

Rapport d'activité

AUBAGNE 2019

**ParkingS 8 MAI 1945, BEAUMOND,
MARCHE, CENTRE ANCIEN, POTIERS
et VOIRIE**



Auteur : Kaddouri Belkacem/ Franck Monvoisin

Date : 11 juin 2020

Présentation de la DSP des parkings d'Aubagne – Potiers – Marché – Centre Ancien – Beaumont – 8 mai 1945 – zones de surface – 2019

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 de la Délégation de Service Public concernant les parcs de stationnement Potiers, Marché, Centre Ancien, Beaumont, 8 mai 1945 ainsi que quatre zones de stationnement en surface inclus dans son périmètre.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Les parcs Potiers (74 places), Marché (590 places), Centre Ancien (326 places), Beaumont (234 places), 8 mai 1945 (375 places) ainsi que les zones Rouge (161 places), Orange (390 places), Verte (229 places) et Hôpital (150 places) sont gérés par la société Q Park depuis la notification du contrat de Délégation de Service Public (DSP) le 1^{er} janvier 2002 pour une durée de 33 ans.

b. Ouverture et gardiennage

Les parcs Potiers, Centre Ancien, 8 mai 1945, Beaumont, Marché et les quatre zones de stationnement en surface sont ouverts en permanence aux usagers abonnés et horaires.

La sécurité des parcs est assurée par la présence d'agents de façon quotidienne de 7h à 21h puis par la surveillance à distance effectuée par le service Qualité-Contrôle-Relation clients (QCR) de Q Park.

c. Equipes et outils de maintenance

Les équipes d'exploitation-maintenance des parcs représentent un total de 9,16 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable de parc, de trois responsables adjoints, d'un technicien et de quatre agents d'exploitation. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de quatre collaborateurs. Les interventions nécessaires hors présence du personnel dans les parcs sont gérées par une centrale basée sur la ville de Valence qui récupère les appels et les alarmes. En complément, un agent d'astreinte est disponible.

Le service QCR composé de vingt-trois collaborateurs dispose d'une Gestion de Maintenance Assistée par Ordinateur (GMAO) permettant de tracer les incidents et leur suivi, ainsi que du logiciel Fly Vision assurant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en directe.

d. Travaux de maintenance et contrôles

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

Les travaux marquants de l'année 2019 sont listés ci-après :

- Stationnement de surface (136 k€) : mise aux normes des horodateurs en vue du contrôle dématérialisé et de la préparation aux normes bancaires ;
- Parking du 8 Mai 1945 (33 k€) ;
 - Mise à jour de Skidata ;
 - Création d'un plan dwg du parking ;
 - Achat de peinture et équipements.
- Parking Aubagne Beaumont (15 k€) ;
 - Réparation de la borne d'entrée ;
 - Migration v11 du système péager SkiData.
- Parking Centre Ancien (160 k€) ;
 - Relamping en leds ;
 - Migration v11 du système skidata ;
 - Remplacement de pompes de relevage ;
 - Remplacement d'ascenseur.
- Parking Potiers (6 k€) : Migration de skidata v11.
- Parking Aubagne Marché (18 k€) ;
 - Remplacement enregistreur vidéo ;
 - Mise aux normes de la continuité de la radio électrique ;
 - Migration v11 du système péager SkiData.

e. Investissements

Les investissements réalisés dans les parkings et sur la voirie représentent 329 k€ HT en 2019.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Trois grilles tarifaires s'appliquent sur ce contrat. La première concerne les parcs 8 mai 1945, Beaumont, Centre Ancien. Celle-ci inclut une gratuité pour la première heure de stationnement. La seconde, ne comprend pas de gratuité, et s'applique aux parcs Marché et Potiers. Enfin, la grille de la voirie se décline selon les quatre zones (rouge, orange, verte et hôpital).

Une augmentation des grilles a été mise en œuvre en 2019.

Concernant les parcs 8 Mai 1945, Beaumond et Centre Ancien, à partir de 1h45, augmentation du prix de 0,10 €, à partir de 3h45, augmentation du prix de 0,20 €. Tarifs de 4h45 à 9h30 inchangés. De 9h45 à 13h00, augmentation du prix de 0,10 €. Augmentation du prix de 0,20 € pour la plage horaire de 13h00 à 24h00. Forfait pour une semaine inchangée. Les prix des abonnements ont augmenté (95,00 € pour l'abonnement mensuel en 2019 contre 92,40 € en 2018, 950,20 € pour l'abonnement annuel en 2019 contre 924 € en 2018).

Concernant les parcs Marché et Potiers, les tarifs ont augmenté dans l'ensemble pour ces 2 parcs. Augmentation du prix de 0,10 € pour les plages 15-30 min et 1h15-3h45. Pour les plages horaires de 4h00 à 24h00, augmentation des prix jusqu'à 0,20 €.

Concernant le stationnement en voirie, pas d'évolution des tarifs sur les zones rouges et oranges. Les tarifs de la zone verte ne sont pas indiqués. En 2018, le tarif du parking de l'hôpital était un forfait qui s'établissait à 2,00 € pour 12h de stationnement. En 2019, les tarifs ont fortement augmenté. Ils sont progressifs : gratuité pour le 1er 1/4h jusqu'à 15,00 € pour 12h00 de stationnement.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public atteint 2 850 k€ HT en 2019, en légère baisse de 0,2% par rapport à l'année précédente, où il s'élevait à 2 854 k€ HT.

Les recettes horaires et assimilées (hors voiries) reculent de 5,6% par rapport à l'année précédente passant de 597 k€ HT à 564 k€ HT en 2019.

Les recettes horaires et assimilées (prestations de service & recettes de voiries comprises), qui représentent 40% du chiffre d'affaires, sont en léger progrès par rapport à l'année précédente +0,4%, passant de 1 129 k€ HT à 1 134 k€ HT en 2019.

Parallèlement, les recettes liées aux abonnements enregistrent une baisse de 1,1%, passant de 716 k€ HT à 708 k€ HT en 2019, ce qui correspond à 25% du chiffre d'affaires.

Il convient de noter qu'une subvention d'exploitation de 1 002 k€ HT, stable en 2019, complète pour 35% le chiffre d'affaires de la délégation de service public.

c. Aspects commerciaux – 8 mai 1945

Les recettes du parking 8 mai 1945 sont en hausse de 2,0%, elles s'élèvent à 368 k€ HT en 2019, contre 360 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 43 878 entrées horaires payantes est en hausse de 7,0%, alors qu'elle atteignait 40 999 entrées horaires payantes en 2018, et se conjugue avec une hausse du ticket moyen de 4,2% également, lequel atteint désormais 3,47 € TTC, alors qu'il s'établissait à 3,33 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilées sont en baisse de 3,3% passant de 173 k€ HT à 167 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 54,6%, soit 201 k€ HT, correspondant à 356 abonnements en fin d'année, contre 331 en fin d'année précédente où cela générerait 188 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 6,9%, du fait notamment du dynamisme des ventes d'abonnements à destination des résidents.

Les recettes par place s'élèvent à 980 € HT.

d. Aspects commerciaux – Beaumont

Les recettes du parking Beaumont sont en baisse de 6,6%, elles s'établissent à 263 k€ HT en 2019, contre 282 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 45 448 entrées horaires payantes est en diminution de 9,2%, alors qu'elle atteignait 50 059 entrées horaires payantes en 2018, et que le ticket moyen augmente légèrement de 0,6% en 2019, lequel atteint désormais 3,66 € TTC, alors qu'il s'établissait à 3,64 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilées baissent de 5,4%, passant de 154 k€ HT à 146 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 44,9%, soit 118 k€ HT, correspondant à 229 abonnements en fin d'année, contre 234 en fin d'année précédente où cela générerait 128 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une baisse de 7,9%. Le délégataire a été contraint de limiter les abonnements disponibles pour les résidents en raison de la forte affluence constatée sur ce parking.

Les recettes par place s'élèvent à 1 125 € HT, faisant ainsi de ce parking celui qui génère le plus de recettes par place de la délégation. Sa localisation explique son attractivité.

e. Aspects commerciaux – Centre ancien

Les recettes du parking Centre ancien sont en baisse de 7,1%, elles s'établissent à 77 k€ HT en 2019, contre 83 k€ HT l'année précédente.

La faible fréquentation de 9 919 entrées horaires payantes est en forte baisse de 30,0%, alors qu'elle atteignait 14 161 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente de 7,3% en 2019, lequel atteint désormais 3,19 € TTC, alors qu'il s'établissait à 2,97 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilées sont en baisse de 17% passant de 36 k€ HT à 30 k€ HT.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 61%, soit 47 k€ HT, correspondant à 88 abonnements en fin d'année, contre 81 en fin d'année précédente où cela générerait 47 k€ HT de chiffres d'affaires également.

Les recettes par place s'élèvent à un montant particulièrement faible de 237 € HT.

f. Aspects commerciaux – Marché

Les recettes du parking Marché sont en légère hausse de 1,7% et s'élèvent à 487 k€ HT en 2019, contre 479 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation de 98 259 entrées horaires payantes est en retrait de 9,0%, alors qu'elle atteignait 108 007 entrées horaires payantes en 2018. En revanche, le ticket moyen augmente de 5,5%, lequel atteint désormais de 2,47 € TTC, alors qu'il s'établissait à 2,34 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilées sont en baisse de 4,7% passant de 218 k€ HT à 208 k€ HT en 2019.

La part des abonnements dans les recettes totales représente 57,3%, soit 279 k€ HT, correspondant à 222 abonnements en fin d'année, contre 206 en fin d'année précédente où cela générerait 261 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une augmentation de 7,1%.

Les recettes par place s'élèvent à 826 € HT.

g. Aspects commerciaux – Potiers

Les recettes du parking Potiers sont en baisse de 6,5% et s'élèvent à 60 k€ HT en 2019, contre 64 k€ HT l'année précédente.

La faible fréquentation de 3 557 entrées horaires payantes est en baisse de 22,4%, alors qu'elle atteignait 4 581 entrées horaires payantes en 2018. Le ticket moyen augmente de 6,0% en 2019, lequel atteint désormais 4,39 € TTC, alors qu'il s'établissait à 4,14 € TTC l'année précédente.

Les recettes horaires et assimilées décroissent de -17% passant de 16 k€ HT à 13 k€ HT. La mise en sens unique de la voie d'accès au parc de stationnement a été préjudiciable à son attractivité pour les usagers occasionnels.

La part des abonnements dans les recettes totales s'élève à 77,6% soit 46 k€ HT, correspondant à 48 abonnements en fin d'année, contre 51 en fin d'année précédente où cela générerait 48 k€ HT de chiffres d'affaires, soit une baisse de 2,9%. Le nombre d'abonnements est désormais limité par le délégataire.

Les recettes par place s'élèvent à 807 € HT. Les modestes recettes de ce parking en valeur absolue se justifient par une capacité plus réduite de 74 places. Une convention de mise à disposition de 30 places pour douze ans à un promoteur immobilier a été conclue, afin de permettre à ce dernier de proposer des places de stationnement aux acquéreurs d'une nouvelle résidence à proximité.

h. Aspects commerciaux – Voirie

Les recettes de voirie augmentent de 7,8% et s'élèvent à 462 k€ HT en 2019, contre 429 k€ HT l'année précédente.

La fréquentation augmente légèrement en 2019 (+0,4%), pour s'établir à 308 162 tickets contre 307 036 en 2018.

Le ticket moyen augmente fortement pour atteindre 1,80 € TTC contre 1,68 € TTC en 2018.

Les recettes par place s'élèvent à 497 € HT.

i. Analyse financière de la délégation

Le montant des recettes de la DSP est de 2 850 k€ HT.

Les charges d'exploitation représentent 1 115 k€ HT en 2019.

Les principaux postes de dépenses sont :

- les charges de personnel, pour 15,4% du chiffre d'affaires, soit 439 k€ HT, en baisse de 0,8% par rapport à l'exercice de 2018
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentant 16,8% du chiffre d'affaires, soit 478 k€ HT, en hausse de 12,8% par rapport à l'exercice 2018
- les frais généraux pour 5,4% du chiffre d'affaires, soit 153 k€ HT, en forte baisse de 48,9% par rapport à l'exercice de 2018

Les charges d'exploitation atteignent 441 € HT par place.

Une redevance de 3,9 k€ HT est versée à la Métropole.

L'excédent brut d'exploitation s'élève à 1 735 k€, soit 60,9% du chiffre d'affaires et en croissance de 5,9% par rapport à l'exercice de 2018.

Après amortissements de 653 k€ le résultat d'exploitation s'établit à 1 082 k€ HT.

Après un résultat financier et exceptionnel de 48 k€, le résultat net avant impôts ressort à 1130 k€. Ce résultat est en augmentation de 11,2% par rapport à l'année précédente où il s'élevait à 1 016 k€.

3. Qualité du service

a. Description des services

Q Park propose les services suivants : prêt de poussettes et de parapluies, mise à disposition de distributeurs automatiques de boissons fraîches, prêt d'un défibrillateur, de chargeurs démarreurs boosters de batteries de véhicules et de distributeurs de magazine. Le parc Beaumond ne dispose pas d'un 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 paiement est assuré par la mise en place de caisses automatiques, de bornes d'entrée et de bornes de sortie.

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 permet d'intervenir à distance pour répondre aux demandes de la clientèle.

En 2019, 13 réclamations ont été recensées sur l'ensemble des parcs. Les clients ont attribué la note globale moyenne de 7,3/10 lors d'une enquête de satisfaction commune à tous les parcs du présent contrat.

d. Evènements marquants

Les parcs sont concernés par de la dégradation résultant de la présence de personnes errantes. Cependant, le rapport d'activité 2019 du Déléataire ne mentionne pas d'acte de vandalisme sur les véhicules ou d'effractions au sein des parcs.

4. Conclusion générale

La structuration financière du contrat fait apparaître différents éléments, notamment le versement à la Métropole au début du contrat de redevances de mise à disposition des parcs de stationnements existants, la construction du parc Marché, le versement par la Métropole de subventions d'équipement et de subventions d'exploitation. La subvention d'exploitation versée en 2019, et qui le sera jusqu'en 2021 inclus, modifie fondamentalement la lecture de la rentabilité de l'exploitation par le délégataire. Si la rentabilité peut sembler solide en 2019, elle ne peut toutefois s'analyser que sur la durée totale du contrat. Néanmoins, il convient de noter que le résultat continue sa forte croissance.

Table des matières

Préambule	3
1 Présentation Générale	4
1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings d'Aubagne/ Grille tarifaire 2018	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	3
2 Inventaire et Amortissement des biens d parking	4
2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements	4
2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.....	6
2.3 Maintenance générale	7
3 Fréquentation d parking	8
3.1 Analyse Globale.....	8
3.1.1 Analyse détaillée des recettes par parc	11
3.1.2 Analyse détaillée des recettes de voirie	41
3.2 Fréquentation Gratuite du parking et fréquentation globales	44
3.3 Détails des recettes diverses d	45
4 Qualité de service	46
4.1 Services à la clientèle	46
4.2 Suivi des réclamations	48
4.3 Enquêtes clients	49
4.4 Communication & actions commerciales 2019	56
4.5 Marketing et communication locale	59
5 Affectation Personnel Exploitation parkings d'Aubagne.....	61
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation.....	61
5.2 Affectation et ETP des parkings.....	63
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations.....	64
5.4 Formation Personnel exploitation 2019.....	66
6 Compte-rendu financier du service.....	67
6.1 Compte exploitation année 2019	67
7 Annexes.....	70

Préambule

Q-Park est une société internationale indépendante, positionnée parmi les leaders du stationnement dans différents pays européens. Notre priorité est de proposer des solutions de stationnement de qualité à des emplacements stratégiques, au coeur de la mobilité.

Nous possédons un design unique, « l'House Style », et bénéficions d'une image fiable, de résultats performants, d'équipes accueillantes et d'une base financière remarquable. Notre objectif de Qualité intègre les dimensions culturelles et sociales.

Nous associons architecture fonctionnelle, design unique, « l'House Style », et intelligence économique à la qualité de nos systèmes et de nos équipes. Notre excellence opérationnelle constitue notre garantie pour être toujours au-dessus des standards de qualité attendus par nos clients, en mettant en oeuvre toutes les innovations appropriées et en améliorant constamment les connaissances et compétences de nos collaborateurs. Nous investissons dans la revalorisation et la modernisation des parkings existants ainsi que dans la construction de nouvelles structures en collaboration avec les autorités locales, et dans le respect des contraintes environnementales. Tous nos parcs, neufs ou réhabilités, sont représentatifs de notre image de marque, et fournissent à nos clients des services de qualité et des produits adaptés à leurs besoins.



1 Présentation Générale

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings d'Aubagne/ Grille tarifaire 2018

Q-PARK gère, dans le cadre d'une délégation de service public, l'ensemble du stationnement payant de la ville d'Aubagne. La délégation est conclue pour une durée globale de 33 ans à compter du 1^{er} janvier 2002. Le contrat a fait l'objet de 2 avenants.

Q-PARK Aubagne assure l'exploitation de 5 parcs en ouvrage :

Parking « Beaumont », « Marché », « Centre Ancien », « 8 mai 1945 » et « Potiers »

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Beaumont	E	234	4	Mixte	1974
Marché	E	590	3	Mixte	1971
Centre Ancien	A	326	7	Mixte	1976
8 mai 1945	E	375	3	Mixte	1978
Potiers	E	74	1	Mixte	1976

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Beaumont	24h/24h	7j/7j	Rue de la République
Marché	24h/24h	7j/7j	Avenue Gabriel Péri
Centre Ancien	24h/24h	7j/7j	Avenue Elzéard Rougier
8 mai 1945	24h/24h	7j/7j	Allée Antide Boyer
Potiers	24h/24h	7j/7j	Rue d'Isly

Ainsi que le stationnement payant de surface :

4 zones dites rouge, orange, verte et Hopital sont mises en place :

Zone Rouge : 161 places

Zone Orange : 390 places

Zone Verte : 229 places

Zone Hopital : 150 places

Soit 930 places de stationnement contrôlées par 36 horodateurs.



Au cours de l'année 2018, le parking Pierre Blancard (zone verte de 229 places) est devenu gratuit suite à un accord entre la ville d'Aubagne et la SNCF.

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

"8 MAI 1945", "BEAUMOND" et "CENTRE ANCIEN



Tarification au 1er janvier 2019



HORAIRES D'OUVERTURE

OUVERTURE : 24H/24 (accessible 24h/24 au abonnés)

TARIFS HORAIRES

1ère heure offerte			
de 1h00 à 1h15	1,10 €	de 5h15 à 5h30	8,00 €
de 1h15 à 1h30	1,70 €	de 5h30 à 5h45	8,20 €
de 1h30 à 1h45	2,30 €	de 5h45 à 6h00	8,40 €
de 1h45 à 2h00	3,00 €	de 6h00 à 6h15	8,70 €
de 2h00 à 2h15	3,60 €	de 6h15 à 6h30	8,90 €
de 2h15 à 2h30	4,30 €	de 6h30 à 6h45	9,10 €
de 2h30 à 2h45	4,90 €	de 6h45 à 7h00	9,30 €
de 2h45 à 3h00	5,50 €	de 7h00 à 7h15	9,50 €
de 3h00 à 3h15	5,80 €	de 7h15 à 7h30	9,60 €
de 3h15 à 3h30	6,10 €	de 7h30 à 7h45	9,90 €
de 3h30 à 3h45	6,40 €	de 7h45 à 8h00	10,10 €
de 3h45 à 4h00	6,80 €	de 8h00 à 8h15	10,30 €
de 4h00 à 4h15	7,00 €	de 8h15 à 8h30	10,50 €
de 4h15 à 4h30	7,20 €	de 8h30 à 8h45	10,80 €
de 4h30 à 4h45	7,40 €	de 8h45 à 9h00	11,00 €
de 4h45 à 5h00	7,50 €	de 9h00 à 9h15	11,20 €
de 5h00 à 5h15	7,80 €	de 9h15 à 9h30	11,40 €
		de 9h30 à 9h45	11,60 €
		de 9h45 à 10h00	11,80 €
		de 10h00 à 10h15	12,00 €
		de 10h15 à 10h30	12,20 €
		de 10h30 à 10h45	12,40 €
		de 10h45 à 11h00	12,60 €
		de 11h00 à 11h15	12,90 €
		de 11h15 à 11h30	13,10 €
		de 11h30 à 11h45	13,30 €
		de 11h45 à 12h00	13,50 €
		de 12h00 à 13h00	14,30 €
		de 13h00 à 24h00	15,80 €
		Ticket perdu	15,80 €
		Carte à décompte	30,00 €
		Forfait 1 semaine	38,00 €

ABONNEMENTS

Mensuel 24h/24	95,00 €
Annuel 24h/24	950,20 €
Résident mensuel 24h/24	64,70 €
Résident annuel 24h/24	647,30 €
Résident annuel mensualisé 24h/24	53,90 €
Résident nuit + weekend (de 18h00 à 9h00 + tout le weekend (ne comprend pas les jours fériés))	26,50 €
Résident nuit + weekend annuel (de 18h00 à 9h00 + tout le weekend (ne comprend pas les jours fériés))	264,80 €
Bureau 5 jours par semaine mensuel (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi de 7h00 à 20h00)	66,70 €
Bureau 5 jours par semaine annuel (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi de 7h00 à 20h00)	667,40 €
Moto mensuel 24h/24 (disponible uniquement sur les parcs 8 MAI et BEAUMOND)	46,20 €

MOYENS DE PAIEMENT (billets acceptés 5€ et 10€)









"MARCHE" et POTIERS"



Tarification au 1er janvier 2019



HORAIRES D'OUVERTURE

OUVERTURE : 24H/24 (accessible 24h/24 au abonnés)

TARIFS HORAIRES

de 0 à 15 min	0,50 €	de 4h30 à 4h45	7,40 €	de 9h00 à 9h15	11,20 €
de 15 min à 30 min	1,10 €	de 4h45 à 5h00	7,50 €	de 9h15 à 9h30	11,40 €
de 30 min à 45 min	1,60 €	de 5h00 à 5h15	7,80 €	de 9h30 à 9h45	11,60 €
de 45 min à 1h00	2,10 €	de 5h15 à 5h30	8,00 €	de 9h45 à 10h00	11,80 €
de 1h00 à 1h15	2,50 €	de 5h30 à 5h45	8,20 €	de 10h00 à 10h15	12,00 €
de 1h15 à 1h30	3,00 €	de 5h45 à 6h00	8,40 €	de 10h15 à 10h30	12,20 €
de 1h30 à 1h45	3,40 €	de 6h00 à 6h15	8,70 €	de 10h30 à 10h45	12,40 €
de 1h45 à 2h00	3,80 €	de 6h15 à 6h30	8,90 €	de 10h45 à 11h00	12,60 €
de 2h00 à 2h15	4,20 €	de 6h30 à 6h45	9,10 €	de 11h00 à 11h15	12,90 €
de 2h15 à 2h30	4,60 €	de 6h45 à 7h00	9,30 €	de 11h15 à 11h30	13,10 €
de 2h30 à 2h45	5,10 €	de 7h00 à 7h15	9,50 €	de 11h30 à 11h45	13,30 €
de 2h45 à 3h00	5,50 €	de 7h15 à 7h30	9,60 €	de 11h45 à 12h00	13,50 €
de 3h00 à 3h15	5,80 €	de 7h30 à 7h45	9,90 €	de 12h00 à 13h00	14,30 €
de 3h15 à 3h30	6,10 €	de 7h45 à 8h00	10,10 €	de 13h00 à 24h00	15,80 €
de 3h30 à 3h45	6,40 €	de 8h00 à 8h15	10,30 €		
de 3h45 à 4h00	6,80 €	de 8h15 à 8h30	10,50 €	Ticket perdu	15,80 €
de 4h00 à 4h15	7,00 €	de 8h30 à 8h45	10,80 €	Carte à décompte	30,00 €
de 4h15 à 4h30	7,20 €	de 8h45 à 9h00	11,00 €	Forfait 1 semaine	38,00 €

