

Rapport d'activité

Marseille Estienne d'Orves



Auteur : Yannick Julié

Date : 2 juin 2020

Présentation de la DSP n° 87/042 - 2019

La synthèse présentée ci-après porte sur le Rapport d'Activité 2019 du Déléataire de Service Public concernant le parc de stationnement Estienne d'Orves inclus dans le périmètre de la DSP n°87/042.

1. Compte rendu technique

a. Présentation

Le parc Estienne d'Orves (653 places) est géré par la société Q Park depuis la notification du contrat de Délégation de Service Public (DSP) le 23 février 1987 pour une durée de trente ans. L'avenant n°8 prolongeant le Contrat de DSP de six mois a été signé le 7 juin 2018 reportant l'échéance du contrat au 30 juin 2019.

b. Ouverture et gardiennage

Le parc est ouvert en permanence avec la mise en place d'un gardiennage en fonction des périodes d'affluences de la clientèle.

c. Equipes et outils de maintenance

En 2019, l'équipe d'exploitation-maintenance du parc représente un total de 7,57 équivalents temps plein (ETP). L'équipe locale est composée d'un directeur d'exploitation, d'un responsable régional Sud-Ouest, d'un responsable d'exploitation, d'un responsable technique et de six agents d'exploitation. L'équipe locale s'appuie sur l'équipe de pilotage nationale constituée de quatre collaborateurs. La présence du personnel sur le parc est assurée vingt-quatre heures sur vingt-quatre.

Le service Qualité-Contrôle-Relation clients constitué 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.

En 2019, les travaux marquants sur le parc sont listés ci-après :

- Changement de luminaires au sol ;
- Changement de pompes de relevage.

Ces travaux ont été passés en charges par le délégataire et non en investissements, considérant le terme proche du contrat.

2. Compte rendu financier

a. Tarifs

Les tarifs horaires se déclinent selon une grille de jour (8h-20h) et une grille de nuit. Ces tarifs ainsi que ceux des abonnements n'ont pas évolué en 2019. Un abonnement mensuel pour les clients résidant à moins de 500 mètres du parking a complété les grilles tarifaires au 1^{er} septembre 2018. Il est proposé à 75,00 € TTC par mois pour les résidents contre 170,00€ TTC pour les autres usagers.

b. Chiffre d'affaires global

Le chiffre d'affaires global de la délégation de service public a atteint 1 525 k€ HT, en baisse de 8% par rapport à l'année précédente à périmètre constant, où il s'élevait à 1 656 k€ HT, principalement en raison d'une baisse des recettes horaires de 9,7%. Les recettes d'abonnés ont augmenté de 4,2% à périmètre constant par rapport à l'exercice de 2018.

c. Aspects commerciaux

La fréquentation de 243 141 entrées horaires payantes, a reculé de 53,4%, alors qu'elle était de 521 386 entrées horaires payantes en 2018. La fréquentation est en baisse car l'exploitation est arrivée à son terme le 30 juin 2019.

Les recettes horaires s'élèvent à 1 312 k€ HT pour 2 905 k€ HT l'année précédente et 1 452 k€ sur 6 mois, soit une baisse de 9,7%. Les recettes horaires sont prépondérantes, en constituant 86% du chiffre d'affaires global de la délégation de service public.

Le ticket moyen diminue de 3,4% en 2019, lequel atteint 6,46 € TTC alors qu'il avait été calculé à 6,69 € TTC en 2018, ce qui se conjugue à la baisse de la fréquentation.

Le nombre d'abonnés en fin d'année est en progression soutenue de 25,4% correspondant à 346 abonnements, contre 276 en fin d'année précédente. 90 abonnés bénéficient de la mise en place de l'abonnement résident.

Les recettes générées par ce segment sont donc en évolution de 4,2%, passant de 364 k€ HT en 2018 (182 k€ à périmètre constant) à 190 k€ HT en 2019. La part des abonnements dans le chiffre d'affaires global ne représentant que 12%, l'impact de l'amélioration des recettes sur le chiffre d'affaires global est moins marqué que la contribution des recettes horaires.

Le chiffre d'affaires par place s'élève à 2 335 € HT pour une durée de 6 mois, ce qui est remarquable.

d. Analyse financière de la délégation

Le montant des recettes de la DSP est de 1 525 k€ HT.

Les charges d'exploitation atteignent un montant élevé de 1 236 k€ HT.

Les principaux postes de charges sont :

- les charges de personnel, pour 16,3% du chiffre d'affaires, soit 248 k€ HT,
- les frais généraux pour 5,4% pour du chiffre d'affaires, soit 82 k€ HT,
- les autres charges d'exploitation et de maintenance représentent 14,9% du chiffre d'affaires, soit 227 k€ HT,

Les charges d'exploitation, hors redevances, atteignent un niveau à 1 103 € HT par place.

Une redevance fixe de 516 k€ HT est versée à la Métropole, représentant 33,8% du chiffre d'affaires. Cette redevance était de 392 k€ HT l'année précédente. Cette importante augmentation se justifie par la prolongation du contrat de six mois dans le cadre de l'avenant n°8, se traduisant par un montant de redevance réévalué.

L'excédent brut d'exploitation est en forte baisse par rapport à l'exercice de 2018. Il se situe à 289 k€ en 2019 contre 1 803 k€ en 2018 (soit 901,5 k€ à périmètre constant), soit une baisse de 67,9% par rapport à l'exercice précédent. L'EBE correspond à 18,9% du CA en 2019.

Après amortissements de 289 k€, le résultat d'exploitation est nul (0 k€).

Après un résultat exceptionnel de 77 k€, le résultat net avant impôts ressort à 77 k€. Il est en forte baisse par rapport à l'exercice précédent où il se situait à 1 431 k€. Cette baisse s'explique par l'arrêt de l'exploitation du parking en Juillet 2019. Toutefois, la redevance complémentaire a été absorbée par la hausse des recettes, et surtout par la baisse des dotations aux amortissements alors que le contrat arrive à son terme et que l'essentiel des investissements ont été amortis.

3. Qualité du service

a. Description des services

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

b. Mode de paiement

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

c. Réclamations

Les clients peuvent effectuer leur demande de réclamation par courrier, sur le site internet ou encore 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, 10 réclamations ont été recensées sur le parc. Le délégataire n'a pas réalisé d'enquête de satisfaction car le contrat arrive à son terme.

d. Evènements marquants

Le rapport d'activité 2019 du Délégué ne donne pas d'information sur d'éventuels actes de vandalisme ou de dégradation du parc.

4. Conclusion générale

Le parking Estienne d'Orves dispose d'une structure financière en fin de concession offrant des marges de manœuvre, qui ont notamment permis l'instauration d'une redevance complémentaire en contrepartie de la prolongation du contrat de 6 mois.

Malgré une exploitation du parking sur une période de 6 mois, le résultat net reste positif en 2019.

L'exploitation du parking a pris fin le 30 juin 2019.

Table des matières

Préambule	3
1 Présentation Générale	4
1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2019.....	4
1.2 Faits marquants de l'exercice.....	7
2 Inventaire et Amortissement des biens du parking	8
2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements	8
2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.....	9
3 Fréquentation du parking Estienne d'orves	12
3.1 Analyse Globale.....	12
3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Estienne d'Orves	14
3.3 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales	18
3.4 Recettes Abonnés parking Estienne d'orves.....	19
3.5 Détails des recettes diverses.....	21
4 Qualité de service	22
4.1 Services à la clientèle Parking Estienne d'orves	22
4.2 Services Q-Park.....	22
4.3 Suivi des réclamations	23
4.4 Enquêtes clients	24
4.5 Communication & actions commerciales 2019	25
Q-Park France 2019 en bref	25
Marketing et communication locale	26
5 Affectation Personnel Exploitation parkings Les Docks et Espercieux.....	28
5.1 Organigramme National et Equipe exploitation.....	28
5.2 Affectation et ETP des parkings.....	30
5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations.....	31
5.4 Formation Personnel exploitation 2019.....	33
6 Compte-rendu financier du service.....	34
6.1 Compte exploitation année 2019.....	34
6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables	37
7 Annexes.....	38

Préambule

La SEE Gagneraud Père et Fils est titulaire du contrat de Concession N° 87/042 pour une durée de 30 ans à compter de février 1987 suite à une délibération du conseil Municipal du 23 Février 1987.

