

[Title]

MARSEILLE 2019

**Parkings cours Julien, Monthyon, Félix
Baret, Phocéens, Corderie, Gambetta,
Timone**



Auteur : Julien Dalla Vecchia/ Yannick Julié

Date : 10 juin 2020

Présentation de la DSP n° 91/354 – Baret – Monthyon – Cours Julien – Gambetta – Timone – Phocéens – Corderie (2019)

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Délégué de Service Public concernant les parcs de stationnement Félix Baret, Monthyon, Cours Julien, Gambetta, Timone, Phocéens, Corderie inclus dans le périmètre de la DSP n°91/354.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Les parcs Félix Baret (644 places), Monthyon (498 places), Cours Julien (630 places), Gambetta (630 places), Timone (700 places), Phocéens (250 places) et Corderie (400 places) sont gérés par la société Q Park depuis la notification du contrat de Délégation de Service Public (DSP) le 1^{er} janvier 1992 pour une durée de trente ans.

À la suite de la découverte d'amiante, soixante-douze places du parc Corderie ne sont pas exploitées.

b. Ouverture et gardiennage

Les parcs Cours Julien et Gambetta sont ouverts en permanence.

Les parcs Felix Baret et Monthyon sont ouverts du lundi au samedi de 7h à 21h (et en permanence pour les abonnés).

Les parcs Corderie et Phocéen sont ouverts du lundi au samedi de 8h à 19h (et en permanence pour les abonnés).

Le parc Timone est ouvert du lundi au samedi de 6h à 21h (et en permanence pour les abonnés).

c. Equipes et outils de maintenance

Les équipes d'exploitation-maintenance des parcs représentent un total de 32,77 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable régional d'exploitation, de deux responsables centre de profits, d'un responsable d'exploitation et de quatre techniciens à temps plein. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de sept collaborateurs. Chaque parc est sous la responsabilité d'un caissier chef ou d'un responsable d'exploitation.

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.

En 2019, le montant total des opérations d'investissement sur les programmes travaux est de 269 k€ HT sur l'ensemble des parcs. Les travaux marquants sont listés ci-après :

- Corderie (77,9 k€ HT) : bornes de recharge électrique pour les 7 parkings, migration de Skidata en v11, SRV remplacement du portail, enregistreurs vidéos ;
- Cours Julien (59,7 k€ HT) : réfection du local d'exploitation, changement pompe fosse de relevage, réfection de la cage escalier nord, migration skidata en V11 ;
- Gambetta (18,9 k€) : migration skidata en V11 ;
- Timone (66,3 k€ HT) : signalétique, enregistreur vidéo, refroidisseur du groupe électrogène, travaux PMR, centrale CO/NO, changement de sono ;
- Monthyon (16,8 k€ HT) : migration skidata en V11 ;
- Félix Baret (28,5 k€) : station de charge électrique, migration skidata v11 ;
- Indivision (0,9 k€ HT) : étude de désamiantage.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Les grilles tarifaires horaires des parcs Félix Baret, Monthyon, Cours Julien, Phocéens et Corderie sont identiques. Par contre, les tarifs des abonnements ont été adaptés pour chaque parking.

Les tarifs ont augmenté en 2019.

Pour les tarifs horaires, les tarifs de la première heure ne varient pas, à l'exception du parc Timone où il passe de 1,20 € TTC à 1,30 € TTC pour 15 min. Les tarifs augmentent de 0,10 € à 0,20 € pour les plages horaires comprises entre 1h15 et 5h30, de 0,20 € à 0,30 € pour les plages horaires comprises entre 5h45 et 10h45. Pour les parcs Félix Baret, Monthyon, Cours Julien, Phocéens et Corderie, les tarifs augmentent de 0,40 € à partir de 10h45 de stationnement.

Les abonnements augmentent pour l'ensemble des parkings entre 2,1% et 2,3%.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public atteint 9 369 k€ HT en 2019, en croissance de 3,8% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 9 029 k€ HT.

Les recettes horaires et assimilées, qui représentent 70% du chiffre d'affaires, augmentent de 3,7%, passant de 6 332 k€ HT à 6 564 k€ HT en 2019, et contribuent donc significativement à cette évolution favorable au délégataire.

La hausse des recettes liées aux abonnements s'accroissant de 4,1%, passant de 2 608 k€ HT à 2 715 k€ HT en 2019.

Il convient de noter que des recettes diverses liées notamment aux locations d'espace pour le lavage des voitures, d'espaces publicitaires et issues également des amodiations, génèrent environ 1% du chiffre d'affaires à hauteur de 90 k€ HT en 2019 contre 89 k€ HT en 2018.

c. Aspects commerciaux – Félix Barret

Les recettes du parking Félix Barret sont restées relativement stable à 1 222 k€ HT en 2019.

a fréquentation de 141 255 entrées horaires payantes est en retrait de 12,5%, alors qu'elle atteignait 161 347 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente de 4,3% en 2019, lequel atteint désormais de 6,73 € TTC, alors qu'il s'établissait à 6,45 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilés sont donc en diminution de 5,5% passant de 891 k€ HT à 842 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 29,6%, soit 362 k€ HT, correspondant à 263 abonnements en fin d'année, contre 244 en fin d'année précédente où cela générait 312 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 16 %.

Les recettes par place s'élèvent à 1 745 € HT.

d. Aspects commerciaux – Monthyon

Les recettes du parking Monthyon sont en croissance de 5,4% à 1 983 k€ HT en 2019, contre 1 881 k€ HT l'année précédente. Ce parc présente des données commerciales solides et demeure le plus gros contributeur au chiffre d'affaires global de la délégation de service public.

La fréquentation de 235 057 entrées horaires payantes est en augmentation de 6,7%, alors qu'elle atteignait 220 219 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente légèrement de 0,6% en 2019, lequel atteint désormais de 6,97 € TTC, alors qu'il s'établissait à 6,93 € TTC l'année précédente.

Reflétant la dynamique du ticket moyen, les recettes horaires et assimilés augmentent alors de 7,6%, passant de 1 294 k€ HT à 1 392 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 28,3%, soit 562 k€ HT, correspondant à 328 abonnements en fin d'année, contre 310 en fin d'année précédente où cela générait 560 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une légère hausse de 0,4%.

Les recettes par place s'élèvent à un niveau élevé de 3 851 € HT, faisant également de ce parking, le plus profitable de la délégation de service public par place.

e. Aspects commerciaux – Cours Julien

Les recettes du parking Cours Julien sont en croissance de 9,7% à 1 745 k€ HT en 2019, contre 1 591 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 173 975 entrées horaires payantes est en augmentation de 12,4%, alors qu'elle atteignait 154 832 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente légèrement de 1,6% en 2019, lequel atteint désormais de 8,47 € TTC, alors qu'il s'établissait à 8,34 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilés s'élèvent à 1 255 k€, en évolution de 14,4% par rapport à l'exercice précédent où elles s'élevaient à 1 098 k€.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 27,5%, soit 480 k€ HT, correspondant à 343 abonnements en fin d'année, contre 351 en fin d'année précédente où cela générait 485 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une baisse de 1,1%.

Les recettes par place s'élèvent à 2 769 € HT.

f. Aspects commerciaux – Gambetta

Les recettes du parking Gambetta sont en légère baisse de 1,0% à 1 514 k€ HT en 2019, contre 1 529 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 135 166 entrées horaires payantes est en retrait de 5,4%, alors qu'elle atteignait 142 835 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente de 1,8% en 2019, lequel atteint désormais de 7,59 € TTC, alors qu'il s'établissait à 7,45 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilés s'élèvent à 992 k€, en baisse de 1,8% par rapport à l'exercice précédent ou ils se situaient à 1 010 k€

La part des abonnements dans les recettes totales représente 34,4%, soit 520 k€ HT, correspondant à 395 abonnements en fin d'année, contre 397 en fin d'année précédente où cela générerait 518 k€ HT de chiffres d'affaires, soit un impact positif de 0,4% sur ce segment de recettes.

Les recettes par place s'élèvent à 2 403 € HT.

g. Aspects commerciaux – Timone

Les recettes du parking Timone sont en augmentation de 2,6% à 1 640 k€ HT en 2019, contre 1 598 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation horaire constitue l'essentiel de l'activité de ce parking, représentant 96% des recettes totales. L'activité hospitalière demeure le plus gros contributeur aux résultats commerciaux de ce parking.

La fréquentation de 319 597 entrées horaires payantes est en très légère augmentation de 0,2%, alors qu'elle atteignait 318 877 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente légèrement de 2,2% en 2019, lequel atteint désormais de 5,76 € TTC, alors qu'il s'établissait à 5,64 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilés s'élèvent à 1 576 k€, en hausse de 2,4% par rapport à l'exercice précédent ou ils se situaient à 1 538 k€

La part des abonnements dans les recettes totales s'élève à 54 k€ HT, correspondant à 69 abonnements en fin d'année, contre le même nombre d'abonnés en fin d'année précédente où cela générerait 48 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 13,2%.

Les recettes par place s'élèvent à 2 343 € HT.

h. Aspects commerciaux – Phocéens

Les recettes du parking Phocéens sont en progression de 1,0% à 444 k€ HT en 2019, contre 440 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 24 060 entrées horaires payantes est en légère diminution de 1,2%, alors qu'elle atteignait 24 349 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente légèrement de 1,2% en 2019, lequel atteint désormais de 9,40 € TTC, alors qu'il s'établissait à 9,28 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilés restent relativement stable à 190 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 57%, soit 254 k€ HT, correspondant à 247 abonnements en fin d'année, contre 233 en fin d'année précédente où cela générerait 249 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 2%.

Les recettes par place s'élèvent à 1 777 € HT.

i. Aspects commerciaux – Corderie

Les recettes du parking Corderie sont en croissance de 6,5% à 602 k€ HT en 2019, contre 565 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 43 114 entrées horaires payantes est en diminution de 2,8%, alors qu'elle atteignait 44 335 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente de 4,3% en 2019, lequel atteint désormais de 8,76 € TTC, alors qu'il s'établissait à 8,39 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilés progressent de 1,8% passant de 311 k€ HT à 316 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 47,4%, soit 285 k€ HT, correspondant à 224 abonnements en fin d'année, contre 200 en fin d'année précédente où cela générerait 253 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 12,6%.

Les recettes par place, incluant les places qui ne peuvent momentanément être exploitées, s'élèvent à 1 505 € HT.

j. Analyse financière de la délégation

Le montant des recettes de la DSP est de 9 369 k€ HT.

Les charges d'exploitation représentent 3 852 k€ HT en 2019.

Les principaux postes de dépenses sont :

- les charges de personnel, incluant la sous-traitance du gardiennage, pour 20% du chiffre d'affaires, soit 1 871 k€ HT,
- les frais généraux pour 5,2% du chiffre d'affaires, soit 487 k€ HT,
- les charges d'exploitation-maintenance représentent 12,4% du chiffre d'affaires, soit 1 164 k€ HT,

Les charges d'exploitation atteignent 1 359 € HT par place.

Il n'y a pas de redevance fixe versée à la Métropole et le contrat prévoit le versement d'une redevance variable à partir d'un certain seuil de chiffre d'affaires, lequel n'est pas atteint en 2019, comme lors des années précédentes.

L'excédent brut d'exploitation s'élève à 5 517 k€, soit 58,9% du chiffre d'affaires.

Après amortissements de 2 170 k€ le résultat d'exploitation s'établit à 3 347 k€.

Après un résultat exceptionnel positif de 26 k€, le résultat net avant impôts ressort à 3 373 k€, soit 36% du chiffre d'affaires. Ce résultat est en augmentation de 20% par rapport à l'année précédente où il s'élevait à 2 815 k€, reflétant la bonne dynamique commerciale.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : prêt de poussettes et de parapluies, mise à disposition de journaux gratuits, distributeurs de boissons fraîches, cireuses à chaussures, défibrillateurs, kits démarrage de véhicule, toilettes publiques et stations de lavage.

Depuis 2018, Q Park permet les réservations en ligne grâce au système de réservation Q Park résa.

b. Mode de paiement

Le règlement peut s'effectuer en espèces, par carte bancaire et par badge télépéage. Le parc Félix Baret permet également un paiement via le dispositif Liber'T.

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, 74 réclamations ont été recensées sur l'ensemble des parcs. Les clients ont attribué la note globale moyenne de 6,8/10 lors d'une enquête de satisfaction commune à tous les parcs du présent contrat.

d. Evènements marquants

Le rapport d'activité 2019 du Délégué mentionne des actes de vandalisme au sein des parcs sans donner davantage de précisions.

4. Conclusion générale

La plus importante délégation de service public de stationnement de la Métropole pour ce qui est du chiffre d'affaires, avec sept ouvrages, arrive prochainement, en 2021, à son terme, après presque 30 ans d'exploitation.

Elle connaît en 2019, une bonne tendance sur la fréquentation de manière générale, se répercutant dans une solide rentabilité. La plupart des parcs disposent de marges de manœuvre financières. En l'absence, pour le moment, de redevances revenant à la Métropole, ce bon positionnement économique des parkings sera d'autant plus intéressant pour celle-ci au terme du contrat.

Table des matières

Préambule	3
1 Présentation Générale	4
1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	10
2 Inventaire et Amortissement des biens du parking	11
2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements	11
2.2 Suivi des obligations contractuelles.....	13
2.3 Maintenance Technique et contrôle réglementaire par les sous traitants.....	14
2.4 Maintenance générale	16
3 Fréquentation des parkings	17
3.1 Analyse Globale.....	17
3.2 Fréquentations et Recettes horaires des parkings.....	23
3.3 Fréquentation Gratuite du parking et fréquentation globales	51
3.4 Recettes Abonnés.....	52
3.5 Détails des recettes diverses.....	60
4 Qualité de service	62
4.1 Services à la clientèle	62
4.2 Suivi des réclamations	69
4.3 Enquêtes clients	70
4.4 Communication & actions commerciales 2019	85
Marketing et communication locale	85
5 Affectation Personnel Exploitation parkings	87
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation.....	87
5.2 Affectation et ETP	90
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations.....	91
5.4 Formation Personnel exploitation 2019.....	93
6 Compte-rendu financier du service	94
6.1 Compte exploitation année 2019.....	94
7 Annexes	98

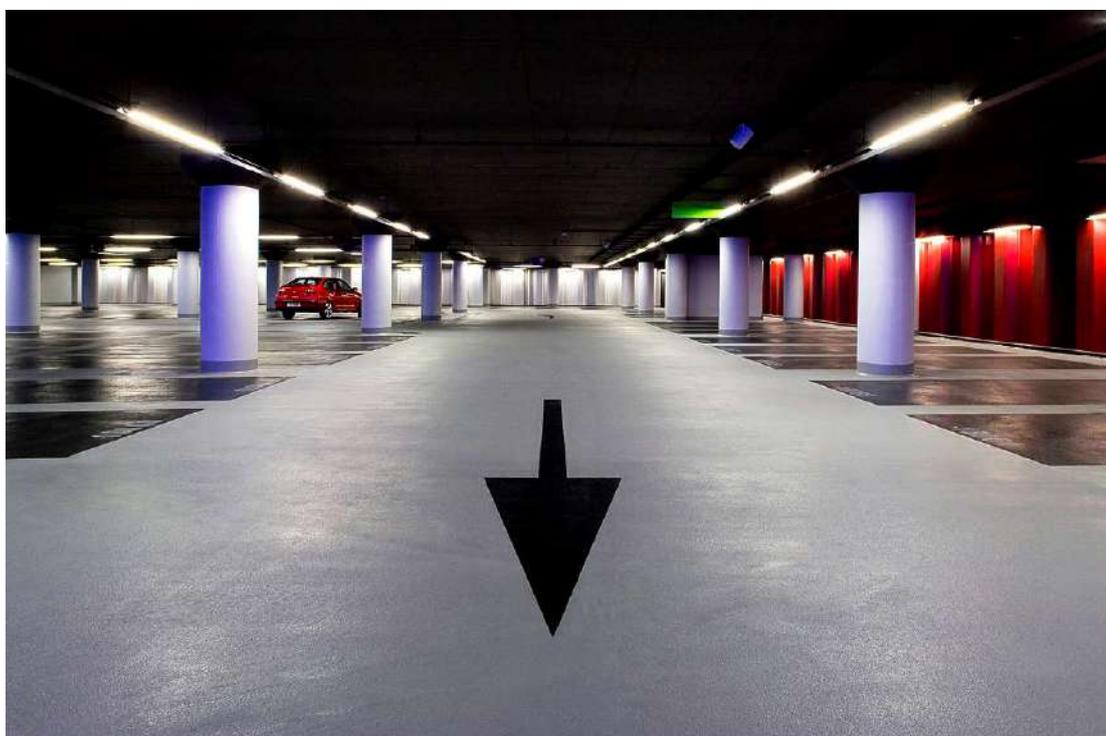
Préambule

Le 12 juin 2008, le groupe Q-Park fait l'acquisition du groupe Epolia ainsi que de ses filiales. Ainsi, au travers de cette intégration, le groupe confirme son positionnement de second opérateur européen du stationnement et renforce sa présence dans 10 pays.

Cette alliance de compétences permet de proposer des solutions toujours plus adaptées aux besoins des villes.

Q-Park a à cœur la recherche d'une qualité optimale d'exploitation de ses sites et mettra tout en œuvre, dans le respect contractuel de la délégation de service public, pour atteindre cet objectif de qualité.

Il est donc prévu dans le cadre du contrat l'élaboration d'un compte rendu annuel d'exploitation ayant pour objectif de présenter l'évolution des conditions et des résultats de l'exploitation en fonction des éléments techniques et financiers de l'année



1 Présentation Générale

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings

Le contrat de délégation de service public consiste en l'exploitation des parcs de stationnement pour une durée de 31 années suite à la signature de l'avenant de prolongation.

Les parkings concernés sont les suivants :

Baret/Saint Ferréol, Cours Julien, Gambetta, Monthyon, Phocéens, Corderie et Timone.

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Baret St Ferréol	E	700	7	Mixte	1974
Corderie	A	400	8	Mixte	1971
Gambetta	E	630	3	Mixte	1976
Cours Julien	E	630	5	Mixte	1978
Monthyon	E	515	7	Mixte	1976
Phocéens	SE	250	3	Mixte	1988
Timone	E	700	3	Mixte	1974

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

Le parc Corderie n'est exploité que partiellement : le dernier niveau du parc étant amianté, il a dû être neutralisé.

À ce jour, 72 places sont fermées au public et une étude est en cours en vue d'étudier les possibilités pour désamianter la zone concernée, afin de permettre une réouverture au public avant la fin du contrat de DSP en 2022 conformément à l'avenant.

Lors des rénovations des parkings Baret et Monthyon, les capacités ont été légèrement revues afin de tenir compte des contraintes liées à la création des circulations piétonnes et de se mettre en conformité avec les emplacements pour personnes à mobilité réduite, conformément à la réglementation en vigueur. Le parc Baret-St Ferréol compte désormais 644 places et Monthyon 498 places.

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Baret St Ferréol	24h/24	7j/7j	Place Félix Baret
Corderie	24h/24	7j/7j	Boulevard de la Corderie
Gambetta	24h/24	7j/7j	Allée Léon Gambetta
Cours Julien	24h/24	7j/7j	Cours Julien
Monthyon	7h à 23h	7j/7j	Rue Breteuil
Phocéens	24h/24	7j/7j	Rue Jean Marc Cathala
Timone	6h à 21h	6j/7j et 9h 19h le dimanche	Rue St Pierre

Les tarifs ont été indexés au 1er janvier 2019, vous trouverez en annexe les grilles applicables.

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

I Horaires Baret, Monthyon, Corderie, Phocéens, Cours Julien

TARIFS HORAIRES

15mm	1,90 €	4h15	10,80 €	8h15	16,80 €
30mm	2,20 €	4h30	11,20 €	8h30	17,10 €
45mm	2,50 €	4h45	11,50 €	8h45	17,30 €
1h00	2,70 €	5h00	11,60 €	9h00	17,50 €
1h15	4,00 €	5h15	12,40 €	9h15	18,10 €
1h30	4,70 €	5h30	12,90 €	9h30	18,30 €
1h45	5,30 €	5h45	13,40 €	9h45	18,50 €
2h00	5,50 €	6h00	13,70 €	10h00	18,70 €
2h15	6,50 €	6h15	14,70 €	10h15	18,80 €
2h30	7,10 €	6h30	14,90 €	10h30	18,90 €
2h45	7,50 €	6h45	15,20 €	10h45	19,10 €
3h00	7,60 €	7h00	15,40 €	11h00	19,20 €
3h15	8,60 €	7h15	16,00 €	11h15	19,20 €
3h30	9,30 €	7h30	16,20 €	11h30	19,20 €
3h45	9,70 €	7h45	16,40 €	11h45	19,20 €
4h00	9,90 €	8h00	16,60 €	12h00	19,20 €

I Horaires Gambetta

TARIFS HORAIRES

15mm	1,90 €	4h15	10,80 €	8h15	16,00 €
30mm	2,20 €	4h30	11,20 €	8h30	16,00 €
45mm	2,50 €	4h45	11,50 €	8h45	16,00 €
1h00	2,70 €	5h00	11,60 €	9h00	16,00 €
1h15	4,00 €	5h15	12,40 €	9h15	16,00 €
1h30	4,70 €	5h30	12,90 €	9h30	16,00 €
1h45	5,30 €	5h45	13,40 €	9h45	16,00 €
2h00	5,50 €	6h00	13,70 €	10h00	16,00 €
2h15	6,50 €	6h15	14,70 €	10h15	16,00 €
2h30	7,10 €	6h30	14,90 €	10h30	16,00 €
2h45	7,50 €	6h45	15,20 €	10h45	16,00 €
3h00	7,60 €	7h00	15,40 €	11h00	16,00 €
3h15	8,60 €	7h15	16,00 €	11h15	16,00 €
3h30	9,30 €	7h30	16,00 €	11h30	16,00 €
3h45	9,70 €	7h45	16,00 €	11h45	16,00 €
4h00	9,90 €	8h00	16,00 €	12h00	16,00 €

I Horaires Timone

TARIFICATION AU QUART D'HEURES					
15 mn	1,30 €	04 H 15 mn	8,10 €	08 H 15 mn	11,50 €
30 mn	1,90 €	04 H 30 mn	8,30 €	08 H 30 mn	11,70 €
45 mn	2,20 €	04 H 45 mn	8,50 €	08 H 45 mn	11,90 €
01 H 00	2,40 €	05 H 00	8,70 €	09 H 00	12,10 €
01 H 15 mn	3,70 €	05 H 15 mn	8,90 €	09 H 15 mn	12,30 €
01 H 30 mn	4,20 €	05 H 30 mn	9,20 €	09 H 30 mn	12,50 €
01 H 45 mn	4,40 €	05 H 45 mn	9,40 €	09 H 45 mn	12,70 €
02 H 00	4,60 €	06 H 00	9,60 €	10 H 00	12,90 €
02 H 15 mn	5,60 €	06 H 15 mn	9,80 €	10 H 15 mn	13,20 €
02 H 30 mn	6,20 €	06 H 30 mn	10,00 €	10 H 30 mn	13,40 €
02 H 45 mn	6,50 €	06 H 45 mn	10,20 €	10 H 45 mn	13,60 €
03 H 00	6,70 €	07 H 00	10,40 €	11 H 00	13,80 €
03 H 15 mn	7,50 €	07 H 15 mn	10,60 €	11 H 15 mn	14,00 €
03 H 30 mn	7,70 €	07 H 30 mn	10,80 €	11 H 30 mn	14,00 €
03 H 45 mn	7,80 €	07 H 45 mn	11,10 €	12 H 00	14,00 €
04 H 00 mn	8,00 €	08 H 00 mn	11,30 €	24 H 00	14,00 €

I Abonnements Félix Baret / Saint Ferréol

Annuel (avec arceau)	2224,20 €
Annuel	1980,00 €
Trimestriel	495,00 €
Mensuel	180,00 €
Mensuel Moto	73,30 €

Abonnements Corderie

Annuel	1617,00 €
Trimestriel	404,20 €
Mensuel	147,00 €
Mensuel Moto	71,90 €

I Abonnements Cours Julien

Annuel	1617,00 €
Trimestriel	404,20 €
Mensuel	147,00 €

Abonnements Gambetta

Annuel (zone privée)	2120,40 €
Annuel	1617,00 €
Trimestriel (zone privée)	485,90 €
Trimestriel	404,20 €
Mensuel	147,00 €
Mensuel Moto	73,50 €

I Abonnements Monthyon

Annuel	2101,00 €
Trimestriel	525,20 €
Mensuel	191,00 €

Abonnements Phocéens

Annuel	1474,00 €
Trimestriel	402,00 €
Mensuel	134,00 €

I Abonnements Timone

	Mensuel	Annuel
Abonnement 7x24	104,00 €	1 224,00 €

Formule d'indexation

Coefficient d'indexation K			
Formule d'indexation	$K = V + W \cdot (S/S_0) + X \cdot (EL/EL_0) + Y \cdot [(PSDC \text{ juillet } 2004 / PSDC_0) \times (FSD2 / FSD2 \text{ juillet } 2004)] + Z \cdot (C/C_0)$		
Coefficients	Valeurs		
V	0,00		
W	0,60		
X	0,10		
Y	0,15		
Z	0,15		
Indices	Date de valeur	Valeur	
PSDC	juil-04	123,70	
FSD2	juil-04	100,00	
S*	juin-18	162,34	Salaire Horaire ouvriers France entière identifiant 1567407 - Série arrêtée remplacée par SHO-ENS coeff 1,15
S0*	janv-93	88,00	Salaire Horaire ouvriers France entière identifiant 064681014
Indice INSEE France entière toutes professions			
Coefficient de raccordement	1,3908	Valeur indice 0644681014 dec.98 / Valeur indice 1567407 dec.98	
EL*	sept-18	140,86	La série 0033764 en base 199 est arrêtée et doit être remplacée 196
EL0*	janv-93	100,80	par la nouvelle série équivalente en base 2015 001763554 avec le coefficient de raccordement
* Coût de l'énergie électrique (identifiant INSEE 637664)			
FSD2	août-18	131,40	
PSDC0	janv-93	104,00	
C	juin-18	1699,00	
C0	janv-93	1022,00	
K	1,7304		1,7004
Nbre d'années de contrat écoulées	26,02		1,77%
Soit une augmentation annuelle moyenne de	2,81%		

1.2 Faits marquants de l'exercice

Malgré les mouvements sociaux qui ont impactés la fin d'année 2018 et le début de l'année 2019, la fréquentation dans les parkings de manière générale sur ce contrat évolue.

De nombreux partenariats sont noués, ceci permet d'accroître la fréquentation, et de positionner Q Park en véritable partenaire des commerçants.

En 2019, un avenant prévoit une prolongation du contrat d'une année, visant à mettre en place un tarif résident préférentiel pour les abonnés du centre-ville.

