

Rapport d'activité

MARSEILLE 2019

Parking Hôtel de Ville



Auteur : Julien Dalla Vecchia/ Yannick Julié

Date : 10 juin 2020

Présentation de la DSP Vieux-Port Hôtel de Ville n°14/005 – 2019

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Déléataire de Service Public concernant le parc de stationnement Vieux Port Hôtel de Ville inclus dans la DSP n°14/005.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Le parc Vieux Port Hôtel de Ville (523 places) est géré par la société Q-Park France depuis la notification du contrat de Délégation de Service Public (DSP) en affermage le 15 janvier 2014 pour une durée de six ans.

b. Ouverture et gardiennage

Le parc est ouvert en permanence à la clientèle et pour les usagers abonnés.

c. Equipes et outils de maintenance

En 2019, l'équipe d'exploitation-maintenance du parc représente un total de 3,88 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable régional Sud-Ouest, d'un responsable de centre de profits et de trois agents d'exploitation. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de quatre collaborateurs.

Le Service Support Opérationnel Centralisé permet d'assister la gestion de la maintenance.

d. Travaux de maintenance et contrôles

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

L'année 2019 a été marquée par les opérations de maintenance et investissement pour un montant de 27,4 k€, listées ci-après :

- Remplacement d'un climatiseur ;
- Changement d'un extracteur ;
- Finalisation de la mise en conformité PMR pour l'ascenseur ;
- Mise à jour du système pour le rendre conforme à l'évolution des normes bancaires ;
- Continuité de la radio électrique.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Le parc offre la gratuité pour les stationnements inférieurs à 30 minutes. Les tarifs ont augmenté en 2019. Les prix sont inchangés jusqu'à la première heure de stationnement. Les prix augmentent faiblement pour les plages horaires les plus réduites et significativement pour les plages horaires les plus étendues (jusqu'à 0,40 € TTC). Le prix des abonnements augmente de 2,6% en moyenne en 2019. Le Délégué propose un abonnement semestriel. A noter que l'abonnement annuel n'est plus proposé pour le 7x24. Par conséquent, les clients souhaitant 2 abonnements semestriels consécutifs ont subi une augmentation de tarif de 12%.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public a atteint 1 519 k€ HT, en hausse de 7,4% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 1 415 k€ HT, porté par une augmentation des recettes d'abonnements de 18,5 % et des recettes horaires de 2,2%.

c. Aspects commerciaux

La fréquentation de 164 016 entrées horaires payantes, a augmenté de 1,8%, alors qu'elle se situait à un niveau de 161 134 entrées horaires payantes en 2018. A cette fréquentation payante, s'ajoutent 8 672 entrées gratuites en 2019.

Les recettes horaires s'élèvent à 958 k€ HT pour 937 k€ HT l'année précédente, soit une hausse de 2,2%. Les recettes horaires représentent 63% du chiffre d'affaires de la délégation de service public.

Le ticket moyen diminue légèrement de 0,7% en 2019, lequel atteint 6,11 € TTC alors qu'il avait été calculé à 6,16 € HT en 2018.

Le nombre d'abonnés en fin d'année est baissé légèrement de 1,3% pour s'établir à 613 logements, contre 621 en fin d'année précédente.

Les recettes générées par ce segment reflètent la bonne dynamique commerciale et sont donc en évolution de 18,5%, passant de 462 k€ HT en 2018 à 548 k€ HT en 2019. La part des abonnements dans le chiffre d'affaires global représente 37%.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 2 905 € HT.

d. Analyse financière de la délégation

Le montant des recettes de la DSP est de 1 519 k€ HT.

Les charges d'exploitation atteignent 1 217 k€ HT.

Les principaux postes de charges sont :

- les charges de personnel, pour 11,5% du chiffre d'affaires, soit 175 k€ HT,
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentent 12,2% du chiffre d'affaires, soit 186 k€ HT,
- les frais généraux pour 5,4% du chiffre d'affaires, soit 81 k€ HT.

Les charges d'exploitation, hors redevances, atteignent 1 038 € HT par place. En tenant compte des redevances, les charges d'exploitation par place s'élèvent à 2 326€ HT.

Une redevance de 674 k€ est versée à la Métropole, représentant 44% du chiffre d'affaires. Elle évolue de 12% par rapport à l'année précédente en lien notamment avec la bonne tendance commerciale de la délégation de service public.

L'excédent brut d'exploitation s'établit à 302,5 k€, il est en forte progression (+27,6%) par rapport à l'exercice précédent, principalement en raison de l'amélioration du CA et une bonne maîtrise des charges d'exploitation. L'EBE représente 19,9% du CA.

Après amortissements de 289 k€, le résultat d'exploitation s'établit à 14 k€.

Après résultat financier et exceptionnel de 1 k€, le résultat net avant impôts ressort à 15 k€. Il est en baisse de 72,5 % par rapport à l'année précédente où il apparaissait à 55 k€. Ce résultat net dégradé ne reflète pas la croissance du chiffre d'affaires. Cela s'explique par l'augmentation des amortissements en 2019 qui ont vu une croissance de 57,8%, ou de 106 k€ par rapport à l'exercice de 2018.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : dépannage de batteries véhicules, prêt de défibrillateurs et de démarreurs, distributeurs de boissons fraîches, mise à disposition de journaux gratuits, prêt de poussettes et de parapluie, système de vidéosurveillance et stations de lavage.

En 2018, Q Park a également investi dans la mise en place du système de réservation en ligne Q Park résa.

b. Mode de paiement

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

Le parc propose également la mise en place du paiement Liber'T facilitant la réponse aux demandes de la clientèle.

c. Réclamations

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

En 2019, 22 réclamations ont été recensées sur le parc. Les clients ont attribué la note globale moyenne de 8,3/10 lors d'une enquête de satisfaction.

d. Evènements marquants

Aucun évènement marquant n'est recensé.

4. Conclusion générale

Le chiffre d'affaires du parc de stationnement Vieux Port – Hôtel de ville progresse de manière soutenue en 2019, grâce à une tendance favorable sur les abonnements et les recettes horaires. La Métropole bénéficie de la solidité du modèle économique de ce parc par les

redevances versées et les investissements réalisés par le délégataire. Les charges d'exploitation ont été relativement bien maîtrisées.

Table des matières

Préambule	3
1 Présentation Générale	4
1.1 Descriptif et caractéristiques du parking HDV/ Grille tarifaire 2019.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	8
2 Inventaire et Amortissement des biens du parking	9
2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements	9
2.2 Suivi des obligations contractuelles.....	10
2.3 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.....	11
2.4 Maintenance générale	12
3 Fréquentation du parking Hôtel de Ville	13
3.1 Analyse Globale.....	13
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking HDV.....	15
3.3 Fréquentation Gratuite du parking et fréquentation globales	19
3.4 Recettes Abonnés.....	20
3.5 Détails des recettes diverses du parking HDV	24
4 Qualité de service	25
4.1 Services à la clientèle	25
4.2 Suivi des réclamations	26
4.3 Enquêtes clients	27
4.4 Communication & actions commerciales 2019	33
Marketing et communication locale	34
5 Affectation Personnel Exploitation parking Hotel de Ville.....	35
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation.....	35
5.2 Affectation et ETP du parking Hôtel de Ville	37
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations.....	38
5.4 Formation Personnel exploitation 2019.....	39
6 Compte-rendu financier du service.....	40
6.1 Compte exploitation année 2019.....	40
6.2 Calcul du seuil de la redevance variable	43
7 Annexes.....	44

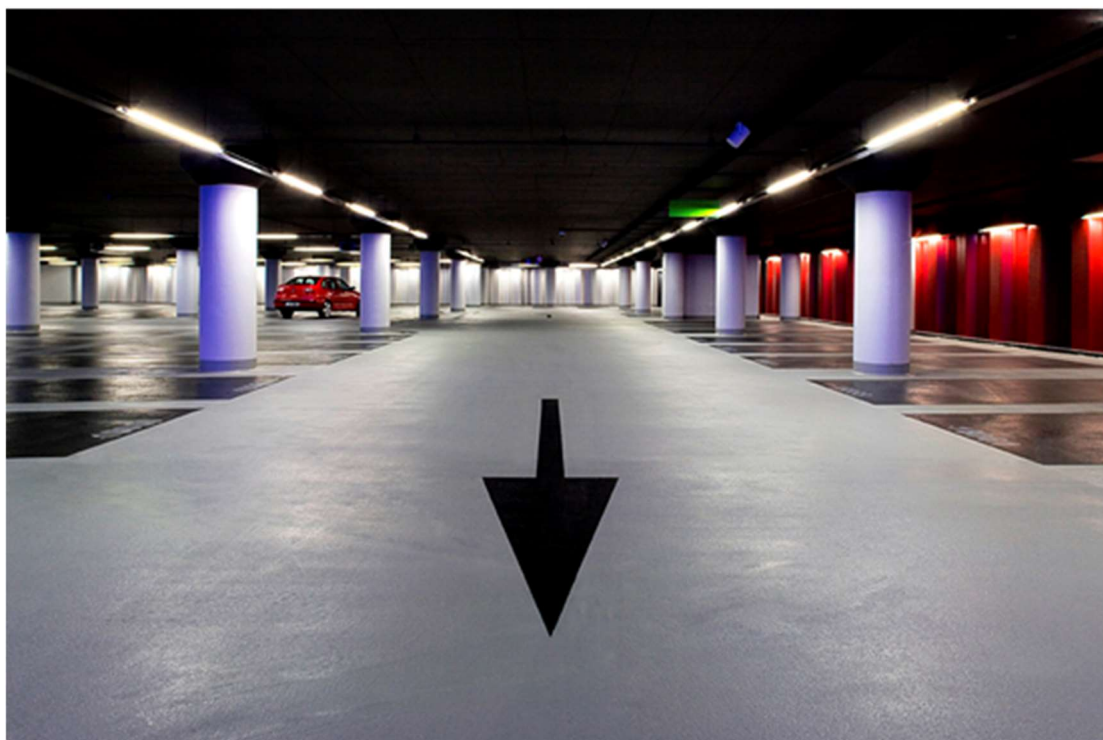
Préambule

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.

Par voie d'avenant, compte tenu des délais de consultation et de la nouvelle politique tarifaire à mettre en place dans le cadre du stationnement résident, le contrat a été prolongé d'une année.



1 Présentation Générale

1.1 Descriptif et caractéristiques du parking HDV/ Grille tarifaire 2019

Nb de parcs gérés : 1.

Durée du contrat : 6 ans

Caractéristiques des parcs

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

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

Grille tarifaire en vigueur au 1^{er} janvier 2019 et formule indexation des tarifs

PRIX ET SERVICES

Q-PARK VIEUX PORT HÔTEL DE VILLE

HORAIRES D'OUVERTURE

Lundi au Vendredi de 6h00 à 22h00
Samedi et Dimanche de 8h00 à 20h00

Accessible 24h/24h aux abonnés
 Sortie possible 24h/24h

TARIFS HORAIRES

Tarification par tranche de 15 min au 1^{er} janvier 2019

15mm	0,00 €	4h15	7,20 €	8h15	12,70 €
30mm	0,00 €	4h30	7,50 €	8h30	12,90 €
45mm	1,20 €	4h45	7,80 €	8h45	13,10 €
1h00	1,90 €	5h00	8,10 €	9h00	13,30 €
1h15	2,40 €	5h15	8,50 €	9h15	13,50 €
1h30	2,90 €	5h30	9,00 €	9h30	13,70 €
1h45	3,30 €	5h45	9,40 €	9h45	13,90 €
2h00	3,70 €	6h00	9,80 €	10h00	14,10 €
2h15	4,20 €	6h15	10,20 €	10h15	14,30 €
2h30	4,60 €	6h30	10,50 €	10h30	14,50 €
2h45	5,00 €	6h45	10,80 €	10h45	14,50 €
3h00	5,50 €	7h00	11,10 €	11h00	14,50 €
3h15	5,90 €	7h15	11,50 €	11h15	14,50 €
3h30	6,20 €	7h30	11,80 €	11h30	14,50 €
3h45	6,50 €	7h45	12,20 €	11h45	14,50 €
4h00	6,80 €	8h00	12,50 €	12h00	14,50 €

De 12H00 à 24h00 de stationnement : **15,70€**

Ticket perdu : 20,00 €

Tarif nuit de 21h00 à 6h00 : **0,30€/15 min**

Tarif MOTO : 0,30€/15 min

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr

	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
Abonnement 7x24	112,90 €	338,70 €	677,40 €	
Abonnement 6x24	87,20 €	261,60 €	810,50 €	959,20 €
Abonnement 5x24	77,00 €	231,00 €	462,00 €	847,00 €
Abonnement RESIDENT	87,20 €	261,60 €	523,20 €	959,20 €
Abonnement Moto	41,10 €	123,30 €	246,60 €	452,10 €

Coefficient d'indexation K pour les abonnés					
Formule d'indexation	$K = a + b \cdot (\text{ICTrev-TS} / \text{ICTrev-TSo}) + c \cdot (\text{EBIQ} / \text{EBIQo})$				
Coefficient					
a	0,15				
b	0,55				
c	0,30				
Indices	Date de valeur	Valeur			
ICTrev-TS	juin-18	110,90			ICT-H
ICTrev-Tso	juin-13	107,90			
EBIQ	août-18	112,40	Supprimé; remplacé avec coeff de raccordement 1,0564		
EBIQo	nov-13	109,60			
K	1,0230				

Grille tarifaire en vigueur au 1^{er} Novembre 2019

PRIX ET SERVICES

Q-PARK VIEUX PORT - HÔTEL DE VILLE

 **24/7**

Tarifs Jour - De 8h à 20h

15 min	Gratuit	De 1h15 à 3h	+ 0,60 € par ¼ h
30 min	Gratuit	De 3h15 à 4h00	+ 0,50 € par ¼ h
45 min	1,80 €	De 4h15 à 7h45	+ 0,30 € par ¼ h
1h	2,40 €	De 8h à 12h	+ 0,10 € par ¼ h

Tarifs Nuit - De 20h à 8h

15 min	Gratuit	De 1h15 à 2h45	+ 0,30 € par ¼ h
30 min	Gratuit	De 3h00 à 4h45	+ 0,20 € par ¼ h
45 min	0,90 €	5h	5,00 €
1h	1,20 €	12h	5,00 €

24h	15,50 €
Ticket perdu	20 € /jour

Moyens de paiement



Services



Abonnements uniquement sur qpark-resa.fr

7x24	Du lundi au dimanche	112,90 € /mois
6x24	Du lundi au samedi	87,20 € /mois
5x24	Du lundi au vendredi	77,00 € /mois
7x24 Résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	58,34 € /mois
7x24 Résident Nuit	Du lundi au dimanche - De 20h à 8h - sous conditions	30,42 € /mois
7x24 Résident Moto	Du lundi au dimanche - sous conditions	30,42 € /mois

Tarifs Moto

Tarifs disponibles
sur qpark-resa.fr

Vidéo protection et informations pratiques



Établissement placé sous vidéoprotection par Q-Park France pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant un délai maximal d'un mois et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel de Q-Park France et par les forces de l'ordre. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou obtenir toute information sur ce dispositif, en écrivant à privacy@qpark.fr. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et vos droits, vous pouvez contacter Q-Park France à l'adresse suivante privacy@qpark.fr. Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage. Le règlement intérieur est affiché dans le parc.

