Rapport d'activité

MARSEILLE 2019

Parkings Les Docks et Espercieux

Auteur : Julien Dalla Vecchia/ Yannick Julié

Date : 8 juin 2020

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Présentation de la DSP n° 07/136 parkings Docks – Espercieux (2019)

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Délégataire de Service Public concernant les parcs de stationnement Les Docks (anciennement Arvieux) et Espercieux inclus dans le périmètre de la DSP n°07/136.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Les parcs Arvieux (283 places) et Espercieux (500 places) sont gérés par la société Q Park depuis la notification des contrats de Délégation de Service Public (DSP) en affermage le 12 novembre 2007, pour une durée de douze ans. En 2018, le parc Arvieux a été renommé « Les Docks ».

b. Ouverture et gardiennage

Le parc Les Docks est ouvert quotidiennement de 6h à 22h pour les usagers horaires et en permanence pour les abonnés.

Le parc Espercieux est ouvert en permanence.

c. Equipes et outils de maintenance

L'équipe d'exploitation-maintenance représente un total de 3,39 équivalents temps plein (ETP) pour les deux parcs. L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable régional Sud, d'un responsable de centre de profits et de deux agents d'exploitation confirmé et de trois techniciens. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de quatre collaborateurs.

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

d. Travaux de maintenance et contrôles

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

En 2019, les opérations d'investissement représentent 6,7 k€ HT pour le parc Les Docks. Les travaux marquants de l'année sur ce parc sont listés ci-après :

- Mise en carrelage de l'espace caisse ;
- Changement d'un enregistreur ;
- Mise aux normes du système de continuité de radio électrique.

Les opérations d'investissement représentent 24,5 k€ HT pour le parc Espercieux. Les travaux marquants de l'année sur ce parc sont listés ci-après :

- Mise aux normes PMR des ascenseurs ;
- Migration v11 skidata ;
- Mise en place d'un système de réservation LAPI ;
- Etude de désenfumage.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Les tarifs ont augmenté entre 2018 et 2019, jusqu'à 0,90 € TTC pour la plage horaire comprise entre 10h30 et 11h. Les tarifs des abonnements n'ont pas varié. Notons que les deux parcs offrent la gratuité pour les stationnements inférieurs à 30 minutes.

Pour le parc Espercieux, le délégataire a noué des partenariats avec les établissements hôteliers à proximité.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public a atteint 2 253 k€ HT, en hausse de 5,6% par rapport à l'année précédente où il s'établissait à 2 133 k€ HT, porté par une hausse significative des recettes horaires dans le parking Espercieux et une forte hausse des revenus d'abonnements dans les deux parkings (+13,3% pour Les Docks et +6,7% pour Espercieux)

a. Aspects commerciaux - Les Docks

Le chiffre d'affaires du parking des Docks s'améliore de 5,9% à 1 084 k€ HT, pour 1 023 k€ HT en 2018.

La fréquentation payante, de 92 194 entrées horaires, a augmenté de 2,0% en 2019, alors qu'elle était de 90 380 entrées horaires l'année précédente. Le ticket moyen a diminué de 3,2% en 2019, lequel atteint 8,44 € TTC contre 8,72 € TTC en 2018.

Les recettes horaires et assimilés, pour 61% du chiffre d'affaires, s'établissent à 662 k€ HT, alors qu'elles atteignaient 658 k€ HT en 2018.

La part des abonnements dans le chiffre d'affaires représente 37%. Le chiffre d'affaires généré par les abonnements est en hausse de 13,3%, passant de 354 k€ HT en 2018 à 401 k€ HT en 2019, et correspondant à 199 abonnements en fin d'année 2019.

L'ensemble des évolutions sont donc favorables à ce parking.

b. Aspects commerciaux - Espercieux

Le chiffre d'affaires du parking Espercieux est en hausse de 5,4% à 1 169 k€ HT, contre 1 110 k€ HT en 2018.

La fréquentation payante a stagné en augmentant de 0,7%, soit au total une fréquentation de 40 291 entrées horaires en 2019, pour 39 996 entrées horaires en 2018.

Les recettes horaires et assimilés, pour 50% du chiffre d'affaires, s'établissent à 590 k€ HT pour 556 k€ HT l'année précédente.

Le ticket moyen est en hausse de 5,6% en 2019, lequel atteint 12,44 € TTC cette année, alors qu'il s'établissait à 11,78 € TTC, ce qui représente un montant élevé comparativement aux autres parkings de la Métropole.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

La part des abonnements dans le chiffre d'affaires représente 48%, correspondant à 293 abonnements en fin d'année. Le chiffre d'affaires généré par les abonnements est en hausse de 6,7%, passant de 527 k€ HT en 2018 à 563 k€ HT en 2019.

c. Analyse financière de la délégation

Le montant des recettes de la DSP est de 2 253 k€ HT.

Les charges d'exploitation s'établissent à 1 949 k€ HT.

Les principaux postes de charges, hors redevances revenant au délégant, sont :

- les charges d'exploitation-maintenance représentant 13% du chiffre d'affaires, soit 292 k€ HT,
- les frais généraux pour 5,4% pour du chiffre d'affaires, soit 121 k€ HT,
- les frais de personnel pour 7,6% du chiffre d'affaires, soit 170 k€ HT.

Une redevance de 1 345 k€ est versée à la Métropole, en évolution de 1,9% par rapport à l'année précédente, où elle atteignait 1 320 k€ HT. Cela représente 60% du chiffre d'affaires.

L'excédent brut d'exploitation s'établit à 304 k€, soit 13,5% du chiffre d'affaires, en hausse de 79,1% par rapport à 2017, où il atteignait 170 k€.

Après amortissements de 156 k€ le résultat d'exploitation s'établit à 148 k€.

Après un résultat financier et exceptionnel de 3 k€ le résultat net avant impôts ressort à 151 k€, en forte hausse par rapport à l'exercice de 2018, ou il se situait à 50 k€.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : dépannage de batteries des véhicules, prêt de défibrillateurs, distributeurs de boissons fraîches, prêt de poussettes et parapluies, système de vidéosurveillance.

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.

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 est actif en permanence et peut également intervenir à distance pour répondre aux demandes de la clientèle.

En 2019, 32 réclamations ont été recensées sur les deux parcs. Les clients ont attribué la note globale moyenne de 5,9/10 lors d'une enquête de satisfaction.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

d. Evènements marquants

Le rapport d'activité 2019 du Délégataire ne donne pas d'information sur d'éventuels actes de vandalisme ou de dégradation des parcs.

4. Conclusion générale

En 2019, les parcs sont portés par une hausse des recettes, notamment pour les abonnements. Cela permet une augmentation de la redevance perçue par la Métropole, laquelle représente une part significative du chiffre d'affaires, tout en assurant une rentabilité qui ne fragilise pas l'exploitation.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Table des matières

Préambule **3**

1 Présentation Générale **4**

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2019 4
1.2 Faits marquants de l'exercice 7

2 Inventaire et Amortissement des biens du parking **8**

2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements 8
2.2 Suivi des obligations contractuelles 9
2.3 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants 10

3 Fréquentation des parkings Les Docks et Espercieux **12**

3.1 Analyse Globale 12
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Les Docks 17
3.3 Fréquentations et Recettes horaires du parking Espercieux 21
3.4 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales 25
3.5 Recettes Abonnés parking Les Docks 26
3.6 Recettes Abonnés parking Espercieux 27
3.7 Détails des recettes diverses des parkings les Docks et Espercieux 28

4 Qualité de service **29**

4.1 Services à la clientèle 29
4.2 Suivi des réclamations 30
4.3 Enquêtes clients 31
4.4 Communication & actions commerciales 2019 42

5 Affectation Personnel Exploitation parkings Les Docks et Espercieux **45**

5.1 Organigramme National et Equipe exploitation 45
5.2 Affectation et ETP des parkings 47
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations 48
5.4 Formation Personnel exploitation 2019 50

6 Compte-rendu financier du service **51**

6.1 Compte exploitation année 2019 51
6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables 55

7 Annexes **58**

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Préambule

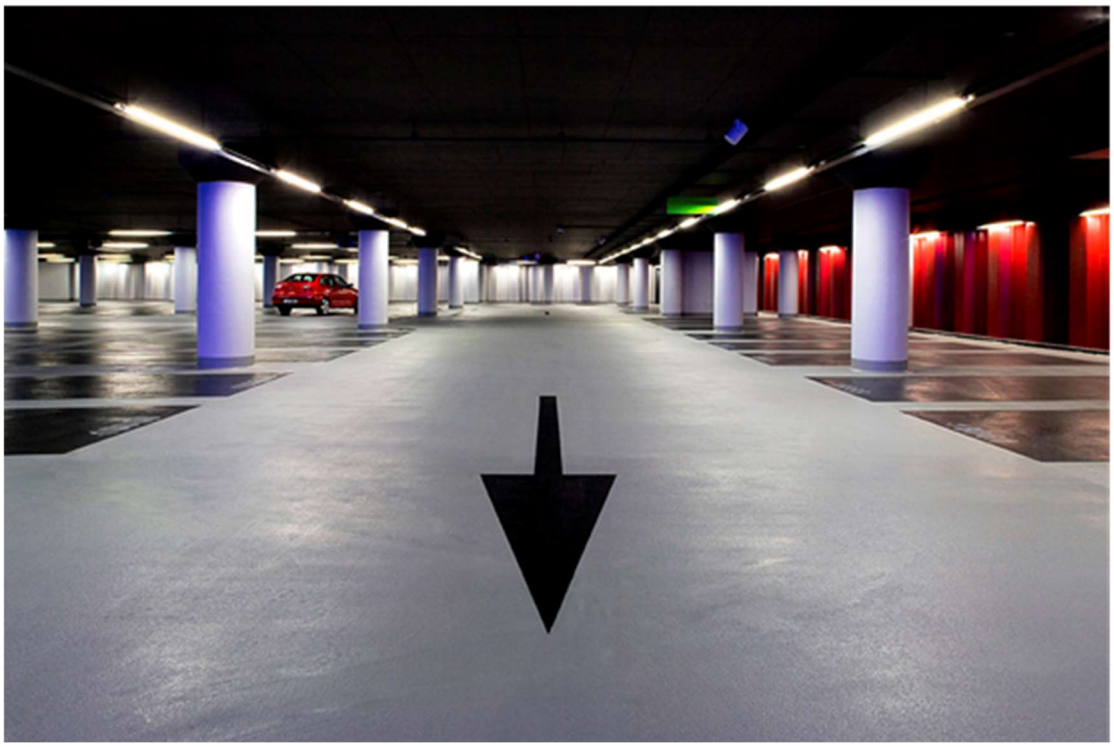
La société Q Park exploite les parcs Espericieux et Les Docks (anciennement Arvieux) dans le cadre d'un contrat d'affermage d'une durée de 12 ans.

Pour la gestion de ce contrat, la Société Marseillaise de Stationnement a été créée.

Le présent rapport a pour but de décrire l'organisation des deux sites et de présenter au délégant l'économie générale de l'exploitation conformément à l'article 8.1 de notre convention.

Par voie d'avenant, suite à des mises en conformité à réaliser au niveau du système de désenfumage, et une reprise de l'accessibilité PMR des Docks, le contrat a été prolongé d'une année, et Q Park est en charge de réaliser les travaux énumérés dans l'avenant.

Il est à noter que les résultats obtenus pour l'année 2019 sont légèrement en-dessus du budget prévisionnel.



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

1 Présentation Générale

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2019

Nb de parcs gérés : 2.

Durée du contrat : 12 ans avec une année supplémentaire à compter de 2019 suite à l'avenant.

Caractéristiques des parcs

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Espercieux	E	500	6	Mixte	2007
Les Docks	E	283	7	Mixte	2009

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Espercieux	24h/24	7j/7	Rue des Docks 13002 Marseille
Les Docks	06h/22h	7j/7j	Rue des Docks 13002 Marseille

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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

PRIX ET SERVICES
Q-PARK ESPERCIEUX

HORAIRES D'OUVERTURE

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

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

TARIFS HORAIRES

Tarification par tranche de 15 min au 1er janvier 2019

15mm	0,00 €	6h15	19,00 €
30mm	0,00 €	6h30	19,70 €
45mm	2,30 €	6h45	19,80 €
1h00	2,80 €	7h00	20,80 €
1h15	4,30 €	7h15	21,60 €
1h30	5,20 €	7h30	22,50 €
1h45	5,60 €	7h45	23,20 €
2h00	5,90 €	8h00	23,70 €
2h15	7,40 €	8h15	24,50 €
2h3	8,30 €	8h30	25,30 €
2h45	8,70 €	8h45	25,80 €
3h00	8,90 €	9h00	26,20 €
3h15	10,50 €	9h15	27,20 €
3h30	11,30 €	9h30	28,00 €
3h45	11,70 €	9h45	28,90 €
4h00	11,90 €	10h00	29,40 €
4h15	13,30 €	10h15	30,40 €
4h30	14,00 €	10h30	31,40 €
4h45	14,60 €	10h45	32,20 €
5h00	14,90 €	11h00	33,00 €
5h15	16,30 €	12h00	34,90 €
5h30	17,00 €		
5h45	17,60 €		
6h00	17,90 €		

24h00 de stationnement : **36,20€**

Ticket perdu : 40,00 €

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr

	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
Auto permanent	220,00 €	637,00 €	1214,00 €	2424,00 €
Auto résident	113,00 €	322,00 €	623,70 €	1245,00 €
Moto permanent	110,00 €	319,00 €	607,20 €	1212,00 €
Moto résident	57,00 €	161,00 €		
Vélo	6,00 €	16,00 €		59,00 €

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

PRIX ET SERVICES

Q-PARK ARVIEUX

HORAIRES D'OUVERTURE

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

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

TARIFS HORAIRES

Tarification par tranche de 15 min au 1er janvier 2019

15mm	0,00 €	6h15	19,00 €
30mm	0,00 €	6h30	19,70 €
45mm	2,30 €	6h45	19,80 €
1h00	2,80 €	7h00	20,80 €
1h15	4,30 €	7h15	21,60 €
1h30	5,20 €	7h30	22,50 €
1h45	5,60 €	7h45	23,20 €
2h00	5,90 €	8h00	23,70 €
2h15	7,40 €	8h15	24,50 €
2h3	8,30 €	8h30	25,30 €
2h45	8,70 €	8h45	25,80 €
3h00	8,90 €	9h00	26,20 €
3h15	10,50 €	9h15	27,20 €
3h30	11,30 €	9h30	28,00 €
3h45	11,70 €	9h45	28,90 €
4h00	11,90 €	10h00	29,40 €
4h15	13,30 €	10h15	30,40 €
4h30	14,00 €	10h30	31,40 €
4h45	14,60 €	10h45	32,20 €
5h00	14,90 €	11h00	33,00 €
5h15	16,30 €	12h00	34,90 €
5h30	17,00 €		
5h45	17,60 €		
6h00	17,90 €		

24h00 de stationnement : **36,20€**

Ticket perdu : 40,00 €

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr

	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
Auto permanent	220,00 €	637,00 €	1214,00 €	2424,00 €
Auto résident	113,00 €	322,00 €	623,70 €	1245,00 €
Moto permanent	110,00 €	319,00 €	607,20 €	1212,00 €
Moto résident	57,00 €	161,00 €		
Vélo	6,00 €	16,00 €		59,00 €

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Formule d'indexation et indices retenus

Coeficient d'indexation K pour les abonnés								
Formule d'indexation	K= a + b*(S/So) + c * (FSD2/FSD2o) + d (BT01/BT01o)							
Coeficient								
a	0,05							
b	0,50							
c	0,30							
d	0,15							
Indices	Date de valeur	Valeur						
FSD2	août-18	131,40						
FSD2o	juil-04	109,20	Coef de raccordement					
S (Cout horaire du travail)	juin-18	157,48	1,42			ICHTTS2 remplacé par ICHT H		
So (Cout horaire du travail)	sept-06	133,60				avec coeff de raccordement		
BT01	juil-18	915,12		Coeff de raccor	8,3802			
BT01o	déc-06	734,50						
K	**1,1872**							

1.2 Faits marquants de l'exercice

Tout comme pour la fin de l'exercice précédent, le mouvement social des gilets jaunes a impacté le début d'année 2019 sur les parkings Des Docks et Espercieux (notamment les weeks ends du mois de Janvier). Comme cela fut le cas en 2018, la métropole a renouvellé l'opération week end de gratuité les 14, 15, 21 et 22 décembre.