Le parking corderie va aussi bénéficier de travaux conséquents permettant de récupérer des places de stationnement suite à la hausse constatée de fréquentation en procédant courant 2020 aux travaux de désamiantage.

2 Inventaire et Amortissement des biens du parking

2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements

Vous trouverez ci-dessous les éléments des investissements de la période ainsi que le montant de la VNC à fin 2019, en annexe et sur support USB nous vous communiquons les détails de chaque investissement et s'ils correspondent à des biens de retours ou des biens de reprises.

Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de			Somme de			Somme de			Somme de		
			livres Cumulés 01/01	Invest période	Mouv. Intéressés	Sorties livres	livres Cumulés 31/12	Amort cumulés 01/01	Amort Période	Amort. Intéressés sorties	Amort Cumulés 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12	
QPF Q-Park France	Biens de retour	Marseille - Baret Saint-Fan	3 472 992	28 528	6 343	-6 343	3 501 519	-2 936 586	-210 546	0	-3 147 132	536 406	354 388	
		Marseille - Corderie	1 053 110	77 966	26 074	-26 074	1 131 076	-814 281	-108 303	0	-922 584	238 829	208 492	
		Marseille - Cours Julien	1 038 024	59 714	2 640	-2 640	1 097 738	-689 936	-128 799	0	-818 734	348 088	279 004	
		Marseille - Gambetta	909 228	18 986	2 200	-2 200	928 214	-699 477	-77 282	0	-776 758	209 752	151 456	
		Marseille - Montfroy	2 154 114	16 848	6 120	-6 120	2 170 963	-1 567 599	-204 194	0	-1 771 793	586 513	399 170	
		Marseille - Plocéans	508 703	5 778	14 793	-14 793	502 925	-429 847	-23 821	0	-453 668	78 856	49 257	
		Marseille - La Timone	1 014 452	66 394	-19 841	0	1 061 005	-749 589	-99 046	0	-848 635	264 863	212 371	
		Marseille - Indivis SPM	40 577 835	900	655	-655	40 578 735	-36 770 813	-1 207 775	0	-38 048 598	3 807 032	2 510 147	
		Total Biens de retour	50 728 458	263 558	38 985	-58 875	50 972 175	-44 658 127	-2 149 765	0	-46 807 892	6 070 331	4 164 283	
	Biens de reprise	Marseille - Baret Saint-Fan	41 635	0	38 395	-38 395	41 635	-25 859	-3 732	0	-29 591	15 776	12 044	
		Marseille - Corderie	30 185	0	26 983	-26 983	30 185	-13 773	-3 037	0	-16 812	16 410	13 373	
		Marseille - Cours Julien	21 499	0	21 499	-21 499	21 499	-10 334	-2 438	0	-12 771	11 165	8 728	
		Marseille - Gambetta	24 652	0	24 652	-24 652	24 652	-14 282	-2 965	0	-17 248	10 370	7 405	
		Marseille - Montfroy	23 983	0	23 983	-23 983	23 983	-13 638	-2 965	0	-16 603	10 345	7 380	
		Marseille - Plocéans	261	0	261	-261	261	-261	0	0	-261	0	0	
		Marseille - La Timone	13 762	0	53 444	-33 603	33 603	-1 288	-3 975	0	-5 263	12 474	28 340	
		Marseille - Indivis SPM	9 461	0	9 461	-9 461	9 461	-5 335	-1 278	0	-6 613	4 126	2 848	
		Total Biens de reprise	165 439	0	198 678	-178 837	185 279	-84 771	-20 390	0	-105 162	80 667	80 118	
		Total QPF Q-Park France	50 893 896	263 558	237 663	-237 663	51 157 454	-44 742 898	-2 170 155	0	-46 913 053	6 150 998	4 244 401	
		Total général	50 893 896	263 558	237 663	-237 663	51 157 454	-44 742 898	-2 170 155	0	-46 913 053	6 150 998	4 244 401	

Au titre de l'année 2019, nous avons investi 263.5K€ sur les programmes de travaux suivants et pour chaque parking, vous trouverez le détail ci-dessous:

- Parking Corderie : montant investissement 77.9K€
 - o Bornes de recharge électrique pour les 7 parkings
 - o Migration de Skidata en V11.
 - o SRV remplacement du portail.
 - o Enregistreurs vidéo.

- Parking Cours Julien : montant investissement 59.7K€
 - o Refection du local d'exploitation.
 - o Changement pompe fosse de relevage.
 - o Réfection de la cage escalier nord.
 - o Migration skidata en V11.

- Parking Gambetta : Montant investissement 18.9K€
 - o Migration V11.

- Parking La Timone : Montant investissement 66.3K€
 - o Signalétique
 - o Enregistreur vidéo.
 - o Refroidisseur du groupe électrogène.
 - o Travaux PMR.
 - o Centrale CO/NO.
 - o Changement sono.

- Parking Monthyon : Montant investissement 16.8K€
 - o Migration skidata V11.

- Parking Félix Baret : Montant Investissement 28.5K€
 - o Station de charge électrique.
 - o Migration skidata V11.

- Marseille Indivision : Montant investissement 0.9K€
 - o étude désamiantage.

Mise en place du système « paiement sans contact » sur tous les parkings en caisses automatiques et bornes de sorties.



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 et nous sommes même en dépassement par rapport aux investissements initiaux.

Au vu de ces éléments, nous avons réalisé 50 893K€ de travaux depuis le début du contrat donc bien au-dessus du montant prévu initialement.

2.3 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.

I Matériel de péage :

- Félix Baret / Saint-Ferréol: 2 bornes d'entrée, 2 bornes de sortie (abonnés & horaires), 3 caisses automatiques, 1 poste de paiement manuel.
- Corderie: 1 borne d'entrée, 1 borne de sortie (abonnés & horaires), 2 caisses automatiques et 1 poste d'encaissement manuel.
- Cours Julien: 4 bornes d'entrée, 3 bornes de sortie (abonnés & horaires), 2 caisses automatiques et 1 poste d'encaissement manuel.
- Gambetta : 3 bornes d'entrée, 3 bornes de sortie (abonnés & horaires), 2 caisses automatiques et 1 poste d'encaissement manuel
- Monthyon: 3 bornes d'entrée, 3 bornes de sortie (abonnés & horaires), 2 caisses automatiques et 1 poste d'encaissement manuel.
- Phocéens: 1 borne d'entrée, 1 borne de sortie (abonnés & horaires), 1 caisse automatique et 1 poste d'encaissement manuel.
- Timone: 2 bornes d'entrée (horaires et abonnés), 3 bornes de sortie (dont 1 en entrée et en sortie pour les usagers RTM), 2 caisses automatiques, 1 poste d'encaissement manuel.
- Tous nos parkings sont équipés de caméras qui filment en permanence l'ensemble des sites.
- En dehors des heures d'ouverture, les parcs sont pris en charge par notre équipe d'intervention composée de 4 personnes dont l'objectif est de résoudre les problématiques des usagers mais également d'effectuer dans un temps très court des levées de doutes sur des alarmes déclenchées dans nos parcs.
- Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, ainsi que de détecteurs incendie manuels et automatiques.
- La qualité de l'air est analysée en permanence par une centrale de marque Draeger, recherchant les gaz nocifs Co No.
- Des extincteurs et des déclencheurs manuels d'alarmes « bris de glace » sont positionnés aux endroits stratégiques des parcs.

En cas de départ de feu, un message d'évacuation est diffusé sur l'ensemble du réseau des haut-parleurs du parc concerné, les accès piétons se trouvent libre d'accès

Travaux et entretiens

- Mise en place de système de verrouillage des portails des divers parcs par la mise en place de temporisation.
- Relamping des parcs par les techniciens en technologie leds, et réfection des circuits électriques éclairages.
- Entretien et vérification du matériel péager.
- Assistance et vérification lors d'appels à nos partenaires pour des travaux particuliers.
- Contrôles préventifs des installations diverses sur les parcs.

La société PROCLAIR assure le nettoyage des espaces piétons et les cabines ascenseurs des parcs Gambetta, Baret / Saint-Ferréol, Monthyon et Cours Julien. Des prestations telles que les nettoyage Hp des rampes de circulation et l'entretien des grilles de ventilation sont réalisées en fonction du besoin de chaque parking de manière récurrente (Ex: un nettoyage trimestriel des rampes de circulation du parking Monthyon)

Le nettoyage des niveaux est assuré par notre équipe de nettoyage interne créée au dernier trimestre 2015, et renforcée courant 2017 par l'embauche d'un agent complémentaire afin d'améliorer notre prestation.

Chaque matin, une équipe affectée à chaque parking entretient les accès piétons, les voies de circulations, les équipements de péage et les toilettes publiques dans les parkings qui en sont munis.

L'ensemble des niveaux des parkings sont entretenus par une auto laveuse affectée sur le parc.

Pour les parcs Corderie, Phocéens et Timone, l'entretien des sites est assuré par nos équipes d'exploitation avec un planning déterminé et adapté en fonction des besoins du site.

2.4 Maintenance générale

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

Lots	Sociétés
Ascenseur	Koné/Otis
Portails automatiques	SRV / Copas
Contrôle d'accès	Skidata
Extincteurs	Altaix
Electricité - climatisation - éclairage	SNEF
Contrôle et vérifications des installations électriques	Véritas
CO/CN Contrôle de gaz	Drager
Système de Sécurité Incendie	Aprolab



3 Fréquentation des parkings

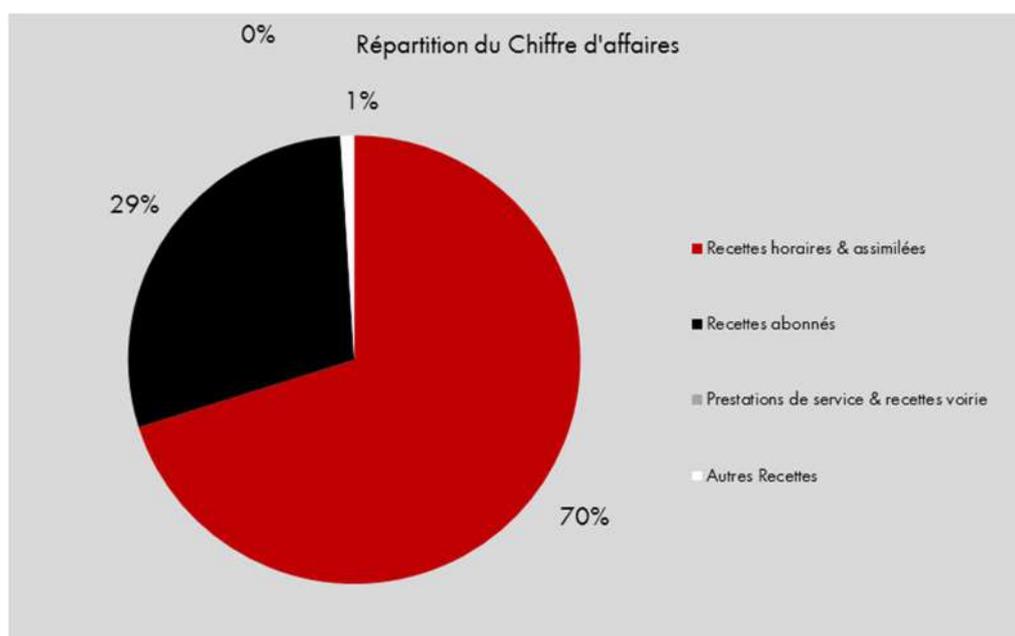
3.1 Analyse Globale

Nous constatons une hausse des recettes horaires et abonnés sur l'ensemble de l'exercice (respectivement de 231 K€ et de 107 K€)

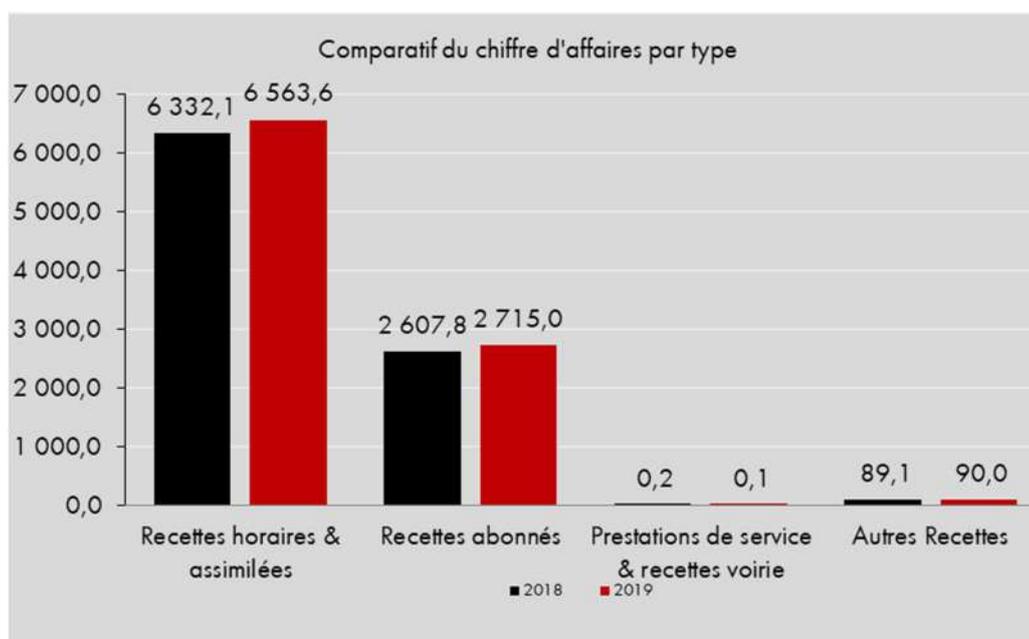
Ces hausses combinées permettent une augmentation de 339 K€ de notre chiffre d'affaire pour l'ensemble des 7 parcs.

I Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	6 332,1	6 563,6
Recettes abonnés	2 607,8	2 715,0
Prestations de service & recettes voirie	0,2	0,1
Autres Recettes	89,1	90,0
Total Chiffre d'affaires	9 029,2	9 368,8

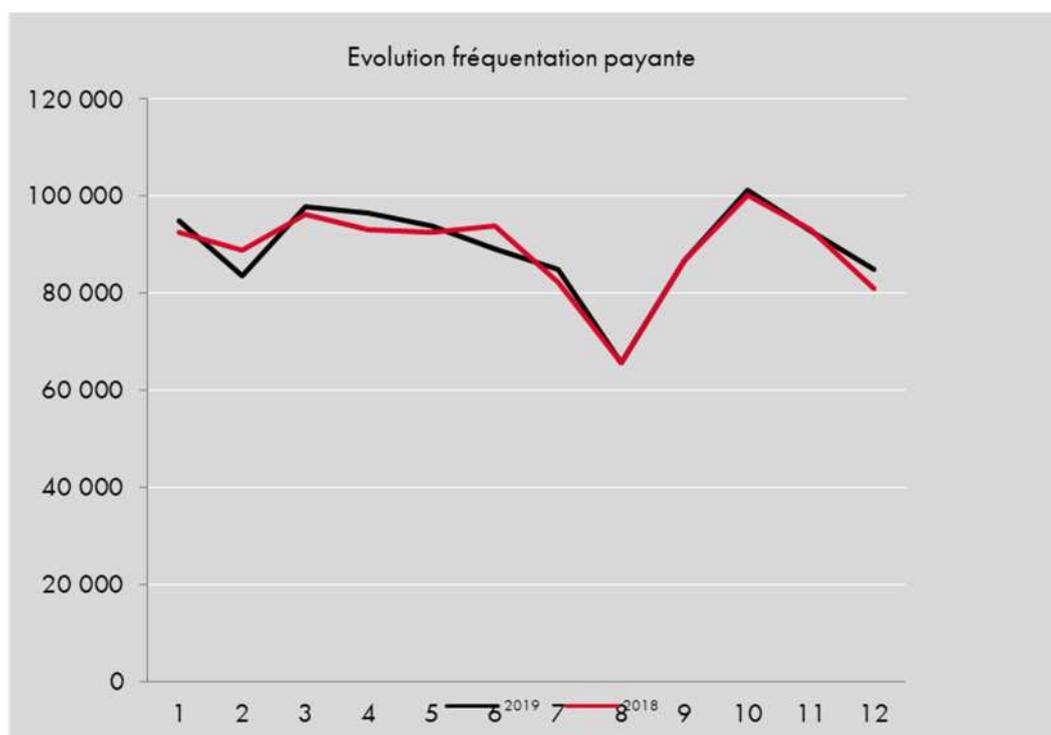


I Evolution du chiffre d'affaires

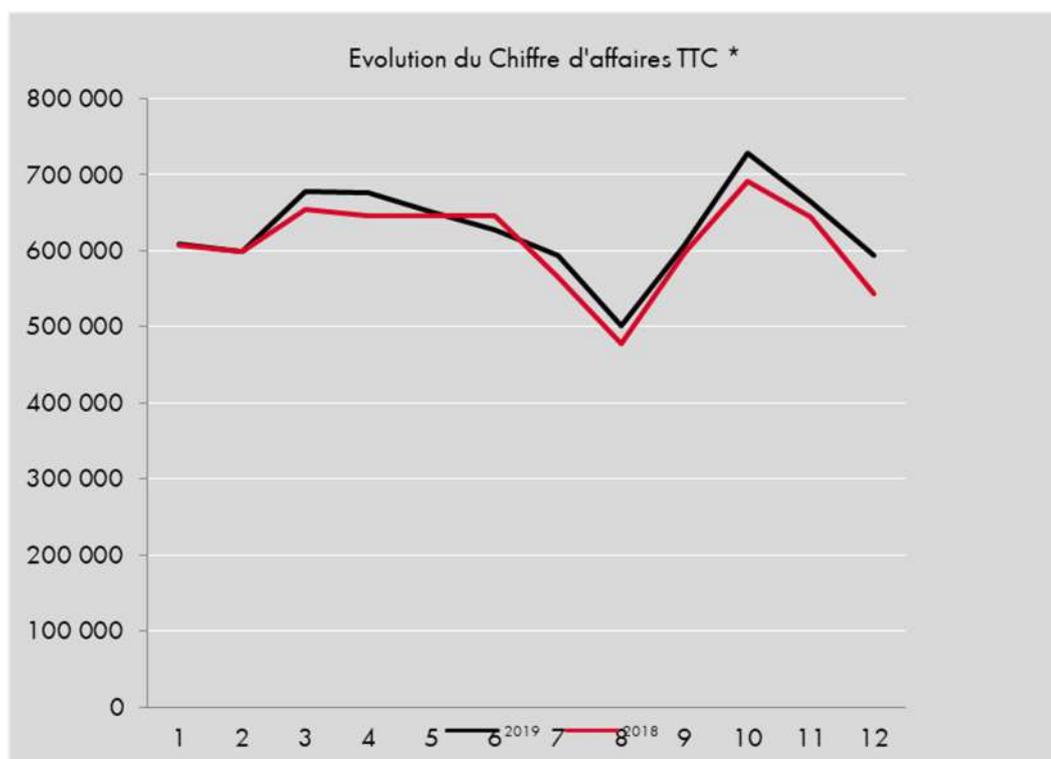


I Fréquentation globale des parkings

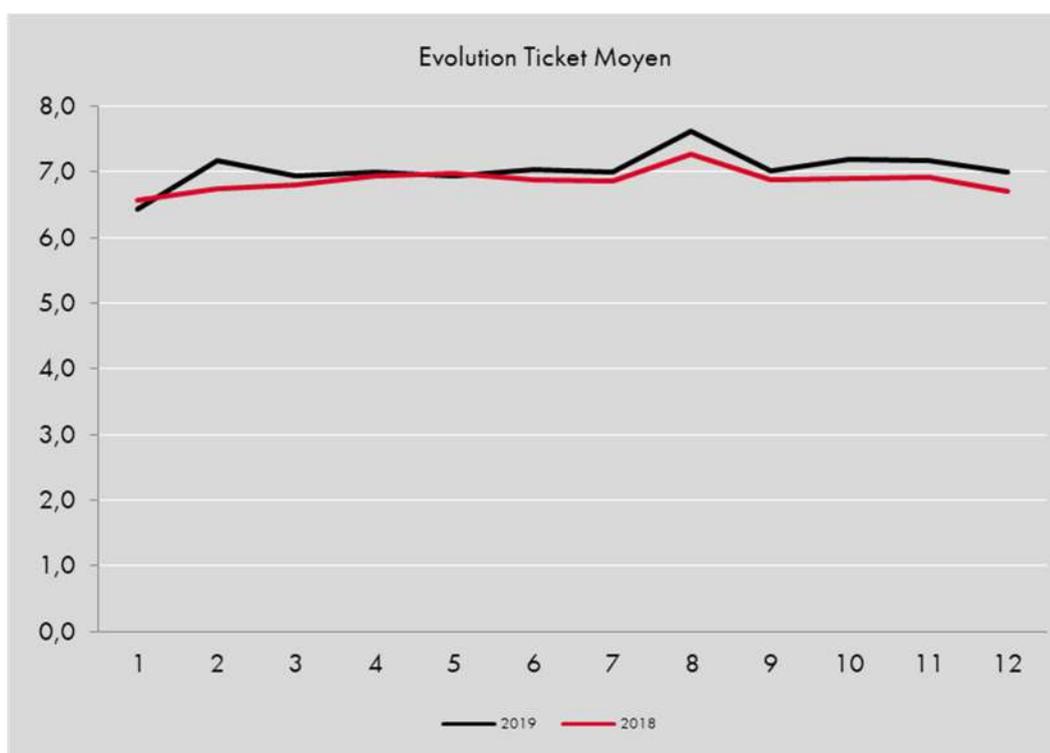
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	92 674	94 898	2 224
Février	88 942	83 616	-5 326
Mars	96 256	97 900	1 644
Avril	93 180	96 604	3 424
Mai	92 584	93 780	1 196
Juin	93 960	89 124	-4 836
Juillet	82 358	84 881	2 523
Août	65 598	65 776	178
Septembre	86 788	86 698	-90
Octobre	100 250	101 320	1 070
Novembre	93 169	92 723	-446
Décembre	81 035	84 904	3 869
Total	1 066 794	1 072 224	5 430



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2018	2019	Evolution
Janvier	608 104	609 457	1 353
Février	599 040	599 233	193
Mars	654 146	678 837	24 692
Avril	645 873	676 537	30 663
Mai	646 221	650 830	4 609
Juin	646 679	627 833	-18 846
Juillet	565 590	594 434	28 844
Août	477 111	500 953	23 842
Septembre	597 237	607 937	10 700
Octobre	690 715	728 208	37 494
Novembre	644 941	665 108	20 167
Décembre	543 696	594 681	50 985
Total	7 319 352	7 534 047	214 695



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	6,6	6,4	-2%
Février	6,7	7,2	6%
Mars	6,8	6,9	2%
Avril	6,9	7,0	1%
Mai	7,0	6,9	-1%
Juin	6,9	7,0	2%
Juillet	6,9	7,0	2%
Août	7,3	7,6	5%
Septembre	6,9	7,0	2%
Octobre	6,9	7,2	4%
Novembre	6,9	7,2	4%
Décembre	6,7	7,0	4%
Total	6,9	7,0	2%



	2018	2019	Evolution
Fréquentation	1 066 794,0	1 072 224,0	1%
Ticket moyen TTC en €	6,9	7,0	2%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	7 319 352,0	7 534 046,8	3%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	279 162,0	342 274,1	23%
Total CA horaires et assimilés	7 598 514,0	7 876 320,9	4%

La fréquentation de cet exercice est en hausse de 1% en raison de la diminution des mouvements des gilets jaunes sur 2019 qui avait eu un fort impact sur le dernier trimestre 2018.

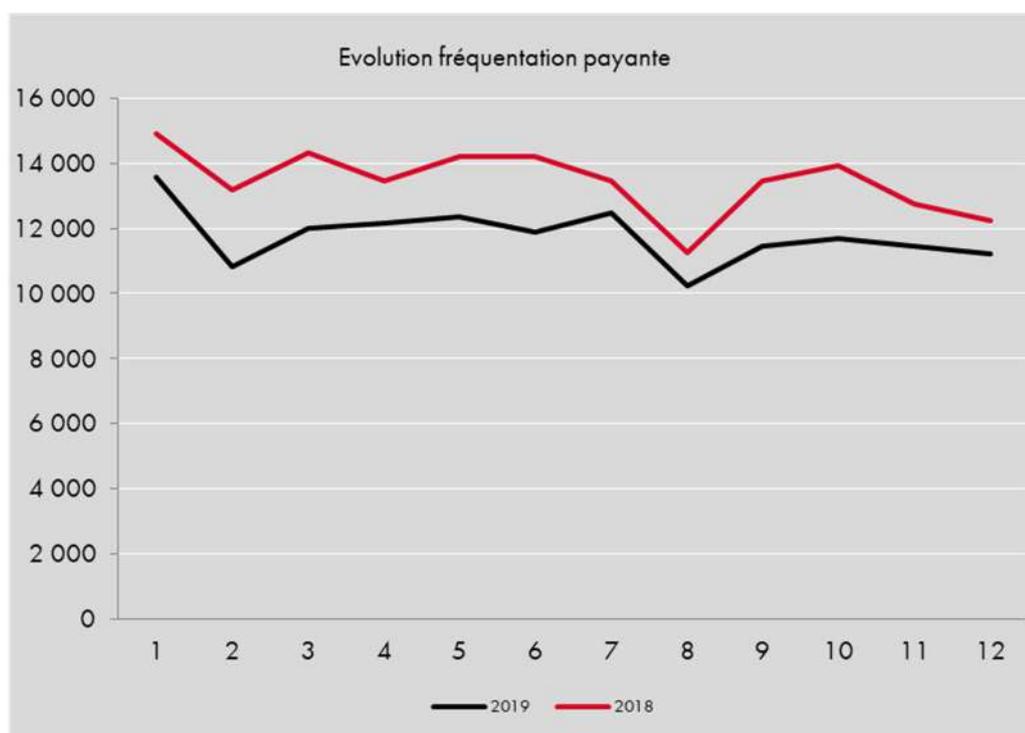
La hausse du ticket moyen (+2%) permet d'augmenter le chiffre d'affaire de 4%.

Les recettes diverses connaissent une augmentation identique à l'année dernière de (+23%) grâce au travail de nos équipes locales et à leur connaissance des environnements commerciaux proches de nos ouvrages, et des différents partenariats signés tout au long de l'année.