Toute tranche horaire commencée est due. Conservez votre ticket sur vous et payez aux bornes de sortie ou aux caisses automatiques. Pour tout abonnement, rendez-vous sur qpark-resa.fr rubrique « s'abonner ».

1.2 Faits marquants de l'exercice

Tout comme pour la fin de l'exercice précédent, le mouvement social des gilets jaunes a impacté le début d'année 2019 sur le parking Hôtel de Ville (notamment les week ends du mois de Janvier).

Afin d'harmoniser les tarifs des parkings et de faciliter le stationnement aux résidents, une nouvelle grille tarifaire a été mise en place au 1^{er} Novembre 2019.

Celle-ci comporte un tarif nuit avec un forfait « noctambule » à 5€ ainsi que des abonnements résidents à prix très avantageux.

Tout comme en 2018, la métropole a renouvelé l'opération week end de gratuité les 14, 15, 21 et 22 décembre.

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.

		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%
GER Année 6 (2019)		7 728	7 178,9			2,5561%
		892 696	890 997	1 024 305	0	
Réel > CEP indexé => pas de provision						

Depuis le début du contrat nous avons réalisé 1 024K€ de travaux , soit 141K€ de plus que ce que prévoyait le Business Plan.

Le delta 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 n'étaient pas prévus au départ dans la rehabilitation du parking.

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.

Une centrale de marque « DRAEGER » permet d'analyser la qualité de l'air en permanence en détectant les niveaux de Co/No. Le système de ventilation est asservi à cette centrale afin d'assurer la qualité de l'air pour nos clients et nos collaborateurs, conformément à la réglementation. 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 haut-parleur à chaque étage. Les accès piétons se trouvent alors libre d'accès, et les barrières de sortie s'ouvrent automatiquement. Pour ce qui concerne les barrières d'entrées, ces dernières sont verrouillées en position fermée et 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 le fonctionnement optimal de nos installations, nous avons confié l'entretien et la maintenance de notre matériel à des sociétés partenaires, spécialisées dans leur domaine d'activité :

Lots	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	Drager
Système de Sécurité Incendie	Aprolab
Porte coupe feu	Koné



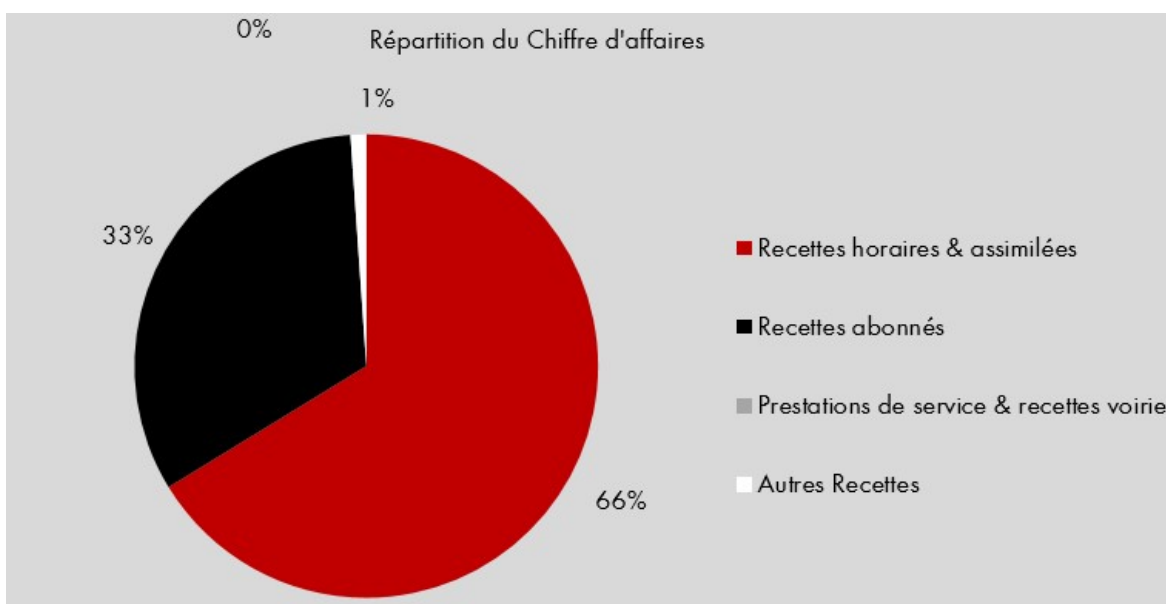
3 Fréquentation du parking Hôtel de Ville

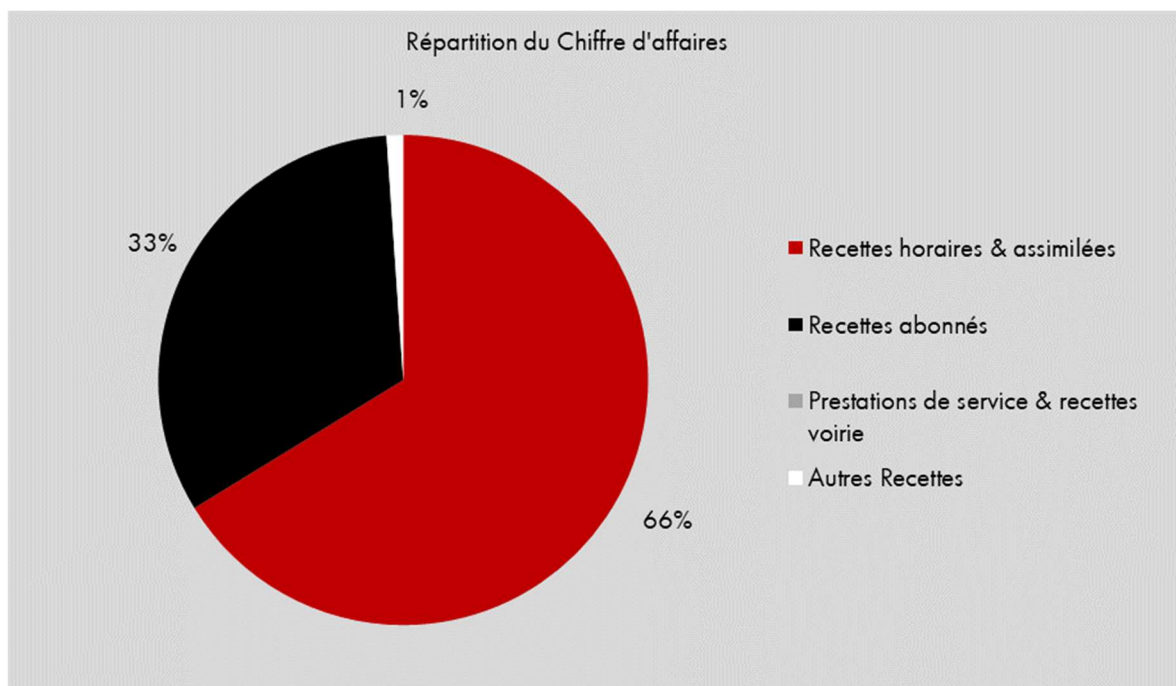
3.1 Analyse Globale

I Répartition du chiffre d'affaires

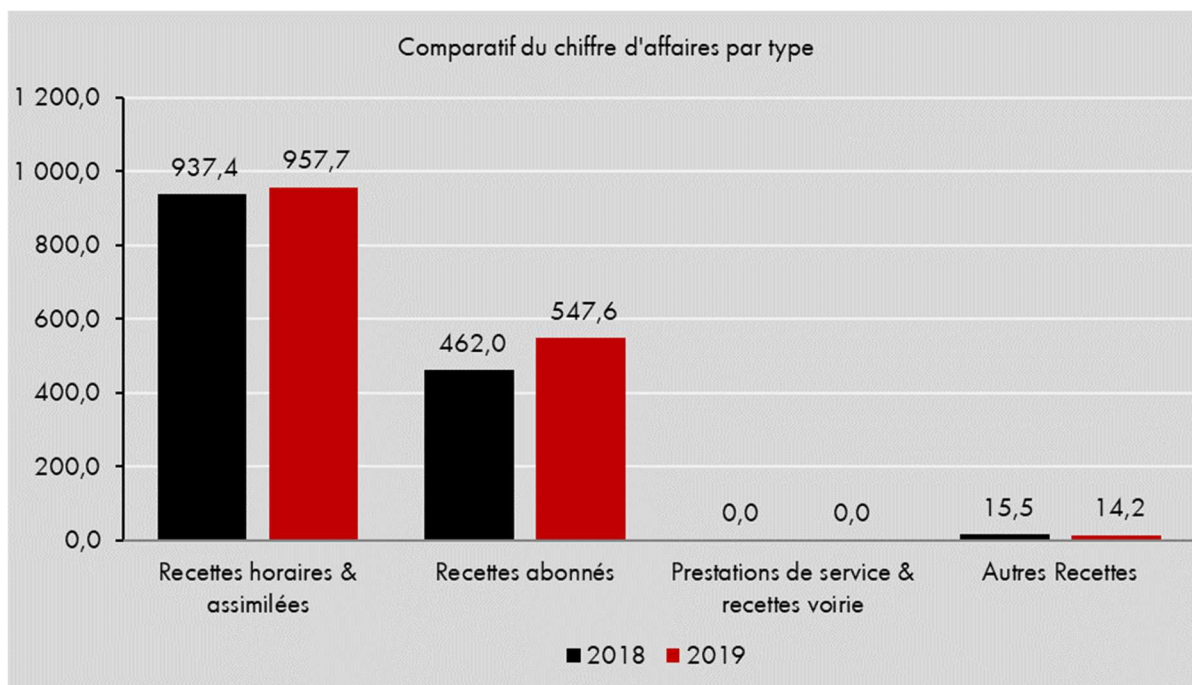
Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	937,4	957,7
Recettes abonnés	462,0	547,6
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	15,5	14,2
Total Chiffre d'affaires	1 414,9	1 519,4

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	937,4	957,7
Recettes abonnés	462,0	547,6
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	15,5	14,2
Total Chiffre d'affaires	1 414,9	1 519,4