Principales dates marquantes de la Concession:

- Avenant N° 1 en date du 22/07/1991
 - o Augmentation du montant du financement du parking,
 - o Augmentation des tarifs Horaires.
 - Avenant N° 2 en date du 25/01/1993:
 - o Augmentation des tarifs horaires
 - o Création d'une redevance.
 - Convention de Substitution du contrat de Concession et ses Avenants:
 - o Délibération du conseil municipal du 28.10.1996 de SEE GPF à Gagneraud Père et Fils.
 - Avenant N° 3 en date du 07/11/1997:
 - o Modification et modulation des tarifs (augmentation tarif nuit – baisse tarif jour).
 - Avenant N° 4 en date du 21/03/2001:
 - o Construction par l'Entreprise Gagneraud suivant délibération d'une nouvelle trémie de sortie de véhicules Cours Jean Ballard,
 - o Modification Grille tarifaire
 - o Prolongation du contrat de DSP de 1,5 ans.
 - Avenant N° 5 en date du 16/11/2009:
 - o Transfert au profit de Massilia Park du contrat de Concession et de ses avenants.
 - o Massilia est une filiale à 100% du Groupe Gagneraud en charge de l'activité parking.
 - Avenant N° 6 en date du 03/07/2015:
 - o Mise en application de la loi sur la consommation du 17 mars 2014 concernant la tarification par pas de quinze minutes.
 - Avenant N° 7 en date du 23/02/2017:
 - o Suite au rachat de la société Massilia Park par Q Park France, Massilia Park fusionne avec Q Park France.
 - Avenant N° 8 en date du 07/06/2018:
 - o Prolongation du contrat de DSP pour une période de 6 mois
 - o Mise en place d'un nouveau Tarif Résident d'un montant de 75 € TTC
 - o Modification du Montant de la redevance versée par le délégataire
- Courant Juillet 2019, nous avons transmis le parking à la société Indigo qui a remporté le nouvel appel d'offre pour l'exploitation du parking.

1 Présentation Générale

1.1 Descriptif et caractéristiques des parkings/ Grilles tarifaires 2019

Nb de parcs géré: 1

Durée du contrat: 30 ans

Caractéristiques du parking : le parking Estienne d'Orves d'une capacité de 653 places comprend 5 niveaux de stationnement desservis par trois cages d'escaliers munis d'ascenseurs.

Dans chaque cage d'escalier, des caisses automatiques sont positionnées.

Le parking est en libre accès permanent, aucun contrôle d'accès n'est positionné au droit des espaces piétons.

Parcs	Type E/SE/A *	Nb de places publiques	Nb de niveaux	Utilisation Résidentiel/ Rotatif/Mixte	Date de mise en service
Estienne d'orves	E	653	5	Mixte	1987

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

Parcs	Horaires d'ouverture	Jours d'ouverture	Adresse
Estienne d'Orves	24h/24	7j/7	Cours Estienne d'Orves 13001 Marseille

Le parking Estienne d'Orves est ouvert 24h/24 et 7j/7 avec une présence permanente du personnel d'exploitation, et une prestation de sécurité et gardiennage sur le site en fonction des périodes d'affluence du public.

Grille tarifaire en vigueur au 1^{er} janvier 2019 non modifié par rapport à l'année précédente

PRIX ET SERVICES

Q-PARK ESTIENNE D'ORVES

HORAIRE D'OUVERTURE
ACCESSIBLE 24h/24

TARIFS HORAIRE

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

24h00 **12,50 €**

Ticket perdu : **12,50 €**

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr / Bureau d'accueil

SEMESTRIEL	810,00 €	MENSUEL 7x24	170,00 €
TRIMESTRIEL	440,00 €	MENSUEL RESIDENT 7X24	75,00 €

MOYENS DE PAIEMENT








SERVICES







VIDÉO SURVEILLANCE ET INFORMATIONS PRATIQUES



Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous surveillance permanente par caméras vidéo, avec enregistrement d'images. Pour toute question relative au droit d'accès des images enregistrées, s'adresser au chef de parc : téléphone 04 75 41 42 82. (selon l'article 10 de la loi 195-73 du 21.01.1995 modifié par la loi n°2006-64 du 23.01.2006 / décret n° 96-926 du 17.10.1996 modifié par le décret n°2006-929 du 28.07.2006).

Toute tranche horaire commencée est due. Conservez votre ticket sur vous et payez aux caisses automatiques. Pour tout abonnement, s'adresser à l'accueil. Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage. Le règlement intérieur est affiché dans le parc.


Quality in parking



TARIFS ABONNEMENTS 2018

PARKING ESTIENNE D'ORVES

ABONNEMENTS	TARIFS <u>Mensuel</u> en € <u>ttc</u>	TARIFS <u>Trimestriel</u> en € <u>ttc</u>	TARIFS <u>Semestriel</u> en € <u>ttc</u>	TARIFS Annuel en € <u>ttc</u>
7x24	170,00€	440,00€	810,00€	1 600,00€
7X24 Moto	70,00€	210,00€	420,00€	840,00€
7x24 Résident	75,00€			

**Notre personnel est à votre disposition au local
d'exploitation pour de plus amples renseignements**

Nous n'avons pas procédé à une indexation en 2019 au titre du contrat de délégation.

1.2 Faits marquants de l'exercice

Pour l'année 2019, la perte du parking en juillet 2019 est un évènement très marquant, nous avons racheté ce contrat à la société Massilia et nous avons de grands espoirs pour son renouvellement.

Suite à ce marché, nous avons donc transféré l'ouvrage à la société Indigo qui a remporté l'appel d'offre et qui est donc depuis juillet le nouvel exploitant.

2 Inventaire et Amortissement des biens du parking

2.1 Montant total et détail des opérations d'investissements

En 2019 compte tenu de la fin du contrat et du fait que la valeur nette comptable devait être nulle, nous avons passé les investissements en charge, notamment sur des changements de luminaires au sol, des changements de pompes de relevage, et les différents travaux nécessaires à la restitution de l'ouvrage en bon état de fonctionnement comme le prévoit le contrat.

2.2 Maintenance Technique et controle réglementaire par les sous traitants.

Le parking a été conçu dans un esprit de confort, de modernité et de sécurité maximum pour les usagers. Chaque niveau est équipé d'un système de désenfumage, ainsi que de détecteurs incendie.

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

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

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

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

Les points de vérifications sont les suivants :

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

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

Lots	Sociétés
Ascenseur	SGA / Socotec (Organisme de contrôle)
Portes coupe feux	Bernard Automatisme Service
Contrôle d'accès	Orbility
Extincteurs/ Colonne sèche	RSI
Electricité - climatisation - éclairage	SNEF
Contrôle et verifications des installations électriques	SNEF/ Socotec (organisme de contrôle)
CO/CN Contrôle de gaz	Draeger
Système de Sécurité Incendie	VM
Groupe Electrogène	Diesel electric / SNEF
Pompes de Relevages	SNEF
IV Park surveillance déportée	NETCELER
Guidage à la place	IMA



L'entretien des parkings est réalisé par le personnel d'exploitation du parc.

Un planning de nettoyage et d'entretien est affiché au local d'accueil du parking, l'entretien du parking se faisant principalement la nuit, et le matin avec notre agent d'entretien qui privilégie ces interventions dans les zones publics en nettoyant les espaces piétons.

Chaque agent en poste, effectue les tâches demandées lors de sa vacation.

Ce roulement permet de maintenir les parkings propres, et bien entretenus (la maintenance quotidienne est ainsi faite au fil de l'eau).

Plusieurs rondes sécurités sont effectuées, pour le contrôle des éclairages des parkings ainsi que les éclairages de sécurité, (changement des ampoules hors services), le contrôle des pompes de relevage, des extincteurs et des bacs à sable.

Un contrôle de la centrale incendie, de la centrale CO est effectué à chaque prise de service d'un agent et notifié sur la main courante.

En complément de cette organisation, la société Boss Sécurité assure le gardiennage et la sécurité du site, avec des agents qui réalisent des rondes fréquentes dans le parking, et qui assure une présence, en fin de journée et la nuit toute la semaine.