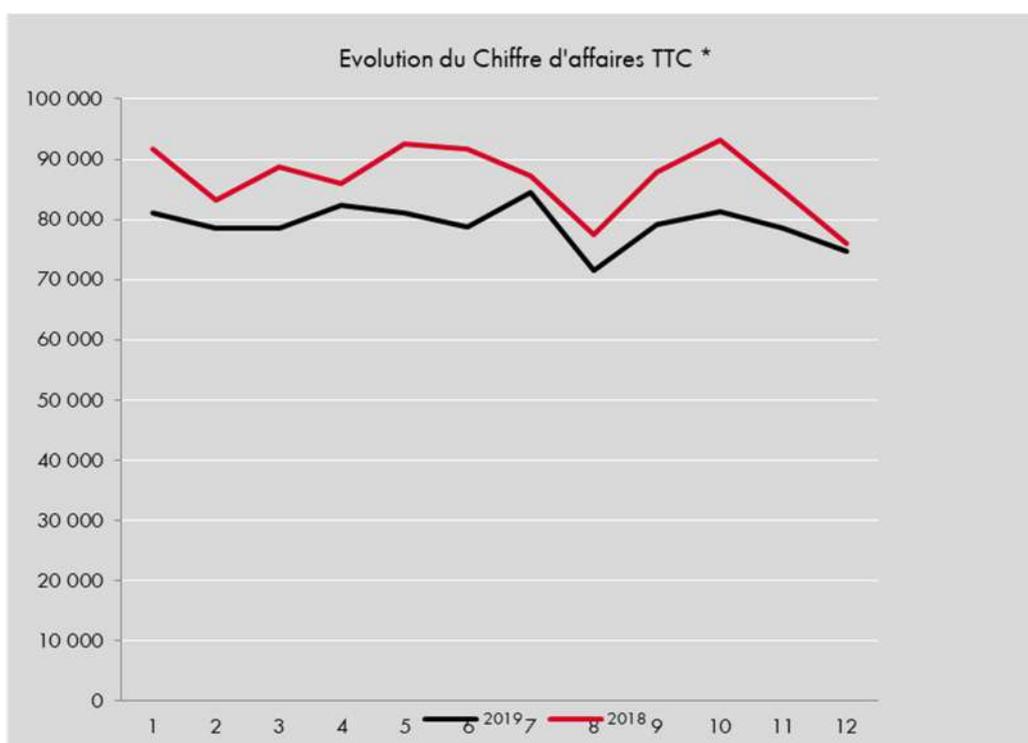
3.2 Fréquentations et Recettes horaires des parkings

I Parking Félix Baret

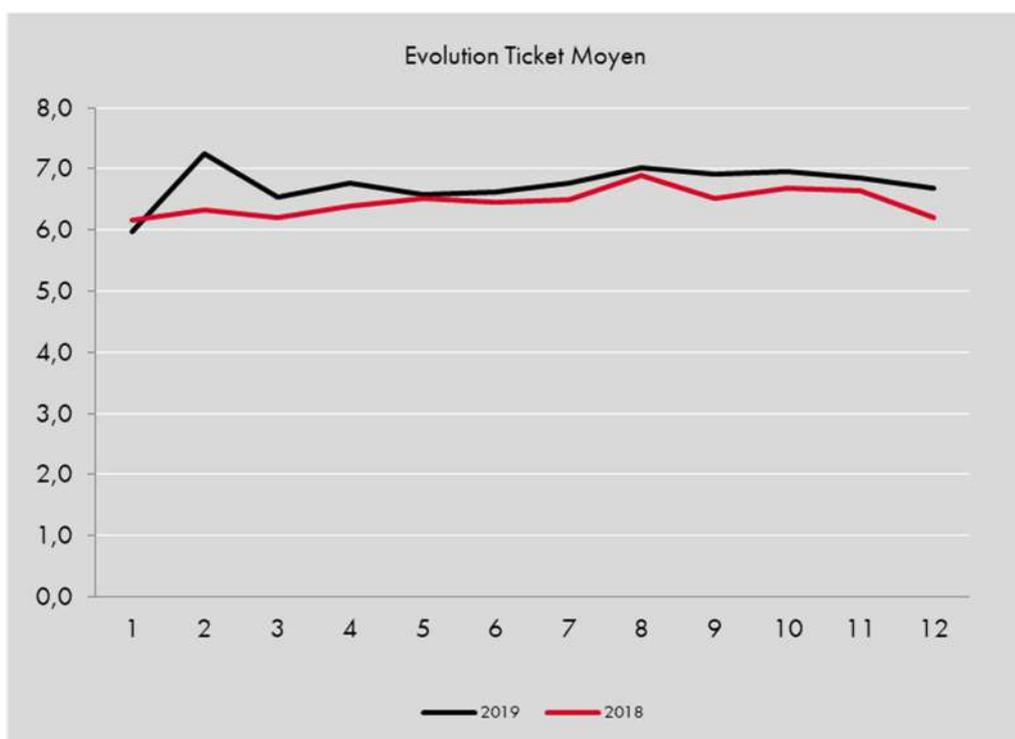
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	14 890	13 563	-1 327
Février	13 173	10 842	-2 331
Mars	14 304	11 990	-2 314
Avril	13 456	12 168	-1 288
Mai	14 198	12 347	-1 851
Juin	14 219	11 883	-2 336
Juillet	13 466	12 463	-1 003
Août	11 238	10 217	-1 021
Septembre	13 464	11 436	-2 028
Octobre	13 944	11 674	-2 270
Novembre	12 757	11 469	-1 288
Décembre	12 238	11 203	-1 035
Total	161 347	141 255	-20 092



Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	91 713	81 034	-10 679
Février	83 313	78 544	-4 770
Mars	88 655	78 491	-10 164
Avril	86 057	82 359	-3 698
Mai	92 550	81 157	-11 394
Juin	91 661	78 697	-12 965
Juillet	87 339	84 439	-2 900
Août	77 496	71 606	-5 890
Septembre	87 792	79 145	-8 647
Octobre	93 151	81 253	-11 898
Novembre	84 690	78 489	-6 201
Décembre	75 995	74 772	-1 222
Total	1 040 414	949 987	-90 427



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	6,2	6,0	-3%
Février	6,3	7,2	15%
Mars	6,2	6,5	6%
Avril	6,4	6,8	6%
Mai	6,5	6,6	1%
Juin	6,4	6,6	3%
Juillet	6,5	6,8	4%
Août	6,9	7,0	2%
Septembre	6,5	6,9	6%
Octobre	6,7	7,0	4%
Novembre	6,6	6,8	3%
Décembre	6,2	6,7	7%
Total	6,4	6,7	4%



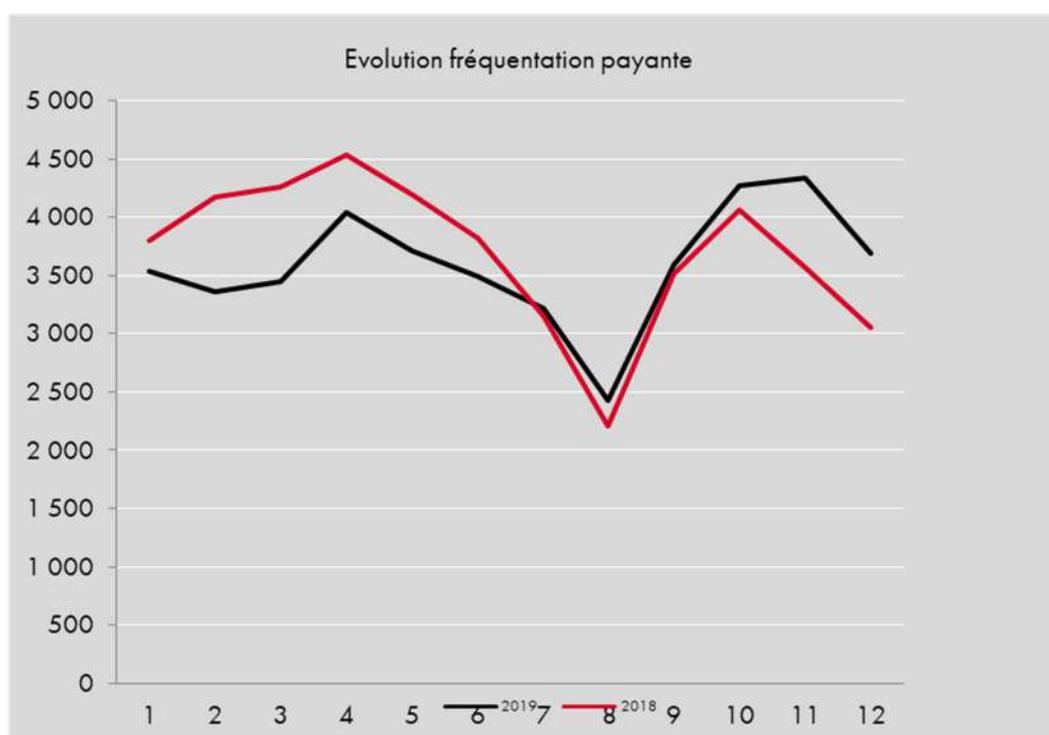
	2018	2019	Evolution
Fréquentation	161 347,0	141 255,0	-12%
Ticket moyen TTC en €	6,4	6,7	4%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 040 413,7	949 986,7	-9%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	28 656,3	60 274,5	110%
Total CA horaires et assimilés	1 069 070,0	1 010 261,2	-6%

Le parking Félix Baret subit de plein fouet la baisse d'attractivité de la rue St Ferréol qui voit de nombreux commerces fermer leurs portes depuis ces dernières années et consécutivement au départ des galeries Lafayette.

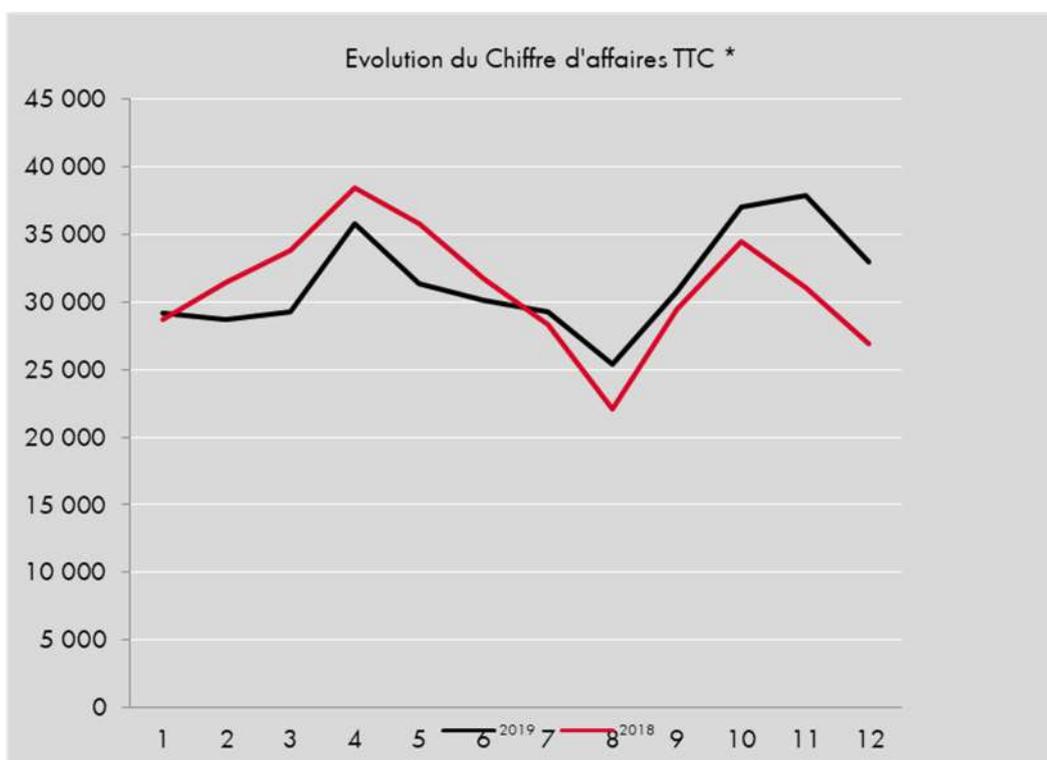
La fréquentation horaire baisse donc de 8% en 2018 et la baisse continue en 2019 à hauteur de 12%. La hausse du ticket moyen permet cependant de minimiser l'impact de la baisse de fréquentation et le chiffre d'affaire horaire connaît une baisse plus conséquente de -6% sur l'exercice.

I Recettes horaires Parc Corderie

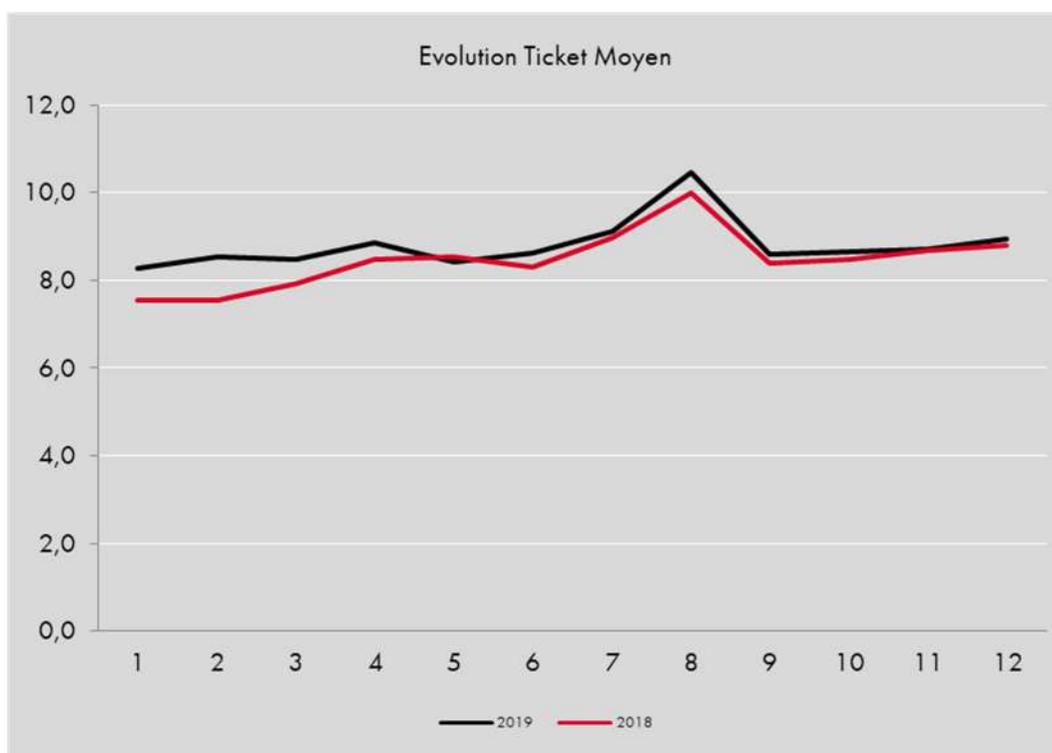
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	3 800	3 531	-269
Février	4 171	3 362	-809
Mars	4 262	3 449	-813
Avril	4 532	4 040	-492
Mai	4 194	3 716	-478
Juin	3 820	3 488	-332
Juillet	3 156	3 213	57
Août	2 207	2 433	226
Septembre	3 510	3 585	75
Octobre	4 058	4 273	215
Novembre	3 569	4 335	766
Décembre	3 056	3 689	633
Total	44 335	43 114	-1 221



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2018	2019	Evolution
Janvier	28 684	29 202	518
Février	31 460	28 654	-2 806
Mars	33 817	29 236	-4 581
Avril	38 474	35 759	-2 716
Mai	35 757	31 327	-4 430
Juin	31 708	30 123	-1 584
Juillet	28 314	29 282	968
Août	22 086	25 427	3 341
Septembre	29 446	30 793	1 347
Octobre	34 455	36 990	2 535
Novembre	31 012	37 824	6 812
Décembre	26 894	32 953	6 060
Total	372 107	377 571	5 464



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	7,5	8,3	10%
Février	7,5	8,5	13%
Mars	7,9	8,5	7%
Avril	8,5	8,9	4%
Mai	8,5	8,4	-1%
Juin	8,3	8,6	4%
Juillet	9,0	9,1	2%
Août	10,0	10,5	4%
Septembre	8,4	8,6	2%
Octobre	8,5	8,7	2%
Novembre	8,7	8,7	0%
Décembre	8,8	8,9	2%
Total	8,4	8,8	4%



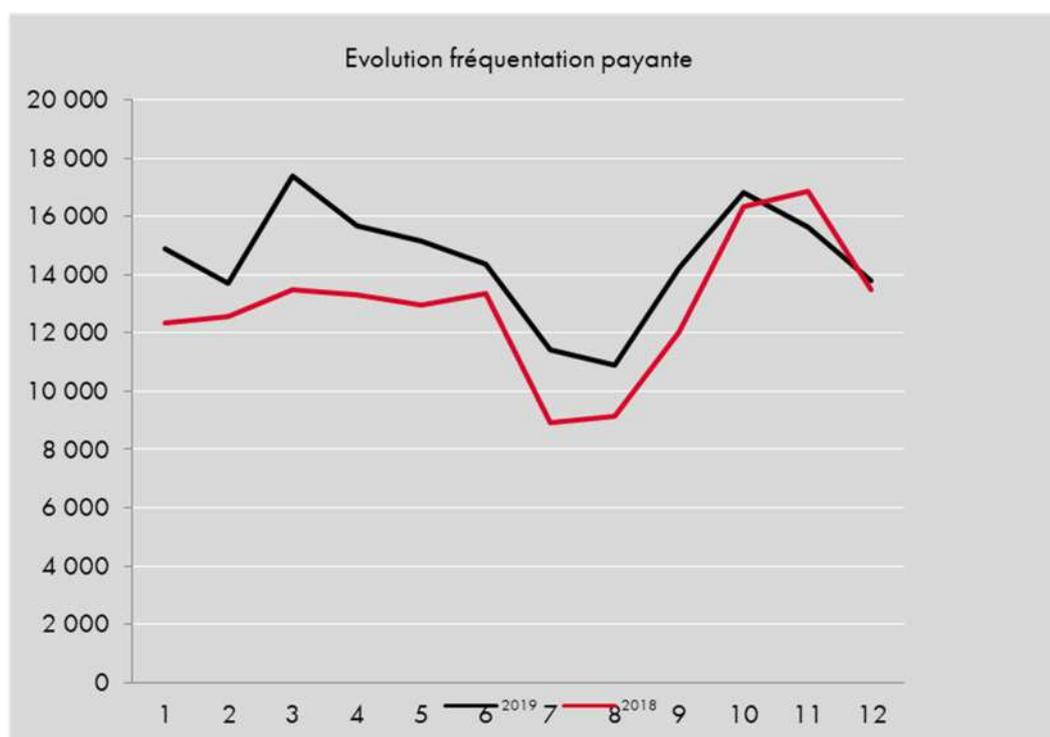
	2018	2019	Evolution
Fréquentation	44 335,0	43 114,0	-3%
Ticket moyen TTC en €	8,4	8,8	4%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	372 106,8	377 570,5	1%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	830,1	1 900,7	129%
Total CA horaires et assimilés	372 936,9	379 471,2	2%

Le parking Corderie subit une baisse de fréquentation horaire sur le premier semestre 2019, et une hausse sur le deuxième semestre.

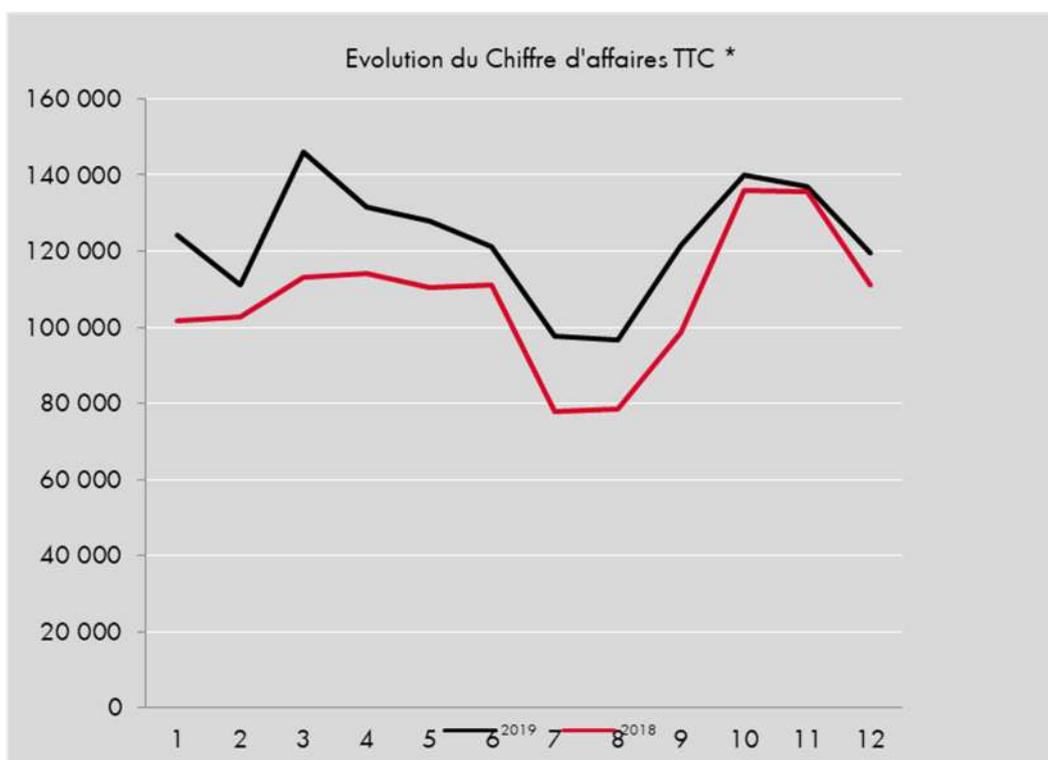
Malgré la baisse de fréquentation nous avons un ticket moyen en hausse de (4%) donnant un chiffre d'affaire positif de (+2%).

I Recettes horaires Parc Cours Julien

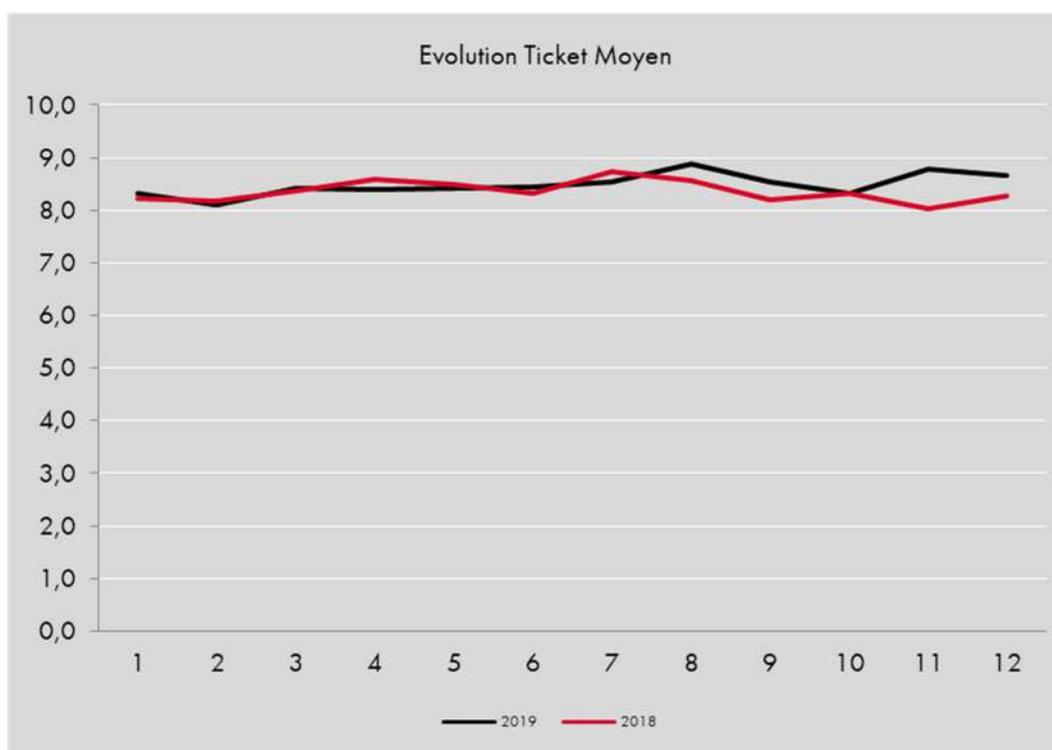
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	12 351	14 898	2 547
Février	12 564	13 692	1 128
Mars	13 485	17 390	3 905
Avril	13 298	15 671	2 373
Mai	12 977	15 170	2 193
Juin	13 365	14 369	1 004
Juillet	8 928	11 441	2 513
Août	9 156	10 886	1 730
Septembre	12 021	14 217	2 196
Octobre	16 357	16 813	456
Novembre	16 864	15 630	-1 234
Décembre	13 466	13 798	332
Total	154 832	173 975	19 143



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2018	2019	Evolution
Janvier	101 599	124 098	22 499
Février	102 672	111 026	8 355
Mars	112 961	146 192	33 231
Avril	114 247	131 519	17 272
Mai	110 345	127 852	17 507
Juin	111 095	121 193	10 098
Juillet	77 940	97 753	19 813
Août	78 501	96 598	18 097
Septembre	98 598	121 357	22 759
Octobre	136 013	139 975	3 962
Novembre	135 471	137 125	1 654
Décembre	111 268	119 442	8 174
Total	1 290 711	1 474 132	183 421



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	8,2	8,3	1%
Février	8,2	8,1	-1%
Mars	8,4	8,4	0%
Avril	8,6	8,4	-2%
Mai	8,5	8,4	-1%
Juin	8,3	8,4	1%
Juillet	8,7	8,5	-2%
Août	8,6	8,9	3%
Septembre	8,2	8,5	4%
Octobre	8,3	8,3	0%
Novembre	8,0	8,8	9%
Décembre	8,3	8,7	5%
Total	8,3	8,5	2%



	2018	2019	Evolution
Fréquentation	154 832,0	173 975,0	12%
Ticket moyen TTC en €	8,3	8,5	2%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 290 710,7	1 474 131,9	14%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	26 409,5	32 178,2	22%
Total CA horaires et assimilés	1 317 120,2	1 506 310,1	14%

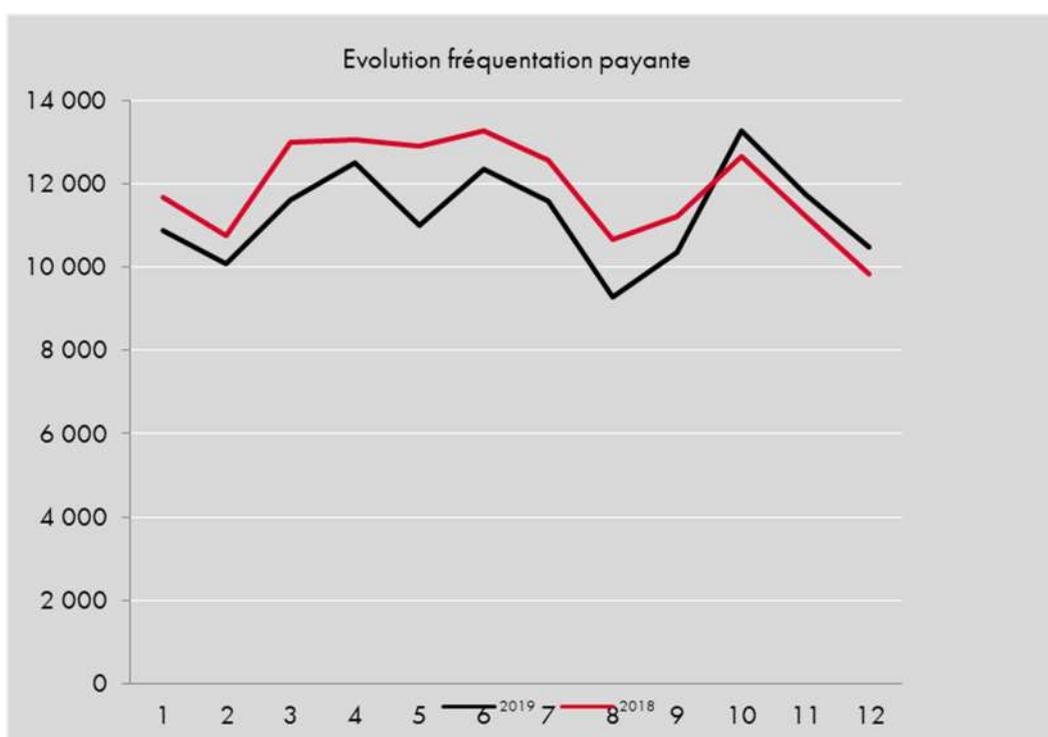
Le parking du Cours Julien a connu une belle hausse de fréquentation payante cette année, tout au long de l'année hormis le mois de novembre.

