

# Rapport d'activité

**MARSEILLE 2018**

**Parking Hôtel de Ville**



**Auteur :** Julien Dalle Vecchia/ Yannick Julié

**Date :** 24 mai 2019

## Table des matières

Préambule.....	3
<b>1 Présentation Générale .....</b>	<b>4</b>
1.1 Descriptif et caractéristiques du parking HDV/ Grille tarifaire 2018.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	6
<b>2 Inventaire et Amortissement des biens du parking .....</b>	<b>7</b>
2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements .....	7
2.2 Suivi des obligations contractuelles.....	8
2.3 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.....	9
<b>3 Fréquentation du parking Hôtel de Ville .....</b>	<b>11</b>
3.1 Analyse Globale.....	11
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking HDV.....	13
3.3 Fréquentation Gratuite du parking et fréquentation globales .....	17
3.4 Recettes Abonnés.....	18
3.5 Détails des recettes diverses du parking HDV .....	20
<b>4 Qualité de service .....</b>	<b>21</b>
4.1 Services à la clientèle .....	21
4.2 Suivi des réclamations .....	22
4.3 Enquêtes clients .....	23
Satisfaction Globale .....	24
Satisfaction accueil, informations & signalétique .....	25
Satisfaction sécurité .....	26
Satisfaction propreté.....	27
Conclusion.....	28
4.4 Communication & actions commerciales 2018 .....	29
Q-Park France 2018 en bref .....	29
Campagnes promotionnelles.....	38
Les partenariats nationaux .....	41
Marketing et communication locale.....	43
<b>5 Affectation Personnel Exploitation parking Hotel de Ville.....</b>	<b>45</b>
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation.....	45
5.2 Affectation et ETP du parking Hôtel de Ville .....	47
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations.....	48
5.4 Formation Personnel exploitation 2018.....	49
<b>6 Compte-rendu financier du service.....</b>	<b>50</b>
6.1 Compte exploitation année 2018.....	50
6.2 Calcul du seuil de la redevance variable .....	53
<b>7 Annexes.....</b>	<b>54</b>

## Préambule

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

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

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

## 1 Présentation Générale

### 1.1 Descriptif et caractéristiques du parking HDV/ Grille tarifaire 2018

Nb de parcs gérés: 1.

Durée du contrat: 6 ans

Caractéristiques des parcs

Parking Hotel de Ville

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
HDV	E	523	5	Mixte	1974

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

Grille tarifaire en vigueur au 1<sup>er</sup> janvier 2018 et formule indexation des tarifs

## **PRIX ET SERVICES** **Q-PARK VIEUX PORT** **HÔTEL DE VILLE**

### HORAIRE D'OUVERTURE

<b>OUVERTURE : 07H00</b> Accessible 24h/24h aux abonnés	<b>FERMETURE 24H00</b> Sortie possible 24h/24h
--	---

### TARIFICATION AU QUART D'HEURES

15 mn	0,00 €	04 H 00	6,60 €	08 H 00	12,10 €
30 mn	0,00 €	04 H 15 mn	7,00 €	08 H 15 mn	12,30 €
45 mn	1,20 €	04 H 30 mn	7,30 €	08 H 30 mn	12,50 €
01 H 00	1,80 €	04 H 45 mn	7,60 €	08 H 45 mn	12,70 €
1 H 15 mn	2,30 €	05 H 00	7,90 €	09 H 00	12,90 €
1 H 30 mn	2,80 €	05 H 15 mn	8,30 €	09 H 15 mn	13,10 €
1 H 45 mn	3,20 €	05 H 30 mn	8,70 €	09 H 30 mn	13,40 €
02 H 00	3,60 €	05 H 45 mn	9,10 €	09 H 45 mn	13,60 €
2 H 15 mn	4,10 €	06 H 00	9,50 €	10 H 00	13,80 €
2 H 30 mn	4,50 €	06 H 15 mn	9,90 €	10 H 15 mn	14,00 €
2 H 45 mn	4,90 €	06 H 30 mn	10,20 €	10 H 30 mn	14,10 €
03 H 00	5,30 €	06 H 45 mn	10,50 €	10 H 45 mn	14,10 €
3 H 15 mn	5,70 €	07 H 00	10,80 €	11 H 00	14,10 €
3 H 30 mn	6,00 €	07 H 15 mn	11,20 €	11 H 15 mn	14,10 €
3 H 45 mn	6,30 €	07 H 30 mn	11,50 €	11 H 30 mn	14,10 €
		07 H 45 mn	11,80 €	12 H 00	14,10 €
De 12 H 00 à 24 H 00 de stationnement				15,30 €	
Tarif Moto				0,30 € / 15 mn	
Tarif nuit 21 H 00 - 06 H 00				0,30 € / 15 mn	

**Ticket perdu 20 € 00 Cts**

### ABONNEMENTS

	Mensuel	Trimestriel	Annuel
Abonnement 7x24	<b>110,00 €</b>	<b>330,00 €</b>	<b>1 210,00 €</b>
Abonnement 6x24	<b>85,00 €</b>	<b>255,00 €</b>	<b>935,00 €</b>
Abonnement 5x24	<b>75,00 €</b>	<b>225,00 €</b>	<b>825,00 €</b>
Abonnement Résident	<b>85,00 €</b>	<b>255,00 €</b>	<b>935,00 €</b>
Abonnement Moto	<b>40,00 €</b>	<b>120,00 €</b>	<b>440,00 €</b>

CALCUL DES INDEXATIONS DE TARIFS				
<b>Caractéristiques contrat</b>		Date d'indexation	janv-18	17-oct
<b>MARSEILLE - HOTEL DE VILLE</b>		TVA date de l'indexation	20,00%	
Contrat	Contrat pour l'exploitation du parking Jules Verne HF+DV			
Date de signature	janv-14			
Valeur de base indice	2014			
Fréquence d'indexation	au 1er janvier			
Dernière indexation	-			
Arondis	-			
FFR/EUR	6,55957			
TVA date de signature du contrat	19,60%			
<b>Coefficient d'indexation K pour les abonnés</b>				
Formule d'indexation	$K = a + b * (ICH_{Trev-TS} / ICH_{Trev-TSo}) + c * (EBIQ / EBIQo)$			
<b>Coefficient</b>				
a	0,15			
b	0,55			
c	0,30			
<b>Indices</b>				
	Date de valeur	Valeur		
ICH <sub>Trev-TS</sub>	juin-17	109,40		
ICH <sub>Trev-TSo</sub>	juin-14	107,80		ICHT-H
EBIQ	août-17	105,70		
EBIQo	nov-14	107,40		
<b>K</b>	<b>1,0034</b>		0,993042412	
Nbre d'années de contrat écoulées	4,00		1,04%	
Soit une augmentation annuelle moyenne de	0,09%			

Formule d'indexation

## 1.2 Faits marquants de l'exercice

L'année 2018 a été marquée par le mouvement social des gilets jaunes qui a particulièrement affecté les parkings du centre ville.

Les deux week-ends de gratuité mis en place par la métropole ont également eu une incidence sur notre chiffre d'affaire horaire.

Nous rencontrons toujours des problèmes d'accès au parking à chaque manifestation en raison de la fermeture de la rue de le Loge lors de ces événements.

La fréquentation horaire est donc en baisse de 23 630 sur cet exercice soit 13% dont 13 634 uniquement sur le dernier trimestre.

La mise en place du paiement libér T afin de faciliter et de répondre aux demandes de la clientèle dans le cadre de nos enquêtes satisfactions.

## 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 : E200	Année: 2018
Contrat : Marseille - HDV	
Id_Entité : C17	Entité : Q-Park Marseille HDV

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	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
Q-PARK FRANCE	Biens de reprise	25525				25 525	-13 450	-2 965		-16 415	12 075	9109,94
<b>Total Q-PARK FRANCE</b>		<b>25 525</b>				<b>25 525</b>	<b>-13 450</b>	<b>-2 965</b>		<b>-16 415</b>	<b>12 075</b>	<b>9 110</b>
Q-PARK MARSEILLE HDV	Biens de retour	847 586	123 763			971 348	-509 401	-183 758		-693 159	338 185	278 189
<b>Total Q-PARK MARSEILLE HDV</b>		<b>847 586</b>	<b>123 763</b>			<b>971 348</b>	<b>-509 401</b>	<b>-183 758</b>		<b>-693 159</b>	<b>338 185</b>	<b>278 189</b>
<b>Total général</b>		<b>873 111</b>	<b>123 763</b>			<b>996 873</b>	<b>-522 851</b>	<b>-186 724</b>		<b>-709 574</b>	<b>350 260</b>	<b>287 299</b>

Au titre de l'année 2018, nous avons investi 123K€ sur les programmes de travaux suivants:

- 11,5K€ sur la reprise de l'éclairage au sol par la société Amperis correspondant à une levee de reserve de la commission de sécurité en septembre 2018.
- 53,7K€ sur les mises aux norms des ascenseurs par la société de maintenance OTIS.
- 7,3K€ sur la reprise de certains rideaux coupe feux suite à la prescription de la scds par la société GESOP.
- 9,1K€ à la société Selectric et SNEF suite au changement de deux moteurs de désenfumage.
- 8,5K€ pour des travaux d'embellissement du local d'exploitation par la société AVR BAT (reprise carrelage et réfection coin cuisine du local repos).
- 9,8K€ dans la mise en place du paiement libert T afin de répondre aux attentes de la clientèle dans le cadre de l'enquête satisfaction.
- 15,6K€ dans la mise en place du totem de signalétique du vieux port, et par la reprise du portique d'entrée qui a été endommagé courant 2018 suite à des vents forts.
- 5K€ pour des reprises de peintures au niveau des rampes d'accès suite à des infiltrations de peinture, et par le reprise de trois places non marquees initialement dans le programme travaux suite à des infiltrations d'eaux et dans l'attente de la pose d'un dispositif visant à canaliser ces arrives d'eaux.
- 2,7K€ à l'entreprise Souchon pour la reprise de canalisations dans le parking.

## 2.2 Suivi des obligations contractuelles

Dans le cadre de nos obligations de travaux dans le cadre du contrat de délégation, nous avons réalisé l'ensemble des travaux prévus au contrat en réalisant en complément et pour le confort des usagers la reprise de l'ensemble de l'éclairage en technologie LED.

### Suivi du Programme Pluriannuel de GER (article 13.5)

	CEP	CEP indexé	Réel	Prov	indexation
Investissement initial	848 540	848 540			
GER Année 1 (2014)	7 000	7 000,0			
GER Année 2 (2015)	7 140	7 069,5			0,9924%
GER Année 3 (2016)	7 283	7 069,2			0,9879%
GER Année 4 (2017)	7 428	7 069,6		3 638	0,9939%
GER Année 5 (2018)	7 577	7 070,3		-3 638	1,0038%
	884 968	883 818	996 873		

Au vu de ces éléments, nous avons réalisé 996K€ de travaux depuis le début du contrat donc bien au-dessus du montant prévu initialement d'un montant de 883K€.

Le surplus de travaux correspond notamment à la mise en place de l'éclairage LEDS et à des reprises d'éléments de sécurité du parking (moteurs, éclairage sol, rideaux coupe feux) qui étaient non prévus au départ ne faisant pas partie du programme de rehabilitation du parking dans le cadre du contrat.

### 2.3 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.

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

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

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

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

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

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

L'équipe d'exploitation est fortement sensibilisée à ce sujet, ce qui se traduit par des vérifications hebdomadaires, qui complètent les interventions de nos prestataires.