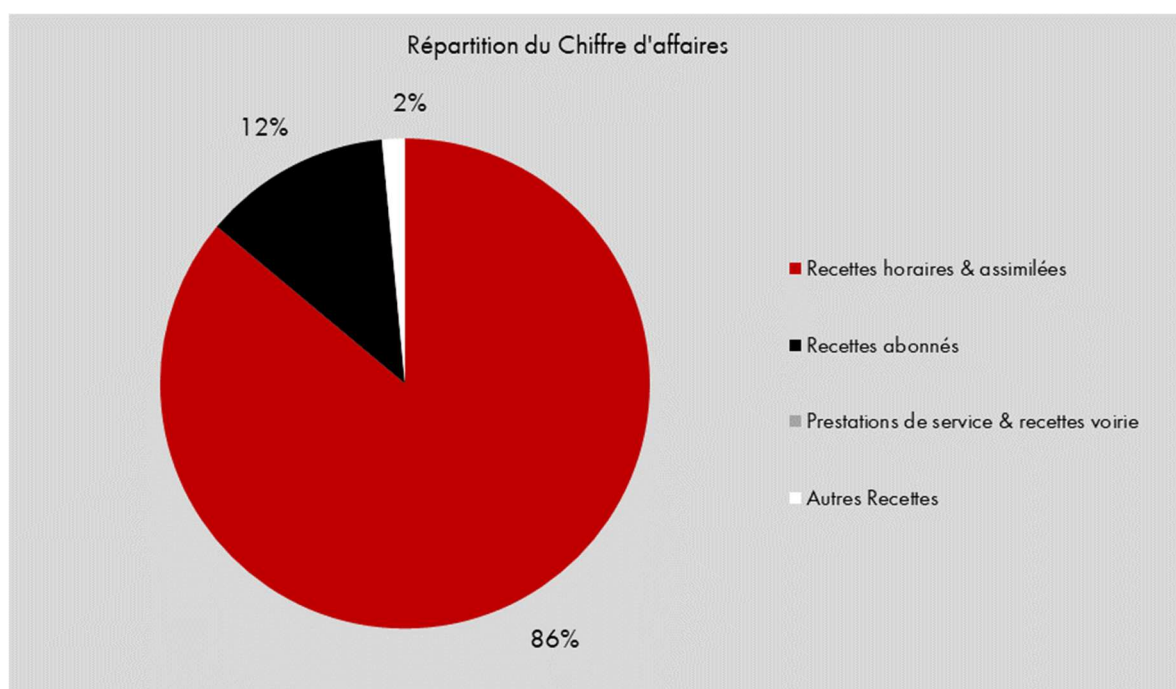


3 Fréquentation du parking Estienne d'orves

3.1 Analyse Globale

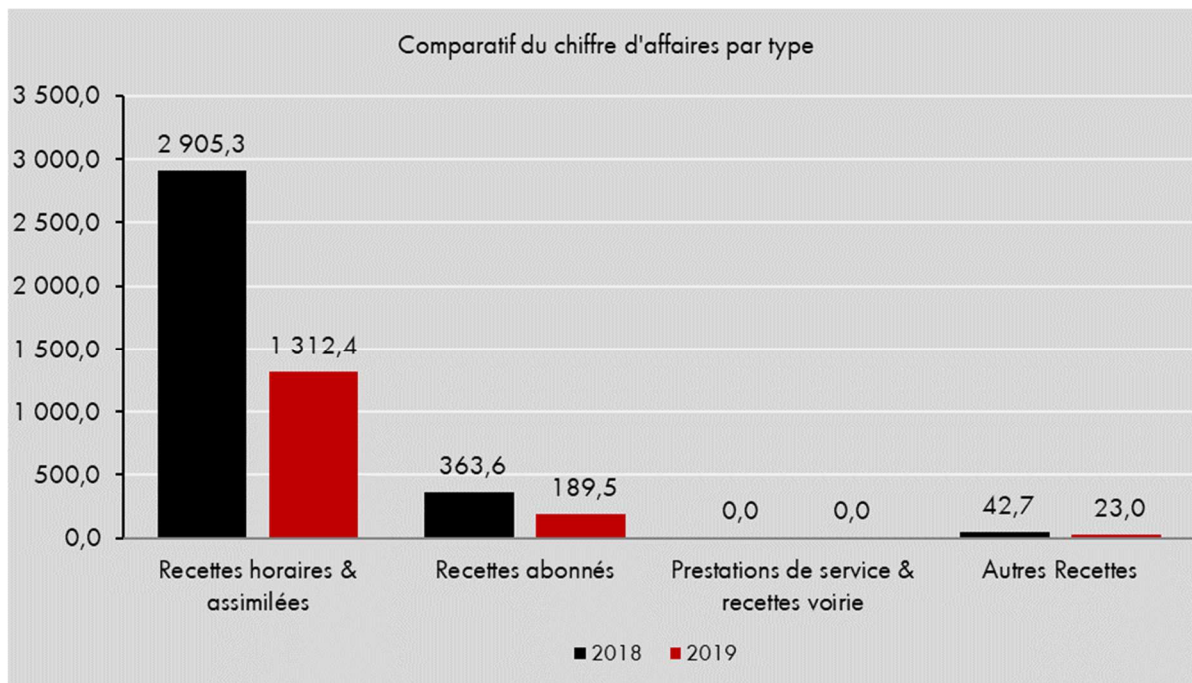
Répartition du chiffre d'affaires

Décomposition du chiffre d'affaires HT en K€	2018	2019
Recettes horaires & assimilées	2 905,3	1 312,4
Recettes abonnés	363,6	189,5
Prestations de service & recettes voirie	0,0	0,0
Autres Recettes	42,7	23,0
Total Chiffre d'affaires	3 311,6	1 524,9



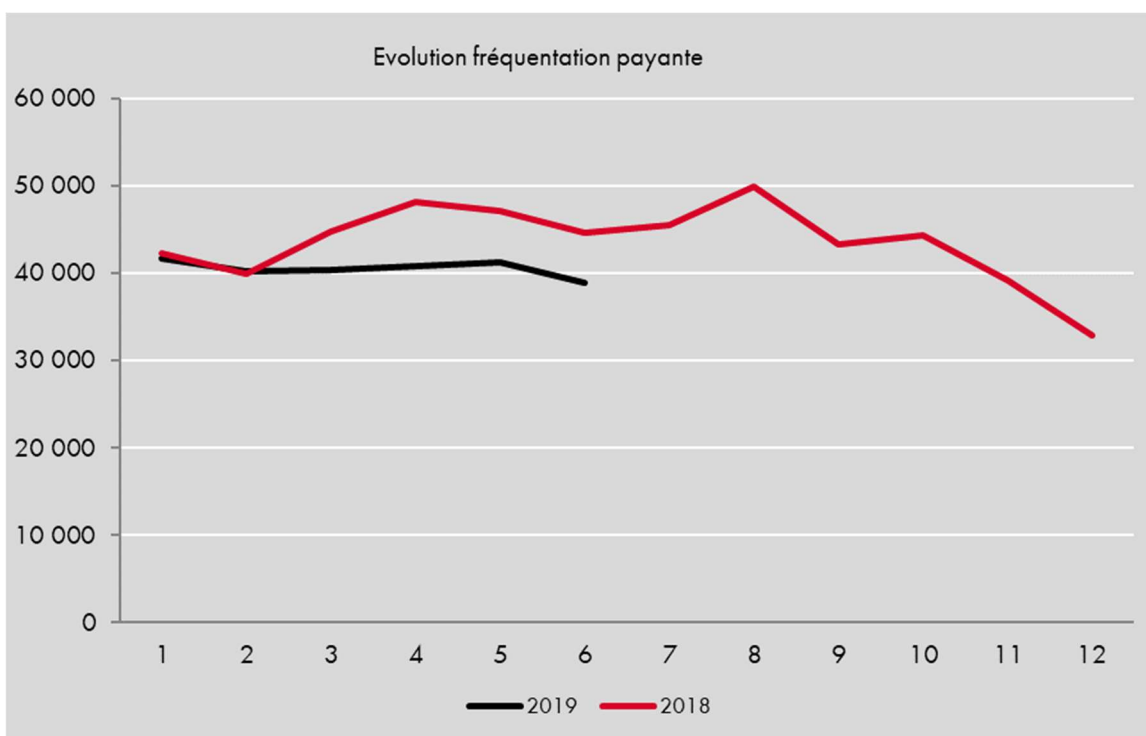
Le chiffre d'affaires 2019 s'élève à 1 524,9K€ en baisse par rapport à l'année précédente suite à des travaux dans l'environnement proche du parking ayant un impact au niveau des chenaux d'entrée sortie du parking.