ABONNEMENTS

Mensuel 24h/24	95,00 €
Annuel 24h/24	950,20 €
Résident mensuel 24h/24	64,70 €
Résident annuel 24h/24	647,30 €
Résident annuel mensualisé 24h/24	53,90 €
Résident nuit + weekend (de 18h00 à 9h00 + tout le weekend (ne comprend pas les jours fériés))	26,50 €
Résident nuit + weekend annuel (de 18h00 à 9h00 + tout le weekend (ne comprend pas les jours fériés))	264,80 €
Bureau 5 jours par semaine mensuel (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi de 7h00 à 20h00)	66,70 €
Bureau 5 jours par semaine annuel (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi de 7h00 à 20h00)	667,40 €
Moto mensuel 24h/24 (disponible uniquement sur les parcs 8 MAI et BEAUMOND)	46,20 €

MOYENS DE PAIEMENT (billets acceptés 5€ et 10€)



Voirie

Le stationnement payant de surface est composé de quatre zones dites rouge, orange, verte et Hopital

Zone Rouge : 161 places

Zone Orange : 377 places au lieu des 390 places en 2018

Zone Hopital : 150 places

Tarifs voirie

Zone Rouge (Hypercentre)

Tarifs horaires	Prix
11min	0.50 €
30min	1.30 €
50min	1.80 €
1h10min	2.10 €
1h30min	3.30 €
2h00	10.00 €
2h30min	17.00 €

Durée de stationnement limitée à 2h30min

Zone Orange (périphérie de l'hypercentre :

Tarifs forfaits	Prix
30min	0.30 €
45min	1.00 €
1h30min	2.00 €
2h15min	3.00 €
3h00	4.00 €
4h00	5.00 €

4h30min	10.00 €
5h00	17.00 €

Durée de stationnement limitée à 5 heures

Rapport d'activité

Pour le parc de l'Hopital vous trouverez ci-dessous la grille applicable au 1^{er} janvier 2019

 PARKING HOPITAL 					
HORAIRE D'OUVERTURE					
OUVERTURE : 24H/24 (accessible 24h/24)					
TARIFS HORAIRE					
de 0 min à 15 min	0 €	de 4h30 à 4h45	6,30 €	de 9h00 à 9h15	11,70 €
de 15 min à 30 min	1,00 €	de 4h45 à 5h00	6,60 €	de 9h15 à 9h30	12,00 €
de 30 min à 45 min	1,50 €	de 5h00 à 5h15	6,90 €	de 9h30 à 9h45	12,30 €
de 45 min à 1h00	2,00 €	de 5h15 à 5h30	7,20 €	de 9h45 à 10h00	12,60 €
de 1h00 à 1h15	2,50 €	de 5h30 à 5h45	7,50 €	de 10h00 à 10h15	12,90 €
de 1h15 à 1h30	2,50 €	de 5h45 à 6h00	7,80 €	de 10h15 à 10h30	13,20 €
de 1h30 à 1h45	3,00 €	de 6h00 à 6h15	8,10 €	de 10h30 à 10h45	13,50 €
de 1h45 à 2h00	3,00 €	de 6h15 à 6h30	8,40 €	de 10h45 à 11h00	13,80 €
de 2h00 à 2h15	3,30 €	de 6h30 à 6h45	8,70 €	de 11h00 à 11h15	14,10 €
de 2h15 à 2h30	3,60 €	de 6h45 à 7h00	9,00 €	de 11h15 à 11h30	14,40 €
de 2h30 à 2h45	3,90 €	de 7h00 à 7h15	9,30 €	de 11h30 à 11h45	14,70 €
de 2h45 à 3h00	4,20 €	de 7h15 à 7h30	9,60 €	de 11h45 à 12h00	15,00 €
de 3h00 à 3h15	4,50 €	de 7h30 à 7h45	9,90 €		
de 3h15 à 3h30	4,80 €	de 7h45 à 8h00	10,20 €		
de 3h30 à 3h45	5,10 €	de 8h00 à 8h15	10,50 €		
de 3h45 à 4h00	5,40 €	de 8h15 à 8h30	10,80 €		
de 4h00 à 4h15	5,70 €	de 8h30 à 8h45	11,10 €		
de 4h15 à 4h30	6,00 €	de 8h45 à 9h00	11,40 €		
MOYENS DE PAIEMENT					
    					

Le stationnement de voirie, en zone orange et rouge, est payant du lundi au samedi de 8h à 12h45 et de 14h à 18h (Hors jours fériés).

Rapport d'activité

Formule indexation Aubagne

Coefficient d'indexation K			
Formule d'indexation	K = K1 + K2 K2 = X + Y(S/S0) + Z (FSD2/FSD2 juillet 2004)		
Coefficients	K1		avenant 2
X	0,10		
Y	0,60		
Z	0,30		
Indices	Date de valeur		
FSD2 0	mai-14	125,80	
S (BTP - indices régionaux) PRO	juin-18	565,90	indice paca
S0 (BTP - indices régionaux)	févr-14	525,60	indice paca
FSD2	août-18	131,40	
K 2019 =	1,0594		

Rapport d'activité

1.2 Faits marquants de l'exercice

Comme chaque année, plusieurs travaux de rénovation ont été entrepris suite aux différents actes de malveillance et de vandalisme commis en 2019.

La problématique des squats permanents de SDF ou de bandes de jeunes créent un sentiment d'insécurité auprès de notre clientèle et ternit l'image de la Ville.

Nous avons souvent recours à de la prestation de sécurité quand le climat devient tendu, mais nous avons besoin de l'intervention de la Police Municipale pour appuyer ce dispositif et essayer d'enrayer le phénomène.

Au cours de l'année 2020, la Direction d'Exploitation prendra attache avec les services de police municipale et nationale pour trouver un modus vivendi profitable aux clients et visiteurs du centre-ville.

Rapport d'activité

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		Aubagne																
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 parties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	01/01	Somme de VNC 31/12				
QPF Q-Park France	Biens de retour	Aubagne - Voirie - Managem	337 820	136 157	- 0	0	473 976	-178 342	-37 866	0	-216 208	159 477	257 768					
		Aubagne - 8 Mai 1945	4 044 915	33 256	6 080	-6 080	4 078 171	-2 449 773	-135 606	0	-2 585 379	1 595 142	1 492 793					
		Aubagne - Beaumond	2 884 572	13 152	- 363	-2 018	2 895 344	-1 712 402	-104 039	0	-1 816 441	1 172 170	1 078 903					
		Aubagne - Centre Ancien	3 924 433	161 204	- 0	0	4 085 638	-2 218 733	-131 861	0	-2 350 594	1 705 701	1 735 044					
		Aubagne - Potiers	808 344	6 475	5 277	-5 277	814 818	-520 049	-28 993	0	-549 042	288 295	265 777					
		Aubagne - Marché	9 723 130	18 386	7 839	-5 458	9 743 897	-4 761 195	-372 838	- 0	-5 134 034	4 961 935	4 609 863					
		Aubagne - Indivis	122 079	0	0	0	122 079	-75 986	-10 296	0	-86 282	46 094	35 798					
		Aubagne - Voirie	39 288	-39 288	0	0	0	0	0	0	0	0	39 288	0				
		Total Biens de retour	21 884 581	329 343	18 833	-18 833	22 213 924	-11 916 479	-821 500	- 0	-12 737 979	9 968 102	9 475 945					
	Biens de reprise	Aubagne - 8 Mai 1945	14 834	0	14 834	-14 834	14 834	-9 467	-1 667	0	-11 134	5 367	3 700					
		Aubagne - Beaumond	13 236	0	13 236	-13 236	13 236	-8 273	-1 655	0	-9 927	4 964	3 309					
		Aubagne - Centre Ancien	13 236	0	13 236	-13 236	13 236	-2 753	-1 655	0	-4 407	10 483	8 829					
		Aubagne - Potiers	4 098	0	1 883	-1 883	4 098	-4 098	0	0	-4 098	0	0					
		Aubagne - Marché	27 840	0	27 840	-27 840	27 840	-19 451	-2 978	0	-22 428	8 389	5 412					
Total QPF Q-Park France	Total Biens de reprise		74 238	0	72 024	-72 024	74 238	-45 036	-7 954	0	-52 989	29 202	21 249					
	Total QPF Q-Park France		21 958 819	329 343	90 857	-90 857	22 288 162	-11 961 515	-829 453	- 0	-12 790 968	9 997 304	9 497 194					
	Total général		21 958 819	329 343	90 857	-90 857	22 288 162	-11 961 515	-829 453	- 0	-12 790 968	9 997 304	9 497 194					

Au titre de l'année 2019, nous avons investi 329K€ sur multiples programmes de travaux afin de remettre en état et conformité l'ensemble de nos parcs

ci-dessous nous vous communiquons le détail par ouvrage et le montant pour chaque parking

Stationnement de surface : 136K€

- Mise aux normes des horodateurs en vue du contrôle dématérialisé et de la préparation aux normes bancaires.

Parking du 8 mai 1945 : 33K€

- Mise à jour Skidata
- Création plan DWG du parking
- Achat équipement peinture

Parking Aubagne Beaumond : 15K€

- Réparation Borne entrée
- Migration V11 du système péager skidata

Parking centre ancien : 160K€

- Relamping en leds
- Migration V11 skidata
- Remplacement Pompes de relevage
- Remplacement Ascenseur

Aubagne Potiers : 6K€

- Migration skidata version V11

Rapport d'activité

Aubagne Marché : 18K€

- Remplacement enregistreur vidéo
- Mise aux normes continuité radio électrique
- Migration V11 skidata.

Rapport d'activité

2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.

Les Parcs ont été rénovés dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers.

Un grand nombre de caméras filment en permanence tous les évènements. Ceux-ci sont ensuite stockés durant 8 jours sur 10 enregistreurs numériques.

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

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

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

Les cages d'escaliers sont munies de colonnes sèches.

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

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

Les points de vérifications sont les suivants :

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

Rapport d'activité

2.3 Maintenance générale

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

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



Rapport d'activité

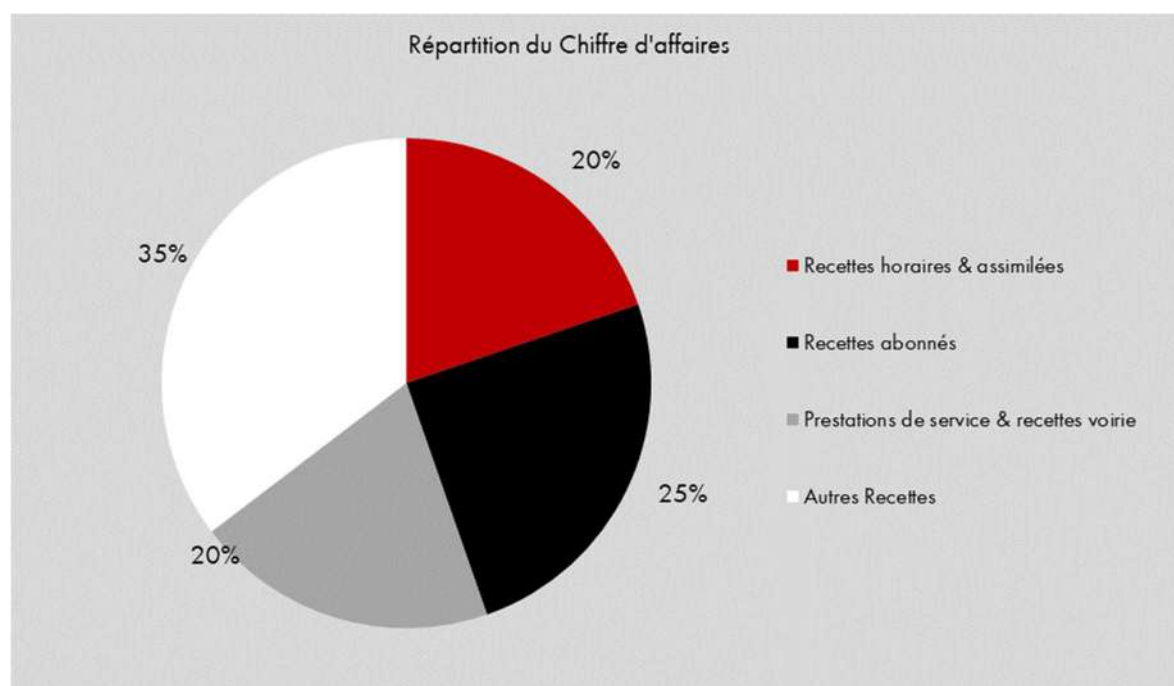
3 Fréquentation du parking Hôtel de Ville

3.1 Analyse Globale

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	597,2	564,0
Recettes abonnés	716,0	708,3
Prestations de service & recettes voirie	531,6	569,6
Autres Recettes	1 009,0	1 007,5
Total Chiffre d'affaires	2 853,8	2 849,5

Cette année, le chiffre d'affaire global se maintient par rapport à 2018 par le biais des recettes de voiries qui compensent les pertes de chiffre d'affaire horaire ou abonné.

I Répartition du chiffre d'affaires



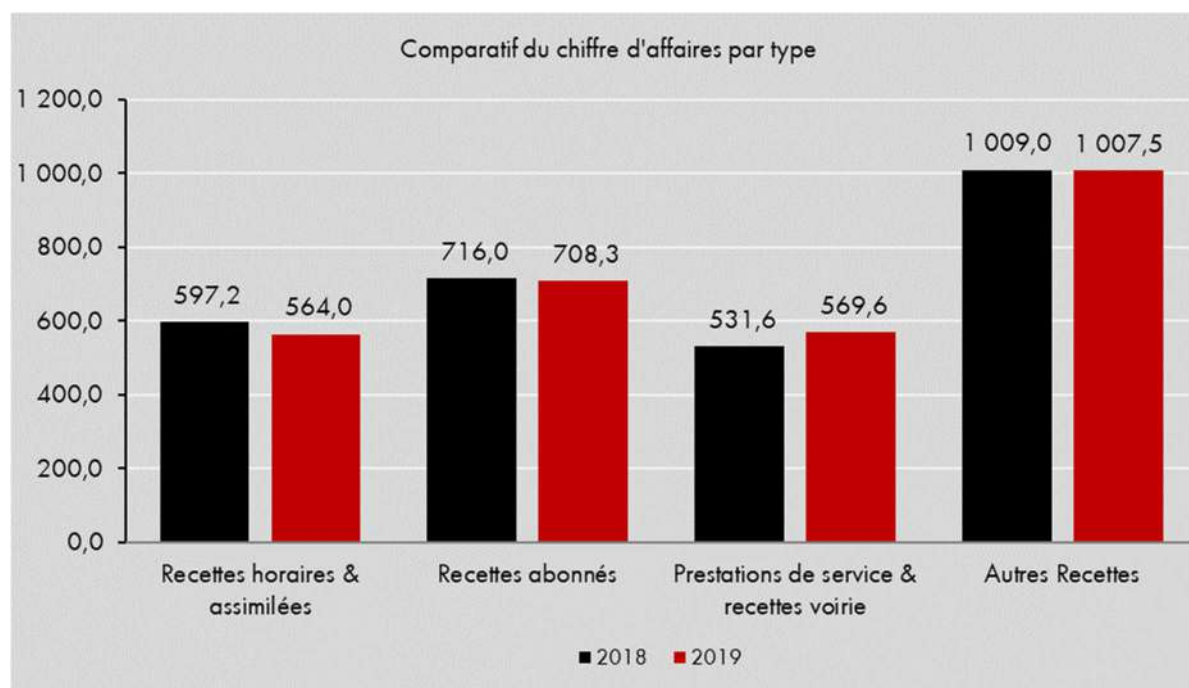
Ces pertes comme chaque année sont étroitement liées au stationnement anarchique toléré autour de nos parcs, n'incitant pas les clients à fréquenter les parkings payants.

Rapport d'activité



Rapport d'activité

I Evolution du chiffre d'affaires



Le chiffre d'affaires global des parcs est relativement stable. En effet, nous enregistrons une légère hausse par rapport à l'exercice précédent pour les catégories « recettes abonnés » et « autres recettes » et une légère diminution pour les « recettes horaires et assimilées » et « prestations de service & recettes voirie ».

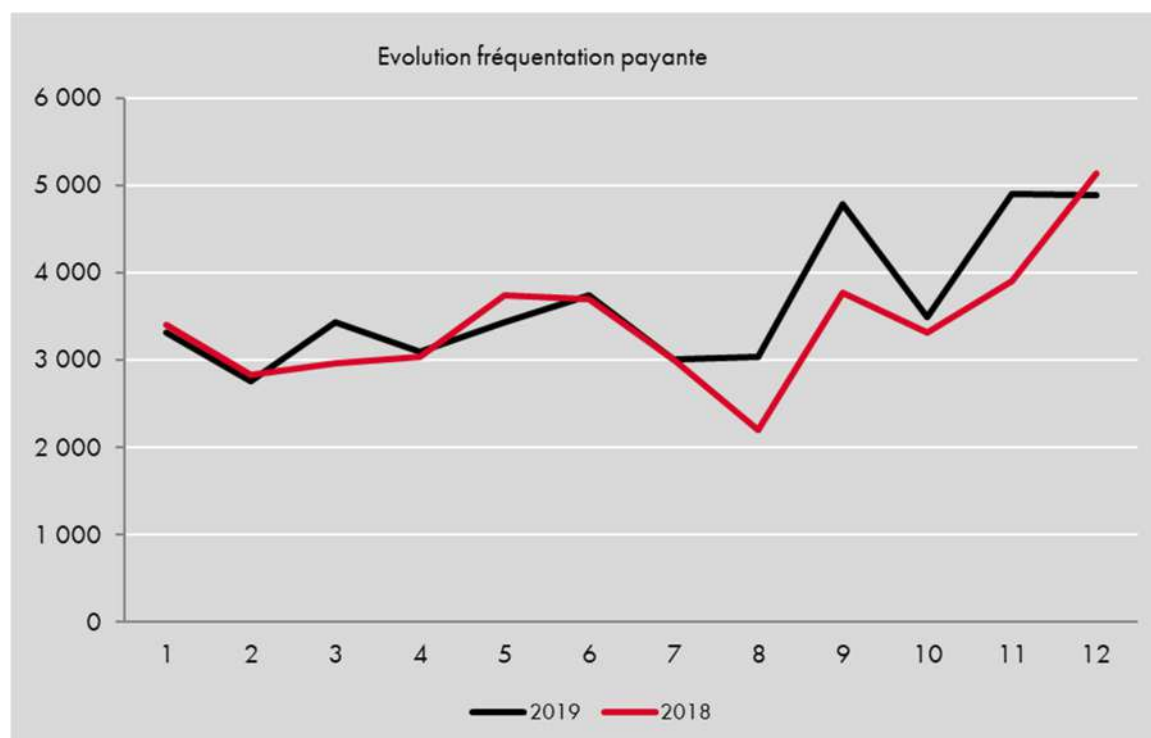
Nous vous présentons ci-après l'analyse détaillée par parc.

Rapport d'activité

3.1.1 Analyse détaillée des recettes par parc

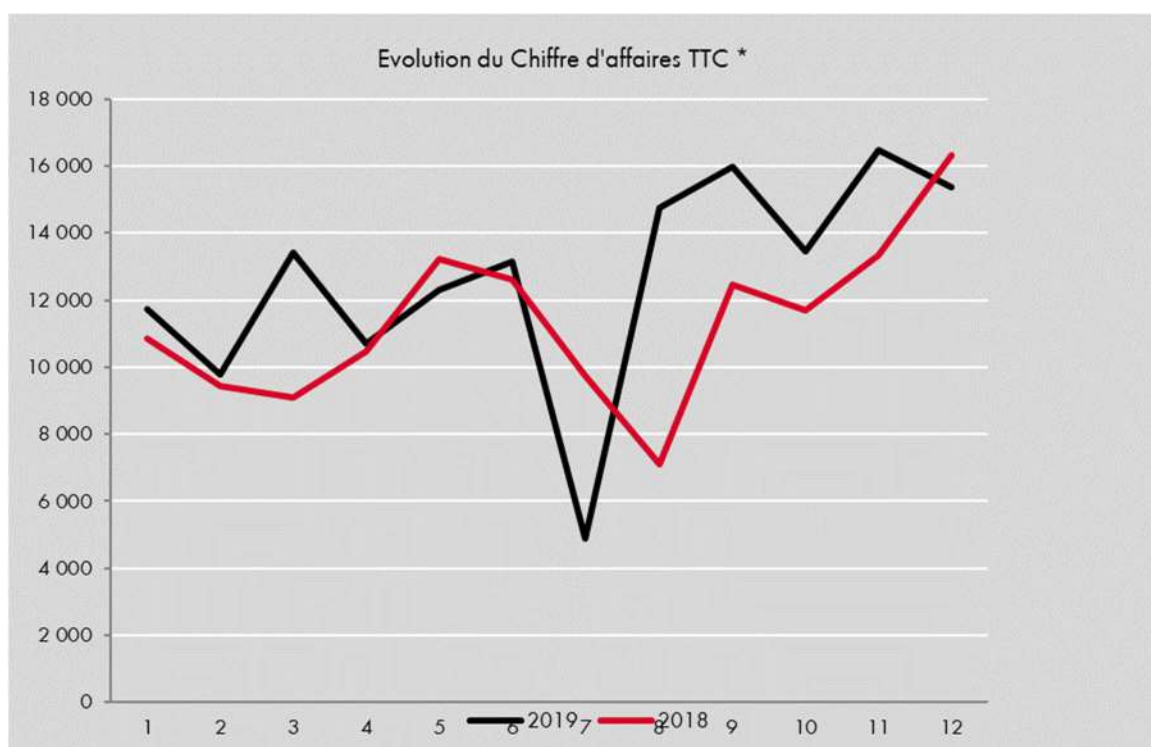
I Recettes horaires Parc « 8 MAI 1945 »

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	3 408	3 321	-87
Février	2 833	2 755	-78
Mars	2 958	3 437	479
Avril	3 037	3 090	53
Mai	3 746	3 433	-313
Juin	3 697	3 743	46
Juillet	3 005	3 009	4
Août	2 201	3 033	832
Septembre	3 763	4 785	1 022
Octobre	3 312	3 488	176
Novembre	3 897	4 895	998
Décembre	5 142	4 889	-253
Total	40 999	43 878	2 879



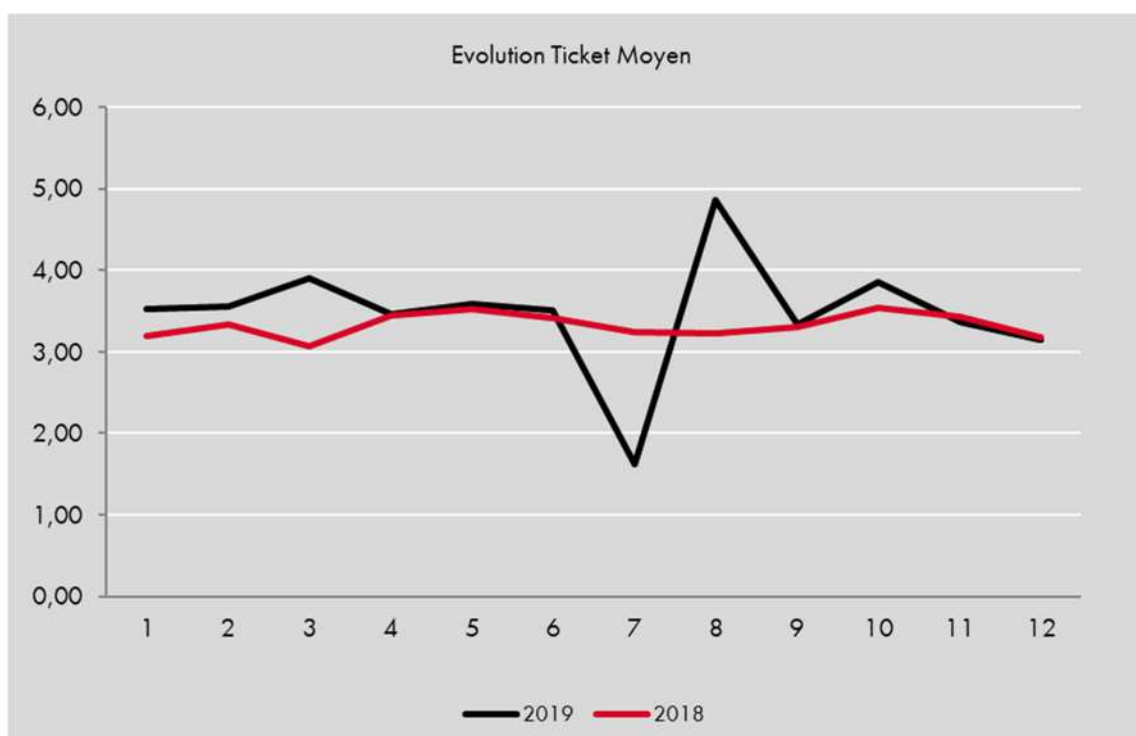
Rapport d'activité

Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	10 872	11 731	860
Février	9 435	9 793	358
Mars	9 098	13 417	4 319
Avril	10 468	10 695	227
Mai	13 227	12 327	-900
Juin	12 621	13 137	516
Juillet	9 752	4 898	-4 854
Août	7 106	14 763	7 657
Septembre	12 451	15 992	3 541
Octobre	11 715	13 474	1 759
Novembre	13 365	16 492	3 127
Décembre	16 315	15 368	-947
Total	136 424	152 086	15 661



Rapport d'activité

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	3,19	3,53	11%
Février	3,33	3,55	7%
Mars	3,08	3,90	27%
Avril	3,45	3,46	0%
Mai	3,53	3,59	2%
Juin	3,41	3,51	3%
Juillet	3,25	1,63	-50%
Août	3,23	4,87	51%
Septembre	3,31	3,34	1%
Octobre	3,54	3,86	9%
Novembre	3,43	3,37	-2%
Décembre	3,17	3,14	-1%
Total	3,33	3,47	4%



Rapport d'activité

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	40 999,0	43 878,0	7%
Ticket moyen TTC en €	3,3	3,5	4%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	136 424,3	152 085,7	11%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	70 690,6	48 111,5	-32%
Total CA horaires et assimilés	207 114,9	200 197,2	-3%

L'évolution du chiffre d'affaire nous montre l'importance des saisons et des animations durant les périodes de vacances.