Il semble que l'amélioration des prestations du parking constatée par nos usagers commencent à porter ses fruits (fresques murales, sécurisation du site, travaux d'embellissement de l'ouvrage...).

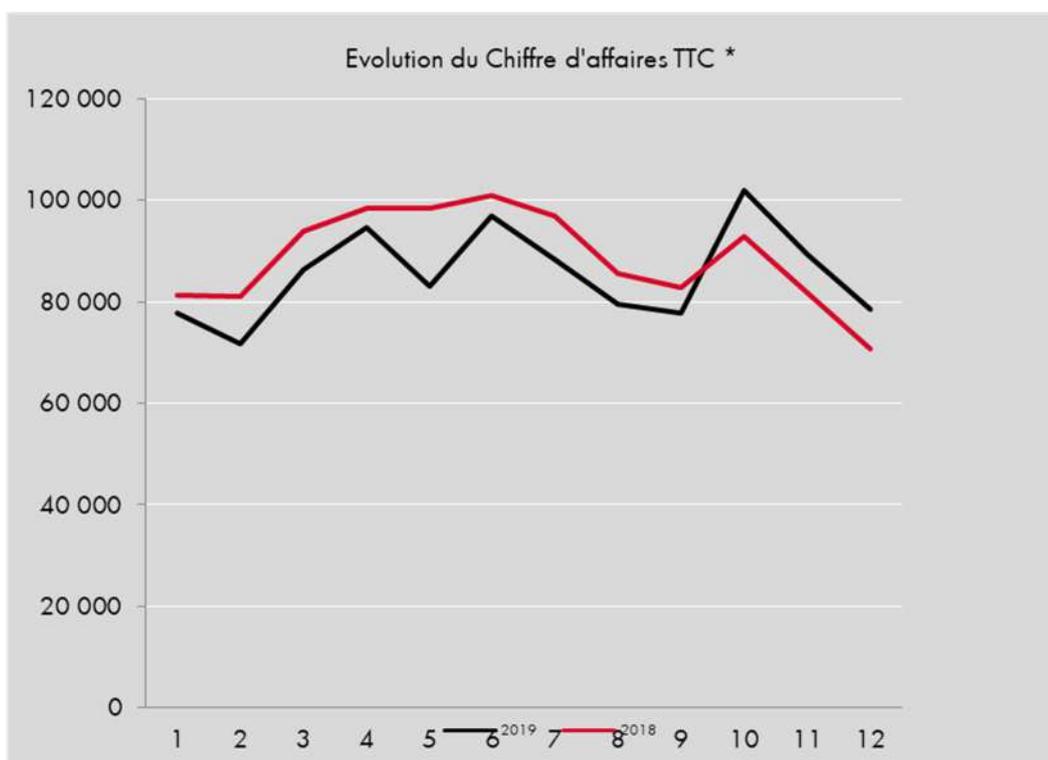
Le chiffre d'affaire est en augmentation de 14% par rapport à l'exercice précédent.

I Recettes horaires Parc Gambetta

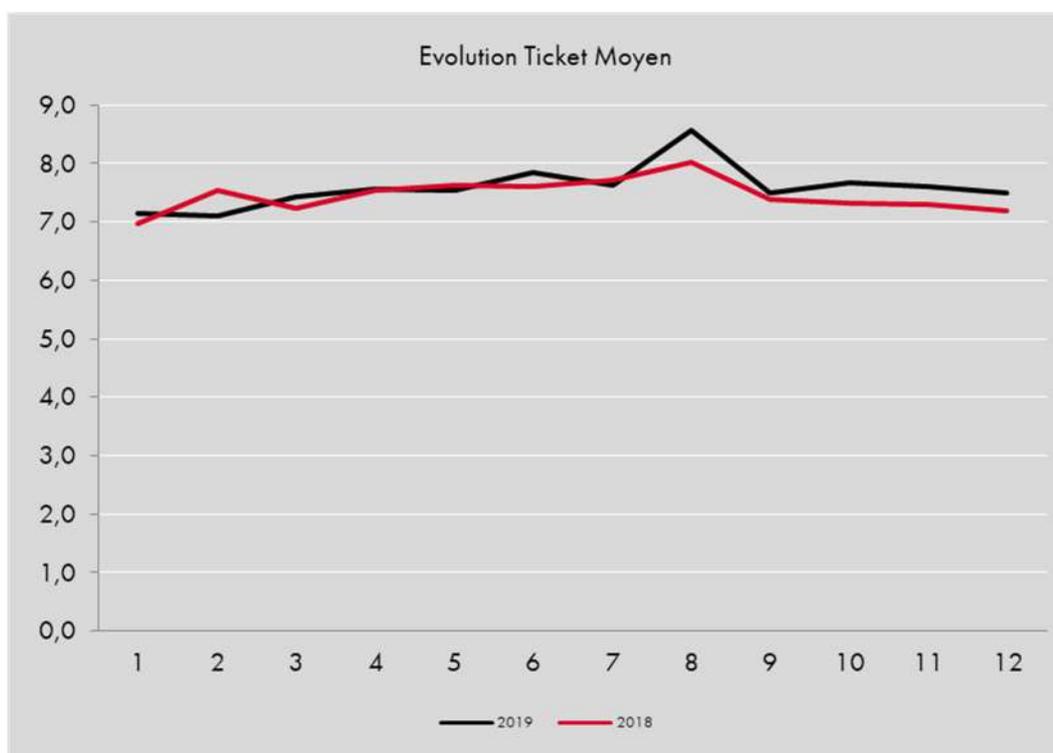
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	11 671	10 890	-781
Février	10 749	10 080	-669
Mars	12 991	11 609	-1 382
Avril	13 055	12 514	-541
Mai	12 920	10 997	-1 923
Juin	13 276	12 357	-919
Juillet	12 563	11 581	-982
Août	10 662	9 273	-1 389
Septembre	11 211	10 358	-853
Octobre	12 673	13 287	614
Novembre	11 234	11 739	505
Décembre	9 830	10 481	651
Total	142 835	135 166	-7 669



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2018	2019	Evolution
Janvier	81 244	77 834	-3 410
Février	80 998	71 699	-9 299
Mars	93 941	86 226	-7 715
Avril	98 532	94 730	-3 802
Mai	98 505	82 994	-15 512
Juin	101 064	96 897	-4 167
Juillet	96 815	88 373	-8 442
Août	85 513	79 448	-6 065
Septembre	82 745	77 659	-5 086
Octobre	92 823	101 997	9 174
Novembre	81 927	89 260	7 333
Décembre	70 648	78 569	7 921
Total	1 064 756	1 025 687	-39 068



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	7,0	7,1	3%
Février	7,5	7,1	-6%
Mars	7,2	7,4	3%
Avril	7,5	7,6	0%
Mai	7,6	7,5	-1%
Juin	7,6	7,8	3%
Juillet	7,7	7,6	-1%
Août	8,0	8,6	7%
Septembre	7,4	7,5	2%
Octobre	7,3	7,7	5%
Novembre	7,3	7,6	4%
Décembre	7,2	7,5	4%
Total	7,5	7,6	2%



	2018	2019	Evolution
Fréquentation	142 835,0	135 166,0	-5%
Ticket moyen TTC en €	7,5	7,6	2%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 064 755,6	1 025 687,2	-4%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	147 519,1	164 931,5	12%
Total CA horaires et assimilés	1 212 274,7	1 190 618,6	-2%

Le parking Gambetta et au cœur de manifestation répétitive impactant de près la fréquentation horaire assez régulièrement.

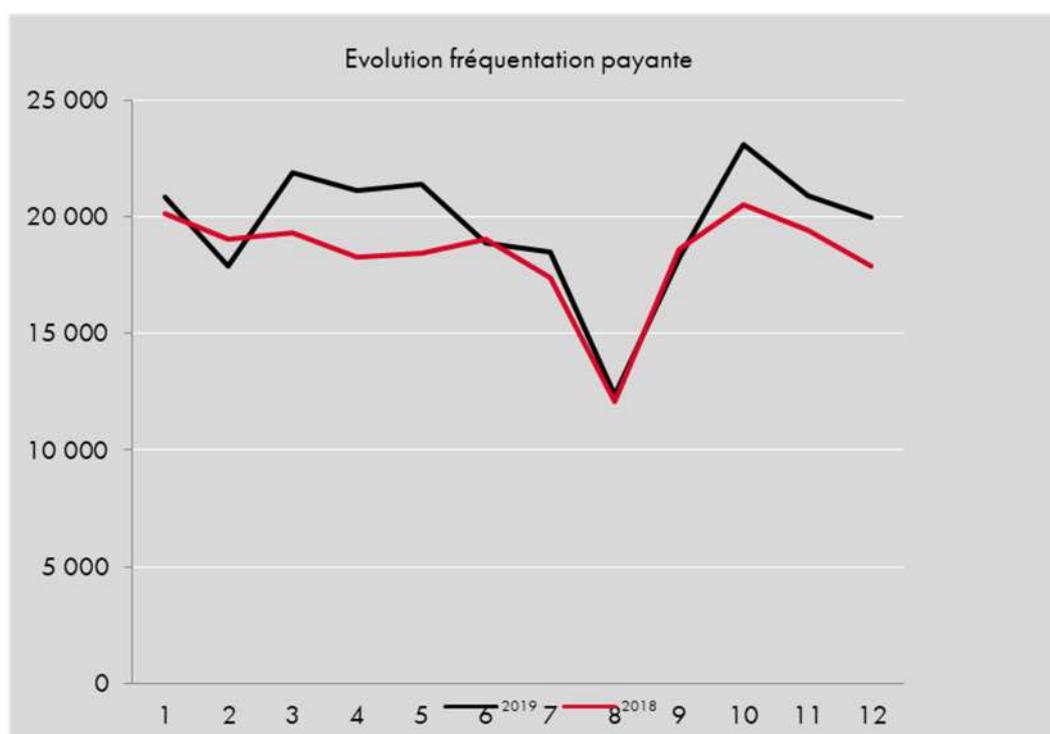
Les travaux de l'ARTPLEXE ont impactés fortement le parking.

Nous pouvons constater une diminution de (-5%) sur l'exercice de 2019 compensée en partie par la hausse du ticket moyen de (2%).

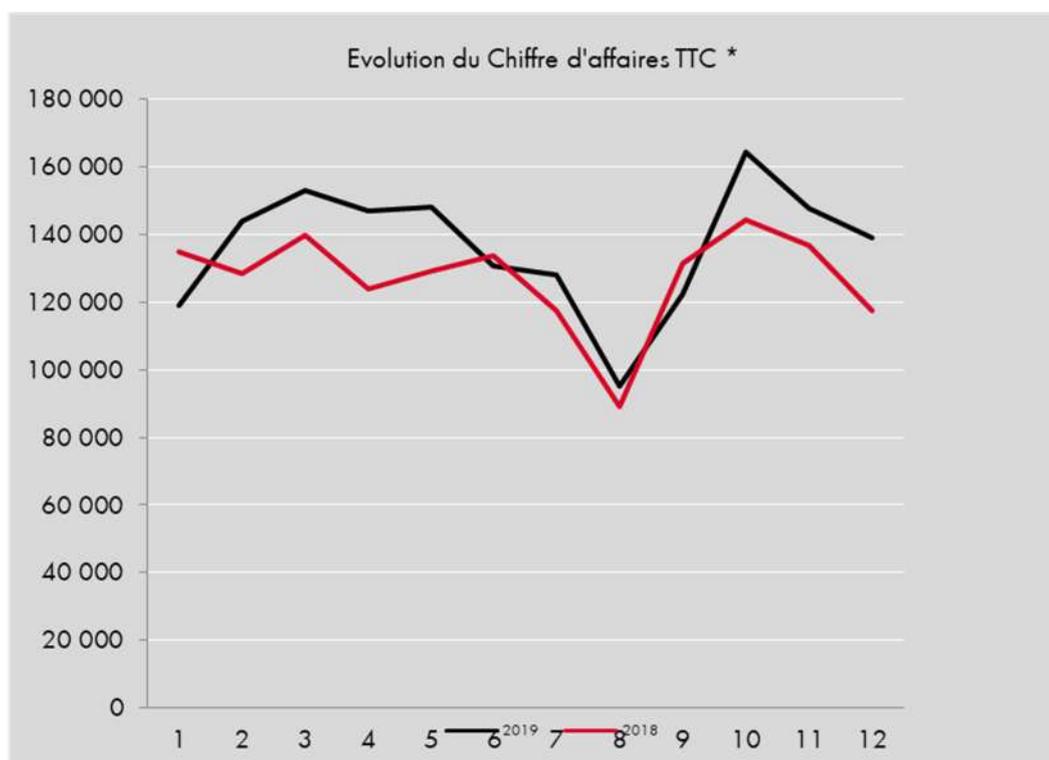
Malgré tout, le parc de stationnement accuse une perte de chiffre d'affaire de 2%.

I Recettes horaires Parc Monthyon

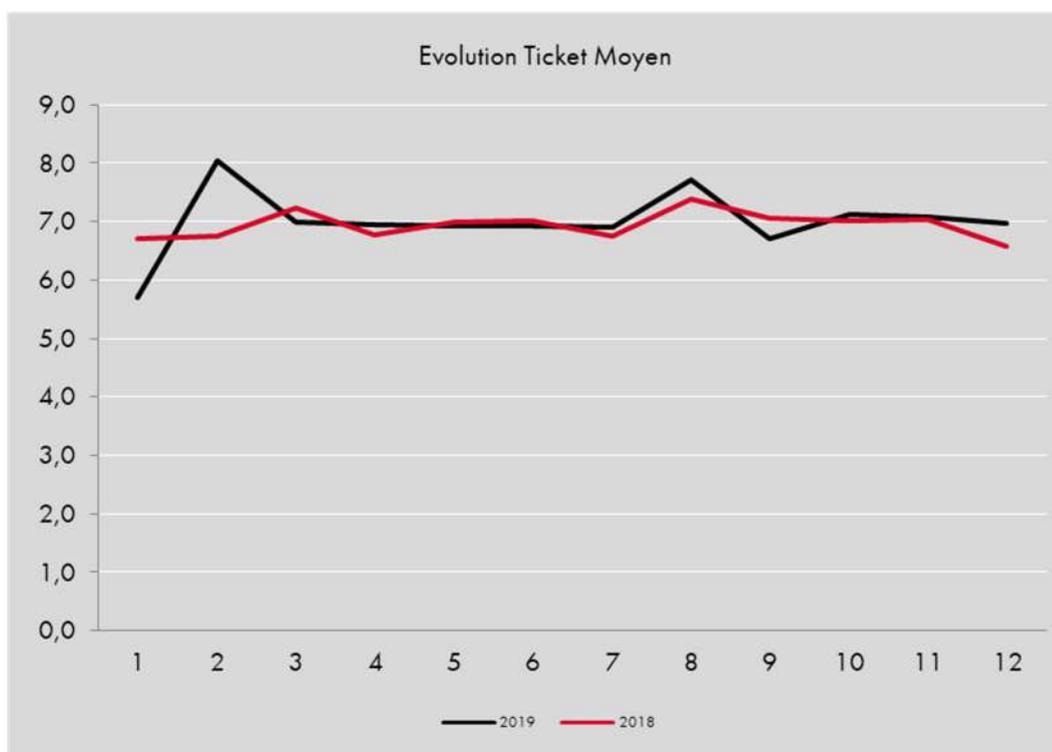
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	20 147	20 856	709
Février	19 045	17 884	-1 161
Mars	19 330	21 907	2 577
Avril	18 277	21 109	2 832
Mai	18 440	21 397	2 957
Juin	19 070	18 866	-204
Juillet	17 405	18 518	1 113
Août	12 081	12 349	268
Septembre	18 604	18 212	-392
Octobre	20 534	23 106	2 572
Novembre	19 409	20 887	1 478
Décembre	17 877	19 966	2 089
Total	220 219	235 057	14 838



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2018	2019	Evolution
Janvier	134 982	118 986	-15 996
Février	128 437	144 015	15 578
Mars	139 894	153 057	13 163
Avril	123 994	146 789	22 795
Mai	129 080	148 198	19 118
Juin	133 827	130 669	-3 158
Juillet	117 543	127 975	10 432
Août	89 250	95 311	6 062
Septembre	131 323	122 373	-8 950
Octobre	144 180	164 480	20 300
Novembre	136 535	147 664	11 129
Décembre	117 465	139 019	21 553
Total	1 526 511	1 638 538	112 027



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	6,7	5,7	-15%
Février	6,7	8,1	19%
Mars	7,2	7,0	-3%
Avril	6,8	7,0	3%
Mai	7,0	6,9	-1%
Juin	7,0	6,9	-1%
Juillet	6,8	6,9	2%
Août	7,4	7,7	4%
Septembre	7,1	6,7	-5%
Octobre	7,0	7,1	1%
Novembre	7,0	7,1	0%
Décembre	6,6	7,0	6%
Total	6,9	7,0	1%



	2018	2019	Evolution
Fréquentation	220 219,0	235 057,0	7%
Ticket moyen TTC en €	6,9	7,0	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 526 511,0	1 638 537,9	7%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	26 223,6	32 080,9	22%
Total CA horaires et assimilés	1 552 734,5	1 670 618,8	8%

Après deux années de hausse successive de fréquentation (+ 9% en 2016, + 5% en 2017), le parking Monthyon a connu une légère baisse de fréquentation en 2018.

En 2019, la tendance est à nouveau haussière avec une fréquentation de l'ordre de 7% soit 14 838 entrées horaires de mieux qu'en 2018.

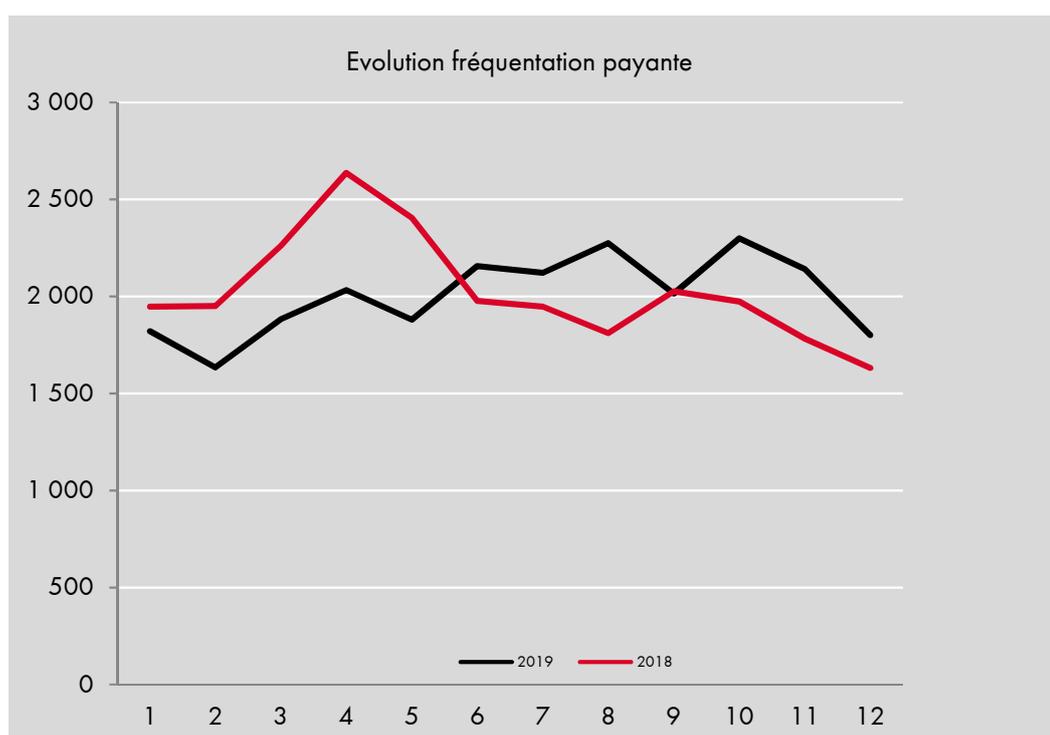
Le parking Monthyon conserve donc toute son attractivité pour nos usagers et nous veillons à optimiser son remplissage au quotidien (le parking étant souvent complet dès 10h)

Les partenariats avec les hôteliers) permettent un développement de notre chiffre d'affaire (32 K€ soit 22% mais surtout de proposer une réponse à la demande des clients des hôtels et rend ainsi ces derniers encore plus attractifs).

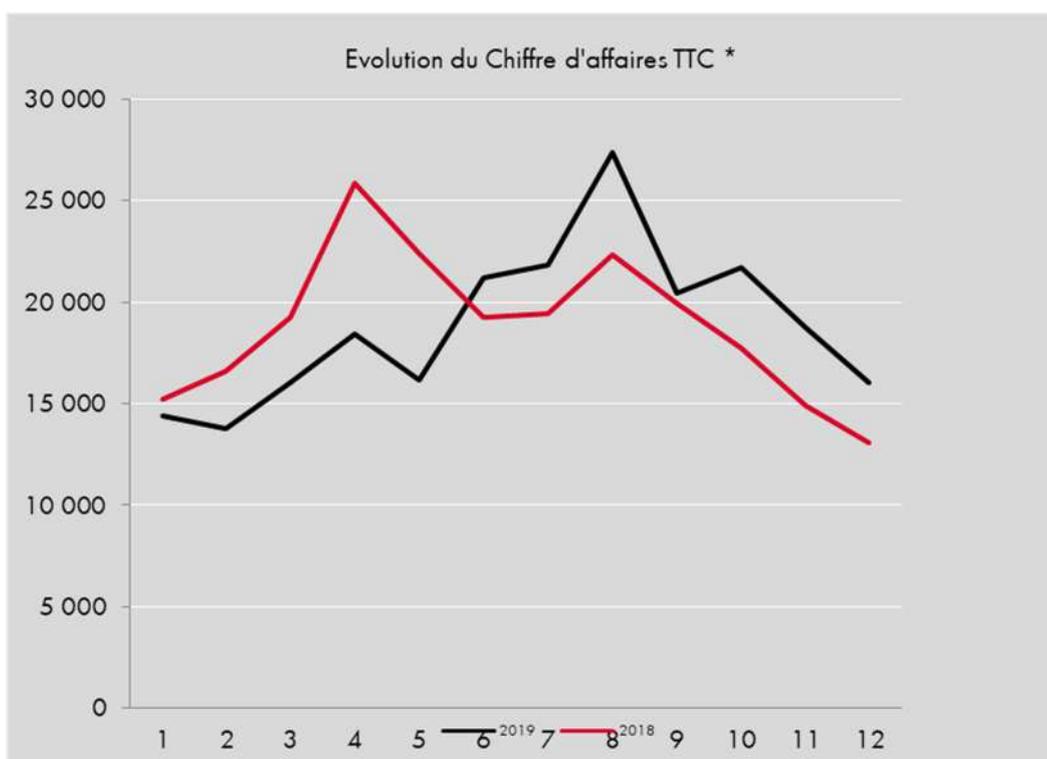
Le chiffre d'affaire global horaire est en hausse de 8%.