Sur le parking des Docks, nous avons obtenu un avis favorable de la commission de sécurité en première instance début 2019.

Des travaux de maintenance accrue sur le système de péage ont également été réalisés sur cet exercice et plus particulièrement au niveau du parking des Docks où le matériel ne pourra pas répondre aux dernières normes bancaires selon le prestataire Orbility.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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.

Nom Contrat **Marseille - Espercieux / Arvieux**

Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements

Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Immos	Somme de Amort. Cumulés au	Somme de	Somme de
MAR Sté Marseillaise	**Biens de retour**	Marseille - Espercieux	528 641	24 241	0	0	552 882	- 415 820	- 103 404	0	- 519 225	112 821	33 657
		Marseille - Arvieux	482 221	6 720	0	0	488 940	- 382 108	- 49 895	0	- 432 003	100 112	56 937
	Total Biens de retour		**1 010 862**	**30 961**	**0**	**0**	**1 041 822**	**- 797 929**	**- 153 299**	**0**	**- 951 228**	**212 933**	**90 594**
	Biens de reprise	Marseille - Espercieux	36 319	0	0	0	36 319	- 36 319	0	0	- 36 319	0	0
		Marseille - Arvieux	5 765	0	0	0	5 765	- 5 765	0	0	- 5 765	0	0
	Total Biens de reprise		**42 084**	**0**	**0**	**0**	**42 084**	**- 42 084**	**0**	**0**	**- 42 084**	**0**	**0**
Total MAR Sté Marseillaise de Stat			**1 052 946**	**30 961**	**0**	**0**	**1 083 906**	**- 840 013**	**- 153 299**	**0**	**- 993 312**	**212 933**	**90 594**
QPF Q-Park France	**Biens de retour**	Marseille - Espercieux	29 883	- 5 645	0	0	24 238	- 29 883	0	0	- 29 883	0	- 5 645
		Marseille - Arvieux	20 640	0	0	0	20 640	- 20 640	0	0	- 20 640	0	0
	Total Biens de retour		**50 523**	**- 5 645**	**0**	**0**	**44 878**	**- 50 523**	**0**	**0**	**- 50 523**	**0**	**- 5 645**
	Biens de reprise	Marseille - Espercieux	20 886	0	20 886	- 20 886	20 886	- 5 630	- 2 485	0	- 8 115	15 257	12 771
	Total Biens de reprise		**20 886**	**0**	**20 886**	**- 20 886**	**20 886**	**- 5 630**	**- 2 485**	**0**	**- 8 115**	**15 257**	**12 771**
Total QPF Q-Park France			**71 409**	**- 5 645**	**20 886**	**- 20 886**	**65 764**	**- 56 153**	**- 2 485**	**0**	**- 58 638**	**15 257**	**7 126**
Total général			**1 124 355**	**25 316**	**20 886**	**- 20 886**	**1 149 671**	**- 896 165**	**- 155 785**	**0**	**-1 051 950**	**228 190**	**97 721**

Au titre de l'année 2019, nous avons investi 30.9K€ sur les programmes de travaux suivants et selon la décomposition suivante par ouvrage

- Parking Arvieux : 6.7K€
  - Pour la société AVR BAT dans le cadre de la mise en carrelage de l'espace caisse en lieu et place de la peinture au sol.
  - Changement enregistreur
  - Mise aux normes du système de continuité de radio électrique.
- Parking Espercieux : 24.5K€
  - Mise aux normes PMR sur les ascenseurs,
  - Migration V11 skidata
  - Mise en place système réservation LAPI.
  - Etude désenfumage

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

2.2 Suivi des obligations contractuelles

Suivi du Programme Pluriannuel de GER						
		CEP	CEP indexé	Réél	Prov	indexation
Investissement initial		200 674	200 674	514 589		
Espercieux	2012	310 000	351 223	299 480		1,1330
Arvieux	2014	190 000	219 223	335 602		1,1538
		700 674	771 120	1 149 671	-378 550	

Nous avons investi 379K€ de plus que l'investissement prévu contractuellement.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

2.3 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.

Les parcs Espercieux et d'Arvieux ont été conçus dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers.

26 caméras pour Espercieux et 32 pour Arvieux filment en permanence tous les évènements.

Les images sont ensuite stockées durant 8 jours sur deux enregistreurs numériques que le QCR peut consulter à distance.

Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, ainsi que de détecteurs incendie.

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

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

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

En cas de déclenchement incendie, les accès piétons se trouvent en libre accès, et les barrières de sortie s'ouvrent automatiquement alors que les barrières d'entrées interdisent l'accès aux clients conformément à la réglementation incendie en vigueur dans les ERP de type PS.

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

Les points de vérifications sont les suivants :

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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	Kone
Portails automatiques	Copas
Contrôle d'accès	Xerox Orbility pour les Docks Skidata pour Espercieux
Extincteurs + colonne sèche	Rot / Altaix
Electricité – climatisation - éclairage	Snef
Controle et verifications des installations éléctriques	Snef
CO/CN Controle de gaz	Drager
Système de Sécurité Incendie	VM Amperis pour les Docks Aprolab pour Espercieux
Porte coupe feu	Koné

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

3 Fréquentation des parkings Les Docks et Espercieux

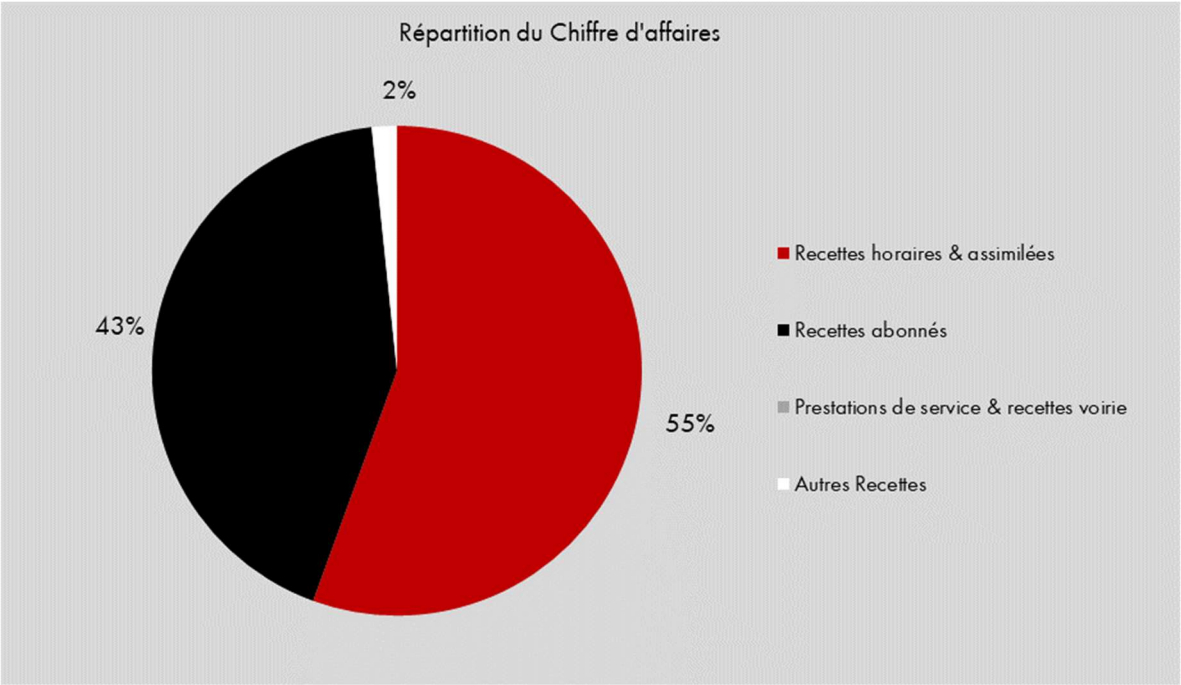
3.1 Analyse Globale

- Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	1 214,0	1 252,0
Recettes abonnés	881,2	963,7
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	38,1	37,3
Total Chiffre d'affaires	**2 133,4**	**2 253,1**

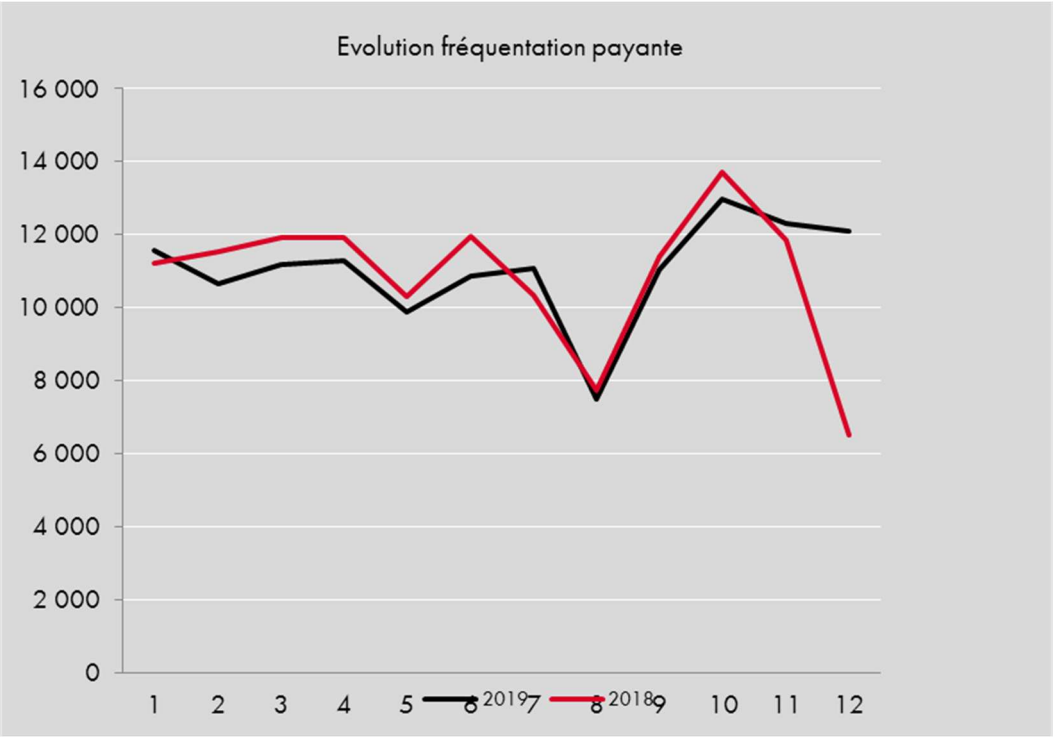
Nous enregistrons en 2019 un chiffre d'affaire de 2253,1 K€ avec une hausse respective des recettes horaires et abonnés.

Nous vous détaillons les évolutions ci-après.



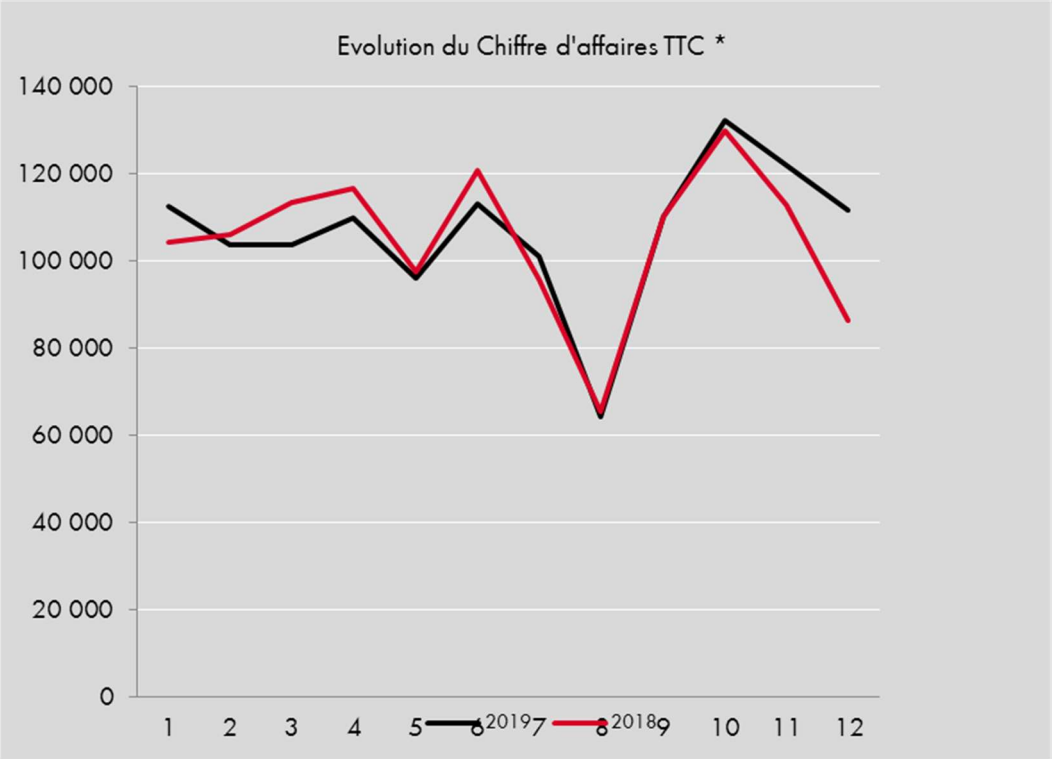
Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	11 234	11 572	338
Février	11 539	10 659	-880
Mars	11 920	11 177	-743
Avril	11 907	11 281	-626
Mai	10 297	9 900	-397
Juin	11 957	10 883	-1 074
Juillet	10 341	11 065	724
Août	7 745	7 503	-242
Septembre	11 379	11 035	-344
Octobre	13 725	12 990	-735
Novembre	11 836	12 310	474
Décembre	6 496	12 110	5 614
Total	**130 376**	**132 485**	**2 109**



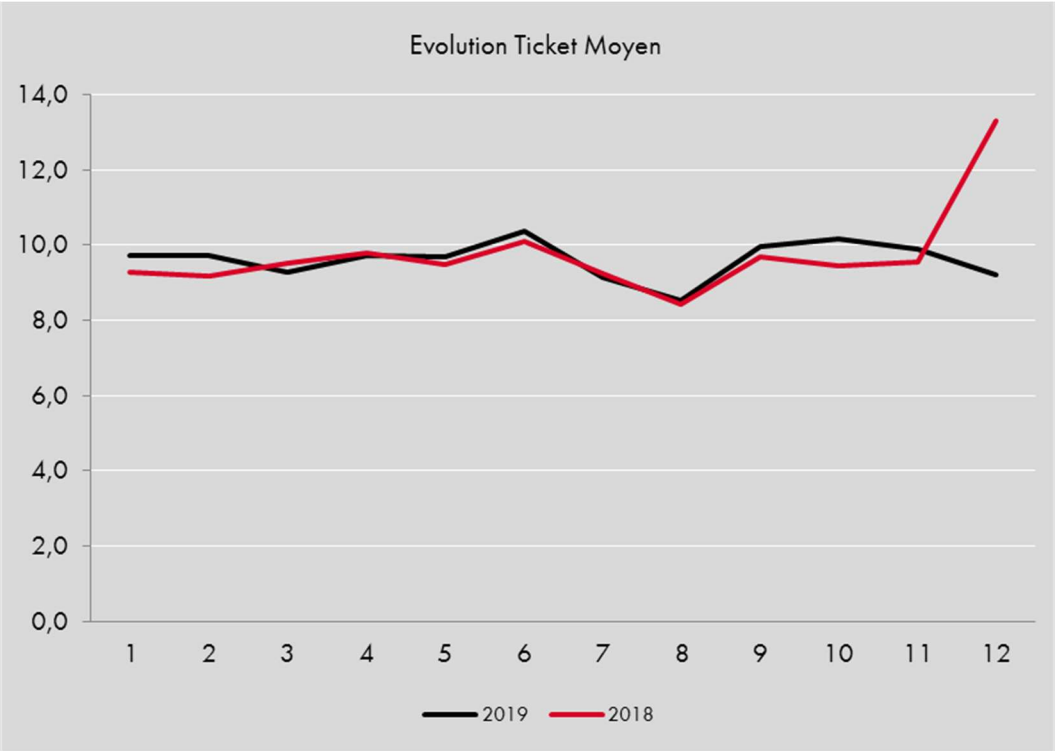
Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	104 183	112 466	8 283
Février	106 045	103 565	-2 480
Mars	113 327	103 631	-9 696
Avril	116 681	109 830	-6 851
Mai	97 519	95 929	-1 590
Juin	120 678	112 945	-7 733
Juillet	95 681	101 075	5 393
Août	65 321	64 070	-1 251
Septembre	110 166	109 985	-181
Octobre	129 821	132 184	2 363
Novembre	112 842	121 770	8 928
Décembre	86 402	111 579	25 177
Total	**1 258 666**	**1 279 029**	**20 363**