I Evolution du chiffre d'affaires

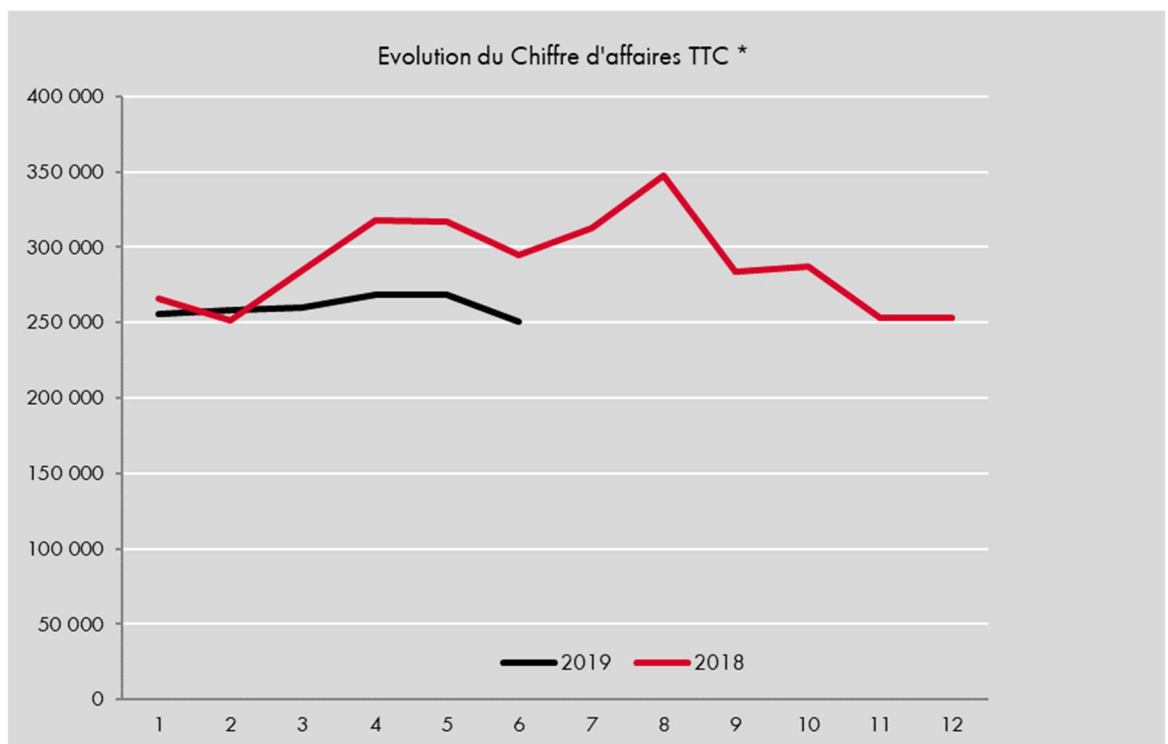


3.2 Fréquentations et Recettes horaires du parking Estienne d'Orves

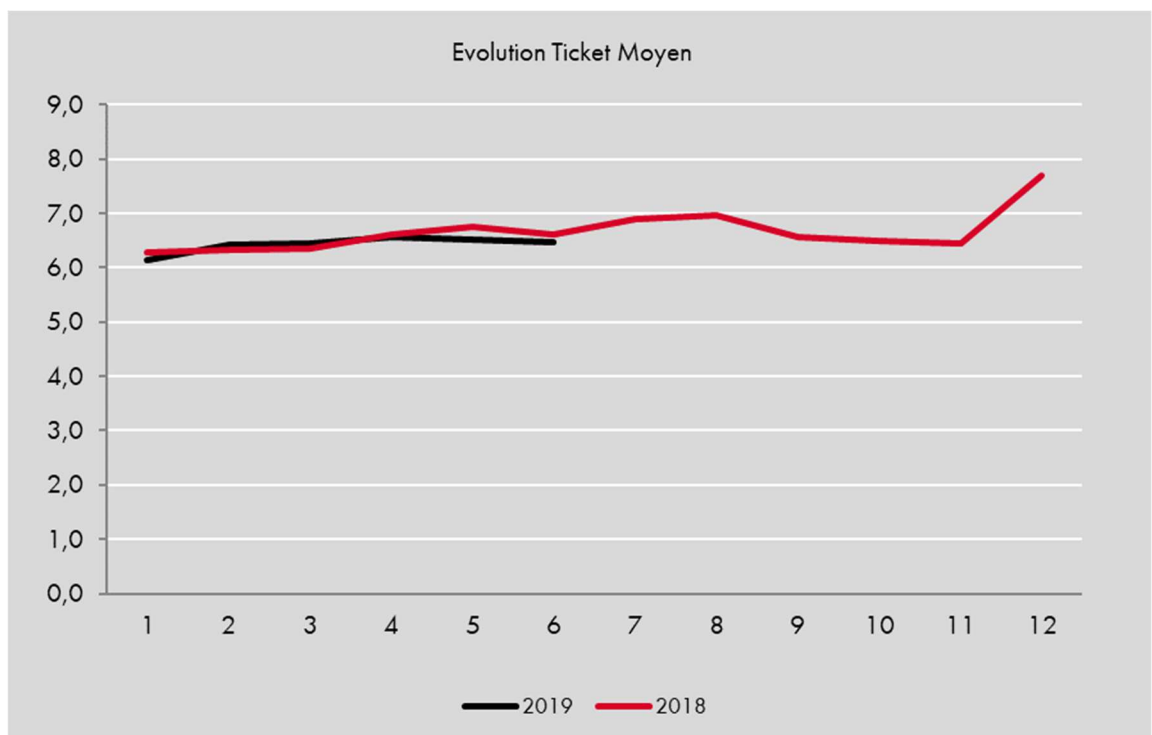
Fréquentation	2018	2019	Evolution
Janvier	42 321	41 691	-630
Février	39 833	40 219	386
Mars	44 824	40 386	-4 438
Avril	48 092	40 851	-7 241
Mai	47 058	41 153	-5 905
Juin	44 600	38 841	-5 759
Juillet	45 421		
Août	49 884		
Septembre	43 228		
Octobre	44 330		
Novembre	39 210		
Décembre	32 885		
Total	521 686	243 141	-23 587



Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	2018	2019	Evolution
Janvier	266 056	256 169	-9 886
Février	251 633	258 697	7 063
Mars	284 787	260 053	-24 734
Avril	317 828	268 398	-49 430
Mai	317 252	268 636	-48 615
Juin	295 119	251 033	-44 086
Juillet	312 857		
Août	348 016		
Septembre	283 608		
Octobre	287 499		
Novembre	252 952		
Décembre	253 304		
Total	3 470 910	1 562 986	-169 689



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



	2018	2019	Evolution
Fréquentation	521 686,0	243 141,0	-53%
Ticket moyen TTC en €	6,7	6,4	-3%
Chiffre d'affaires horaires * TTC en €	3 470 909,7	1 562 986,1	-55%
Chiffre d'affaires assimilés * TTC en €	15 484,5	11 929,8	-23%
Total CA horaires et assimilés	3 486 394,1	1 574 915,9	-55%

En 2019, la fréquentation horaire est en forte baisse par rapport à 2019, cela s'explique par les travaux sur le cours Ballard ayant un impact sur l'accès du parking.

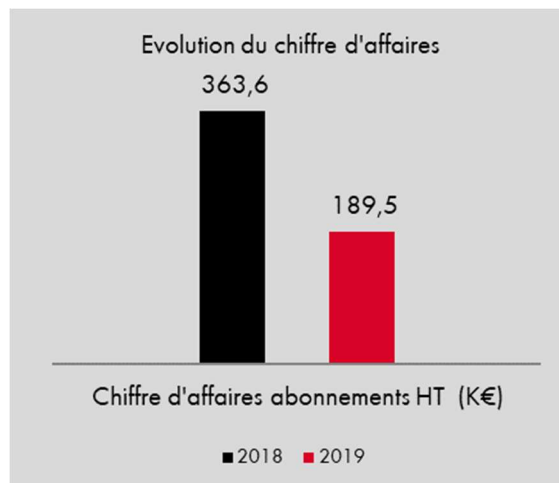
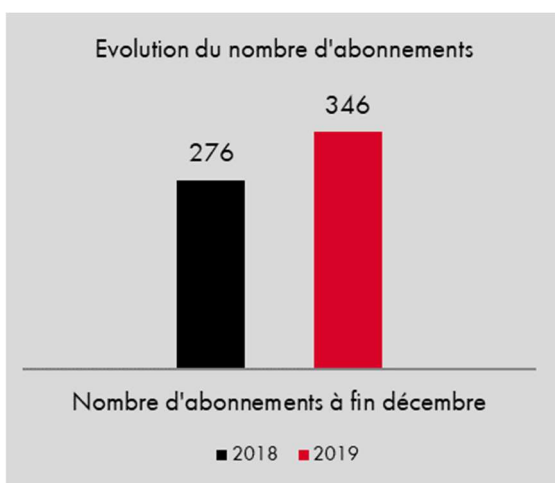
Nous constatons une baisse du ticket moyen en 2019 suite à la mise en place de la nouvelle politique tarifaire intégrant une gratuité en juin 2019.

3.3 Fréquentation Gratuite des parkings et fréquentation globales

Au titre de l'année 2019, suite à la manifestation Marseille Provence Gastronomie en juin 2019, nous avons été indemnisé à hauteur de 5900€ TTC pour 1029 entrées gratuites sur cette opération.

3.4 Recettes Abonnés parking Estienne d'orves

	2018	2019	Evolution
Nombre d'abonnements à fin décembre	276	346	25%
Chiffre d'affaires abonnements HT (K€)	363,6	189,5	-48%



Nombre d'abonnements par catégorie	2018	2019	Ecart n-1
Abonnements 7x24	276	346	25%