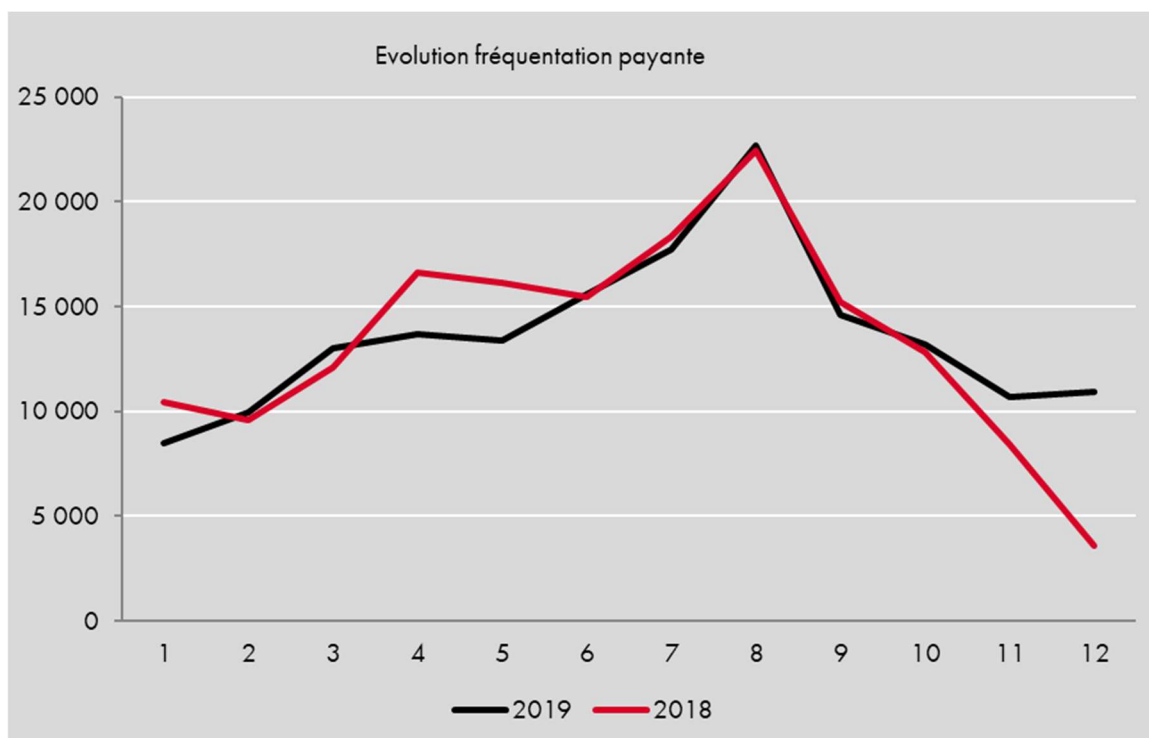
Evolution du chiffre d'affaires



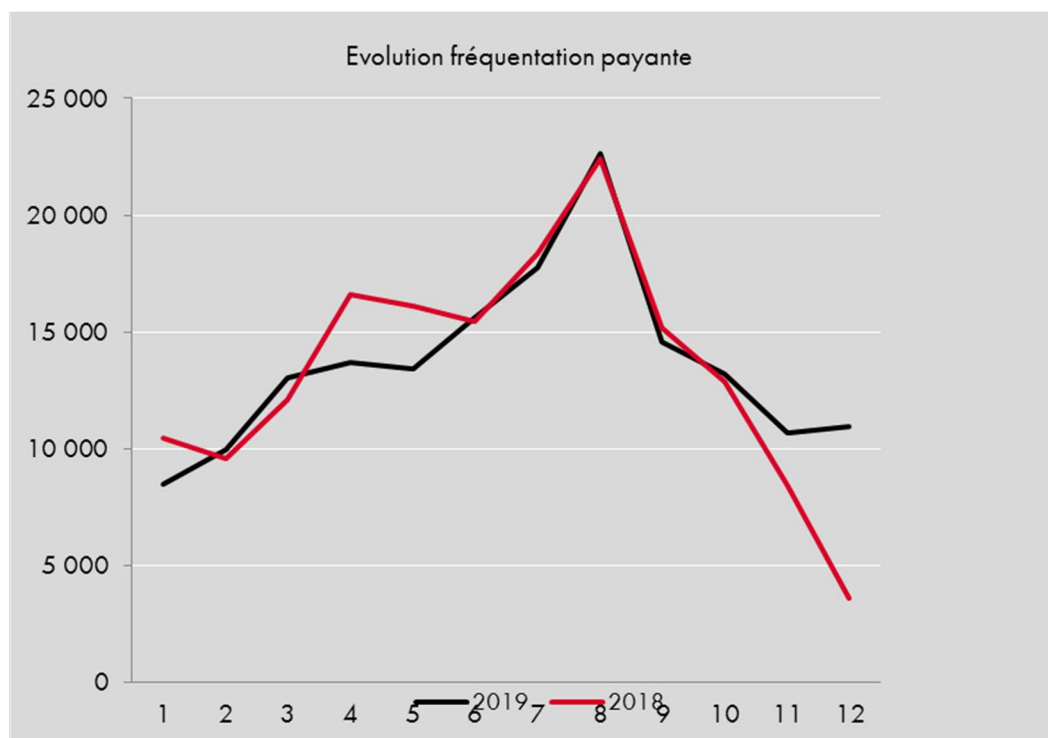
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking HDV

I Recettes horaires

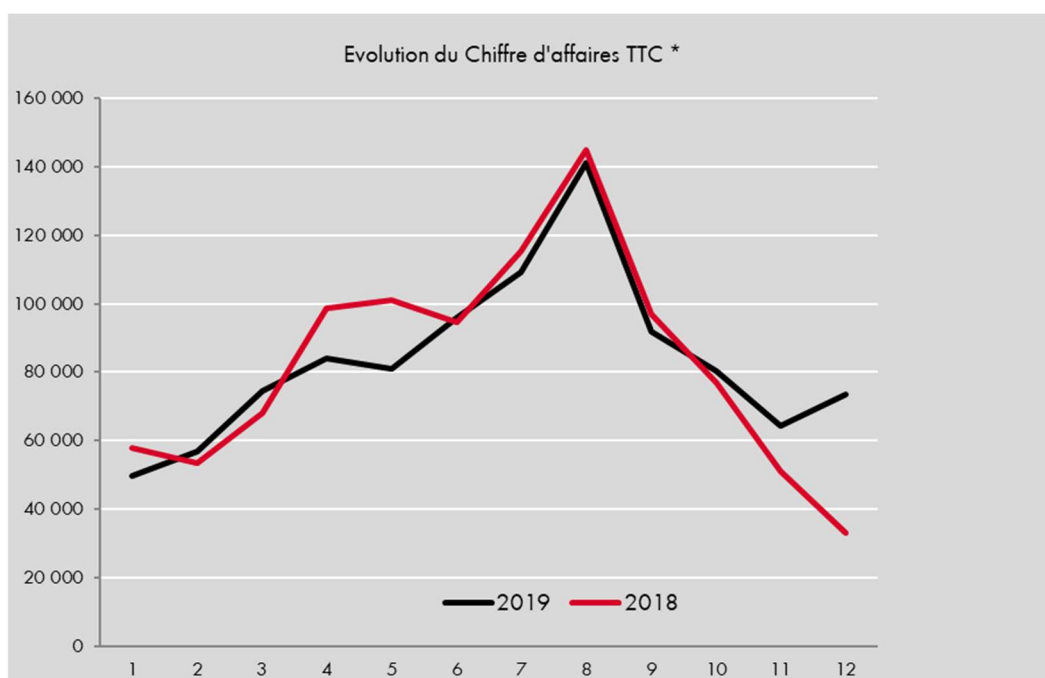
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	10 471	8 496	-1 975
Février	9 566	9 963	397
Mars	12 104	13 028	924
Avril	16 600	13 707	-2 893
Mai	16 119	13 405	-2 714
Juin	15 437	15 585	148
Juillet	18 356	17 754	-602
Août	22 440	22 661	221
Septembre	15 194	14 594	-600
Octobre	12 847	13 198	351
Novembre	8 413	10 674	2 261
Décembre	3 587	10 951	7 364
Total	161 134	164 016	2 882



Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	10 471	8 496	-1 975
Février	9 566	9 963	397
Mars	12 104	13 028	924
Avril	16 600	13 707	-2 893
Mai	16 119	13 405	-2 714
Juin	15 437	15 585	148
Juillet	18 356	17 754	-602
Août	22 440	22 661	221
Septembre	15 194	14 594	-600
Octobre	12 847	13 198	351
Novembre	8 413	10 674	2 261
Décembre	3 587	10 951	7 364
Total	161 134	164 016	2 882



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2018	2019	Evolution
Janvier	57 846	49 732	-8 114
Février	53 581	56 948	3 367
Mars	67 946	74 593	6 647
Avril	98 777	84 134	-14 643
Mai	100 972	81 117	-19 855
Juin	94 442	95 943	1 500
Juillet	115 437	109 043	-6 394
Août	145 054	141 022	-4 032
Septembre	96 848	91 956	-4 892
Octobre	76 837	80 337	3 499
Novembre	51 100	64 461	13 361
Décembre	33 164	73 573	40 409
Total	992 004	1 002 859	10 855



	2018	2019	Evolution
Fréquentation	161 134,0	164 016,0	2%
Ticket moyen TTC en €	6,2	6,1	-1%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	992 004,1	1 002 858,9	1%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	132 882,0	146 325,3	10%
Total CA horaires et assimilés	1 124 886,1	1 149 184,2	2%

La fréquentation horaire du parking Hôtel de Ville est en légère hausse par rapport à celle de l'exercice précédent (+ 2882 paiements).

Le ticket moyen reste stable malgré l'évolution des tarifs horaires en Novembre 2019 (6,2€ pour 2018 contre 6,1€ pour 2019).

Il convient de pondérer cette comparaison car le ticket moyen du mois de décembre 2018 était anormalement haut en raison du mouvement social des « gilets jaunes » (9,2 €).

Le chiffre d'affaire horaire assimilé connaît une belle augmentation de l'ordre de 10%.

Ces bons chiffres sont la conséquence encore une fois de l'implication des équipes locales investies dans le développement du partenariat avec les acteurs locaux (restaurants et hôteliers). En effet, Q-Park ne se contente pas de mettre en place des outils digitaux mais nous nous investissons afin de nous intégrer et de développer le tissu économique local en même temps que nos parcs de stationnement.

Nous pouvons par ailleurs noter, les très bons résultats de notre service de réservation en ligne Q Park Résa.

Pour conclure, le Chiffre d'Affaire total horaire est en hausse de 2% par rapport à l'exercice 2018.

3.3 Fréquentation Gratuite du parking et fréquentation globales

Fréquentations gratuites 2019 Marseille HDV	
Janvier	325
Février	399
Mars	565
Avril	484
Mai	452
Juin	1 055
Juillet	631
Août	688
Septembre	529
Octobre	503
Novembre	489
Décembre	2 552
	8 672

Au titre de l'année 2019 nous comptabilisons 8672 sorties gratuites soit 5,5% de sorties dans le cadre de la gratuité de la grille tarifaire.

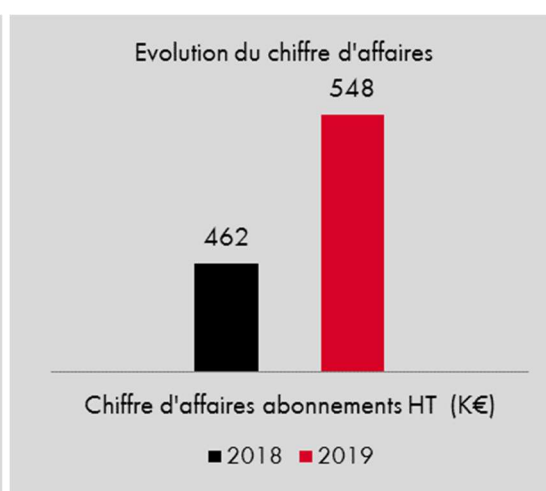
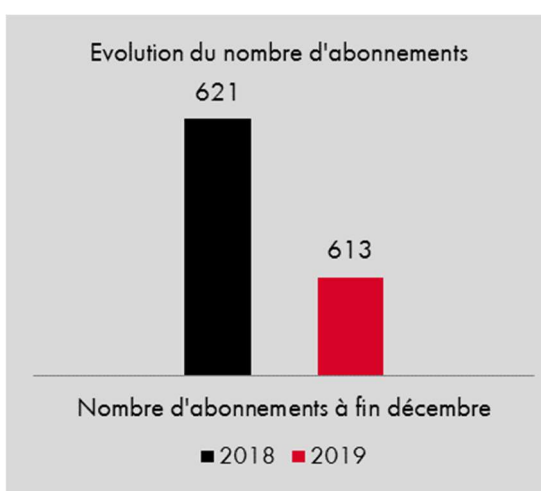
La compensation de la gratuité des deux week ends de décembre représentent 12 639,70€ pour 2109 clients bénéficiaires durant les quatre jours de l'opération.

Ce résultat est équivalent à celui de 2018

3.4 Recettes Abonnés

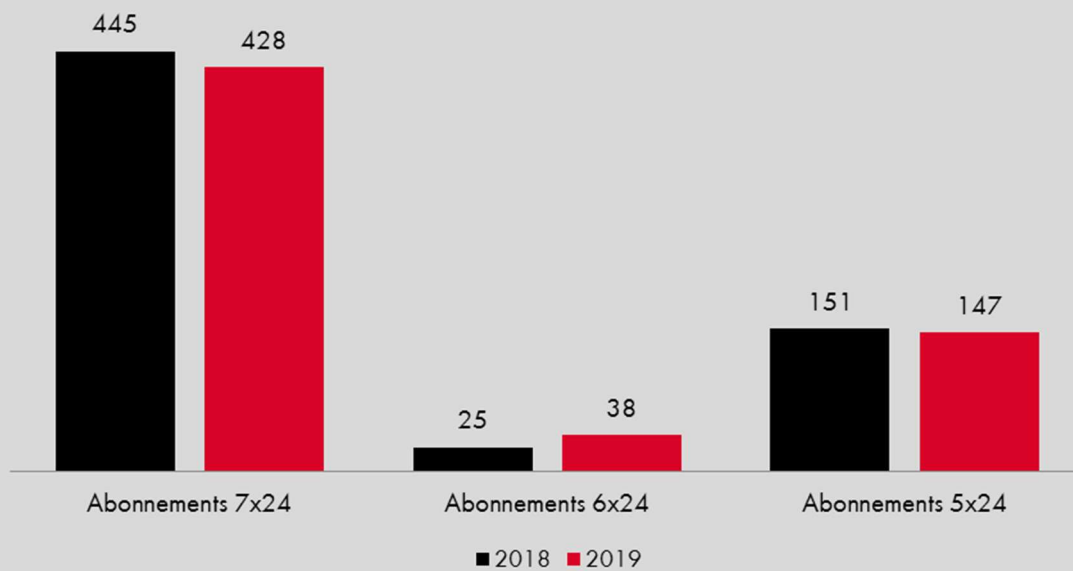
	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	621	613	-1%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	462,0	547,6	19%

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	621	613	-1%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	462	548	19%