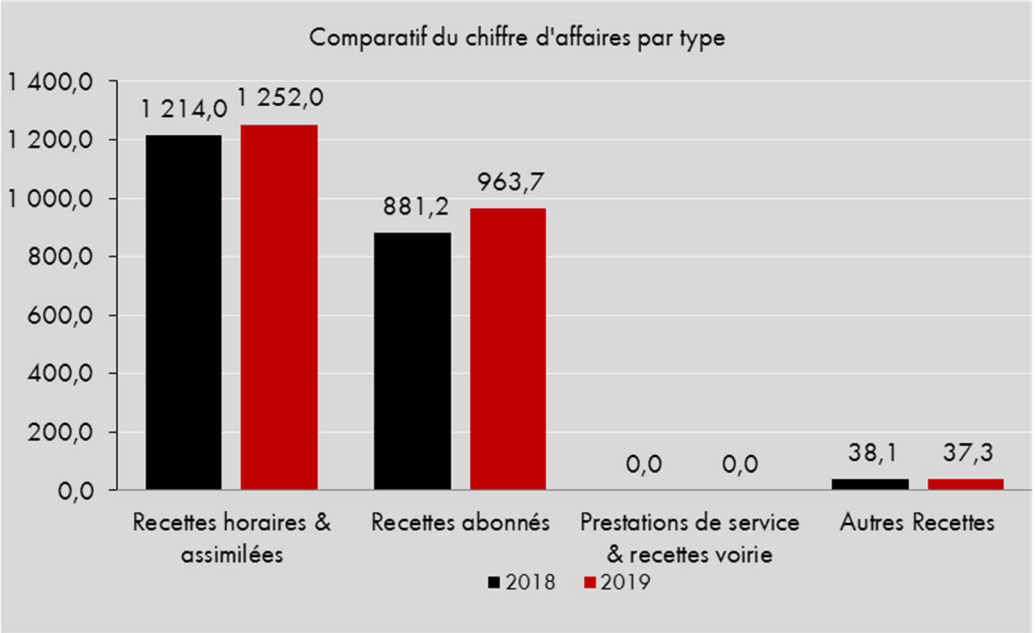


Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	9,3	9,7	5%
Février	9,2	9,7	6%
Mars	9,5	9,3	-2%
Avril	9,8	9,7	-1%
Mai	9,5	9,7	2%
Juin	10,1	10,4	3%
Juillet	9,3	9,1	-1%
Août	8,4	8,5	1%
Septembre	9,7	10,0	3%
Octobre	9,5	10,2	8%
Novembre	9,5	9,9	4%
Décembre	13,3	9,2	-31%
Total	9,7	9,7	**0%**



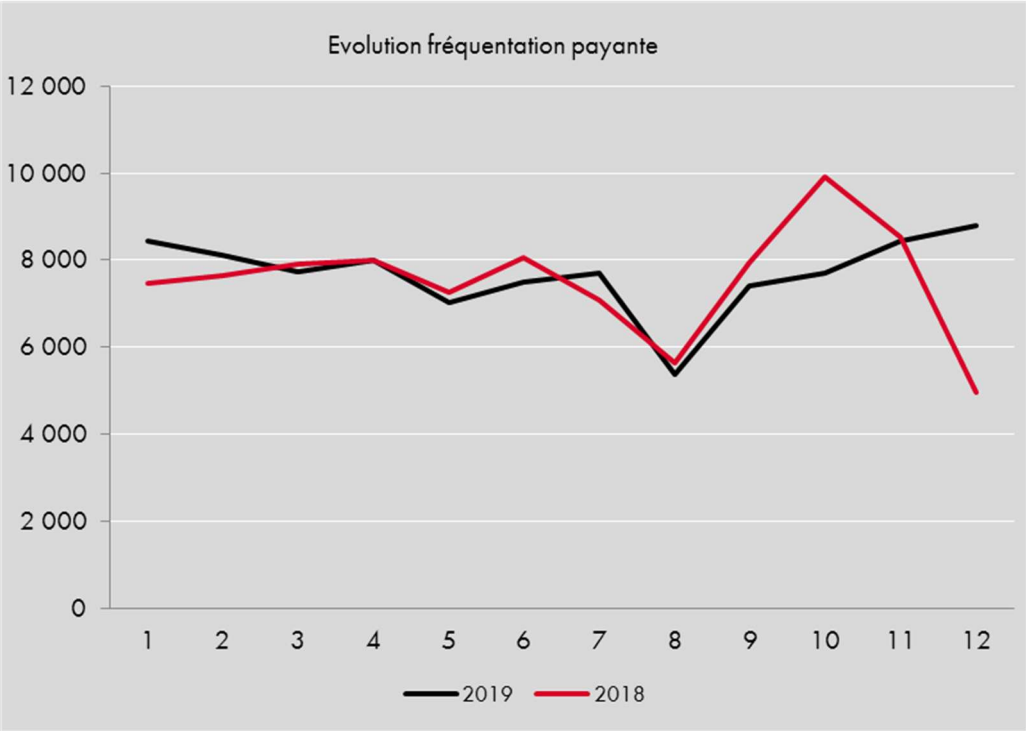
Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

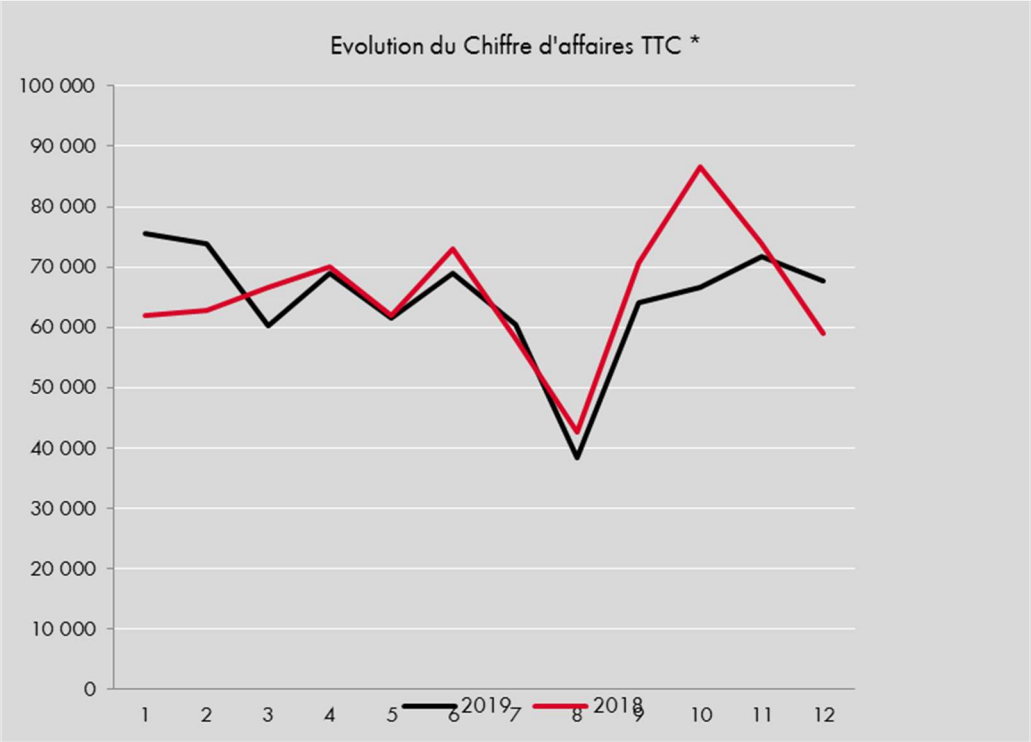
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Les Docks

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	7 456	8 429	973
Février	7 652	8 102	450
Mars	7 898	7 736	-162
Avril	8 001	7 982	-19
Mai	7 254	7 015	-239
Juin	8 068	7 508	-560
Juillet	7 075	7 710	635
Août	5 636	5 387	-249
Septembre	7 937	7 394	-543
Octobre	9 909	7 708	-2 201
Novembre	8 535	8 443	-92
Décembre	4 959	8 780	3 821
Total	**90 380**	**92 194**	**1 814**



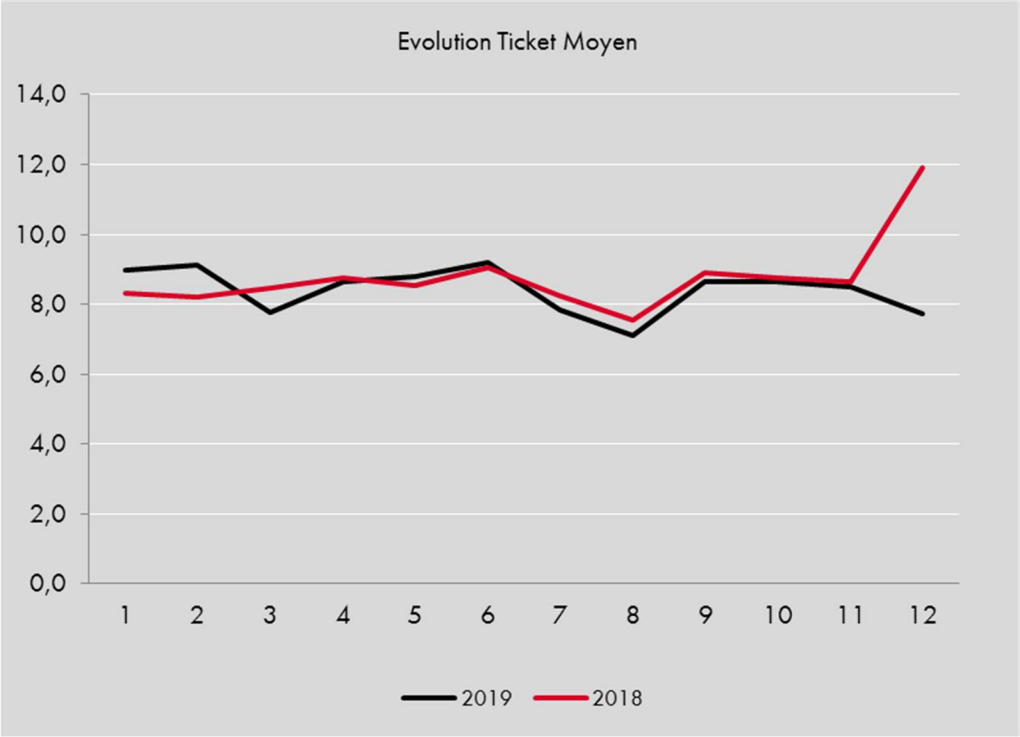
Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	62 002	75 554	13 553
Février	62 750	73 814	11 063
Mars	66 717	60 158	-6 559
Avril	70 116	68 900	-1 216
Mai	62 015	61 598	-417
Juin	73 000	69 033	-3 967
Juillet	58 235	60 413	2 179
Août	42 611	38 286	-4 324
Septembre	70 743	64 026	-6 717
Octobre	86 656	66 604	-20 052
Novembre	73 749	71 736	-2 013
Décembre	59 082	67 773	8 692
Total	**787 675**	**777 896**	**-9 779**



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	8,3	9,0	8%
Février	8,2	9,1	11%
Mars	8,4	7,8	-8%
Avril	8,8	8,6	-2%
Mai	8,5	8,8	3%
Juin	9,0	9,2	2%
Juillet	8,2	7,8	-5%
Août	7,6	7,1	-6%
Septembre	8,9	8,7	-3%
Octobre	8,7	8,6	-1%
Novembre	8,6	8,5	-2%
Décembre	11,9	7,7	-35%
Total	**8,7**	**8,4**	**-3%**



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	90 380,0	92 194,0	2%
Ticket moyen TTC en €	8,7	8,4	-3%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	787 674,6	777 895,6	-1%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	2 260,0	16 887,5	647%
Total CA horaires et assimilés	789 934,6	794 783,1	**1%**

La fréquentation horaire est en hausse de 2% par rapport à l'exercice précédent, soit environ 2000 entrées horaires supplémentaires.

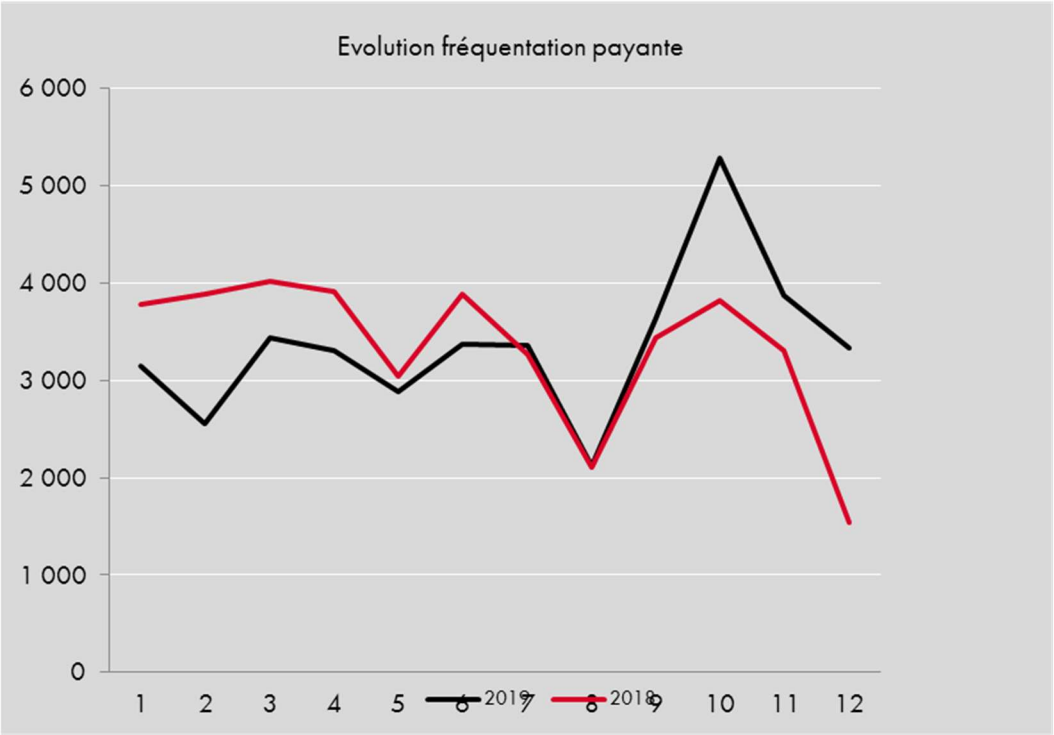
Le ticket moyen est en baisse de 3% soit 8,40€ au lieu de 8,70€ sur l'exercice 2019.