I Recettes horaires Parc Phocéens

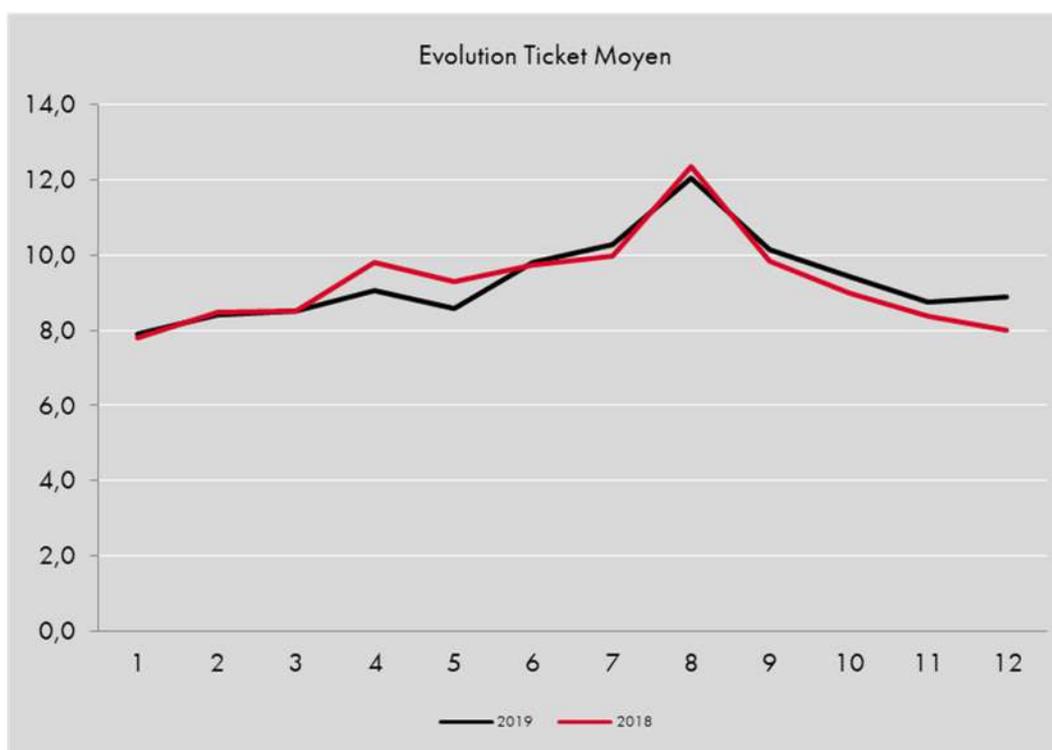
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	1 947	1 820	-127
Février	1 951	1 634	-317
Mars	2 262	1 883	-379
Avril	2 637	2 033	-604
Mai	2 405	1 880	-525
Juin	1 977	2 157	180
Juillet	1 947	2 122	175
Août	1 810	2 274	464
Septembre	2 026	2 015	-11
Octobre	1 974	2 300	326
Novembre	1 782	2 141	359
Décembre	1 631	1 801	170
Total	24 349	24 060	-289



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2018	2019	Evolution
Janvier	15 205	14 388	-816
Février	16 581	13 772	-2 809
Mars	19 238	16 052	-3 187
Avril	25 881	18 428	-7 453
Mai	22 406	16 138	-6 268
Juin	19 268	21 197	1 929
Juillet	19 446	21 861	2 415
Août	22 373	27 396	5 024
Septembre	19 920	20 432	511
Octobre	17 761	21 720	3 959
Novembre	14 913	18 732	3 819
Décembre	13 064	16 025	2 961
Total	226 056	226 141	85



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	7,8	7,9	1%
Février	8,5	8,4	-1%
Mars	8,5	8,5	0%
Avril	9,8	9,1	-8%
Mai	9,3	8,6	-8%
Juin	9,7	9,8	1%
Juillet	10,0	10,3	3%
Août	12,4	12,0	-3%
Septembre	9,8	10,1	3%
Octobre	9,0	9,4	5%
Novembre	8,4	8,7	5%
Décembre	8,0	8,9	11%
Total	9,3	9,4	1%



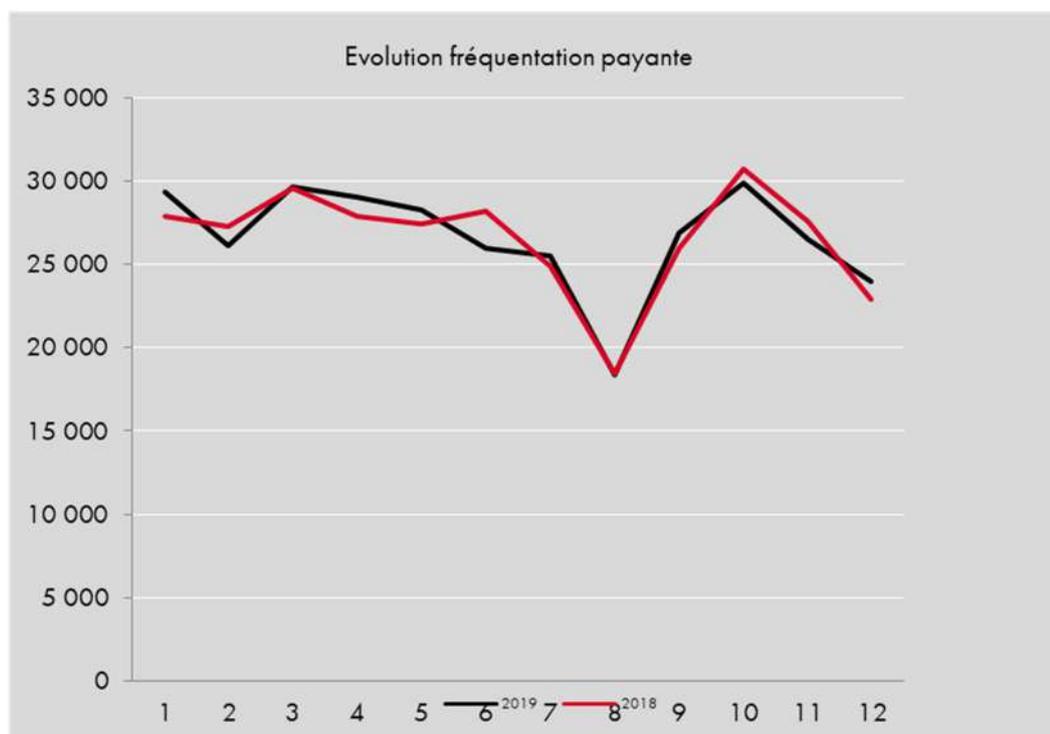
	2018	2019	Evolution
Fréquentation	24 349,0	24 060,0	-1%
Ticket moyen TTC en €	9,3	9,4	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	226 056,0	226 140,6	0%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	2 139,5	1 631,9	-24%
Total CA horaires et assimilés	228 195,5	227 772,5	0%

Après une forte augmentation du chiffre d'affaire sur l'exercice de 2017 et 2018 la fréquentation se stabilise amenant une légère baisse de (-1%) en 2019.

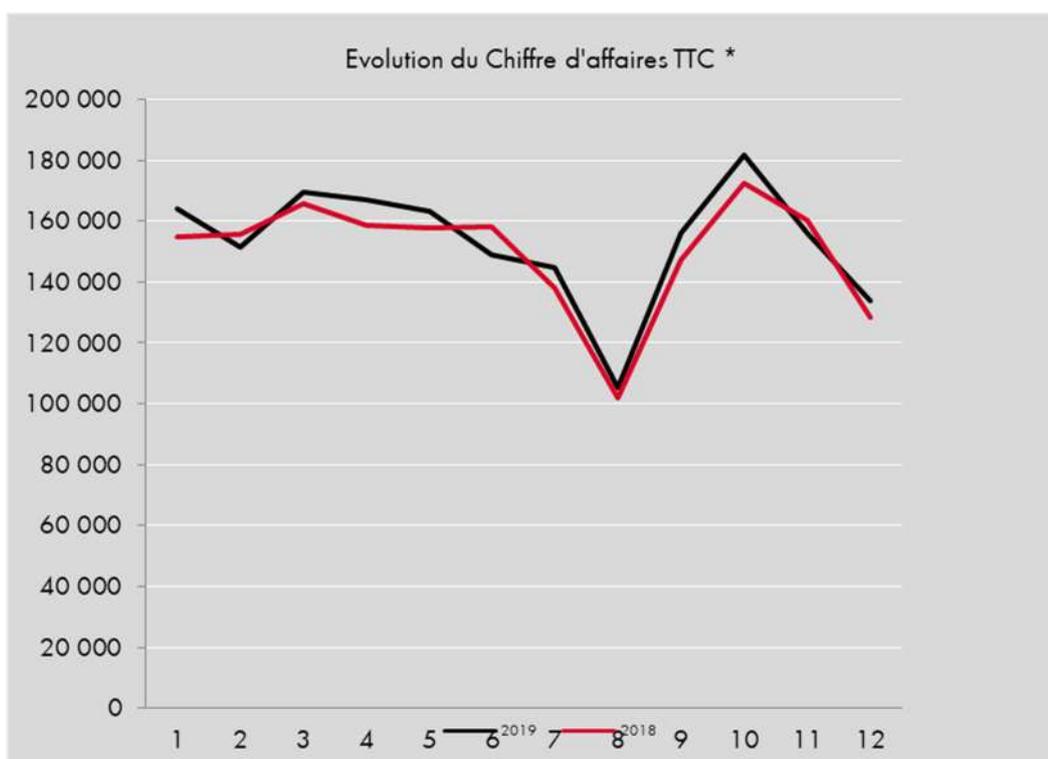
Une hausse du ticket moyen de (1%) nous permet de stabiliser le chiffre d'affaire sur le même niveau que l'année précédente.

I Recettes horaires Parc Timone

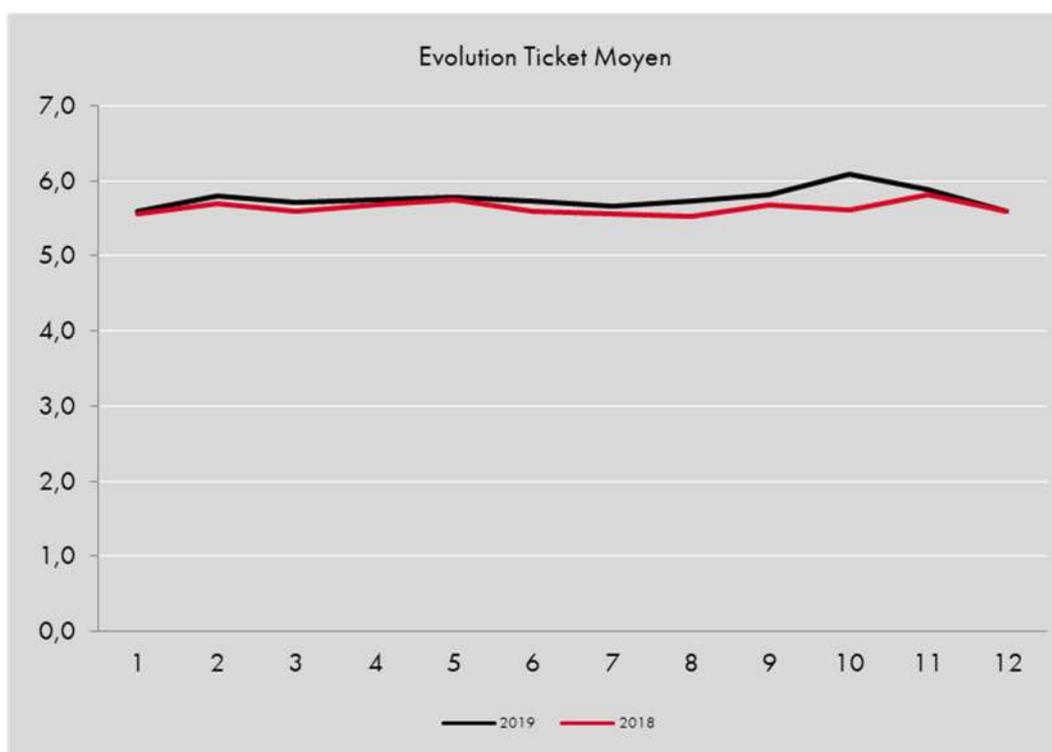
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	27 868	29 340	1 472
Février	27 289	26 122	-1 167
Mars	29 622	29 672	50
Avril	27 925	29 069	1 144
Mai	27 450	28 273	823
Juin	28 233	26 004	-2 229
Juillet	24 893	25 543	650
Août	18 444	18 344	-100
Septembre	25 952	26 875	923
Octobre	30 710	29 867	-843
Novembre	27 554	26 522	-1 032
Décembre	22 937	23 966	1 029
Total	318 877	319 597	720



Chiffre d'affaires horaires* TTC en :	2018	2019	Evolution
Janvier	154 677	163 914	9 236
Février	155 579	151 523	-4 056
Mars	165 639	169 583	3 944
Avril	158 687	166 952	8 265
Mai	157 577	163 163	5 586
Juin	158 055	149 057	-8 998
Juillet	138 192	144 751	6 559
Août	101 893	105 166	3 273
Septembre	147 412	156 178	8 766
Octobre	172 333	181 793	9 460
Novembre	160 391	156 012	-4 380
Décembre	128 362	133 901	5 539
Total	1 798 798	1 841 992	43 194



Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	5,6	5,6	1%
Février	5,7	5,8	2%
Mars	5,6	5,7	2%
Avril	5,7	5,7	1%
Mai	5,7	5,8	1%
Juin	5,6	5,7	2%
Juillet	5,6	5,7	2%
Août	5,5	5,7	4%
Septembre	5,7	5,8	2%
Octobre	5,6	6,1	8%
Novembre	5,8	5,9	1%
Décembre	5,6	5,6	0%
Total	5,6	5,8	2%



	2018	2019	Evolution
Fréquentation	318 877,0	319 597,0	0%
Ticket moyen TTC en €	5,6	5,8	2%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	1 798 798,2	1 841 991,9	2%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	47 384,0	49 276,4	4%
Total CA horaires et assimilés	1 846 182,2	1 891 268,3	2%

Le parking Timone est stable par rapport à 2018, la fréquentation, le ticket moyen et le chiffre d'affaire sont en légère évolution suite à une hausse du ticket moyen constaté sur l'année.

Nous pouvons noter une hausse des recettes diverses de 4%, là encore le fruit du travail des équipes locales véritables acteurs de leur environnement économique et partenaire des commerçants.

3.3 Fréquentation Gratuite du parking et fréquentation globales

Pour l'ensemble de ces parkings nous ne proposons pas de gratuité, nous avons au au titre de l'année 2019 l'opération de décembre pour la gratuite de deux week ends dans les parkings de centre-ville en continuité de l'opération de l'année précédente

Cette mesure compensée par la Collectivité représente un montant de 39K€ en 2018 selon le détail qui vous avez été joint joint par parking et cette année même avec un parking en moins dans le dispositif la quote part de la collectivité est de 44K€.

Parking	14/12/2019	15/12/2019	21/12/2019	22/12/2019	total
corderie	414,40 €	193,30 €	269.90 €	125,10 €	1002.70 €
cours julien	3 183.50 €	1 719,20 €	2 180,60 €	1374,50 €	8 457.80 €
gambetta	2587 €	1309.70 €	1656.10 €	747.40 €	6300,20 €
Monthyon	5 390.30 €	2255.60 €	6 063 €	2 814,60 €	16 523.50 €
Félix Baret	3 356.60 €	1573 €	4057.40 €	2 257.20 €	11 244.20 €
Phocéens	263 €	99,80 €	249,70 €	114,90 €	727,40 €
					44 255.8 €

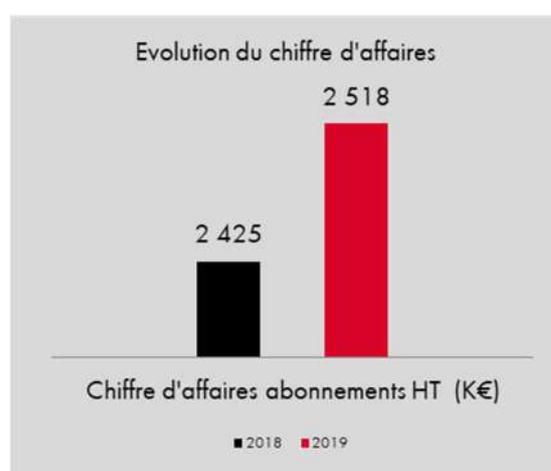
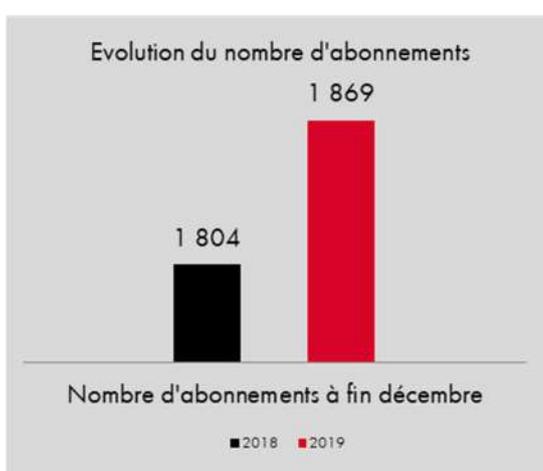
Au titre cette opération nous comptabilisons 7103 sorties gratuites contre 6814 l'année dernière
Vous trouverez ci-dessous le détail par parking pour les quatre journées concernées dans le dispositif:

- Corderie: 139 sorties
- Cours Julien: 1383 sorties
- Gambetta: 960 sorties
- Monthyon 2666 sorties
- Félix Baret: 1832 sorties
- Phocéens: 123 sorties.

3.4 Recettes Abonnés

Recettes abonné globales

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	1 804	1 869	4%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	2 425	2 518	4%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	1 720	1 781	-4%
Abonnements 6x24	40	31	-23%
Abonnements Nuit + WE	44	57	30%

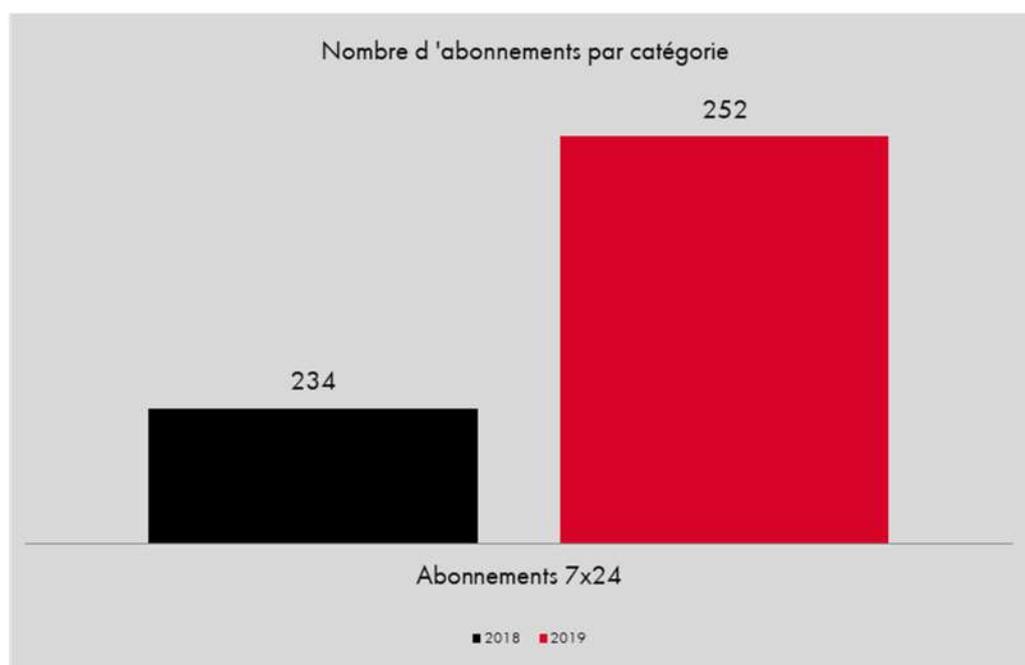
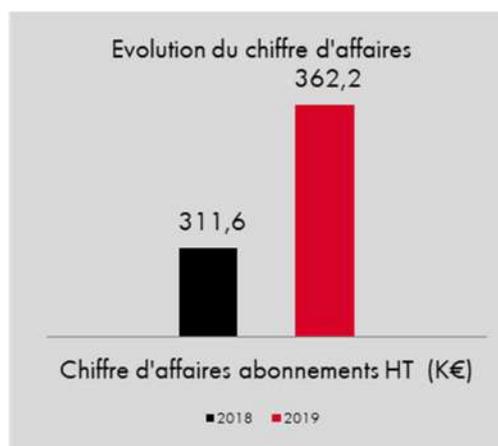
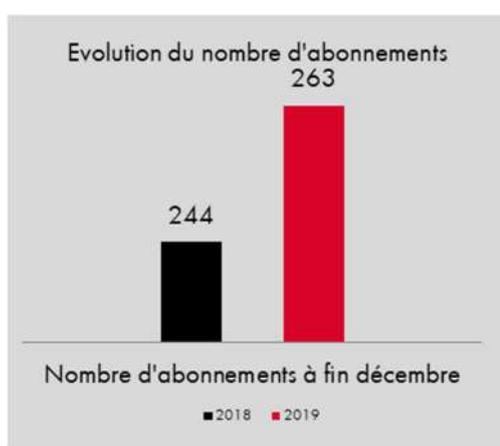
Les abonnements à fin décembre sont en hausse par rapport à l'exercice précédent (+ 4%)
Cela représente une hausse de chiffre d'affaire de 4% sur la période.



I Recettes abonnés Parc Félix Baret

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	244	263	8%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	311,6	362,2	16%

Augmentation du chiffre d'affaire de 16% grâce à l'évolution du nombre d'abonnés.

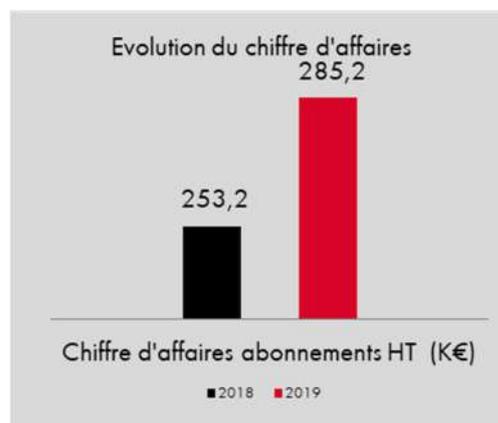
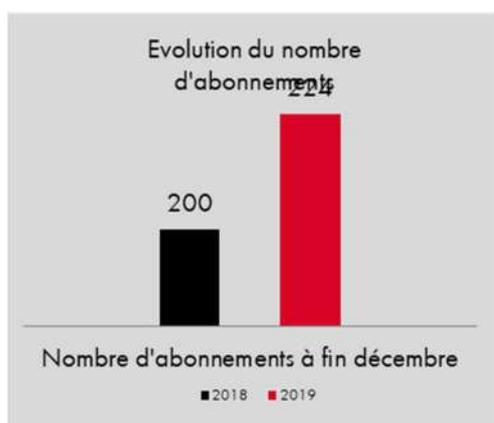


I Recettes abonnés Parc Corderie

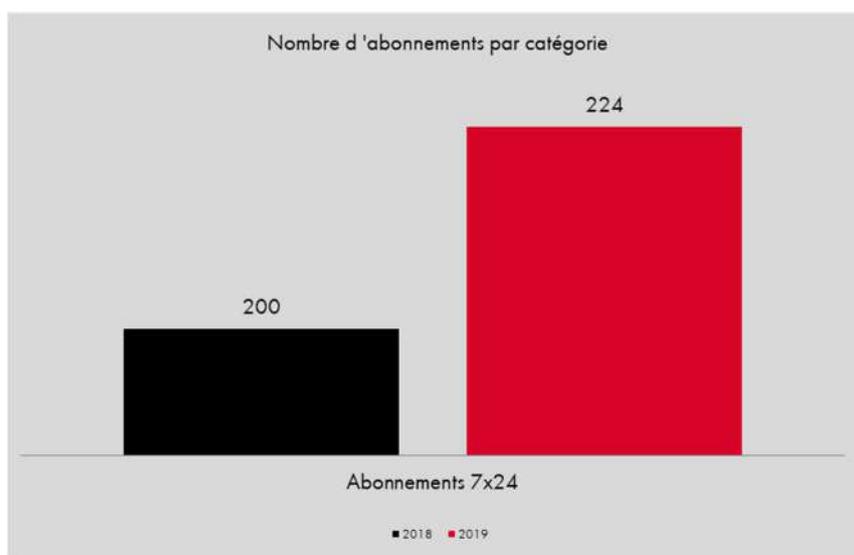
	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	200	224	12%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	253,2	285,2	13%

Depuis l'exercice 2017, nous constatons une augmentation régulière du nombre d'abonnés suite à l'ouverture de nouveaux générateurs de fréquentation.

Le nombre d'abonnés passe ainsi à 224 à fin décembre et le chiffre d'affaire augmente de ce fait de 13%.



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	200	224	12%



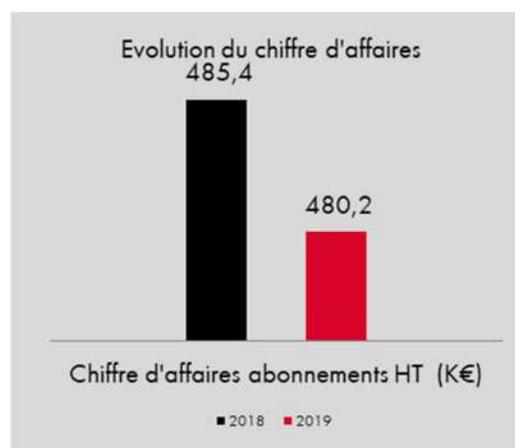
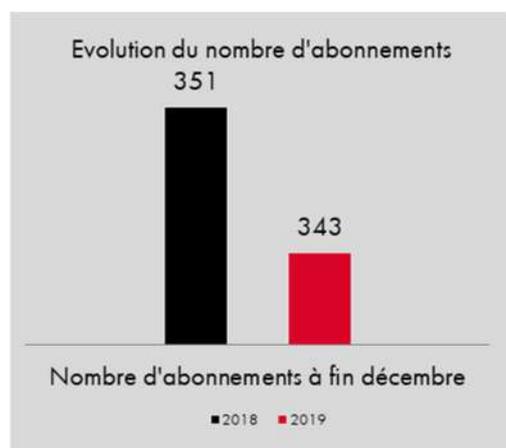
I Recettes abonnés Parc Cours Julien

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	351	343	-2%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	485,4	480,2	-1%

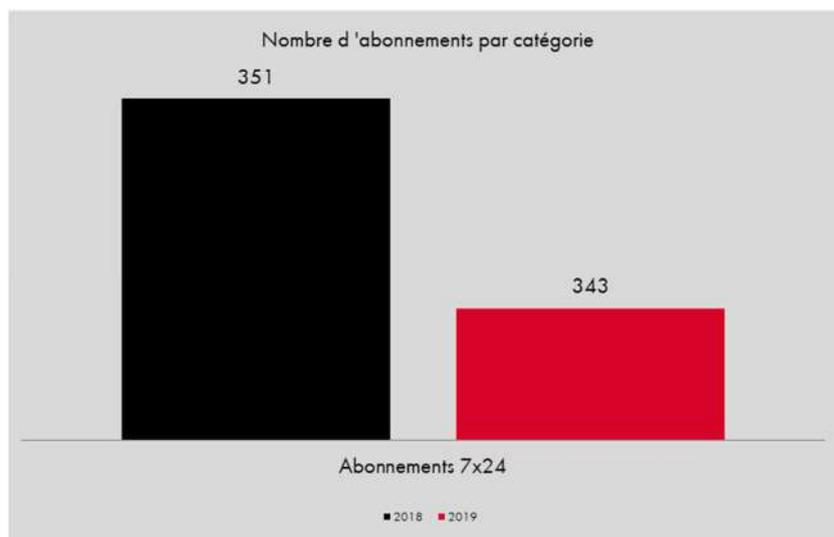
Baisse du nombre d'abonnement de 2% entraînant une légère baisse du chiffre d'affaire de 1%.

La fréquentation horaire évoluant en 2019, nous avons privilégié cette clientèle en ne renouvelant pas les résiliations d'abonnements.

Nous avons aussi pris en compte la mise en place de l'abo résident début 2020 à hauteur de 50 places disponibles sur ce parking.