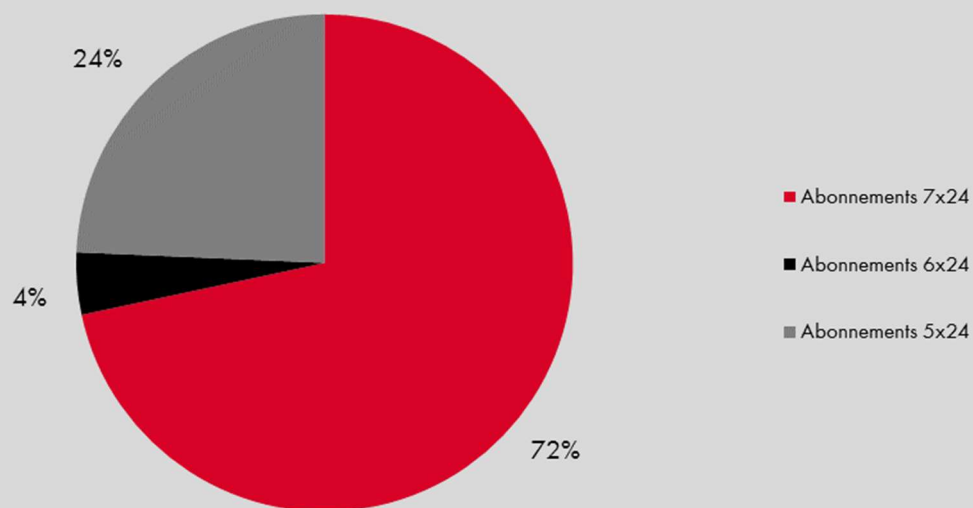


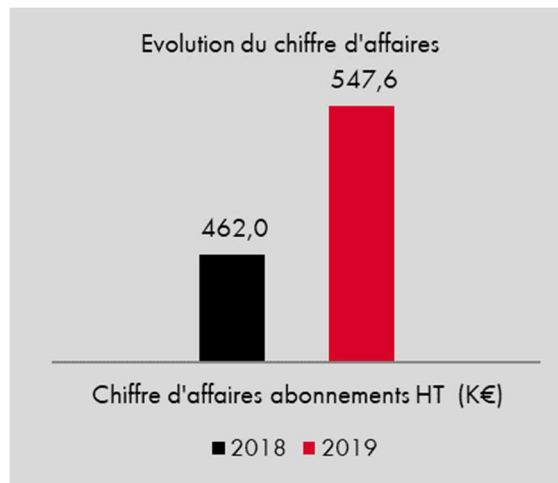
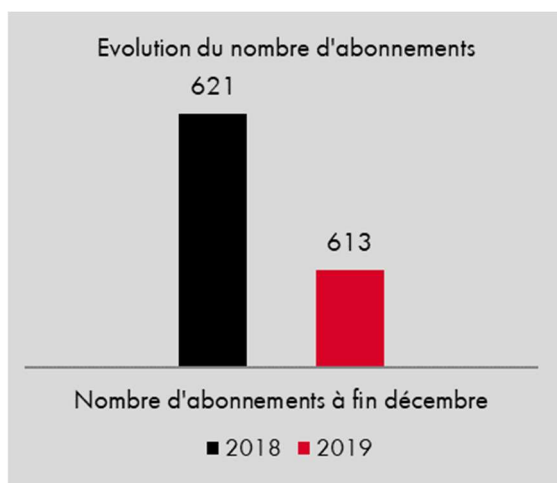
Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	445	428	-4%
Abonnements 6x24	25	38	52%
Abonnements 5x24	151	147	-3%

Chiffres d'affaires par catégorie d'abonnements

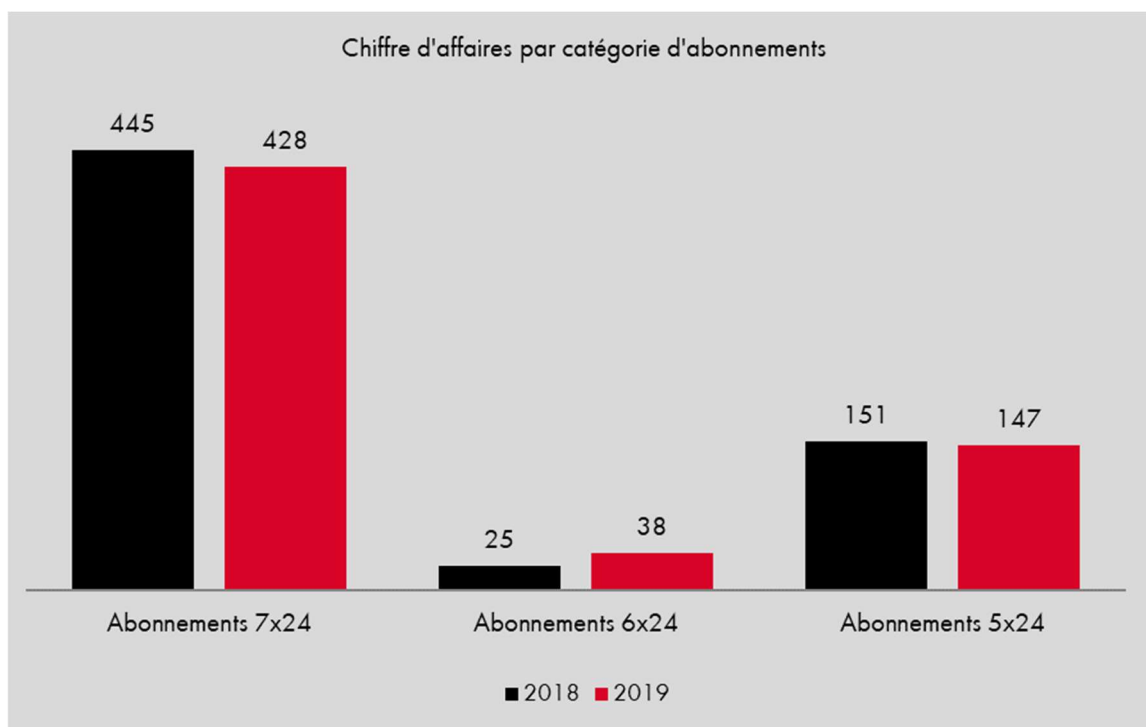


Répartition du nombre d'abonnements par catégorie





Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	445	428	-4%
Abonnements 6x24	25	38	52%
Abonnements 5x24	151	147	-3%

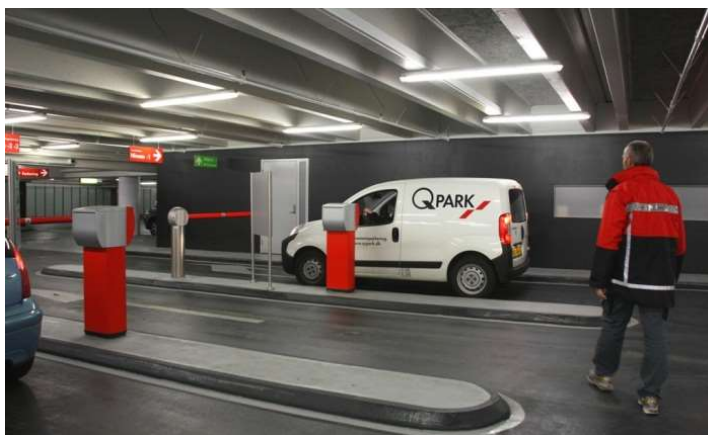


Après une année 2018 ayant connu une hausse de 25%, les abonnements sont en légère baisse (3% soit 8 abonnements de moins) à la fin décembre 2019.

A cette date, les abonnements sont répartis de la façon suivante :

- 428 Abonnements 7*24
- 38 Abonnements 6*24
- 147 Abonnements 7*24

Il convient de préciser qu'il faut rajouter à ces chiffres 23 abonnements gratuits mis à disposition de notre délégant.



3.5 Détails des recettes diverses du parking HDV

DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2019			
en € HT			
LIB_PARC	CG_COMPTE	LIBELLES_NAVISION	Total
Vieux Port HDV - Marseille	706340	706340 Rémunération s/ct PUB (c2c)	2 117
	706410	706410 Carte perdue (c2c)	208
	708800	708800 Autres produits annexes	0
	708802	708802 Location présent. journx (c2c)	250
	708900	708900 MAD emplacement lavage (c2c)	7 416
Total Vieux Port HDV - Marseille			9 992

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

Le personnel du parc est réactif et courtois face aux réclamations des clients ; et en fonction des problèmes exprimés, les aident de façon appropriée en traitant directement leur demande, ou en se référant au Responsable du site.

Lorsqu'une réclamation est faite par courrier celle-ci est traitée et une réponse est apportée aux clients. 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 : Service Clients Q-Park – 1 rue Jacques Henri Lartigue – 92130 Issy-les-Moulineaux

Par email : service.clients@q-park.fr

Via le site www.q-park-resa.fr

À tout moment, le Q-Park Control Room (QCR de Valence) actif 24h/24 peut intervenir à distance pour répondre aux éventuels appels de la clientèle .



Au titre de l'année 2019, nous avons comptabilisé 22 réclamations au niveau de notre service client, elles concernaient principalement des questions sur les horaires d'ouvertures, les restrictions de circulation et le fonctionnement du parking, nos opérateurs apportent donc la réponse soit directement, soit par email à 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.

Echantillon

	Moyenne nationale	Marseille-Vieux Port - Hôtel de Ville
Abonnés	3800	57
Horaires	4346	0
Résa	3119	49
Total	11265	106

Mode de recueil

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

Date du terrain

- Clients abonnés et résa : du 1^{er} octobre au 15 décembre 2019
- Clients horaires : du 1^{er} octobre 2019 au 15 mars 2020.



Satisfaction globale

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants. En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **8,3/10**. Ils sont 73% à avoir donné une note supérieure ou égale à 8.

95% de nos usagers conseilleraient le parking Hôtel de Ville à leurs proches.

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients Résa	
	Note moyenne	Notes sup à 8	Note moyenne	Notes sup à 8	Note moyenne	Notes sup à 8	Note moyenne	Notes sup à 8
Satisfaction globale	8,3	73%	7,7	65%			8,9	82%

	Votre parking	Clients abonnés	Clients horaires	Clients Résa
	% de Oui	% de Oui	% de Oui	% de Oui
Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?	95%	91%		100%

I Satisfaction – Installations dans le parking

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
La qualité de l'éclairage	8,8	88%	8,6	82%			9,1	94%
L'ambiance générale rassurante	8,4	80%	7,9	70%			8,9	92%
La facilité à trouver le parking	8,4	80%	8,2	75%			8,6	86%
La facilité d'accès pour rentrer dans le parking	8,3	72%	8,1	67%			8,7	78%
L'ambiance sonore	8,1	75%	7,5	65%			8,8	87%
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	8,1	69%	8	65%			8,3	74%
La propreté du parking (niveaux, accès,...)	7,7	67%	7,1	56%			8,5	80%
La propreté aux abords du parking	7,4	53%	6,8	44%			8,1	65%
L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)	7,3	58%	7,1	52%			7,5	65%

Le parking Hôtel de Ville est une référence quant à la qualité de ses installations. Nos clients apprécient tout particulièrement l'ambiance générale du parking qu'il trouve rassurante (Moyenne de 8,9/10). Cette note est la conséquence d'une bonne prestation sur les thèmes que sont la propreté, la qualité de l'éclairage ainsi que l'odeur dans les niveaux et accès.

Satisfaction – Signalétique et équipements

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Le fonctionnement du lecteur de votre QR Code - de votre plaque d'immatriculation	9	91%					9	91%
La qualité de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,6	86%	8,6	86%				
La signalisation des niveaux du parking	8,5	78%	8,3	72%			8,8	86%
Le fonctionnement de la borne à l'entrée-sortie du parking et le fonctionnement des caisses automatiques	8,4	78%	7,7	62%			9,4	98%
Le lecteur de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,3	73%	8,3	73%				
La simplicité du sens de circulation dans le parking	8,2	76%	8,1	68%			8,4	86%
Le fonctionnement des bornes d'appel (au niveau des caisses bornes entrée-sortie accès piétons)	8,2	77%	8	74%			8,6	84%
La facilité à trouver une place	8	72%	7,9	67%			8,1	78%
La praticité pour se garer sur une place	8	68%	7,8	61%			8,3	76%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes (au niveau des caisses bornes entrée-sortie accès piétons)	8	68%	7,9	65%			8,7	82%
Le fonctionnement des ascenseurs	7,7	64%	7	52%			8,7	82%

Les clients de notre service en ligne Q Park Resa attribuent la note de 9/10 au fonctionnement des installations relatives à leurs réservations (lecteur de QR code).

Le fonctionnement des ascenseurs, qui est d'habitude un point sensible, est apprécié par nos usagers qui attribuent la note de 7,7/10.

La signalétique, qu'elle soit statique ou dynamique via le système de guidage à la place, ainsi que la simplicité de circulation et la praticité pour stationner sont également reconnues par nos clients.

Satisfaction – Encaissement, paiement et tarifs / Sécurité

Encaissement, paiement et tarifs

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Les moyens de paiement possible (clients horaires)								
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse (clients horaires et résa)	9,5	95%					9,5	95%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.	7,7	59%	7,2	51%			8,4	69%

Sécurité

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Des espaces bien éclairés	8,5	77%	8,1	63%			9	94%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	8,2	75%	7,4	58%			9	94%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	8	67%	7,5	51%			8,5	85%
La visibilité de la vidéosurveillance	6,8	43%	6,3	30%			7,9	67%

Les diverses mises à jour (paiement sans contact en borne de sortie) sur le matériel de péage ainsi que l'installation du télépéage nous permettent d'obtenir des résultats optimaux quant à la fluidité du parcours client.

L'éclairage du parking ainsi que la visibilité de la vidéo-protection nous permettent d'obtenir également des résultats remarquables sur l'aspect sécurité du parking.

Satisfaction – Contact avec le personnel

Le professionnalisme de notre personnel d'accueil est reconnu par nos usagers qui sont satisfaits de l'aide qui leur a été apportée. Nous constatons la même satisfaction quand les clients utilisent les bornes d'appel du parking.

En revanche, les résultats sont moins probants quant à la sollicitation du service client via les mails.

Via le personnel en parking

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,7	65%	7,5	61%			9	100%
La facilité de compréhension de la réponse	8,1	73%	8	70%			9	100%
La qualité d'écoute	7,9	70%	7,8	67%			9	100%
La qualité de la réponse	7,9	67%	7,8	63%			9	100%
La résolution de votre demande	7,8	69%	7,6	65%			9	100%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,6	62%	7,4	58%			9	100%

Via les bornes

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,7	66%	7,9	68%			6	50%
La qualité de la réponse	8,3	76%	8,5	77%			7,3	67%
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	8,2	71%	8,3	72%			7,2	67%
La résolution de votre demande	7,8	69%	7,8	70%			7,7	67%

Via le service clients au téléphone

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	6,6	67%	7,1	70%			4	50%
La rapidité d'intervention du Service Clients	7,5	75%	7,2	70%			9	100%
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	7,2	67%	6,9	60%			9	100%
La qualité de la réponse	6,6	67%	6,8	70%			5,5	50%
La résolution de votre demande	6,3	67%	6,8	70%			4	50%

Via Internet (mails)

	Votre parking		Clients abonnés		Clients horaires		Clients résa	
	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8	Moyenne	Notes sup à 8
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	3	25%	4	33%			0	0%
Le délai de réponse	4,2	25%	3,3	33%			7	0%
La qualité de la réponse	3,5	25%	4,3	33%			1	0%
La résolution de votre demande	3	25%	4	33%			0	0%

4.4 Communication & actions commerciales 2019

Le client est au cœur des priorités de Q-Park. En 2019, des actions promotionnelles nationales ont été menées en direction de nos clients abonnés, pour les conquérir ou pour les fidéliser.