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

## 2.4 Maintenance générale

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

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

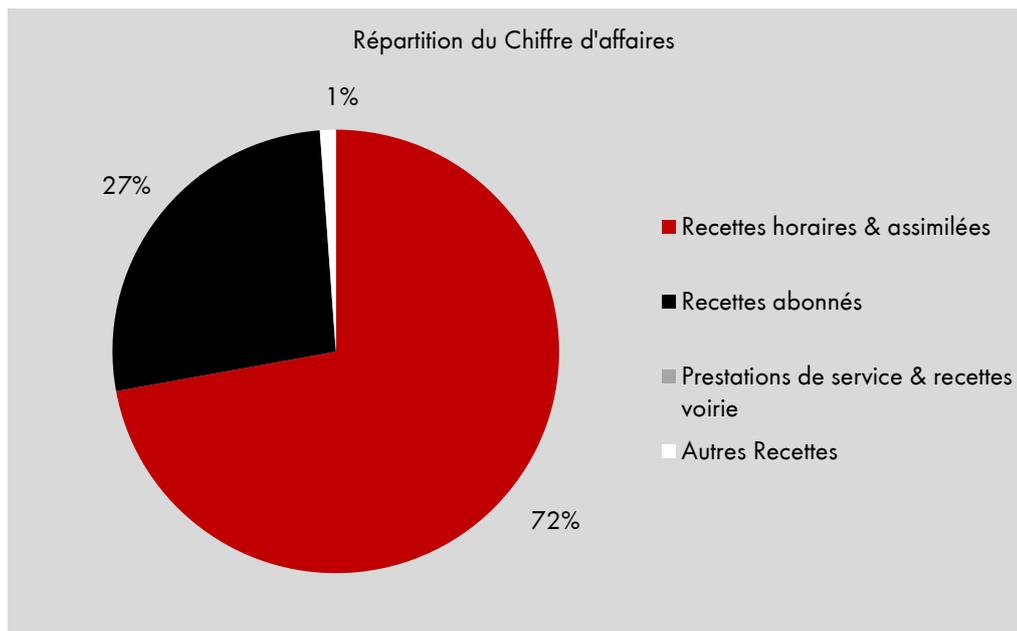


### 3 Fréquentation du parking Hôtel de Ville

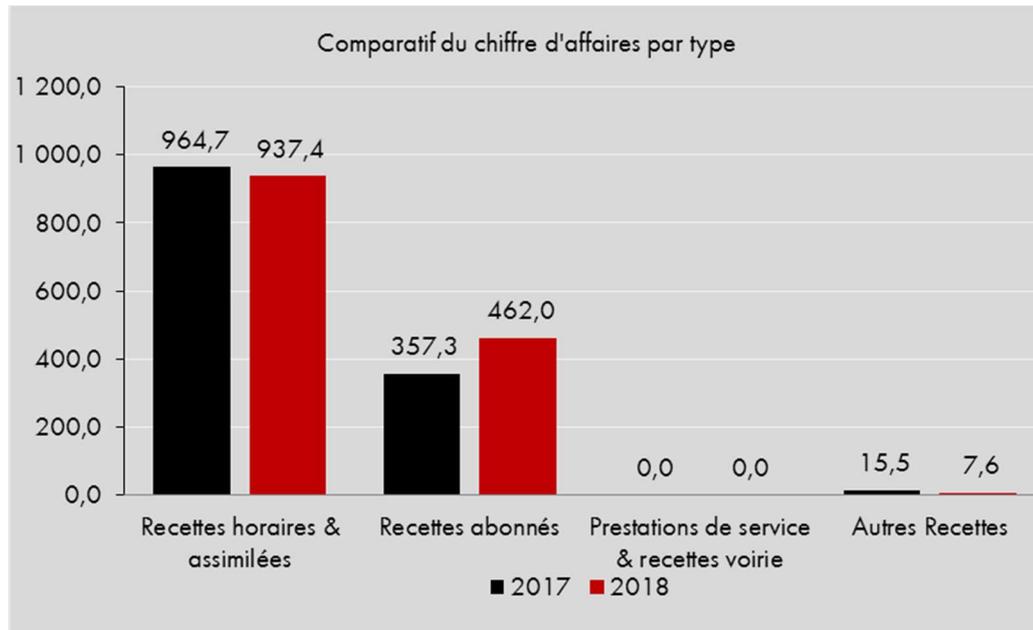
#### 3.1 Analyse Globale

##### I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2017	2018
Recettes horaires & assimilées	964,7	937,4
Recettes abonnés	357,3	462,0
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	15,5	7,6
<b>Total Chiffre d'affaires</b>	<b>1 337,5</b>	<b>1 407,0</b>



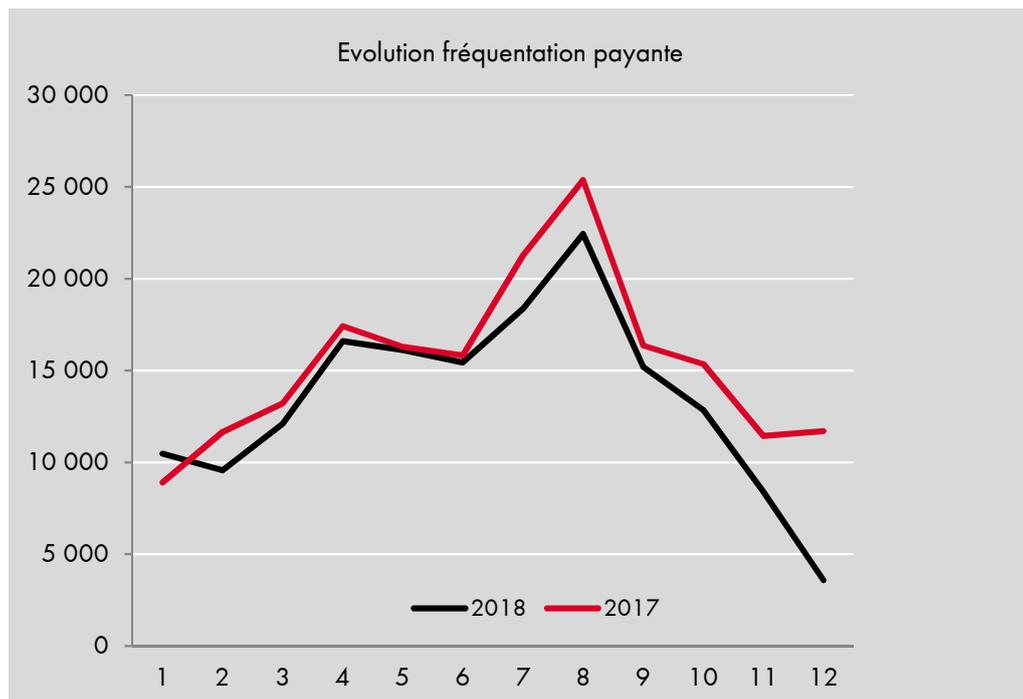
I Evolution du chiffre d'affaires



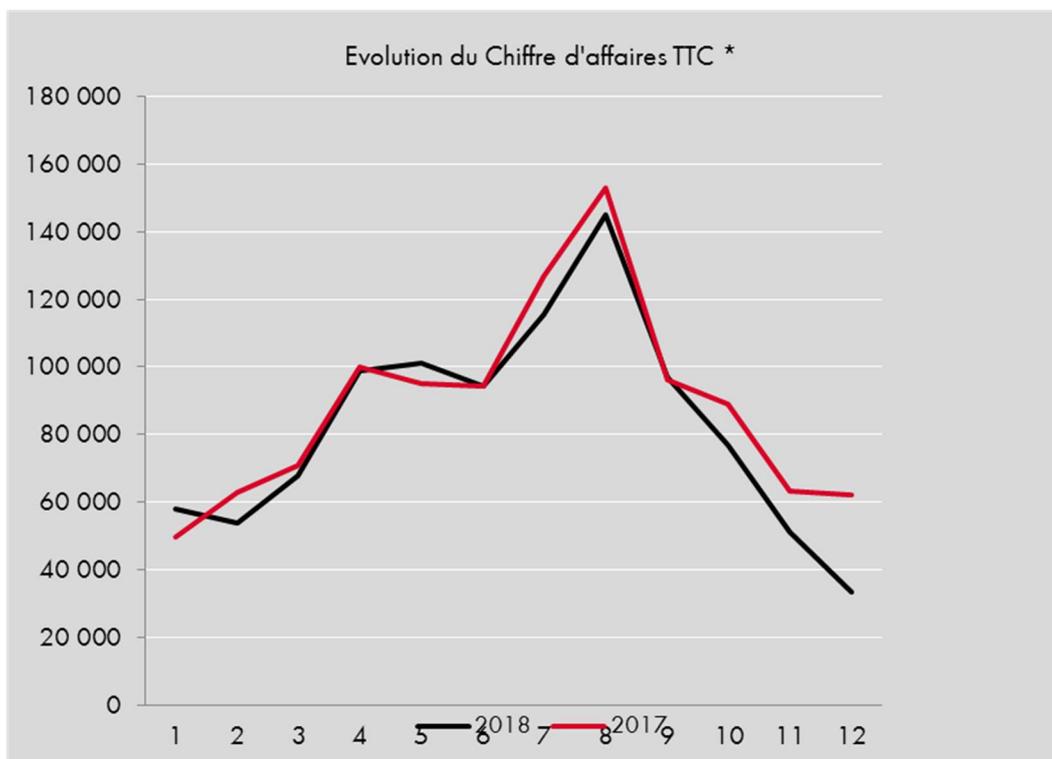
### 3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking HDV

#### I Recettes horaires

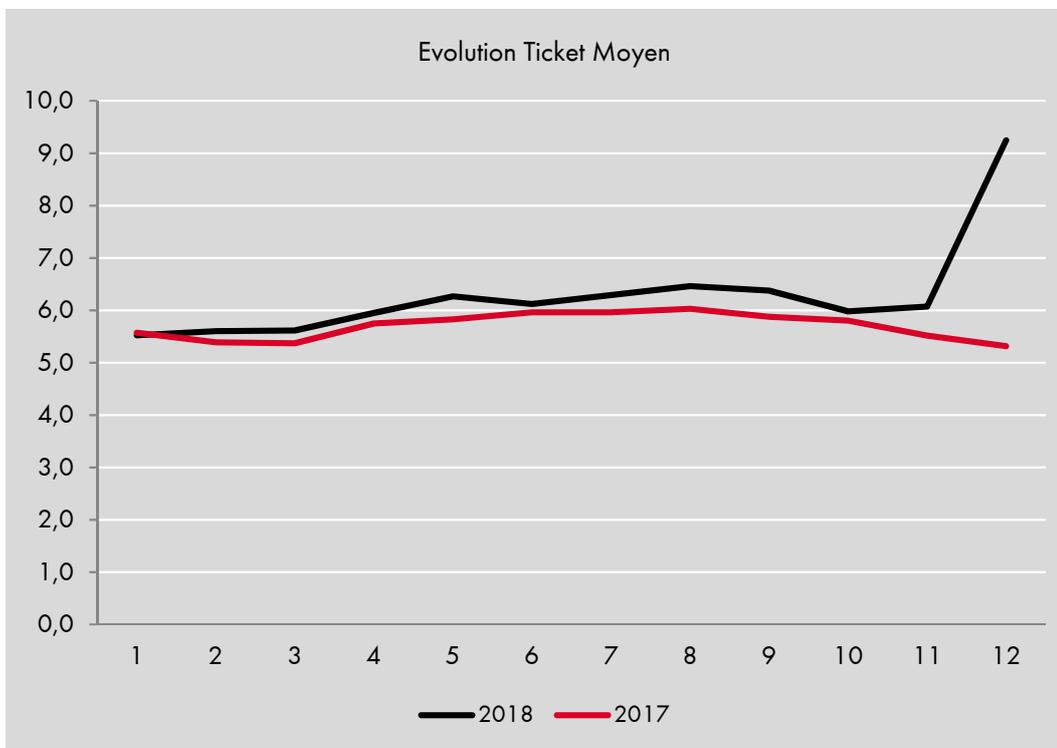
Fréquentation	2017	2018	Evolution
Janvier	8 902	10 471	1 569
Février	11 643	9 566	-2 077
Mars	13 214	12 104	-1 110
Avril	17 415	16 600	-815
Mai	16 288	16 119	-169
Juin	15 822	15 437	-385
Juillet	21 266	18 356	-2 910
Août	25 376	22 440	-2 936
Septembre	16 357	15 194	-1 163
Octobre	15 353	12 847	-2 506
Novembre	11 433	8 413	-3 020
Décembre	11 695	3 587	-8 108
<b>Total</b>	<b>184 764</b>	<b>161 134</b>	<b>-23 630</b>



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2017	2018	Evolution
Janvier	49 585	57 846	8 261
Février	62 757	53 581	-9 177
Mars	70 941	67 946	-2 995
Avril	100 060	98 777	-1 283
Mai	94 912	100 972	6 060
Juin	94 297	94 442	145
Juillet	126 764	115 437	-11 327
Août	152 969	145 054	-7 915
Septembre	96 122	96 848	726
Octobre	89 112	76 837	-12 275
Novembre	63 049	51 100	-11 949
Décembre	62 157	33 164	-28 993
<b>Total</b>	<b>1 062 727</b>	<b>992 004</b>	<b>-70 723</b>



Ticket moyen TTC en €	2017	2018	Evolution
Janvier	5,6	5,5	-5%
Février	5,4	5,6	21%
Mars	5,4	5,6	24%
Avril	5,7	6,0	20%
Mai	5,8	6,3	44%
Juin	6,0	6,1	16%
Juillet	6,0	6,3	33%
Août	6,0	6,5	44%
Septembre	5,9	6,4	50%
Octobre	5,8	6,0	18%
Novembre	5,5	6,1	56%
Décembre	5,3	9,2	393%
<b>Total</b>	<b>5,8</b>	<b>6,2</b>	<b>40%</b>



	2017	2018	Evolution
Fréquentation	184 764,0	161 134,0	-13%
Ticket moyen TTC en €	5,8	6,2	7%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 062 726,9	992 004,1	-7%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	94 919,6	132 882,0	40%
<b>Total CA horaires et assimilés</b>	<b>1 157 646,5</b>	<b>1 124 886,1</b>	<b>-3%</b>

La fréquentation horaire du parking connaît une forte baisse sur l'exercice 2018.

Celle-ci atteint 13% soit 23 630 paiements de moins sur la période.

La situation géographique du parking Hôtel de Ville a pour conséquence un fort impact sur sa fréquentation lors des manifestations ayant lieu sur le Vieux Port ou sur la Canebière. Les voies d'accès au parking sont en effet souvent fermées lors de ces événements.

Les mois de novembre et décembre sont les plus concernés par cette chute de la fréquentation avec 11 128 paiements de moins.

Nous constatons une belle progression sur le chiffre d'affaires assimilés (+ 40%) en raison de nombreux partenariats avec les commerces et de très bons résultats du service de réservation en ligne Q park Résa. En conclusion, le chiffre d'affaire total baisse de 3% en comparaison avec l'exercice précédent.