Grâçe à la performance des ventes diverses, ceci permet d'améliorer le chiffre d'affaire de 1%.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

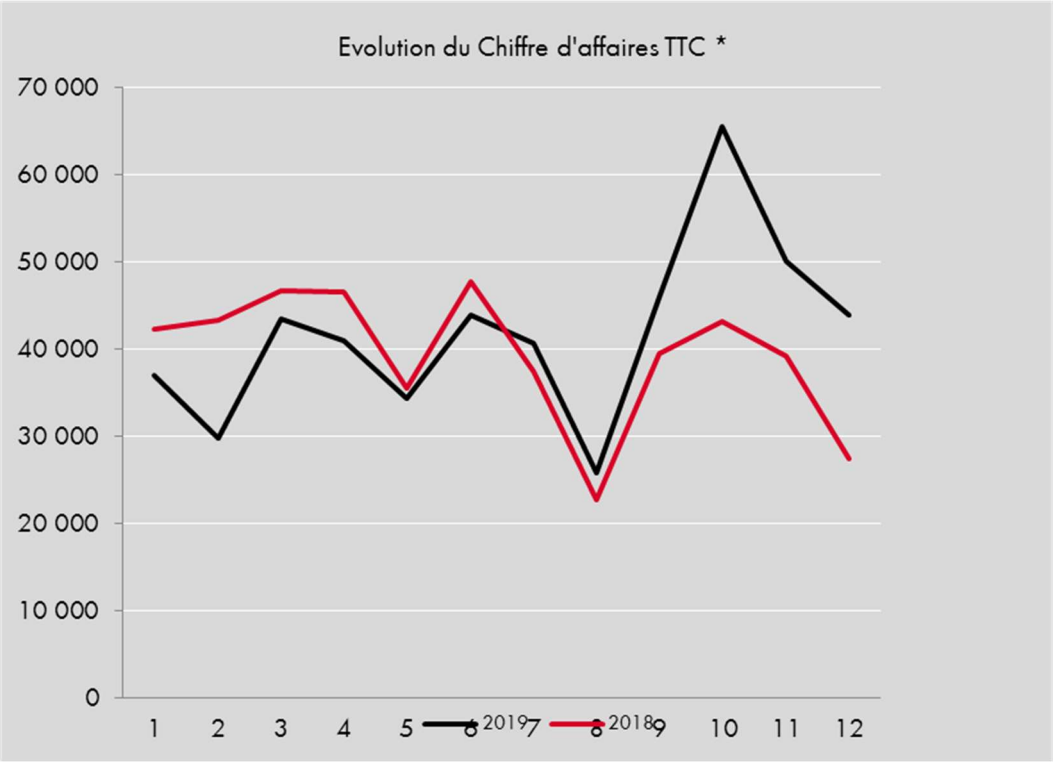
3.3 Fréquentations et Recettes horaires du parking Espercieux

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	3 778	3 143	-635
Février	3 887	2 557	-1 330
Mars	4 022	3 441	-581
Avril	3 906	3 299	-607
Mai	3 043	2 885	-158
Juin	3 889	3 375	-514
Juillet	3 266	3 355	89
Août	2 109	2 116	7
Septembre	3 442	3 641	199
Octobre	3 816	5 282	1 466
Novembre	3 301	3 867	566
Décembre	1 537	3 330	1 793
Total	**39 996**	**40 291**	**295**



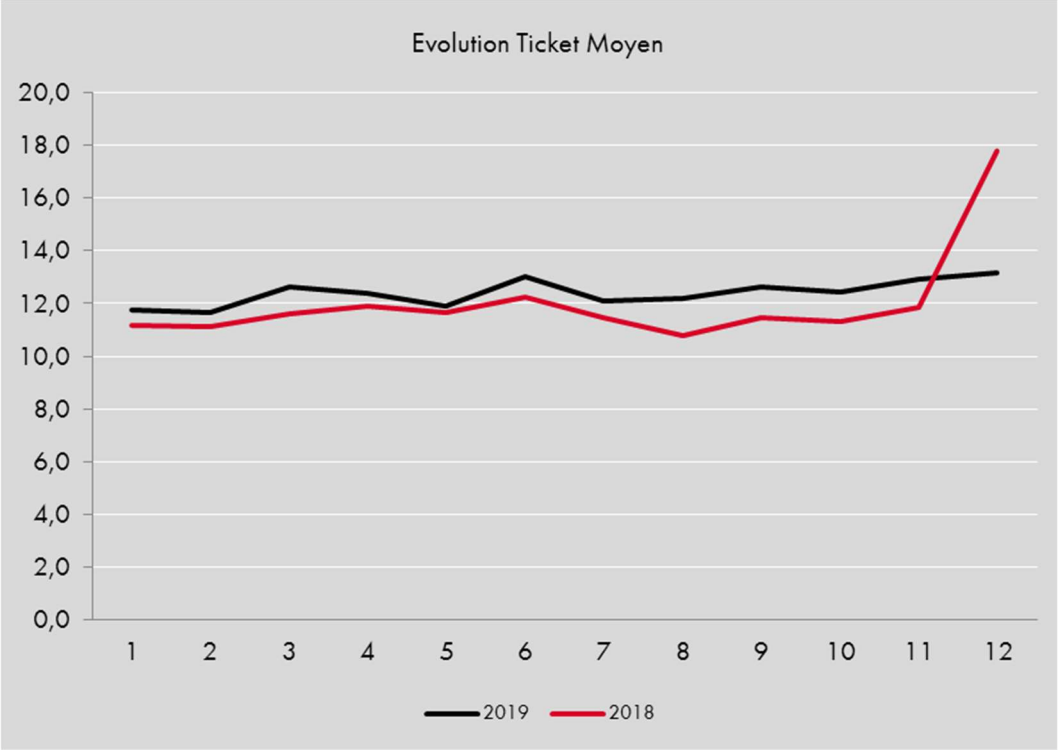
Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	42 181	36 912	-5 269
Février	43 295	29 751	-13 543
Mars	46 610	43 473	-3 137
Avril	46 565	40 930	-5 635
Mai	35 504	34 331	-1 173
Juin	47 678	43 912	-3 766
Juillet	37 447	40 661	3 214
Août	22 710	25 784	3 073
Septembre	39 423	45 960	6 536
Octobre	43 165	65 580	22 415
Novembre	39 093	50 034	10 940
Décembre	27 320	43 806	16 486
Total	**470 992**	**501 133**	**30 142**



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	11,2	11,7	5%
Février	11,1	11,6	4%
Mars	11,6	12,6	9%
Avril	11,9	12,4	4%
Mai	11,7	11,9	2%
Juin	12,3	13,0	6%
Juillet	11,5	12,1	6%
Août	10,8	12,2	13%
Septembre	11,5	12,6	10%
Octobre	11,3	12,4	10%
Novembre	11,8	12,9	9%
Décembre	17,8	13,2	-26%
Total	**11,8**	**12,4**	**6%**



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	39 996,0	40 291,0	1%
Ticket moyen TTC en €	11,8	12,4	6%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en	470 991,6	501 133,4	6%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en	195 895,1	206 532,8	5%
Total CA horaires et assimilés	666 886,6	707 666,2	**6%**

La fréquentation horaire du parking Espercieux est en légère hausse par rapport à l'exercice précédent. Le ticket moyen connait une augmentation de 6% contrairement au parking des Docks où l'on constate une baisse de la durée de stationnement.

Le chiffre d'affaire des « ventes diverses » est en hausse de 5% en raison d'une belle activité avec nos partenaires hôteliers.

Le chiffre d'affaire horaire 2019 du parking Espericieux connait une hausse de 6% soit 707,6K€ contre 666.8K€ en 2018.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

3.4 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales

Fréquentations gratuites 2019 Marseille Les Do			
	2019	2018	
Janvier	87	78	9
Février	41	35	6
Mars	115	126	- 11
Avril	183	190	- 7
Mai	35	51	- 16
Juin	82	75	7
Juillet	123	130	- 7
Août	112	121	- 9
Septembre	118	124	- 6
Octobre	37	68	- 31
Novembre	164	168	- 4
Décembre	155	130	25
	1 252	1 296	- 44

Au titre de l'année 2019 nous comptabilisons 1254 sorties gratuites .

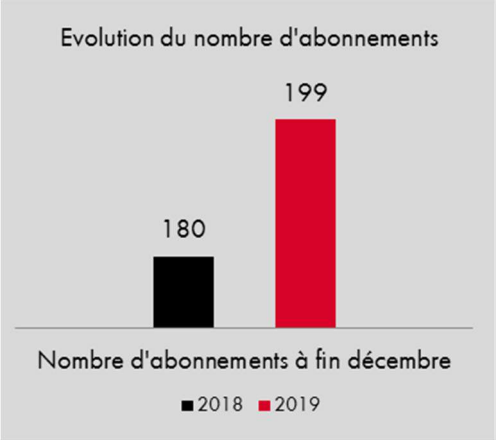
Fréquentations gratuites 2019 Marseille Espercieux			
	2019	2018	
Janvier	598	1139	- 541
Février	495	928	- 433
Mars	121	1099	- 978
Avril	669	1193	- 524
Mai	535	1013	- 478
Juin	628	1088	- 460
Juillet	715	1152	- 437
Août	646	1000	- 354
Septembre	657	1370	- 713
Octobre	984	1273	- 289
Novembre	700	929	- 229
Décembre	1 012	732	280
	7 760	12 916	- 5 156

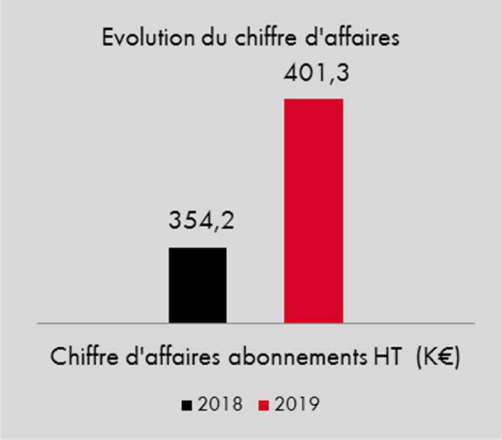
Au titre de l'année 2019 nous comptabilisons 7760 sorties gratuites.

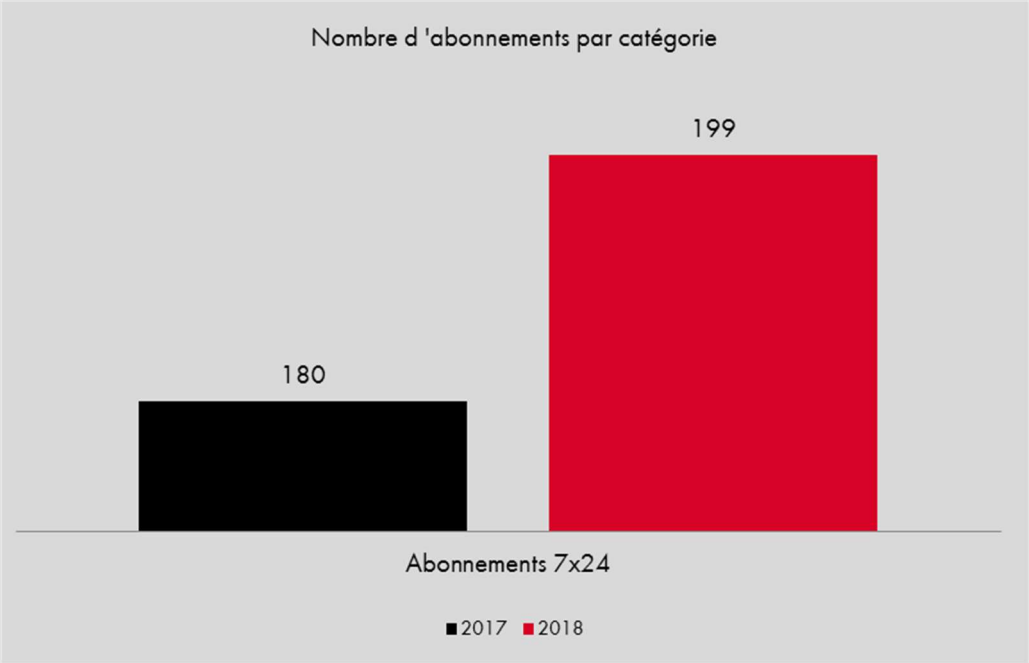
Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

3.5 Recettes Abonnés parking Les Docks

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	180	199	11%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	354,2	401,3	13%







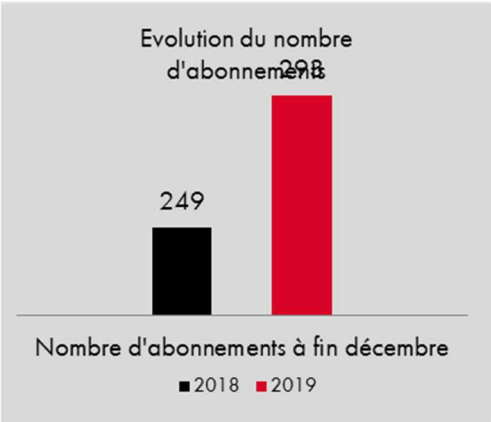
Nous continuons à prendre de nouveaux abonnements sur le parking des Docks. Le nombre d'abonné est en hausse de 11% comparativement à la fin du mois décembre 2018.

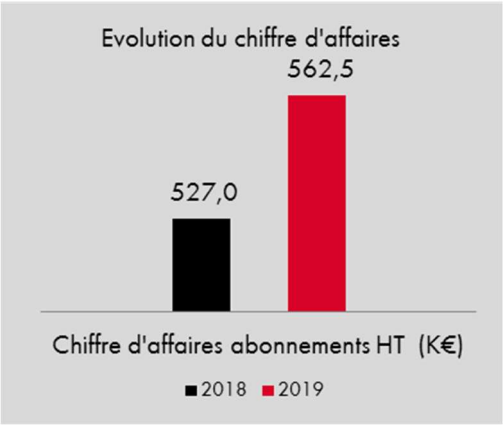
Le chiffre d'affaire abonné est donc en hausse de 13% soit 401,3 K€ pour l'exercice 2019.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

3.6 Recettes Abonnés parking Espercieux

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	249	293	18%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	527,0	562,5	7%





Le nombre d'abonné à la fin du mois de décembre 2019 est en hausse de 18€ soit 293 au lieu de 249.

Le chiffre d'affaire abonné 2019 connait une belle augmentation de 7%

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

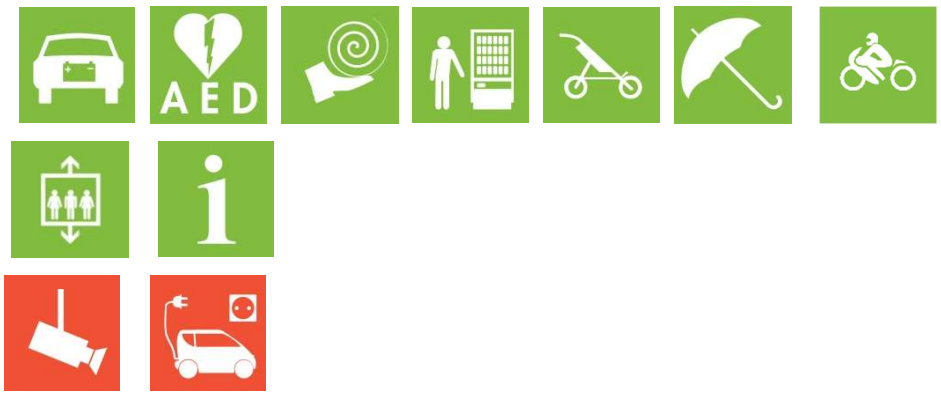
3.7 Détails des recettes diverses des parkings les Docks et Espercieux

DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2019			
en € HT			
PLCenter Label	Account Number	Account Name	A 19
13001 Marseille - Espercieux	706410	Carte perdue (c2c)	458
	708800	Autres produits annexes	-10
	708802	Location présent. journx (c2c)	250
	708900	MAD emplacement lavage (c2c)	5 889
	706340	Rémunération s/ct PUB (c2c)	10 724
Total 13001 Marseille - Espercieux			**17 311**
13002 Marseille - Arvieux	706410	Carte perdue (c2c)	146
	708800	Autres produits annexes	238
	708802	Location présent. journx (c2c)	250
	708900	MAD emplacement lavage (c2c)	8 652
	706340	Rémunération s/ct PUB (c2c)	10 724
Total 13002 Marseille - Arvieux			**20 010**
Total général			**37 321,00**

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

4 Qualité de service

4.1 Services à la clientèle



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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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 accés piétons du parking.

Pour l'exercice 2019, nous comptabilisons 32 réclamations via notre service client.

Les principales réclamationset autres questions portent sur les horaires d'ouvertures, l'utilisation des coupons de réducrion et la tarification des parkings.

Le service client apporte une réponse soit directement lors de l'appel, soit par un envoi d'un email plus détaillé

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

4.3 Enquêtes clients

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

Echantillon

	Votre parking	Moyenne Nationale
Abonnés	11	3800
Horaires	0	4346
Résa	7	3119
TOTAL	18	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 1er octobre au 15 décembre 2019
- Clients horaires : du 1er octobre 2019 au 15 mars 2020.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Satisfaction globale

En moyenne, les clients donnent une note de 5,9/10. 44% donnent une note de 8 ou plus.