SPECIAL
ABONNEMENT EN LIGNE

**Economiser 10%*
en 3 minutes ?
Rien de plus facile !**

10%

Laissez-vous tenter !

Offre de bienvenue Nouveaux Abonnés

Sur Q-PARK-RESA.FR rubrique « s'abonner », choisissez votre parking, entrez vos coordonnées et recevez votre badge d'accès.

* Offre valable uniquement pour nos nouveaux acquiescés d'abonnement par internet dans les parkings participants pour les 3 premiers mois d'abonnement pour 3 places de parking moyennes par contrat, dans la limite des places disponibles jusqu'au 31 mars 2019. Réduction applicable sur les tarifs en vigueur, non cumulable avec toute autre promotionnelle et non remboursable. Tarifs des abonnements parkings participants disponibles sur qpark-resa.fr

www.qpark-resa.fr

Q-PARK Quality in parking

I Recrutement de nouveaux abonnés particuliers: campagne nationale « 6 mois d'abonnement à -10% »

La campagne a eu lieu de février à juillet, et a concerné 46 villes et 94 parkings.

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

La campagne a eu lieu d'octobre à décembre, et a concerné 36 villes et 71 parkings.
L'opération a été déclinée à Metz au mois de février (parking Boulevard de Trèves)

Ces campagnes ont été diffusées sur plusieurs canaux: presse (pour certaines villes), distribution boîtes aux lettres, Internet (via notre site), emailing, affichage en parking.

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 Hôtel 24h, 48h, 72h, 4 jours et 5 jours
Hôtel Belle Vue	34 Quai du Port 13002 Marseille	Pass Hôtel 24h, 48h, 72h, 4 jours et 5 jours
Hôtel Résidence du Port	18-24 Quai du port 13002 Marseille	Pass Hôtel 24h, 48h, 72h, 4 jours et 5 jours
Ville de Marseille	40 Rue Fauchier 13002 Marseille	Pass lors des manifestations et pass élections
Plus Belle La Vie	37 Rue Guibal 13002 Marseille	Pass journée lors des tournages à proximité

5 Affectation Personnel Exploitation parking Hotel de Ville

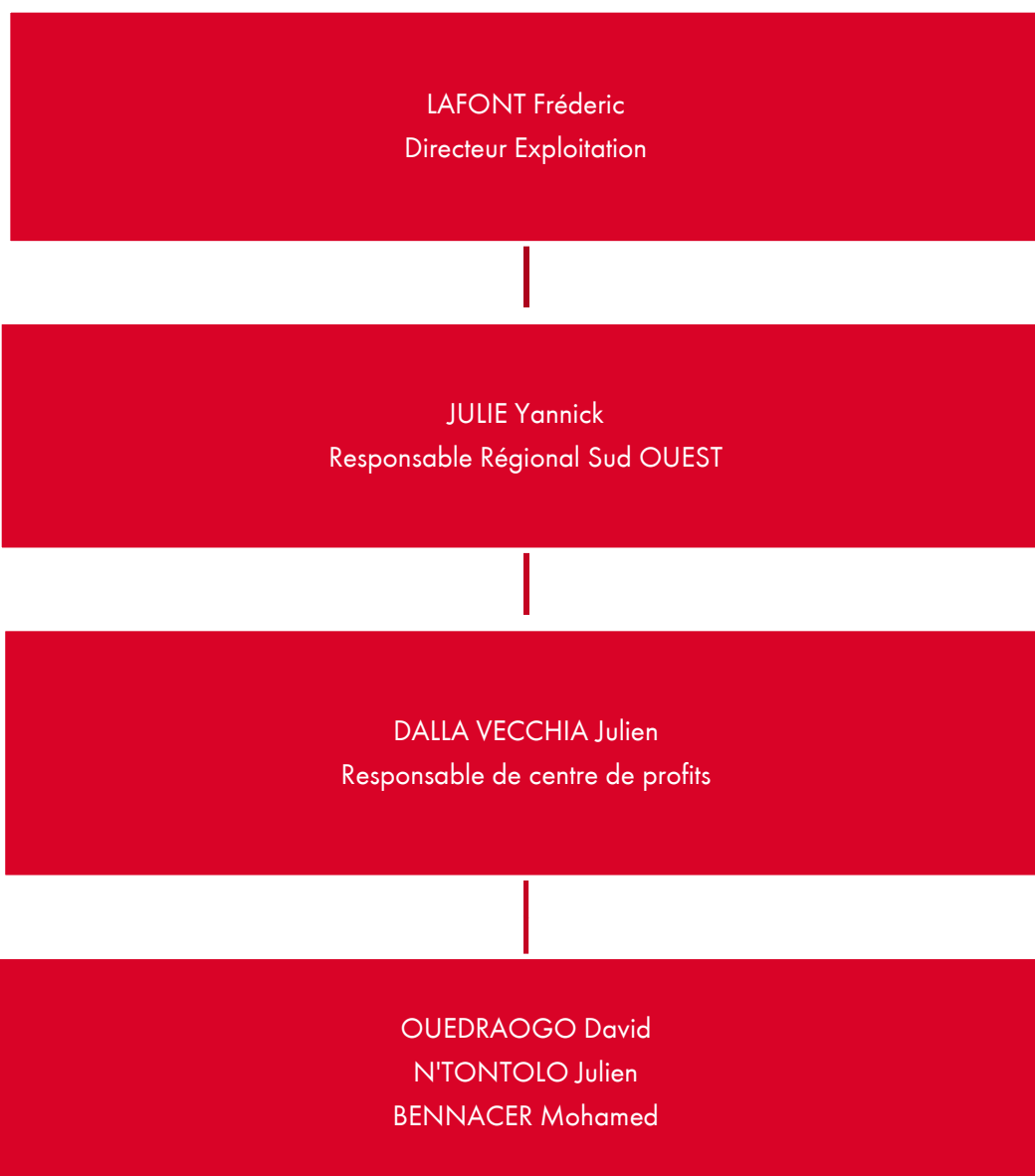
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

Organigramme National



Organigramme local

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 Frédéric Lafont (Directeur d'Exploitation France).



L'équipe d'exploitation est sous la responsabilité de Julien Dalla Vecchia en tant que responsable de centre de profits.

Trois agents d'exploitation polyvalents ainsi que des renforts les week ends complètent l'équipe du parking Hôtel de Ville.

5.2 Affectation et ETP du parking Hôtel de Ville

2019		NB HEURES ANN			ETP
13028 - Marseille - HDV Vieux Port					3,88
	BENNACER	385			
	COMBE	0			
	DALLA VECCHIA	249			
	N TONTOLO	1 457			
	OUEDRAOGO	1 818			
	PLIQUE	146			
	SIBOUN	66			
	REMPLACEMENT		2106,17		
					3,88

5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations

Responsable Centre de Profits

- I Gestion du parking HDV
- I 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.
- I Responsabilité financière : encaissements, dépôts des recettes des parcs.
- I 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.

- I Activités commerciales :
 - I Accueil, information et assistance à la clientèle,
 - I Établissement de factures et encaissements,
 - I Responsabilité financière : encaissements, dépôts des recettes des parcs,
 - I Contribution à la mise en œuvre d'actions commerciales,
 - I Traitement des réclamations (dans le cadre de directives reçues).
 - I Surveillance technique et gestion du matériel
- I Activités de gestion, d'organisation et de management :
 - I Encadrement du personnel de l'exploitation,
 - I Organisation, contrôle et participation à l'ensemble des activités nécessaires à l'exploitation,
 - I Suivi de la maintenance des équipements, établissement des plannings des travaux d'entretien et de nettoyage,
 - I Réalisation et encadrement de l'ensemble des activités administratives et comptables,
 - I Etablissement de tableaux de bord relatifs à l'activité,
 - I Etablissement / transmission et classement de tous documents à caractère administratif et commercial,
 - I Application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.
 - I Le chef de parc de s'assurer de l'application des règles, normes et procédures qui régissent l'activité du site.

Agents d'exploitation

- I Les principales missions des agents d'exploitation sont :
 - I L'accueil, l'information et le conseil de la clientèle,
 - I L'assistance à la clientèle en cas de difficultés (pannes, oubli de l'emplacement du véhicule, indications d'itinéraires, ...)
 - I Les encaissements et l'établissement de facture sur demande,
 - I De veiller à la sécurité des personnes et des biens,
 - I 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)
 - I D'effectuer les opérations de maintenance de premier niveau des équipements et installations,
 - I D'assurer le nettoyage de l'ensemble du parc.

5.4 Formation Personnel exploitation 2019

Nom	Prénom	Intitulé session	Organisme	Domaine de formatio
OUEDRAOGO	TEGAWINDE DAVID	METHODES DE NETTOYAGE PACA	SCET	METIER
BENNACER	MOHAMED-RAOUF	SECURITE INCENDIE PERSONNEL EXERCANT DANS UN PARKING	IFPTS	SECURECYCL
BENNACER	MOHAMED-RAOUF	GESTES ET POSTURES	IFPTS	POSTURES

6 Compte-rendu financier du service

6.1 Compte exploitation année 2019

Compte-rendu financier:	Marseille Vieux port HDV					
	Résultat sur contrat		Analyse de variation		Détail 2019 par société	
(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %	Q.PARK FRANCE SA	QPS
Recettes horaires & assimilées	957,7	937,4	20,2	2,2%	957,7	0,0
Recettes abonnés	547,6	462,0	85,5	18,5%	547,6	0,0
Prestations de service & Recettes voirie	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Recettes diverses	10,0	11,3	-1,3	-11,7%	10,0	0,0
Subvention d'exploitation	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Coûts capitalisés	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	4,2	4,2	0,1	2,1%	4,2	0,0
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 519,4	1 414,9	104,6	7,4%	1519,4	0,0
Coûts des travaux refacturés	-15,8	-5,9	-10,0	169,6%	0,0	-15,8
Travaux refacturés	15,8	5,9	10,0	169,6%	0,0	15,8
Solde sur travaux refacturés	0,0	0,0	-0,0	-100,0%	0,0	0,0
Coût du personnel interne	-102,0	-114,5	12,5	-10,9%	0,0	-102,0
Personnel intérimaire	-48,4	-72,0	23,5	-32,7%	0,0	-48,4
Personnel de sécurité	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Autres coûts de personnel	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Supports opérationnels	-24,9		-24,9	0,0%	-24,9	
Coût main d'œuvre directe	-175,3	-186,4	11,1	-5,9%	-24,9	-160,4
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaf)	-9,4	-7,3	-2,1	29,3%	-9,4	0,0
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-90,9	-84,2	-6,7	8,0%	-90,9	0,0
C3S (ex Organic)	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Autres taxes diverses	-0,3	-0,7	0,4	-64,0%	0,0	-0,3
Impôts et Taxes	-100,6	-92,2	-8,4	9,1%	-100,3	-0,3
Eau & énergie	-31,7	-36,2	4,5	-12,5%	0,0	-31,7
Fournitures de parking/voirie	-3,3	-2,4	-0,9	37,4%	0,0	-3,3
Entretien de l'ouvrage	-26,2	-19,8	-6,4	32,6%	-0,4	-25,8
Maintenance des équipements de parking	-35,9	-32,7	-3,2	9,8%	0,0	-35,9
Location diverses d'exploitation	0,0	-0,7	0,7	-100,0%	0,0	0,0
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Téléphone	-3,6	-3,6	-0,1	1,9%	0,0	-3,6
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-13,8	-13,0	-0,8	6,2%	-13,8	0,0
Assurance parking	-4,8	-5,7	1,0	-17,1%	-4,8	0,0
Coût de la gestion de l'argent	-9,8	-7,2	-2,6	36,1%	-3,8	-6,0
Coût du marketing opérationnel	-14,5	-21,3	6,8	-31,8%	-13,7	-0,8
Coût des véhicules d'exploitation	0,1	-0,1	0,3	-200,0%	0,1	0,0
Frais de voyages & mission/réception	-0,2	-0,1	-0,1	NS	0,0	-0,2
Charges administratives d'exploitation	-2,5	-4,1	1,6	-38,7%	0,0	-2,5
Sous Traitance QPS	0,0	0,0	0,0	0,0%	-263,4	263,4
Support informatique exploitation	-37,3	-3,0	-34,3	NS	-37,3	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,8	-0,3	-0,4	121,5%	-0,8	0,0
Total charges directes de production	-460,1	-428,7	-31,4	7,3%	-463,1	3,0

Loyers des locaux	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Charges locatives	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-369,2	-361,4	-7,8	2,2%	-369,2	0,0
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-304,9	-240,5	-64,4	26,8%	-304,9	0,0
Total loyers et redevances	-674,1	-601,9	-72,2	12,0%	-674,1	0,0
Autres taxes indirectes	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Honoraires CAC	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Honoraires avocats	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Honoraires divers	-0,1	0,0	-0,1	0,0%	-0,1	0,0
Frais de services bancaires	-1,3	0,0	-1,3	0,0%	-1,3	0,0
Assurances (hors exploit, locaux et transport)	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Frais généraux divers	0,0	0,3	-0,3	-100,0%	0,0	0,0
Supports Services généraux	-81,4	-147,6	66,2	-44,9%	-81,4	0,0
Total charges indirectes	-756,9	-749,2	-7,7	1,0%	-756,9	0,0
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 217,0	-1 177,9	-39,1	3,3%	-1220,0	3,0
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	302,5	237,0	65,5	27,6%	299,5	3,0
Crédit-bail (part capital remboursé)	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Amortissements des biens	-288,9	-183,8	-105,2	57,2%	-288,0	-3,0
Amortissement subv équipements	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Amortissements exploitation QPS	0,0	-3,0	3,0	-100,0%	0,0	0,0
Prov renouvellement des immobilisations	0,0	3,6	-3,6	-100,0%	0,0	0,0
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Total Amortissements	-288,9	-183,1	-105,9	57,8%	-288,0	-3,0
			0,0	0,0%		
RESULTAT D'EXPLOITATION	13,5	53,9	-40,4	-74,9%	13,5	0,0
Produits financiers	0,4	0,2	0,2	86,0%	39,9	-39,5
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
Charges financières	-0,1	-0,5	0,3	-70,5%	-0,1	0,0
Crédit-bail (part frais financiers)	0,0	0,0	0,0	0,0%	0,0	0,0
RESULTAT FINANCIER	0,2	-0,3	0,5	-188,2%	39,8	-39,5
Produits exceptionnels	1,6	1,3	0,3	19,9%	16	0,0
Charges exceptionnels	-0,3	0,0	-0,3	0,0%	-0,3	0,0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	1,3	1,3	0,0	0,0%	13	0,0
Impôts sur les sociétés	-4,2	-15,4	11,2	-72,5%	-15,3	11,1
RESULTAT NET COMPTABLE	10,9	39,6	-28,7	-72,5%	39,3	-28,5

Au titre de l'année 2019, nous constatons une amélioration du chiffre d'affaires de l'ordre de 104,6 K€ avec des hausses respectives des recettes abonnés et horaires.