### 3.3 Fréquentation Gratuite du parking et fréquentation globales

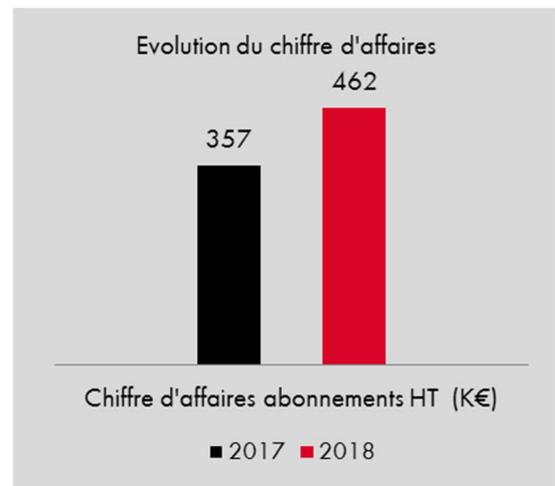
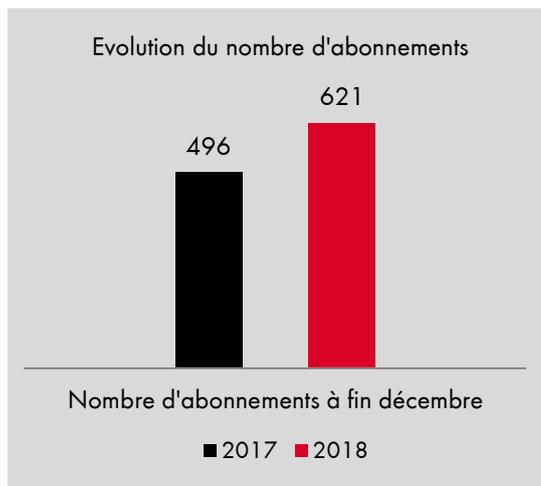
Suivi fréquentation			
Moise	Payante	Gratuite	totale
Janvier	10 471	346	10 817
Février	9 566	539	10 105
Mars	12 104	871	12 975
Avril	16 600	589	17 189
Mai	16 119	691	16 119
Juin	15 437	712	16 149
Juillet	18 356	793	19 149
Août	22 440	880	23 320
Septembre	15 194	552	15 746
Octobre	12 847	671	13 518
Novembre	8 413	423	8 836
Décembre	3 587	1 907	5 494
	161 134	8 974	169 417

Au titre de l'année 2018 nous comptabilisons 8974 sorties gratuites soit 5,5% de sorties dans le cadre de la gratuité de la grille tarifaire.

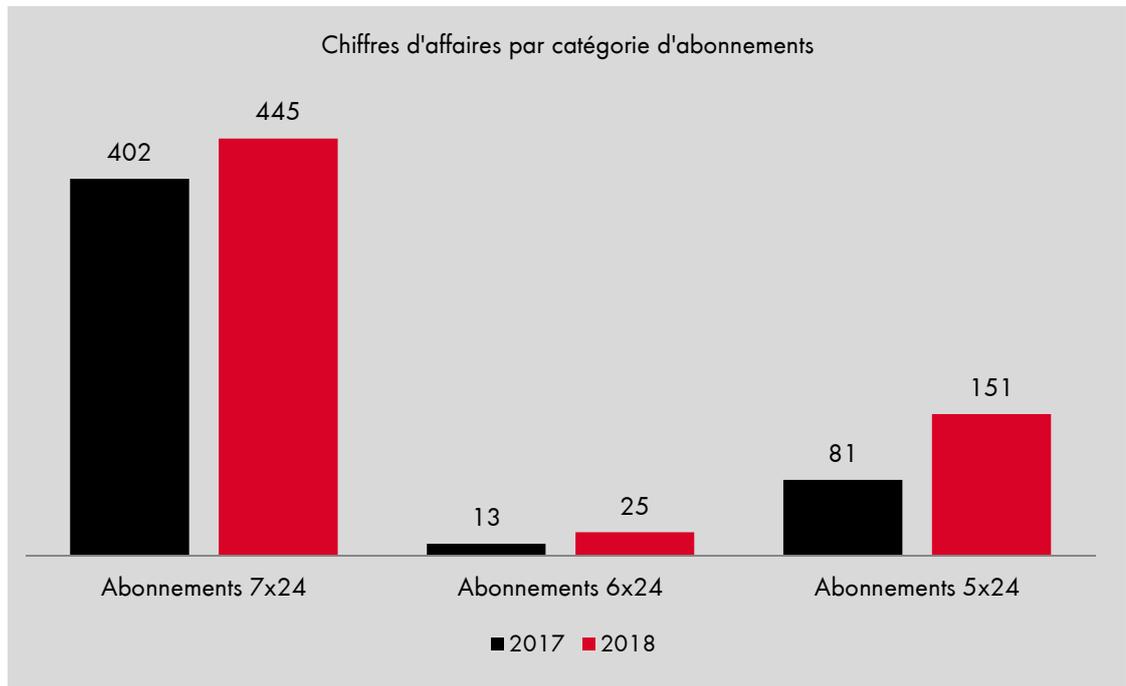
La compensation de la gratuité des deux week ends de décembre représentent 6K€ pour 1273 clients bénéficiaires durant les quatre jours de l'opération.

### 3.4 Recettes Abonnés

	2017	2018	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	496	621	25%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	357	462	29%



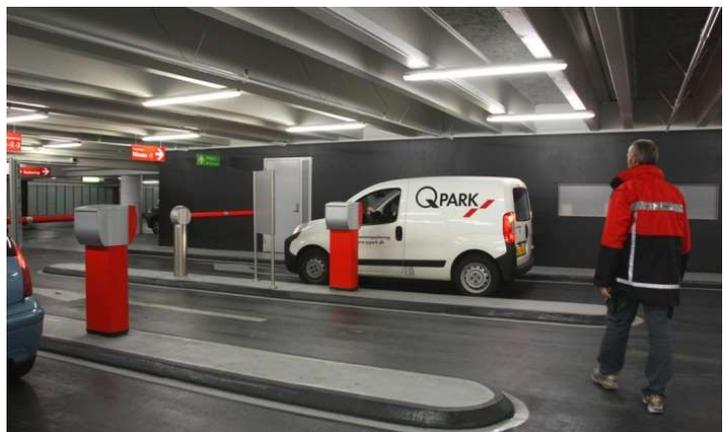
Nombre d'abonnements par catégorie	2017	2018	Ecart n-1
Abonnements 7x24	402	445	11%
Abonnements 6x24	13	25	92%
Abonnements 5x24	81	151	86%



Il est à noter qu'il faut ajouter à ce chiffre 23 abonnements sous forme de cartes gratuites mises à disposition de notre délégué.

Les abonnements ont connu une belle hausse de 25% répartie de la façon suivante :

- 43 abonnements supplémentaires en 7\*24
- 12 abonnements supplémentaires en 6\*24
- 70 abonnements supplémentaires en 5\*24



### 3.5 Détails des recettes diverses du parking HDV

DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2018			
en € HT			
Parking	CG_COMPTE	LIBELLES_NAVISION	Total
Vieux Port HDV - Marseille	706340	Rémunération s/ct PUB (c2c)	2 068
	706410	Carte perdue (c2c)	417
	708800	Autres produits annexes	417
	708802	Location présent. journx (c2	250
	708900	MAD emplacement lavage (c2c)	8 165
<b>Total Vieux Port HDV - Marseille</b>			<b>11 316</b>

## 4 Qualité de service

### 4.1 Services à la clientèle



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

## 4.2 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](mailto:service.clients@q-park.fr)
- | Via les sites [www.q-park.fr](http://www.q-park.fr) et [www.q-park-resa.fr](http://www.q-park-resa.fr)

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



Au titre de l'année 2018, nous avons comptabilisé seize réclamations au niveau de notre service client, elles concernaient principalement des questions sur les horaires et le fonctionnement du parking, nos opérateurs apportent donc la réponse soit directement, soit par e mail pour répondre aux demandes de notre clientèle.

### 4.3 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 extérieure, équipements, sécurité, contacts clients.

MARKET AUDIT	Nom du parking <b>Marseille - Vieux Port / Hôtel de Ville</b>		
	Total	Clients abonnés	Clients horaires
Nombre de répondants	45	39	6
Nombre de mails envoyés	308		



## Satisfaction Globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8,2/10**. Ils sont 74% à avoir donné une note supérieure ou égale à 8, dont 74% sont des clients abonnés et 67% des clients horaires.

Satisfaction globale						
	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Satisfaction globale	74%	8,2	74%	8,1	67%	8,5

### I Détail de la note de satisfaction globale par thèmes

Thèmes généraux						
	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Accueil et installations	59%	7,4	60%	7,4	56%	7,3
Signalétique et équipements	64%	7,7	67%	7,7	44%	7,4
Encaissement, paiement, tarif	71%	8,2	72%	8,2	67%	8,4
Sécurité	57%	7,3	59%	7,3	44%	7,3
Traitement et contacts clients	74%	7,9	74%	7,9	-	-

Le parking Hôtel de Ville obtient des résultats satisfaisants dans tous les thèmes généraux.

## Satisfaction accueil, informations & signalétique

La qualité de service et d'écoute de nos agents est reconnue par nos usagers qui apprécient la qualité des réponses qui leurs sont apportées.

### I Personnel du parking

#### Contact via le personnel

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	87%	8,5	87%	8,5	-	-
La résolution de votre demande	77%	8,3	77%	8,3	-	-
La qualité de la réponse	77%	8,1	77%	8,1	-	-

#### Contact via les bornes d'appel

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La rapidité de prise en charge après actionnement de la borne d'appel	67%	8,1	67%	8,1	-	-
La qualité d'écoute	72%	7,9	72%	7,9	-	-
La résolution de votre demande	72%	8,2	72%	8,2	-	-
La facilité de compréhension de la réponse	72%	7,9	72%	7,9	-	-
La qualité de la réponse	67%	7,8	67%	7,8	-	-

#### Contact via le service client

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	73%	7,4	73%	7,4	-	-
La résolution de votre demande	66%	7,4	66%	7,4	-	-
La rapidité d'intervention du Service Clients (par téléphone)	73%	7,4	73%	7,4	-	-
La qualité de la réponse	73%	7,5	73%	7,5	-	-

#### Signalétique

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La facilité à se repérer en voiture avec la signalétique auto	59%	7,7	59%	7,7	60%	8
La facilité à se repérer avec la signalétique piétons	55%	7,4	57%	7,5	40%	6,6
La simplicité du sens de circulation	55%	7,5	59%	7,5	33%	7,2
La facilité à trouver une place	67%	7,7	67%	7,8	66%	7,2
La praticité pour se garer	65%	7,6	69%	7,8	33%	6,2
La signalisation des niveaux du parking (panneaux, fléchages,...)	69%	7,7	71%	7,8	50%	7,3
La signalisation des numéros de place	78%	8,2	84%	8,4	50%	7,3
Les plans de quartier dans les accès piétons	40%	6,4	42%	6,5	0%	5
L'affichage des horaires d'ouverture et fermeture du parking	62%	7,4	64%	7,5	0%	5

## Satisfaction sécurité

Des rondes sont effectuées par notre prestataire Boss sur ce site mais nous ne rencontrons pas de soucis majeurs de sécurité. Ceci explique le sentiment global de sécurité et la note de 7,7/10 donnée par nos usagers.

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	64%	7,7	67%	7,8	50%	7
Le sentiment de sécurité dans le SAS piétons	58%	7,2	62%	7,3	33%	6,8
La visibilité du personnel aux horaires d'ouverture du parking	48%	6,8	51%	6,8	25%	7,2
La visibilité de la vidéosurveillance	51%	6,5	53%	6,5	33%	7
Des espaces bien éclairés	60%	8	59%	8	67%	8,2



## Satisfaction propreté

Le parking a été entièrement rénové et nous avons à cœur de maintenir cet ouvrage dans un état optimal. Nos usagers reconnaissent la qualité de notre service et nous attribuent des notes satisfaisantes sur l'ensemble des thèmes liés à la propreté et à l'ambiance du site.

### Propreté et ambiance du parking

	Total		Clients abonnés		Clients horaires	
	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne	Total >= 8	Note moyenne
La propreté des niveaux du parking, des accès véhicules	67%	7,6	67%	7,5	66%	8
La propreté des accès piétons, escaliers, ascenseurs	47%	6,7	43%	6,6	67%	7,7
La propreté du bureau d'accueil	71%	8,4	75%	8,5	33%	8
L'odeur dans les niveaux du parking	51%	6,9	52%	7	50%	6,3
L'odeur dans les accès piétons, escaliers, ascenseurs	45%	6,3	46%	6,5	34%	5
La qualité de l'éclairage	76%	8,2	77%	8,3	67%	7,5
L'ambiance sonore	54%	7,2	54%	7,1	50%	7,3
L'ambiance chaleureuse, l'intérieur accueillant	67%	7,5	69%	7,5	50%	7,2



## Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking Hôtel de Ville est satisfaisant. 82% des personnes interrogées recommandent notre parking.