Il faut constamment proposer des animations entre la pleine saison et la saison d'hiver qui sont une nécessité pour maintenir notre chiffre d'affaire et dynamiser le centre-ville

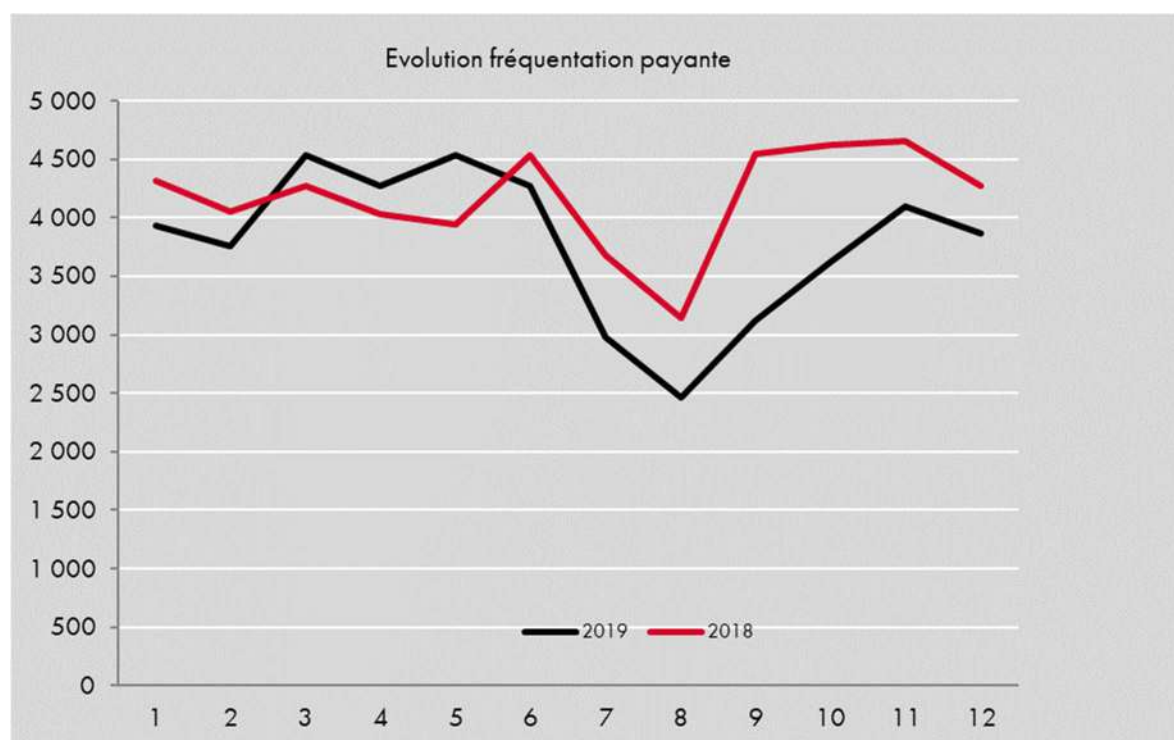
Nous observons une baisse du chiffre d'affaires de l'ordre de 3% par rapport à 2018 malgré une hausse de la fréquentation et une évolution du ticket moyen qui représente 2h05 de stationnement.

La baisse des ventes diverses au niveau de ce parking en 2019 engendre une dégradation de 7K€ au niveau du chiffre d'affaire global de ce parking.

Rapport d'activité

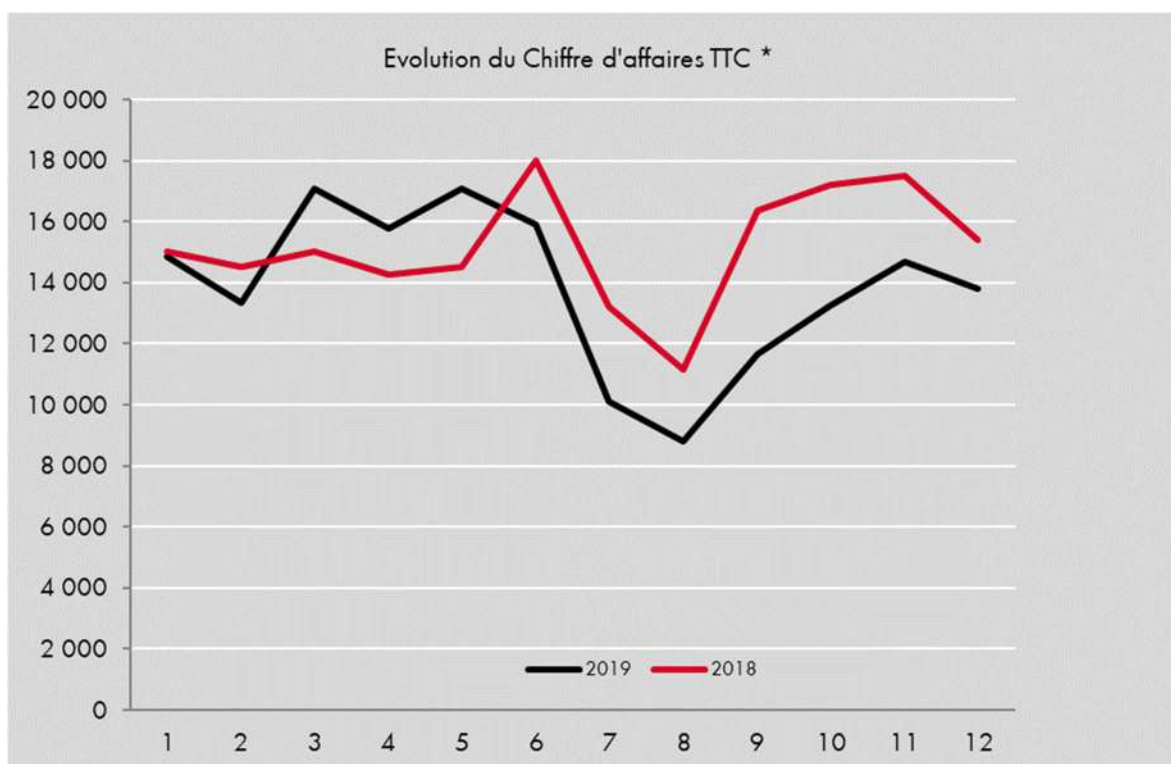
I Recettes horaires Parc « BEAUMOND »

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	4 312	3 935	-377
Février	4 052	3 752	-300
Mars	4 276	4 534	258
Avril	4 033	4 269	236
Mai	3 940	4 539	599
Juin	4 530	4 275	-255
Juillet	3 678	2 983	-695
Août	3 146	2 463	-683
Septembre	4 547	3 117	-1 430
Octobre	4 619	3 625	-994
Novembre	4 657	4 093	-564
Décembre	4 269	3 863	-406
Total	50 059	45 448	-4 611



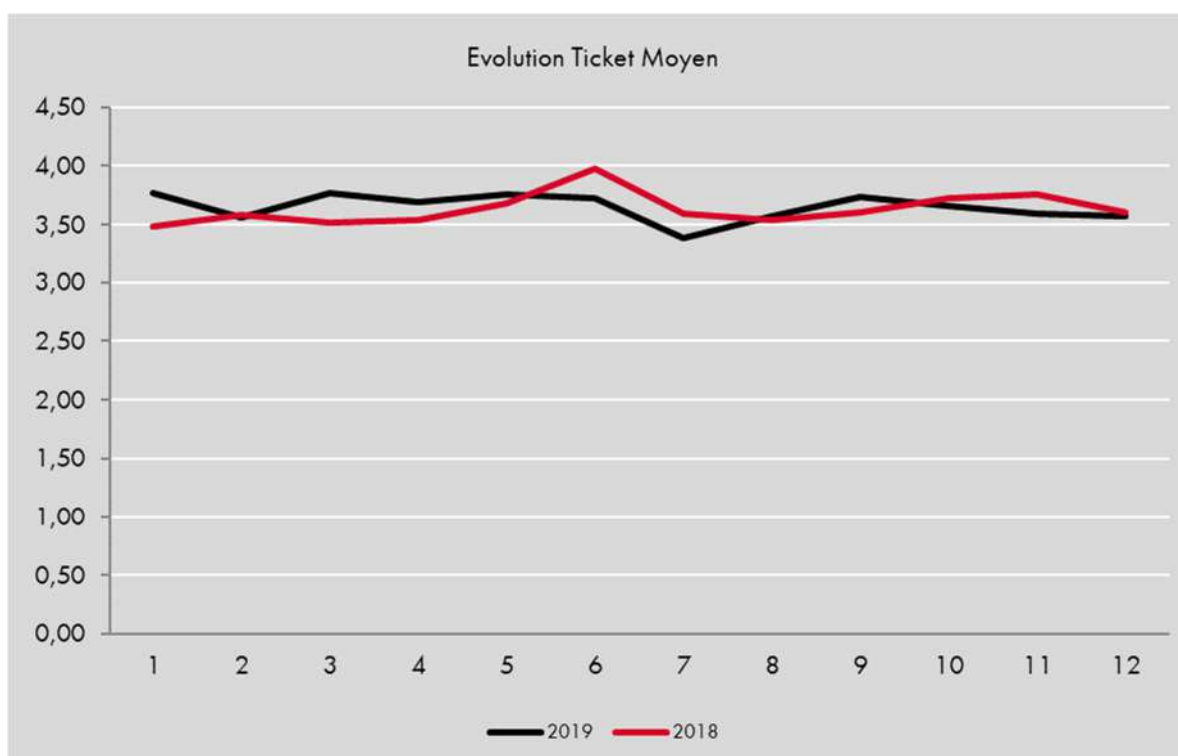
Rapport d'activité

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	15 033	14 849	-183
Février	14 522	13 349	-1 172
Mars	15 028	17 089	2 061
Avril	14 267	15 786	1 518
Mai	14 509	17 059	2 550
Juin	18 022	15 904	-2 118
Juillet	13 215	10 108	-3 107
Août	11 143	8 807	-2 336
Septembre	16 369	11 659	-4 711
Octobre	17 215	13 272	-3 943
Novembre	17 485	14 701	-2 785
Décembre	15 383	13 818	-1 564
Total	182 190	166 399	-15 791



Rapport d'activité

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	3,49	3,77	8%
Février	3,58	3,56	-1%
Mars	3,51	3,77	7%
Avril	3,54	3,70	5%
Mai	3,68	3,76	2%
Juin	3,98	3,72	-6%
Juillet	3,59	3,39	-6%
Août	3,54	3,58	1%
Septembre	3,60	3,74	4%
Octobre	3,73	3,66	-2%
Novembre	3,75	3,59	-4%
Décembre	3,60	3,58	-1%
Total	3,64	3,66	1%



Rapport d'activité

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	50 059,0	45 448,0	-9%
Ticket moyen TTC en €	3,6	3,7	1%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	182 189,9	166 399,2	-9%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	2 881,3	8 627,9	199%
Total CA horaires et assimilés	185 071,2	175 027,1	-5%

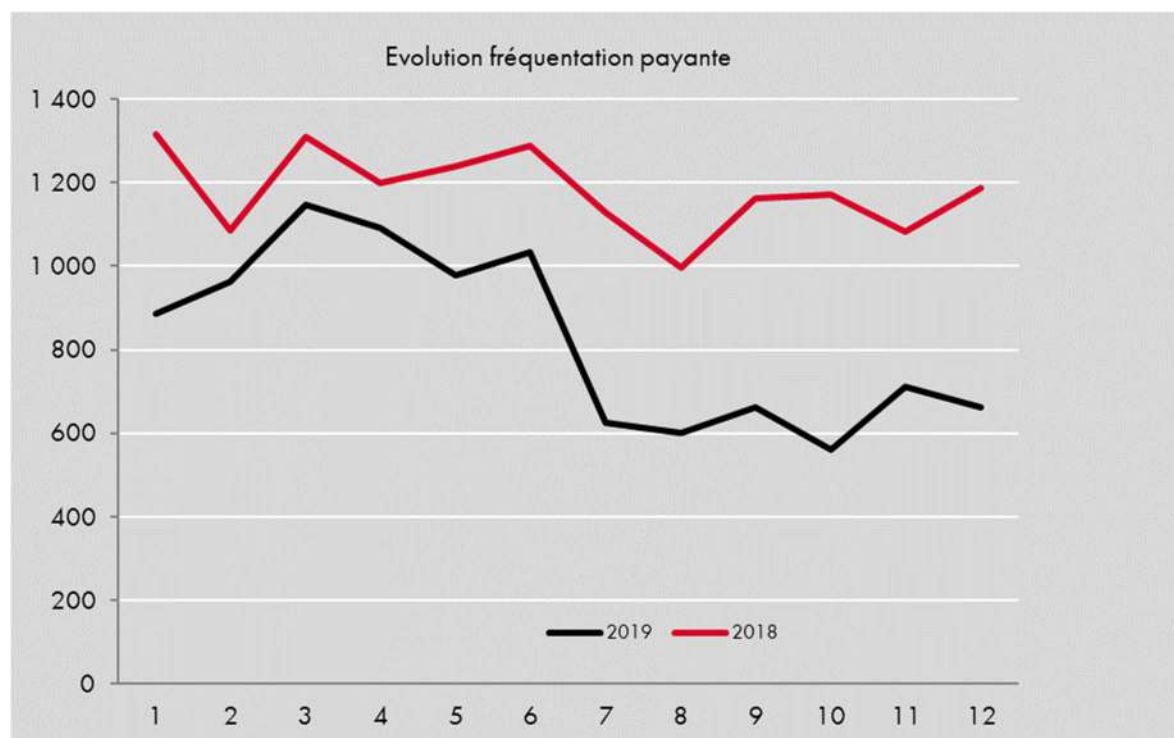
Malgré son emplacement à proximité des rues commerçantes de la Ville, nous enregistrons une baisse de la fréquentation de l'ordre de 9%.

Compte tenu des partenariats commerciaux en vigueur pour ce parking, ceci nous permet de minimiser l'impact de cette baisse au niveau du chiffre d'affaire de l'ordre de 10K€ environ en 2019.

Rapport d'activité

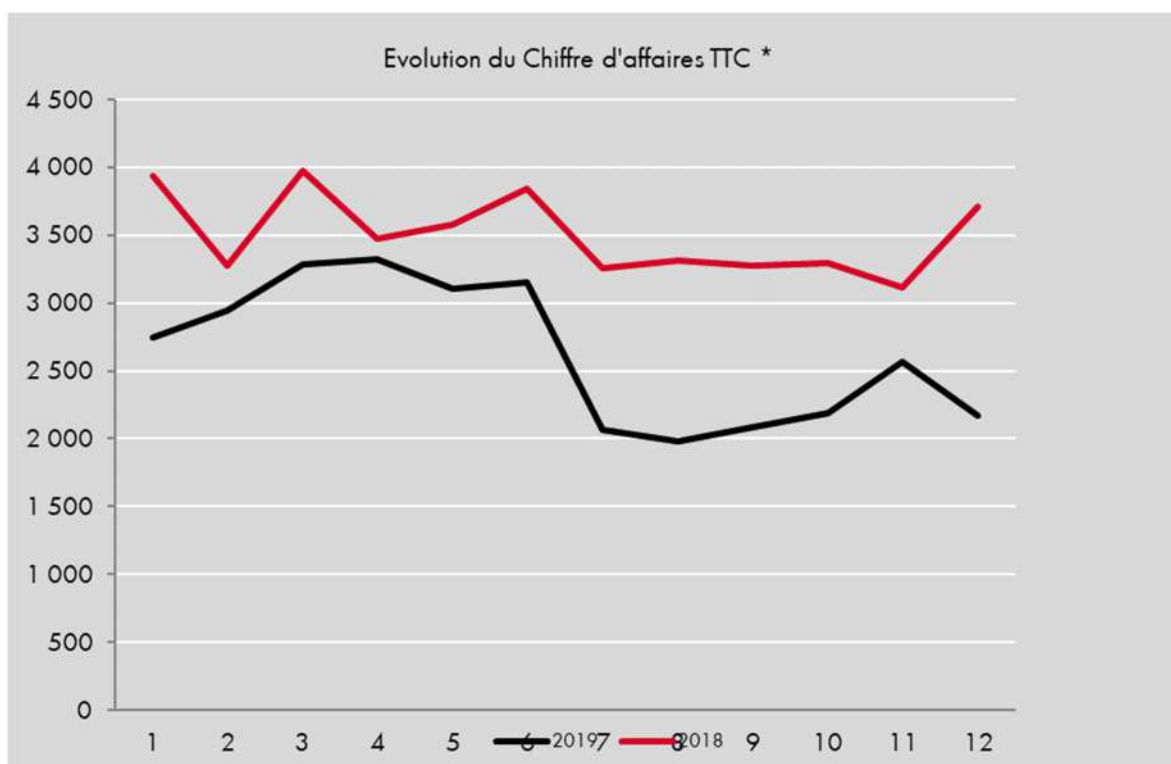
I Recettes horaires Parc CENTRE ANCIEN

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	1 317	885	-432
Février	1 085	964	-121
Mars	1 308	1 146	-162
Avril	1 199	1 091	-108
Mai	1 239	977	-262
Juin	1 288	1 033	-255
Juillet	1 127	626	-501
Août	997	600	-397
Septembre	1 162	663	-499
Octobre	1 171	560	-611
Novembre	1 081	712	-369
Décembre	1 187	662	-525
Total	14 161	9 919	-4 242



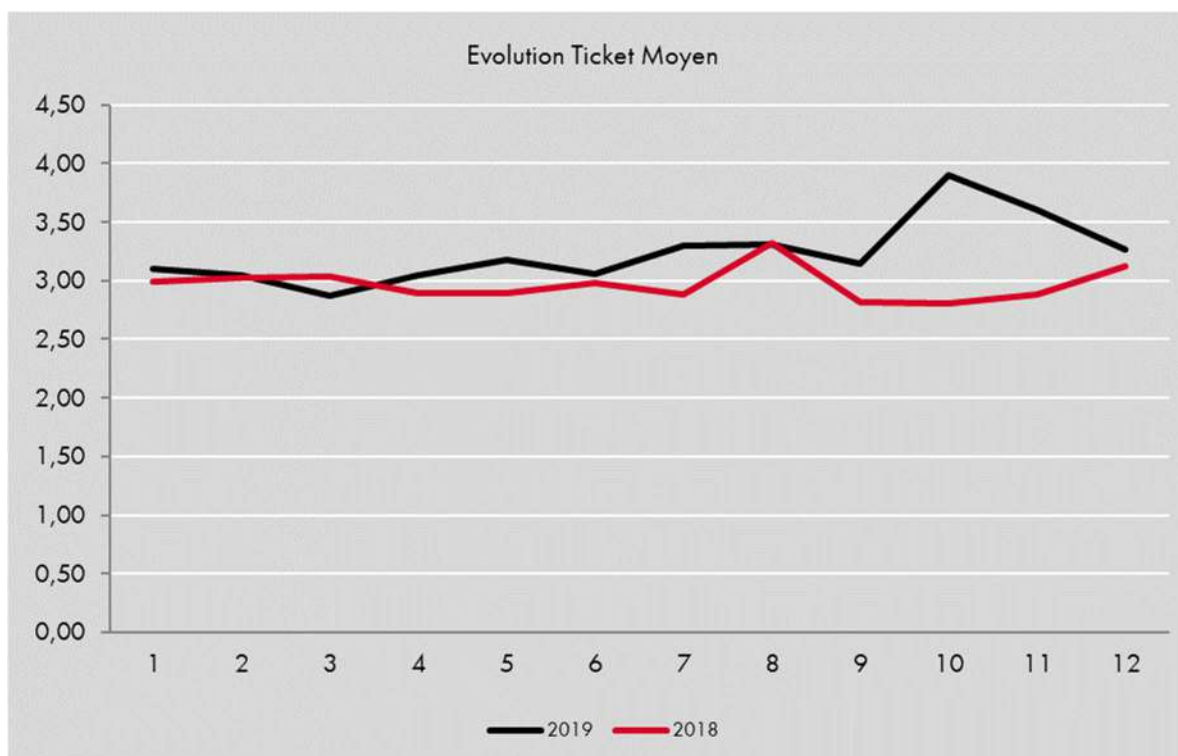
Rapport d'activité

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	3 935	2 744	-1 190
Février	3 280	2 942	-339
Mars	3 977	3 285	-692
Avril	3 474	3 319	-155
Mai	3 582	3 102	-480
Juin	3 841	3 155	-686
Juillet	3 255	2 067	-1 188
Août	3 309	1 985	-1 324
Septembre	3 274	2 088	-1 185
Octobre	3 292	2 184	-1 108
Novembre	3 112	2 570	-541
Décembre	3 708	2 165	-1 543
Total	42 038	31 606	-10 431



Rapport d'activité

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	2,99	3,10	4%
Février	3,02	3,05	1%
Mars	3,04	2,87	-6%
Avril	2,90	3,04	5%
Mai	2,89	3,17	10%
Juin	2,98	3,05	2%
Juillet	2,89	3,30	14%
Août	3,32	3,31	0%
Septembre	2,82	3,15	12%
Octobre	2,81	3,90	39%
Novembre	2,88	3,61	25%
Décembre	3,12	3,27	5%
Total	2,97	3,19	7%



Rapport d'activité

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	14 161,0	9 919,0	-30%
Ticket moyen TTC en €	3,0	3,2	7%
Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	42 037,6	31 606,3	-25%
Chiffre d'affaires assimilés* TTC en €	1 379,3	4 450,1	223%
Total CA horaires et assimilés	43 417,0	36 056,3	-17%

Nous constatons une baisse du chiffre d'affaires pour ce parc (-17%).