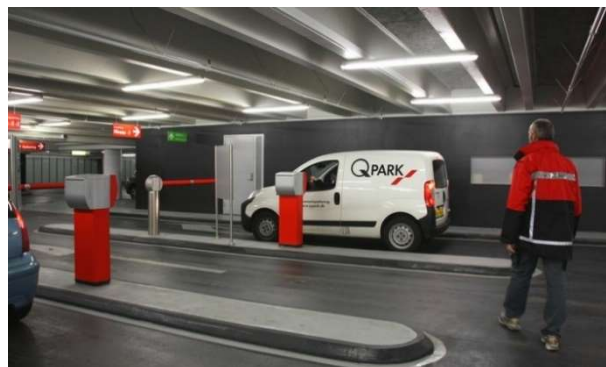
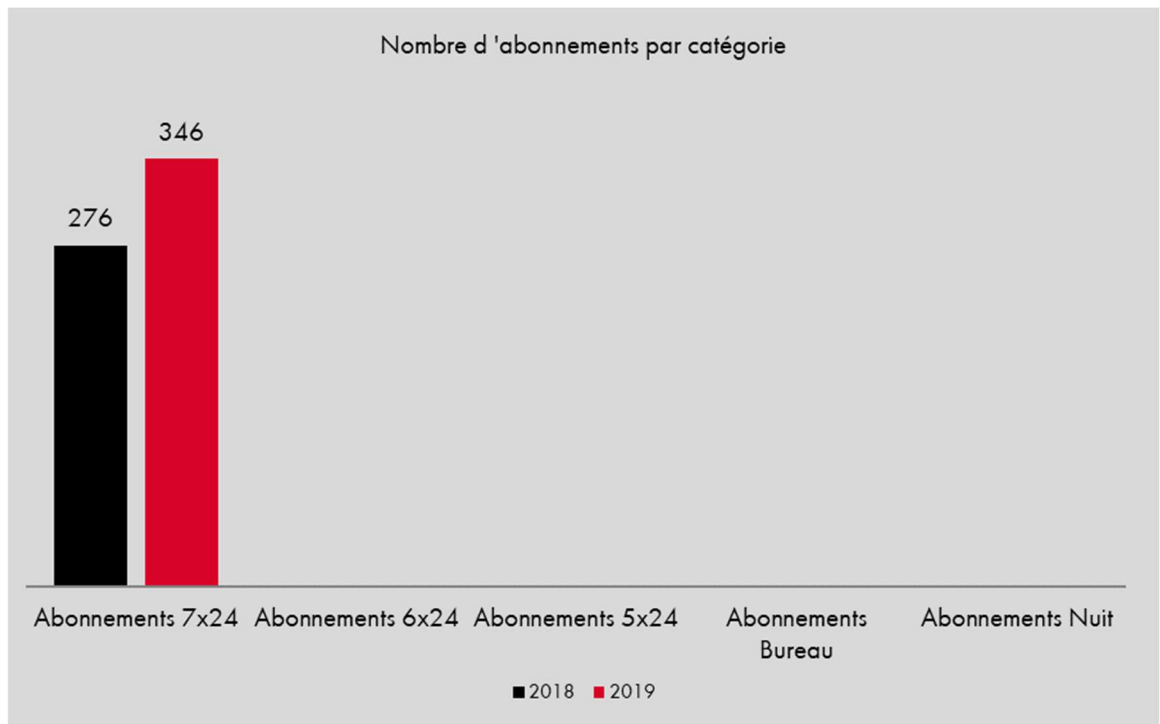
Tous les abonnements sont des 7*24, suite à la mise en place de l'abonnement résident et à la problématique de la fréquentation horaire dans le cadre des travaux.

A fin juin 2019, nous avons 70 abonnés de plus que l'année 2018.

La mise en place du tarif résident a eu un impact sur les recettes abonnés même sur le premier semestre.

Le développement de l'activité abonnés et de la prise d'abonnements en ligne a contribué à une nette évolution du chiffre d'affaire de ce type de produit qui augmente de 25% par rapport à l'année précédente avec 52 abonnements supplémentaires à Fin Décembre 2018.

Le dispositif de l'abonnement résident a permis à 90 abonnés d'en bénéficier.



3.5 Détails des recettes diverses

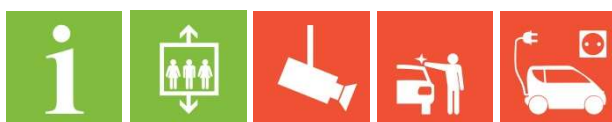
DETAIL DES RECETTES DIVERSES 2019		
en € HT		
LIB_PARC	LIBELLES_NAVISION	Total
Parc Estiennes Orves	706340 Rémunération s/ct PUB (c2c)	15 492
	706410 Carte perdue (c2c)	104
	708800 Autres produits annexes	2 194
	708802 Location présent. journx (c2c)	250
	708900 MAD emplacement lavage (c2c)	4 958
Total Parc Estiennes Orves		22 998

En 2019, les recettes diverses correspondent à la location d'emplacements pour le nettoyage auto consentie à Détail Car, une régie pub, et la location d'un local à Orange.

4 Qualité de service

4.1 Services à la clientèle Parking Estienne d'orves

4.2 Services Q-Park



- Démarreur de véhicules,
- Un défibrillateur à l'accueil du parc,
- Distributeur de boissons fraîches,
- Journaux gratuits à disposition,
- Parking sous vidéo surveillance,
- Station de lavage située au Niveau -2 (côté Ballard)

Au bureau d'accueil, une information personnalisée est délivrée par notre Personnel à notre clientèle.

Un Service téléphonique est à l'écoute également de nos clients au 08 10 077 275.

Par affichage permanent dans le Parc et ses accès.

Sur notre Site: www.q-park.fr

Le pack Services est un ensemble de Services + proposé à notre clientèle: Mise à disposition d'un kit démarrage batterie et présence permanente d'un défibrillateur dans nos parcs

4.3 Suivi des réclamations

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

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

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

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



Au titre de l'année 2019, nous avons comptabilisé dix réclamations au niveau de notre service client, elles concernaient principalement des questions sur le fonctionnement du parking ainsi que la mise en place de l'abonnement résident, nos opérateurs apportent donc la réponse soit directement, soit par e mail pour répondre aux demandes de notre clientèle.

4.4 Enquêtes clients

En 2019, compte tenu de la fin du contrat en juillet 2019, et que nous réalisons l'enquête sur le dernier trimestre 2019, nous sommes dans l'incapacité de vous fournir une enquête client au titre du rapport 2019 au vu des échéances citées ci-dessus.



4.5 Communication & actions commerciales 2019

Q-Park France 2019 en bref

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



SPECIAL ABONNEMENT EN LIGNE

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

10%

Laissez-vous tenter !

Offre de bienvenue Nouveaux Abonnés

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

*Offre valable uniquement pour toute nouvelle acquisition d'abonnement par internet dans les parkings participants pour les 3 premiers mois d'abonnement pour 3 places de parking moyennant un contrat dans la limite des places disponibles jusqu'au 31 mars 2019. Réduction applicable sur les tarifs en vigueur, non cumulable avec toute autre offre promotionnelle et non applicable aux tarifs des abonnements aux parkings participants disponibles sur application.

Q-PARK Quality in parking

PENDANT 3 MOIS*

www.qpark-resa.fr

Q-PARK Quality in parking

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

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

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

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

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

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

Marketing et communication locale

I Panneaux de barrière



I Mise en place ou suivi de partenariats existants

Partenaires	Adresse	Nature de l'offre
Agnès B, Détail Car		1 h de stationnement offert par le partenaire. Remise d'un ticket par le commerçant
Centre de Nettoyage à sec de véhicule		Location six emplacements à la société Détail Car.
Association Marquage	98 Boulevard Boisson 13004 Marseille	Tarif préférentiel pour la clientèle Vente de forfait carte à décompte
Institut Supérieur d'Intelligence Sociale	Aix en provence	Tarif préférentiel pour la clientèle Vente de chèque Parcs
Printemps-Terrasse du Port	Marseille La Valentine	Tarif préférentiel pour la clientèle Vente de forfait carte à décompte
Soufflet Vigne	Nogent Sur Seine	Tarif préférentiel pour la clientèle Vente de forfait carte à décompte

I Dépliants tarifaires par ville



5 Affectation Personnel Exploitation parkings Les Docks et Espercieux

5.1 Organigramme National et Equipe exploitation

National:



Equipe Locale

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



L'équipe d'exploitation est sous la responsabilité de Christian Berthe en qualité de responsable d'exploitation épaulé par Mohamed Maatoug notre responsable Technique qui encadre les opérations de maintenance interne et externes.

Pour le site il est épaulé par six agents d'exploitations.

Notre présence sur site est permanente, nous assurons une présence de personnel 24/24 en plus de notre société de gardiennage qui assure une présence statique ou assure des rondes de sécurités quotidiennement.

5.2 Affectation et ETP des parkings

Dans le cadre de ce contrat, nous avons un responsable d'exploitation affecté à 100% sur le parking et 6 agents d'exploitations.

Seul le responsable Technique est affecté partiellement au niveau du parking.

Vous trouverez ci-dessous le détail pour le premier semestre 2019

2019					
		NB HEURES sur 6 mois			ETP
Marseille - Estienne d'Orves					7,57
	SAHLI	751,0			
	BERTHE	773,8			
	MAATOUG	503,2			
	RAMDANI	499,1			
	SICLARI	852,5			
	VEAU	0,0			
	CAREN	0,0			
	RAHALI	690,7			
	AHAMADA	629,0			
	REMPLACEMENT		1 383,8		
					7,57

5.3 Missions confiées aux équipes d'exploitations

Responsable Exploitation

Gestion du parking

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

Responsabilité financière : encaissements, dépôts des recettes des parcs.

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

Adjoint Responsable d'exploitation/ Agent exploitation confirmé

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

Activités commerciales :

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

Activités de gestions, d'organisation et de management :

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

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

Agents d'exploitation

Les principales missions des agents d'exploitation sont :

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

5.4 Formation Personnel exploitation 2019

En 2019, seul le responsable de centre Christian Berthe a suivi une formation IRP auto relative à la sécurité dans le cadre de son travail.