### Intention de recommander

	Total	Clients abonnés	Clients horaires
Recommandation - % oui	82%	86%	78%

Homme	48%
Femme	52%

AGE	Votre parking
Moins de 25 ans	0%
25-34 ans	17%
35-44 ans	26%
45-54 ans	13%
55 ans et plus	44%

CSP	Votre parking
CSP Supérieures	43%
CSP Moyennes	13%
CSP Inférieures	13%
Inactifs	30%

Type d'abonnement - Clients abonnés	Votre parking
7 jours sur 7, 24h/24	55%
7 jours sur 7, 24h/24 - Moto	0%
6 jours sur 7, 24h/24	0%
5 jours sur 7, 24h/24	5%
Bureau (horaires de bureau)	20%
Nuit (horaires de nuit)	5%

#### 4.4 Communication & actions commerciales 2018

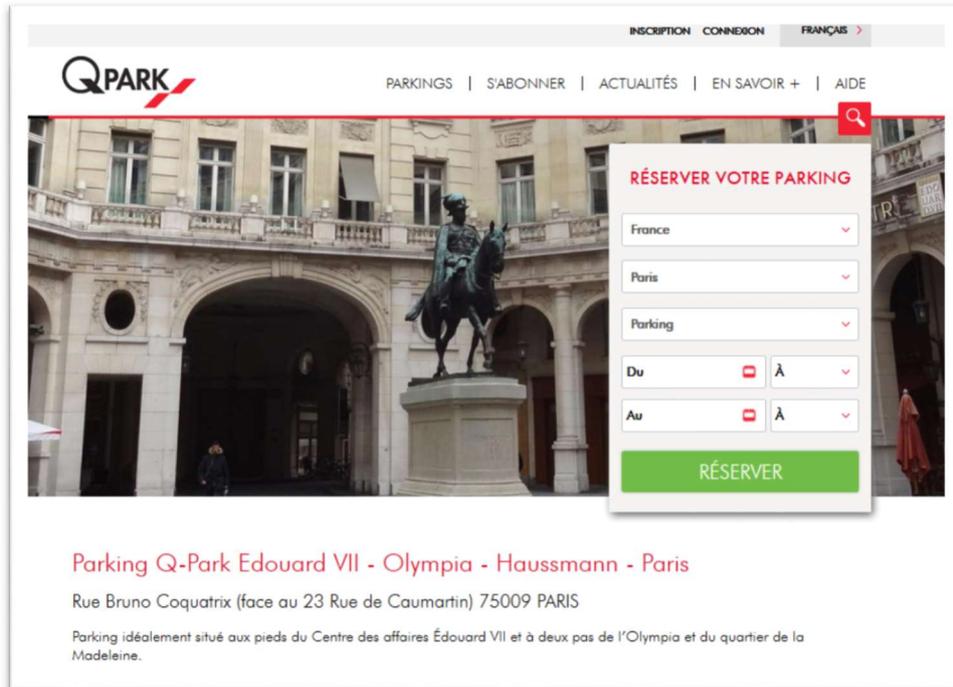
##### Q-Park France 2018 en bref

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



INSCRIPTION CONNEXION FRANÇAIS >

**Q-PARK** PARKINGS | S'ABONNER | ACTUALITÉS | EN SAVOIR + | AIDE

**RÉSERVER VOTRE PARKING**

France

Paris

Parking

Du À

Au À

**RÉSERVER**

**Parking Q-Park Edouard VII - Olympia - Haussmann - Paris**  
 Rue Bruno Coquatrix (face au 23 Rue de Caumartin) 75009 PARIS

Parking idéalement situé aux pieds du Centre des affaires Édouard VII et à deux pas de l'Olympia et du quartier de la Madeleine.

Le 1<sup>er</sup> février 2018, Q-Park a repris le parking Edouard VII situé dans le 9<sup>ème</sup> 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 Réservée 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.



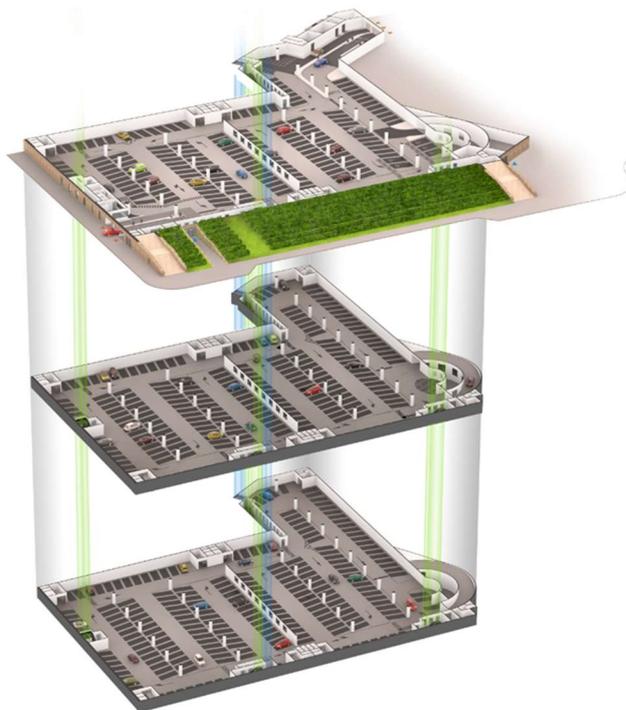
## I Des travaux d'envergure en 2018

### 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 m<sup>2</sup> 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.

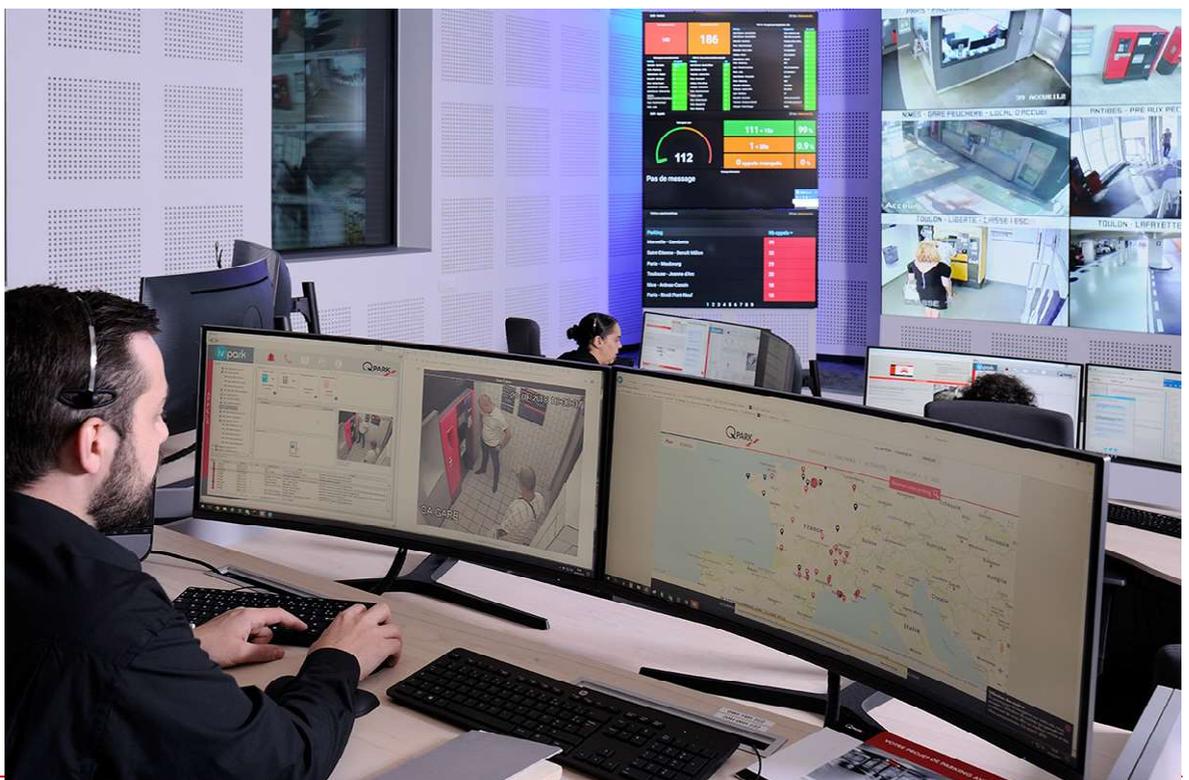
Le nouveau site a été inauguré le 3 octobre prochain en présence de Nicolas Darragon, maire de Valence et de Michèle Salvadoretti Directeur Général Q-Park.

**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.

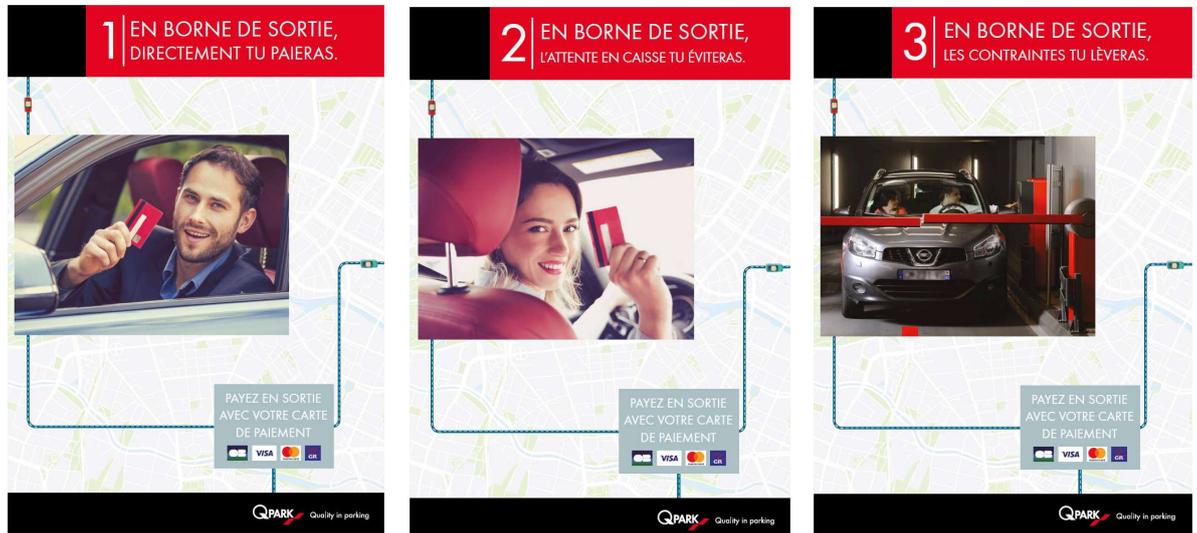
De nouveaux axes de progression sont d'ores et déjà à l'étude toujours orienté vers la sécurité et le service à nos clients.



## 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.

Au total 122 abonnements ont été souscrits directement en ligne sur ce parc 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
Hôtel Hermès	2 rue de la Bonneterie 13002 Marseille	Pass 24 heures
Hôtel Belle vue	34 Quai du Port 13002 Marseille	Pass 24 heures
Hôtel Résidence du Port	18-24 Quai du port 13002 Marseille	Pass24 Heures Pass 48 Heures Pass 72 heures Pass 4 Jours Pass 5 jours Pass 6 jours Pass 7 jours
Mairie de Marseille	40 Rue Fauchier 13002 Marseille	PASS Journée lors de manifestation
Plus Belle la Vie	37 Rue Guibal 13002 Marseille	PASS Journée lors de tournage
Partenariat société pour séminaire		Tickets soirées

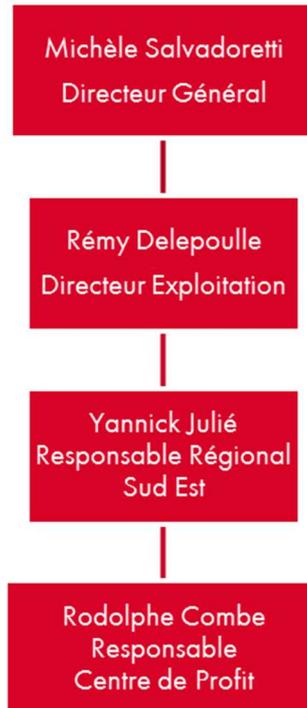
I Dépliants tarifaires par ville



## 5 Affectation Personnel Exploitation parking Hotel de Ville

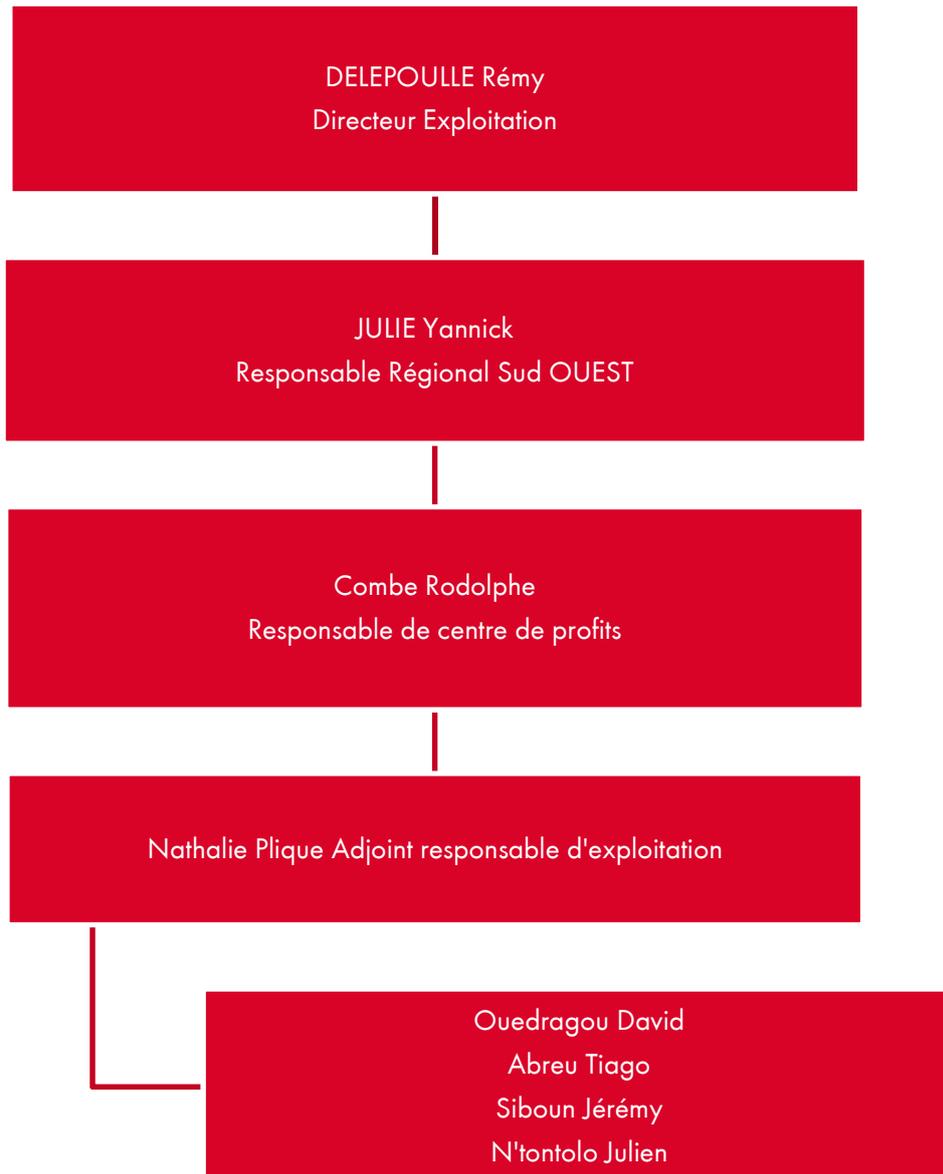
### 5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

National:



### Equipe Locale

L'équipe d'exploitation en place sur le parking Hôtel de Ville 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 Rodolphe Combe en qualité de responsable de centres de Profits.