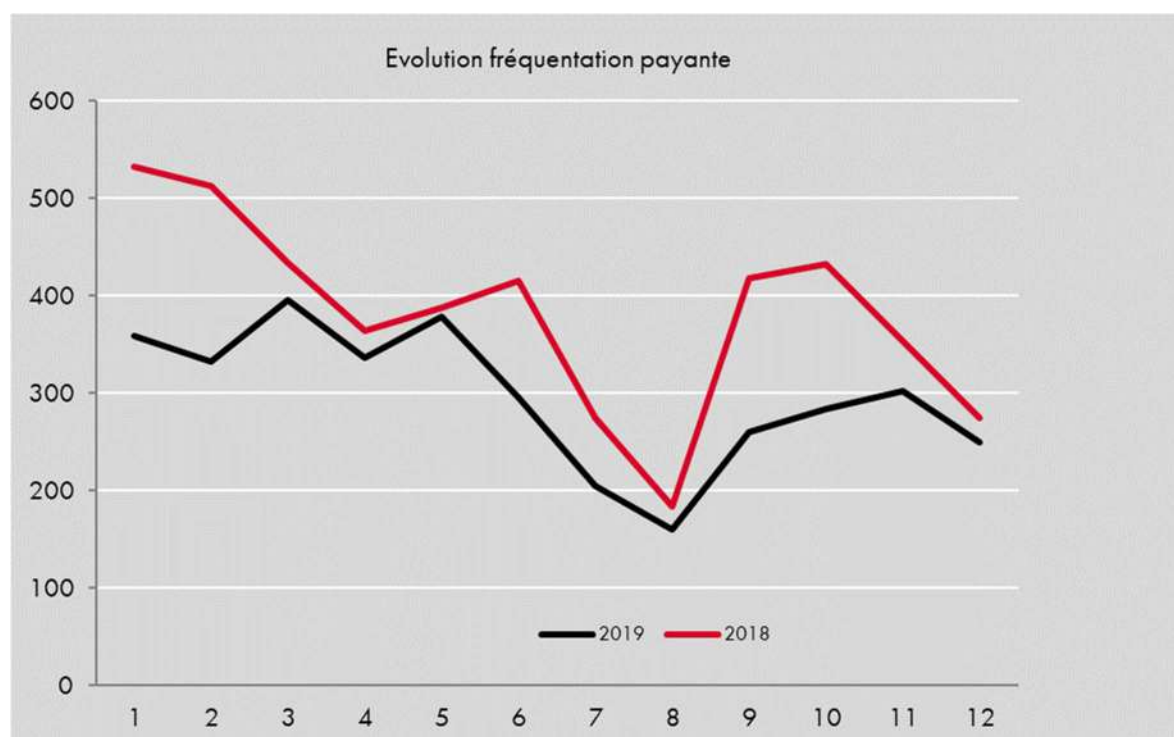
Le quartier étant globalement en perte de vitesse, Il est toutefois essentiel pour ce parc que la ville et la Police Municipale nous aide sur le maintien de l'ordre dans cet ouvrage où des SDF et des jeunes s'introduisent et dégradent le site impunément.

D'année en année, nous ne pouvons qu constater une érosion de la fréquentation, il devient urgent d'intervenir sur le sujet, et malgré la sécurisation des accès, si nous ne travaillons pas conjointement il s'avèrera difficile de redresser la situation actuelle.

Rapport d'activité

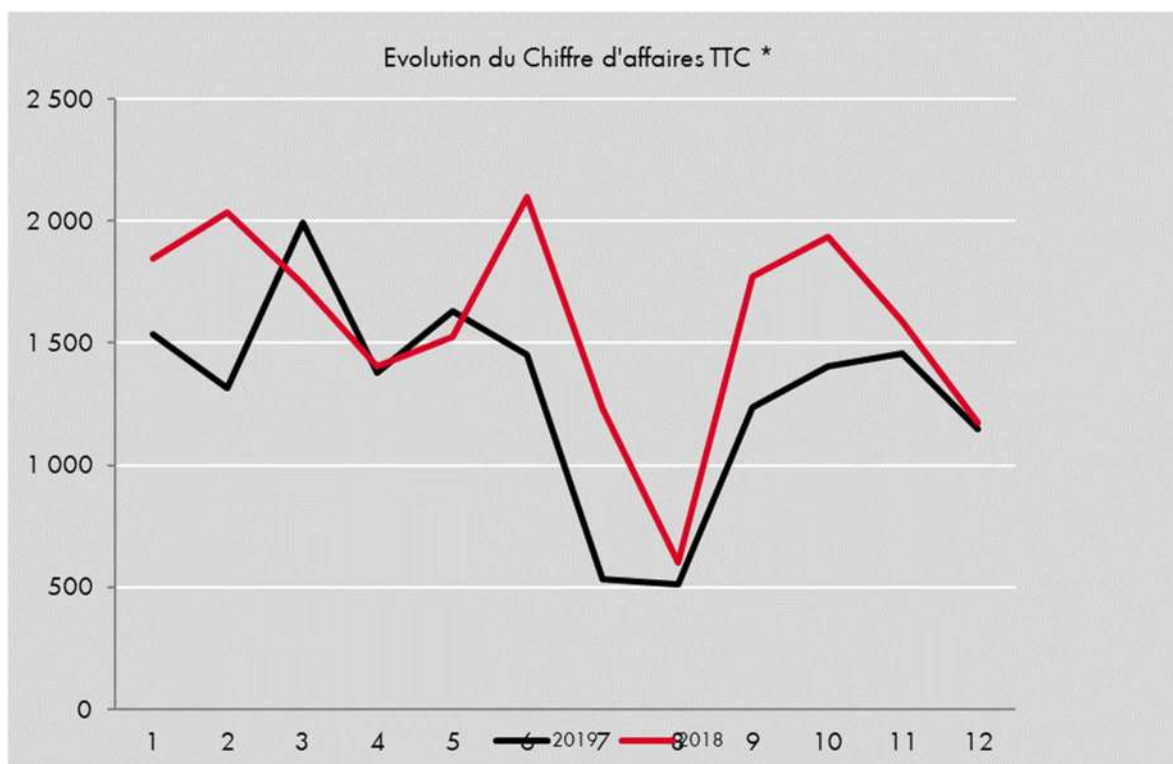
I Recettes horaires Parc « POTIERS »

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	532	359	-173
Février	512	333	-179
Mars	434	396	-38
Avril	364	336	-28
Mai	387	378	-9
Juin	415	295	-120
Juillet	275	205	-70
Août	184	160	-24
Septembre	418	260	-158
Octobre	432	284	-148
Novembre	353	302	-51
Décembre	275	249	-26
Total	4 581	3 557	-1 024



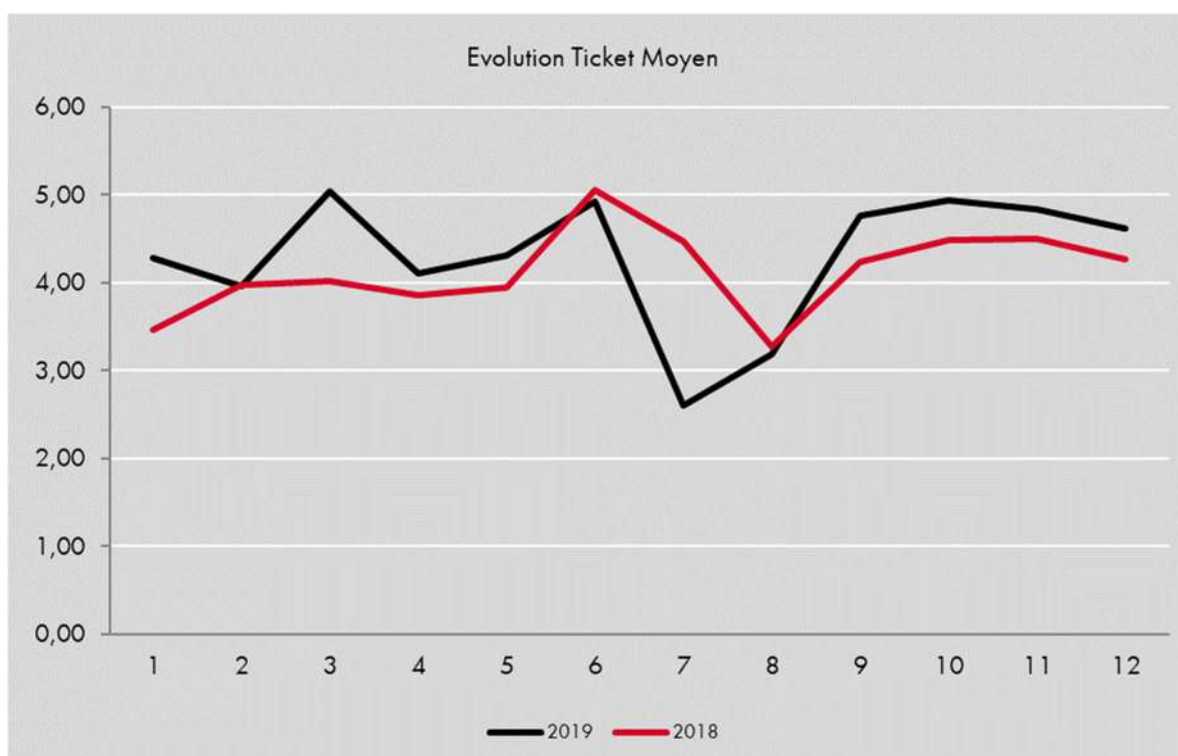
Rapport d'activité

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	1 846	1 537	-309
Février	2 033	1 318	-714
Mars	1 742	1 996	253
Avril	1 405	1 381	-24
Mai	1 526	1 631	106
Juin	2 101	1 454	-647
Juillet	1 230	533	-697
Août	603	510	-93
Septembre	1 774	1 239	-534
Octobre	1 937	1 403	-534
Novembre	1 591	1 459	-132
Décembre	1 174	1 149	-25
Total	18 961	15 611	-3 350



Rapport d'activité

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	3,47	4,28	23%
Février	3,97	3,96	0%
Mars	4,01	5,04	26%
Avril	3,86	4,11	7%
Mai	3,94	4,32	9%
Juin	5,06	4,93	-3%
Juillet	4,47	2,60	-42%
Août	3,28	3,19	-3%
Septembre	4,24	4,77	12%
Octobre	4,48	4,94	10%
Novembre	4,51	4,83	7%
Décembre	4,27	4,61	8%
Total	4,14	4,39	6%



Rapport d'activité

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	4 581,0	3 557,0	-22%
Ticket moyen TTC en €	4,1	4,4	6%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	18 961,3	15 610,9	-18%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	376,6	442,1	17%
Total CA horaires et assimilés	19 337,9	16 053,0	-17%

Le chiffre d'affaire de ce parc est en baisse de 17% principalement lié au changement du sens de circulation de la rue d'Isly qui a été limité à une voie (sens unique).

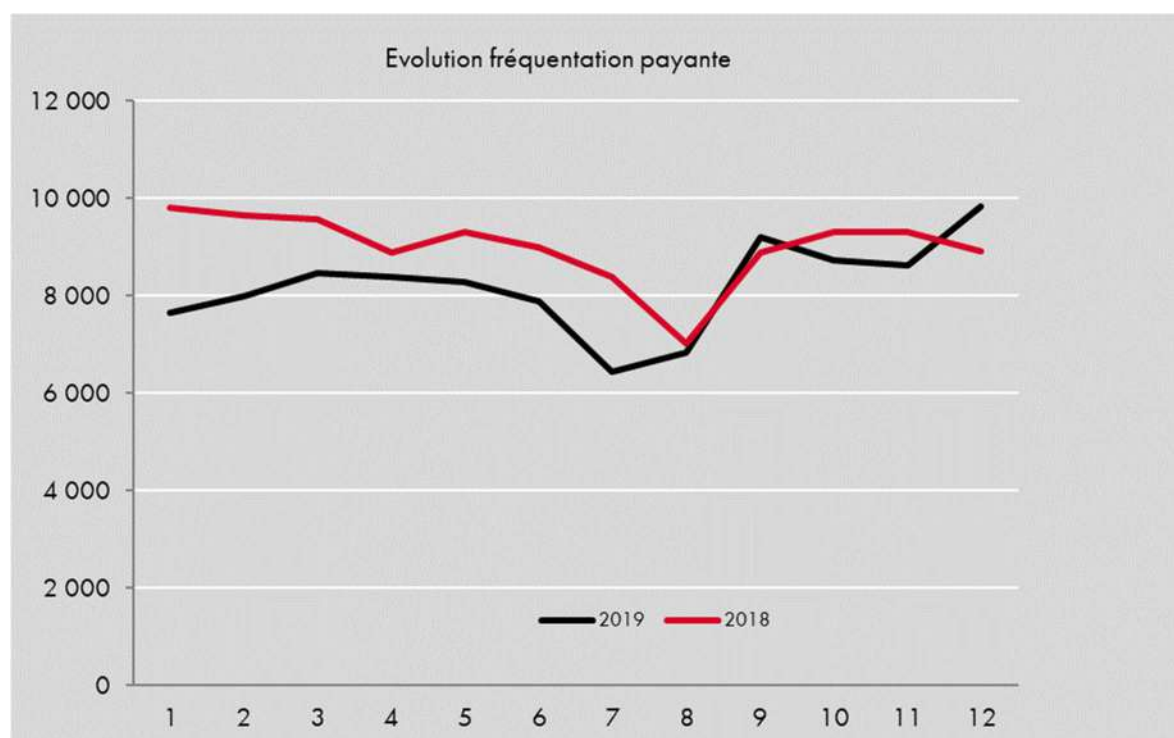
En effet, en passant par la rue principale (la rue de la République), les automobilistes n'ont plus la possibilité de prendre la direction du parking.

Ils sont contraints de faire le tour par une rue adjacente (500m) pour y accéder. Un complément de signalétique doit être mis en place pour mieux signaler l'accès à ce parc et permettre de reconquérir de la clientèle horaire.

Rapport d'activité

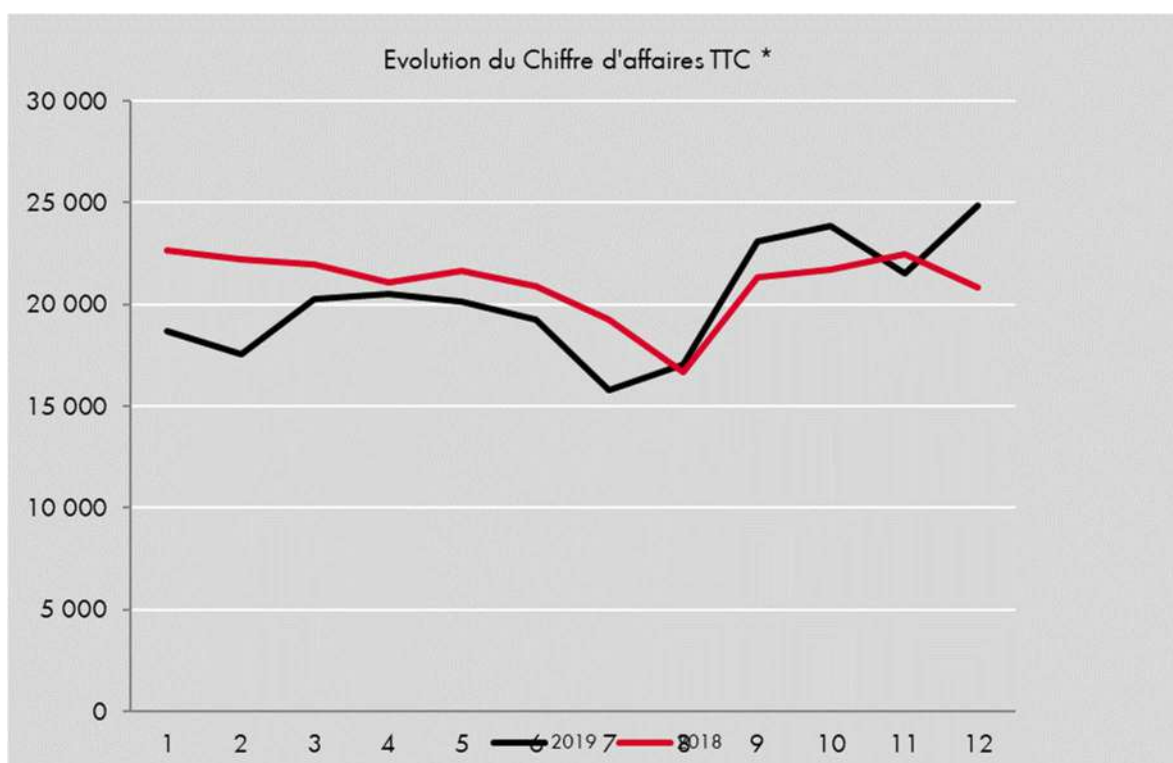
I Recettes horaires Parc « MARCHÉ »

Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	9 810	7 636	-2 174
Février	9 635	7 991	-1 644
Mars	9 563	8 465	-1 098
Avril	8 878	8 372	-506
Mai	9 303	8 275	-1 028
Juin	8 992	7 876	-1 116
Juillet	8 376	6 442	-1 934
Août	7 029	6 835	-194
Septembre	8 885	9 202	317
Octobre	9 317	8 719	-598
Novembre	9 317	8 624	-693
Décembre	8 902	9 822	920
Total	108 007	98 259	-9 748



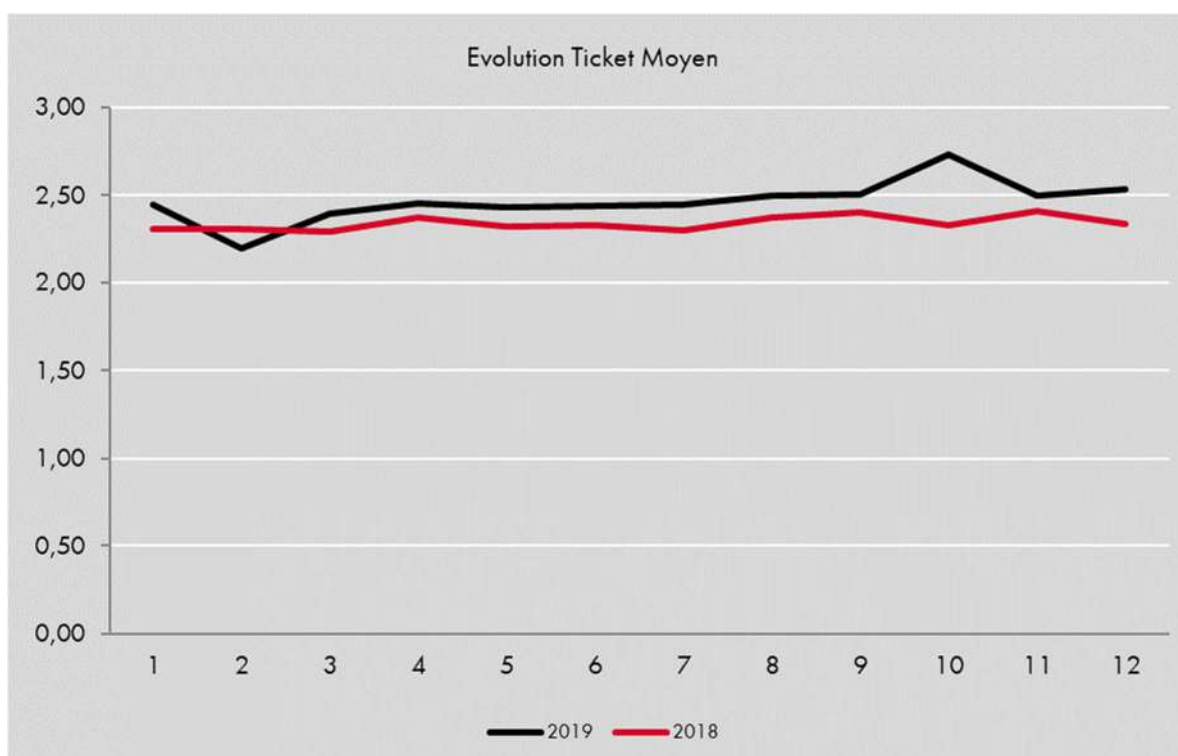
Rapport d'activité

Chiffre d'affaires horaires* TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	22 658	18 687	-3 970
Février	22 215	17 565	-4 650
Mars	21 942	20 269	-1 674
Avril	21 064	20 519	-545
Mai	21 624	20 121	-1 503
Juin	20 924	19 227	-1 697
Juillet	19 262	15 786	-3 475
Août	16 681	17 058	377
Septembre	21 349	23 076	1 727
Octobre	21 734	23 827	2 093
Novembre	22 442	21 525	-917
Décembre	20 814	24 869	4 055
Total	252 708	242 529	-10 179



Rapport d'activité

Ticket moyen TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	2,31	2,45	6%
Février	2,31	2,20	-5%
Mars	2,29	2,39	4%
Avril	2,37	2,45	3%
Mai	2,32	2,43	5%
Juin	2,33	2,44	5%
Juillet	2,30	2,45	7%
Août	2,37	2,50	5%
Septembre	2,40	2,51	4%
Octobre	2,33	2,73	17%
Novembre	2,41	2,50	4%
Décembre	2,34	2,53	8%
Total	2,34	2,47	5%



Rapport d'activité

	2018	2019	Evolution
Fréquentation	108 007,0	98 259,0	-9%
Ticket moyen TTC en €	2,3	2,5	5%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	252 707,8	242 528,9	-4%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	9 030,2	6 986,0	-23%
Total CA horaires et assimilés	261 738,0	249 514,9	-5%

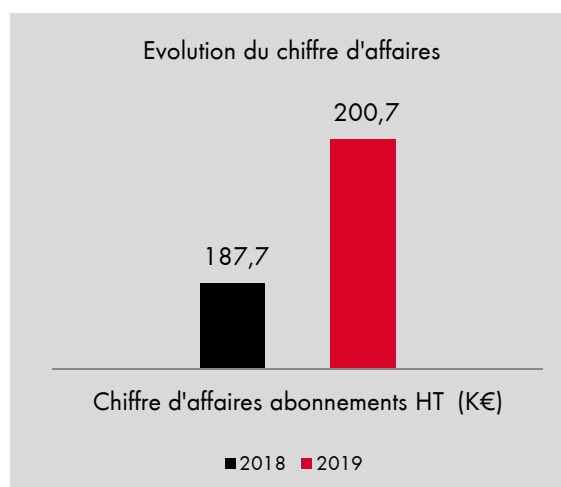
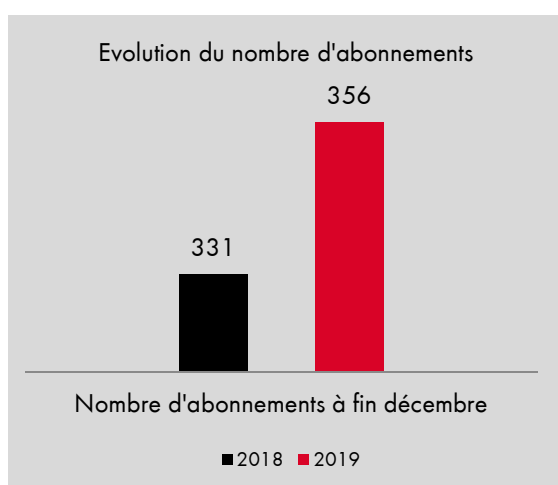
Nous constatons une diminution du chiffre d'affaire de 5% sur ce parc principalement due au grand nombre de places gratuites dans le quartier avenue Gabriel Péri.

Comme les autres parkings de la ville, nous constatons une baisse de la fréquentation horaire.