6 Compte-rendu financier du service

6.1 Compte exploitation année 2019

Compte-rendu financier:		Marseille - EO		
		Résultat sur contrat		Analyse de variation
(En Milliers Euros)	2019	2018	Variation en valeur	Variation en %
Recettes horaires & assimilées	1 312,4	2 905,3	-1 592,9	-54,8%
Recettes abonnés	189,5	363,6	-174,1	-47,9%
Prestations de service & Recettes voirie				
Recettes diverses	23,0	42,7	-19,7	-46,1%
Subvention d'exploitation				
Coûts capitalisés				
Amortissement des amodiataires + Ch. Locatives refact.				
TOTAL CHIFFRE D'AFFAIRES	1 524,9	3 311,6	-1 786,7	-54,0%
Coûts des travaux refacturés				
Travaux refacturés				
Solde sur travaux refacturés				
Coût du personnel interne	-156,8	-293,3	136,5	-46,6%
Personnel intérimaire	-31,1	-40,1	9,0	-22,3%
Personnel de sécurité	-35,1	-63,9	28,8	-45,1%
Autres coûts de personnel		37,5	-37,5	-100,0%
Supports opérationnels	-25,0		-25,0	
Coût main d'œuvre directe	-248,0	-359,8	111,7	-31,1%
CET (Contribution Economique Territoriale) (= CFE + CVAE+ Plaft)	-107,4	-59,4	-48,0	80,9%
Taxes foncières & Taxes s/ ordures ménagères	-53,8	-94,5	40,8	-43,1%
C3S (ex Organic)	-2,4	-5,2	2,8	-53,1%
Autres taxes diverses		-1,1	1,1	-100,0%
Impôts et Taxes	-163,6	-160,1	-3,4	2,1%
Eau & énergie	-14,2	-39,0	24,9	-63,8%
Fournitures de parking/voirie	-7,5	-5,6	-1,9	32,9%
Entretien de l'ouvrage	-83,6	-77,4	-6,2	8,0%
Maintenance des équipements de parking	-29,7	-53,6	23,9	-44,6%
Location diverses d'exploitation		-0,3	0,3	-100,0%
Sous traitance Exploit. / Services extérieurs				
Téléphone	-4,6	-5,4	0,8	-14,5%
Télésurveillance & Gestion des abonnés	-7,2	-10,6	3,4	-32,2%
Assurance parking	-3,1	-10,0	7,0	-69,5%
Coût de la gestion de l'argent	-17,8	-30,5	12,8	-41,8%
Coût du marketing opérationnel		-0,2	0,2	-100,0%
Coût des véhicules d'exploitation	-10,0	-11,4	1,3	-11,8%
Frais de voyages & mission/réception	-0,0	-0,8	0,8	-94,9%
Charges administratives d'exploitation	-4,9	-7,2	2,3	-31,4%
Sous Traitance QPS				
Support informatique exploitation	-37,4		-37,4	
Autres Ch. Dir. Exploit. & Transfert de Ch. Exploit.	-0,7	1,5	-2,2	-149,9%
Total charges directes de production	-632,4	-770,6	138,2	-17,9%

Loyers des locaux				
Charges locatives				
Redevances / Loyers locaux - Part Fixe	-516,0	-391,8	-124,2	31,7%
Redevances / Loyers locaux - Part Variable		-0,2	0,2	-100,0%
Total loyers et redevances	-516,0	-392,0	-124,0	31,6%
Autres taxes indirectes				
Honoraires CAC				
Honoraires avocats	-4,4		-4,4	
Honoraires divers	-1,6	-1,3	-0,3	21,2%
Frais de services bancaires				
Assurances (hors exploit, locaux et transport)				
Frais généraux divers		0,4	-0,4	-100,0%
Supports Services généraux	-81,6	-345,5	263,8	-76,4%
Total charges indirectes	-603,7	-738,4	134,7	-18,2%
TOTAL CHARGES D'EXPLOITATION	-1 236,1	-1 509,0	272,9	-18,1%
EXCEDENT BRUT D'EXPLOITATION	288,8	1 802,6	-1 513,8	-84,0%
Crédit-bail (part capital remboursé)				
Amortissements des biens	-37,2	-351,6	314,4	-89,4%
Amortissement subv équipements				
Amortissements exploitation QPS				
Prov renouvellement des immobilisations				
Résultat s/ cessions & Mises au rebut	-252,0		-252,0	
Total Amortissements	-289,2	-351,6	62,4	-17,8%
RESULTAT D'EXPLOITATION	-0,4	1 451,0	-1 451,4	-100,0%
Produits financiers	0,0	0,0	-0,0	-42,4%
Frais financiers capitalisés aux coûts d'investissements				
Charges financières				
Crédit-bail (part frais financiers)				
RESULTAT FINANCIER	0,0	0,0	-0,0	-42,4%
Produits exceptionnels	79,4		79,4	
Charges exceptionnels	-2,3	-19,6	17,4	-88,4%
RESULTAT EXCEPTIONNEL	77,1	-19,6	96,8	NS
Impôts sur les sociétés	-24,4	-492,8	468,5	-95,1%
RESULTAT NET COMPTABLE	52,4	938,6	-886,2	-94,4%

Concernant l'année 2019, les recettes globales s'élèvent à 1 524,9K€, soit une baisse de plus de 8% à périmètre constant compte tenu de la fin du contrat.

L'impact le plus important est au niveau de la fréquentation horaire, et pour les recettes abonnés, l'impact est lié à la mise en place de l'abonnement résident à 75€ TTC/ mois.

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

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

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

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

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

Les dépenses d'exploitations:

- Le poste coût main d'oeuvre se dégrade en 2019 suite à la réaffectation de la MDA et de ce fait un impact sur ce poste.
- Suite à la renégociation du contrat et à la prolongation, le poste redevance a fortement augmenté en 2019 pour représenter 516K€ soit une dégradation de 124,2K€ par rapport à l'année précédente.
- Au final le résultat net après paiement de l'impôt reste positif à 52,4K€ mais compte tenu de la fin du contrat baisse de 94,4%.

6.2 Calcul du seuil des redevances fixes et variables

Au titre de ce contrat le montant de la redevance est fixe et le montant avait été clairement établi dans l'avenant de prolongation de la DSP en attente de la décision finale d'attribution du marché au nouveau délégataire.

7 Annexes

Annexe A: Fiche descriptive du parc Estienne d'Orves

Annexe B: Gamme tarifaire du parc Estienne d'Orves

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 A : Fiche descriptive du parc Estienne d'Orves

Caractéristiques du parc	
Nom	Estienne d'Orves
Type de site (E : Enterré; SE : Semi-Enterré ; A : Aérien)	E
Nombre de niveaux	5
Adresse	Cours Estienne d'orves
Entrée(s) voitures (adresse)	Ballard, Breteuil
Sortie(s) adresse(s)	Ballard, Breteuil
Entrée/sortie(s) piétons (adresse)	Cours Estienne d'Orves
Coordonnées (tel, fax,mail)	04 91 47 71 22
A proximité du parc (mairie, marché, hopital, église)	Vieux Port, Restaurant...
Heures d'ouverture (horaires)	24h/24h
Heures d'ouverture (abonnés)	24h/24h
Capacité (nombre de places)	653
Dimension des places	2,50m x4,60m
Nombre de places pour handicapés	13
Nombre de places véhicules électriques	0
Nombre de places deux roues	5
Hauteur maximum	1,90m
Garage(s) individuel(s) - box	Non
Zone réservée	Non
Place(s) réservée(s)	Non
Ascenseur(s)	Oui
Moyens de paiement	CB, GR, espèces
Activité(s) annexe(s)	Lavage auto,
Panneaux publicitaires	Affiche Plus
Toilettes public	Non
Vidéo surveillance	Oui

Annexe B : Gamme tarifaire du parc Estienne d'Orves

I Horaires

PRIX ET SERVICES

Q-PARK ESTIENNE D'ORVES

HORAIRES D'OUVERTURE
ACCESSIBLE 24h/24

TARIFS HORAIRES

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

24h00 **12,50 €**

Ticket perdu : **12,50 €**

ABONNEMENTS sur q-park-resa.fr / Bureau d'accueil

SEMESTRIEL	810,00 €	MENSUEL 7x24	170,00 €
TRIMESTRIEL	440,00 €	MENSUEL RESIDENT 7X24	75,00 €

MOYENS DE PAIEMENT









SERVICES







VIDÉO SURVEILLANCE ET INFORMATIONS PRATIQUES



Pour votre sécurité, ce parc de stationnement est placé sous surveillance permanente par caméras vidéo, avec enregistrement d'images. Pour toute question relative au droit d'accès des images enregistrées, s'adresser au chef de parc : téléphone 04 75 41 42 82. (selon l'article 10 de la loi 195-73 du 21.01.1995 modifié par la loi n°2006-64 du 23.01.2006 / décret n° 96-926 du 17.10.1996 modifié par le décret n°2006-929 du 28.07.2006).

Toute tranche horaire commencée est due. Conservez votre ticket sur vous et payez aux caisses automatiques. Pour tout abonnement, s'adresser à l'accueil. Le stationnement a lieu aux risques et périls des propriétaires de véhicules, les droits perçus n'étant que des droits de stationnement et non de gardiennage. Le règlement intérieur est affiché dans le parc.