Cette évolution est de l'ordre de 7,4% par rapport à l'année précédente.

Le chiffre d'affaire pour l'exercice 2019 est de 1 519,4 K€.

Le poste main d'œuvre est en baisse de 5,9%. Cette baisse est la conséquence d'une optimisation des plannings et d'une meilleure gestion du personnel intérimaire

Le poste impôt et taxes connaît une hausse de 9,1%, principalement due aux hausses combinées de la CET et de la taxe foncière.

À la suite de l'évolution du chiffre d'affaire, les redevances versées sont de 674,1 K€ soit une hausse de 72,2 k€ par rapport à l'exercice 2018.

Au total les charges d'exploitations augmentent de 39,1 K€ par rapport à 2018.

Au niveau des charges exploitations, suite à une nouvelle organisation des fonctions supports au sein de Q Park, la répartition historiquement connue au niveau de la MDA Missions de Directions et d'Assistances a été ainsi répartie:

- I L'assistance exercée par QPF Services a été ainsi répartie en trois missions :
 - I Les Services Supports Centraux : Direction Générale, Financière, Ressources Humaines, Commerciale, Construction, Marketing, Juridique.
 - I Les Services Supports Opérationnels Centralisés : Exploitation, Achats, Gestion de la maintenance et du patrimoine.
 - I Les Services Supports Informatiques Centralisés : technologies de l'information et des communications.

Les montants des services sont déterminés sur la base des coûts réels ('livre ouvert') + 2% de marge (afin de couvrir les frais financiers et l'impôt sur les sociétés).

1 La répartition par contrat se fait en fonction du Chiffre d'Affaires (CA contrat concerné / CA total des sociétés du groupe).

6.2 Calcul du seuil de la redevance variable

INDEXATION DU SEUIL CA 970k€ MARSEILLE HDV 2019				
Valeur d'origine				
970 000,00				
		% de participation	ICHT-H	
% du contrat		55,00%	Date indice	Montant
non indexé		Nouvel Indice	connu 01/01/2019	110,90
15,00%		Indice de Référence	connu 01/01/2014	107,90
		% de participation	EBIQ	
		30,00%	Date indice	Montant
		Nouvel Indice	connu 01/01/2018	113,35
		Indice de Référence	connu 01/01/2014	109,60
contrôle				
répartition		% de participation		
index			Date indice	Montant
100,00%		Nouvel Indice		
ok		Indice de Référence		
		% de participation		
			Date indice	Montant
		Nouvel Indice		
		Indice de Référence		

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 2019/ prévisionnel 2020

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 la Loge et Lacydon
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 91 91 00
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Hôtels, restaurants, commerces
Heures d'ouverture (horaires)	24/7
Heures d'ouverture (abonnés)	24/7
Capacité (nombre de places)	531
Dimension des places	1,95m x 4,24m
Nombre de places pour handicapés	12
Nombre de places véhicules électriques	3
Nombre de places deux roues	13
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Une place au N-5
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	11 places amodiées
Ascenseur(s)	3
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, Liber T
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto
Panneaux publicitaires	4
Toilettes public	Non
Vidéo Protection	Oui

PRIX ET SERVICES

Q-PARK VIEUX PORT - HÔTEL DE VILLE
🕒 24/7
Tarifs Jour - De 8h à 20h

15 min	Gratuit	De 1h15 à 3h	+ 0,60 € par ¼ h
30 min	Gratuit	De 3h15 à 4h00	+ 0,50 € par ¼ h
45 min	1,80 €	De 4h15 à 7h45	+ 0,30 € par ¼ h
1h	2,40 €	De 8h à 12h	+ 0,10 € par ¼ h

Tarifs Nuit - De 20h à 8h

15 min	Gratuit	De 1h15 à 2h45	+ 0,30 € par ¼ h
30 min	Gratuit	De 3h00 à 4h45	+ 0,20 € par ¼ h
45 min	0,90 €	5h	5,00 €
1h	1,20 €	12h	5,00 €

24h **15,50 €**

Ticket perdu **20 € /par**
Moyens de paiement

Services


Défibrillateur



Chargeur batterie



Information

Abonnements uniquement sur q-park-resa.fr

7x24	Du lundi au dimanche	112,90 € /mois
6x24	Du lundi au samedi	87,20 € /mois
5x24	Du lundi au vendredi	77,00 € /mois
7x24 Résident	Du lundi au dimanche - sous conditions	58,34 € /mois
7x24 Résident Nuit	Du lundi au dimanche - De 20h à 8h - sous conditions	30,42 € /mois
7x24 Résident Moto	Du lundi au dimanche - sous conditions	30,42 € /mois

Tarifs Moto

Tarifs disponibles
sur q-park-resa.fr
Vidéo protection et informations pratiques


Établissement placé sous vidéoprotection par Q-Park France pour la sécurité des personnes et des biens. Les images sont conservées pendant un délai maximal d'un mois et peuvent être visionnées, en cas d'incident, par le personnel de Q-Park France et par les forces de l'ordre. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou obtenir toute information sur ce dispositif, en écrivant à privacy@q-park.fr. Pour en savoir plus sur la gestion de vos données personnelles et vos droits, vous pouvez contacter Q-Park France à l'adresse suivante privacy@q-park.fr. Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage. Le règlement intérieur est affiché dans le parc.

Toute tranche horaire commencée est due. Conservez votre ticket sur vous et payez aux bornes de sortie ou aux caisses automatiques. Pour tout abonnement, rendez-vous sur q-park-resa.fr rubrique « s'abonner ».

Annexe C1: Description du Service Clients

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

Annexe C2: Description du Service recouvrement

Caractéristiques du Service recouvrement	
Organisation	Le service recouvrement se compose de 2 personnes. Ses gestionnaires de portefeuille contribuent en permanence à la maîtrise de la gestion de la trésorerie du groupe.
Missions	Identification des contentieux (abonnements impayés, factures impayées, prestation et ventes diverses) et des avoirs en cours Relances et recouvrement des créances, Blocage/déblocage des badges d'accès dans les parcs Lancement de procédure juridique/régularisation/résiliation de contrat
Contact clients	Par la plate-forme téléphonique du service Clients : 0 8100 77 275 Par mail : service.recouvrement@q-park.fr Par courrier : Q-Park France - Service Recouvrement Q-Park - 1 rue Jacques-Henri Lartigue - 92130 Issy-les-Moulineaux
Outils utilisés	C2C progiciel pour la gestion des contrats & l'attribution des badges Abonnés Navision (comptabilité client : factures, avoirs, remboursements) Microsoft Dynamic CRM 2011 (fiche client & suivi relation client)

Annexe D: QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park. Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site. Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.
Missions	Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle Assurer la gestion à distance 24h/24 Orienter et informer la clientèle de nos parcs Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant) Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites
Un personnel formé	Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service : H0.B0 (habilitation électrique) S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail) S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).
Moyens techniques	IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en direct. ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.
Gestion clients des sites	Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.
Sécurité	Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site. Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service. Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion. Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel. Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation....

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Nom Contrat		Marseille Vieux port HDV							
Société	Code cc	Désignation	Code classe immo	Code sous-classe immo.	Groupe	Code	Bien de retour	Type de Bie	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	IMMO EN COURS 31-12-2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	IMMO EN COURS 31-12-2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	LCE - Marseille - MAR	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	LCE - Marseille - MAR	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	LCE - Marseille - MAR	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	SOUCHON Rplt appareil climatisation bdc 18-	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225180	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	SELECTRIC Pose moteur extract bdc 18-010209	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225180	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	OTIS Conformité PMR ascenseur	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	GESOP Txv s/porte CF bdc 18-009908	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	QPF Refacturation mise à jour Skidata	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	CEIRA TELECOM Mise aux normes bdc 19-	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	REAPARK RPLT BALLON EAU CHAUDE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	VM POSE CAMERA SAMSUNG	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	NETCELR IVPARK MARS HDV	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	SKIDATA MATERIEL PEAGE VERNE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	REAPARK TVX MISE EN ACCESSIBIL	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	TECHNOV HONORAIRES TVX HDV	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	VM COUSEIE TRX ELECTRICITE HDV	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	COUNSEIE CABLAGE ARMOIRE HDV	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	VM COUNSEIE LOT ELECTRICITE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	SQUARE SYSTEM TRX HDV	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	VISIOLED TUBE LED	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	HFI SYST RADIO PTI	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215490	13028	Immobilisations r		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	VM COUNSEIE CABLAGE CF	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	QPH HONO APPEL OFFRE VERNE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	BRP INSTAL BORNES HAGER	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	OTIS HABILLAGE INOX ASC	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	QPS VISIOLED TUBES + REGLETTES	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	REAPARK MISE AUX NORMES PMR	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	SKIDATA INTERPHONIE VIEUX PORT	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13028	Autres Immobilisc		
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	REAPARK CPLT TVX ACCESSIBILITE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisc		

MHV Q-Park Marseille	PC-E200	LOT SIGNALÉTIQUE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	MICHAT CAISSON SIGNALÉTIQUE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	ENROBE PACA REPRISE ENROBE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	OTIS RENOV CABINE ASCENCEUR	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	COUNSEIE MISE AUX NORMES PMR	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	ASSURANCE RC 01/07/13-30/06/14	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	QPF COUTS CAPITALISES 2014	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	ASSURANCE RC 07/2014-06/2015	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	LOT PEINTURE MARS HDV	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225230	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	B VERITAS HON ASSIST OUVERTURE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	QPF MISE EN CONFORMITE PMR	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	SKIDATA MIS A JOUR BULLETIN 13	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	AVRBAT POSE CARRELAGES	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	AVRBAT TRAVAUX PMR	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	AVRBAT TVX COMPLEMENTAIRES	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	COLORGAMS DRAPEAUX EXTERIEUR	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	ST GROUPE PEINTURE RAMPES	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225230	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	SKIDATA INSTAL ANTENNE LIBERT	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	COLORGAMS REMISE ETAT PORTIQUE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	SNEF RPLT MOTEUR SOUFFLAGE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	KHANALYST INSTAL ANTENNE QFREE	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	AMPERIS CHT ECLAIRAGE SOL	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	AMPERIS CGHT ECLAIRAGE SOL	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13028	Autres Immobilisations cc	
MHV Q-Park Marseille	PC-E200	QPS QFREE ANTENNE LIBERT	Intangible fixed	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13028	Autres Immobilisations cc	
QPF Q-Park France	PC-E200	TENNANT AUTOLAVEUSE	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	13028	Immobilisations matérielles	
QPF Q-Park France	PC-E200	EASYNET FRAIS INSTAL MARS HDV	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	13028	Autres Immobilisations cc	
QPF Q-Park France	PC-E200	PC PORTABLE R COMBE	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	13028	Autres Immobilisations cc	
QPF Q-Park France	PC-E200	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	13028	Immobilisations matérielles	
QPF Q-Park France	PC-E200	-	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	13028	Autres Immobilisations cc	

Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements													
Étiquettes de lianes	Type de Bien	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12	
⇒MHV Q-Park Marseille HDV	⇒Biens de retour	971 348	27 432	0	0	998 780	- 693 159	-285 984	0	- 979 143	278 189	19 637	
	Total Biens de retour	971 348	27 432	0	0	998 780	- 693 159	-285 984	0	- 979 143	278 189	19 637	
Total MHV Q-Park Marseille HDV		971 348	27 432	0	0	998 780	- 693 159	-285 984	0	- 979 143	278 189	19 637	
⇒QPF Q-Park France	⇒Biens de reprise	25 525	0	24 275	-24 275	25 525	- 16 415	-2 965	0	- 19 380	9 110	6 145	
	Total Biens de repris	25 525	0	24 275	-24 275	25 525	- 16 415	-2 965	0	- 19 380	9 110	6 145	
Total QPF Q-Park France		25 525	0	24 275	-24 275	25 525	- 16 415	-2 965	0	- 19 380	9 110	6 145	
Total général		996 873	27 432	24 275	-24 275	1 024 305	- 709 574	-288 949	0	- 998 524	287 299	25 782	

A fin 2019, la valeur nette comptable compte tenu de la fin proche du contrat est de 25K€.

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

Nom Contrat :	Marseille Vieux port HDV 0				
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 389 784
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 958 690
Total des dépenses Supports informatiques				C	2 930 197
					11 278 671
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	119 340 931
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	1 519 450
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	81 355
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	24 938
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	37 307

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.