Rapport d'activité

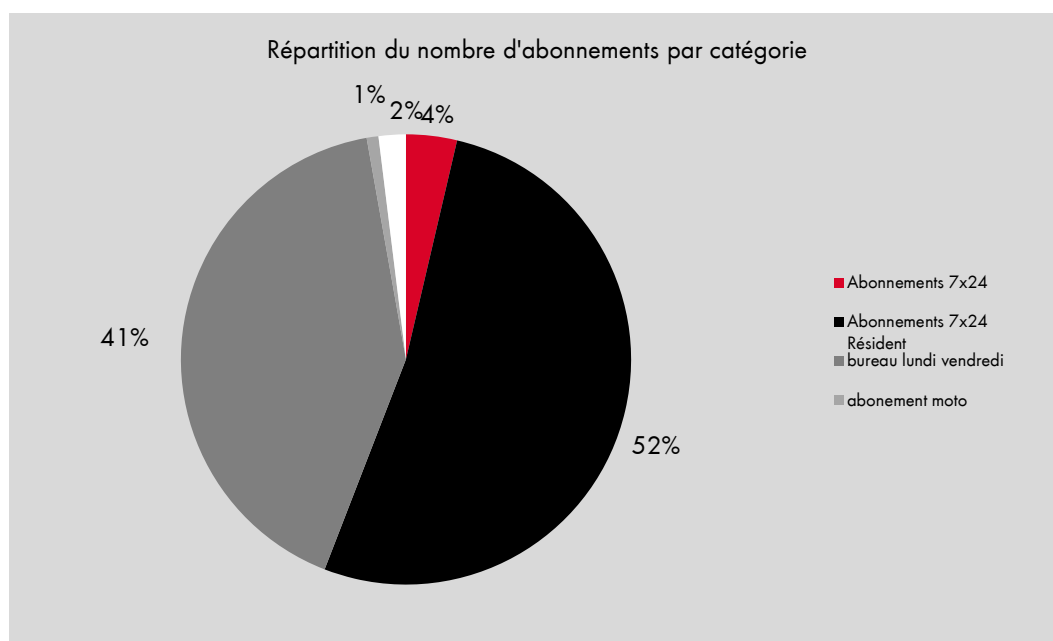
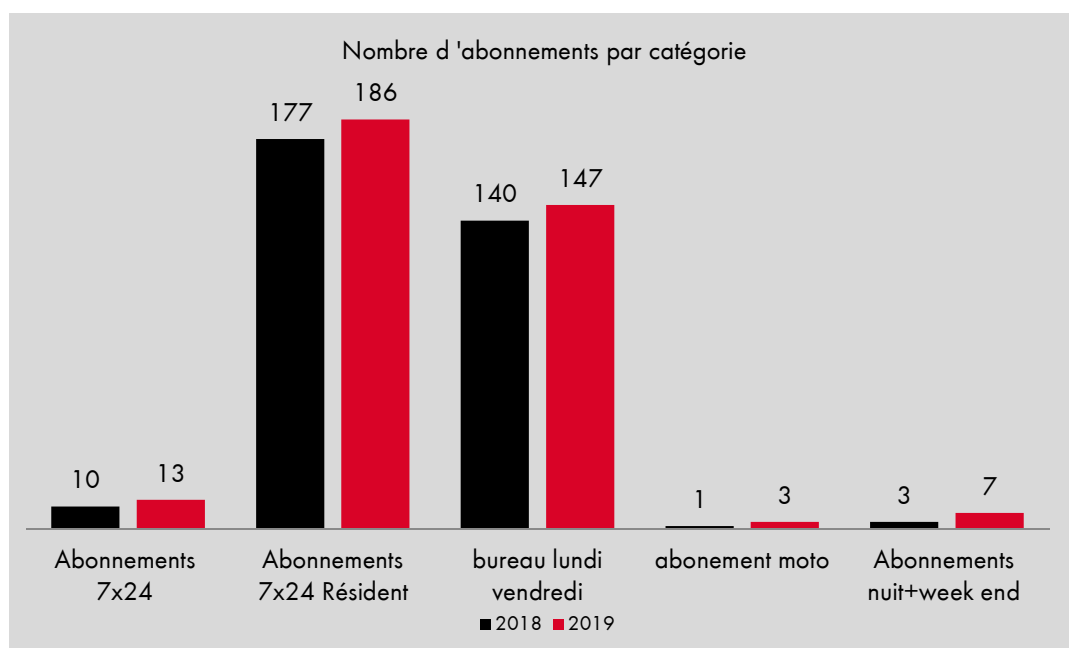
Recettes abonnés Parc « 8 MAI 1945 »

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	331	356	8%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	187,7	200,7	7%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	10	13	30%
Abonnements 7x24 Résident	177	186	5%
bureau lundi vendredi	140	147	5%
abonnement moto	1	3	200%
Abonnements nuit+week end	3	7	133%

Rapport d'activité



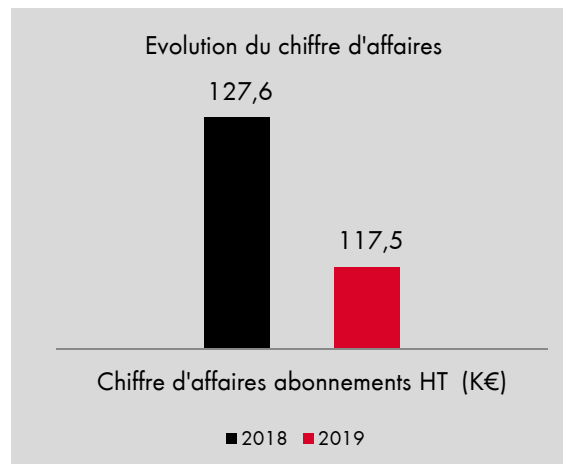
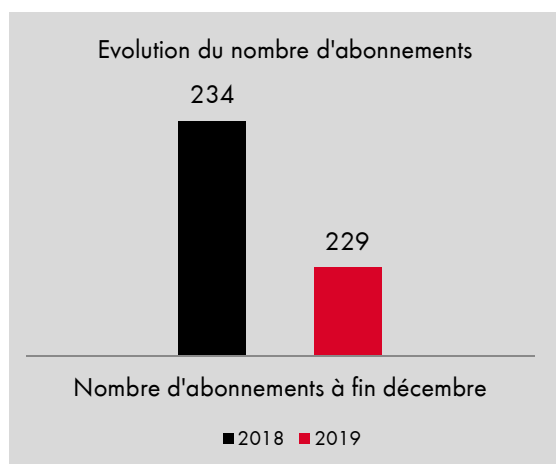
L'abonnement le plus utilisé dans ce parc est le produit "resident 7x24", ainsi que le produit bureau.

Le chiffre d'affaire abonné évolue de 8% en 2019 suite à la prise de nouveaux abonnés afin de compenser la baisse de la fréquentation horaire.

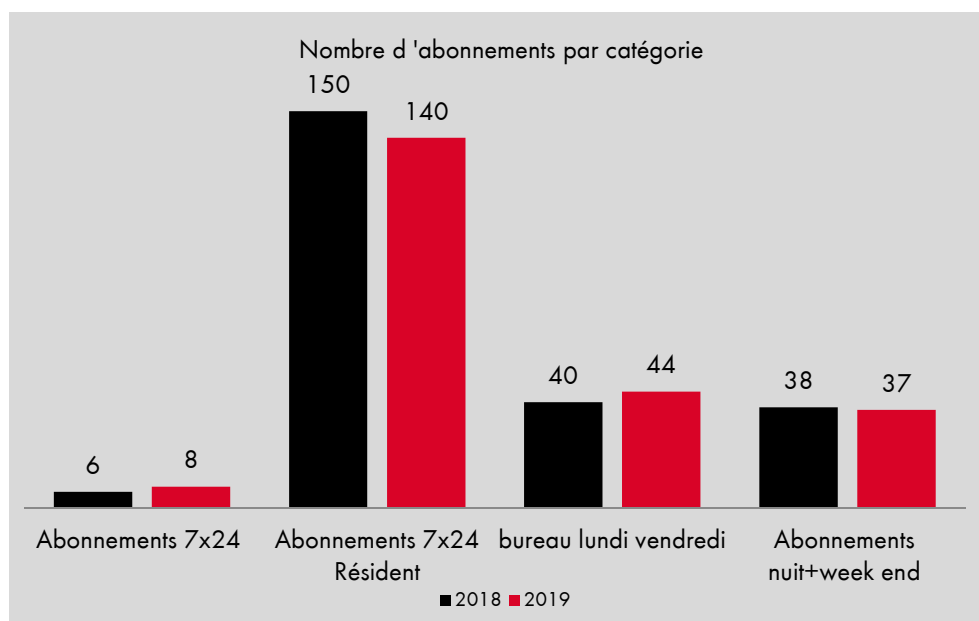
Rapport d'activité

Recettes abonnés Parc « BEAUMOND

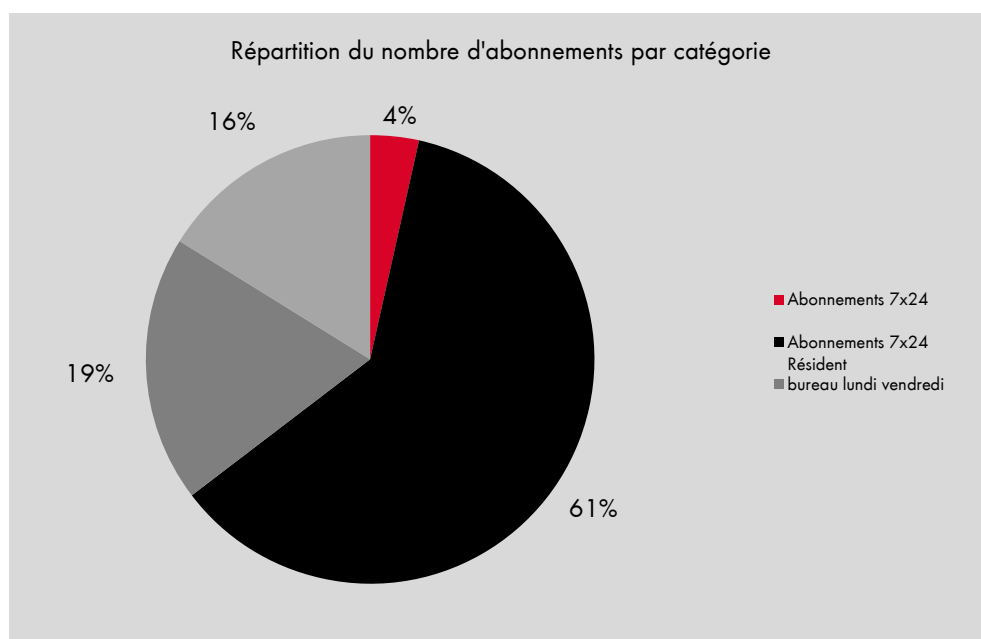
	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	234	229	-2%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	127,6	117,5	-8%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	6	8	33%
Abonnements 7x24 Résident	150	140	-7%
bureau lundi vendredi	40	44	10%
Abonnements nuit+week end	38	37	-3%



Rapport d'activité



En analysant plus précisément les recettes abonnés, vous constaterez une légère diminution du nombre d'abonnés résident 24/24h.

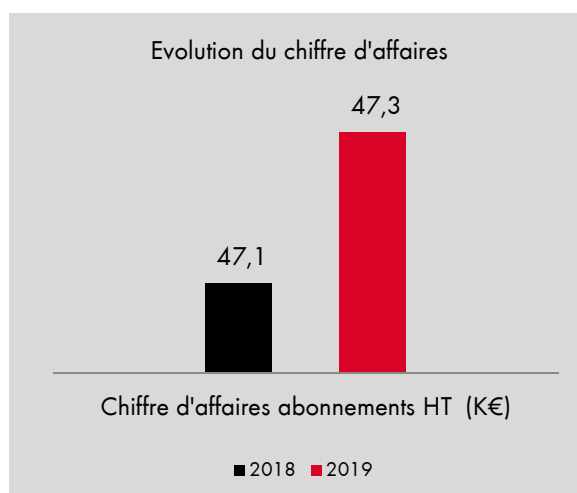
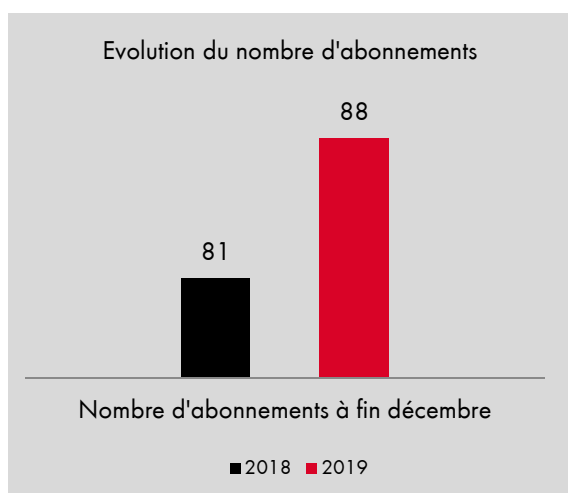
En effet, nous avons été contraints d'arrêter de proposer ce type de produit étant donné la forte affluence dans ce parc souvent complet. Tous les autres types d'abonnements sont en hausse par rapport à l'année précédente mais dans un souci de garantir de la place à la clientèle horaire nous avons préféré limiter le nombre de places pour ce type de client.

Au final, le chiffre d'affaire est en baisse de 8% en 2019.

Rapport d'activité

Recettes abonnés Parc « CENTRE ANCIEN

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	81	88	9%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	47,1	47,3	0%

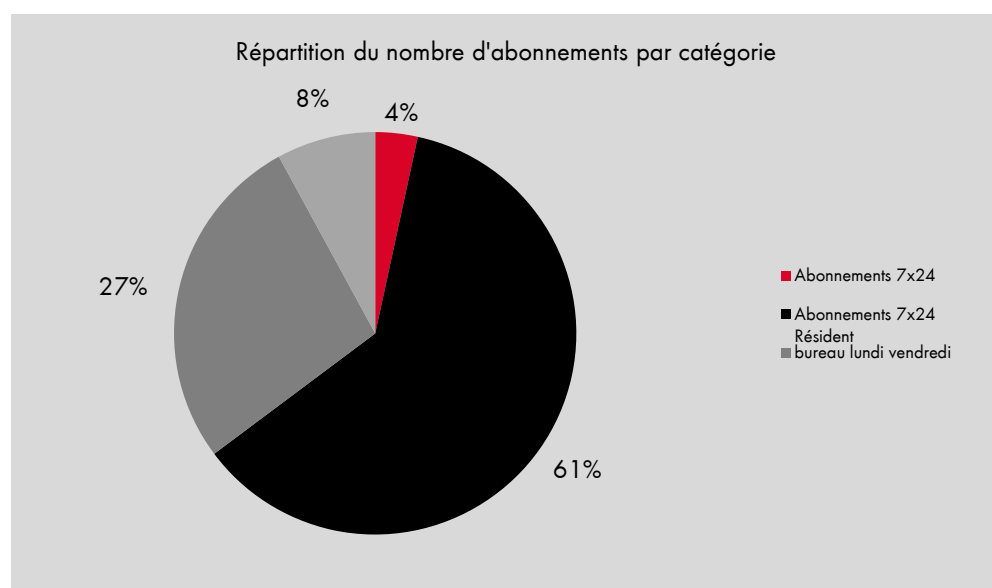
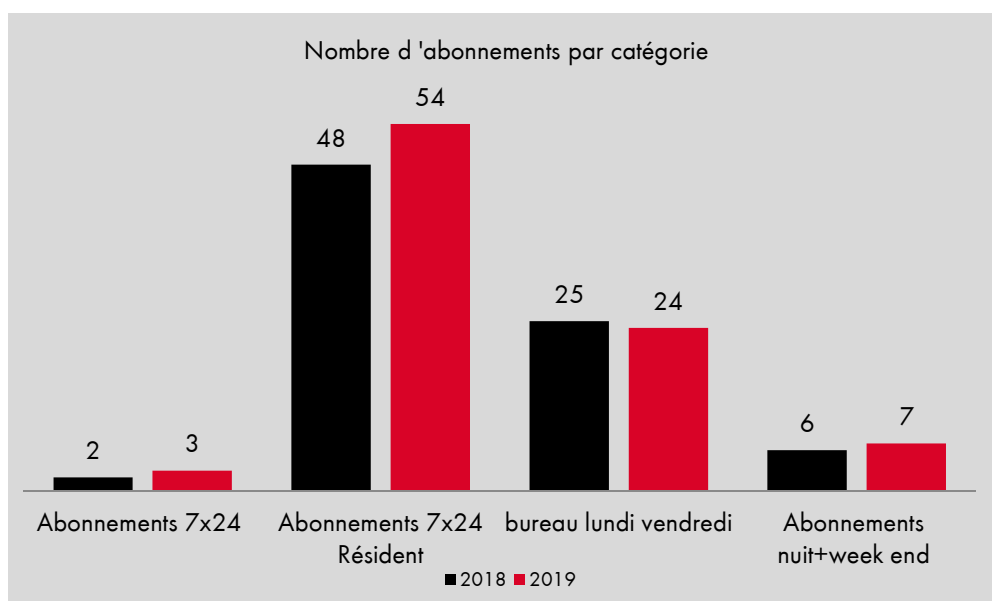


Comme expliqué précédemment, Ce parking souffre de l'image du quartier autrefois si paisible.

Par le biais de nos offres commerciales, nous avons pu faire évoluer le nombre d'abonnements sur ce parking et maintenir nos recettes en 2019.

Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	2	3	50%
Abonnements 7x24 Résident	48	54	13%
bureau lundi vendredi	25	24	-4%
Abonnements nuit+week end	6	7	17%

Rapport d'activité



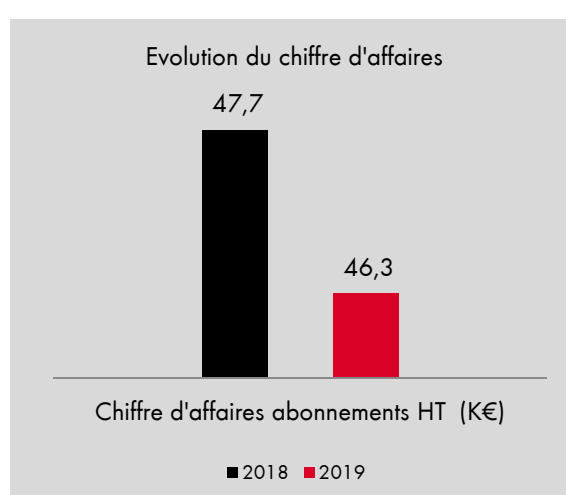
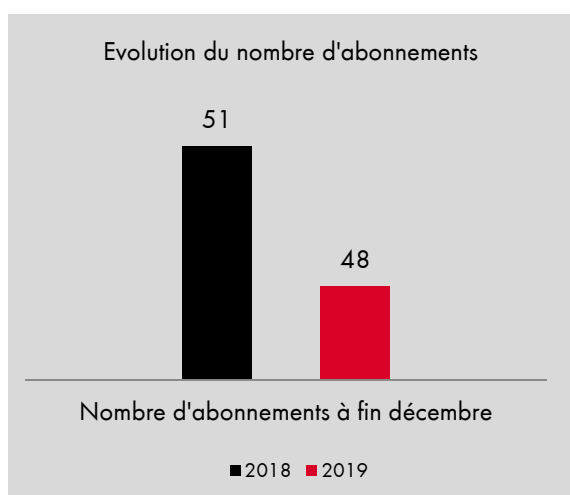
La part d'abonnement 7x24 résident est, comme pour tous les autres parcs majoritaires.

Nous mettons à disposition un niveau que nous avons fait privatiser uniquement pour les abonnés riverains du "vieil Aubagne"

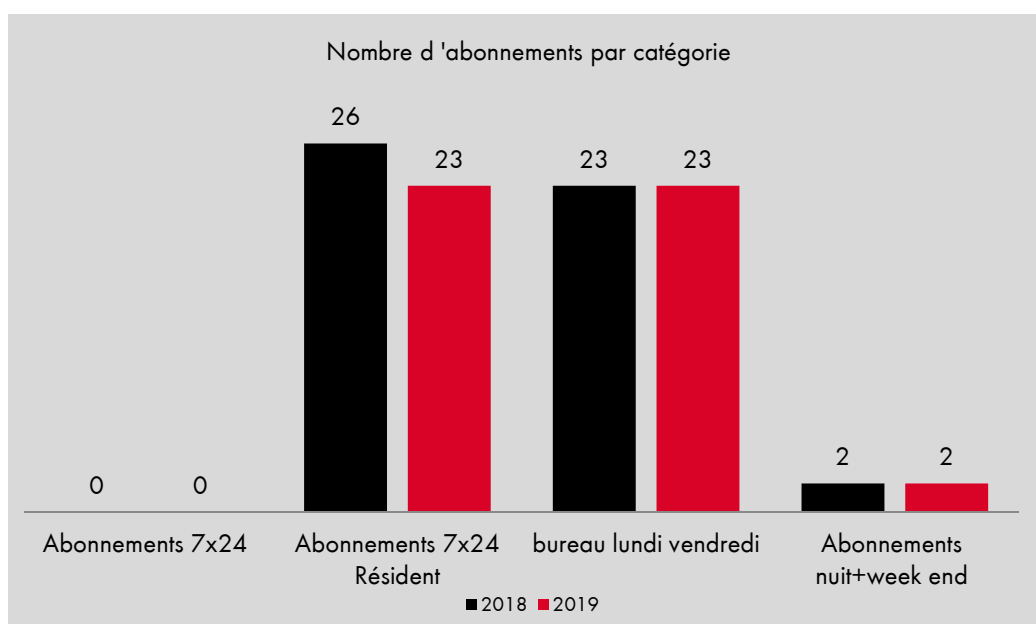
Rapport d'activité

Recettes abonnés Parc « POTIERS »

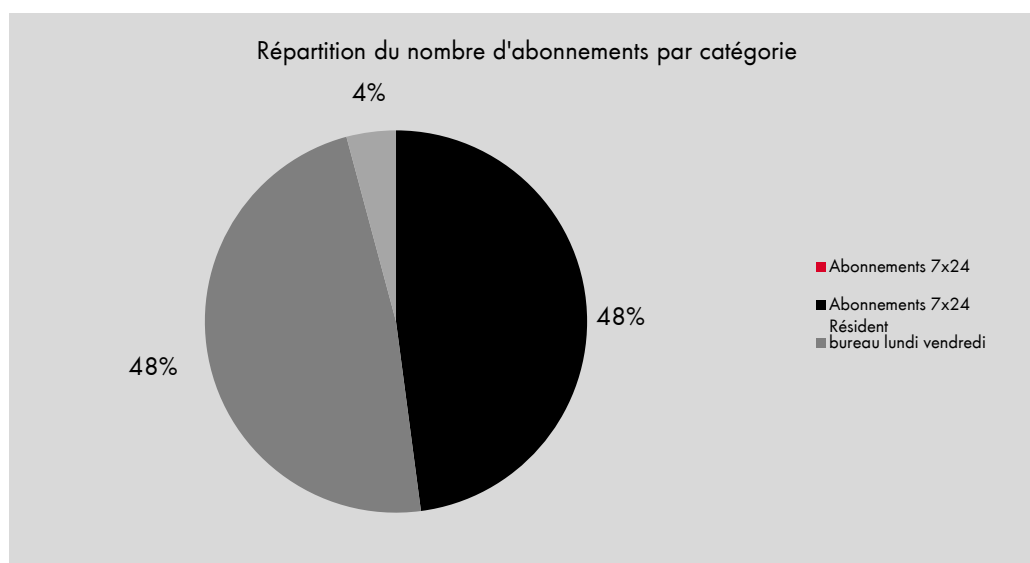
	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	51	48	-6%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	47,7	46,3	-3%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	0	0	0%
Abonnements 7x24 Résident	26	23	-12%
bureau lundi vendredi	23	23	0%
Abonnements nuit+week end	2	2	0%



Rapport d'activité



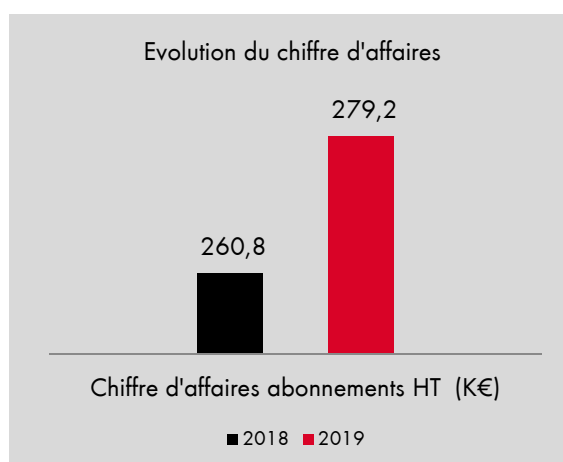
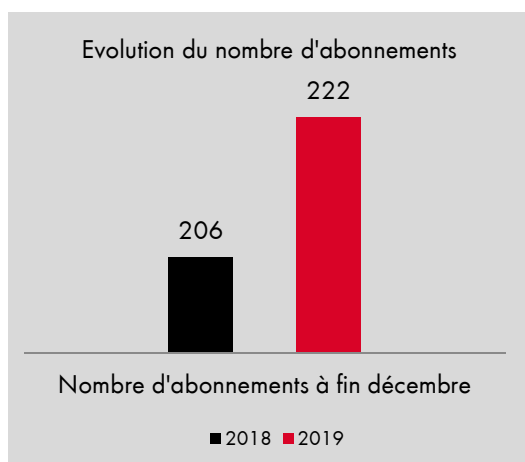
Le nombre d'abonnements sur ce parc a légèrement diminué.