Quality in parking



PARKING ESTIENNE D'ORVES

ABONNEMENTS	TARIFS <u>Mensuel</u> en € ttc	TARIFS <u>Trimestriel</u> en € ttc	TARIFS <u>Semestriel</u> en € ttc	TARIFS <u>Annuel</u> en € ttc
7x24	170,00€	440,00€	810,00€	1 600,00€
7X24 Moto	70,00€	210,00€	420,00€	840,00€
7x24 Résident	75,00€			

**Notre personnel est à votre disposition au local
d'exploitation pour de plus amples renseignements**

Annexe C1 : Description du Service Clients

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

Annexe C2 : Description du Service recouvrement

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



Annexe E : Détail des amortissements économiques

Détail des immobilisations & Amortissements															
Id Control : E225		Année: 2018													
Contrat : Marseille Etienne Orves		Parkings :													
Id_Entité : C43															
N°	Désignation	Groupes comptables	Début amort.	Invest. Cumulés 31-12-2016	Invest. période	Mouv. Interms	Sorties brutes	Invest. Cumulés 31-12-2017	Amort. cumulés 31-12-16	Amort. Période	Amort. Immos sorties	Amort. Cumulés au 31-12-17	VNC 31-12-2016	VNC 31-12-17	Type de Bien
SGRMMCO00001	LICENCE TELEMAINTENANCE	205000	23/02/2010	360,00	0,00	0,00	0,00	360,00	360,00	0,00	0,00	360,00	0,00	0,00	Biens de reprise
MSRMMCO000021	BROSSE A LAYER GAMMA 45	215450	25/09/2008	2 145,60	0,00	0,00	0,00	2 145,60	2 145,60	0,00	0,00	2 145,60	0,00	0,00	Biens de reprise
MSRMMCO000012	AUTO/AVEUSE AUT MAGNA 758	215450	18/12/2008	11 644,64	0,00	0,00	-11 644,64	0,00	-11 644,64	0,00	11 644,64	0,00	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMCO05289	TEHNANT AUTO/AVEUSE	215450	21/10/2016	11 700,00	0,00	0,00	0,00	11 700,00	284,38	-1 462,50	0,00	-1 178,12	11 415,62	9 953,12	Biens de reprise
SGRMMCO000016	CYCLOMOT MOTOR/GAZ CAGY	218200	26/11/1997	663,01	0,00	0,00	0,00	663,01	663,01	0,00	0,00	663,01	0,00	0,00	Biens de reprise
MSRMMCO000017	REMOBOQUE MONTI CRISTO	218200	26/01/2006	900,03	0,00	0,00	0,00	900,03	900,03	0,00	0,00	900,03	0,00	0,00	Biens de reprise
MSRMMCO000047	REMOBOQUE SPECIALE MICR	218200	04/11/2009	3 515,23	0,00	0,00	0,00	3 515,23	3 515,23	0,00	0,00	3 515,23	0,00	0,00	Biens de reprise
SGRMMCO000025	PC GESTION DE PEAGE	218310	30/03/2015	1 987,94	0,00	0,00	0,00	1 987,94	-1 208,19	625,20	0,00	-1 833,39	779,75	154,55	Biens de reprise
SGRMMCO000005	CAISSON + OBJETIF	218410	28/08/2003	334,00	0,00	0,00	0,00	334,00	-334,00	0,00	0,00	-334,00	0,00	0,00	Biens de reprise
IMMCO05416	VM COUNSEIE IPVARK EO	215310	01/01/2017	0,00	0,00	7 890,00	0,00	7 890,00	0,00	4 789,90	0,00	-4 789,90	0,00	3 100,10	Biens de retour
IMMCO05478	NETCELER MAT SUP IPVARK EO	215310	01/01/2017	0,00	1 590,00	0,00	0,00	1 590,00	0,00	965,28	0,00	-965,28	0,00	624,72	Biens de retour
IMMCO05844	NETCELER IPVARK EO	215310	28/02/2017	0,00	0,00	19 165,75	0,00	19 165,75	0,00	-10 834,37	0,00	-10 834,37	0,00	8 331,38	Biens de retour
IMMCO05780	NETCELER CRT IPVARK	215310	17/10/2017	0,00	2 332,50	0,00	0,00	2 332,50	0,00	562,23	0,00	-562,23	0,00	1 770,27	Biens de retour
SGRMMCO000006	APP ANALYSE DET/GAZ	215320	01/06/1994	9 043,43	0,00	0,00	0,00	9 043,43	-9 043,43	0,00	0,00	9 043,43	0,00	0,00	Biens de retour
IMMCO05700	DRAGER RPT CENTRALE CO/NO	215320	31/07/2017	0 043,00	0,00	6 890,02	0,00	6 890,02	0,00	2 709,35	0,00	-2 709,35	0,00	4 180,67	Biens de retour
MSRMMCO000004	TRAV CONDITIONT AIR	215325	24/05/2005	10 970,00	0,00	0,00	0,00	10 970,00	-10 970,00	0,00	0,00	-10 970,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000046	RPT GAINIE DE VENTILATION	215325	01/12/2015	20 998,00	0,00	0,00	0,00	20 998,00	-4 544,72	4 200,84	0,00	-8 745,56	16 453,28	12 252,44	Biens de retour
MSRMMCO000064	IMA ITV 5/TURBINE BIENCLIEUX	215325	14/05/2016	3 200,00	0,00	0,00	0,00	3 200,00	-1 035,40	1 296,76	0,00	-2 334,16	2 164,60	865,84	Biens de retour
MSRMMCO000005	IMA RPT VENTILATEUR	215325	18/03/2016	13 970,00	0,00	0,00	0,00	13 970,00	-4 477,35	5 695,37	0,00	-10 172,92	9 492,65	3 797,08	Biens de retour
MSRMMCO000023	ALARME	215330	24/06/2008	11 977,20	0,00	0,00	0,00	11 977,20	-11 977,20	0,00	0,00	-11 977,20	0,00	0,00	Biens de retour
SGRMMCO000002	INST SURVEILLANCE VIDEO	215340	21/07/2003	37 927,00	0,00	0,00	0,00	37 927,00	-37 927,00	0,00	0,00	-37 927,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000003	INST SURVEILLANCE VIDEO	215340	28/08/2003	1 322,00	0,00	0,00	0,00	1 322,00	-1 322,00	0,00	0,00	-1 322,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000019	ENREGISTREUR SAMSUNG	215340	12/07/2007	3 355,29	0,00	0,00	0,00	3 355,29	-3 355,29	0,00	0,00	-3 355,29	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000013	RPT 3 CAMERAS ASCENSEURS	215340	30/11/2009	1 974,00	0,00	0,00	0,00	1 974,00	-1 974,00	0,00	0,00	-1 974,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000020	STOCKEUR NUMERIQUE	215340	08/06/2010	7 980,00	0,00	0,00	0,00	7 980,00	-7 980,00	0,00	0,00	-7 980,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000024	REAMENAGEMENT REGIE VIDEO	215340	29/09/2010	7 552,00	0,00	0,00	0,00	7 552,00	-7 552,00	0,00	0,00	-7 552,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000030	SYSTEME VIDEO SURVEILLANCE	215340	21/02/2011	12 832,00	0,00	0,00	0,00	12 832,00	-12 832,00	0,00	0,00	-12 832,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000031	DETECTEURS DE PRESENCE OPTIQUE	215340	21/03/2011	6 468,24	0,00	0,00	0,00	6 468,24	-6 468,24	0,00	0,00	-6 468,24	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000038	CAMERA DE VIDEO SURVEILLANCE	215340	03/06/2013	30 000,00	0,00	0,00	0,00	30 000,00	-10 734,02	2 999,88	0,00	-13 733,90	19 265,98	16 266,10	Biens de retour
MSRMMCO000039	STOCKEUR NUMERIQUE ST4400E	215340	04/07/2013	8 561,00	0,00	0,00	0,00	8 561,00	-8 561,00	0,00	0,00	-8 561,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000049	SYSTEME DE VIDEO SURVEILLANCE	215340	16/05/2014	37 083,00	0,00	0,00	0,00	37 083,00	-19 480,91	7 411,44	0,00	-26 892,35	17 602,09	10 190,65	Biens de retour
MSRMMCO000050	2 STOCKEURS NUMERIQUE	215340	29/05/2014	7 774,00	0,00	0,00	0,00	7 774,00	-6 710,84	1 063,16	0,00	-7 774,00	1 063,16	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000057	PC RECEPTION SUPERVISION	215340	29/05/2014	1 488,00	0,00	0,00	0,00	1 488,00	-1 457,14	3 208,86	0,00	-2 945,14	238,86	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000052	STOCKEUR NUMERIQUE	215340	04/05/2015	8 021,00	0,00	0,00	0,00	8 021,00	-4 436,74	2 671,50	0,00	-7 108,24	9 584,26	912,74	Biens de retour
MSRMMCO000062	IMA RPT 3 CAMERAS VIDEO SURVE	215340	29/01/2016	1 830,00	0,00	0,00	0,00	1 830,00	-651,90	706,86	0,00	-1 358,76	1 178,10	471,24	Biens de retour
MSRMMCO000029	CLIM DAKIN 5.3KW	215350	24/03/2011	1 700,00	0,00	0,00	0,00	1 700,00	-1 700,00	0,00	0,00	-1 700,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000040	CLIM DAKIN 7.1 kW	215350	22/10/2013	5 150,00	0,00	0,00	0,00	5 150,00	-3 287,46	1 029,96	0,00	-4 317,42	1 862,54	832,58	Biens de retour
MSRMMCO000008	CONFECT SUPPORTS PANNIEUX PUBL	215360	31/10/2006	889,00	0,00	0,00	0,00	889,00	-889,00	0,00	0,00	-889,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000032	RETEVEMENT MARQUAGE RECHES FI	215360	15/04/2011	6 225,00	0,00	0,00	0,00	6 225,00	-6 225,00	0,00	0,00	-6 225,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000033	DRAPEAU DOUBLE FACE LED	215360	21/01/2012	5 836,00	0,00	0,00	0,00	5 836,00	-5 771,03	-64,97	0,00	-5 836,00	64,97	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000034	DRAPEAU SIMPLE FACE LED	215360	21/01/2012	4 206,00	0,00	0,00	0,00	4 206,00	-4 159,18	-46,82	0,00	-4 206,00	46,82	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000035	PANNEAU SIMPLE	215360	21/01/2012	893,40	0,00	0,00	0,00	893,40	-883,46	9,94	0,00	-893,40	9,94	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000066	PARIS SIGNAISANT LOT SIGNALETI	215360	22/07/2016	22 981,00	0,00	0,00	0,00	22 981,00	-4 814,20	-10 900,08	0,00	-15 714,28	18 166,80	7 266,72	Biens de retour
MSRMMCO000044	GUIDAGE A LA PLACE GESTIO PARK	215361	19/03/2015	225 607,47	0,00	0,00	0,00	225 607,47	-40 292,26	22 553,54	0,00	-62 845,80	185 315,21	162 761,67	Biens de retour
MSRMMCO000016	REMLACT CAB ASCENSEUR	215370	02/01/2006	6 650,00	0,00	0,00	0,00	6 650,00	-6 650,00	0,00	0,00	-6 650,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000037	TR MISE EN CONFORMITE 2 ASCEN	215370	15/06/2012	58 200,00	0,00	0,00	0,00	58 200,00	-26 452,25	5 819,36	0,00	-32 271,61	31 747,25	25 928,39	Biens de retour
MSRMMCO000043	REMISE EN ETAT ASCENSEUR	215370	16/06/2014	49 000,00	0,00	0,00	0,00	49 000,00	-49 000,00	0,00	0,00	-49 000,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000061	SGA RPT CELLULE TTE HAUTEUR	215370	24/03/2016	1 550,00	0,00	0,00	0,00	1 550,00	-489,56	636,24	0,00	-1 125,80	1 060,44	424,20	Biens de retour
MSRMMCO000068	SGA ASCENSEUR RPT AFFICHEUR	215370	25/07/2016	510,00	0,00	0,00	0,00	510,00	-105,24	242,88	0,00	-348,12	404,76	161,88	Biens de retour
MSRMMCO000069	SGA RPT CARTE MASTER	215370	25/07/2016	585,00	0,00	0,00	0,00	585,00	-1 20,70	278,38	0,00	-299,28	464,30	184,72	Biens de retour
IMMCO05534	MP SGA RPT GTE TRACTION COMPL	215370	02/03/2017	0,00	0,00	9 500,00	0,00	9 500,00	0,00	5 339,28	0,00	-5 339,28	0,00	4 160,72	Biens de retour
MSRMMCO000004	ONDUIEUR SOCOCMEC VIDEO	215390	28/08/2003	1 296,00	0,00	0,00	0,00	1 296,00	-1 296,00	0,00	0,00	-1 296,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000022	ONDUIEUR EATON 2200 VA	215390	19/03/2009	1 324,00	0,00	0,00	0,00	1 324,00	-1 324,00	0,00	0,00	-1 324,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000048	ONDUIEUR	215390	29/11/2010	1 274,00	0,00	0,00	0,00	1 274,00	-1 274,00	0,00	0,00	-1 274,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000026	POMPE DE RELEVAGE EAUX PLUIES	215390	31/12/2013	7 339,00	0,00	0,00	0,00	7 339,00	-4 403,37	1 467,84	0,00	-5 871,21	2 935,63	1 467,75	Biens de retour
IMMCO05570	AQUA POMPES RPT POMPES	215390	24/03/2017	0,00	7 243,00	0,00	0,00	7 243,00	0,00	-3 933,95	0,00	-3 933,95	0,00	3 309,05	Biens de retour
SGRMMCO000023	CAISSE AUTOMATIQUE ASCOM	215440	17/02/2004	21 250,00	0,00	0,00	0,00	21 250,00	-21 250,00	0,00	0,00	-21 250,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000005	CAISSE AUTOMATIQUE ASCOM	215440	18/05/2005	12 780,00	0,00	0,00	0,00	12 780,00	-12 780,00	0,00	0,00	-12 780,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000009	MISE A LA NOUVELLE NORME CBS	215440	16/02/2007	34 300,00	0,00	0,00	0,00	34 300,00	-34 300,00	0,00	0,00	-34 300,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000010	CAISSE MANUELLE	215440	20/09/2007	14 560,00	0,00	0,00	0,00	14 560,00	-14 560,00	0,00	0,00	-14 560,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000018	PEAGE ET CONTROLE ACCES PKG	215440	29/01/2009	240 657,00	0,00	0,00	0,00	240 657,00	-240 657,00	0,00	0,00	-240 657,00	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000025	VALIDEUR MOTORISE	215440	31/03/2011	1 388,20	0,00	0,00	0,00	1 388,20	-1 388,20	0,00	0,00	-1 388,20	0,00	0,00	Biens de retour
MSRMMCO000056	XEROX ACEPT NVOU BILLET 20E	215440	07/03/2016	1 200,00	0,00	0,00	0,00	1 200,00	-374,64	463,24	0,00	-877,88	805,36	722,12	Biens de retour