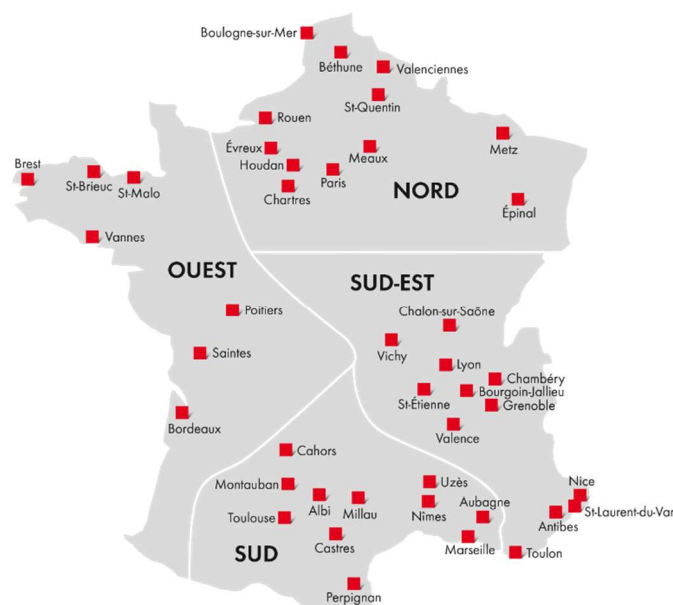
- I Présence dans 7 pays européens
- I 2nd acteur du marché européen
- I 2 500 parkings
- I 454 000 places de stationnement
- I 670,5 M€ de CA en 2019
- I Naissance du groupe en 1998
- I 1 480 collaborateurs



I Q-Park France

Implanté en France depuis 2002, le succès de Q-Park repose sur un positionnement inédit via une offre de parkings à haut niveau de qualité. Challenger du marché du stationnement, Q-Park a pour objectif de développer son activité en assurant à ses clients une gestion et des services de qualité.

- I Présence dans 70 villes
- I 200 parkings
- I 105 000 places de stationnement
- I 131 M€ de CA en 2019
- I 380 collaborateurs



Annexe J: Q-Park en Bref

I Nouveautés digitales sur Q-Park-resa.fr

I Généralisation de la lecture de plaque d'immatriculation en entrée

Grâce à l'installation d'un système de Lecture Automatisé des Plaques d'Immatriculation (LAPI), l'accès au parking se fait désormais automatiquement par lecture de la plaque et non plus par QR Code. Le fonctionnement est simple : le client réserve sa place de stationnement sur Q-Park Résa (en Onepass ou en Multipass), et le jour de la réservation venu, 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. Ce système est en cours de déploiement sur l'ensemble des sites en France.

I Ouverture de la demande de droit sur voirie en ligne en septembre 2019

Cette nouvelle fonctionnalité permet aux résidents et professionnels de souscrire en ligne à un droit de stationnement sur voirie dans les villes partenaires. Pour les automobilistes domiciliant ou travaillant dans l'une de ces villes, une demande de droit de stationnement doit être réalisée auprès de Q-Park afin de bénéficier des tarifs correspondant aux droits des usagers. Le paiement du stationnement ou des abonnements sur voirie peuvent être fait sur l'horodateur ou via les applications Flowbird (anciennement Whoosh) ou PayByPhone. Le montant fixé par chaque municipalité est variable selon la ville, la zone dans la ville et le statut des demandeurs (résident, professionnel...).

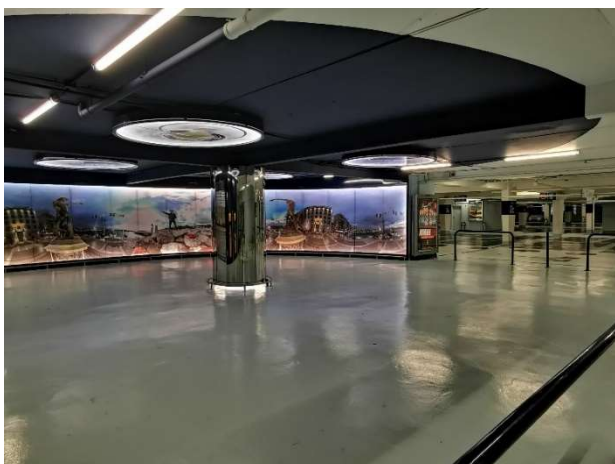
I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux.

Une page, présentant un service ou des tarifs particuliers, est mise à disposition des clients du partenaire (salle de spectacle, théâtre, hôtel...). Le partenaire en échange présente les services de réservation en ligne de Q-Park Résa dans son parcours de réservation.



I Fins des travaux sur les parkings Toulonnais

En novembre 2017 les travaux ont débuté dans les parkings Colibri et Lafayette pour une durée de deux ans. Les travaux se sont poursuivis jusqu'à fin 2019 sur les 8 autres parkings en réhabilitation de la ville.



Ce vaste programme de rénovation porte sur :

- I L'amélioration de la circulation / la mise aux normes techniques et PMR
- I Un meilleur éclairage / la sécurisation des sites / la mise en place de nouveaux services
- I L'intervention esthétique et artistique de Marin Kasimir

De nombreuses actions commerciales ont été mises en place tout au long de l'année 2017 :

- I e-validation des tickets de parking chez Carrefour
- I Partenariat privilégié avec le RCT – acteur majeur du Top 14
- I Connection des 10 parkings au site de vente en ligne Q-Park Résa
- I Nombreux partenariats locaux : Opéra, Théâtre, associations de commerçants.
- I Lancement du service de Vélos en libre service.

I Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France

A Paris, le parking Cardinet-Batignolles a ouvert en octobre 2019. Ce parc est situé dans le 17^{ème} arrondissement, dans le quartier Clichy-Batignolles en pleine transformation. Doté de 460 places (198 places de stationnement publiques et 262 places privées), ce parc de stationnement lié à un ensemble immobilier a bénéficié de travaux d'aménagement de Q-Park.

A Valence, le parking Manouchian se situe sur le toit du parking Q-Park Hôtel de ville, il a ouvert ses portes le 6 mai 2019. Il compte 58 places en surface et permet d'augmenter la capacité de stationnement à proximité du centre-ville de Valence.

A Montauban, le parking de la Mandoune se trouve à quelques pas des rues commerçantes, du théâtre Olympe de Gouges mais aussi du Musée d'Histoire Naturelle Victor Brun. Des barrières et des caisses automatiques ont été installées par Q-Park. Le parking de surface compte 123 places et a ouvert au public en août 2019.

A Chartres, le parking République a subi d'importants travaux de mise aux normes pour transformer le parking à usage privatif en établissement recevant du public (ERP type PS). Ce parking d'une capacité de 630 places était occupé exclusivement par les agents administratifs de la Préfecture en journée. Il est désormais ouvert au public 24h/24 et 7j/7 comme tous les autres parkings de la ville.

A Villeurbanne, le parking Médipôle a ouvert ses portes en septembre aux patients, visiteurs, salariés et praticiens du tout nouveau complexe hospitalier. Afin de répondre aux différents besoins des publics, il est divisé en 3 parcs distincts :

- I Le parking PA-PC : 550 places disponible pour tous les publics, en réservation en ligne, en abonnement et entrée libre
- I Le parking PU-Urgence : 75 places, destiné aux urgences et patients chroniques
- I Le parking PM-Dépose minute : 26 places disposant d'une gratuité de 30min



I Campagnes promotionnelles nationale

Le client est au cœur des priorités de Q-Park. En 2019, des actions promotionnelles nationales ont été menées en direction de nos clients abonnés, pour les conquérir ou pour les fidéliser.



I Recrutement de nouveaux abonnés particuliers : campagne nationale « 6 mois d'abonnement à -10% »

La campagne a eu lieu de février à juillet, et a concerné 46 villes et 94 parkings.

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

La campagne a eu lieu d'octobre à décembre, et a concerné 36 villes et 71 parkings.

L'opération a été déclinée à Metz au mois de février (parking Boulevard de Trèves)

Ces campagnes ont été diffusées sur plusieurs canaux : presse (pour certaines villes), distribution boîtes aux lettres, Internet (via notre site), emailing, affichage en parking.

I Waze

Q-Park a conclu un contrat national avec Waze, l'application de trafic et de navigation communautaire ayant la plus grande communauté dans le monde.

Le principe du partenariat est une publicité « takeover » sur l'application : elle apparaît si le lieu de destination du « Wazer » se trouve à moins de 500m d'un parking Q-Park.



I Partenariats nationaux

I Europcar

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

Le partenariat a pour objectif concret de :

- I Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des points de vente dans les parkings Q-Park.
- I Développer l'autopartage au travers de la plateforme multimodale UbeeQo et intégrer le parking comme une brique à part entière du parcours client.
- I PRéaliser 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 événements ponctuels permettant de mettre en avant les services de Q-Park et Europcar.

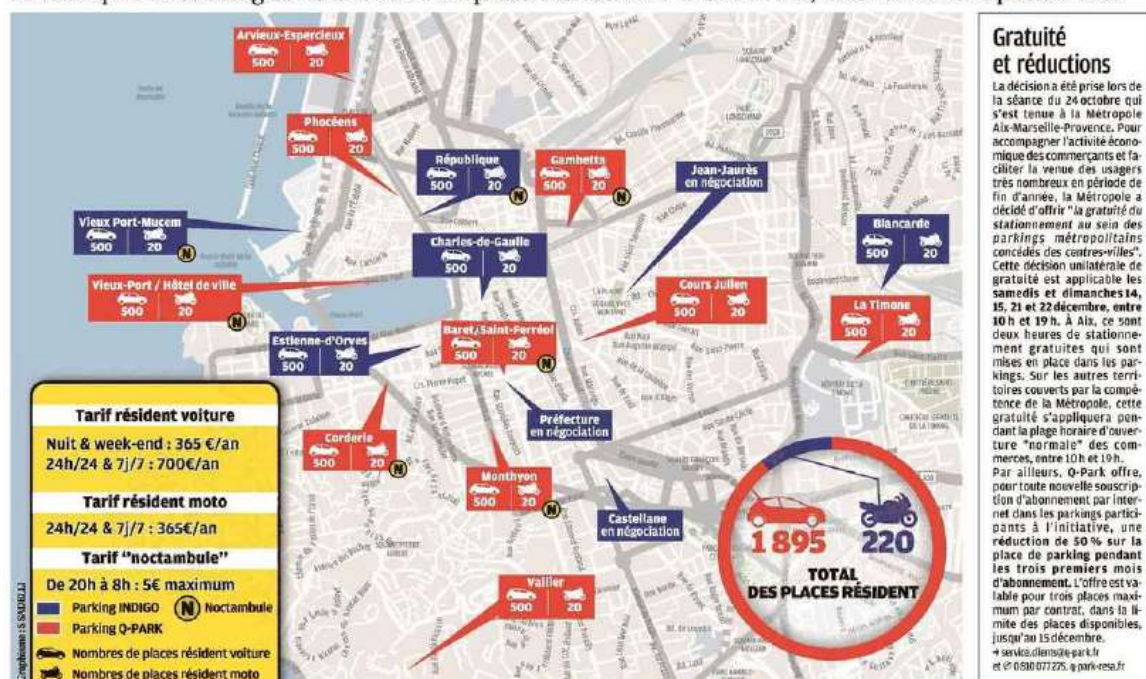


Annexe I: La presse en parle

Marseille

Parkings : faire place aux résidents

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

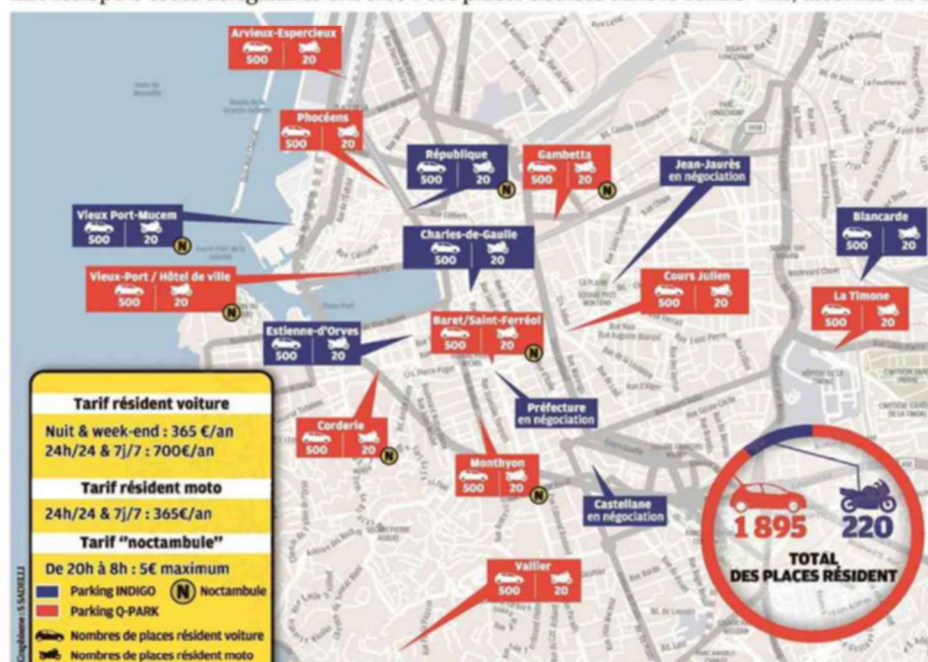




Marseille

Parkings : faire place aux résidents

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



Gratuité et réductions

La décision a été prise lors de la séance du 24 octobre qui s'est tenue à la Métropole Aix-Marseille-Provence. Pour accompagner l'activité économique des commerçants et faciliter la venue des usagers très nombreux en période de fin d'année, la Métropole a décidé d'offrir "la gratuité du stationnement au sein des parkings métropolitains concédés des centres-villes". Cette décision unilatérale de gratuité est applicable les samedis et dimanches 14, 15, 21 et 22 décembre, entre 10h et 19h. À Aix, ce sont deux heures de stationnement gratuites qui sont mises en place dans les parkings. Sur les autres territoires couverts par la compétence de la Métropole, cette gratuité s'appliquera pendant la plage horaire d'ouverture "normale" des commerces, entre 10h et 19h. Par ailleurs, Q-Park offre, pour toute nouvelle souscription d'abonnement par internet dans les parkings participants à l'initiative, une réduction de 50 % sur la place de parking pendant les trois premiers mois d'abonnement. L'offre est valable pour trois places maximum par contrat, dans la limite des places disponibles, jusqu'au 15 décembre.