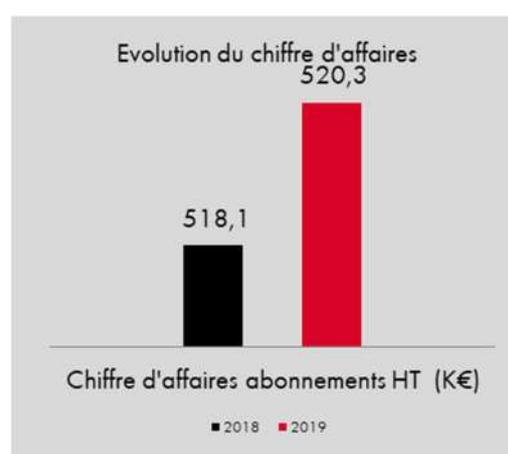
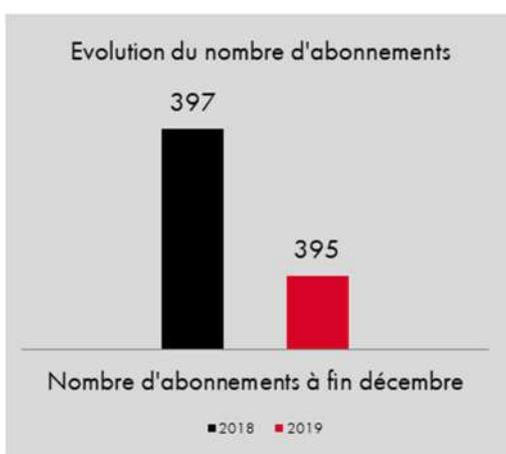
Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	351	343	-2%



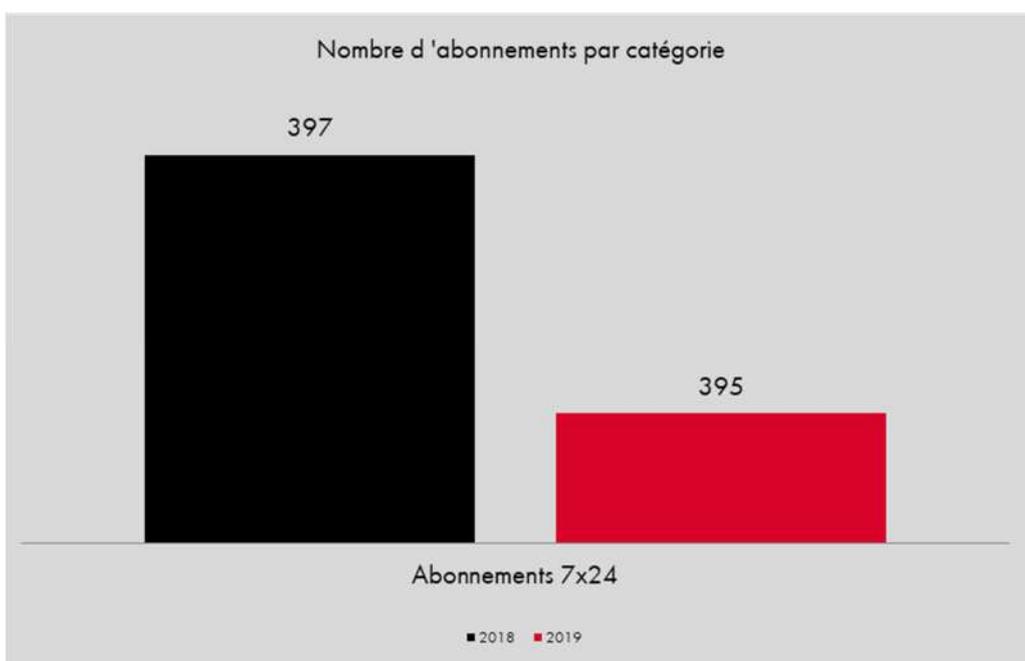
I Recettes abonnés Parc Gambetta

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	397	395	-1%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	518,1	520,3	0%

Le nombre d'abonnement à fin décembre est équivalent de 2018 à 2019 soit une légère baisse de 1% ce qui représente 2 abonnés en moins par rapport à l'année précédente.



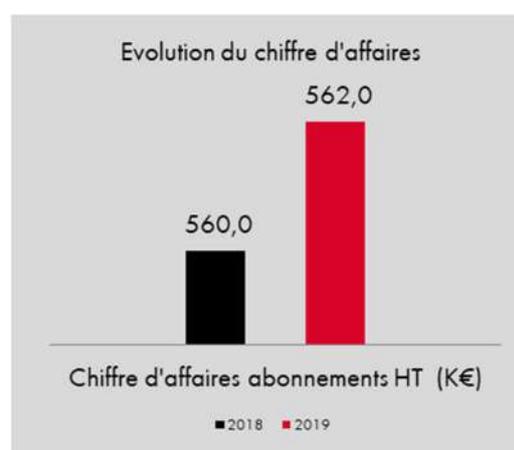
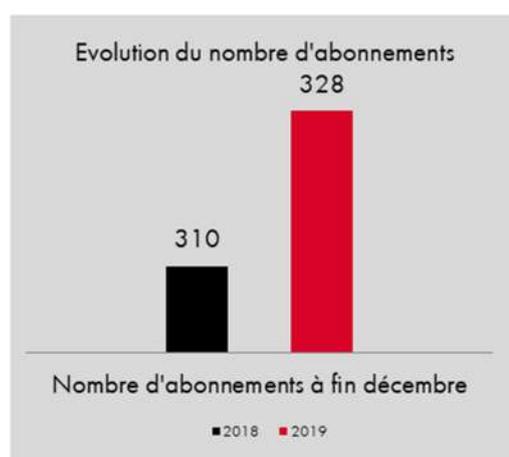
Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	397	395	-1%



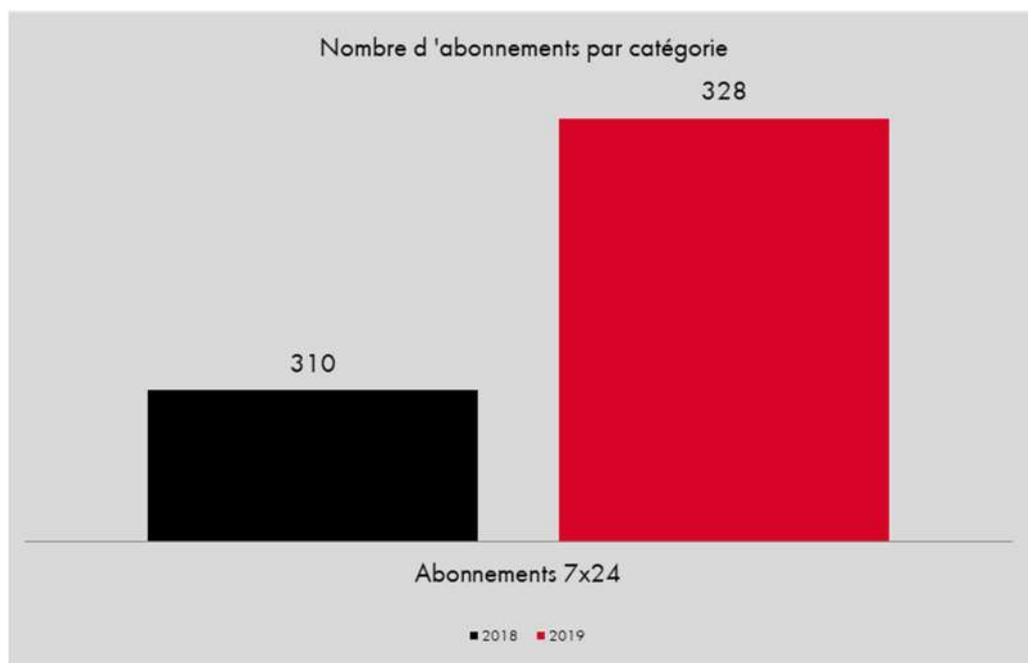
I Recettes abonnés Parc Monthyon

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	310	328	6%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	560,0	562,0	0%

En 2019 augmentation de 6% des abonnements en fin d'année ce qui explique que le chiffre d'affaire reste stable par rapport à 2018.



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	310	328	6%

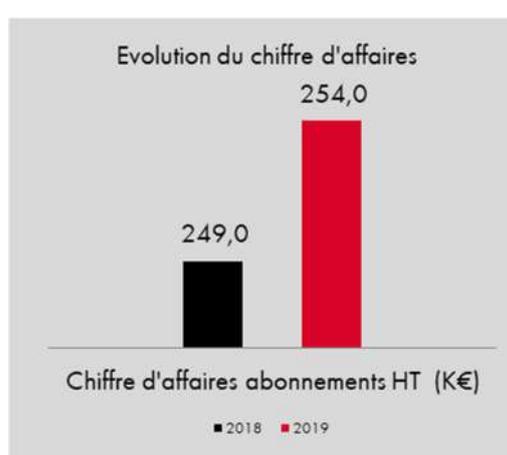


I Recettes abonnés Parc Phocéens

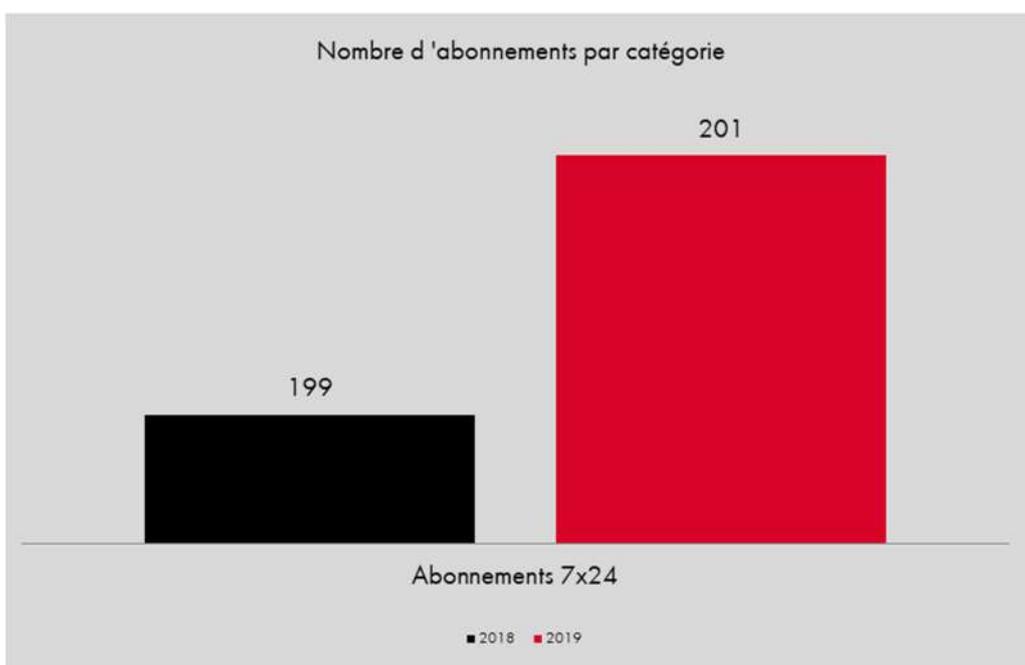
	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	233	247	6%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	249,0	254,0	2%

Le parking Phocéens connaît une belle hausse de son chiffre d'affaire abonné de plus de 6%

Ce qui génère un chiffre d'affaire en progression depuis 2018 de 2%



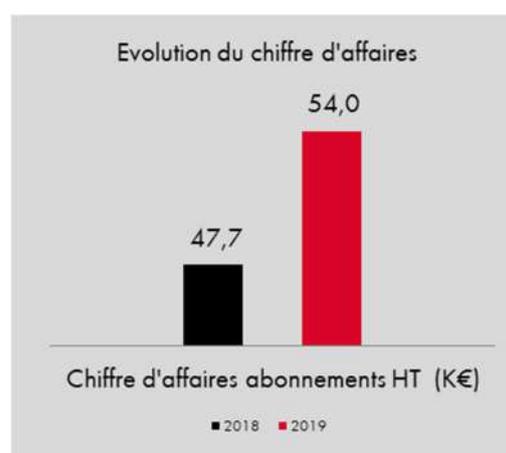
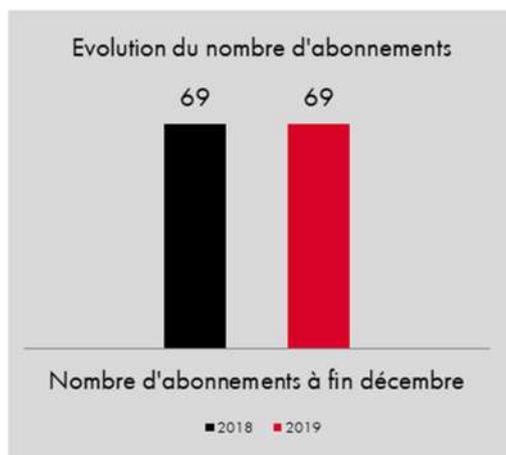
Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	199	201	1%
Abonnements Nuit + WE	34	46	35%



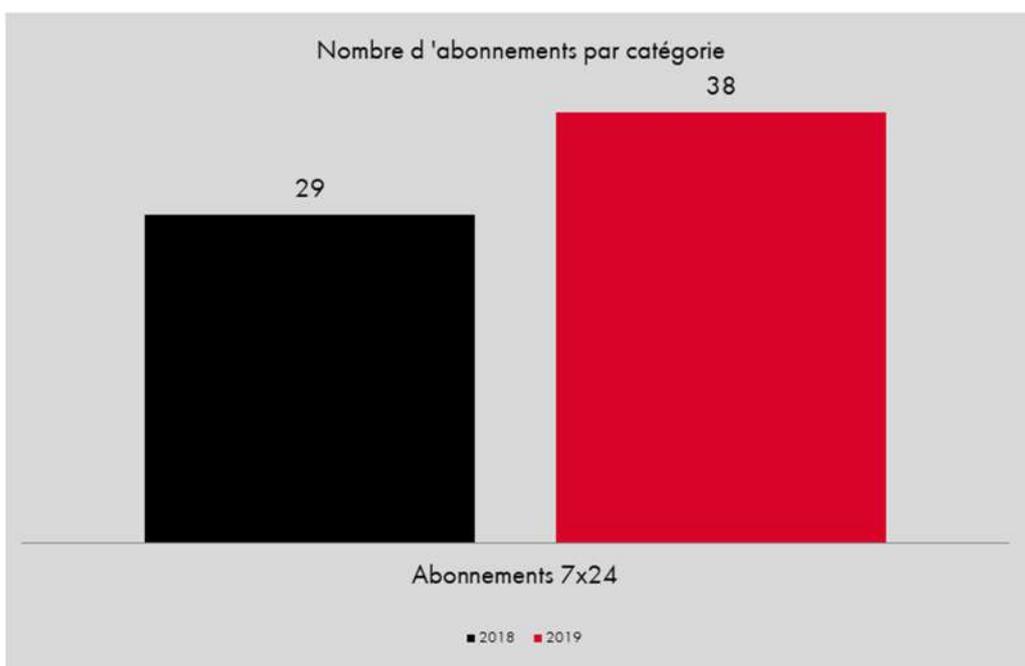
I Recettes abonnés Parc Timone

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	69	69	0%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	47,7	54,0	13%

Le nombre d'abonnement est stable par rapport à l'exercice 2018 cependant avec une augmentation du chiffre d'affaire de plus de 13%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	29	38	31%
Abonnements 6x24	40	31	-23%



3.5 Détails des recettes diverses

DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2019

en € HT

PLCenter Label	Account Label	Total
13016 Marseille - Baret Saint-Ferréol	706340 Rémunération s/ct PUB (c2c)	9 469
	706410 Carte perdue (c2c)	312
	708802 Location présent. journx (c2c)	750
	708900 MAD emplacement lavage (c2c)	5 552
	708801 Location de Local-Espace (c2c)	1 429
Total 13016 Marseille - Baret Saint-Ferréol		17 512
13017 Marseille - Corderie	706410 Carte perdue (c2c)	62
	708800 Autres produits annexes	129
	708802 Location présent. journx (c2c)	250
Total 13017 Marseille - Corderie		441
13018 Marseille - Cours Julien	706340 Rémunération s/ct PUB (c2c)	5 019
	706410 Carte perdue (c2c)	583
	708800 Autres produits annexes	1 981
	708802 Location présent. journx (c2c)	250
	708801 Location de Local-Espace (c2c)	1 429
Total 13018 Marseille - Cours Julien		9 262
13019 Marseille - Gambetta	706410 Carte perdue (c2c)	521
	708800 Autres produits annexes	371
	708802 Location présent. journx (c2c)	250
Total 13019 Marseille - Gambetta		1 142
13020 Marseille - Monthyon	706340 Rémunération s/ct PUB (c2c)	11 212
	706410 Carte perdue (c2c)	333
	708800 Autres produits annexes	2 483
	708802 Location présent. journx (c2c)	250
	708900 MAD emplacement lavage (c2c)	11 128

	708801 Location de Local-Espace (c2c)	3 539
Total 13020 Marseille - Monthyon		28 945
13021 Marseille - Phocéens	706340 Rémunération s/ct PUB (c2c)	355
	706410 Carte perdue (c2c)	62
Total 13021 Marseille - Phocéens		417
13022 Marseille - La Timone	706410 Carte perdue (c2c)	333
	708800 Autres produits annexes	320
	708802 Location présent. journx (c2c)	250
	708900 MAD emplacement lavage (c2c)	9 270
Total 13022 Marseille - La Timone		10 173
Total général		67 893

Vous trouverez ci-dessus le détail des recettes diverses principalement des locations d'espaces pour les centres de lavage, et la distribution de presse.

4 Qualité de service

4.1 Services à la clientèle

I Services parc Félix Baret / Saint Ferréol



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Cireuse à chaussures,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Toilettes publiques,
- Station de nettoyage,
- Parking sous protection video

I Services parc Corderie



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Cireuse à chaussures,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Toilettes publiques,
- Parking sous surveillance vidéo,

I Services parc Cours Julien



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Toilettes publiques,
- Station de nettoyage de véhicules,
- Parking sous protection vidéo

I Services parc Gambetta



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Parking sous protection vidéo.

I Services parc Monthyon



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Cireuse à chaussures,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Toilettes publiques,
- Station de nettoyage de véhicules,
- Parking sous protection vidéo.

I Services parc Phocéens



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Toilettes publiques,
- Parking sous protection vidéo.

I Services parc Timone



- Prêt de poussette,
- Prêt de parapluie,
- Mise à disposition de journaux locaux gratuits,
- Présence d'un défibrillateur,
- Kit de démarrage de véhicule,
- Ascenseur,
- Parking sous protection vidéo,
- Station de nettoyage de véhicule

4.2 Suivi des réclamations

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

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

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

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



Sur l'année 2019, nous avons comptabilisé soixante quatorze réclamations au niveau de notre service client, les questions portaient principalement sur les horaires et le fonctionnement des parkings, ou des actes de vandalisme, les opérateurs du QCR apportent donc la réponse soit directement, soit par e mail pour répondre aux demandes de notre clientèle ou par retour de nos responsables de site.

4.3 Enquêtes clients

Étude de satisfaction 2019-2020

Marseille



Baromètre de satisfaction 2019-2020

Méthodologie

Echantillon

	Votre parking	Moyenne Nationale
Abonnés	178	3800
Horaires	411	4346
Résa	96	3119
TOTAL	685	11265

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.



© QPark 2020 2

Profil des répondants

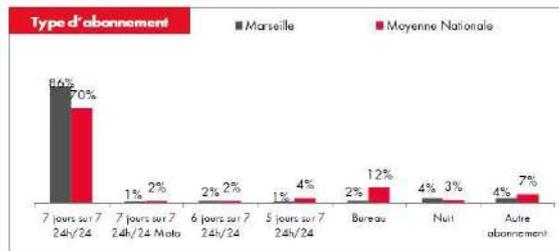
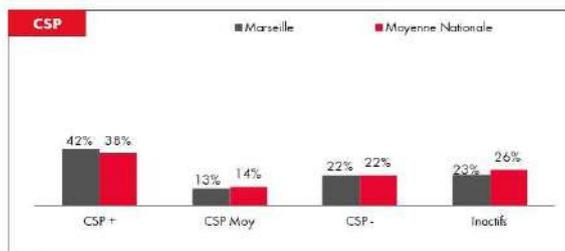
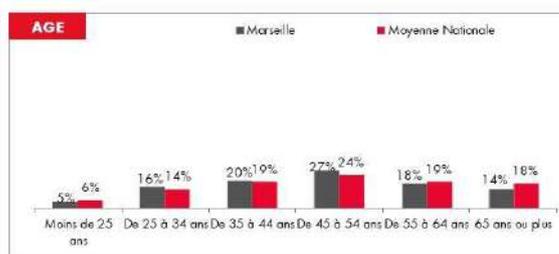
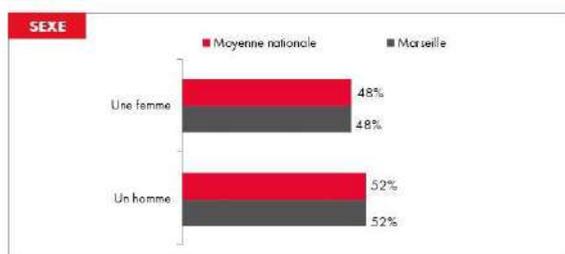


- Profil sociodémographique
- Fréquentation du parking



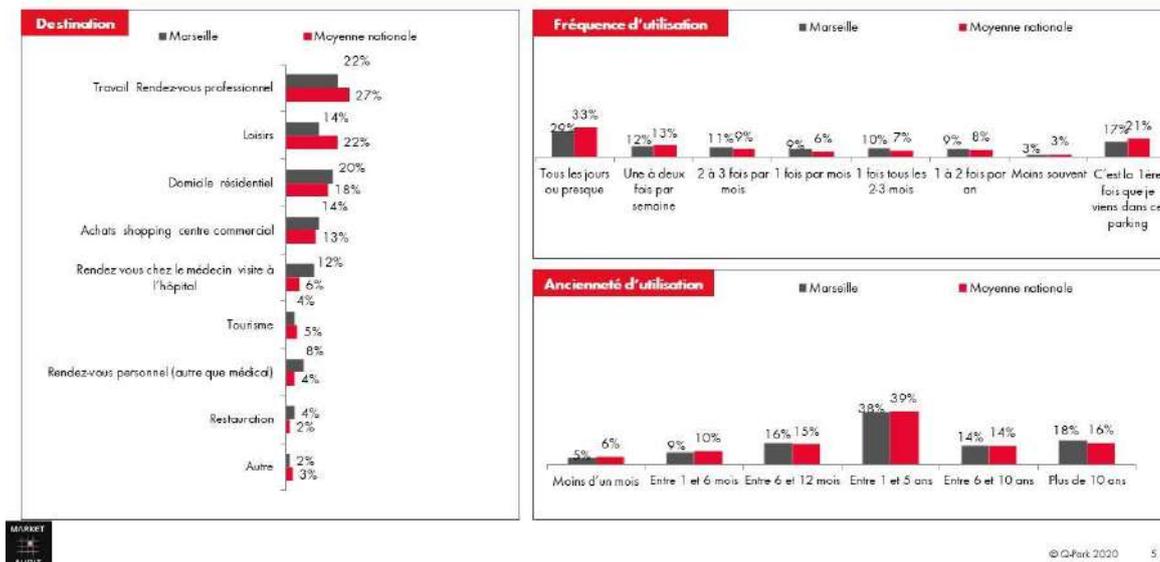
© Q-Park 2020 3

Profil des répondants



© Q-Park 2020 4

Fréquentation du parking



Satisfaction du parking

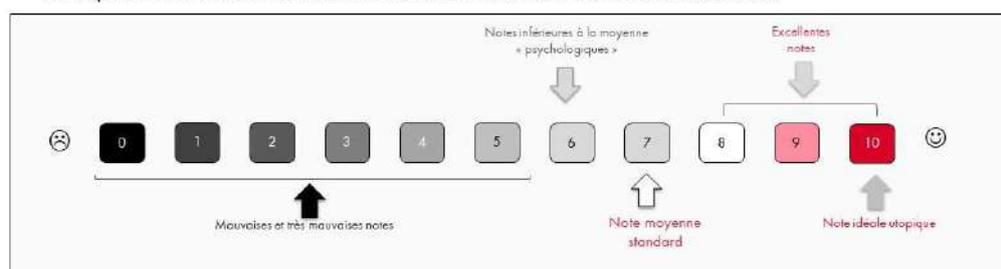


- I Note globale de satisfaction
- I Satisfaction détaillée
 - I Installations et ambiance
 - I Extérieur et abords
 - I Signalétique
 - I Equipements
 - I Encaissement, paiement et tarifs
 - I Sécurité
 - I Processus d'entrée et de sortie
 - I Contacts avec le personnel

Mesure de la satisfaction

La satisfaction est mesurée par une note de 0 à 10, 0 correspondant à 'pas du tout satisfait' et 10 à 'très satisfait', les notes intermédiaires permettant de nuancer votre jugement

Par expérience de l'utilisation de cette échelle de notation, les références à avoir sont :



=> Votre objectif est d'obtenir des notes supérieures ou égales à 7/10.



© Q-Park 2020 7

Satisfaction globale du parking



Lecture des résultats

En moyenne, les clients de votre parking donnent une note de 6,8/10. 48% donnent une note de 8 ou plus.

57% des clients résa donnent une note de 8 ou plus.

54% des clients horaires donnent une note de 8 ou plus.

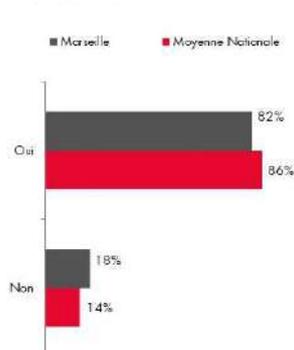
29% des clients abonnés donnent une note de 8 ou plus.



© Q-Park 2020 8

Recommandation

Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



% Oui		
Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients réso.
63%	91%	78%

Score supérieur à la moy. Nat.
Score inférieur à la moy. Nat.



© Q-Park 2020 9

Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8						Notes de 0 à 4				
		Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients réso.	Notes 0 à 4	Notes 5 et 6	Notes 7	Notes 8	Notes 9 et 10
La qualité de l'éclairage	7,4	59%	72%	-13	47%	62%	66%	9%	16%	17%	29%	30%
L'ambiance sonore	7	51%	63%	-12	32%	57%	57%	13%	20%	17%	25%	26%
L'ambiance générale rassurante	6,5	46%	64%	-18	29%	53%	50%	18%	20%	16%	28%	18%
La propreté du parking (niveaux, accès,...)	5,9	36%	61%	-25	23%	41%	44%	28%	20%	15%	20%	16%
L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)	5,6	35%	58%	-23	18%	43%	33%	32%	20%	13%	20%	14%

Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.



© Q-Park 2020 10

Satisfaction détaillée – Extérieurs et abords du parking



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 11

Satisfaction détaillée – Signalétique



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 12

Satisfaction détaillée – Equipements



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 13

Satisfaction détaillée – Encaissement, paiement, tarifs



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 14

Satisfaction détaillée – Sécurité



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 15

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 16

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel

Contact via un mail au service clients	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					■ Notes de 0 à 4 ■ Notes 5 et 6 ■ Notes 7 ■ Notes 8 ■ Notes 9 et 10					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients hommes	Vos clients réso.	Notes de 0 à 4	Notes 5 et 6	Notes 7	Notes 8	Notes 9 et 10
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	5,1	36%	46%	-10	42%			43%	14%	7%	22%	14%
La résolution de votre demande	5,1	36%	45%	-9	42%			36%	21%	7%	14%	21%
La qualité de la réponse	5,1	36%	45%	-9	42%	0%	0%	36%	21%	7%	14%	21%
Le délai de réponse	4,6	36%	47%	-11	42%			36%	21%	7%	14%	21%



Ecart positif : Score supérieur à la moy. Nat.
Ecart négatif : Score inférieur à la moy. Nat.