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

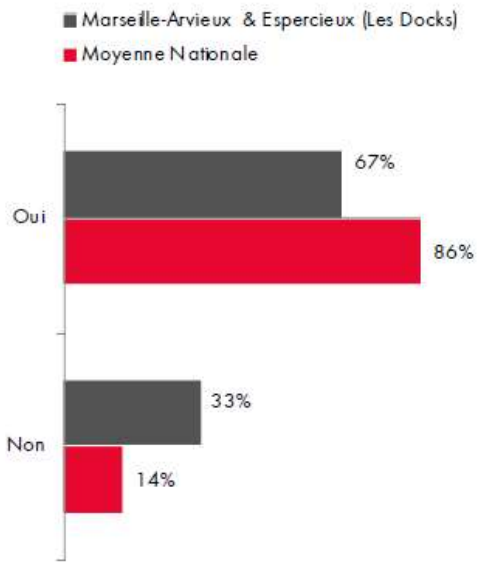
36% des clients abonnés donnent un note de 8 ou plus.

67% des usagers conseilleraient ce parking à leurs proches.

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Satisfaction globale	5,9	44%	58%	-14	36%		57%

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

Conseilleriez-vous ce parking à vos proches ?



% Oui		
Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
64%		71%

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Installations et ambiance

Nos usagers reconnaissent la qualité d'éclairage ainsi que la propreté globale du parking qui obtiennent des notes de 8 et 7,2.

Les passages de produits nettoyants surodorants seront intensifiés afin d'améliorer le ressenti de nos clients sur ce point (note de 5,8).

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La qualité de l'éclairage	8	72%	72%	0	73%		71%
La propreté du parking (niveaux, accès,...)	7,2	72%	61%	11	64%		86%
L'ambiance sonore	6,7	59%	63%	-4	50%		71%
L'ambiance générale rassurante	6,7	61%	64%	-3	55%		71%
L'odeur dans le parking (niveaux, accès,...)	5,8	50%	58%	-8	45%		57%

Extérieur et abords

Notre clientèle trouve que les parkings sont bien indiqués et qu'ils sont glabalement faciles d'accès.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La facilité à trouver le parking	8,1	67%	68%	-1	64%		71%
La signalisation extérieure pour se diriger vers le parking	7,4	61%	57%	4	64%		57%
La propreté aux abords du parking	7,3	56%	58%	-2	55%		57%
La facilité d'accès pour rentrer dans le parking	6,9	50%	56%	-6	45%		57%

Signalétique

Les parkings Espercieux et Arvieux bénéficient d'une signalètique moderne et adaptéé. Nos usagers attibuent la note de 7,9 sur ce point. Ils apprécient la facilité à trouver une place ainsi que la simplicité des sens de circulation.

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La signalisation des niveaux du parking	7,9	71%	62%	9	70%		71%
La praticité pour se garer sur une place	7,8	56%	55%	1	55%		57%
La facilité à trouver une place	7,6	61%	63%	-2	64%		57%
La simplicité du sens de circulation dans le parking	7,3	56%	63%	-7	64%		43%

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Equipements

Nos usagers abonnés et horaires sont satisfaits des équipements et de la fluidité des accès. Le fontionnement des ascenseurs obtient la note moyenne de 5,2. Nous travaillons avec notre prestataire Kone pour réduire les délais d'intervention en cas de panne.

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La qualité de votre badge d'accès (clients abonnés)	8	64%	72%	-8	64%		
Le fonctionnement des bornes et le fonctionnement des caisses automatiques	6,7	61%	68%	-7	55%		71%
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	6,5	41%	60%	-19	40%		43%
Le lecteur de votre badge d'accès (clients abonnés)	6,5	64%	63%	1	64%		
Le fonctionnement des bornes d'appel	6	50%	61%	-11	45%		60%
Le fonctionnement des ascenseurs	5,2	35%	68%	-33	20%		57%
Le fonctionnement du lecteur (QR Code / plaque d'immatriculation) (clients résa)	2,8	33%	71%	-38			33%

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Encaissement, paiement et tarifs

L'installation du paiement sans contact en borne de sortie nous permet d'obtenir la note de 8,8 sur ce point. Les clients sont par contre moyennement satisfaits de la compétitivité des tarifs sur ces parkings.

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
La rapidité de paiement en borne de sortie et en caisse (clients horaires et résa)	8,8	80%	78%	2			80%
La compétitivité des prix par rapport à d'autres solutions de stationnement à proximité.	5,1	27%	44%	-17	11%		50%

Sécurité

Le sentiment de sécurité dans ces parkings est reconnu par nos usagers. Nous devons cependant renforcer la signalètique afin d'augmenter la visibilité de la vidéoprotection des sites.

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Des espaces bien éclairés	7,8	67%	69%	-2	64%		71%
Le sentiment de sécurité dans les sas piétons	7,2	67%	61%	6	55%		86%
Votre sentiment global sur la sécurité du parking	6,8	56%	66%	-10	55%		57%
La visibilité de la vidéosurveillance	5,4	29%	46%	-17	33%		20%

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Contact avec le personnel

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

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

Contact directement via le personnel	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,8	78%	73%	5	71%		100%
La qualité de la réponse	7,4	67%	72%	-5	57%		100%
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	7,3	56%	76%	-20	43%		100%
La résolution de votre demande	6,7	67%	72%	-5	57%		100%

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Contact via les bornes d'appel

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	6,9	58%	69%	-11	50%		75%
La facilité de compréhension de la réponse	7,2	58%	68%	-10	50%		75%
La qualité d'écoute	6,8	58%	67%	-9	50%		75%
La qualité de la réponse	6,8	58%	68%	-10	50%		75%
La rapidité de prise en charge lorsque vous avez actionné la borne d'appel	6,5	50%	61%	-11	38%		75%
La résolution de votre demande	6,4	50%	70%	-20	38%		75%

Contact via le téléphone au service clients

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	6,3	33%	55%	-22	33%		
La qualité de la réponse	6,3	33%	54%	-21	33%		
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	6	33%	57%	-24	33%		
La rapidité d'intervention du Service Clients	6	33%	50%	-17	33%		
La résolution de votre demande	5,7	33%	53%	-20	33%		

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Contact via un mail au service clients	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8					
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart	Vos clients abonnés	Vos clients horaires	Vos clients résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	3	33%	46%	-13	33%		
La résolution de votre demande	3,3	33%	45%	-12	33%		
La qualité de la réponse	3,3	33%	45%	-12	33%		
Le délai de réponse	3	33%	47%	-14	33%		

Service de réservation

	Note moyenne	% Très satisfaits Score ≥ 8		
	Votre parking	Votre parking	Moyenne nationale	Ecart
Satisfaction globale du service de réservation	7,3	86%	79%	7

Ecart positif
Ecart négatif

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Conclusion

Le niveau satisfaction global du parking Hôtel de Ville est satisfaisant.

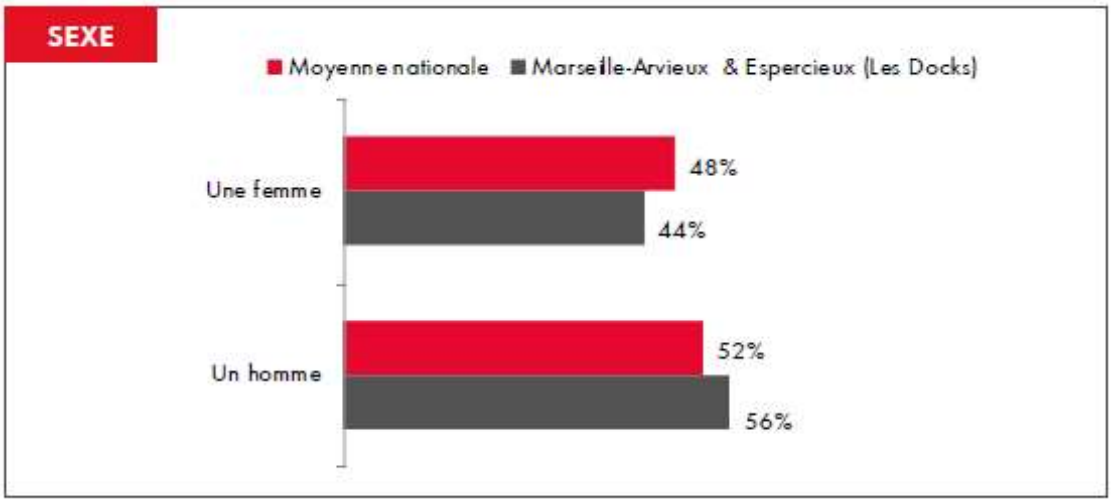
Nous avons indentifié les axes de travail suivants :

- Le fonctionnement des ascenseurs
- La visibilité de la vidéosurveillance
- L'odeur dans les parkings
- L'ambiance sonore

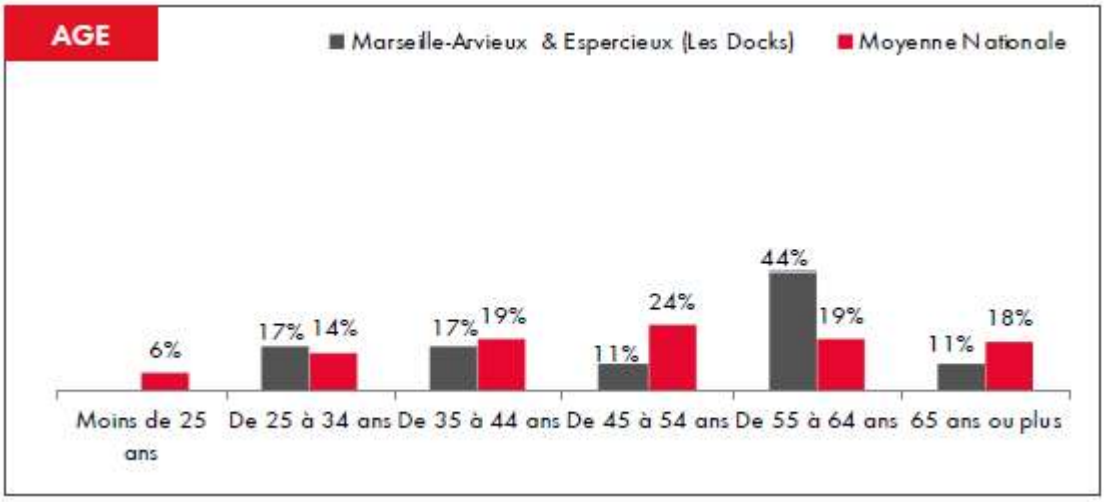
Les points reconnus comme positifs sont les suivants :

- L'ambiance générale rassurante
- Le fonctoinnement des bornes et des caisses automatiques
- Le sentiment global sur la sécurité des parkings
- La facilité pour trouver et accéder aux parkings

Vous trouverez ci-après la typologie des personnes interrogées :



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

4.4 Communication & actions commerciales 2019

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

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

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

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

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

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

- Panneaux de barrière

- Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Hôtel Ibis et Novotel	Boulevarde de Dunkerque 13002 Marseille	Pass Hôtel 24h, 48h, 72h, 4 jours et 5 jours, Pass week-end
AMPM	2 bis Boulevard Euromediterranée Quai d'Arenc, 13002 Marseille, France	Tickets temps réel et cartes à décompte
OPPBTP	Place de la Joliette 13002 Marseille	Tickets temps réel et cartes à décompte
Docks Village	Place de la Joliette 13002 Marseille	Chéques parking 1 heure et 2 heures
Séminaires		Ticket soirée

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

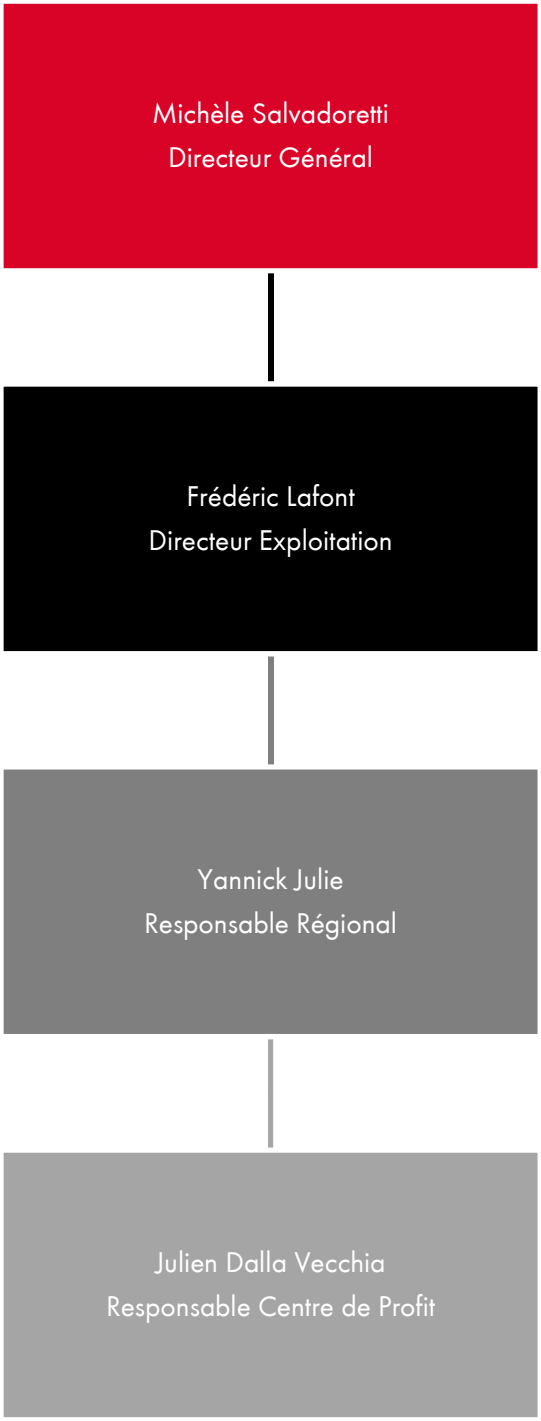
Dépliants tarifaires par ville

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

5 Affectation Personnel Exploitation parkings Les Docks et Espercieux

5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

National:



Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Equipe Locale

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

LAFONT Fréderic
Directeur Exploitation

JULIE Yannick
Responsable Régional Sud

DALLA VECCHIA Julien
Responsable de centre de profits

MENDES Jonathan
SCOTTO Dominique

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

L'équipe d'exploitation est sous la responsabilité de Julien Dalla Vecchia en qualité de responsable de centres de Profits.

Pour le site il est épaulé par Jonathan Mendes en qualité d'agent d'exploitation confirmé, et de trois agents d'exploitations.

Notre présence sur ces sites est plus importante que ce qui est prévu au contrat car nous devions garantir une présence de personnel de 7h00 à 21h00 du lundi au vendredi.