Comme pour le parking « BEAUMOND », nous avons été contraints d'arrêter de proposer des abonnements sur ce site.

En effet, une convention d'abonnements longue durée a été signée avec Kauffman and Broad méditerranée pour la réservation de 30 places de stationnement pour une durée de 12 ans (pour un parc de 76 places). Ces places sont mises à disposition des acquéreurs d'appartements de la nouvelle résidence à proximité

Rapport d'activité

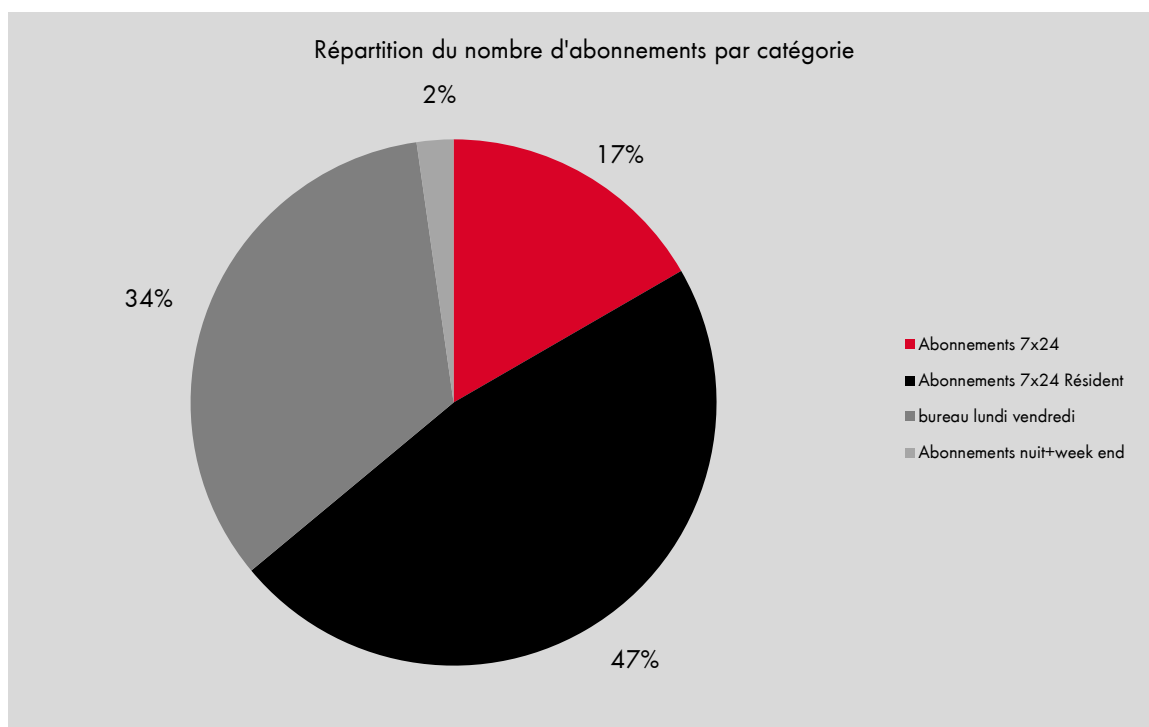
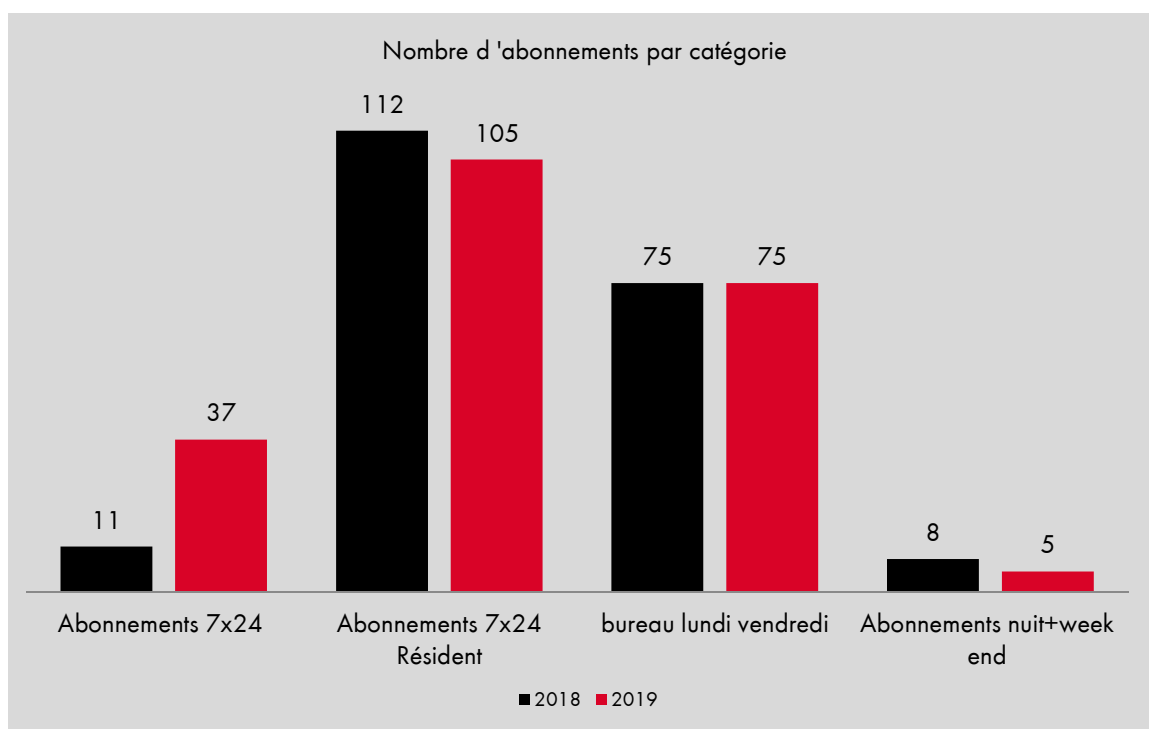
	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	206	222	8%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	260,8	279,2	7%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	11	37	236%
Abonnements 7x24 Résident	112	105	-6%
bureau lundi vendredi	75	75	0%
Abonnements nuit+week end	8	5	-38%

Suite à la baisse de fréquentation horaire, nous avons pris de nouveaux abonnés permettant d'améliorer le chiffre d'affaire de 7% en 2019.

Rapport d'activité



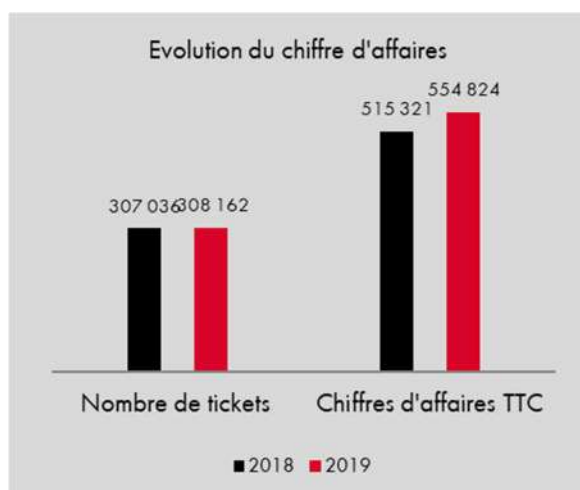
Rapport d'activité

3.1.2 Analyse détaillée des recettes de voirie

En 2019 nous avons eu une diminution de 227 places de la zone verte (-97%).

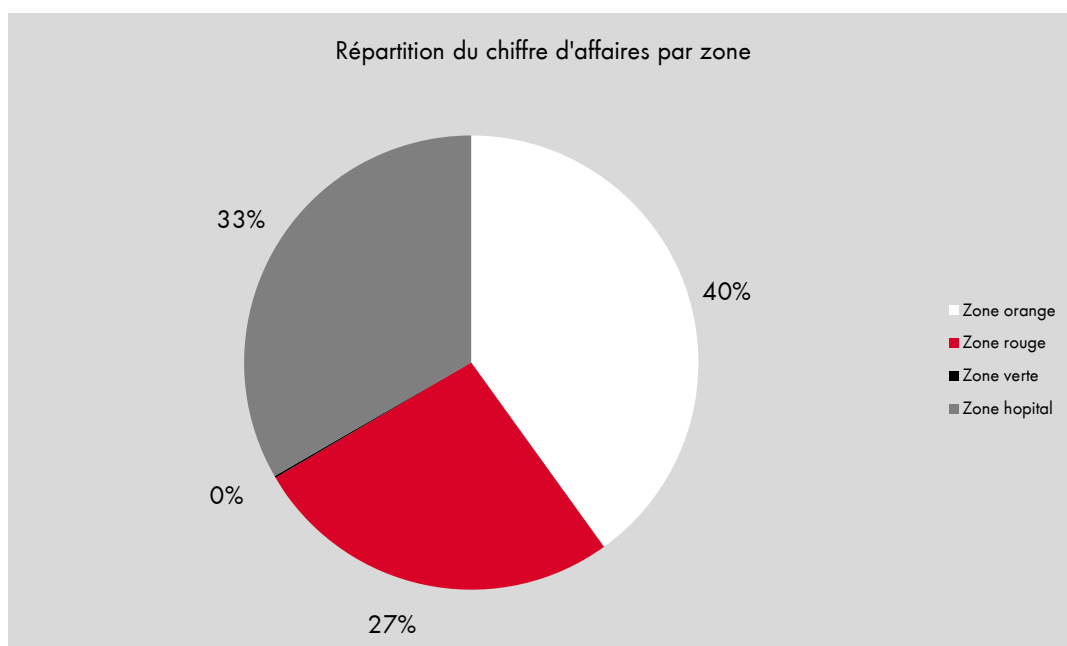
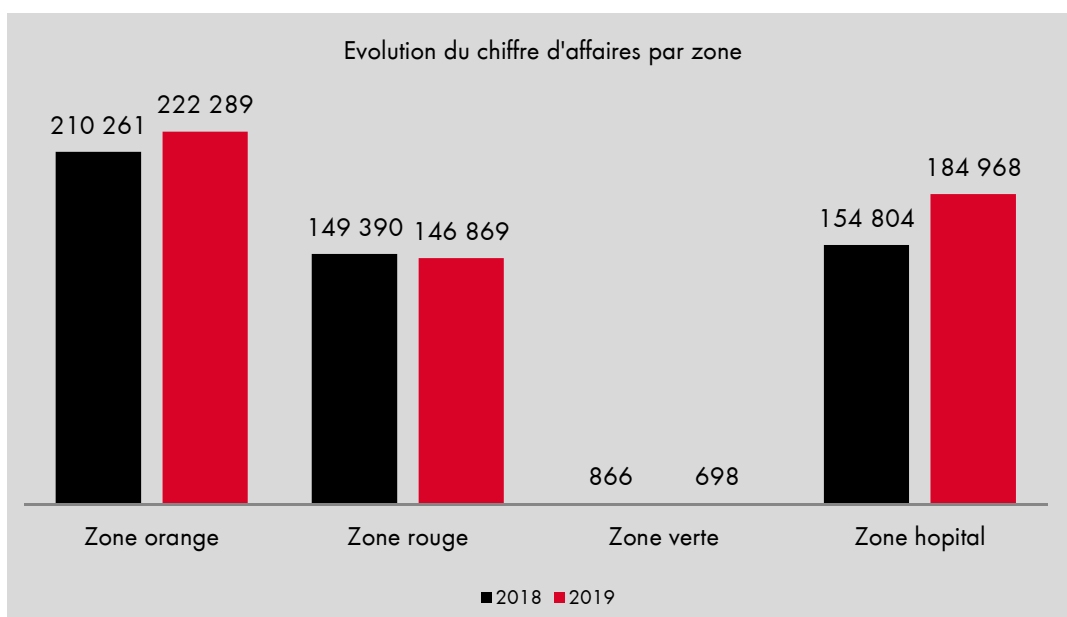
De plus, au niveau du parking "Pierre Blancard" appartenant à la SNCF, nous avons été contraint d'enlever les horodateurs sur place afin de rétablir sa gratuité.

	2018	2019	Evolution
Nombre de tickets	307 036	308 162	0%
Chiffres d'affaires TTC	515	555	8%



Chiffre d'affaires TTC par zone	2018	2019	Ecart n-1
Zone orange	210 261	222 289	6%
Zone rouge	149 390	146 869	-2%
Zone verte	866	698	-19%
Zone hopital	154 804	184 968	19%

Rapport d'activité



Rapport d'activité

Vous trouverez ci-dessous le détail des recettes voirie prenant en compte les redevances versées, et la compensation financière

RECETTES 2019 VOIRIE AUBAGNE			
Étiquettes de lignes	Montant Collecte Brute	Redevance	Montant net
2019			
janv	35 367,07 €	-1 768,35 €	33 598,72 €
févr	36 357,99 €	-1 817,90 €	34 540,09 €
mars	38 574,84 €	-1 928,74 €	36 646,10 €
avr	35 599,58 €	-1 779,98 €	33 819,60 €
mai	43 082,83 €	-2 154,14 €	40 928,69 €
juin	36 791,13 €	-1 839,56 €	34 951,57 €
juil	42 681,25 €	-2 134,06 €	40 547,19 €
août	27 421,33 €	-1 371,07 €	26 050,26 €
sept	45 661,42 €	-2 283,07 €	43 378,35 €
oct	44 463,07 €	-2 223,15 €	42 239,92 €
nov	37 591,17 €	-1 879,56 €	35 711,61 €
déc	39 161,67 €	-1 958,08 €	37 203,59 €
Total Collectes	462 753,36 €	-23 137,67 €	439 615,69 €
Compensation			130 000,00 €
Total Voirie 2019			569 615,69 €

Rapport d'activité

3.2 Fréquentation Gratuite du parking et fréquentation globales

Fréquentations gratuites 2019 Aubagne					
	8 mai	Beaumont	Centre Ancien	Potiers	Marché
Janvier	5 157	9 536	2 580	24	7 918
Février	3 973	7 685	2 161	21	5 633
Mars	5 024	9 157	2 545	5	6 628
Avril	4 319	8 302	2 468	7	6 618
Mai	4 571	9 129	2 200	11	6 348
Juin	4 856	8 699	2 423	8	6 189
Juillet	3 583	5 429	2 333	7	4 279
Août	3 804	5 299	2 618	7	5 922
Septembre	5 375	7 498	2 913	3	6 323
Octobre	5 105	8 363	3 037	12	6 610
Novembre	5 618	8 050	3 017	5	6 436
Décembre	8 163	8 981	3 655	4	6 383
	59 548	96 128	31 950	114	75 287

En 2019, nous comptabilisons 263 027 entrées gratuits, alors que durant l'année 2018 nous en avons comptabilisés 284845 sorties gratuites soit 56,7% de sorties dans le cadre de la gratuité de la grille tarifaire.

Rapport d'activité

3.3 Détails des recettes diverses du parking HDV

DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2019		
en € HT		
PLCenter Label	Account Label	Total
13008 Aubagne - 8 Mai 1945	706410 Carte perdue (c2c)	104,15
	708802 Location présent. journx (c2c)	0,00
Total 13008 Aubagne - 8 Mai 1945		104,15
13009 Aubagne - Beaumont	706340 Rémunération s/ct PUB (c2c)	1 411,60
	706410 Carte perdue (c2c)	62,49
	708800 Autres produits annexes	131,94
Total 13009 Aubagne - Beaumont		1 606,03
13010 Aubagne - Centre Ancien	706410 Carte perdue (c2c)	41,66
Total 13010 Aubagne - Centre Ancien		41,66
13011 Aubagne - Potiers	706410 Carte perdue (c2c)	20,83
Total 13011 Aubagne - Potiers		20,83
13012 Aubagne - Marché	706410 Carte perdue (c2c)	249,98
	708800 Autres produits annexes	232,67
	708802 Location présent. journx (c2c)	0,00
Total 13012 Aubagne - Marché		482,65
Total général		2 255,32

Rapport d'activité

4 Qualité de service

4.1 Services à la clientèle

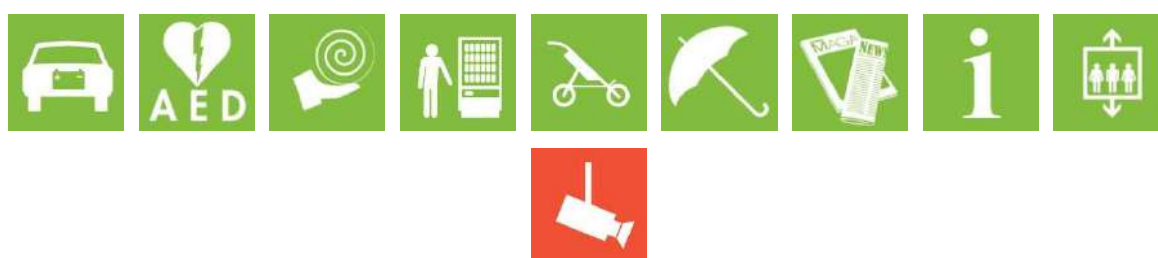
L'exploitation Q-PARK Aubagne propose plusieurs services afin d'améliorer le stationnement de ses usagers:

- | Prêt poussette.
- | Prêt parapluie
- | Distributeur automatique de boissons fraîches
- | Défibrillateur
- | Chargeur démarreur booster de batterie voiture
- | Vidéo surveillance
- | Ascenseurs
- | Distributeur de Magazine

Parc « 8 mai 1945 »



Parc « Marché »



Parc « Beaumont »



Parc « Potiers »



Rapport d'activité

Parc « Centre Ancien »



Rapport d'activité

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:

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

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



Au titre de l'année 2019, nous avons comptabilisé treize réclamations au niveau de notre service client, elles concernaient principalement des questions sur les horaires et le fonctionnement du parking, nos opérateurs apportent donc la réponse soit directement, soit par e mail pour répondre aux demandes de notre clientèle.

Rapport d'activité

4.3 Enquêtes clients

Les résultats de l'enquête clients sont satisfaisants ; En effet, les clients attribuent une note de satisfaction globale moyenne de **7,3/10**. Ils sont 50% à avoir donné une note égale ou supérieur à 8.

- 46% des clients abonnés donne une note de 8 ou plus

- 51% des clients horaires donne une note de 8 ou plus.

Ils recommandent ainsi nos services :

- 83% pour nos clients abonnés

- 82% pour nos clients horaires.



Détail de la note de satisfaction globale par thèmes

Rapport d'activité

Satisfaction accueil, informations & signalétique

Satisfaction détaillée – Signalétique



Personnel du parking

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Rapport d'activité

Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Satisfaction détaillée – Contacts avec le personnel



Rapport d'activité

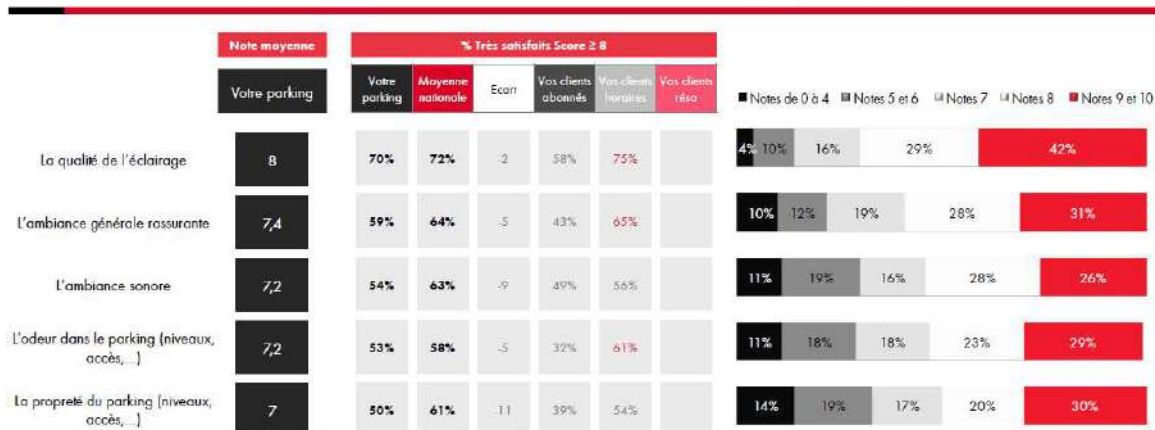
Satisfaction sécurité

Satisfaction détaillée – Sécurité



Satisfaction propreté

Satisfaction détaillée – Installation et ambiance du parking



Rapport d'activité

Satisfaction détaillée – Extérieurs et abords du parking



Conclusion

Tableau de synthèse de la satisfaction

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



© Q-Park 2020

Rapport d'activité

Tableau de synthèse de la satisfaction

	Aubagne	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Le fonctionnement des bornes d'appel	7,6	7,3	0,3		7,1	8	
Le fonctionnement des bornes et le fonctionnement des caisses automatiques	8,1	7,8	0,3		7,4	8,4	
La rapidité de prise en charge lors des appels aux bornes	7,5	7,3	0,2		7,2	7,9	
Le fonctionnement des ascenseurs	8,2	7,7	0,5		6,6	8,5	
Le lecteur de votre badge d'accès (clients abonnés)	7,8	7,5	0,3		7,8		
La qualité de votre badge d'accès (clients abonnés)	8,6	8	0,6		8,6		

Tableau de synthèse de la satisfaction

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

Tableau de synthèse de la satisfaction

Contacts avec le personnel directement dans le parking

	Aubagne	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résa
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	8,1	7,9	0,2		8	8,7	
La qualité d'écoute du personnel sur le parking	8,9	8,2	0,7		9	8,3	
La résolution de votre demande	7,7	7,7	0		7,5	8,4	
La qualité de la réponse	8,1	7,9	0,2		8,1	8,1	

Contacts via les bornes

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

Rapport d'activité

Tableau de synthèse de la satisfaction

Contacts par téléphone

	Aubagne	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résta
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,4	6,5	0,9		7,2	8	
La qualité d'écoute du Service Clients (par téléphone)	7,2	7	0,2		7	8,5	
La résolution de votre demande	7,8	6,4	1,4		7,5	9,5	
La rapidité d'intervention du Service Clients	6,9	6,6	0,3	6 ^{es}	6,8	7,5	
La qualité de la réponse	7,4	6,7	0,7		7,2	8,5	

Contacts par email

	Aubagne	Moyenne Nationale	Ecart	A surveiller (Note < 7)	Abonnés	Horaires	Résta
Êtes-vous satisfait de l'aide qui vous a été apportée ?	7,4	5,5	1,9		6,5	7,7	
La résolution de votre demande	7,6	5,4	2,2		6,5	8	
La qualité de la réponse	7,8	5,6	2,2		5	8,4	
Le délai de réponse	7,8	5,7	2,1		6	8,2	



© Q-Park 2020

Le niveau de satisfaction global des parkings d'AUBAGNE est satisfaisant, la note moyenne attribuée par les usagers est de 7.4/10.



Rapport d'activité

4.4 Communication & actions commerciales 2019

Q-Park France 2019 en bref
Nouveautés digitales sur Q-Park Résa

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 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 Resa dans son parcours de réservation.