Pour le site il est épaulé par Nathalie Plique en qualité d'adjoint au responsable d'exploitation, et de deux agents d'exploitations attirés au parking, et deux intervenant en renfort les week ends.

## 5.2 Affectation et ETP du parking Hôtel de Ville

2018					
		Nombre heures annuelles			ETP
<b>13028 - Marseille - HDV Vieux Port</b>					<b>4,36</b>
	COMBE RODOLPHE (0418)	384			
	GOMES ABREU THIAGO	598			
	N TONTOLO	254			
	OUEDRAOGO	1 492			
	PLIQUE NATHALIE	817			
	SIBOUN JEREMY	328			
	REMPLACEMENT Intérimaire		3128,39		
					<b>4,36</b>

Mr Combe est affecté à 25% sur le parking Hôtel de Ville, les autres salariés

### 5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations

#### Responsable Centre de Profits

Gestion du parking HDV

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

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

Nom	Prénom	Intitulé session	Organisme de formation
COMBE	RODOLPHE	SECURITE INCENDIE PERSONNEL EXERCANT DANS UN PARKING	IFPTS
COMBE	RODOLPHE	RECYCLAGE SST	IFPTS
COMBE	RODOLPHE	RECYCLAGE HO BE BS	IFPTS
COMBE	RODOLPHE	GESTES ET POSTURES	IFPTS
COMBE	RODOLPHE	GED	
PLIQUE	NATHALIE	LIVRET SECURITE MARSEILLE COMBE	
OUEDRAOGO	TEGAWINDE DAVID	SECURITE INCENDIE PERSONNEL EXERCANT DANS UN PARKING	IFPTS
OUEDRAOGO	TEGAWINDE DAVID	RECYCLAGE SST	IFPTS
OUEDRAOGO	TEGAWINDE DAVID	RECYCLAGE HO BE BS	IFPTS
OUEDRAOGO	TEGAWINDE DAVID	GESTES ET POSTURES	IFPTS
OUEDRAOGO	TEGAWINDE DAVID	LIVRET SECURITE MARSEILLE COMBE	

## 6 Compte-rendu financier du service

### 6.1 Compte exploitation année 2018

Compte-rendu financier: Marseille - HDV

(En Milliers Euros)	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2018 par société	
	2018	2017	Variation en valeur	Variation en %	Q-Park Marseille HDV	QPS
Recettes horaires & assimilées	937,4	964,7	-27,3	-2,8%	937,4	
Recettes abonnés	462,0	357,3	104,7	29,3%	462,0	
Prestations de service & Recettes voirie						
Recettes diverses	11,3	2,4	8,9	NS	11,3	
Subvention d'exploitation						
Coûts capitalisés						
Amortissement des amodiataires	4,2	5,2	-1,0	-19,6%	4,2	
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>1 414,9</b>	<b>1 329,6</b>	<b>85,3</b>	<b>6,4%</b>	<b>1 414,9</b>	
Coûts des travaux refacturés	-5,9	-1,0	-4,9	NS		-5,9
Travaux refacturés	5,9	1,0	4,9	NS		5,9
<b>Solde sur travaux refacturés</b>	<b>0,0</b>		<b>0,0</b>			<b>0,0</b>
Coût du personnel interne	-114,5	-154,7	40,3	-26,0%		-114,5
Personnel intérimaire	-72,0	-30,7	-41,3	134,6%		-72,0
Personnel de sécurité						
Autres coûts de personnel						
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-186,4</b>	<b>-185,4</b>	<b>-1,0</b>	<b>0,5%</b>		<b>-186,4</b>
Taxes professionnelles	-7,3	-7,3	-0,0	0,3%	-7,3	
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères C3S (ex Organic)	-84,2	-85,8	1,6	-1,9%	-84,2	
Autres taxes diverses	-0,7	-0,4	-0,3	58,3%		-0,7
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-92,2</b>	<b>-93,5</b>	<b>1,3</b>	<b>-1,4%</b>	<b>-91,5</b>	<b>-0,7</b>
Eau & énergie	-36,2	-33,3	-3,0	8,9%		-36,2
Fournitures de parking/voirie	-2,4	-4,4	2,0	-45,3%		-2,4
Entretien de l'ouvrage	-19,8	-11,3	-8,4	74,4%	6,6	-26,4
Maintenance des équipements de parking	-32,7	-21,3	-11,4	53,3%		-32,7
Location diverses d'exploitation	-0,7	-0,7	-0,0	0,1%		-0,7
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs						
Téléphone	-3,6	-5,4	1,8	-34,0%		-3,6
Télésurveillance	-13,0	-9,6	-3,4	35,6%	-13,0	
Assurance parking	-5,7	-8,1	2,3	-28,7%	-5,7	
Coût de la gestion de l'argent	-7,2	-8,8	1,5	-17,6%	-4,4	-2,8
Coût du marketing opérationnel	-21,3	-13,2	-8,1	61,6%	-21,1	-0,2
Coût des véhicules d'exploitation	-0,1	-0,1	0,0	0,0%	-0,1	
Frais de voyages & mission/réception	-0,1	-0,5	0,5	-87,8%	-0,1	
Charges administratives d'exploitation	-4,1	-2,3	-1,8	78,8%	-0,1	-4,0
Sous Traitance QPS					-299,0	299,0
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-3,0	-2,8	-0,2	6,8%	-3,0	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Ex	-0,3	-0,8	0,5	-59,5%	-0,3	
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-428,7</b>	<b>-401,5</b>	<b>-27,3</b>	<b>6,8%</b>	<b>-431,7</b>	<b>3,0</b>

Loyers des locaux						
Charges locatives						
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-361,4	-357,8	-3,6	1,0%	-361,4	
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-240,5	-196,4	-44,1	22,5%	-240,5	
<b>Total loyers et redevances</b>	<b>-601,9</b>	<b>-554,2</b>	<b>-47,7</b>	<b>8,6%</b>	<b>-601,9</b>	
Autres taxes indirectes						
Honoraires CAC						
Honoraires avocats						
Honoraires divers		-0,7	0,7	-100,0%		
Frais de services bancaires (indirectes)						
Assurances (hors exploit, locaux et transport)						
Frais généraux divers	0,3	0,0	0,3	NS	0,3	
Convention Mission Direction & Assistance	-147,6	-132,4	-15,2	11,5%	-147,6	
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-749,2</b>	<b>-687,2</b>	<b>-61,9</b>	<b>9,0%</b>	<b>-749,2</b>	
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 177,9</b>	<b>-1 088,7</b>	<b>-89,2</b>	<b>8,2%</b>	<b>-1 180,9</b>	<b>3,0</b>
<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>237,0</b>	<b>240,9</b>	<b>-3,9</b>	<b>-1,6%</b>	<b>234,0</b>	<b>3,0</b>
Crédit-bail (part capital remboursé)						
Amortissements de la concessionnaire	-183,8	-165,1	-18,7	11,3%	-183,8	
Amortissement subv équipements						
Amortissements exploitation QPS	-3,0	-3,1	0,2	-5,3%	-3,0	-3,0
Prov renouvellement des immobilisations	3,6	-3,6	7,3	-200,0%	3,6	
Résultat s/ cessions & Mises au rebut						
<b>Total Amortissements</b>	<b>-183,1</b>	<b>-171,9</b>	<b>-11,2</b>	<b>6,5%</b>	<b>-180,1</b>	<b>-3,0</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>53,9</b>	<b>69,1</b>	<b>-15,2</b>	<b>-21,9%</b>	<b>53,9</b>	<b>0,0</b>
Produits financiers	0,2	0,2	-0,0	-2,6%	35,6	-35,4
Frais financiers capitalisés aux coûts d'invest						
Charges financières	-0,5	-0,5	0,1	-9,5%	-0,5	
Crédit-bail (part frais financiers)						
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>-0,3</b>	<b>-0,3</b>	<b>0,0</b>	<b>-14,0%</b>	<b>35,1</b>	<b>-35,4</b>
Produits exceptionnels	1,3	0,0	1,3	NS	1,3	
Charges exceptionnels		-0,1	0,1	-100,0%		
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>1,3</b>	<b>-0,0</b>	<b>1,3</b>	<b>NS</b>	<b>1,3</b>	
Impôts sur les sociétés	-15,4	-20,6	5,2	-25,3%	-25,3	9,9
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>39,6</b>	<b>48,1</b>	<b>-8,6</b>	<b>-17,8%</b>	<b>65,1</b>	<b>-25,5</b>

Au titre de l'année 2018, nous constatons une amélioration du chiffre d'affaire de l'ordre de 85,3K€ principalement au niveau des recettes abonnés qui compensent les pertes enregistrées au niveau de la fréquentation horaire.

Cette évolution est de l'ordre de 6,4% par rapport à l'année précédente.

Le chiffre d'affaire 2018 représente 1 414,9K€ HT.

Au niveau des dépenses en 2018, nous constatons une légère variation sur le poste coût main d'œuvre qui s'explique par la hausse du poste intérimaire suite à des maladies, et à un départ en cours d'année dans l'attente d'un recrutement sur le poste vacant de Mr Abreu.

Le poste impôt et taxe est stable par rapport à 2017.

Au niveau des équipements de parking, nous avons des hausses de coûts suite à la mise en place du paiement Liber T et à des évolutions du logiciel de skidata.

Nous avons aussi eu des dépenses au niveau de certains équipements de sécurité suite au passage de la commission de sécurité en septembre 2018.

Au total les charges d'exploitations évoluent de 27,3K€ par rapport à 2017.

Suite à l'évolution du chiffre d'affaire, la redevance 2018 évolue de 47,7K€ le seuil de redevance variable étant fixé à 970K€ au titre de l'année 2018.

## 6.2 Calcul du seuil de la redevance variable

INDEXATION DU SEUIL CA 970k€ MARSEILLE HDV 2018					
Valeur d'origine					
	% de participation	ICHT-H			
% du contrat	55,00%	Date indice	Montant		
non indexé	Nouvel Indice	connu 01/01/2018	109,40		
15,00%	Indice de Référence	connu 01/01/2014	107,90		0,55764597
	% de participation	EBIQ			
	30,00%	Date indice	Montant		0,2961679
	Nouvel Indice	connu 01/01/2018	108,20		
	Indice de Référence	connu 01/01/2014	109,60		
contrôle répartition index	% de participation				
100,00%		Date indice	Montant		
ok	Nouvel Indice				0
	Indice de Référence				
	% de participation				
		Date indice	Montant		
	Nouvel Indice				0
	Indice de Référence				
====> Taux de l'indexation	1,003813852				

## 7 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive du parc Hôtel de Ville

Annexe B : Gamme tarifaire du parc Hôtel de Ville

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: BP prévisionnel

Annexe K: Réalisé 2018/ prévisionnel 2019

Annexe L: Suivi GMAO

Annexe M: Tableau RAD

Annexe A : Fiche descriptive du parc

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

Annexe B : Gamme tarifaire du parc

<b>PRIX ET SERVICES</b> <b>Q-PARK VIEUX PORT</b> <b>HÔTEL DE VILLE</b>					
<b>HORAIRE D'OUVERTURE</b>					
<b>OUVERTURE : 07H00</b> Accessible 24h/24h aux abonnés			<b>FERMETURE 24H00</b> Sortie possible 24h/24h		
<b>TARIFICATION AU QUART D'HEURES</b>					
15 mn	0,00 €	04 H 00	6,60 €	08 H 00	12,10 €
30 mn	0,00 €	04 H 15 mn	7,00 €	08 H 15 mn	12,30 €
45 mn	1,20 €	04 H 30 mn	7,30 €	08 H 30 mn	12,50 €
01 H 00	1,80 €	04 H 45 mn	7,60 €	08 H 45 mn	12,70 €
1 H 15 mn	2,30 €	05 H 00	7,90 €	09 H 00	12,90 €
1 H 30 mn	2,80 €	05 H 15 mn	8,30 €	09 H 15 mn	13,10 €
1 H 45 mn	3,20 €	05 H 30 mn	8,70 €	09 H 30 mn	13,40 €
02 H 00	3,60 €	05 H 45 mn	9,10 €	09 H 45 mn	13,60 €
2 H 15 mn	4,10 €	06 H 00	9,50 €	10 H 00	13,80 €
2 H 30 mn	4,50 €	06 H 15 mn	9,90 €	10 H 15 mn	14,00 €
2 H 45 mn	4,90 €	06 H 30 mn	10,20 €	10 H 30 mn	14,10 €
03 H 00	5,30 €	06 H 45 mn	10,50 €	10 H 45 mn	14,10 €
3 H 15 mn	5,70 €	07 H 00	10,80 €	11 H 00	14,10 €
3 H 30 mn	6,00 €	07 H 15 mn	11,20 €	11 H 15 mn	14,10 €
3 H 45 mn	6,30 €	07 H 30 mn	11,50 €	11 H 30 mn	14,10 €
		07 H 45 mn	11,80 €	12 H 00	14,10 €
De 12 H 00 à 24 H 00 de stationnement				15,30 €	
Tarif Moto				0,30 € / 15 mn	
Tarif nuit 21 H 00 - 06 H 00				0,30 € / 15 mn	
<b>Ticket perdu 20 € 00 Cts</b>					
<b>ABONNEMENTS</b>					
	Mensuel	Trimestriel	Annuel		
Abonnement 7x24	110,00 €	330,00 €	1 210,00 €		
Abonnement 6x24	85,00 €	255,00 €	935,00 €		
Abonnement 5x24	75,00 €	225,00 €	825,00 €		
Abonnement Résident	85,00 €	255,00 €	935,00 €		
Abonnement Moto	40,00 €	120,00 €	440,00 €		