« service client@park.fr et 07 830 077 275, q-park-rea.fr



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

Comme la collectivité s'y était engagée, ce dispositif est entré en vigueur, en juillet dernier, dans le parking Es-tienne-d'Orves, puis le 1^{er} novembre, dans ceux de République, Hôtel-de-ville et Charles-de-Gaulle. La mesure devrait être étendue, à partir de demain, aux parkings Baret, Gambetta, Corderie, Phocéens, Cours Julien, Vieux-Port Mucem et Timone, suivis le 21 janvier 2020 par La Blancarde. Les

autres mesures phares de ce dispositif sont la gratuité totale de la première demi-heure de stationnement et l'application de l'abonnement résident à 1 € par jour aux deux-roues motorisés. Une partie de ces parkings proposent, de surcroît, un tarif dit "noctambule" dont le montant ne peut dépasser 5 €, pour un stationnement de nuit, entre 20h et 8h. C'est le cas, dès à présent, à République et Hôtel-de-ville. Cela le sera, à partir de demain, pour Monthyon et Vieux-Port/Mucem, puis à partir du 1^{er} janvier, pour Baret, Gambetta, Corderie, Phocéens.

LE NOMBRE DE PLACES DÉDIÉES SUFFIRA-T-IL ?

Afin de satisfaire à la demande, le nombre de places dédiées aux résidents a été considérablement augmenté, soit par création de nouveaux espaces de stationnement, soit par augmentation du nombre de places dédiées comme dans les parkings République et Hôtel-de-ville. On en compte donc désormais quatre fois plus : 1 625, contre 407 auparavant,

auxquelles s'ajoutent les 270 places résidents des parkings "de la première couronne" (Blancarde et Timone).

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

VAR MATIN

Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 66757

Date : 27 juin 2019
Journaliste : GUILLAUME
CAIRE



Page 1/1

Des photos de la ville pour habiller les parkings

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

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

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

Cinq parkings équipés

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

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

Pour décorer ses parkings, la compagnie a fait appel à Art Entreprise, un groupe spécialisé dans la scénographie urbaine et qui a travaillé à plusieurs reprises avec Marin Kasimir. " Nous souhaitons faire rentrer l'art dans les parkings pour révéler le patrimoine de Toulon ", souligne Archibald Verney-Carron, le directeur de l'entreprise. Ainsi, chaque ouvrage est agrémenté d'oeuvres reflétant le quartier où il est

situé. Par son travail, " Kasimir apporte son regard sur Toulon, continue Georges Verney-Carron, le président-fondateur. Il montre des lieux interdits comme la base navale ".

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

GUILLAUME CAIRE

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

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

Travaux en cours

(130 places résidents), la liste d'attente comporterait 116 noms. Des parkings ont par ailleurs été exclus du système résident, comme Monthyon où la liste d'attente pour un abonnement au plein tarif compte déjà, à elle seule, 90 noms. La Métropole justifie cette éviction par la faible capacité de ce parking et le fait qu'il fonctionne essentiellement avec une clientèle payant à l'heure. Bien que non concernés eux aussi, les parkings Préfecture, Vallier, Jaurès et Castellane font l'objet de négociations en vue de leur permettre d'intégrer le dispositif.

DES CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ À L'ÉPREUVE DU TERRAIN

Pour bénéficier du tarif résident, la première condition est d'habiter dans un rayon de 500 m autour du parking convoité. Ce qui pose le problème des personnes n'ayant pu trouver de place dans le parking le plus proche de chez elles (soit parce que ce lieu de stationnement ne pratique pas le tarif préférentiel, soit parce qu'il est saturé de

demandes), alors que des places sont disponibles dans un autre parking, distant de plus de 500 m de leur domicile. Dans le cas de Monthyon, l'offre résident est officiellement reportée par la Métropole sur Baret/Saint-Ferréol. Pour le reste, les opérateurs fermaient les yeux lorsqu'il s'agissait d'échanges de clients entre leurs propres parkings. En revanche, selon nos sources, passer d'un Q-Park à un Indigo, ou inversement, se révélerait plus problématique...

Autre restriction notable: le tarif résident n'est applicable qu'à un seul parking et un seul véhicule par foyer, même si le dispositif distingue les abonnements "voiture" et "deux-roues".

Par ailleurs, la constitution d'un dossier d'abonnement résident suppose de fournir trois pièces justificatives que sont la taxe d'habitation, une quittance EDF et la carte grise du véhicule. Or, à Marseille, beaucoup de voitures de résidents sont immatriculées dans un autre département que les Bouches-du-Rhône. La Métro-

pole dit avoir donné à ses deux délégataires des consignes de tolérance, leur demandant de focaliser leur attention sur le lieu de la résidence principale (Marseille) et la distance maximale entre celle-ci et le parking concerné (500 m).

QUELLES COMPENSATIONS POUR LES DÉLÉGATAIRES ?

Cette nouvelle tarification se traduit par un important manque à gagner pour les deux sociétés délégataires. La Métropole indique qu'un accord a cependant été trouvé, au prix d'un effort commun. D'un côté, la collectivité a accepté de prolonger d'un an les contrats de concession qui arrivaient à échéance pour neuf parkings Q-Park et deux parkings Indigo, ne versant à Indigo qu'une contribution financière limitée pour ses deux autres parkings. De l'autre, Q-Park, par exemple, s'est engagé à réaliser 800 000 € de travaux de désamiantage dans son parking Corderie pour remettre sur le marché 80 places de stationnement.

Philippe GALLINI

Annexe J: BP prévisionnel

Compte rendu financier prévisionnel								
	1	2	3	4	5	5	6	7
	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Prévisionnel 2018	Réalisé 2018	Réalisé 2019	Prévisionnel 2020
Horaires	791,04	913,99	993,10	964,71	977,25	937,41	957,65	1 101,30
Abonnés	280,81	290,55	318,03	357,34	361,98	462,02	547,56	509,23
Récupération de charges s/ amodiés	3,47	3,65	3,67	5,17	5,24	4,16	4,24	4,33
Autres produits	1,32	4,06	11,79	10,63	10,77	11,32	9,99	10,19
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 076,64	1 212,24	1 326,60	1 337,84	1 355,23	1 414,90	1 519,45	1 625,05
Fournitures Fluides, énergie	-36,07	-39,30	-28,83	-33,26	-33,93	-36,22	-31,67	-32,30
Fournitures diverses consommables	-1,13	-2,91	-1,90	-4,37	-4,45	-2,39	-3,28	-3,35
Fournitures Entretien, maintenance et réparation	-16,67	-17,92	-16,72	-11,34	-11,57	-19,78	-26,23	-26,75
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	0,00	0,00
Entretien et réparations	-8,33	-18,28	-20,31	-21,31	-21,74	-32,68	-35,89	-36,61
Autres charges de gestion courante	-25,80	-40,73	-48,25	-48,72	-49,69	-55,37	-49,83	-50,83
Frais de siège	-133,86	-146,59	-138,32	-135,88	-140,00	-150,27	-144,97	-144,97
Impôts et taxes	-74,68	-84,15	-98,52	-93,50	-95,37	-92,16	-100,57	-102,58
Charges de personnel	-238,31	-212,57	-201,93	-193,66	-197,54	-186,42	-150,40	-153,40
Redevance fixe	-346,19	-357,65	-355,36	-357,79	-362,45	-361,37	-369,20	-376,59
Redevance variable	-56,91	-118,94	-193,44	-196,40	-198,95	-240,53	-304,94	-309,52
Total redevance	-403,10	-476,59	-548,80	-554,19	-561,40	-601,90	-674,14	-686,10
Dotation aux amortissements	-29,91	-156,80	-167,92	-168,22	-168,22	-186,72	-288,95	-288,95
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	0,25	
TOTAL CHARGES	-938,74	-1 039,94	-1 104,32	-1 096,97	-1 115,68	-1 177,91	-1 216,99	-1 236,90
EBE	137,90	172,31	222,28	240,87	239,55	236,99	302,46	388,15
RESULTAT D'EXPLOITATION	107,99	15,50	54,36	69,02	63,76	53,90	13,52	99,20
RESULTAT COURANT AVANT IMPOT	107,99	15,50	52,91	68,47	55,85	53,62	13,76	99,20
Résultat Exceptionnel	-0,60	0,00	-1,37	-0,01		1,34	1,34	
IS	-35,81	-11,00	-17,18	-21,54	-18,99	-15,39	-4,23	-27,77
RESULTAT NET	71,58	4,51	34,36	46,93	36,86	39,57	10,87	71,44
RESULTATS NETS CUMULES	71,58	76,08	110,44	157,37	194,23	196,93	207,80	279,24

Annexe K: Prévisionnel 2020/ réalisé 2019

Compte-rendu financier prévisionnel 2020: Marseille Vieux Port HDV		
(En Milliers Euros)	2019	B 2020
Recettes horaires & assimilées	957,7	1 101,3
Recettes abonnés	547,6	509,2
Prestations de service & Recettes voirie		
Recettes diverses	10,0	10,2
Subvention d'exploitation		
Coûts capitalisés		
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refac	4,2	4,3
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 519,4	1 625,1
Coûts des travaux refacturés	-15,8	
Travaux refacturés	15,8	
Solde sur travaux refacturés	0,0	0,0
Coût du personnel interne	-102,0	-104,0
Personnel intérimaire	-48,4	-49,4
Personnel de sécurité		
Autres coûts de personnel		
Supports opérationnels	-24,9	-24,9
Coût main d'œuvre directe	-175,3	-178,3
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE +	-9,4	-9,6
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-90,9	-92,7
C3S (ex Organic)		
Autres taxes diverses	-0,3	-0,3
Impôts et Taxes	-100,6	-102,6
Eau & énergie	-31,7	-32,3
Fournitures de parking/voirie	-3,3	-3,3
Entretien de l'ouvrage	-26,2	-26,8
Maintenance des équipements de parking	-35,9	-36,6
Location diverses d'exploitation	0,0	0,0
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	0,0	0,0
Téléphone	-3,6	-3,7
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-13,8	-14,0
Assurance parking	-4,8	-4,9
Coût de la gestion de l'argent	-9,8	-10,0
Coût du marketing opérationnel	-14,5	-14,8
Coût des véhicules d'exploitation	0,1	0,1
Frais de voyages & mission/réception	-0,2	-0,2
Charges administratives d'exploitation	-2,5	-2,5
Sous Traitance QPS	0,0	0,0
Support informatique exploitation	-37,3	-37,3
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,8	-0,8
Total charges directes de production	-460,1	-468,1

Autres taxes indirectes		
Honoraires CAC		
Honoraires avocats		
Honoraires divers	-0,1	-0,1
Frais de services bancaires	-1,3	-1,3
Assurances (hors exploit, locaux et transport)		
Frais généraux divers		
Supports Services généraux	-81,4	-81,4
Total charges indirectes	-756,9	-768,8
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 217,0	-1 236,9
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	302,5	388,2
Crédit-bail (part capital remboursé)		
Amortissements des biens	-288,9	-288,9
Amortissement subv équipements		
Amortissements exploitation QPS		
Prov renouvellement des immobilisations		
Résultat s/ cessions & Mises au rebut		
Total Amortissements	-288,9	-288,9
RESULTAT D'EXPLOITATION	13,5	99,2
Produits financiers	0,4	
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements		
Charges financières	-0,1	
Crédit-bail (part frais financiers)		
RESULTAT FINANCIER	0,2	0,0
Produits exceptionnels	1,6	
Charges exceptionnels	-0,3	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	1,3	0,0
Impôts sur les sociétés	-4,2	
RESULTAT NET COMPTABLE	10,9	99,2

Annexe L: Suivi GMAO

Parking	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE 2019									
	Matériel de péage	Sécurité incendie	Télégestion	Communication	Ventilation	Electricité	Vidéosurveillance	Portails	Ascenseurs	TOTAL
Hôtel de Ville	17	1	0	4	1	5	0	2	0	30
<u>Matériel de péage:</u> Bornes d'entrée et sortie, lecteurs piétons, lecteurs de tickets, barrières, caisses automatiques <u>Sécurité incendie:</u> Blocs autonomes électrique de secours, extincteurs, colonnes sèches, bac à sables, RIA, PCF <u>Télégestion:</u> Matériel informatique, routeur, Wago, Flybox <u>Communication:</u> Interphonie, continuité des ondes radio, radio PTI, téléphonie <u>Ventilation:</u> Climatisation, traitement de l'air, ventilation/désenfumage <u>Electricité:</u> Alimentation générale, groupe électrogène, luminaire, distribution <u>Vidéosurveillance:</u> Caméras, stockeurs d'image <u>Portails:</u> Portes d'accès véhicules, portes automatiques, portes piétonnes <u>Ascenseurs:</u> Phonie ascenseurs, porte palières, boutons d'appel, équipements ascenseurs										



Annexe M: Tableau RAD

RAD Année 2018 - Déléataire																		
DSP	CA N (en k€)	Variation CA N/N-1	PRODUITS D'EXPLOITATION (en k€)	CHARGES D'EXPLOITATION (en k€)	REDEVANCE			RESULTAT AVANT IMPOT N (en k€)	RESULTAT NET IMPOT N (en k€)	VARIATION RESULTAT N/N-1	FREQUENTATIONS				EVOLUTION TARIFS		ETP	OBSERVATION
					VARIABLE (en k€)	FIXE (en k€)	TOTAL (en k€)				HORAIRES N	VARIATION 1	ABONNES N	VARIATION ABONNES N/N-1	HORAIRES	ABONNES		
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	