Rapport d'activité

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 a porté sur :

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

De nombreuses actions commerciales ont été mises en place tout au long des travaux :

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

Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France

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

Rapport d'activité

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

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

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

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

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



Rapport d'activité

4.5 Marketing et communication locale

I Panneaux de barrière



I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Les commerçants du centre ville suivants ont bénéficié de notre offre « ticket validation » qui leur permet pour 0.80€ TTC l'unité d'offrir à leur client 30 minutes de stationnement (d'une valeur d'1.00€) :

Astragale poldologie	ATOL Opticiens	Ailleurs Voyages
Beauté Zen	Bettimer	DBD Aubagne
Droguerie Masse	Fanny Chaussures	Faubourg Deguin
J&J Noemy	Laboratoire Pontet	La Porchetta
Marie Flore Créations	Menichetti	Bettimer
Monsieur Meubles	Optique Kieffer	Pharmacie du Bras d'Or

Ces autres partenaires bénéficient de tarifs différents :

Cinéma Le Pagnol et Le Palace

Ticket validation pour 3h de stationnement : 1.00€ TTC

Musique Municipale et Chorale d'Aubagne

Ticket validation pour 2h30: 1.20€ TTC

Hotel SOULEIA

Pass Hotel 24h : 7.00€ TTC

Pass Hotel 48h : 14.00€ TTC

Pass Hotel 72h : 21.00€ TTC

Pass Hotel Nuit : 5.00€ TTC

Association CAP

Ticket validation 2 heures de stationnement : 1.50€ TTC

Rapport d'activité

I Dépliants tarifaires par ville



Rapport d'activité

5 Affectation Personnel Exploitation parkings d'Aubagne

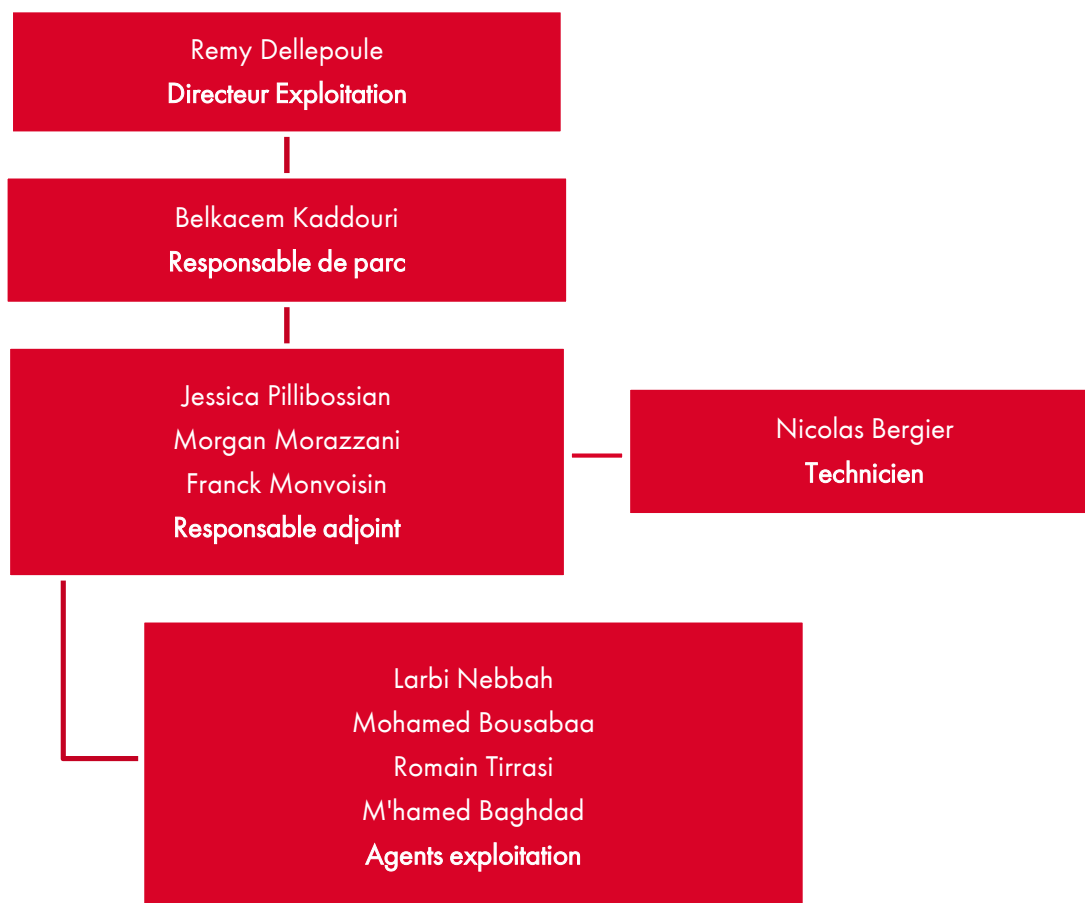
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

National:



Rapport d'activité

Equipe Locale



Le site d'Aubagne est intégré à la Direction Sud Est sous la responsabilité de Monsieur Rémy Delepoulle. L'ensemble de l'exploitation d'Aubagne est placée sous la responsabilité de Monsieur Belkacem Kaddouri assisté de Messieurs Morazzani Morgan, Monvoisin Franck et de Mademoiselle Parra Jessica.

Le responsable de site est épaulé par la direction d'exploitation pour la politique commerciale. Les services fonctionnels du siège assurent le suivi et le contrôle de l'exploitation, les relations avec l'autorité condescendante et la gestion administrative et financière de l'exploitation. Ils apportent aussi leurs compétences aux évolutions potentielles du stationnement payant. Les abonnements sont gérés quant à eux par un « service clients » basé également au siège du groupe Q-PARK à Issy les Moulineaux.

Rapport d'activité

5.2 Affectation et ETP des parkings

	NB HEURES ANN 2019		ETP	
INDIVI			9,16	
BAGHDAD M HAMED(A862)	399			
BERGIER NICOLAS(A865)	1 806			
BOUSABAA MOHAMED(A869)	1 516			
KADDOURI BELKACEM(A883)	1 903			
MONVOISIN FRANCK(A896)	1 799			
MORAZZANI MORGAN(A897)	1 847			
NEBBAH LARBI(A900)	1 732			
PILIBOSSIAN JESSICA(A906)	1 733			
TIRRA SI ROMAIN(B048)	1 684			
REMPLACEMENT		303		
			9,16	
	14 420			

Rapport d'activité

5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations

Responsable Centre de Profits

Gestion des parkings d'Aubagne

Gestion relationnelle entre les usagers des parcs et la ville d'aubagne 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

Les adjoints 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,

Rapport d'activité

- application des procédures de sécurité et de qualité en vigueur dans l'entreprise.
- Le chef de parc de stationnement s'assure de l'application des règles, normes et procédures qui régissent l'activité du site.

Agents d'exploitation

Les principales missions des agents d'exploitation sont :

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

Rapport d'activité

5.4 Formation Personnel exploitation 2019

Voici les formations effectuées par les employés durant l'année 2019 pour l'ensemble du personnel affecté au contrat :

Formations dispensées	Nbre d'heures	Mois	Collaborateur Q-Park
Gestion situations difficiles	14h	AVRIL 2019	
Méthodes de nettoyage	7h	OCT 2019	

Rapport d'activité

6 Compte-rendu financier du service

6.1 Compte exploitation année 2019

Compte-rendu financier:		Aubagne		
		Résultat sur contrat		Analyse de variation
(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	564,0	597,2	-33,2	-5,6%
Recettes abonnés	708,3	716,0	-7,6	-1,1%
Prestations de service & Recettes voirie	569,6	531,6	38,0	7,1%
Recettes diverses	2,3	3,8	-1,6	-41,2%
Subvention d'exploitation	1 002,0	1 002,0		
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.	3,2	3,1	0,1	3,1%
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	2 849,5	2 853,8	-4,3	-0,2%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-378,5	-396,3	17,7	-4,5%
Personnel intérimaire	-7,0	-23,9	16,9	-70,8%
Personnel de sécurité	-6,9	-22,5	15,6	-69,2%
Autres coûts de personnel				
Supports opérationnels	-46,8		-46,8	
Coût main d'œuvre directe	-439,2	-442,7	3,4	-0,8%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plafit)	-28,5	-29,7	1,2	-4,2%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-4,7	-10,2	5,5	-53,8%
C3S (ex Organic)	-4,1	-3,1	-1,1	35,3%
Autres taxes diverses	-3,9	-2,3	-1,6	68,3%
Impôts et Taxes	-41,2	-45,3	4,1	-9,0%
Eau & énergie	-86,7	-110,8	24,1	-21,7%
Fournitures de parking/voirie	-13,2	-8,1	-5,2	63,9%
Entretien de l'ouvrage	-99,9	-91,7	-8,2	9,0%
Maintenance des équipements de parking	-84,1	-61,6	-22,5	36,6%
Location diverses d'exploitation		-5,0	5,0	-100,0%
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-10,4	-8,3	-2,0	24,6%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-54,7	-54,7	0,0	0,0%
Assurance parking	-12,0	-15,1	3,1	-20,6%
Coût de la gestion de l'argent	-5,8	-5,7	-0,1	1,4%
Coût du marketing opérationnel	-3,4	-1,8	-1,7	92,6%
Coût des véhicules d'exploitation	-10,3	-12,7	2,3	-18,5%
Frais de voyages & mission/réception	-2,4	-2,2	-0,2	8,9%
Charges administratives d'exploitation	-17,6	-12,4	-5,3	42,6%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-70,0		-70,0	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-5,6	-33,4	27,8	-83,3%
Total charges directes de production	-956,5	-911,3	-45,3	5,0%

Rapport d'activité

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-3,9	-5,2	1,3	-24,9%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable				
Total loyers et redevances	-3,9	-5,2	1,3	-24,9%
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC	-1,6	-1,3	-0,3	23,0%
Honoraires avocats				
Honoraires divers				
Frais de services bancaires				
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers		0,5	-0,5	-100,0%
Supports Services généraux	-152,6	-297,7	145,1	-48,8%
Total charges indirectes	-158,0	-303,6	145,6	-48,0%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 114,5	-1 214,9	100,3	-8,3%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 735,0	1 638,9	96,1	5,9%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-829,5	-810,3	-19,1	2,4%
Amortissement subv équipements	176,7	176,7	0,0	0,0%
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut				
Total Amortissements	-652,8	-633,7	-19,1	3,0%
RESULTAT D'EXPLOITATION	1 082,2	1 005,2	76,9	7,7%
Produits financiers	64,3	50,7	13,6	26,7%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières	-16,1	-38,2	22,0	-57,7%
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	48,2	12,6	35,6	NS
Produits exceptionnels				
Charges exceptionnels	-0,6	-1,8	1,1	-64,0%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,6	-1,8	1,1	-64,0%
Impôts sur les sociétés	-358,6	-349,8	-8,8	2,5%
RESULTAT NET COMPTABLE	771,1	666,2	104,9	15,7%

Rapport d'activité

En 2019, le chiffre d'affaire est en légère baisse de 4,3K€ par rapport à 2018.

Cette baisse des recettes est principalement liée à la baisse du chiffre d'affaire horaire et par la baisse de fréquentation constatée en 2019.

Le chiffre d'affaire global en 2019 représente 2 849,5K€.

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

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

- **Les Services Supports Centraux** : Direction Générale, Financière, Ressources Humaines, Commerciale, Construction, Marketing, Juridique.
- **Les Services Supports Opérationnels Centralisés** : Exploitation, Achats, Gestion de la maintenance et du patrimoine.
- **Les Services Supports Informatiques Centralisés** : technologies de l'information et des communications.

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

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

Pour les dépenses d'exploitations :

- Coût MO : nos charges en terme de personnel interne et externe sont stables en 2019 et sont en légère amélioration suite à des baisses de dépenses en terme de sécurité et de remplacement externe (intérim).
- Le poste impôts et taxes est en légère amélioration suite à la baisse des contributions territoriales en 2019.
- Poste énergie : suite à des relemplings en leds des sites, nous constatons une baisse des dépenses énergies de l'ordre de 24,1K€.
- Au final les charges directes de production suite à la nouvelle organisation des missions d'assistances évoluent de 45,3K€ pour représenter un montant de 956,5K€ en 2019.
- Le résultat net évolue de 15,4% en 2019 pour représenter un montant de 771,1K€.

Rapport d'activité

7 Annexes

Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

Annexe C : Description du Service Clients

Annexe D : QCR de Valence

Annexe E : Détail des amortissements économiques

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

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

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

Annexe I : La presse en parle

Annexe J: BP prévisionnel

Annexe K: Réalisé 2018/ prévisionnel 2019

Rapport d'activité

Annexe A : Fiche descriptive des parcs

Caractéristiques du parc 8 MAI 1945	
Nom	8 MAI 1945
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Allée Antide Boyer
Entrée(s) voitures (adresse)	Une entrée Allée Antide Boyer
Sortie(s) adresse(s)	Une sortie Allée Antide Boyer
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	4 sorties piétons
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 42 03 39 74
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église...)	Gare, pôle d'échanges, stade, marché, Poste...
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	375
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	10
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	8
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	non
Zone réservée	non
Place(s) réservée(s)	non
Ascenseur(s)	1
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Panneaux publicitaires	oui
Toilettes public	non
Vidéo surveillance	oui

Rapport d'activité

Caractéristiques du parc BEAUMOND	
Nom	BEAUMOND
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	4
Adresse	Rue de la République
Entrée(s) voitures (adresse)	Une entrée rue de la République
Sortie(s) adresse(s)	Une sortie rue de la République
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	2 sorties piétons
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 42 82 08 86
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église...)	Mairie, quartier commercial...
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	234
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	0 (4 places au dessus du parc)
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	non
Zone réservée	non
Place(s) réservée(s)	non
Ascenseur(s)	0
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Panneaux publicitaires	oui
Toilettes public	non
Vidéo surveillance	oui

Rapport d'activité

Caractéristiques du parc MARCHÉ	
Nom	MARCHÉ
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Avenue Gabriel Péri
Entrée(s) voitures (adresse)	une entrée avenue Gabriel Péri
Sortie(s) adresse(s)	Deux sorties avenue Gabriel Péri
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	3 sorties piétons
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 42 01 01 49
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église...)	Marché, grande surface...
Heures d'ouverture (horaires)	6h00 - 23h00
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	590
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	10
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	non
Zone réservée	non
Place(s) réservée(s)	non
Ascenseur(s)	2
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Panneaux publicitaires	oui
Toilettes public	non
Vidéo surveillance	oui

Rapport d'activité

Caractéristiques du parc CENTRE ANCIEN	
Nom	CENTRE ANCIEN
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	7
Adresse	Avenue Elzéard Rougier
Entrée(s) voitures (adresse)	une entrée avenue Elzéard Rougier
Sortie(s) adresse(s)	Une sortie avenue Elzéard Rougier
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	4 sorties piétons
Coordonnées (tel, fax, mail)	04 42 03 28 19
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église...)	Eglise, marché...
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	326
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	0
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Oui (niveau 5)
Zone réservée	Oui (niveau 6 à certains abonnés)
Place(s) réservée(s)	non
Ascenseur(s)	3
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Panneaux publicitaires	oui
Toilettes public	non
Vidéo surveillance	oui

Rapport d'activité

Caractéristiques du parc POTIERS	
Nom	POTIERS
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	3
Adresse	Rue d'Isly
Entrée(s) voitures (adresse)	une entrée rue d'Isly
Sortie(s) adresse(s)	Une sortie rue d'Isly
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	3 sorties piétons
Coordonnées (tel, fax, mail)	-
A proximité du parc (mairie, marché, hôpital, église...)	Poste, Gendarmerie...
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24
Capacité (nombre de places)	74
Dimension des places	2,50m x 4,60m
Nombre de places pour handicapés	0
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	0
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	non
Zone réservée	non
Place(s) réservée(s)	non
Ascenseur(s)	non
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	non
Panneaux publicitaires	oui
Toilettes public	non
Vidéo surveillance	oui

Rapport d'activité

Annexe B : Gamme tarifaire des parcs

"8 MAI 1945", "BEAUMOND" et "CENTRE ANCIEN"



Tarification au 1er janvier 2019



</

ABONNEMENTS	
Mensuel 24h/24	95,00 €
Annuel 24h/24	950,20 €
Résident mensuel 24h/24	64,70 €
Résident annuel 24h/24	647,30 €
Résident annuel mensualisé 24h/24	53,90 €
Résident nuit + weekend (de 18h00 à 9h00 + tout le weekend (ne comprend pas les jours fériés))	26,50 €
Résident nuit + weekend annuel (de 18h00 à 9h00 + tout le weekend (ne comprend pas les jours fériés))	264,80 €
Bureau 5 jours par semaine mensuel (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi de 7h00 à 20h00)	66,70 €
Bureau 5 jours par semaine annuel (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi de 7h00 à 20h00)	667,40 €
Moto mensuel 24h/24 (disponible uniquement sur les parcs 8 MAI et BEAUMOND)	46,20 €

MOYENS DE PAIEMENT (billets acceptés 5€ et 10€)



Rapport d'activité

"MARCHE" et POTIERS"



Tarification au 1er janvier 2019



ABONNEMENTS	
Mensuel 24h/24	95,00 €
Annuel 24h/24	950,20 €
Résident mensuel 24h/24	64,70 €
Résident annuel 24h/24	647,30 €
Résident annuel mensualisé 24h/24	53,90 €
Résident nuit + weekend (de 18h00 à 9h00 + tout le weekend (ne comprend pas les jours fériés))	26,50 €
Résident nuit + weekend annuel (de 18h00 à 9h00 + tout le weekend (ne comprend pas les jours fériés))	264,80 €
Bureau 5 jours par semaine mensuel (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi de 7h00 à 20h00)	66,70 €
Bureau 5 jours par semaine annuel (du lundi au vendredi ou du mardi au samedi de 7h00 à 20h00)	667,40 €
Moto mensuel 24h/24 (disponible uniquement sur les parcs 8 MAI et BEAUMOND)	46,20 €

MOYENS DE PAIEMENT (billets acceptés 5€ et 10€)



Rapport d'activité

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)

Rapport d'activité

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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

Rapport d'activité

Annexe D: QCR de Valence

Caractéristiques du Q-Park Control Room	
Organisation	Depuis un poste central de contrôle localisé à Valence, une équipe d'opérateurs support clientèle se relaie 24h/24 pour assurer la surveillance au niveau national de tous les parkings Q-Park. Le QCR vient en support de nos équipes d'exploitation afin de garantir un niveau de prestation auprès de nos clients, et de veiller au bon fonctionnement du site. Des tests sont organisés mensuellement afin de contrôler que les moyens mis en place sont en parfait état de fonctionnement.
Missions	Garantir un accueil et un service optimum à notre clientèle Assurer la gestion à distance 24h/24 Orienter et informer la clientèle de nos parcs Assurer la sécurité des biens et des personnes (clients/personnel exploitant) Signaler et justifier les ouvertures de barrières effectuées à distance Assurer le suivi des dysfonctionnements sur les sites
Un personnel formé	Les opérateurs sont formés en matière de Qualité, Sécurité et Service : H0.B0 (habilitation électrique) S.S.T (Sauveteur Secouriste du Travail) S.S.I.A.P. de niveau 1 (Service de Sécurité Incendie et d'Assistance aux Personnes).
Moyens techniques	IVPARK : logiciel FlyVision permettant la prise d'appel, la gestion des alarmes et la liaison vidéo en 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....

Annexe E : Détail des amortissements économiques

[illegible]

Rapport d'activité 2019 - Q-Park Aubagne Page 82 sur 115

Rapport d'activité

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat		Aubagne											
Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements													

Rapport d'activité

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

Nom Contrat :	Aubagne 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	2 849 506
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	152 569
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	46 768
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	69 964

Rapport d'activité

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

Le Groupe Q-Park

1 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.

2

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



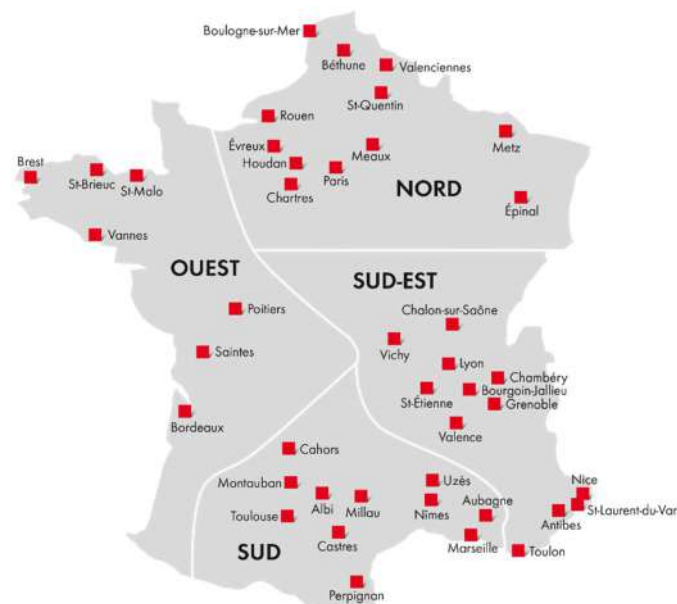
Rapport d'activité

Q-Park France

Implanté en France depuis 2002, Q-Park est une entreprise européenne 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, et également à proximité des pôles de transports publics et des hôpitaux. Challenger du marché du stationnement, Q-Park en France a pour objectif de développer son activité en assurant à ses clients une gestion et des services de qualité.

3

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



Annexe i : Engagement de la Direction en matière de QSE

Rapport d'activité

Engagement de la Direction 2019 – 2022

(Extrait du manuel de management QSE version 01/2020)

« Réinventer notre métier pour créer de la valeur ajoutée sur le marché du stationnement.

Challengeur du marché, Q-Park France met toute son énergie pour réinventer son métier, bâtir une croissance durable et s'engager toujours plus auprès de ses donneurs d'ordre d'une part, et des utilisateurs finaux d'autre part.

Dans le cadre de cette démarche pour atteindre ce résultat, nous cherchons à créer de la valeur dans une optique socialement responsable. Ainsi :

Nous créons de la valeur patrimoniale sur le marché en construisant des ouvrages d'exception et en déployant un service de stationnement de haut niveau, contribuant à l'amélioration de la qualité de vie en centre-ville ;

Nous créons de la valeur d'usage, en proposant des services innovants qui facilitent la vie des consommateurs ;
Nous créons de la valeur sociétale, en nous positionnant comme les partenaires de la mobilité urbaine.

Avec cette stratégie, Q-Park s'inscrit dans une dynamique fondamentale de croissance et de création de valeur. Notre ambition est de réinventer le métier du stationnement et l'inscrire dans la société actuelle ».

Pour assurer l'efficacité de cette stratégie et atteindre ses objectifs, Q-Park a pris l'engagement de mettre en œuvre et de déployer un système de management intégrant les exigences des référentiels ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001.

C'est avec l'implication et la contribution de tous les Q-Parkers que nous réaliserons ce projet.

Ce management renforcé sur la performance et notre anticipation des besoins à venir nous permettra de réussir sur la voie d'un développement durable et efficace.

La Direction Générale charge le Responsable QSE du pilotage de cette démarche.



Michèle Salvadoretti
Directeur Général

Issy les Moulineaux le 11 février 2019

Annexe j : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

(Extrait du manuel de management QSE version 01/2020)

Rapport d'activité

Garantir la pérennité et le développement de Q-

Park, en :

- I Satisfaisant nos clients par des prestations de qualité répondant à leurs besoins
- I Contribuant à l'amélioration des résultats économiques pour une performance financière pérenne
- I Satisfaisant nos collaborateurs par la création d'un environnement de travail dans lequel ils peuvent pleinement s'épanouir
- I Poursuivant l'amélioration de nos offres en y intégrant les évolutions liées à la mobilité.
- I Harmonisant nos pratiques.