© Q-Park 2020 19

Zoom – service de réservation



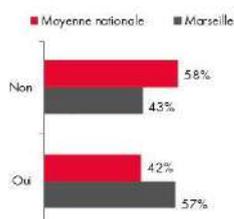
- Utilisation du service de réservation
- Processus de réservation
- Satisfaction globale et recommandation du service de réservation



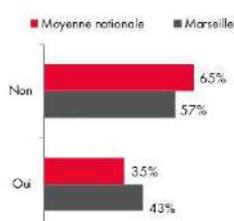
© Q-Park 2020 20

Utilisation du service de réservation

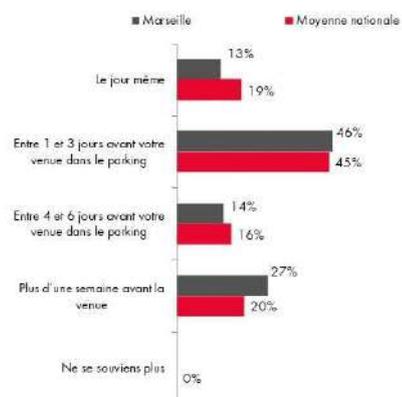
Aviez-vous déjà stationné dans un parking Q-Park avant d'utiliser le site Q-Park Réso ?



Connaissez-vous le parking dans lequel vous avez réservé ?



Combien de temps à l'avance avez-vous effectué votre réservation ?



© Q-Park 2020 21

Satisfaction du service de réservation – processus de réservation

Quand vous avez utilisé le service de réservation, avez-vous trouvé que les instructions étaient claires ?

% Satisfaits		
Votre parking	Moyenne nationale	Ecart
94%	94%	0

Si vous avez eu besoin de contacter le service client, avez-vous trouvé le contact satisfaisant ?

14%	68%	-54
-----	-----	-----

Ecart positif
Ecart négatif



© Q-Park 2020 22

Satisfaction globale et recommandation du service de réservation

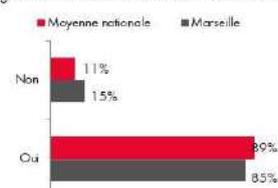
Quelle note de satisfaction globale de 0 à 10, donneriez-vous au service de réservation de places de parking Q-Park Résa ?



Recommanderiez-vous le service de réservation Q-Park résa ?



Envisagez-vous d'utiliser à nouveau le service de réservation en ligne ?



© Q-Park 2020 23

Synthèse



© Q-Park 2020 24

Tableau de synthèse de la satisfaction

Axes de travail

Tableau de synthèse de la satisfaction

	Marseille	Moyenne Nationale	Ecart	À surveiller [Note < 7]	Abonnés	Horaires	Résa
Satisfaction globale	6,8	7,4	-0,6	🚩	5,8	7,2	6,7
La qualité de l'éclairage	7,4	8	-0,6		6,6	7,6	7,6
La propreté du parking (niveaux, accès, ...)	5,9	7,4	-1,5	🚩	4,5	6,4	6,4
L'ambiance sonore	7	7,5	-0,5		5,7	7,5	7,1
L'ambiance générale rassurante	6,5	7,6	-1,1	🚩	5,4	7,1	6,5
L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)	5,6	7,2	-1,6	🚩	4	6,3	5,7
La facilité à trouver le parking	7,4	7,9	-0,5		7,3	7,4	7,8
La facilité d'accès pour rentrer dans le parking	7,1	7,3	-0,2		6,1	7,5	7,5
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	7,1	7,4	-0,3		6,6	7,3	7,3
La propreté aux abords du parking	5,7	7,4	-1,7	🚩	4,1	6,5	5,6
La facilité à trouver une place	7,1	7,6	-0,5		7	7,1	7,6
La simplicité du sens de circulation dans le parking	7,3	7,6	-0,3		6,7	7,5	7,4
La praticité pour se garer sur une place	7,3	7,2	0,1		6,8	7,5	7,1
La signalisation des niveaux du parking	7,1	7,6	-0,5		6,6	7,2	7,5



© Q.Park 2020 25

Tableau de synthèse de la satisfaction

	Marseille	Moyenne Nationale	Ecart	À surveiller [Note < 7]	Abonnés	Horaires	Résa
Le fonctionnement des bornes d'appel	7,5	7,3	0,2		7	8	7,2
Le fonctionnement des bornes et le fonctionnement des caisses automatiques	8	7,8	0,2		7,3	8,2	8,4
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	7,6	7,3	0,3		7,2	8,2	7,2
Le fonctionnement des ascenseurs	7	7,7	-0,7		6,3	7,3	7,1
Le lecteur de votre badge d'accès (clients abonnés)	7,5	7,5	0		7,5		
La qualité de votre badge d'accès (clients abonnés)	7,9	8	-0,1		7,9		
Le fonctionnement du lecteur (QR Code / plaque d'immatriculation) (clients résa)	8,7	7,5	1,2				8,7



© Q.Park 2020 26

Tableau de synthèse de la satisfaction

	Marseille	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Réso.
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse (clients horaires et réso)	8,3	8,3	0			8,3	8,8
Les moyens de paiement possible (clients horaires)	8,4	8,7	-0,3			8,4	
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.	5,7	6,7	-1	🚩	5	5,7	7,2
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	6,7	7,7	-1	🚩	5,5	7,2	6,8
La visibilité de la vidéosurveillance	5,9	6,5	-0,6	🚩	4,6	6,7	5,5
Des espaces bien éclairés	7,2	7,9	-0,7		6,3	7,7	7,1
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	6,5	7,5	-1	🚩	5,1	7,2	6



© Q-Park 2020 27

Tableau de synthèse de la satisfaction

Contacts avec le personnel directement dans le parking

	Marseille	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Réso.
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,5	7,9	-0,4		7,6	6,6	9,8
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	8	8,2	-0,2		7,9	7,8	9,4
La résolution de votre demande	7,2	7,7	-0,5		7,3	6,5	9,8
La qualité de la réponse	7,5	7,9	-0,4		7,5	7,2	9,8

Contacts via les bornes

	Marseille	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Réso.
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,6	7,7	-0,1		7,4	8	8,1
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	7,9	7,4	0,5		7,7	8,4	8,3
La qualité d'écoute	7,9	7,7	0,2		7,7	8,1	8,7
La résolution de votre demande	7,5	7,7	-0,2		7,3	8,1	8
La facilité de compréhension de la réponse	8,1	7,8	0,3		7,9	8,4	8,5
La qualité de la réponse	7,7	7,7	0		7,5	8,2	8,3



© Q-Park 2020 28

Tableau de synthèse de la satisfaction

Contacts par téléphone

	Marseille	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résol.
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	5,6	6,5	-0,9	🚩	5,9	2	0
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	6,4	7	-0,6	🚩	6,7	5	0
La résolution de votre demande	5,6	6,4	-0,8	🚩	5,8	5	0
La rapidité d'intervention du Service Clients	5,8	6,6	-0,8	🚩	6	8	0
La qualité de la réponse	6,1	6,7	-0,6	🚩	6,4	5	0

Contacts par email

	Marseille	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résol.
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	5,1	5,5	-0,4	🚩	5,5	5	0
La résolution de votre demande	5,1	5,4	-0,3	🚩	5,6	4	0
La qualité de la réponse	5,1	5,6	-0,5	🚩	5,6	4	0
Le délai de réponse	4,6	5,7	-1,1	🚩	5,2	2	0



© Q-Park 2020 29

Axes de travail

Nous avons identifié les axes de travail suivants :

- L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)
- La propreté aux abords du parking
- La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.
- La propreté du parking (niveaux, accès,...)
- La visibilité de la vidéosurveillance
- L'ambiance générale rassurante
- Le sentiment de sécurité dans les sas piétons
- Votre sentiment global sur la sécurité du parking



© Q-Park 2020 30

4.4 Communication & actions commerciales 2019

Marketing et communication locale

I Panneaux de barrière



I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Association Marquage		Forfait de stationnement pour les exposants lors des marchés sur les sites de Gambetta et cours julien
Université Aix Marseille Plus Belle la Vie Pharmacie de la corderie, Monoprix, Bio c'est bon, Hôtel C2, Résidence Hôtel Montgrand, Résidence la Canebière, Résidence Odalys, Kyriad Paradis, Ryad Hôtel, Lutecia Hôtel		Chèques Parking de 2h cumulables jusqu'à 3 fois Chèques parking de 1h et 2h Pass Hôtel

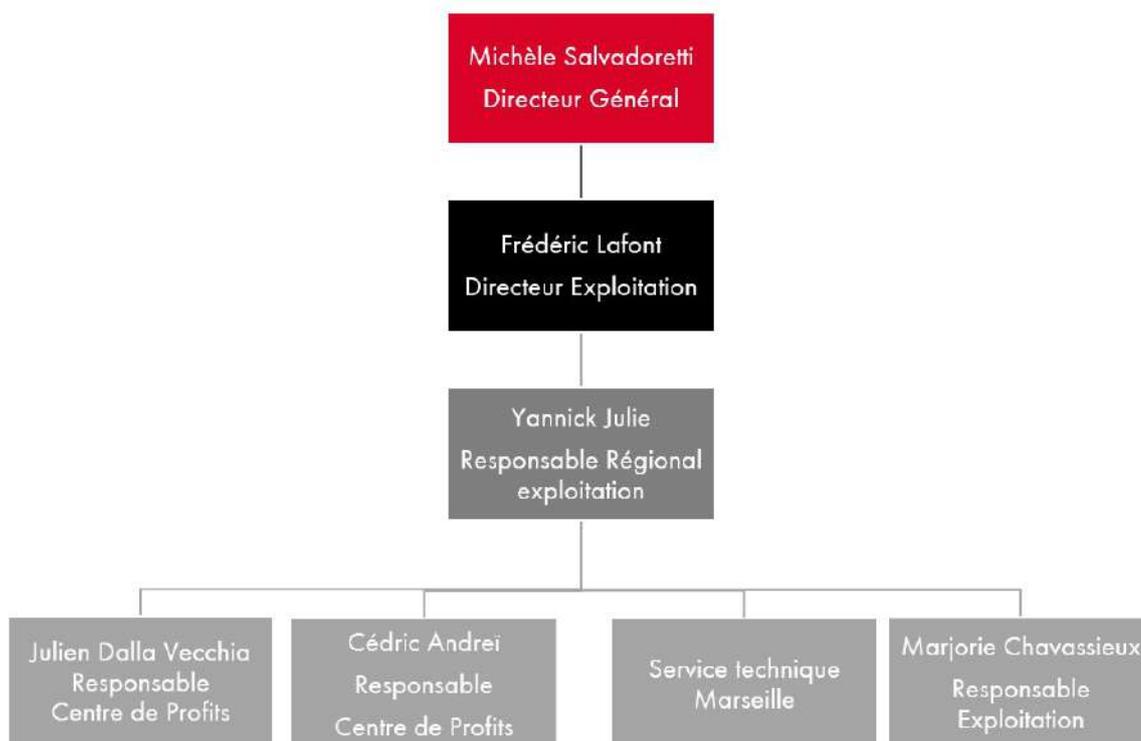
I Dépliants tarifaires par ville



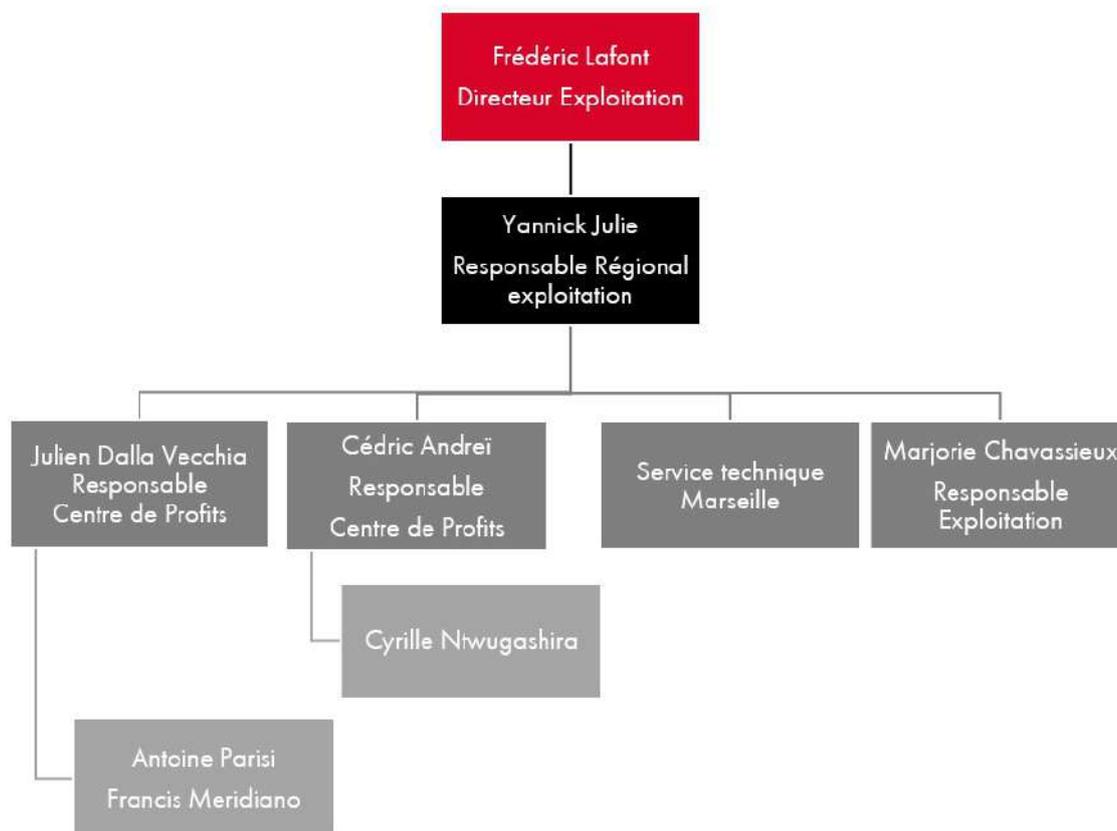
5 Affectation Personnel Exploitation parkings

5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

National:



Equipe Locale



L'ensemble des sites est sous la responsabilité de Caissiers Chefs, de Responsables de Centre ou de Responsables d'exploitation.

Le suivi des équipements est réalisé par notre service technique, qui est en charge du bon fonctionnement de nos installations.

Vous trouverez ci-dessous les affectations de chaque personne :

- Félix Baret : Antoine Parisi
- Cours Julien/Monthyon: Francis Meridiano
- Gambetta : Cyrille Ntwugashira
- Timone : Cédric Andréi
- Phocéens et Corderie : Marjorie Chavassieux.
- Equipe technique : 4 personnes à temps plein sous la responsabilité de Mr Maatoug Mohamed.

Chaque parc est sous la gestion d'un Caissier Chef ou d'un responsable d'exploitation, lui-même secondé par un caissier capable de remplacer son supérieur et ainsi assurer la continuité du service. L'ensemble des tâches administratives, de gestion ainsi que les affaires courantes d'exploitation sont sous la supervision de Marjorie CHAVASSIEUX, basée à la direction régionale située à la Corderie.

Les caissiers et agents d'exploitation de chacun des parcs assurent l'accueil des usagers, les encaissements et l'accueil des clients.

L'entretien des parkings est sous-traité partiellement à une société de nettoyage, Proclair, qui assure la propreté des espaces piétons et ascenseurs.

En complément, nos équipes assurent l'entretien des parcs Timone, Phocéens, Corderie et Gambetta. Deux agents d'entretien s'occupent du nettoyage des plateaux des sites Félix Baret, Monthyon, Gambetta et Cours Julien.

En complément de cette organisation, nous disposons de notre propre service technique composé de quatre personnes capables d'intervenir du lundi au vendredi sur la plupart des dysfonctionnements que nous pouvons rencontrer (matériel de péage, plomberie, électricité, peinture...).

Un service Intervention, lui aussi composé de trois personnes, est basé au parc Cours Julien.

Ils effectuent des rondes de vérification technique et interviennent en dehors des heures d'ouverture des parcs sur simple appel d'un client, ou en cas de déclenchement d'une alarme sur l'un des sites.

Ils sont aidés dans la prestation par notre QCR basé à Valence, qui assure lui aussi les prises d'appels, phonies mais surtout le suivi des installations techniques et les reports d'alarmes des différents sites via l'outil IV Park.



5.2 Affectation et ETP

	NB HEURES ANN 2019	ETP
BARET		3,10
PLAZA FLORENT (B171)	305	
FIGGLE CHRISTIAN (A814)	1 646	
PARISI ANTOINE (A821)	1 468	
REPLACEMENT		2 229
CORDERIE		1,39
ANDREI CEDRIC	334	
BOQUILLON CEDRIC	527	
CHAVASSIEUX MARJORIE	61	
LBAKH HAKIM	1 131	
REPLACEMENT		485
GAMBETTA		2,45
LEFEBVRE	1 045	
NTAWUGASHIRA CYRILLE (A410)	1 820	
ANDREI CEDRIC	334	
REPLACEMENT		1 254
COURS JULIEN		6,26
MERIDIANO FRANCIS (A242)	1 800	
THULLIER ERIC (A351)	1 490	
CIARLONE YOANN (A092)	1 840	
DELAYE JULIEN (A114)	1 770	
RODRIGUEZ FREDERIC (A310)	1 770	
REPLACEMENT		2 726
MONTHYON		2,34
ROSOLINI JOSEPH (A321)		
CATONI NICOLAS (A080)	1 517	
DISDERO LAURENT (A122)	1 807	
REPLACEMENT		930
PHOCEENS		1,43
BOQUILLON CEDRIC (A055)	842	
ANDREI CEDRIC	334	
CHAVASSIEUX MARJORIE	61	
LBAKH HAKIM	676	
REPLACEMENT		697
INDIVI		9,13
CHAVASSIEUX MARJORIE (A086)	1 570	
POUJOL JEAN PIERRE (A305)	949	
QUINTERO MARC (A312)	1 779	
DURAND PASCAL	1 794	
DALLA VECCHIA JULIEN	899	
KHELLAF ABDEDOU	1 872	
KHARRAT SAMIR	1 768	
MAATOUG	836	
REPLACEMENT		3,21
GIORGI LAURENT (A160)	1 620	
QUIGNON BORIS (A311)	1 768	
SAVALLI BRUNO (A335)	1 766	
TIMONE		3,45
ANDREI CEDRIC (A017)	395	
SELEMA ANTHONY (A613)	1 668	
THULLIER ALEXANDRE (A395)	1 798	
TASSAN ALAIN	1 762	
REPLACEMENT		666
	44 819	32,77

5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations

Responsable Centre de Profits

Gestion du parking

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

Responsabilité financière : encaissements, dépôts des recettes des parcs.

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

Adjoint Responsable d'exploitation/ Caissiers Chefs

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

Activités commerciales :

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

Activités de gestions, d'organisation et de management :

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

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

Agents d'exploitation/ Caissier

Les principales missions des agents d'exploitation sont :

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

5.4 Formation Personnel exploitation 2019

Les formations détaillées dans le tableau ci-après ont été dispensées en 2019 dans le cadre de notre plan de formation.

Nom	Prénom	Intitulé session
LBAKH	HAKIM	MANAGER LA RELATION CLIENTS MODULE 2 MARSEILLE
CATONI	NICOLAS	GESTES ET POSTURES
CHAVASSIEU	MARJORIE	FORMATION KELIO PLANIFICATION +
CHAVASSIEU	MARJORIE	RELAIS SANTE SECURITE
CHAVASSIEU	MARJORIE	PILOTT
DURAND	PASCAL	RECYCLAGE SST
DURAND	PASCAL	GESTES ET POSTURES
FIGGLE	CHRISTIAN	FORMATION CSE CSSCT
FIGGLE	CHRISTIAN	FORMATION CSE
GIORGI	LAURENT	RECYCLAGE SST
PARISI	ANTOINE	FORMATION CSE CSSCT
PARISI	ANTOINE	FORMATION CSE
RODRIGUEZ	FREDERIC	RECYCLAGE SST
THUILLIER	ERIC	FORMATION CSE CSSCT
THUILLIER	ERIC	FORMATION CSE CSSCT
THUILLIER	ERIC	RECYCLAGE SST
THUILLIER	ERIC	FORMATION CSE
NTAWUGAS	CYRILLE	ETRE ACTEUR DANS LE DEVELOPPEMENT COMMERCIAL DE Q PARK
ANDREI	CEDRIC	RELAIS SANTE SECURITE
TASSAN	ALAIN	MANAGER LA RELATION CLIENTS ET GERER LES SITUATIONS DIFFICIL
OUEDRAOG	TEGAWINDE DAVID	METHODES DE NETTOYAGE PACA
BERTHE	CHRISTIAN	RELAIS SANTE SECURITE
DALLA VECC	JULIEN	RELAIS SANTE SECURITE
SCOTTO	DOMINIQUE	SECURITE INCENDIE PERSONNEL EXERCANT DANS UN PARKING
BENNACER	MOHAMED-RAOUF	SECURITE INCENDIE PERSONNEL EXERCANT DANS UN PARKING
BENNACER	MOHAMED-RAOUF	GESTES ET POSTURES

6 Compte-rendu financier du service

6.1 Compte exploitation année 2019

Compte-rendu financier:		Marseille SPS		
	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	6 563,6	6 332,1	231,5	3,7%
Recettes abonnés	2 715,0	2 607,8	107,2	4,1%
Prestations de service & Recettes voirie	0,1	0,2	-0,1	-31,0%
Recettes diverses	67,9	66,1	1,8	2,7%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	22,1	23,0	-0,9	-3,8%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	9 368,8	9 029,2	339,6	3,8%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-1 321,7	-1 412,9	91,2	-6,5%
Personnel intérimaire	-206,7	-216,8	10,1	-4,7%
Personnel de sécurité	-188,5	-166,9	-21,6	12,9%
Autres coûts de personnel	-0,6	-14,7	14,1	-95,6%
Supports opérationnels	-153,8		-153,8	
Coût main d'œuvre directe	-1 871,4	-1 811,4	-60,0	3,3%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-312,6	-331,2	18,6	-5,6%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)	-13,7	-14,3	0,6	-4,4%
Autres taxes diverses	-3,7	-5,9	2,2	-37,1%
Impôts et Taxes	-330,0	-351,4	21,4	-6,1%
Eau & énergie	-170,7	-179,1	8,3	-4,7%
Fournitures de parking/voirie	-18,9	-17,5	-1,4	8,0%
Entretien de l'ouvrage	-184,6	-259,4	74,7	-28,8%
Maintenance des équipements de parking	-245,0	-153,3	-91,8	59,9%
Location diverses d'exploitation		-6,6	6,6	-100,0%
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	-1,6	-1,5	-0,0	2,5%
Téléphone	-42,2	-32,1	-10,1	31,6%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-75,0	-78,6	3,6	-4,5%
Assurance parking	-30,6	-39,1	8,5	-21,7%
Coût de la gestion de l'argent	-50,6	-54,6	4,0	-7,4%
Coût du marketing opérationnel	-30,7	-33,5	2,9	-8,5%
Coût des véhicules d'exploitation	-17,3	-14,9	-2,3	15,4%
Frais de voyages & mission/réception	-5,2	-5,0	-0,3	5,1%
Charges administratives d'exploitation	-27,2	-18,2	-8,9	49,1%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-230,0		-230,0	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-34,2	-16,7	-17,5	104,9%
Total charges directes de production	-3 365,1	-3 072,8	-292,3	9,5%

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe				
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
Total loyers et redevances				
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires				
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers	14,9	16,2	-1,3	-7,9%
Supports Services généraux	-501,6	-941,9	440,3	-46,7%
Total charges indirectes	-486,7	-925,7	439,0	-47,4%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-3 851,8	-3 998,5	146,7	-3,7%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	5 517,0	5 030,6	486,3	9,7%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-2 170,2	-2 173,2	3,0	-0,1%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-2 170,2	-2 173,2	3,0	-0,1%
RESULTAT D'EXPLOITATION	3 346,8	2 857,4	489,4	17,1%
Produits financiers	0,0	0,0	0,0	NS
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières		-31,0	31,0	-100,0%
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	0,0	-31,0	31,0	-100,1%
Produits exceptionnels	33,6	0,7	32,8	NS
Charges exceptionnels	-7,3	-12,9	5,6	-43,6%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	26,3	-12,1	38,4	NS
Impôts sur les sociétés	-1 070,8	-969,0	-101,8	10,5%
RESULTAT NET COMPTABLE	2 302,3	1 845,4	457,0	24,8%

Le chiffre d'affaire 2019 évolue de 3,8% et représente un montant de 9 368K€ soit une évolution de 339,6K€ par rapport à l'année précédente.

Toutes les recettes sont en amélioration aussi bien en horaires, en abonnés, qu'en recettes diverses.

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:

L'assistance exercée par QPF Services a été ainsi répartie en trois missions :

- **Les Services Supports Centraux** : Direction Générale, Financière, Ressources Humaines, Commerciale, Construction, Marketing, Juridique.
- **Les Services Supports Opérationnels Centralisés** : Exploitation, Achats, Gestion de la maintenance et du patrimoine.
- **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).

Dépenses d'Exploitations:

- Sur le poste coût MO, on note une amélioration sur le recours à la prestation externe l'intérim, cependant ce gain réalisé est nettement absorbé par le recours à la prestation de sécurité suite à la dégradation de certains quartier générant de ce fait un recours plus accru à la lutte contre la malveillance.
La nouvelle répartition de la MDA entraîne en plus de ces éléments, une dégradation de ce poste de 60K€ par rapport à l'année 2018.
- Le poste impôts et taxes reste stable par rapport à l'année 2018.
- Le poste énergie suite à la généralisation de la mise en place de l'éclairage leds sur l'ensemble des parkings permet une économie de 8,3K€ en 2019.
- Suite aux actes de vandalisme devenus plus fréquents, les postes maintenance et entretiens de l'ouvrage sont en dégradation de 17K€ en 2019.
- Les charges directes de production en prenant en compte la nouvelle répartition de la MDA sont en hausse de 292K€ en 2019 pour un montant global de 3 365K€.

- Les charges indirectes quant à elles sont en baisse en 2019 de 439K€ la MDA étant impacté plus haut dans le compte rendu financier.
- Au final en 2019 le résultat net représente 2 302K€ soit une amélioration de 457K€ par rapport à l'année 2018, la fin du contrat étant proche.