5.2 Affectation et ETP des parkings

2019					
		NB HEURES ANN			**ETP**
13001 - Marseille - Espercieux					**1,74**
	COMBE	-1			
	DALLA VECCHIA	249,2			
	MENDES DA SILVA	975,82			
	SCOTTO	643,04			
	REMPLACEMENT		929,57		
13002 - Marseille - Arvieux					**1,65**
	COMBE	-1			
	DALLA VECCHIA	249,2			
	MENDES DA SILVA	975,81			
	SCOTTO	642,99			
	REMPLACEMENT		788,78		
					3,39

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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/ Agent exploitation confirmé

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

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

Activités de gestions, d'organisation et de management :

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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

Agents d'exploitation

Les principales missions des agents d'exploitation sont :

- L'accueil, l'information et le conseil de la clientèle,

- L'assistance à la clientèle en cas de difficultés (pannes, oubli de l'emplacement du véhicule, indications d'itinéraires,...),

- Les encaissements et l'établissement de facture sur demande,

- De veiller à la sécurité des personnes et des biens,

- La connaissance et la maîtrise des procédures de sécurité (alerte, activation des équipements, mise en sécurité des personnes, évacuation du bâtiment) et de sûreté (alerte les services de Police en cas d'anomalies)

- D'effectuer les opérations de maintenance de premier niveau des équipements et installations,

- D'assurer le nettoyage de l'ensemble du parc.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

5.4 Formation Personnel exploitation 2019

Nom	Prénom	Intitulé session	Organisme	Domaine de formatic
SCOTTO	DOMINIQUE	SECURITE INCENDIE PERSONNEL EXERCANT DANS UN PARKING	IFPTS	SECURECYCL

En 2019, nous avons formé un nouveau collaborateur sur la sécurité incendie et l'utilisation des moyens de secours.
Cette formation est délivrée à l'ensemble des collaborateurs Q Park.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

6 Compte-rendu financier du service

6.1 Compte exploitation année 2019

	Résultat sur contrat		Analyse de variation	
(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	1 252,0	1 214,0	38,0	3,1%
Recettes abonnés	963,7	881,2	82,5	9,4%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	37,3	38,1	-0,8	-2,1%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	**2 253,1**	**2 133,4**	**119,7**	**5,6%**
Coûts des travaux refacturés	-28,0		-28,0	
Travaux refacturés	28,0		28,0	
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-93,5	-89,5	-4,0	4,5%
Personnel intérimaire	-39,5	-97,6	58,1	-59,5%
Personnel de sécurité				
Autres coûts de personnel	-0,3	-4,0	3,7	-92,5%
Supports opérationnels	-37,0		-37,0	
Coût main d'œuvre directe	**-170,3**	**-191,1**	**20,7**	**-10,9%**
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plafl)	-19,2	-15,3	-3,9	25,8%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères				
C3S (ex Organic)				
Autres taxes diverses	-1,2	-0,8	-0,4	58,8%
Impôts et Taxes	**-20,4**	**-16,0**	**-4,4**	**27,4%**
Eau & énergie	-53,7	-54,3	0,6	-1,2%
Fournitures de parking/voirie	-6,2	-6,9	0,7	-9,9%
Entretien de l'ouvrage	-19,6	-36,0	16,4	-45,6%
Maintenance des équipements de parking	-65,8	-34,8	-31,0	89,0%
Location diverses d'exploitation		-0,9	0,9	-100,0%
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-3,8	-6,1	2,3	-38,1%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-20,8	-20,3	-0,5	2,4%
Assurance parking	-6,6	-9,7	3,1	-32,1%
Coût de la gestion de l'argent	-8,7	-10,0	1,3	-12,6%
Coût du marketing opérationnel	-3,2	-0,5	-2,7	NS
Coût des véhicules d'exploitation	0,1	-0,1	0,3	-200,0%
Frais de voyages & mission/réception	-0,3	-5,1	4,8	-94,2%
Charges adminsitrative d'exploitation	-13,6	-8,0	-5,7	71,3%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-55,3	-3,5	-51,8	NS
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-27,2	-10,0	-17,3	173,1%
Total charges directes de production	**-475,4**	**-413,2**	**-62,2**	**15,1%**

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-926,3	-957,6	31,3	-3,3%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	-419,0	-362,9	-56,1	15,5%
Total loyers et redevances	**-1 345,3**	**-1 320,5**	**-24,8**	**1,9%**
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC	-7,3	-7,4	0,1	-1,4%
Honoraires avocats				
Honoraires divers	-0,1		-0,1	
Frais de services bancaires	-0,3		-0,3	
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers				
Supports Services généraux	-120,6	-222,6	101,9	-45,8%
Total charges indirectes	**-1 473,6**	**-1 550,4**	**76,8**	**-5,0%**
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	**-1 949,0**	**-1 963,6**	**14,6**	**-0,7%**
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	**304,1**	**169,8**	**134,3**	**79,1%**
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-155,8	-119,1	-36,7	30,9%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	**-155,8**	**-119,1**	**-36,7**	**30,9%**
RESULTAT D'EXPLOITATION	**148,3**	**50,7**	**97,6**	**192,4%**
Produits financiers	0,1	0,0	0,1	NS
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières		-0,3	0,3	-100,0%
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	**0,1**	**-0,3**	**0,4**	**-130,5%**
Produits exceptionnels	2,1		2,1	
Charges exceptionnels				
RESULTAT EXCEPTIONNEL	**2,1**		**2,1**	
Impôts sur les sociétés	-42,1	-14,1	-28,0	198,3%
RESULTAT NET COMPTABLE	**108,4**	**36,3**	**72,0**	**198,3%**

Au titre de l'année 2019, nous constatons une amélioration du chiffre d'affaire de l'ordre de 119,7K€.

Ce chiffre est la conséquence d'une belle hausse des recettes horaires et abonnés.

Cela réprésente une hausse de 5,6% et le chiffre d'affaire global s'élève à 2253,1 K€.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Au niveau des charges exploitations, suite à une nouvelle organisation des fonctions supports au sein de Q Park, la repartition 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).

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

Au niveau des dépenses en 2019, nous constatons une évolution du poste « coût main d'œuvre directe » principalement due à une optimisation des plannings et à une baisse du recours à l'intérim tout en respectant les horaires de présence prévu au contrat.

Le poste impôt et taxe est en hausse par rapport à 2018 avec une évolution de 4,4K€.

Les charges d'exploitation sont stables avec une évolution de -0,7% par rapport à l'exercice 2018.

Compte tenu de l'évolution du chiffre d'affaire, la redevance versée au titre de cet exercice augmente de 1,9% pour atteindre 1 345,3 K€

Le résultat net représente un montant de 108,4 K€ en 2019 soit une hausse de 72 K€ par rapport à l'année 2018. Ces chiffres sont la conséquence d'une belle hausse de la fréquentation, de la souscription de nouveaux contrats d'abonnement ainsi que d'une maitrise des charges d'exploitation.

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Détail des charges par parking

			Marseille - Espercieux / Arvieux		-	-			
			PC-E130		PC400	PC100	PC300	PC320	
CG_COMPTE	CG_COMPTE_Label	CRF_Code	13001 Marseille - Espercieux	13002 Marseille - Arvieux	99400 AC France	99300 QPF - Siège Batiment	99030 QPF - Direction Financière	99050 QPF - Direction Juridique	TOTAL
606100	Eau	CRF609	0,00	0,00					0,00
606110	Electricité	CRF609		0,00					0,00
611200	Sous-traitance & prestations HG	CRF614	0,00	0,00					0,00
611220	Charge s/Ct expl QPF €/€ - GRP	CRF623	-156 039,27	-145 708,19					-301 747,46
611225	Marge s/Ct expl QPF €/€ - GRP	CRF624	0,00	-0,00					-0,00
611230	Mission Direct & Ass QPF - GRP	CRF637				-212 940,00			-212 940,00
611250	Sous-traitance QCR - GRP	CRF616	-7 344,00	-7 344,00					-14 688,00
611260	Sous-traitance ADV - GRP	CRF616	-4 151,40	-1 978,80					-6 130,20
611423	Transport de fonds & Comptage	CRF618	0,00						0,00
615220	Nettoyage s/traité (contract.)	CRF611	0,00	0,00					0,00
615600	Maint. informatique	CRF622	0,00	0,00					0,00
615612	Maint. autolaveuses	CRF611	-645,00	645,00					0,00
615622	Maint. matériel de péage	CRF611	0,00						0,00
615624	Maint. ascenseurs	CRF611	0,00	0,00					0,00
615625	Maint. installations électriques	CRF611	0,00	0,00					0,00
615626	Maint. Ventilation / Climatisation	CRF611	0,00	0,00					0,00
615627	Maint. contrôle CO-NO	CRF611	0,00	0,00					0,00
615628	Maint. protection incendie	CRF611	0,00	0,00					0,00
615631	Maint. fosses, canal, pompes	CRF611	0,00	0,00					0,00
615632	Maint. portails & clôtures	CRF611	0,00	0,00					0,00
615633	Maint. sono-vidéo	CRF611	0,00	0,00					0,00
615960	Sinistres RC (indemnité versée)	CRF611		-2 979,48					-2 979,48
616100	Assurances RC	CRF617	-131,25	-147,95					-279,20
616250	Assurance DB + PE + DO	CRF617	-3 883,10	-2 418,31					-6 301,41
616800	Assurances véhicules	CRF620		131,52					131,52
621100	Personnel intérimaire	CRF602	0,00						0,00
622612	Honoraires CAC	CRF631					-7 299,66		-7 299,66
622614	Honoraires divers	CRF633					-4,00		-4,00
622700	Frais d'actes & de contentieux	CRF633						-92,24	-92,24
623720	Commissions Q-Park Résa	CRF619	-1 979,22						-1 979,22
627810	Comm. bancaires (CB, Amex,GR,...	CRF618	-1 967,45	-3 160,46			-44,81		-5 172,72
627820	Frais bancaires autres	CRF634					-266,15		-266,15
635110	CET (CFE+CVAE+Plaft)	CRF605	-8 870,00	-10 321,00					-19 191,00
635430	Autres impôts et taxes	CRF608	0,00	0,00					0,00
651000	Redevances FIXE	CRF628	-463 042,00	-463 303,00					-926 345,00
651100	Redevances VARIABLE	CRF629	-164 049,00	-254 916,00					-418 965,00
654100	Pertes créances irrécouv exerc	CRF625	-92,50	-612,50					-705,00
658000	Charges diverses gestion	CRF625	-309,62				-2,10		-311,72
681100	DAP immo incorporelles (IFA)	CRF639	-103 404,40	-49 894,88					-153 299,28
681740	Prov. pour clients douteux	CRF625	-11 350,30	-27 830,00	-967,17				-40 147,47
695000	Impôt sur les sociétés	CRF648					-42 145,00		-42 145,00
706139	CA Horaires ajustements (PMS)	CRF701	559,80	-8 364,47					-7 804,67
706140	Chèques horaires (PMS)	CRF701	6,92	49,83					56,75
706141	CA Q-Park résa	CRF701	9 944,86						9 944,86
706143	Espèces Horaires (PMS)	CRF701	14 790,78	24 710,51					39 501,29
706144	Cartes CB / VISA / Mastercard (PM	CRF701	291 234,85	478 533,04					769 767,89
706145	Cartes GR Total	CRF701	111 018,81	153 321,82					264 340,63
706146	Cartes Télépéage et autres	CRF701		0,00					0,00
706148	Cartes - Congrès,Forfait,Hotel	CRF701	144 371,08						144 371,08
706150	Cartes - Assoc. Comm. Ville	CRF701	4 950,00	2 075,01					7 025,01
706151	Abonnés 7*24 (c2c)	CRF702	563 269,52	404 542,26					967 811,78
706158	Chq parcs & Chq Convent. Valid	CRF701	373,32						373,32
706159	Autres Recettes Horaire divers	CRF701	12 471,41	11 997,89					24 469,30
706166	Remises sur Abonnement (c2c)	CRF702	-809,64	-3 269,86					-4 079,50
706340	Rémunération s/ct PUB (c2c)	CRF704	10 723,99	10 724,01					21 448,00
706410	Carte perdue (c2c)	CRF704	458,34	145,82					604,16
708800	Autres produits annexes	CRF704	-9,79	237,57					227,78
708802	Location présent. journx (c2c)	CRF704	250,00	250,00					500,00
708900	MAD emplacement lavage (c2c)	CRF704	5 889,08	8 652,00					14 541,08
758000	Produits divers gestion	CRF625	2 007,60	1 006,52			1,60		3 015,72
758110	Frais de Résiliation (c2c)	CRF625	40,00						40,00
768015	Pénalités de retard	CRF711					84,00		84,00
772100	Produits s/exercices antérieur	CRF712	410,00	409,00			1 294,00		2 113,00
781600	Rep prov. créances douteuses	CRF625	5 517,50	5 360,82	0,00				10 878,32
Total général			**250 209,92**	**120 543,72**	**-967,17**	**-212 940,00**	**-48 382,12**	**-92,24**	**108 372,11**

Ce fichier est joint sur le support USB avec le rapport pour une meilleur analyse

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables

Indexation					
Société	MARSEILLAISE DE STAT. SAS				
Ville :	Marseille				
Contrat :	E130 - Marseille - Espercieux / Arvieux				
Année	2019				
Parking					
	Parc Arvieux - Marseille				
Formule d'indexation	0,05 + 0,5xS/S0 + 0,3xFSD2/FSD20 + 0,15xBT01/BT010				
Coefficient d'indexation	1,124249182				
Indexation des seuils de la partie variable					
	Origine	N			
Seuil 1 Arvieux	570000	640822			
Seuil 2 Arvieux	635000	713898			
Indice	Non soumis à un indice				contrôle
% de participation	5,00%				répartition
	Date indice	Montant			index
Nouvel Indice	janv.-11	1,00			100,00%
Indice de Référence	mars-09	1,00			Correct
Indice	S : ICHTTS20 -> ICHT-H				
% de participation	50,00%				
	Date indice	Montant			
Nouvel Indice	juin-18	157,48			
Indice de Référence	mars-09	141,50		Coef. de Raccord	1,42
Indice	FSD2				
% de participation	30,00%				
	Date indice	Montant			
Nouvel Indice	nov.-18	131,70			
Indice de Référence	mars-09	114,30			
Indice	BT01				
% de participation	15,00%				
	Date indice	Montant			
Nouvel Indice	sept.-18	917,63		Coef. de Raccord	8,3802
Indice de Référence	mars-09	799,70			
EXATION SEUIL REDEVANCE	BASE 0 = 37ème mois soit au 01/03/2012		1,0348767		
Indice de Référence ICHT H	mars-12	106,90			
Indice de Référence FSD2	mars-12	127,90			
Indice de Référence BT01	mars-12	875,30			
Commentaire					

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Partie Fixe

Société	MARSEILLAISE DE STAT. SAS
Ville :	Marseille
Contrat :	E130 - Marseille - Espercieux / Arvieux
Année	2019
Parking	Parc Espercieux - Marseille
	Parc Arvieux - Marseille

Mois à provisionner	12		
	Annuel	Mensuel	
Redevance Fixe Arvieux 01/03/17-28/02/18	451 346	37 612	
Redevance Fixe Arvieux 01/03/18-28/02/19	465 695	38 808	
Redevance Fixe Espercieux 01/01/19 -31/12/19	463 042	38 587	AV 2

Numéro Mois	Nom du Mois	Mensuel Arvieux	Redevance Fixe Cumulé Arvieux	Mensuel Espercieux	Redevance Fixe Cumulé Espercieux
1	Janvier	37 612	37 612	38 587	38 587
2	Février	37 612	75 224	38 587	77 174
3	Mars	38 808	114 032	38 587	115 760
4	Avril	38 808	152 840	38 587	154 347
5	Mai	38 808	191 648	38 587	192 934
6	Juin	38 808	230 456	38 587	231 521
7	Juillet	38 808	269 264	38 587	270 108
8	Août	38 808	308 072	38 587	308 695
9	Septembre	38 808	346 879	38 587	347 281
10	Octobre	38 808	385 687	38 587	385 868
11	Novembre	38 808	424 495	38 587	424 455
12	Décembre	38 808	463 303	38 587	463 042
	Total	463 303		463 042	
Redevance fixe A provisionner			463 303		463 042

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Partie Variable

Société	MARSEILLAISE DE STAT. SAS				
Ville :	Marseille				
Contrat :	E130 - Marseille - Espercieux / Arvieux				
Année	2019				
Parking	Parc Espercieux - Marseille				
	Parc Arvieux - Marseille				
Mois à provisionner	12				
Budget	13002	13001			
	Arvieux	Espercieux			
Seuil 1	640 822	866093	1 506 915		HORS PROD ANNEXES
Seuil 2	713 898	941154	1 655 052		HORS CARTES PERDUES

Chiffre d'Affaires	13002	13001		
Mois	Arvieux	Espercieux	Total	Cumul
Janvier				
Février	192975	164355	357 330	357 330
Mars	80864	88960	169 824	527 154
Avril	88 608	107 884	196 492	723 646
Mai	83 662	89 276	172 938	896 583
Juin	89 220	93 911	183 131	1 079 714
Juillet	83 144	78 552	161 696	1 241 410
Août	66 378	69 578	135 956	1 377 366
Septembre	92 545	134 690	227 235	1 604 601
Octobre	93 591	113 599	207 190	1 811 791
Novembre	96 880	114 825	211 705	2 023 497
Décembre	95 730	96 551	192 281	2 215 778
Total Année	**1063596,03**	**1152181,71**	**2 215 778**	
Redevance Variable A provisionner	254 916	164 049	418 964	

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

7 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive des parcs
Annexe B: Gamme tarifaire des parkings
Annexe C: Description du Service Clients
Annexe D: QCR de Valence
Annexe E: Détail des amortissements économiques
Annexe F: Etat des immobilisations et amortissements
Annexe G: Justificatif de la répartition des honoraires de Q-Park Management - au titre de la mission de Direction et Assistance
Annexe H: Q-Park, 2ème opérateur de stationnement en France
Annexe I: La presse en parle
Annexe J: BP prévisionnel
Annexe K: Suivi GMAO
Annexe L: Tableau RAD