Intégrer la dimension environnementale, en :

- I S'inscrivant dans une démarche ISO 14001 pour réduire nos impacts environnementaux
- I Définissant les règles de gestion des déchets visant à réduire et valoriser ceux-ci
- I Maîtrisant nos dispositifs de surveillance et de réglage de la qualité de l'air
- I Prévenant, traitant et analysant les accidents environnementaux à caractère exceptionnelle
- I Optimisant la performance énergétique de Q-Park par la mise en œuvre de nouvelles technologies aux fins de maîtriser nos consommations d'énergie
- I Assurant la veille réglementaire

Suivre et accompagner les Q-Parkers, en :

- I Réalisant les entretiens d'évaluation du personnel chaque année
- I Réalisant les entretiens professionnels tous les 2 ans
- I Travaillant avec un système d'information commun
- I Connaissant, appliquant les procédures et en les développant
- I S'inscrivant dans la démarche d'un système de management intégré
- I Maîtrisant et en contribuant à l'évolution et au transfert des savoir-faire.

Travailler à l'amélioration de la santé et de la sécurité des Q-Parkers en :

- I Promouvant la santé et la sécurité au travers d'une démarche préventive et participative avec le personnel, les intervenants extérieurs et les partenaires institutionnels
- I Veillant à ce que le document unique soit l'outil de gestion des risques sur le terrain en le connectant en permanence aux événements Sécurité et de Santé au travail
- I Développant et intégrant la culture sécurité par la sensibilisation et la formation
- I Gérant les habilitations et les plans de prévention
- I Appliquant la réglementation en vigueur et en réalisant l'état des lieux de la conformité réglementaire

Rapport d'activité

Surveiller et améliorer l'organisation mise en place

:

- I Organisant régulièrement des audits et contrôles
- I Suivant et comparant les bonnes pratiques
- I Appliquant les principes de l'amélioration continue à l'organisation

Assurer la sécurisation des informations en :

- I Répondant à la réglementation et aux attentes des clients en matière de Sécurité des informations
- I Augmentant le niveau de sécurité du système ICT de Q-Park
- I En prenant en compte la RGPD pour la protection des données

Les engagements QSE de Q-Park se concrétisent de la conception d'un parking jusqu'à son utilisation au quotidien

Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :

- I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
- I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDs + détection)
- I Mise en place de jalonement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
- I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
- I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
- I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
- I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
- I ...

Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons à ce que les entreprises intervenantes respectent la charte des chantiers propres ce qui permet :

- I De maîtriser les risques de pollution éventuels liés au chantier
- I De suivre et de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie
- I De limiter les déchets et d'en maîtriser la gestion.
- I De limiter l'impact sur l'environnement direct et les riverains en réduisant les nuisances sonores et visuelles

Nous suivons également les aspects santé et sécurité en nommant des coordinateurs sécurité prévention de la santé (CSPS) chargé de suivre l'intégralité du chantier.

Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.

Tous nos sites sont équipés de matériels permettant d'assurer une télégestion à distance, garantissant ainsi la meilleure sécurité et qualité de service 24/7.

Pour garantir notre conformité vis-à-vis de la réglementation et le meilleur niveau de sécurité possible, la maintenance de l'ensemble de nos sites est pilotée par une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) et le suivi des dossiers intégré dans une GED (Gestion Electronique des Documents).

Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybride pour limiter notre impact lors de nos déplacements intersites.

Au quotidien, pour assurer la meilleure expérience de nos parkings :

- I Nos collaborateurs sont formés chaque année, en 2019 c'est près de 5 100 heures dédiées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...
- I Nous avons uniformisé nos process au travers de « book métiers » et nous formons tous nos collaborateurs à leur application pour apporter la meilleure réponse aux usagers et garantir le meilleur niveau de sécurité face aux situations d'urgences.
- I Nous utilisons du matériel de nettoyage performant et écologique permettant de limiter l'utilisation de produits chimiques et économique en eau.
- I Les produits de nettoyage que nous utilisons sont éco labellisés avec un effet limité sur l'environnement.
- I Des capteurs de passage déclenchent l'allumage automatique des lumières permettant ainsi de garantir une sécurité optimale des utilisateurs et des collaborateurs et de diminuer les consommation d'énergie, limitant ainsi l'impact sur l'environnement.
- I Nous réalisons des centaines d'audits sur l'ensemble de nos sites, audits de nettoyage, audits matériels, audits techniques de conformité, audits qualité de service, ...
- I Nous suivons la satisfaction de nos clients par la réalisation d'enquêtes sur tous nos parkings.
- I Nous intégrons la culture et le patrimoine dans nos parkings avec l'insertion d'œuvre d'art, la préservation des découvertes archéologiques ou bien encore le mécénat.
- I Nous créons des partenariats locaux gagnant-gagnant avec les entreprises de proximités.
- I Nous sommes disponibles 24/7 (présentiel, interphonie et vidéo) pour répondre aux attentes des usagers.



Annexe I : La presse en parle

l'Avenir de l'Artois
Pays : France
Périodicité : Hebdomadaire
CJD : 10872



Date : 17 janvier 2019
Page de l'article : p.20



Page 1/1

«Je suis fier de ce parking» C'est Jacques Mollick qui tenait le stylo pour signer le contrat avec Q Park, l'ancien maire de Béthune ne regrette pas d'y avoir apposé sa plume. «Je suis fier de ce parking. Sans, où est-ce que l'on garerait les voitures aujourd'hui?» Il renvoie la majorité municipale à sa responsabilité. Les 450 000 euros sont liés à un non-acquittement de la part de Béthune prévue dans le contrat. «On devait faire un certain nombre de places de stationnement qu'ils n'ont pas fait.» Elles étaient prévues au parking de la piscine et à la place du Jeu de paume. L'ancien maire précise qu'il n'est pas opposé à la renégociation du contrat. «Je ne suis pas contre, mais il faut voir les conditions.»



Parking de la plage: les résidents de la CAB bien identifiés

Boulogne-sur-Mer. Bonne nouvelle pour les résidents de la communauté d'agglomération du Boulonnais (CAB). Les habitants qui se sont inscrits sur le site qpark-resa.fr peuvent entrer gratuitement depuis hier au parking de la plage. Le site est devenu payant pour les automobilistes souhaitant s'y garer, après une journée de flottage lundi (lire notre édition d'hier).

ça fonctionne!

Ayant inscrit gratuitement notre véhicule «test» sur la plateforme de Q-Park, on a voulu vérifier la reconnaissance des plaques minéralogiques à l'entrée du parking. Concernant notre Peugeot, la caméra de lecture a bien reconnu la plaque enregistrée sur le site du gestionnaire et la barrière s'est ouverte. Le dispositif fonctionne donc. Olivier Merlin



Le parking place Manouchian est ouvert

valence/Centre-ville

Ça y est, le parking place Manouchian est ouvert. Dès vendredi 3 mai, des automobilistes ont pu le tester. Financé par la Ville et le prestataire Q-Park, il propose 58 places de stationnement. Stationnement qui était gratuit samedi 4 mai et qui le sera encore ce dimanche 5 mai. Un panneau rappelle par ailleurs que le chantier n'est pas terminé. « Bientôt, des plantations viendront agrémenter les espaces », peut-on lire. Côté tarifs, les automobilistes devront payer 0,40 € pour 15 minutes entre 8 et 19 heures. De 19 heures à minuit, il en coûtera 0,40 € le premier quart d'heure puis un euro pour le reste de la soirée. Plafond : 13,70 € les 24 heures.

07HEVYXXHW_C_BBHKgYOS-CzZych8BfSu-Bz5hZpnjWQ-uGpLlOqRH-UberYjU1

VAR MATIN

Pays : France
Périodicité : Quotidien
QJD : 66757

**Date : 27 juin 2019****Journaliste : GUILLAUME
CAIRE****Page 1/1**

Des photos de la ville pour habiller les parkings

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

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

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

Cinq parkings équipés

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

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

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

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

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

GUILLAUME CAIRE

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

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

Travaux en cours

Le parking Hôtel-de-Ville de Chartres rouvre ses portes ce samedi



Le parking Hôtel-de-Ville de Chartres rouvre ses portes ce samedi. © Quentin reix

Après un peu plus de cinq semaines de travaux, le parking **Q-Park** Hôtel-de-Ville rouvre ses portes ce week-end.

Le changement de revêtement des sols et murs des cages d'escalier et de la sortie piétons, à proximité du nouvel espace dédié, en surface, à la promotion événementielle de la Ville et des associations commerçantes est bouclé.

Ce samedi 24 août marque la fin des travaux du parking sous-terrain Q-Park Hôtel-de-Ville, initiés le 15 juillet par la Ville de Chartres. Le public peut à nouveau l'utiliser pour stationner directement dans le centre.

Des changements essentiellement esthétiques

La Ville y a également mené des travaux de finition concernant les systèmes de ventilation et de désenfumage ainsi que les accès piétons, en lien avec la réfection de l'espace public autour du Pôle administratif tout proche.

Les changements opérés sont donc essentiellement esthétiques. À l'image des rampes d'entrée et de sortie des véhicules revêtues de pierres. L'éclairage du parking a également été renouvelé et l'espace entre le Pôle administratif et le parking remis aux normes de sécurité.

Parking sous-terrain Q-Park Hôtel-de-Ville, 16, rue Mathurin-Régnier, sous la place des Halles. **Ouvert 24h/24, 7j/7.**



Centre-ville

Deux heures de stationnement gratuit le samedi après-midi

Lors de sa séance du 9 juillet dernier, le Conseil municipal de Castres a adopté plusieurs délibérations pour faciliter le stationnement en centre-ville. L'objectif est de proposer des plages horaires de gratuité dans les parkings souterrains.

Depuis plusieurs années, la gestion de l'ensemble des parkings payants était assurée par la société Q-Park dans le cadre d'une délégation de service public.

Désormais, Q-Park gère uniquement le parking des berges, le parking République et le stationnement dans les rues de l'Écusson. La Ville, pour sa part, assure en gestion directe le nouveau parking souterrain de la place Soult ainsi que le parking des Cordeliers, à proximité de la place Pierre-Fabre.

Cette organisation, associée à une nouvelle convention avec Q-Park, a permis de créer un dispositif incitatif : tous les samedis, entre 13h30 et 18h30, les automobilistes pourront bénéficier de deux heures de stationnement gratuit dans les quatre parkings (Berges, République, Cordeliers, Soult).

Dans les deux parkings en gestion municipale (Cordeliers et Soult), le stationnement reste également gratuit chaque jour à partir de 18h30 et jusqu'à 8h le lendemain. Parallèlement, les tarifs ont été revus à la baisse et comprennent notamment la première heure gratuite tous les jours.

Parkings souterrains en centre-ville

Parking des Cordeliers, Parking Soult

► Samedi :

2 premières heures gratuites

► Tous les jours :

Première heure : gratuit

1h15 min : 0,20€

1h30 min : 0,40€

1h45 min : 0,80€

2h : 1,10 €

3h : 1,90€

10h30 : 7,90€

Entre 18h30 et 8h : gratuit

Parking sur berges Parking République

► Samedi :

2 premières heures gratuites

► Tous les jours :

1,60€ par heure, pass et abonnements auprès de Q-Park

Parking Carré Gambetta

15 minutes gratuites

1h : 0,30€

Journée : 3€

Le parking Soult ouvre en septembre

L'aménagement de la place Soult prévoit la création de 189 places de stationnement dans l'ensemble du périmètre.

- Le parking de surface est accessible depuis le mois de juillet, il n'y manque plus que les aménagements paysagers et une partie du mobilier urbain.

- Le parking souterrain ouvrira ses portes dans quelques jours. Il proposera 96 emplacements et intégrera les nouvelles dispositions tarifaires votées par le Conseil municipal.

- L'ensemble des travaux suit le calendrier prévisionnel, avec achèvement de la place à la fin de l'année 2019.



Les vélos en libre-service sont lancés à Toulon



Avant de louer un vélo, il faut créer un compte sur Internet et laisser ses coordonnées. Dominique Leriche

À son tour, Toulon s'équipe d'une flotte de vélos en libre-service. Disposés dans quatre parkings du centre-ville, ils s'accompagnent de garages sécurisés pour les cyclistes.

Pour l'instant sagement alignées dans quatre parkings du centre, les bicyclettes blanches attendent encore de découvrir la ville... et savent qu'elles vont faire parler sur leur passage.

Depuis leur lancement officiel jeudi, elles composent en effet la flotte du premier système de location de vélos en libre-service à Toulon. Les "vélibs" du Faron sont enfin arrivés.

Var-matin

Date : 21/09/2019
Heure : 08:02:47
Journaliste : P.-H.C.

www.varmatin.com
Pays : France
Dynamisme : 58



Page 2/2

[Visualiser l'article](#)

Avec eux, il est désormais possible de prendre un vélo à la gare et le laisser à Mayol ou de pédaler de Peiresc à la place d'Armes.

Un service proposé - avec abonnement ou non - par le groupe QPark (désormais gestionnaire des parkings de la ville) et géré par Clean Energy Planet, une entreprise implantée dans les Alpes-Maritimes.

Garages sécurisés

Outre ces vélos à louer (dont la majorité est à assistance électrique), QPark a grignoté sur la place des voitures pour construire des box sécurisés afin que les cyclistes disposant de leur propre vélo puissent les garer à l'abri des voleurs (et le cas échéant recharger sa batterie).

" Nous proposons 130 places dans les quatre parkings du centre-ville ", précise Rémy Delepoulle, directeur exploitation QPark.

Une offre sur laquelle mise énormément la Ville pour faire exploser le nombre de vélos dans les rues.

"On sait que pour le cycliste, la peur de se faire voler son vélo est un frein", confirme Yannick Chenevard qui réfléchit déjà à la possibilité de multiplier le nombre de places.

Pour accéder à ces abris, le propriétaire de son propre vélo devra s'acquitter d'un abonnement de 150 euros par an. Première étape pour toutes les personnes intéressées par ces nouveaux services, créer un compte sur le site internet de Clean energy planet.



L'ACTUALITÉ DE NOTRE VILLE

STATIONNEMENT

Arrivée du e-service à Saint-Mandé

Courant octobre, deux dispositifs vont être mis en place pour simplifier les démarches relatives au stationnement : la généralisation du paiement dématérialisé PayByPhone et la création, par Qpark, d'une plateforme de e-service pour les usagers.

Faciliter le stationnement et les démarches liées au stationnement, favoriser les déplacements, trouver des solutions alternatives... sont autant d'enjeux auxquels la Ville s'est attelé depuis de nombreuses années. En témoignent la création de places "arrêt minute", des 30 minutes gratuites au parking Charles Digeon, de la tarification adaptée selon les zones, de l'installation de bornes de recharges électriques... En témoignent aussi les services au profit des conducteurs : la nouvelle génération d'horodateurs 100 % solaires avec une simplification du paiement, l'application Path to park qui est une assistance gratuite au stationnement, l'application Whoosh ! qui permet entre autres d'acheter son titre de stationnement "dématérialisé" depuis un téléphone mobile, une tablette ou un ordinateur et de ne payer que le temps utilisé...



Plus récemment, une seconde application de paiement dématérialisé du stationnement était aussi mise en place : PayByPhone.

LA PLATEFORME E-SERVICE

Dans quelques jours, Q-Park, le délégataire de la Ville, va mettre en place une nouvelle plateforme permettant aux usagers de faire leurs demandes de droit en ligne (voir ci-contre). ✕

Pour en bénéficier rendez-vous sur www.q-park-resa.fr/saint-mande
Pour de plus amples renseignements :
Groupe Q-Park - Parking Charles Digeon
Tél. 01 58 64 34 60

Un compte en ligne

- Inscription en ligne
- Téléchargement et règlement des factures
- Suivi de l'activité et de l'historique de stationnement
- Modification des coordonnées

Droits et abonnements :

- Espace personnalisé en ligne pour les habitants
- Demande de droits
- Achat d'un abonnement
- Consultation de l'historique, factures
- Ajout véhicules, changement d'adresse
- Paiement en ligne (CB, virement ou prélèvement).

NUISANCES SONORES

La municipalité a interpellé le Préfet de Police de Paris sur les nuisances occasionnées par la présence de prostituées dans des rues de Paris limitrophes de Saint-Mandé. Une réponse est intervenue le 10 septembre dernier indiquant que « la préfecture de police reste particulièrement mobilisée pour faire respecter l'interdiction de tout achat d'un acte sexuel ». Il est aussi indiqué que les opérations de voie publique ont été renforcées via des contrôles routiers : 553 procès-verbaux ont été dressés depuis le début 2019 pour stationnement illicite... Et de conclure « Il pourrait être envisagé la prise d'un arrêté interdisant le stationnement dans les rues concernées. Cette demande a été transmise à la Ville de Paris à qui il appartient de prendre cet arrêté si nécessaire ».

Les engagements QSE de Q-Park se concrétisent de la conception d'un parking jusqu'à son utilisation au quotidien

Dès la conception que ce soit pour un ouvrage neuf ou une rénovation, nous intégrons la performance environnementale dans les projets en veillant à ce que ceux-ci aient la meilleure intégration possible avec un impact limité sur leur environnement direct :

- I Intégration paysagère, murs et toiture végétalisés avec récupération des eaux
- I Intégration de dispositifs d'éclairage à faible consommation (LEDs + détection)
- I Mise en place de jalonement dynamique à la place pour limiter le temps de recherche de place
- I Utilisation quand cela est possible de la ventilation naturelle
- I Utilisation pour les revêtements de sols de résines certifiées A+ et garantissant ainsi une limitation des rejets de COV dans l'air
- I Installation de bornes de recharge pour véhicules électriques
- I Création d'espace 2 roues avec prises de recharges pour favoriser les mobilités douces
- I ...

Lors de la mise en place des chantiers de construction, nous demandons à ce que les entreprises intervenantes respectent la charte des chantiers propres ce qui permet :

- I De maîtriser les risques de pollution éventuels liés au chantier
- I De suivre et de maîtriser les consommations d'eau et d'énergie
- I De limiter les déchets et d'en maîtriser la gestion.
- I De limiter l'impact sur l'environnement direct et les riverains en réduisant les nuisances sonores et visuelles

Nous suivons également les aspects santé et sécurité en nommant des coordinateurs sécurité prévention de la santé (CSPS) chargé de suivre l'intégralité du chantier.

Pour améliorer la mobilité ainsi limiter l'impact environnementale des usagers lors de leurs déplacements, nous optimisons sans cesse le jalonement dynamique et le guidage vers nos parkings avec les dernières technologies innovantes.

Tous nos sites sont équipés de matériels permettant d'assurer une télégestion à distance, garantissant ainsi la meilleure sécurité et qualité de service 24/7.

Pour garantir notre conformité vis-à-vis de la réglementation et le meilleur niveau de sécurité possible, la maintenance de l'ensemble de nos sites est pilotée par une GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) et le suivi des dossiers intégré dans une GED (Gestion Electronique des Documents).

Nous équipons nos sites de véhicules électriques, hybride pour limiter notre impact lors de nos déplacements intersites.

Au quotidien, pour assurer la meilleure expérience de nos parkings:

- I Nos collaborateurs sont formés chaque année, en 2019 c'est près de 5 100 heures dédiées à la santé et la sécurité avec des formations telles que : SSIAP 1&2, Sécurité incendie, Habilitation électriques, Gestes et postures, SST, ...
- I Nous avons uniformisé nos process au travers de « book métiers » et nous formons tous nos collaborateurs à leur application pour apporter la meilleure réponse aux usagers et garantir le meilleur niveau de sécurité face aux situations d'urgences.
- I Nous utilisons du matériel de nettoyage performant et écologique permettant de limiter l'utilisation de produits chimiques et économique en eau.
- I Les produits de nettoyage que nous utilisons sont éco labellisés avec un effet limité sur l'environnement.
- I Des capteurs de passage déclenchent l'allumage automatique des lumières permettant ainsi de garantir une sécurité optimale des utilisateurs et des collaborateurs et de diminuer les consommation d'énergie, limitant ainsi l'impact sur l'environnement.
- I Nous réalisons des centaines d'audits sur l'ensemble de nos sites, audits de nettoyage, audits matériels, audits techniques de conformité, audits qualité de service, ...
- I Nous suivons la satisfaction de nos clients par la réalisation d'enquêtes sur tous nos parkings.
- I Nous intégrons la culture et le patrimoine dans nos parkings avec l'insertion d'œuvre d'art, la préservation des découvertes archéologiques ou bien encore le mécénat.
- I Nous créons des partenariats locaux gagnant-gagnant avec les entreprises de proximités.
- I Nous sommes disponibles 24/7 (présentiel, interphonie et vidéo) pour répondre aux attentes des usagers.

Annexe K: Prévisionnel 2020/ réalisé 2019

Compte-rendu financier prévisionnel 2020: Aubagne		
(En Milliers Euros)	2019	B2020
Recettes horaires & assimilées	564,0	575,3
Recettes abonnés	708,3	722,5
Prestations de service & Recettes voirie	569,6	581,0
Recettes diverses	2,3	2,3
Subvention d'exploitation	1 002,0	1 002,0
Coûts capitalisés	0,0	0,0
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives re	3,2	3,3
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	2 849,5	2 886,5
Coûts des travaux refacturés	0,0	0,0
Travaux refacturés	0,0	0,0
Solde sur travaux refacturés	0,0	0,0
Coût du personnel interne	-378,5	-386,1
Personnel intérimaire	-7,0	-7,1
Personnel de sécurité	-6,9	-7,1
Autres coûts de personnel	0,0	0,0
Supports opérationnels	-46,8	-47,7
Coût main d'œuvre directe	-439,2	-448,0
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE	-28,5	-29,0
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-4,7	-4,8
C3S (ex Organic)	-4,1	-4,2
Autres taxes diverses	-3,9	-4,0
Impôts et Taxes	-41,2	-42,1
Eau & énergie	-86,7	-88,4
Fournitures de parking/voirie	-13,2	-13,5
Entretien de l'ouvrage	-99,9	-101,9
Maintenance des équipements de parking	-84,1	-85,8
Location diverses d'exploitation	0,0	0,0
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs	0,0	0,0
Téléphone	-10,4	-10,6
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-54,7	-55,8
Assurance parking	-12,0	-12,2
Coût de la gestion de l'argent	-5,8	-5,9
Coût du marketing opérationnel	-3,4	-3,5
Coût des véhicules d'exploitation	-10,3	-10,5
Frais de voyages & mission/réception	-2,4	-2,4
Charges administratives d'exploitation	-17,6	-18,0
Sous Traitance QPS	0,0	0,0
Support informatique exploitation	-70,0	-71,4
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-5,6	-5,7
Total charges directes de production	-956,5	-975,642

Loyers des locaux	0,0	0,0
Charges locatives	0,0	0,0
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-3,9	-5,5
Redevances / Loyers locaux - Part Variable	0,0	0,0
Total loyers et redevances	-3,9	-5,5
Autres taxes indirectes	0,0	0,0
Honoraires CAC	-1,6	-1,6
Honoraires avocats	0,0	0,0
Honoraires divers	0,0	0,0
Frais de services bancaires	0,0	0,0
Assurances (hors exploit, locaux et transport)	0,0	0,0
Frais généraux divers	0,0	0,0
Supports Services généraux	-152,6	-155,6
Total charges indirectes	-158,0	-162,7
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 114,5	-1 138,4
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	1 735,0	1 748,1
Crédit-bail (part capital remboursé)	0,0	0,0
Amortissements des biens	-829,5	-846,0
Amortissement subv équipements	176,7	176,7
Amortissements exploitation QPS	0,0	0,0
Prov renouvellement des immobilisations	0,0	0,0
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	0,0	0,0
Total Amortissements	-652,8	-669,4
RESULTAT D'EXPLOITATION	1 082,2	1 078,7
Produits financiers	64,3	0,0
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissement	0,0	0,0
Charges financières	-16,1	0,0
Crédit-bail (part frais financiers)	0,0	0,0
RESULTAT FINANCIER	48,2	0,0
Produits exceptionnels	0,0	0,0
Charges exceptionnels	-0,6	0,0
RESULTAT EXCEPTIONNEL	-0,6	0,0
Impôts sur les sociétés	-358,6	-366,8
RESULTAT NET COMPTABLE	771,1	711,9