	Amort. Cumulés au 31-12-18	VNC 31-12-17	VNC 31-12-18
PK Vallier	-2 900 000		-2 900 000	597 807	76 316	674 123	-2 302 193	-2 225 877
	-2 900 000		-2 900 000	597 807	76 316	674 123	-2 302 193	-2 225 877

Amortissements

	Cessions au 31-12-17	Cessions 2018	Cessions au 31-12-18	CA au 31-12-17	CA en 2018	Cessions 31-12-18	Produits futurs 31-12-17	Produits futurs 31-12-18
PK Vallier	236 037		236 037	51 912	6 730	58 642	-184 125	-177 395
	236 037		236 037	51 912	6 730	58 642	-184 125	-177 395

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

Id_Contrat :	E227		Année :	2018
Nom Contrat :	Marseille Vallier			
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				
Chiffres d'Affaires HT		<u>Total</u> 115 370 147	100%	115 370 147
			B	115 370 147
Montants spécifiques au contrat concerné :				
Chiffres d'Affaires HT		461 461	100%	461 461
			C	461 461
Affectation des honoraires de MDA = A x C/B				48 139
Total Frais de Gestion				48 139

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

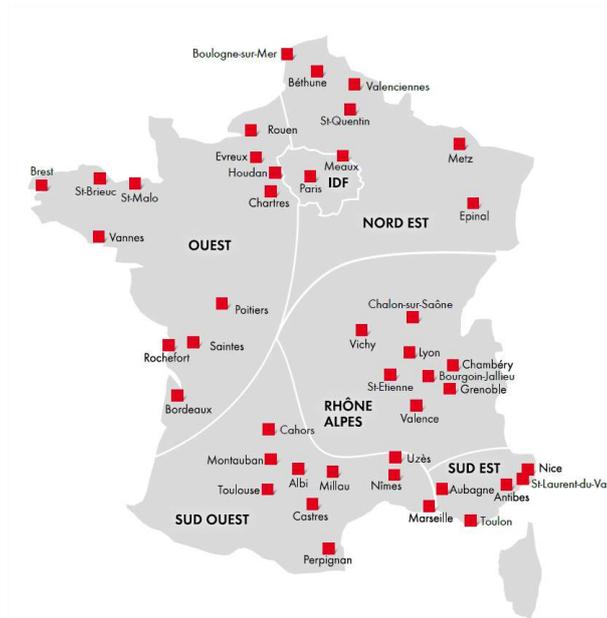
I Le Groupe Q-Park

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 fluide depuis dix ans pour certains et vingt ans pour les autres. Quand maître Pénard, elle ne voit pas de terre réglant la circulation sur le terrain. 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 Sarré 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 trouvent présents au centre art et. Thom Nicolas Pénard

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



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 rouveau 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 €.

Annexe J: Suivi technique GMAO Carl source

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

Matériel de péage: Bornes d'entrée et sortie, lecteurs piétons, lecteurs de tickets, barrières, caisses automatiques

Sécurité incendie: Blocs autonomes 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

RAD Année 2018 - Délégataire																		
DSP	CA N (en k€)	Variation CA N/N-1	PRODUITS D'EXPLOITATION (en k€)	CHARGES D'EXPLOITATION (en k€)	REDEVANCE			RESULTAT AVANT IMPOT N (en k€)	RESULTAT NET IMPOT N (en k€)	VARIATION RESULTAT N/N-1	FREQUENTATIONS				EVOLUTION TARIFS		ETP	OBSERVATION
					VARIABLE (en k€)	FIXE (en k€)	TOTAL (en k€)				HORAIRES N	HORAIRE N/N-1	ABONNES N	ABONNES N/N-1	HORAIRES	ABONNES		
Vallier	461	12,93%	461	301	-	2	2	32	32	-75,43%	25 919	1,17%	398	56,86%	0,44%	0,50%	3,12	