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Caractéristiques du parc	
Nom	Espercieux
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	6
Adresse	Rue des Docks
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des Docks
Sortie(s) adresse(s)	Rue des Docks
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Espercieux et rue des Docks
Coordonnées (tel, fax,mail)	04 91 90 12 56
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Commerce des Docks, hôtels, salle de concert, centre commercial
Heures d'ouverture (horaires)	24/7
Heures d'ouverture (abonnés)	24/7
Capacité (nombre de places)	500
Dimension des places	1,90m x 4,24m
Nombre de places pour handicapés	12
Nombre de places véhicules électriques	4
Nombre de places deux roues	24
Hauteur maximum	1,90m
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces, sans contact
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto
Panneaux publicitaires	4
Toilettes publics	Non
Vidéo Protection	Oui

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Caractéristiques du parc	
Nom	Arvieux
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	7
Adresse	Rue des Docks
Entrée(s) voitures (adresse)	Rue des Docks
Sortie(s) adresse(s)	Rue des Docks
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Place Espercieux et rue des Docks
Coordonnées (tel, fax,mail)	04 91 90 49 99
A proximité du parc (mairie, marché, hopital,église,	Commerce des Docks, hôtels, salle de concert, centre commercial
Heures d'ouverture (horaires)	06h/22h
Heures d'ouverture (abonnés)	24/7
Capacité (nombre de places)	283
Dimension des places	1,90m x 4,25m
Nombre de places pour handicapés	12
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	3
Hauteur maximum	1,90m
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	2
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto
Panneaux publicitaires	4
Toilettes publics	Non
Vidéo Protection	Oui

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe B: Gamme tarifaire des parcs

PRIX ET SERVICES
Q-PARK ESPERCIEUX

HORAIRES D'OUVERTURE

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

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

TARIFS HORAIRES

Tarification par tranche de 15 min au 1er janvier 2019

15mm	0,00 €	6h15	19,00 €
30mm	0,00 €	6h30	19,70 €
45mm	2,30 €	6h45	19,80 €
1h00	2,80 €	7h00	20,80 €
1h15	4,30 €	7h15	21,60 €
1h30	5,20 €	7h30	22,50 €
1h45	5,60 €	7h45	23,20 €
2h00	5,90 €	8h00	23,70 €
2h15	7,40 €	8h15	24,50 €
2h3	8,30 €	8h30	25,30 €
2h45	8,70 €	8h45	25,80 €
3h00	8,90 €	9h00	26,20 €
3h15	10,50 €	9h15	27,20 €
3h30	11,30 €	9h30	28,00 €
3h45	11,70 €	9h45	28,90 €
4h00	11,90 €	10h00	29,40 €
4h15	13,30 €	10h15	30,40 €
4h30	14,00 €	10h30	31,40 €
4h45	14,60 €	10h45	32,20 €
5h00	14,90 €	11h00	33,00 €
5h15	16,30 €	12h00	34,90 €
5h30	17,00 €		
5h45	17,60 €		
6h00	17,90 €		

24h00 de stationnement : **36,20€**

Ticket perdu : 40,00 €

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr

	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
Auto permanent	220,00 €	637,00 €	1214,00 €	2424,00 €
Auto résident	113,00 €	322,00 €	623,70 €	1245,00 €
Moto permanent	110,00 €	319,00 €	607,20 €	1212,00 €
Moto résident	57,00 €	161,00 €		
Vélo	6,00 €	16,00 €		59,00 €

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

PRIX ET SERVICES

Q-PARK ARVIEUX

HORAIRES D'OUVERTURE

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

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

TARIFS HORAIRES

Tarification par tranche de 15 min au 1er janvier 2019

15mm	0,00 €	6h15	19,00 €
30mm	0,00 €	6h30	19,70 €
45mm	2,30 €	6h45	19,80 €
1h00	2,80 €	7h00	20,80 €
1h15	4,30 €	7h15	21,60 €
1h30	5,20 €	7h30	22,50 €
1h45	5,60 €	7h45	23,20 €
2h00	5,90 €	8h00	23,70 €
2h15	7,40 €	8h15	24,50 €
2h3	8,30 €	8h30	25,30 €
2h45	8,70 €	8h45	25,80 €
3h00	8,90 €	9h00	26,20 €
3h15	10,50 €	9h15	27,20 €
3h30	11,30 €	9h30	28,00 €
3h45	11,70 €	9h45	28,90 €
4h00	11,90 €	10h00	29,40 €
4h15	13,30 €	10h15	30,40 €
4h30	14,00 €	10h30	31,40 €
4h45	14,60 €	10h45	32,20 €
5h00	14,90 €	11h00	33,00 €
5h15	16,30 €	12h00	34,90 €
5h30	17,00 €		
5h45	17,60 €		
6h00	17,90 €		

24h00 de stationnement : **36,20€**

Ticket perdu : 40,00 €

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr

	Mensuel	Trimestriel	Semestriel	Annuel
Auto permanent	220,00 €	637,00 €	1214,00 €	2424,00 €
Auto résident	113,00 €	322,00 €	623,70 €	1245,00 €
Moto permanent	110,00 €	319,00 €	607,20 €	1212,00 €
Moto résident	57,00 €	161,00 €		
Vélo	6,00 €	16,00 €		59,00 €

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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)

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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 trésorie 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)

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe D: QCR de Valence

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe E: Détail des amortissements économiques

Nom Contrat	Marseille - Espercieux / Arvieux								
Société	Code	Désignation	Code classe imm	Code sous-classe immo.	Grou	Code	Nom Parking	Bien de retour	Type de Bie
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	LCE - Marseille - MSS	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	LCE - Marseille - MSS	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	LCE - Marseille - MSS	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	LCE - Marseille - MSS	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	LCE - Marseille - MSS	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	LCE - Marseille - MSS	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	AVRBAT Mis en carrelage esp caisse bdc 18-010210	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	KONE: PREST 18-009338	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	CAE Moteur désenfumage bdc 19-012625	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225150	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	VISIONAUTE Renouvellemt enregistreur bdc 19-013841	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	CEIRA Radiocontinuité bdc 19-014964	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QPF Refacturation mise à jour Skidata	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QPF Refact Ampéris/Netceler iv parc	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225130	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QPF Couts capitalises 2019	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QPF Couts capitalises 2019	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QMS+INTRAPARC MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	LAV 7300 ES DISC 100 MAR ESP	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	13001	Marseille - Espercieux	Immobilisations matérielles	Biens de
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	BATT+CHARG LAV 7300ES MAR ESP	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	13001	Marseille - Espercieux	Immobilisations matérielles	Biens de
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	TRIEUSE MAR ESP	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218400	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	Biens de
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	COFFRE FORT MAR ESP	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218400	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de reprise
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	CLOISON MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	TRAITEMENT PIERRE MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO CIAUX MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MOBILIER	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218400	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de reprise
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONORAIRE MO ESPERCIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	EXTINCTEUR ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	CLIM LOCAL EXPLOIT ESPERCIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225250	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HOUSE STYLE ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	COMPTEUSE DE PIECE	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215490	13002	Marseille - Arvieux	Immobilisations matérielles	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	COFFRE FORT	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215490	13002	Marseille - Arvieux	Immobilisations matérielles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SIGNALITIQUE EXT DYN MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SIGNA INTER MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	RADIO PTI MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	EXTINCTEURS MAR ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SIGNALETIQUE MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SIGNALETIQUE DYNA MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MONITEUR KEWEGO BOX ARVIEUX	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	Biens de
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MAT DE PEAGE MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	VIDEO INTERPHONIE MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO CIAUX MH1 MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO CIAUX MH1 MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	EXTINCTEURS MAR ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO DCO 08 ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONORAIRES ARCHITECTE SMA ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO ARCHIT MH1 MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	CPLT VIDEO INTERPHONIE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	CTRAT MO MODIF ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MOE HOUSE STYLE ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	TVX HOUSE STYLE ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	TVX CHGMT FREQUENCE ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	CPLMT SIGNALETIQUE INT ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO ARCHITECT ESPERCIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MISE EN SCE INTRAPARC ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO DCO 08 ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SIGNALETIQ INT NON DYN MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	INST ELECTRIQUE IVPARK MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	INTRAPARC MAR ESP REFACT QPF	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QMS+INTRAPARC MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	RADIO PTI ANTI INTRU MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MAT DE PEAGE MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO ARCHITECT ESPERCIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QMS CABLAGE MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QMS ADAPTATION MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	INSTALL DETECTION GTC MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	TVX HOUSE STYLE ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	INSTALL IVPARK GTC QMS MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MOE HS LOT TECH MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	HONO MO MH1 HS MAR ARV	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	ADAPTATION CENTRALE INC ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	GAGNERAUD MO ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	GAGNERAUD MO ESPERCIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	PORTES BASCULANTES MOTORISEES	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	CPLT VIDEO INTERPHONIE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	ESP IVPARK GTC QMS MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SKIDATA MIGRAT CARTE TOTAL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SOMES POMPE RELAVAGE ESPERC	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	7 LECTEURS FACADE RS232	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	8 LECTEURS TABLE FERIE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	ACS MIGRATION TELECOLLECTE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SOUCHON TVX ECLAIRAGE ESPER	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SKIDATA MIGRATION V19 AMESYS	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	KONE RPLT VITRE PYLONE ASCENCE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MIROITERIE RPLT VITRE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	TTS LOT SIGNALETIQUE ARVIEUX	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	ST GROUPE REVETEMT ANTIDERAPAN	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225220	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	KONE RPLT PORTE PALIERE VITREE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QPF HON CONV ETUDE 2011	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QPF HON CONV ETUDE 2011	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225120	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SOMES RPLMT POMPE RELEVAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	XEROX INTERFACE TELEJALONNEMEN	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	MICHAT SERVEUR JALON DYNAMIQUE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	OTIS RPMT RUBAN DETECTION	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	ACS CHGT PC GESTION DE PEAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SELECTRIC RELAYAGE DESENFUMAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	JCT RPLT CAISSON SURPRESSION	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SELETRIC COFFRET RELAYAGE AXON	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SOUCHON CABLE CR1 SOUFFLAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	QPF MISE EN CONFORMITE PMR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225270	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SKIDATA MIS A JOUR BULLETIN 13	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SKIDATA LECT ENTREE + CAISSE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	KONE PORTAIL GIRARDOT	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	VISIOLED LAMPES 2G11-2G7	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	DIESEL ELECTIRC ITV S/GE IVECO	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SELECTRIC COFFRET RELAYAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SELECTRIC MOTEUR SOUFFLAGE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SKIDATA LECTEUR CAISSE MANUELL	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	VISIOLED PROJECTEUR LED	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225200	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	ST GROUPE REMISE EN PEINTURE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225230	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	COLORGAMS SIGNALETIQUE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225190	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SKIDATA LECTEUR BORNE SORTIE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	228100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SNEF RPLT POMPE N°2	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	NETCELER CAMERA MICROPAK	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225170	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
MAR Sté Marseillaise de Stat	PC-E130	SELECTRIC RPLT MOTEUR SOUFFLAG	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225140	13002	Marseille - Arvieux	Autres Immobilisations corpor	
QPF Q-Park France	PC-E130	IMMO EN COURS 31-12-2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
QPF Q-Park France	PC-E130	Provision 2018	Tangible fixed assets	Operating assets under construction	231100	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

QPF Q-Park France	PC-E130	VESTIAIRE MAR ESP	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218400	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	Biens de
QPF Q-Park France	PC-E130	LICENCE INTRAPARC ARVIEUX	Intangible fixed assets	Software	205010	13002	Marseille - Arvieux	Immobilisations incorporelles	
QPF Q-Park France	PC-E130	LICENCE INTRAPARC QMS ESPERCIE	Intangible fixed assets	Software	205010	13001	Marseille - Espercieux	Immobilisations incorporelles	
QPF Q-Park France	PC-E130	FRAIS INSTAL EASYNET MAR ESPER	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
QPF Q-Park France	PC-E130	PACK SERVICES MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
QPF Q-Park France	PC-E130	FRAIS INSTAL EASY NET MAR ESP	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225210	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	
QPF Q-Park France	PC-E130	QPM 1 CIREUSE A CHAUSSURES	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
QPF Q-Park France	PC-E130	QPM 1 DEFIBRILATEUR	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
QPF Q-Park France	PC-E130	QPM 9 POUBELLES AVEC LOGO	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
QPF Q-Park France	PC-E130	QPM 4 CADRES A1 ALUMINIUM	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
QPF Q-Park France	PC-E130	QPM 15 PARAPLUIES	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
QPF Q-Park France	PC-E130	QPM 1 POUSSETTE	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
QPF Q-Park France	PC-E130	QPM 4 CLES POUBELLES	Intangible fixed assets	Concessions, permits and intellectual property rights	225240	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corporelles	Biens de retour
QPF Q-Park France	PC-E130	PC FIXE R BASSOUS	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	Biens de
QPF Q-Park France	PC-E130	TENNANT AUTOLAVEUSE T16	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	13001	Marseille - Espercieux	Immobilisations matérielles	Biens de
QPF Q-Park France	PC-E130	VESTIAIRE MAR ESP	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218400	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	Biens de
QPF Q-Park France	PC-E130	PC FIXE R BASSOUS	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	218300	13001	Marseille - Espercieux	Autres Immobilisations corpor	Biens de
QPF Q-Park France	PC-E130	TENNANT AUTOLAVEUSE T16	Tangible fixed assets	Other tangible fixed assets	215450	13001	Marseille - Espercieux	Immobilisations matérielles	Biens de

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat	Marseille - Espercieux / Arvieux											
Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements												
Étiquettes de lignes	Type de Bien	Nom Parking	Somme de Invest. Cumulés 01/01	Somme de Invest. période	Somme de Mouv. Internes	Somme de Sorties brutes	Somme de Invest. Cumulés 31/12	Somme de Amort. cumulés 01/01	Somme de Amort. Période	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/
MAR Sté Marseillais	Biens de retour	Marseille - Espercieux	528 641	24 241	0	0	552 882	- 415 820	- 103 404	- 519 225	112 821	33 657
		Marseille - Arvieux	482 221	6 720	0	0	488 940	- 382 108	- 49 895	- 432 003	100 112	56 937
	Total Biens de retour		1 010 862	30 961	0	0	1 041 822	- 797 929	- 153 299	- 951 228	212 933	90 594
	Biens de reprise	Marseille - Espercieux	36 319	0	0	0	36 319	- 36 319	0	- 36 319	0	0
		Marseille - Arvieux	5 765	0	0	0	5 765	- 5 765	0	- 5 765	0	0
	Total Biens de reprise		42 084	0	0	0	42 084	- 42 084	0	- 42 084	0	0
Total MAR Sté Marseillaise de Stat			1 052 946	30 961	0	0	1 083 906	- 840 013	- 153 299	- 993 312	212 933	90 594
QPF Q-Park France	Biens de retour	Marseille - Espercieux	29 883	- 5 645	0	0	24 238	- 29 883	0	- 29 883	0	- 5 645
		Marseille - Arvieux	20 640	0	0	0	20 640	- 20 640	0	- 20 640	0	0
	Total Biens de retour		50 523	- 5 645	0	0	44 878	- 50 523	0	- 50 523	0	- 5 645
	Biens de reprise	Marseille - Espercieux	20 886	0	20 886	- 20 886	20 886	- 5 630	- 2 485	- 8 115	15 257	12 771
	Total Biens de reprise		20 886	0	20 886	- 20 886	20 886	- 5 630	- 2 485	- 8 115	15 257	12 771
Total QPF Q-Park France			71 409	- 5 645	20 886	- 20 886	65 764	- 56 153	- 2 485	- 58 638	15 257	7 126
Total général			1 124 355	25 316	20 886	- 20 886	1 149 671	- 896 165	- 155 785	-1 051 950	228 190	97 721

A fin 2019, La VNC du contrat compte tenu de la fin proche de la DSP s'élève à 97 721€

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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

Nom Contrat :	Marseille - Espercieux / Arvieux | 0				
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				*A*	6 389 784
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				*B*	1 958 690
Total des dépenses Supports informatiques				*C*	2 930 197
					11 278 671
Chiffres d'Affaires HT Groupe				*D*	119 340 931
Chiffres d'Affaires HT du contrat				*E*	2 253 094
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				*A x (E / D)*	120 636
- Supports Services Opérationnels				*B x (E / D)*	36 979
- Dépenses et Supports informatiques				*C x (E / D)*	55 321

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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

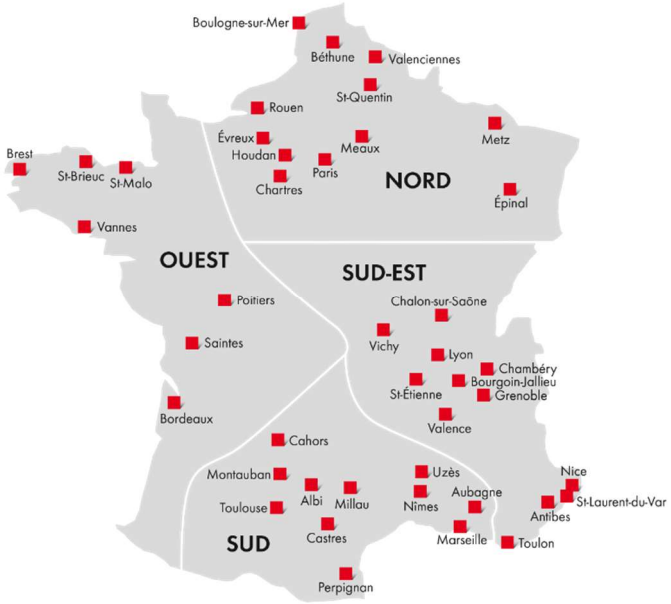
Le Groupe Q-Park

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.