7 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive des parcs

Annexe B: Gamme tarifaire des parcs

Annexe C: Description du Service Clients

Annexe D: Centre de contact clientèle technique - CCCT

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: BP prévisionnel

Annexe I: Calcul du seuil de redevance

Annexe J: Compte exploitation simplifié

Annexe K: Q Park 2ème opérateur de stationnement en France

Annexe L: La presse en parle

Annexe M: Suivi technique GMAO

Annexe N: Tableau Métropole suivi DSP

Annexe O: fréquentation RTM Timone

Annexe P: Investissements réalisés

Annexe Q: BP prévisionnel

Annexe A: Fiche descriptive du parc Félix Baret / Saint Ferréol

Caractéristiques du parc	
Nom	Félix Baret-Saint-Ferréol
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	7
Adresse	Place Félix Baret
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue d'Arménie
Sortie(s) adresse(s)	Rue Montgrand
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Félix Baret
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 54 00 81
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Préfecture
Heures d'ouverture (horaires)	L - S 7h à 21h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	700
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	16
Nombre de places véhicules électriques	Non
Nombre de places deux roues	20
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Oui
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, liber T
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A: Fiche descriptive du parc Corderie :

Caractéristiques du parc	
Nom	Corderie
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	A
Nombre de niveaux	8 demis
Adresse	35, boulevard de la Corderie
Entrée(s) voitures (adresse)	35, boulevard de la Corderie
Sortie(s) adresse(s)	35, boulevard de la Corderie
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	35, boulevard de la Corderie
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 13 98 91
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Vieux Port
Heures d'ouverture (horaires)	L - S 8h à 19h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	400
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	0
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	10
Hauteur maximum	1.95
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Cours Julien :

Caractéristiques du parc	
Nom	Cours Julien
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	5
Adresse	Cours Julien
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des 3 frères Barthelemy
Sortie(s) adresse(s)	Place de Lodi
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place cours Julien
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 47 23 53
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Mairie
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	630
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	8
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1.95
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Gambetta :

Caractéristiques du parc	
Nom	Gambetta
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Allée Léon Gambetta
Entrée(s) voitures (adresse)	Allée Léon Gambetta
Sortie(s) adresse(s)	Allée Léon Gambetta
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Allée Léon Gambetta
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 64 75 06
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Gare SNCF
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	630
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	6
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	12
Hauteur maximum	1.95m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Oui
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Monthyon :

Caractéristiques du parc	
Nom	Monthyon
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	7
Adresse	Rue Breteuil
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Breteuil
Sortie(s) adresse(s)	Rue Breteuil
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Breteuil
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 54 00 74
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Palais de justice
Heures d'ouverture (horaires)	L-S 7h à 21h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	510
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	16
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1.95m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto, auto partage
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Phocéens :

Caractéristiques du parc	
Nom	Phocéens
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	SE
Nombre de niveaux	3
Adresse	Rue Jean Marc Cathala
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue Jean Marc Cathala
Sortie(s) adresse(s)	Rue Jean Marc Cathala
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue Jean Marc Cathala
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 90 41 73
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	la vieille Charité
Heures d'ouverture (horaires)	L-S 8h à 19h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	250
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	6
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1.95m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR espèces
Activité(s) annexe(s)	Non
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe A : Fiche descriptive du parc Timone :

Caractéristiques du parc	
Nom	Timone
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Rue St Pierre
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue St Pierre
Sortie(s) adresse(s)	Rue Jean Martin
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Rue St Pierre
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 91 47 14 48
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église,	Hôpital
Heures d'ouverture (horaires)	L-S 6h à 21h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	700
Dimension des places	2,50m x4, 60m
Nombre de places pour handicapés	14
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1.80m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto
Panneaux publicitaires	Oui
Toilettes public	Oui
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B: Gamme tarifaire des parcs

I Horaires Baret, Monthyon, Corderie, Phocéens, Cours Julien

TARIFS HORAIRES

15mm	1,90 €	4h15	10,80 €	8h15	16,80 €
30mm	2,20 €	4h30	11,20 €	8h30	17,10 €
45mm	2,50 €	4h45	11,50 €	8h45	17,30 €
1h00	2,70 €	5h00	11,60 €	9h00	17,50 €
1h15	4,00 €	5h15	12,40 €	9h15	18,10 €
1h30	4,70 €	5h30	12,90 €	9h30	18,30 €
1h45	5,30 €	5h45	13,40 €	9h45	18,50 €
2h00	5,50 €	6h00	13,70 €	10h00	18,70 €
2h15	6,50 €	6h15	14,70 €	10h15	18,80 €
2h30	7,10 €	6h30	14,90 €	10h30	18,90 €
2h45	7,50 €	6h45	15,20 €	10h45	19,10 €
3h00	7,60 €	7h00	15,40 €	11h00	19,20 €
3h15	8,60 €	7h15	16,00 €	11h15	19,20 €
3h30	9,30 €	7h30	16,20 €	11h30	19,20 €
3h45	9,70 €	7h45	16,40 €	11h45	19,20 €
4h00	9,90 €	8h00	16,60 €	12h00	19,20 €

I Horaires Gambetta

TARIFS HORAIRES

15mm	1,90 €	4h15	10,80 €	8h15	16,00 €
30mm	2,20 €	4h30	11,20 €	8h30	16,00 €
45mm	2,50 €	4h45	11,50 €	8h45	16,00 €
1h00	2,70 €	5h00	11,60 €	9h00	16,00 €
1h15	4,00 €	5h15	12,40 €	9h15	16,00 €
1h30	4,70 €	5h30	12,90 €	9h30	16,00 €
1h45	5,30 €	5h45	13,40 €	9h45	16,00 €
2h00	5,50 €	6h00	13,70 €	10h00	16,00 €
2h15	6,50 €	6h15	14,70 €	10h15	16,00 €
2h30	7,10 €	6h30	14,90 €	10h30	16,00 €
2h45	7,50 €	6h45	15,20 €	10h45	16,00 €
3h00	7,60 €	7h00	15,40 €	11h00	16,00 €
3h15	8,60 €	7h15	16,00 €	11h15	16,00 €
3h30	9,30 €	7h30	16,00 €	11h30	16,00 €
3h45	9,70 €	7h45	16,00 €	11h45	16,00 €
4h00	9,90 €	8h00	16,00 €	12h00	16,00 €

I Horaires Timone

TARIFICATION AU QUART D'HEURES					
15 mn	1,30 €	04 H 15 mn	8,10 €	08 H 15 mn	11,50 €
30 mn	1,90 €	04 H 30 mn	8,30 €	08 H 30 mn	11,70 €
45 mn	2,20 €	04 H 45 mn	8,50 €	08 H 45 mn	11,90 €
01 H 00	2,40 €	05 H 00	8,70 €	09 H 00	12,10 €
01 H 15 mn	3,70 €	05 H 15 mn	8,90 €	09 H 15 mn	12,30 €
01 H 30 mn	4,20 €	05 H 30 mn	9,20 €	09 H 30 mn	12,50 €
01 H 45 mn	4,40 €	05 H 45 mn	9,40 €	09 H 45 mn	12,70 €
02 H 00	4,60 €	06 H 00	9,60 €	10 H 00	12,90 €
02 H 15 mn	5,60 €	06 H 15 mn	9,80 €	10 H 15 mn	13,20 €
02 H 30 mn	6,20 €	06 H 30 mn	10,00 €	10 H 30 mn	13,40 €
02 H 45 mn	6,50 €	06 H 45 mn	10,20 €	10 H 45 mn	13,60 €
03 H 00	6,70 €	07 H 00	10,40 €	11 H 00	13,80 €
03 H 15 mn	7,50 €	07 H 15 mn	10,60 €	11 H 15 mn	14,00 €
03 H 30 mn	7,70 €	07 H 30 mn	10,80 €	11 H 30 mn	14,00 €
03 H 45 mn	7,80 €	07 H 45 mn	11,10 €	12 H 00	14,00 €
04 H 00 mn	8,00 €	08 H 00 mn	11,30 €	24 H 00	14,00 €

I Abonnements Félix Baret / Saint Ferréol

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr	
Annuel (avec arceau)	2224,20 €
Annuel	1980,00 €
Trimestriel	495,00 €
Mensuel	180,00 €
Mensuel Moto	73,30 €

Abonnements Corderie

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr	
Annuel	1617,00 €
Trimestriel	404,20 €
Mensuel	147,00 €
Mensuel Moto	71,90 €

Abonnements Cours Julien

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr	
Annuel	1617,00 €
Trimestriel	404,20 €
Mensuel	147,00 €

Abonnements Gambetta

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr	
Annuel (zone privée)	2120,40 €
Annuel	1617,00 €
Trimestriel (zone privée)	485,90 €
Trimestriel	404,20 €
Mensuel	147,00 €
Mensuel Moto	73,50 €

I Abonnements Monthyon

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr	
Annuel	2101,00 €
Trimestriel	525,20 €
Mensuel	191,00 €

Abonnements Phocéens

Annuel	1474,00 €
Trimestriel	402,00 €
Mensuel	134,00 €

Abonnements Timone

ABONNEMENTS			
	Mensuel		Annuel
Abonnement 7x24	104,00 €		1 224,00 €

Annexe C1: Description du Service Clients

Caractéristiques de la plate-forme Q-Park France	
Organisation	Le service clients Q-Park est une plate-forme téléphonique nationale localisée au siège de Q-Park France, composée de 5 personnes.
Contact clients	Par téléphone, du lundi au vendredi de 9h à 18h, grâce à un numéro non surtaxé: 0 8100 77 275 Sur le site 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	<p>Depuis un poste central de controle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parking Q-Park.</p> <p>Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site.</p> <p>Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.</p>
Missions	<p>Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle</p> <p>Assurer la gestion à distance 24h/24</p> <p>Orienter et informer la clientèle de nos parcs</p> <p>Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant)</p> <p>Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance</p> <p>Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites</p>
Un personnel formé	<p>Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service :</p> <p>H0.B0 (habilitation électrique)</p> <p>S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail)</p> <p>S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).</p>
Moyens techniques	<p>IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.</p> <p>ESI : Ligne téléphonique reliée au système interphonie.</p>
Gestion clients des sites	<p>Le service clients Q-Park transmet quotidiennement au QCR et à tous ses parcs, la situation de ses abonnés pour qu'ils puissent avoir le niveau d'information nécessaire pour le suivi et la régulation des situations.</p>
Sécurité	<p>Radios PTI : Sécurisation des équipes d'exploitation terrain et lors d'interventions sur site.</p> <p>Les alarmes Incendie : Gestion des alarmes, et levée de doute à distance avant l'arrivée du personnel pour un contrôle et une remise en service.</p> <p>Les Alarmes intrusion : Sécurisation des locaux en cas d'intrusion.</p> <p>Gestion à distance des ouvertures de portails, de contrôle d'accès ou de matériel de péage afin de répondre rapidement aux clients en dehors des heures de présence de notre personnel.</p> <p>Gestion des Alarmes Techniques : gestion groupe électrogène, pompes de relevage en cas d'inondation...</p>

Annexe E: Détail des amortissements économiques

En raison de son volume, le détail est annexé en fin de document et joint sous format électronique sur support USB et non annoté dans le présent rapport.

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

Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
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	9 368 768
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	501 625
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	153 765
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	230 033

Annexe H: Business plan prévisionnel

Compte-rendu financier: Marseille SPS

(En Milliers Euros)	2019	B2020
Recettes horaires & assimilées	6	5
	563,6	776,0
Recettes abonnés	2	2
	715,0	362,1
Prestations de service & Recettes voirie	0,1	
Recettes diverses	67,9	67,9
Subvention d'exploitation	0,0	
Coûts capitalisés	0,0	
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	22,1	22,5
	9	8
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	368,8	228,5
Coûts des travaux refacturés	0,0	
Travaux refacturés	0,0	
Solde sur travaux refacturés	0,0	0,0
Coût du personnel interne	-1	-1
	321,7	335,0
Personnel intérimaire	-	-
	206,7	208,8
Personnel de sécurité	-	-
	188,5	190,4
Autres coûts de personnel	-0,6	-0,7
Supports opérationnels	-	-
	153,8	155,3
Coût main d'œuvre directe	-1	-1
	871,4	890,1
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaff)	-	-
	312,6	315,7
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	0,0	0,0
C3S (ex Organic)	-13,7	-13,8
Autres taxes diverses	-3,7	-3,8
Impôts et Taxes	-	-
	330,0	333,3
Eau & énergie	-	-
	170,7	172,4
Fournitures de parking/voirie	-18,9	-19,1
Entretien de l'ouvrage	-	-
	184,6	186,5
Maintenance des équipements de parking	-	-
	245,0	247,5
Location diverses d'exploitation	0,0	0,0
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	-1,6	-1,6
Téléphone	-42,2	-42,6
Télesurveillance & Gestion des abonnés	-75,0	-75,8

Assurance parking	-30,6	-30,9
Coût de la gestion de l'argent	-50,6	-51,1
Coût du marketing opérationnel	-30,7	-31,0
Coût des véhicules d'exploitation	-17,3	-17,4
Frais de voyages & mission/réception	-5,2	-5,3
Charges administratives d'exploitation	-27,2	-27,4
Sous Traitance QPS	0,0	0,0
Support informatique exploitation	230,0	232,3
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-34,2	-34,5
Total charges directes de production	-3	-3
	365,1	398,7
Loyers des locaux		
Charges locatives		
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe		
Redevances / Loyers locaux - Part Variable		
Total loyers et redevances	0,0	0,0
Autres taxes indirectes		
Honoraires CAC		
Honoraires avocats		
Honoraires divers		
Frais de services bancaires		
Assurances (hors exploit, locaux et transport)		
Frais généraux divers	14,9	15,1
Supports Services généraux	-	-
	501,6	506,6
Total charges indirectes	-	-
	486,7	491,6
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-3	-3
	851,8	890,3
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	5	4
	517,0	338,2
Crédit-bail (part capital remboursé)		
Amortissements des biens	-2	-2
	170,2	170,2
Amortissement subv équipements		
Amortissements exploitation QPS		
Prov renouvellement des immobilisations		
Résultat s/ cessions & Mises au rebut		
Total Amortissements	-2	-2
	170,2	170,2
RESULTAT D'EXPLOITATION	3	2
	346,8	168,0
Produits financiers		
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements		
Charges financières		

Crédit-bail (part frais financiers)		
RESULTAT FINANCIER	0,0	0,0
Produits exceptionnels	33,6	
Charges exceptionnels	-7,3	
RESULTAT EXCEPTIONNEL	26,3	0,0
Impôts sur les sociétés	-1	-
	070,8	737,1
	2	1
RESULTAT NET COMPTABLE	302,3	430,9

Annexe I: Calcul de la redevance due à la ville

									
				VILLE : Marseille					
				DSP - 7 Parcs : Baret-Saint Ferréol - Corderie - Cours Julien - Gambetta - Monthyon - Phocéens - Timone					
				CALCUL DE LA REDEVANCE DUE A LA VILLE - Article 17					
années	CA Budget DSP	CA désinflaté	CA en K€	Coef actualisation	CA actualisé	Ca réel	Ecart	Redevance	
					B	A	C = A - B	33 % si C > 0	
	1992	34 855	34 855	5 314	1				
1	1993	37 940	36 657	5 588					
2	1994	37 380	34 895	5 320					
3	1995	39 206	35 362	5 391					
4	1996	41 473	36 141	5 510					
5	1997	42 924	36 141	5 510					
6	1998	44 426	36 141	5 510					
7	1999	45 981	36 141	5 510					
8	2000	47 591	36 141	5 510					
9	2001	49 256	36 141	5 510					
10	2002	50 980	36 141	5 510					
11	2003	52 765	36 141	5 510					
12	2004	54 611	36 141	5 510					
13	2005	56 523	36 141	5 510					
14	2006	58 501	36 141	5 510					
15	2007	60 549	36 141	5 510					
16	2008	62 668	36 141	5 510		6 942,66			
17	2009	64 861	36 141	5 510	1,4832	8 171,83	7 359,72	-812,11	0,00
18	2010	67 131	36 141	5 510			7 407,12		
19	2011	69 481	36 141	5 510			7 168,78		
20	2012	71 913	36 141	5 510			7 453,75		
21	2013	74 430	36 141	5 510	1,6089	8 864,46	8 093,48	-770,98	0,00
22	2014	77 035	36 141	5 510			7 992,30		
23	2015	79 731	36 141	5 510	1,6453	9 065,02	8 191,14	-873,88	0,00
24	2016	82 522	36 141	5 510	1,6606	9 149,51	8 430,39	-719,12	0,00
25	2017	85 410	36 141	5 510	1,6737	9 221,58	8 648,30	-573,28	0,00
26	2018	88 399	36 141	5 510	1,7004	9 368,37	9 029,16	-339,21	0,00
27	2019	91 493	36 141	5 510	1,7304	9 533,97	9 368,77	-165,20	0,00
28	2020	94 695	36 141	5 510					
29	2021	98 010	36 141	5 510					

Au titre de l'année 2019, le seuil de versement de la redevance variable n'est pas encore atteint.

Annexe J: Compte d'exploitation simplifié

Compte-rendu financier: Marseille (SPS) - DSP 7 parkings

(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	9 368,768	9 029,164	339,604	4%
Solde sur travaux refacturés				
Coût main d'œuvre directe	-1 871,359	-1 811,406	-59,954	3%
Impôts et Taxes	-330,004	-351,434	21,430	-6%
Total charges directes de production	-1 163,733	-909,975	-253,758	28%
Total charges indirectes	-486,719	-925,719	439,000	-47%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-3 851,815	-3 998,534	146,719	-4%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	5 516,953	5 030,629	486,323	10%
Amortissements & Provisions d'immos	-2 170,155	-2 173,190	3,035	0%
RESULTAT D'EXPLOITATION	3 346,798	2 857,439	489,359	17%
Produits financiers				
Charges financières		-30,957	30,957	-100%
RESULTAT FINANCIER		-30,957	30,957	-100%
Produits exceptionnels	33,551	0,732	32,819	4481%
Charges exceptionnels	-7,260	-12,866	5,606	-44%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	26,291	-12,133	38,424	-317%
RESULTAT AVANT IS	3 373,089	2 814,349	558,740	20%
Impôts sur les sociétés	-1 070,800	-968,980	-101,820	11%
RESULTAT NET COMPTABLE	2 302,289	1 845,369	456,920	25%

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

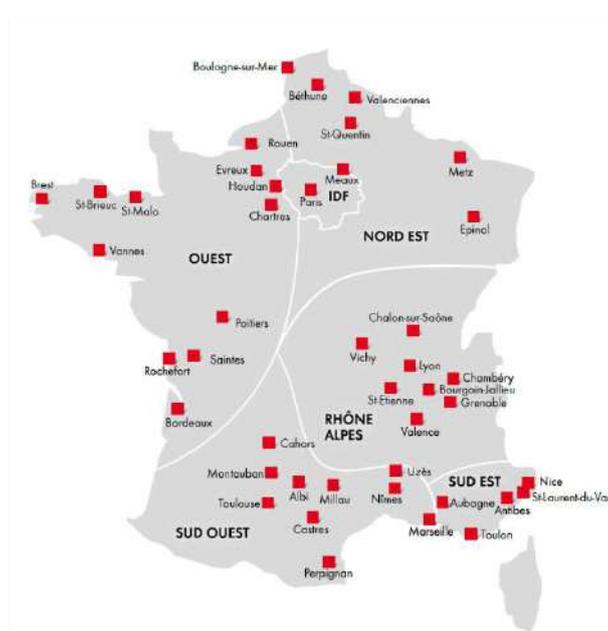
I Le Groupe Q-Park

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

- I Présence dans 10 pays européens
- I Gestion de 881 465 places de stationnement
- I 2ème acteur du marché européen
- I Naissance du Groupe en 1998
- I 2 507 collaborateurs
- I 854,5 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2017



I Q-Park France



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

I Nombre de parkings : 216

I CA 2017 : 123 M €

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

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

Annexe L : La presse en parle

La Provence

Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 124580



Date : 30 novembre 2019

Journaliste : Philippe GALLINI

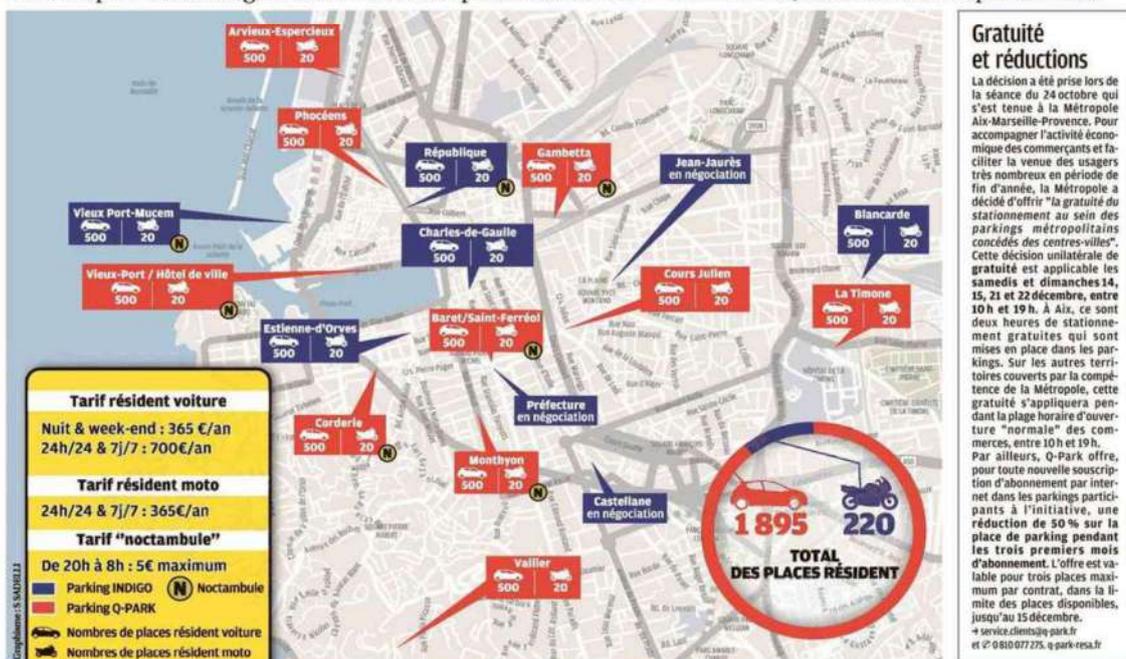


Page 1/3

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



La Provence

Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 124580

Date : 30 novembre
2019

Journaliste : Philippe GALLINI



Page 2/3

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 Estienne-d'Orves, puis le 1^{er} novembre, dans ceux de République, Hôtel-de-ville et Charles-de-Gaule. 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 seraient 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 Estienne-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, Pereise, 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 Vitrines de Toulon.

Travaux en cours

Annexe M: Suivi GMAO

Parkings	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE									
	Matériel de péage	Sécurité incendie	Télégestion	Communication	Ventilation	Electricité	Vidéosurveillance	Portails	Ascenseurs	TOTAL
Félix Baret	12	1	0	1	0	0	0	2	s/o	16
Cours Julien	8	0	0	0	0	1	0	3	2	14
Corderie	21	0	1	1	0	1	1	2	0	27
Gambetta	51	1	0	3	0	0	0	4	0	59
Monthyon	25	0	2	0	1	0	2	0	2	32
Phocéens	17	0	3	1	0	0	1	2	0	24
Timone	30	0	2	3	0	1	3	5	4	48
Total	164	2	8	9	1	3	7	18	8	220

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

Rapport d'activité



Annexe N: Tableau MAPM

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 HORAIRE N/N-1	ABONNES N	VARIATION ABONNES N/N-1	HORAIRES	ABONNES		
SPS	9 029	4,40%	9 029	3 999	-	-	-	2 814	1 845	19,11%	1 066 794	-0,74%	1 804	1,98%	1,62%	1,59%	31,39	

Annexe O: Fréquentation RTM Timone

Fréquentation RTM Parkin Timone

Fréquentation RTM 2019

janvier	1890
février	1798
mars	1606
avril	1244
mai	1418
juin	1293
juillet	1045
août	1120
septembre	1702
octobre	1800
novembre	1525
décembre	1543
	17982

Annexe P: Investissements

II - REGIME DES TRAVAUX

ARTICLE 6 - CONDITIONS GENERALES D'EXECUTION DES TRAVAUX

- les travaux d'entretien et de réparations sont exécutés par le concessionnaire, à ses frais, conformément à l'article 7 ci-après ;
- les travaux de renouvellement sont exécutés conformément à l'article 9 ci-après ;
- les travaux d'extension sont exécutés conformément à l'article 10 ci-après.

Sous réserve de l'approbation par la Ville des projets ainsi que des conditions financières de réalisation et de remise des ouvrages en fin de contrat, le concessionnaire peut établir à ses frais, sur le terrain d'assiette, tous ouvrages ou installations qu'il juge utiles dans l'intérêt du service concédé. Ces ouvrages et installations font partie intégrante de la concession dans la mesure où ils sont utilisés pour le service concédé.

.../...

Pendant la durée du présent contrat, le montant des travaux de renouvellement à la charge du concessionnaire ne pourra être inférieur à 47 millions de francs HT (valeur Janvier 1992). Ce montant évoluera en fonction de la valeur du coefficient K prévu à l'article 16 du présent Cahier des Charges. Ces travaux seront réalisés selon le calendrier suivant :

- 5 MF la première année,
- 14 MF les 6e, 16e et 24 e années.

<u>Suivi du respect de l'Obligation des Travaux de Renouvellement - Article 6 du contrat de DSP</u>					
	en Frf	Mt en K	Indexation	Mt indexé	Cumulé
1992	5 000	762,2		762,2	762,2
1998	14 000	2 134,3	1,18048571	2 519,5	3 281,7
2008	14 000	2 134,3	1,48129524	3 161,5	6 443,2
2016	14 000	2 134,3	1,72194286	3 675,1	10 118,4
	47 000	7 165,1		10 118,4	
Montant cumulé des investissements fin 2019 =				18 116 444	

Rapport d'activité



Annexe Q: BP prévisionnel

Fin année		20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
		R2011	R2012	R2013	R2014	R2015	R2016	R2017	R2018	R2019	Prev 2020	2021
PRODUITS	Recettes Horaires	4 899	5 094	5 627	5 486	5 622	5 882	6 029	6 332	6 564	5 776	5 805
	Recettes Abonnés	2 158	2 239	2 332	2 368	2 419	2 439	2 532	2 608	2 715	2 362	2 374
	Recettes diverses	112	120	134	138	150	109	87	89	90	91	91
Total Produits		7 169	7 454	8 093	7 992	8 191	8 430	8 648	9 029	9 369	8 229	8 270
CHARGES		3 446	3 611	3 441	3 616	3 261	3 180	3 068	3 365	2 966	2 996	3 026
Frais généraux		1 003	873	925	815	867	849	846	926	885	894	903
Frais fin/empr		367	392	551	451	299	211	114	31	0	0	0
M.B.A		2 353	2 578	3 177	3 110	3 764	4 191	4 620	4 707	5 517	4 338	4 341
Amt apports fin (+)												
Amt inv. Init.(-)		1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277	1 277
Amt inv. Renouv(-)		893	1 070	1 160	1 213	1 213	1 056	1 056	896	893	893	893
Résultat couran sans rem fonds propr		183	231	740	620	1 274	1 858	2 287	2 534	3 347	2 168	2 170

Reçu au Contrôle de légalité Le 20 avril 2021