## Annexe C1: Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 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 <a href="http://www.q-park.fr">www.q-park.fr</a> , et <a href="http://www.q-park-resa.fr">www.q-park-resa.fr</a> , un formulaire en ligne permet de poser des questions : Par mail : <a href="mailto:service.clients@q-park.fr">service.clients@q-park.fr</a> 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 8100 77 275 Par mail : <a href="mailto:service.recouvrement@q-park.fr">service.recouvrement@q-park.fr</a> Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - 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>
<b>Le service QCR en quelques chiffres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>  23 opérateurs</li> <li>  110 000 appels/mois (bornes interphonie des parkings) - durée moyenne 88 secondes/appel</li> <li>  3 500 appels téléphoniques/mois - durée moyenne : 4 minutes/appel</li> <li>  2 500 e-mails/mois</li> <li>  Près de 200 parkings connectés</li> </ul>
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 : E200	Année: 2018
Contrat : Marseille - HDV	Parkings : Marseille Vieux Port
Id_Entité : C17	Entité : Q-Park Marseille HDV

Company	N°	Désignation	Code classe immo.	Code sous-classe immo.	Groupe compta. immo.	Début amort.	Invest. cumulés 31-12-2017	Invest. période	Mouv. Internes	Sorties brutes	Invest. 2018	Amort. cumulés 31-12-17	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au 31-12-18	VNC 31-12-2017	VNC 31-12-18	Type de Bien
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000026	OTIS TVX MISE AUX NORMES ASC	02MAINTENA	1021	231100	31/10/2018	0,00	18 047,57	0,00	0,00	18 047,57	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18 047,57	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000027	AMPERIS CGHT ECLAIRAGE SOL	02MAINTENA	1021	231100	06/12/2018	0,00	8 748,16	-8 748,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000028	OTIS BDC YOOZ 18-009148	02MAINTENA	1021	231100	31/12/2018	0,00	26 558,41	0,00	0,00	26 558,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	26 558,41	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000029	OTIS BDC YOOZ 18-009154	02MAINTENA	1021	231100	31/12/2018	0,00	9 164,92	0,00	0,00	9 164,92	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	9 164,92	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000030	SOUCHON BDC YOOZ 18-009907	02MAINTENA	1021	231100	31/12/2018	0,00	2 745,00	0,00	0,00	2 745,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2 745,00	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000031	GESOP BDC YOOZ 18-009908	02MAINTENA	1021	231100	31/12/2018	0,00	7 387,50	0,00	0,00	7 387,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7 387,50	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000032	SELECTRIC BDC YOOZ 18-010209	02MAINTENA	1021	231100	31/12/2018	0,00	3 660,00	0,00	0,00	3 660,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3 660,00	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IEC-MSS-000033	VINCI BDC YOOZ 18-010209	01PMS	1022B	231200	31/12/2018	0,00	4 011,36	0,00	0,00	4 011,36	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4 011,36	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003217	AVRBAT POSE CARRELAGES	02MAINTENA	1021	218170	09/12/2017	8 696,00	0,00	0,00	0,00	8 696,00	0,00	-4 476,91	0,00	-4 476,91	8 696,00	4 219,09	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003218	AVRBAT TRAVAUX PMR	02MAINTENA	1021	218170	05/01/2018	0,00	1 397,50	0,00	0,00	1 397,50	0,00	-694,84	0,00	-694,84	0,00	702,66	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003219	AVRBAT TVX COMPLEMENTAIRES	02MAINTENA	1021	218170	05/02/2018	0,00	7 180,00	0,00	0,00	7 180,00	0,00	-3 412,06	0,00	-3 412,06	0,00	3 767,94	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003220	COLORGAMS DRAPEAUX EXTERIEUR	02MAINTENA	1021	215360	12/04/2018	0,00	11 180,00	0,00	0,00	11 180,00	0,00	-4 677,89	0,00	-4 677,89	0,00	6 502,11	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003221	ST GROUPE PEINTURE RAMPES	02MAINTENA	1021	218120	17/07/2018	0,00	5 000,00	0,00	0,00	5 000,00	0,00	-1 564,89	0,00	-1 564,89	0,00	3 435,11	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003222	SKIDATA INSTAL ANTENNE LIBERT	01PMS	1022B	215440	26/09/2018	0,00	1 984,64	0,00	0,00	1 984,64	0,00	-414,38	0,00	-414,38	0,00	1 570,26	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003223	COLORGAMS REMISE ETAT PORTIQUE	02MAINTENA	1021	215360	30/09/2018	0,00	4 450,00	0,00	0,00	4 450,00	0,00	-897,89	0,00	-897,89	0,00	3 552,11	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003224	SNEF RPLT MOTEUR SOUFFLAGE	02MAINTENA	1021	215325	11/10/2018	0,00	5 521,49	0,00	0,00	5 521,49	0,00	-1 003,91	0,00	-1 003,91	0,00	4 517,58	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003225	KHANALYST INSTAL ANTENNE QFREE	01PMS	1022B	215440	30/07/2018	0,00	900,00	0,00	0,00	900,00	0,00	-265,95	0,00	-265,95	0,00	634,05	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003226	AMPERIS CHT ECLAIRAGE SOL	02MAINTENA	1021	218140	23/11/2018	0,00	2 836,11	0,00	0,00	2 836,11	0,00	-270,78	0,00	-270,78	0,00	2 565,33	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003227	AMPERIS CGHT ECLAIRAGE SOL	02MAINTENA	1021	218140	06/12/2018	0,00	0,00	8 748,16	0,00	8 748,16	0,00	-568,06	0,00	-568,06	0,00	8 180,10	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003228	QPS QFREE ANTENNE LIBERT	01PMS	1022B	215440	01/11/2018	0,00	2 990,00	0,00	0,00	2 990,00	0,00	-427,14	0,00	-427,14	0,00	2 562,86	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003184	REAPARK RPLT BALLON EAU CHAUDE	CORPORELLE	1021	215390	25/05/2014	1 000,00	0,00	0,00	0,00	1 000,00	-720,03	-199,98	0,00	-920,01	279,97	79,99	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003186	VM POSE CAMERA SAMSUNG	CORPORELLE	1022B	215340	30/06/2014	650,40	0,00	0,00	0,00	650,40	-455,64	-130,08	0,00	-585,72	194,76	64,68	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003187	NETCELER IVPARK MARS HDV	CORPORELLE	1021	215310	18/11/2014	15 611,00	0,00	0,00	0,00	15 611,00	-9 512,24	-3 049,38	0,00	-12 561,62	6 098,76	3 049,38	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003188	SKIDATA MATERIEL PEAGE VERNE	CORPORELLE	1022B	215440	20/06/2014	16 108,96	0,00	0,00	0,00	16 108,96	-102 829,72	-29 125,62	0,00	-131 955,34	58 251,24	29 125,62	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003189	REAPARK TVX MISE EN ACCESSIBIL	CORPORELLE	1021	225100	02/12/2014	44 664,60	0,00	0,00	0,00	44 664,60	-27 082,08	-8 791,26	0,00	-35 873,34	17 582,52	8 791,26	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003190	TECHNOV HONORAIRES TVX HDV	CORPORELLE	1021	225100	02/12/2014	12 300,00	0,00	0,00	0,00	12 300,00	-7 458,02	-2 421,00	0,00	-9 879,02	4 841,98	2 420,98	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003191	VM COUNSEIE TRX ELECTRICITE HDV	CORPORELLE	1021	215361	01/11/2014	47 378,00	0,00	0,00	0,00	47 378,00	-29 038,08	-9 169,94	0,00	-38 208,02	18 339,92	9 169,98	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003192	COUNSEIE CABLAGE ARMOIRE HDV	CORPORELLE	1021	218140	01/11/2014	9 956,00	0,00	0,00	0,00	9 956,00	-6 102,04	-1 926,96	0,00	-8 029,00	3 853,96	1 927,00	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003193	VM COUNSEIE LOT ELECTRICITE	CORPORELLE	1021	215340	01/11/2014	6 322,00	0,00	0,00	0,00	6 322,00	-4 003,97	-1 264,38	0,00	-5 268,35	2 318,03	1 053,65	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003194	SQUARE SYSTEM TRX HDV	CORPORELLE	1021	215361	01/11/2014	68 000,00	0,00	0,00	0,00	68 000,00	-41 677,40	-13 161,30	0,00	-54 838,70	26 322,60	13 161,30	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003195	VISIOLED TUBE LED	CORPORELLE	1021	218140	10/07/2014	44 652,00	0,00	0,00	0,00	44 652,00	-28 340,76	-8 155,62	0,00	-36 496,38	16 311,24	8 155,62	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003196	HFI SYST RADIO PTI	CORPORELLE	1023	215490	05/12/2014	19 555,00	0,00	0,00	0,00	19 555,00	-12 015,50	-3 910,98	0,00	-15 926,48	7 539,50	3 628,52	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003197	VM COUNSEIE CABLAGE CF	CORPORELLE	1021	215320	01/10/2014	9 462,80	0,00	0,00	0,00	9 462,80	-5 857,88	-1 802,46	0,00	-7 660,34	3 604,92	1 802,46	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003198	QPH HONO APPEL OFFRE VERNE	CORPORELLE	1021	225100	01/01/2014	3 550,00	0,00	0,00	0,00	3 550,00	-2 366,68	-591,66	0,00	-2 958,34	1 183,32	591,66	Biens de retour

Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003199	BRP INSTAL BORNES HAGER	CORPORELLE	1021	218140	12/02/2015	7 233,34	0,00	0,00	0,00	7 233,34	-4 272,58	-1 480,38	0,00	-5 752,96	2 960,76	1 480,38	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003200	OTIS HABILLAGE INOX ASC	CORPORELLE	1021	215370	12/03/2015	5 257,80	0,00	0,00	0,00	5 257,80	-3 068,37	-1 094,73	0,00	-4 163,10	2 189,43	1 094,70	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003201	QPS VISIOLED TUBES + REGLETTES	CORPORELLE	1021	218140	01/01/2015	7 391,55	0,00	0,00	0,00	7 391,55	-4 434,87	-1 478,34	0,00	-5 913,21	2 956,68	1 478,34	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003202	REAPARK MISE AUX NORMES PMR	CORPORELLE	1021	225100	04/09/2015	15 386,75	0,00	0,00	0,00	15 386,75	-8 271,51	-3 557,64	0,00	-11 829,15	7 115,24	3 557,60	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003203	SKIDATA INTERPHONIE VIEUX PORT	CORPORELLE	1022B	215340	01/01/2015	5 454,00	0,00	0,00	0,00	5 454,00	-3 272,40	-1 090,80	0,00	-4 363,20	2 181,60	1 090,80	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003204	REAPARK CPLT TVX ACCESSIBILITE	CORPORELLE	1021	225100	14/09/2015	2 107,40	0,00	0,00	0,00	2 107,40	-1 126,64	-490,38	0,00	-1 617,02	980,76	490,38	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003205	LOT SIGNALETIQUE	CORPORELLE	1021	215360	20/07/2015	37 437,08	0,00	0,00	0,00	37 437,08	-20 600,96	-8 418,06	0,00	-29 019,02	16 836,12	8 418,06	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003206	MICHAT CAISSON SIGNALETIQUE	CORPORELLE	1021	215361	21/04/2015	5 105,00	0,00	0,00	0,00	5 105,00	-2 930,06	-1 087,44	0,00	-4 017,50	2 174,94	1 087,50	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003207	ENROBE PACA REPRISE ENROBE	CORPORELLE	1021	225100	10/04/2015	10 562,50	0,00	0,00	0,00	10 562,50	-6 091,66	-2 235,42	0,00	-8 327,08	4 470,84	2 235,42	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003208	OTIS RENOV CABINE ASCENCEUR	CORPORELLE	1021	215370	10/04/2015	15 431,94	0,00	0,00	0,00	15 431,94	-8 899,95	-3 266,01	0,00	-12 165,96	6 531,99	3 265,98	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003209	COUNSEIE MISE AUX NORMES PMR	CORPORELLE	1021	218140	01/01/2015	8 430,92	0,00	0,00	0,00	8 430,92	-5 058,56	-1 686,18	0,00	-6 744,74	3 372,36	1 686,18	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003210	ASSURANCE RC 01/07/13-30/06/14	CORPORELLE	1021	225100	01/01/2015	1 093,77	0,00	0,00	0,00	1 093,77	-656,27	-218,76	0,00	-875,03	437,50	218,74	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003211	QPF COUTS CAPITALISES 2014	CORPORELLE	1021	225100	01/01/2015	28 322,00	0,00	0,00	0,00	28 322,00	-16 993,16	-5 664,42	0,00	-22 657,58	11 328,84	5 664,42	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003212	ASSURANCE RC 07/2014-06/2015	CORPORELLE	1021	225100	01/07/2015	2 947,37	0,00	0,00	0,00	2 947,37	-1 637,40	-654,96	0,00	-2 292,36	1 309,97	655,01	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003213	LOT PEINTURE MARS HDV	CORPORELLE	1021	218120	01/01/2015	237 200,00	0,00	0,00	0,00	237 200,00	-142 319,96	-47 440,02	0,00	-189 759,98	94 880,04	47 440,02	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003214	B VERITAS HON ASSIST OUVERTURE	CORPORELLE	1021	225100	01/01/2016	1 980,00	0,00	0,00	0,00	1 980,00	-990,00	-495,00	0,00	-1 485,00	990,00	495,00	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003215	QPF MISE EN CONFORMITE PMR	CORPORELLE	1021	218170	01/08/2016	2 396,61	0,00	0,00	0,00	2 396,61	-993,69	-701,46	0,00	-1 695,15	1 402,92	701,46	Biens de retour
Q-PARK MARSEILLE HDV	IMMO003216	SKIDATA MIS A JOUR BULLETIN 13	CORPORELLE	1022B	215440	01/01/2017	969,00	0,00	0,00	0,00	969,00	-323,04	-322,98	0,00	-646,02	645,96	322,98	Biens de retour
Q-PARK FRANCE	IMMO004183	TENNANT AUTOLAVEUSE	CORPORELLE	1023	215450	27/01/2014	23 722,00	0,00	0,00	0,00	23 722,00	-11 646,80	-2 965,26	0,00	-14 612,06	12 075,20	9 109,94	
Q-PARK FRANCE	IMMO004236	EASYNET FRAIS INSTAL MARS HDV	CORPORELLE	1023	218310	15/04/2014	1 250,00	0,00	0,00	0,00	1 250,00	-1 250,00	0,00	0,00	-1 250,00	0,00	0,00	
Q-PARK FRANCE	IMMO004390	PC PORTABLE R COMBE	CORPORELLE	1023	218310	01/04/2014	553,00	0,00	0,00	0,00	553,00	-553,00	0,00	0,00	-553,00	0,00	0,00	

## Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

### Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Id Contrat : E200      Année: 2018  
 Contrat : Marseille - HDV  
 Id\_Entité : C.17      Entité : Q-Park Marseil HDV

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	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
Q-PARK FRANCE	Biens de reprise	25525				25 525	-13 450	-2 965		-16 415	12 075	9109,94
<b>Total Q-PARK FRANCE</b>		<b>25 525</b>				<b>25 525</b>	<b>-13 450</b>	<b>-2 965</b>		<b>-16 415</b>	<b>12 075</b>	<b>9 110</b>
Q-PARK MARSEILLE HDV	Biens de retour	847 586	123 763			971 348	-509 401	-183 758		-693 159	338 185	278 189
<b>Total Q-PARK MARSEILLE HDV</b>		<b>847 586</b>	<b>123 763</b>			<b>971 348</b>	<b>-509 401</b>	<b>-183 758</b>		<b>-693 159</b>	<b>338 185</b>	<b>278 189</b>
<b>Total général</b>		<b>873 111</b>	<b>123 763</b>			<b>996 873</b>	<b>-522 851</b>	<b>-186 724</b>		<b>-709 574</b>	<b>350 260</b>	<b>287 299</b>

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

Id_Contrat : E200		Année : 2018	
Nom Contrat : Marseille - HDV			
<b>Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance</b>			
Total des dépenses de Siège		<b>A</b>	12 035 198
Clés de répartition	<u>Total</u>		
Chiffres d'Affaires HT	115 370 147	100%	115 370 147
		<b>B</b>	115 370 147
Montants spécifiques au contrat concerné :			
Chiffres d'Affaires HT	1 414 900	100%	1 414 900
		<b>C</b>	1 414 900
Affectation des honoraires de MDA = A x C/B			147 600
<b>Total Frais de Gestion</b>			<b>147 600</b>

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

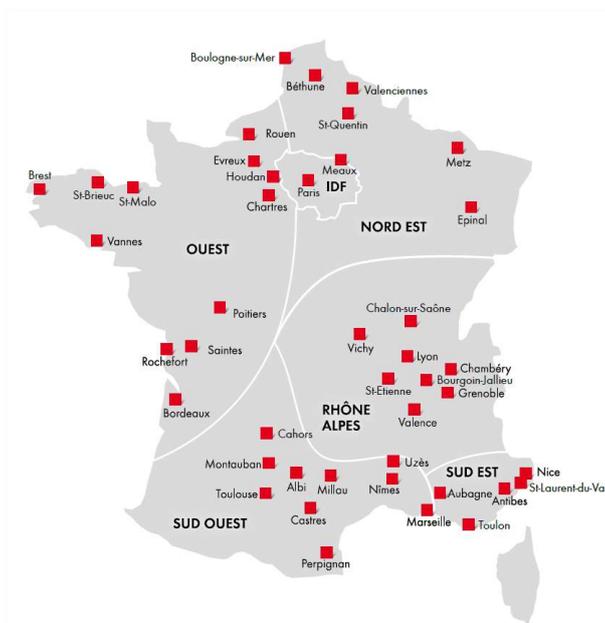
### I Le Groupe Q-Park

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

- I Présence dans 10 pays européens
- I Gestion de 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.

Annexe I : La presse en parle



Date : 02/01/2018  
Heure : 09:03:14

www.vosgesmatin.fr  
Pays : France  
Dynamisme : 0



Page 1/2

[Visualiser l'article](#)

Une solution pour chaque type de stationnement



Photo HD Les nouveaux horodateurs sont arrivés début décembre. Il faudra encore un peu de temps aux automobilistes pour s'habituer. Photo M. D.

La municipalité donne cinq conseils - recommandations aux usagers du nouveau stationnement urbain :

- **Je fais une course rapide de quinze minutes en centre-ville ?** Solution : je me gare en voirie pour 50 centimes.
- **Je fais mes courses l'après-midi en centre-ville ?** Solution : je me gare au parking Saint-Nicolas pour 2,80 € les deux heures et je profite d'un bon de réduction d'un euro offert par les commerçants partenaires.
- **Je suis coiffeuse à domicile et je me gare sur voirie à cinq endroits différents pendant la journée ?** Solution : j'utilise l'application Woosh sur mon smartphone. Si je n'en ai pas, je me procure un boîtier Piaf auprès de la société Q-Park.
- **Je suis résident ?** Solution : je m'abonne en endos (19 €/mois), en voirie (23 €/mois) ou en ouvrage (67 €/mois).
- **Je travaille en ville, je me gare de 8 h à 19 h ?** Solution : je me gare au Petit Champ de Mars et je prends la navette électrique gratuite qui m'amène au centre-ville en dix minutes.



## grand angle

SPORTS

# LES COUREURS ET LES BÉNÉVOLES DU SEMI-MARATHON HONORÉS À L'HÔTEL DE VILLE



**Samedi 2 décembre, les coureurs, bénévoles et partenaires du semi-marathon ont été conviés dans les salons d'honneur de l'hôtel de ville. Au cours de cette réception, le maire les a félicités et remerciés pour leur participation à cet événement sportif majeur dans notre ville.**

**P**our sa 21<sup>e</sup> édition, le semi-marathon de Boulogne-Billancourt a reçu deux beaux cadeaux : le record de participation et le record de l'épreuve chez les dames. « Cela confirme son rayonnement international et de haut niveau », a souligné Pierre-Christophe Baguet samedi 2 décembre, lors de la réception en l'honneur des partenaires, coureurs et bénévoles. *Le semi-marathon de Boulogne-Billancourt est dans le top 3 des plus importants semi-marathons de France.* Avec 9000 inscrits pour cette édition et 700 personnes mobilisées

autour de l'organisation, l'importance de la course boulognaise grandit un peu plus chaque année. Le maire a donc remercié les nombreux partenaires dont New Balance, Veolia-Sedif, Punch Power, la Région Île de France, Passion running, Baume du tigre, Flash Sport Maindru, Xrun et QPark. Dans le cadre de leur politique de développement durable, Veolia et le syndicat des eaux d'Île-de-France ont remplacé les bouteilles classiques par des fontaines à eau aux stands de ravitaillement. Il a également salué la présence fidèle de la Croix-Rouge ainsi que les associations soutenues par la course : Les Souffles de l'espoir, qui ont reçu 3401 euros de dons, les Apprentis d'Auteuil, qui ont récolté 2957 euros de dons aussi, les Enfants de l'Himalaya et l'association Trisomie 21.

### LES BOULONNAIS À L'HONNEUR

La réception s'est clôturée par la remise des récompenses aux meilleurs coureurs boulognais,

aux handisports et au lauréat du challenge entreprises. Ainsi les Boulonnais Julien Labro, Matthieu Rabeau et Bertrand Le Corre chez les messieurs, ainsi que les Boulonnaises Vanessa Auger, Carly Avery et Aline Albi Feldzer chez les dames, ont-ils été récompensés pour leurs belles performances. À noter, la présence du doyen de la course : Pierre Penavaire, 76 ans. En handisport, c'est le binôme non-voyant composé de Guy Lansaman et de son guide Régis Flotat qui est arrivé premier. Visiblement émus, ils ont témoigné : « *Nous sommes ravis de l'organisation et de l'accueil qui nous a été réservé. Nous serons heureux de revenir l'an prochain défendre notre titre.* » Enfin, côté entreprises, Allianz a remporté le challenge en alignant 95 coureurs et en plaçant ses cinq meilleurs représentants en un temps cumulé de 6h14'09". Un grand bravo à tous pour la réussite de ce bel événement!

J.-S. F.



## 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](http://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 MPTAM 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 (FPS) 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.



# COLOMBES DURABLE

## RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2017 COLOMBES MONTRE L'EXEMPLE

La municipalité s'engage, expérimente et innove avec les habitants, les entreprises et les associations pour répondre aux défis du 21<sup>e</sup> siècle. Le nouveau rapport sur le développement durable, brièvement résumé ici, dresse le bilan des actions menées en 2017.



### Une ville verte et fleurie

- Inauguration du nouveau square Médéric
- Accompagnement du projet « incroyables comestibles »
- Maintien de la 3<sup>e</sup> fleur, du label éco-jardin, et des 2 libellules (concours ville Nature)
- Entretien écologique des espaces verts de la ville
  - Distribution de 202 composteurs



### Une Ville mobilisée contre le réchauffement climatique

- 5 stations Véliir<sup>®</sup> programmées
- 1 nouveau local Véligo gare des Vallées
- 3174116€ de travaux dans le cadre du programme « Habiter durable » pour améliorer la performance énergétique des logements
- Installation de récupérateurs d'eau de pluie dans les cimetières
- Création d'une nouvelle zone bleue de stationnement
  - Installation de 2 prises de recharge électrique par parking Q-Park



### LE SAVIEZ-VOUS ?

Le rapport annuel de la municipalité sur ses actions en termes de développement durable pourra être consulté dans son intégralité sur le site de la ville à partir du 15 février : [www.colombes.fr](http://www.colombes.fr)



## Les travaux du parking Ravet ont débuté cette semaine

Projet C'est l'une des clés du plan de circulation de la majorité municipale

François DELESTRE

On les attendait en début d'année, sans plus de précisions et hop! En fait, ils ont commencé cette semaine. Bien que contestés [lire par ailleurs], les travaux du futur parking Ravet sont bel et bien partis pour durer, sauf surprise, plus d'un an. En ajoutant un équipement conséquent pour le stationnement à proximité du centre-ville. «L'ensemble devrait être terminé au printemps 2019», confirme Josiane Beaud, la première adjointe au maire (LR) chargée du dossier.

Ce projet, c'est l'une des clés de voûte de son plan de circulation et de parcage des voitures. «L'objectif, c'est de parvenir à éviter que les gens rentrent dans le centre-ville. Avec 500 places, ce parking pourra accueillir les voitures en provenance du sud et du sud-est de la ville et de l'agglomération, à moins de 5 minutes du centre.» Pour la majorité municipale, il s'agit aussi de libérer les espaces actuellement dédiés au stationnement, sur l'avenue des Ducs de Savoie, pour créer des voies réservées aux bus, aux voitures et aux vélos. «Nous n'aurons peut-être pas le temps de faire ces aménagements dans leur configuration définitive d'ici la fin du mandat», précise l'élue.

«Ce qu'ils veulent, c'est nous retarder»

C'est l'exploitant privé, QPark, qui va financer les 13 millions d'euros de ce parking dit "en ouvrage aérien" ou "silo". «Les opérations devraient se dérouler de manière assez fluide, dans la mesure où, hormis l'attention portée à la proximité de la ligne SNCF et des cheminements piétons, il n'y a pas vraiment de complication majeure sur le site», estime l'adjointe. Qui promet toujours une réalisation «légère et esthétique» avec un permis de construire «qui a reçu un avis favorable de l'architecte des bâtiments de France». Et ne cille pas face à l'évocation d'un ou plusieurs recours. «Il faut appeler un chat, un chat: ce qu'ils veulent, c'est nous retarder. Mais attention, nous n'hésiterons pas à faire jouer la notion de recours abusif devant les instances.»

Les recours n'étant pas suspensifs, la majorité municipale a donné son feu vert au chantier. En plus d'invoquer une "majorité silencieuse" qui appellerait le parking Ravet de ses vœux, elle considère que son dossier est "béton". Un point de vue qui va passer l'épreuve de la réalisation.





www.toulon.fr  
 Pays : France  
 Dynamisme : 0

Date : 12/06/2018  
 Heure : 15:16:03



Page 1/2

[Visualiser l'article](#)

## « Le Lafayette »... et les autres

Rouvert il y a quelques jours, le parking de la rue Dutasta a largement gagné en confort, en sécurité et en esthétique. 9 autres parcs de stationnement toulonnais suivent déjà ou suivront bientôt le même type de cure de rajeunissement.



Les traces de fumée dues à l'incendie de l'été dernier appartiennent bel et bien au passé. À l'issue de 8 mois de travaux, c'est un équipement totalement transformé qui a été rendu aux usagers. La réhabilitation, menée par Q-Park dans le cadre du contrat de Délégation de service public que lui ont confié la Ville et la Métropole, a été menée en plusieurs étapes, touchant la totalité de l'installation.

### Du sol au plafond

Sur le fond, le programme s'est traduit par le renforcement structurel et la reprise de l'ensemble du flocage, la mise aux normes techniques (\*) et d'accessibilité des personnes à mobilité réduite et la modernisation de l'éclairage (conjuguant meilleure luminosité et réduction de la consommation électrique). Sur la forme, sols, murs et plafonds ont été repeints, tout comme les cages d'escaliers, entièrement rénovées et dotées de

## Le parking du marché couvert gratuit en soirée



Photo HD Le parking Q-Park du marché couvert est désormais gratuit en soirée. R.R.