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

Q-Park France

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



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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe J : Q-Park en Bref

I Nouveautés digitales sur Q-Park-resa.fr

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

Grâce à l'installation d'un système de Lecture Automatisé des Plaques d'Immatriculation (LAPI), l'accès au parking se fait désormais automatiquement par lecture de la plaque et non plus par QR Code. Le fonctionnement est simple : le client réserve sa place de stationnement sur Q-Park Résa (en Onepass ou en Multipass), et le jour de la réservation venu, il n'a plus qu'à avancer en borne d'entrée afin que sa plaque soit lue et que la barrière lui soit ouverte, idem en sortie (plus besoin d'ouvrir sa fenêtre). L'accès aux entrées piétons se fait grâce à un digicode. S'il y a des dépassements avant ou après la réservation, ceux-ci sont prélevés directement sur la CB utilisée au moment du paiement de la réservation. Ce système est en cours de déploiement sur l'ensemble des sites en France.

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

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

I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux.

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Fins des travaux sur les parkings Toulonnais

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

Ce vaste programme de rénovation porte sur :

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

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

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

Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France

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

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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

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

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

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Campagnes promotionnelles nationale

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

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

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

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

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

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

Waze

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

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

waze

- **Partenariats nationaux**

- **Europcar**

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

Le partenariat a pour objectif concret de :

- Accueillir des véhicules Europcar et éventuellement des points de vente dans les parkings Q-Park.
- Développer l'autopartage au travers de la plateforme multimodale Ubeeqo et intégrer le parking comme une brique à part entière du parcours client.
- PRéaliser des opérations de cross-business via des échanges de liens sur les sites internet, des e-mailings réguliers offrant des avantages aux clientèles des 2 partenaires ou des évènements ponctuels permettant de mettre en avant les services de Q-Park et Europcar.

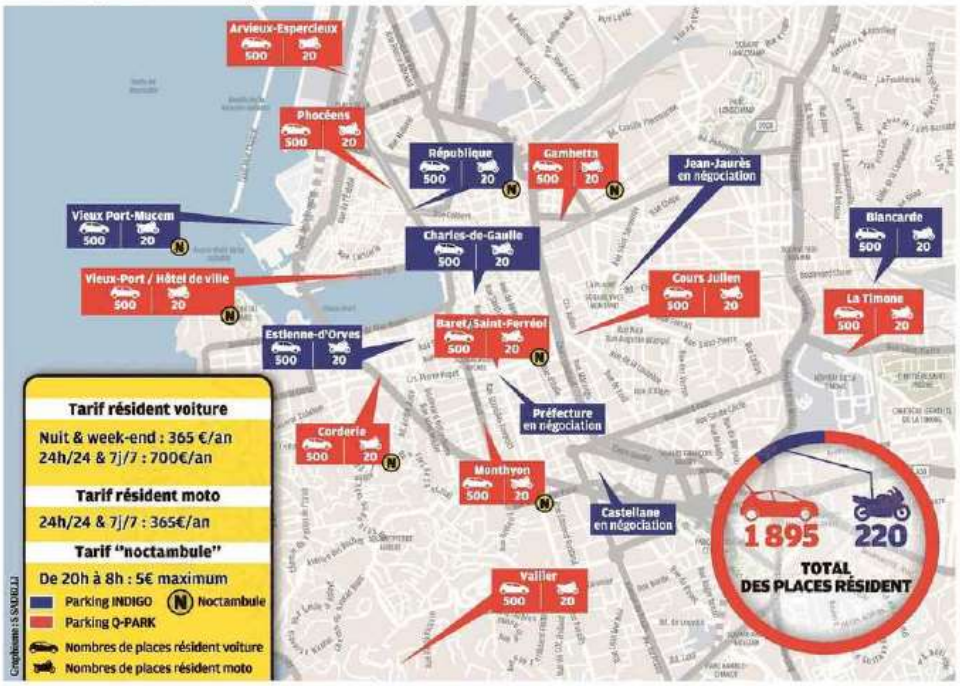
Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe I : La presse en parle

Marseille

Parkings : faire place aux résidents

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



Gratuité et réductions

La décision a été prise lors de la séance du 24 octobre qui s'est tenue à la Métropole Aix-Marseille-Provence. Pour accompagner l'activité économique des commerçants et faciliter la venue des usagers très nombreux en période de fin d'année, la Métropole a décidé d'offrir "la gratuité du stationnement au sein des parkings métropolitains concédés des centres-villes". Cette décision unilatérale de gratuité est applicable **les samedis et dimanches 14, 15, 21 et 22 décembre, entre 10 h et 19 h.** À Aix, ce sont deux heures de stationnement gratuites qui sont mises en place dans les parkings. Sur les autres territoires couverts par la compétence de la Métropole, cette gratuité s'appliquera pendant la plage horaire d'ouverture "normale" des commerces, entre 10 h et 19 h.

Par ailleurs, Q-Park offre, pour toute nouvelle souscription d'abonnement par internet dans les parkings participants à l'initiative, une **réduction de 50 % sur la place de parking pendant les trois premiers mois d'abonnement.** L'offre est valable pour trois places maximum par contrat, dans la limite des places disponibles, jusqu'au 15 décembre.

→ service.clients@q-park.fr et ✆ 0 810 077 275. q-park-resa.fr

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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, 24 h/24 et 7 j/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 1er novembre, dans ceux de République, Hôtel-de-ville et Charles-de-Gaulle. La mesure devrait être étendue, à partir de demain, aux parkings Baret, Gambetta, Corderie, Phocéens, Cours Julien, Vieux-Port Mucem et Timone, suivis le 21 janvier 2020 par La Blancarde. Les autres mesures phares de ce dispositif sont la gratuité totale de la première demi-heure de stationnement et l'application de l'abonnement résident à 1 € par jour aux deux-roues motorisés. Une partie de ces parkings proposent, de surcroît, un tarif dit "noctambule" dont le montant ne peut dépasser 5 €, pour un stationnement de nuit, entre 20 h et 8 h. 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 1er 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 : 1625, contre 407 auparavant, auxquelles s'ajoutent les 270 places résidents des parkings "de la première couronne" (Blancarde et Timone).

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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

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

DES CONDITIONS D'ÉLIGIBILITÉ À L'ÉPREUVE DU TERRAIN

Pour bénéficier du tarif résident, la première condition est d'habiter dans un rayon de 500 m autour du parking convoité. Ce qui pose le problème des personnes n'ayant pu trouver de place dans le parking le plus proche de chez elles (soit parce que ce lieu de stationnement ne pratique pas le tarif préférentiel, soit parce qu'il est saturé de demandes), alors que des places sont disponibles dans un autre parking, distant de plus de 500 m de leur domicile. Dans le cas de Monthyon, l'offre résident est officiellement reportée par la Métropole sur Baret/-Saint-Ferréol. Pour le reste, les opérateurs fermaient les yeux lorsqu'il s'agissait d'échanges de clients entre leurs propres parkings. En revanche, selon nos sources, passer d'un Q-Park à un Indigo, ou inversement, se révélerait plus problématique…

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

Par ailleurs, la constitution d'un dossier d'abonnement résident suppose de fournir trois pièces justificatives que sont la taxe d'habitation, une quittance EDF et la carte grise du véhicule. Or, à Marseille, beaucoup de voitures de résidents sont immatriculées dans un autre département que les Bouches-du-Rhône. La Métropole dit avoir donné à ses deux délégataires des consignes de tolérance, leur demandant de focaliser leur attention sur le lieu de la résidence principale (Marseille) et la distance maximale entre celle-ci et le parking concerné (500 m).

QUELLES COMPENSATIONS POUR LES DÉLÉGATAIRES ?

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

Philippe GALLINI

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe J: BP prévisionnel

Compte rendu financier prévisionnel			Indexation	2%											
	1		3	4	5	6	6	7	8	9	10	10	11	12	13
	Réalisé 2009	Réalisé 2010	Réalisé 2011	Réalisé 2012	Réalisé 2013	Prévisionnel 2014	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Prévisionnel 2018	Réalisé 2018	Réalisé 2019	Prévisionnel 2020	Prévisionnel 2021
Horaires	526 755	723 794	1 134 357	1 234 390	1 397 280	1 376 321	1 386 938	1 074 503	1 207 032	1 140 155	1 157 257	1 214 018	1 252 041	1 277 082	1 302 623
Abonnés	963 958	1 040 939	1 122 451	1 112 670	1 008 269	993 145	912 770	697 720	675 944	870 493	883 550	881 226	963 732	983 007	1 002 667
Produit de publicité	13 350	20 611	21 499	21 673	22 319	21 985	20 512	20 359	20 651	20 686	21 100	21 109	21 448	21 877	22 314
Recettes diverses	3 770		8 618	6 226	3 126	3 079	6 452	14 957	16 693	19 550	19 941	17 032	15 913	16 231	16 556
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 507 832	1 785 344	2 286 925	2 374 960	2 430 995	2 394 530	2 326 672	1 807 539	1 920 321	2 050 883	2 081 847	2 133 384	2 253 134	2 298 197	2 344 161
Redevance à la collectivité	-662 660	-1 069 178	-1 445 150	-1 504 328	-1 532 789	-1 551 956	-1 468 531	-1 113 383	-1 190 761	-1 267 762	-1 291 698	-1 320 490	-1 345 310	-1 434 192	-1 462 876
Dépenses d'exploitation QPS	-365 684	-408 201	-426 617	-438 974	-444 655	-453 548	-415 533	-392 037	-389 962	-393 958	-401 838	-393 652	-362 700	-369 954	-369 954
Annulation Honoraires QPARK 2007	27 828														
Rémunération de l'exploitant QPS	-52 943	-133 101	-139 002	-145 339	-154 905	-158 003	-144 001	-145 383	-105 926	-3 545	-3 615	-3 504		0	0
Taxes professionnelles	-16 280	-15 645	-45 519	-12 691	-15 445	-15 754	-27 357	-9 540	-28 801	-17 935	-18 294	-15 250	-19 191	-19 575	-19 575
Taxes Diverses	-2 520	-2 912	-4 149	-4 144	-4 503		-1 331			-1 347	-1 374	-750	-1 191	-1 215	-1 239
Autres produits & charges du concessionnaire	-17 201	-44 135	5 317	-14 724	0		0			-202 593	-205 632	-229 955	-220 638	-225 051	-229 552
Amortissements	-62 538	-84 079	-86 906	-91 348	-100 415	-140 415	-82 843	-79 284	-74 423	-84 649	-119 400	-119 052	-155 785	-155 785	-155 785
CHARGES D'EXPLOITATION	-1 151 998	-1 757 251	-2 142 026	-2 211 547	-2 252 711	-2 319 675	-2 139 597	-1 739 627	-1 789 872	-1 971 789	-2 041 850	-2 082 653	-2 104 814	-2 205 770	-2 238 980
Produits financiers	620	7 711	15 163	23 297	12 465		9 277	4 540	89	14		14	84		
Charges financières diverses	-5 000	390	-723	-257	-1 021		-1 086	-756	-320			-289			
Intérêts sur emprunts															
RESULTAT FINANCIER	-4 380	8 100	14 440	23 040	11 444	0	8 192	3 784	-231	14	0	-275	84	0	0
Résultat Exceptionnel							42 812	412	-830				2 113		
Impôt sur les société	-126 040	-12 243	-53 803	-62 133	-63 315	-25 675	-77 975	-24 083	-43 356	-22 370	-13 719	-14 128	-42 145	-31 702	-36 077
CHARGES DE LA CONCESSION	-1 278 038	-1 769 494	-2 195 829	-2 273 680	-2 316 026	-2 345 350	-2 217 572	-1 763 710	-1 833 228	-1 994 159	-2 055 569	-2 096 781	-2 144 846	-2 237 473	-2 275 057
RESULTAT NET	225 414	23 950	105 536	124 320	126 412	49 179	160 104	48 025	86 031	56 738	26 278	36 328	108 372	60 724	69 104

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe K: Suivi GMAO

Parkings	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE 2019									
	Matériel de péage	Sécurité incendie	Télégestion	Communication	Ventilation	Electricité	Vidéosurveillance	Portails	Ascenseurs	TOTAL
Les Docks	18	3	2	8	7	2	2	1	2	43
Espercieux	12	1	1	0	1	1	6		3	25
Total	**30**	**4**	**1**	**8**	**8**	**1**	**8**	**1**	**5**	**66**

Matériel de péage: Bornes d'entrée et sortie, lecteurs piétons, lecteurs de tickets, barrières, caisses automatiques
Sécurité incendie: Blocs autonomes éléctrique de secours, extincteurs, colonnes séches, 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 éléctrogène, 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

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021

Annexe L: Tableau RAD

Compte rendu financier prévisionnel

QPARK	Réalisé 2009	Réalisé 2010	Réalisé 2011	Réalisé 2012	Réalisé 2013	Réalisé 2014	Réalisé 2015	Réalisé 2016	Réalisé 2017	Réalisé 2018	Réalisé 2019	Prévisionnel 2020	Prévisionnel 2021
CHIFFRE D'AFFAIRES	1 507 832	1 785 345	2 286 925	2 374 960	2 430 995	2 326 672	1 807 539	1 920 321	2 050 883	2 133 384	2 253 134	2 298 197	2 344 161
Redevance à la collectivité	-662 660	-1 069 178	-1 445 150	-1 504 328	-1 532 789	-1 468 531	-1 113 383	-1 190 761	-1 267 762	-1 320 490	-1 345 310	-1 434 192	-1 462 876
Dépenses d'exploitation	-489 338	-688 073	-696 876	-707 219	-719 922	-671 066	-626 244	-599 112	-704 027	-762 163	-759 504	-771 578	-776 104
CHARGES D'EXPLOITATION	-1 151 998	-1 757 251	-2 142 026	-2 211 547	-2 252 711	-2 139 597	-1 739 627	-1 789 872	-1 971 789	-2 082 653	-2 104 814	-2 205 770	-2 238 980
RESULTAT FINANCIER	-4 380	8 100	14 440	23 040	11 444	8 192	3 784	-231	14	-275	84	0	0
Résultat Exceptionnel						42 812	412	-830	0	0	2 113	0	0
Impôt sur les société	-126 040	-12 243	-53 803	-62 133	-63 315	-77 975	-24 083	-43 356	-22 370	-14 128	-42 145	-31 702	-36 077
CHARGES DE LA CONCESSION	-1 278 038	-1 769 494	-2 195 829	-2 273 680	-2 316 026	-2 217 572	-1 763 710	-1 833 228	-1 994 159	-2 096 781	-2 146 959	-2 237 473	-2 275 057
RESULTAT NET	225 414	23 951	105 536	124 320	126 412	160 104	48 025	86 031	56 738	36 328	108 372	60 724	69 104

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021