Bonne nouvelle pour les noctambules et amateurs de bons petits restaurants, le parking Q-Park du marché couvert est désormais gratuit en soirée.

En effet il est dorénavant possible de mettre sa voiture à l'abri de 19 h à 24 heures sans déboursier un centime. Le reste de la nuit étant au tarif préférentiel de 1 € jusqu'à 8 h du matin.



## TEMPS FORT

### Les policiers nationaux ont négocié un tarif préférentiel



**Nombre de places de stationnement sont disponibles sur la place Clemenceau. Où les policiers ne garent plus leurs véhicules personnels.**

La grogne a gagné les rangs des policiers nationaux lors des premiers jours du mois de janvier. Ceux-ci ont en effet peu goûté de voir leurs véhicules personnels, stationnés place Clemenceau, être régulièrement verbalisés par leurs collègues de la police municipale appelés à appliquer logiquement les nouvelles règles de stationnement et notamment la mise en route du forfait post-stationnement (FPS) désormais encaissé par les services de la Ville.

Les fonctionnaires du commissariat ont donc fait remonter leur courroux à leur hiérarchie laquelle a pris contact avec la municipalité pour trouver une solution. Laquelle a débouché, après accord de la société Qpark, sur la mise en place d'un tarif spécial pour les policiers. Ceux-ci vont pouvoir prendre des abonnements dans les parkings gérés par la société privée, au tarif de 23 euros mensuels. Les fonctionnaires utilisent donc désormais les parkings en enclos (Clemenceau) ou en ouvrage (Saint-Nicolas) situés aux abords du commissariat. Et autour de celui-ci, les places de stationnement payantes, sont désormais très peu occupées sur la place Clemenceau.

**Philippe NICOLLE**

## L'Espace Datapresse - Q-Park inaugure son nouveau parking de NAUSICAA à Boulogne-sur-Mer

Depuis le 1er janvier, Q-Park est en charge de la gestion du nouveau parking de Nausicaa et ce pour une durée de 25 ans. Unique opérateur de stationnement de la ville, 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

Le parking Q-PARK de NAUSICAA, un parc de stationnement pensé pour les visiteurs

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.



**MINE DE RIEN**



**LE RETOUR DU PARKING À 1 €**

La ville a prévu d'en refaire la demande à Q-Park, qui est disposé à accéder à la requête. Bonne nouvelle donc pour les usagers de la foire aux manèges ou n'importe quel autre usager de passage. Le temps de la foire de printemps, du 9 mars au soir au dimanche 25, le parking souterrain de la Grand-Place accordera un tarif à 1€ la journée les mercredis, samedis et dimanches. Bon, avec le surplus d'abonnements et de fréquentation liés à la hausse des tarifs de surface, il faudra peut-être tourner un peu pour trouver une place. Mais en ces temps de manèges, après tout...

VOSGES MATIN

Pays : France  
Périodicité : Quotidien  
OJD : 35564  
Edition : Epinal, Saint-Dié, Vittel



Date : 20 MARS 18  
Journaliste : S. KUHN



Page 1/4

## Entrée et sortie communes pour les parkings



L'entrée des parkings en ouvrage et extérieur est commune afin d'éviter les encombrements au rond-point Saint-Michel.



La sortie est commune également, au bout de la rue Entre-les-deux-Portes où l'intégration dans le trafic est facilitée.

## Annexe J: BP prévisionnel

Compte rendu financier prévisionnel	1	2	3	4	5	5	6
	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Prévisionnel 2018	Réalisé 2018	Prévisionnel 2019
Horaires	791,04	913,99	993,10	964,71	977,25	937,41	918,66
Abonnés	280,81	290,55	318,03	357,34	361,98	462,02	485,12
Récupération de charges s/ amodiés	3,47	3,65	3,67	5,17	5,24	4,16	4,24
Autres produits	1,32	4,06	11,79	10,63	10,77	11,32	11,54
<b>CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>1 076,64</b>	<b>1 212,24</b>	<b>1 326,60</b>	<b>1 337,84</b>	<b>1 355,23</b>	<b>1 414,90</b>	<b>1 419,56</b>
Fournitures Fluides, énergie	-36,07	-39,30	-28,83	-33,26	-33,93	-36,22	-36,94
Fournitures diverses consommables	-1,13	-2,91	-1,90	-4,37	-4,45	-2,39	-2,44
Fournitures Entretien, maintenance et réparation	-16,67	-17,92	-16,72	-11,34	-11,57	-19,78	-20,17
Sous traitance Entretien, maintenance et réparation							
Sous traitance nettoyage							
Autre sous traitance							
Services extérieurs							
Location	-0,79	-0,91	-0,74	-0,73		-0,73	-0,75
Entretien et réparations	-8,33	-18,28	-20,31	-21,31	-21,74	-32,68	-33,33
Autres charges de gestion courante	-25,80	-40,73	-48,25	-48,72	-49,69	-55,37	-56,48
Frais de siège	-133,86	-146,59	-138,32	-135,88	-140,00	-150,27	-150,27
Impôts et taxes	-74,68	-84,15	-98,52	-93,50	-95,37	-92,16	-94,01
Charges de personnel	-238,31	-212,57	-201,93	-193,66	-197,54	-186,42	-190,14
Redevance fixe	-346,19	-357,65	-355,36	-357,79	-362,45	-361,37	-368,60
Redevance variable	-56,91	-118,94	-193,44	-196,40	-198,95	-240,53	-244,13
<b>Total redevance</b>	<b>-403,10</b>	<b>-476,59</b>	<b>-548,80</b>	<b>-554,19</b>	<b>-561,40</b>	<b>-601,90</b>	<b>-612,74</b>
Dotation aux amortissements	-29,91	-156,80	-167,92	-168,22	-168,22	-186,72	-186,72
Dotation provisions et grosses réparations				-3,64	-7,58	3,64	
Frais financiers	0,00	0,00	-1,45	-0,54	-7,91	-0,28	-0,28
<b>TOTAL CHARGES</b>	<b>-938,74</b>	<b>-1 039,94</b>	<b>-1 104,32</b>	<b>-1 096,97</b>	<b>-1 115,68</b>	<b>-1 177,91</b>	<b>-1 197,26</b>
<b>EBE</b>	<b>137,90</b>	<b>172,31</b>	<b>222,28</b>	<b>240,87</b>	<b>239,55</b>	<b>236,99</b>	<b>222,30</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>107,99</b>	<b>15,50</b>	<b>54,36</b>	<b>69,02</b>	<b>63,76</b>	<b>53,90</b>	<b>35,58</b>
<b>RESULTAT COURANT AVANT IMPOT</b>	<b>107,99</b>	<b>15,50</b>	<b>52,91</b>	<b>68,47</b>	<b>55,85</b>	<b>53,62</b>	<b>35,30</b>
Résultat Exceptionnel	-0,60	0,00	-1,37	-0,01		1,34	
IS	-35,81	-11,00	-17,18	-21,54	-18,99	-15,39	-10,13
<b>RESULTAT NET</b>	<b>71,58</b>	<b>4,51</b>	<b>34,36</b>	<b>46,93</b>	<b>36,86</b>	<b>39,57</b>	<b>25,17</b>
<b>RESULTATS NETS CUMULES</b>	<b>71,58</b>	<b>76,08</b>	<b>110,44</b>	<b>157,37</b>	<b>194,23</b>	<b>196,93</b>	<b>222,10</b>

## Annexe K: Prévisionnel 2019/ réalisé 2018

Compte-rendu financier prévisionnel 2018: Marseille Vieux Port HDV		
(En Milliers Euros)	2018	B 2019
Recettes horaires & assimilées	937,4	918,7
Recettes abonnés	462,0	485,1
Prestations de service & Recettes voirie	0,0	
Recettes diverses	11,3	11,5
Subvention d'exploitation	0,0	
Coûts capitalisés	0,0	
Amortissement des amodiateurs	4,2	4,2
<b>TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES</b>	<b>1 414,9</b>	<b>1 419,6</b>
Coûts des travaux refacturés	-5,9	
Travaux refacturés	5,9	
<b>Solde sur travaux refacturés</b>	<b>0,0</b>	<b>0,0</b>
Coût du personnel interne	-114,5	-116,8
Personnel intérimaire	-72,0	-73,4
Personnel de sécurité	0,0	0,0
Autres coûts de personnel	0,0	
<b>Coût main d'œuvre directe</b>	<b>-186,4</b>	<b>-190,1</b>
Taxes professionnelles	-7,3	-7,4
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-84,2	-85,9
C3S (ex Organic)	0,0	0,0
Autres taxes diverses	-0,7	-0,7
<b>Impôts et Taxes</b>	<b>-92,2</b>	<b>-94,0</b>
Eau & énergie	-36,2	-36,9
Fournitures de parking/voirie	-2,4	-2,4
Entretien de l'ouvrage	-19,8	-20,2
Maintenance des équipements de parking	-32,7	-33,3
Location diverses d'exploitation	-0,7	-0,7
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	0,0	0,0
Téléphone	-3,6	-3,6
Télésurveillance	-13,0	-13,2
Assurance parking	-5,7	-5,9
Coût de la gestion de l'argent	-7,2	-7,5
Coût du marketing opérationnel	-21,3	-21,7
Coût des véhicules d'exploitation	-0,1	-0,1
Frais de voyages & mission/réception	-0,1	-0,1
Charges administratives d'exploitation	-4,1	-4,2
Sous Traitance QPS	0,0	0,0
Rémunération sous traitance QPS (1%)	-3,0	-3,0
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,3	-0,3
<b>Total charges directes de production</b>	<b>-428,7</b>	<b>-437,5</b>
Loyers des locaux	0,0	
Charges locatives	0,0	
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-361,4	-368,6
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-240,5	-244,1
<b>Total loyers et redevances</b>	<b>-601,9</b>	<b>-612,7</b>
Autres taxes indirectes	0,0	
Honoraires CAC	0,0	0,0
Honoraires avocats	0,0	
Honoraires divers	0,0	0,0
Frais de services bancaires (indirectes)	0,0	
Assurances (hors exploit, locaux et transport)	0,0	
Frais généraux divers	0,3	0,3
Convention Mission Direction & Assistance	-147,6	-147,6
<b>Total charges indirectes</b>	<b>-749,2</b>	<b>-760,0</b>
<b>TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION</b>	<b>-1 177,9</b>	<b>-1 197,5</b>

<b>EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>237,0</b>	<b>222,1</b>
Crédit-bail (part capital remboursé)	0,0	
Amortissements de la concessionnaire	-183,8	-183,8
Amortissement subv équipements	0,0	
Amortissements exploitation QPS	-3,0	-3,0
Prov renouvellement des immobilisations	3,6	
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	0,0	
Total Amortissements	<b>-183,1</b>	<b>-186,8</b>
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>53,9</b>	<b>35,3</b>
Produits financiers	0,2	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissement	0,0	
Charges financières	-0,5	
Crédit-bail (part frais financiers)	0,0	
<b>RESULTAT FINANCIER</b>	<b>-0,3</b>	<b>0,0</b>
Produits exceptionnels	1,3	
Charges exceptionnels	0,0	
<b>RESULTAT EXCEPTIONNEL</b>	<b>1,3</b>	<b>0,0</b>
Impôts sur les sociétés	-15,4	-10,1
<b>RESULTAT NET COMPTABLE</b>	<b>39,6</b>	<b>25,2</b>

## Annexe L: Suivi GMAO

Parkings	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE									
	Matériel de péage	Sécurité incendie	Télégestion	Communication	Ventilation	Electricité	Vidéosurveillance	Portails	Ascenseurs	TOTAL
HDV	14	0	0	1	2	1	1	1	0	20
<b>Total</b>	<b>352</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>35</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>28</b>	<b>16</b>	<b>481</b>
<p><u>Matériel de péage:</u> Bornes d'entrée et sortie, lecteurs piétons, lecteurs de tickets, barrières, caisses automatiques</p> <p><u>Sécurité incendie:</u> Blocs autonomes électrique de secours, extincteurs, colonnes sèches, bac à sables,RIA, PCF</p> <p><u>Télégestion:</u> Matériel informatique, routeur, Wago, Flybox</p> <p><u>Communication:</u> Interphonie, continuité des ondes radio, radio PTI, téléphonie</p> <p><u>Ventilation:</u> Climatisation, traitement de l'air, ventilation/désenfumage</p> <p><u>Electricité:</u> Alimentation générale, groupe électrogène, luminaire, distribution</p> <p><u>Vidéosurveillance:</u> Caméras, stockeurs d'image</p> <p><u>Portails:</u> Portes d'accès véhicules, portes automatiques, portes piétonnes</p> <p><u>Ascenseurs:</u> Phonie ascenseurs, porte palières, boutons d'appel, équipements ascenseurs</p>										

Annexe M: Tableau RAD

DSP	CA N (en k€)	Variation CA N/N-1	PRODUITS D'EXPLOITATION (en k€)	CHARGES D'EXPLOITATION (en k€)	RAD Année 2018 - Délégataire							FREQUENTATIONS			EVOLUTION TARIFS		ETP	OBSERVATION
					REDEVANCE			RESULTAT AVANT IMPOT N (en k€)	RESULTAT NET IMPOT N (en k€)	VARIATION RESULTAT N/N-1	HORAIRES N	VARIATION		HORAIRES	ABONNES			
					VARIABLE (en k€)	FIXE (en k€)	TOTAL (en k€)					ABONNES N	VARIATION ABONNES N/N-1					
HDV	1 415	6,42%	1 415	- 1 178	241	361	602	55	40	-20,03%	161 134	-12,79%	621	25,20%	1,04%	1,03%	5,09	