Annexe F : Etat des immobilisations et amortissements

Nom Contrat		Marseille - EO											
Etat récapitulatif des Immobilisations & Amortissements													
Étiquettes de Jones	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 sorties	Somme de Amort. Cumulés au 31/12	Somme de VNC 01/01	Somme de VNC 31/12
QPF Q-Park France	Biens de retour	Marseille - Estienne d'Orves	14 326 689	0	0	-14 326 314	375	-14 046 024	-36 311	14 081 960	- 375	280 665	0
	Total Biens de retour		14 326 689	0	0	-14 326 314	375	-14 046 024	-36 311	14 081 960	- 375	280 665	0
	Biens de reprise	Marseille - Estienne d'Orves	16 528	0	0	-16 528	0	- 8 037	- 853	8 890	0	8 491	0
	Total Biens de reprise		16 528	0	0	-16 528	0	- 8 037	- 853	8 890	0	8 491	0
	Total QPF Q-Park France		14 343 217	0	0	-14 342 842	375	-14 054 061	-37 164	14 090 850	- 375	289 155	0
Total général			14 343 217	0	0	-14 342 842	375	-14 054 061	-37 164	14 090 850	- 375	289 155	0

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

Nom Contrat :	Marseille - EO 0				
Justificatif de la répartition des honoraires de Q Park France - au titre de la mission de Direction et Assistance					
Clés de répartition					
Total des dépenses Supports Services Généraux				A	6 389 784
Total des dépenses Supports Services Opérationnels				B	1 958 690
Total des dépenses Supports informatiques				C	2 930 197
					11 278 671
Chiffres d'Affaires HT Groupe				D	119 340 931
Chiffres d'Affaires HT du contrat				E	1 524 889
Affectation des honoraires :					
- Supports Services Généraux				A x (E / D)	81 646
- Supports Services Opérationnels				B x (E / D)	25 027
- Dépenses et Supports informatiques				C x (E / D)	37 441

Annexe H : Extrait de la Convention d'Assistance entre Q-Park et la Société

EXTRAIT DE LA CONVENTION D'ASSISTANCE ENTRE QPARK MANAGEMENT ET LA SOCIETE

ARTICLE 1 – MISSIONS DE DIRECTION ET D'ASSISTANCE EXERCEES PAR
Q-PARK MANAGEMENT

La société Q-PARK MANAGEMENT disposant des ressources humaines au sein du groupe et des compétences internes, apporte aux sociétés du groupe Q-PARK son assistance dans le cadre des missions suivantes :

1 .1 Missions de Direction Générale

- Mission de Direction Générale établissement de la stratégie d'entreprise et de groupe en France, mise en application des directives du groupe au niveau international, relations et reporting à la maison-mère néerlandaise.
- Mission de Direction Générale dans les négociations entrant dans le cadre de l'exécution des contrats de la société et du groupe.
- Mission de Direction d'Exploitation : encadrement des responsables d'exploitation, mise en place des procédures d'exploitation, négociation avec les fournisseurs au niveau national.
- Communication interne et externe du groupe en France,
- Développement des Ressources Humaines : mise en place de plans de carrières, conduite des entretiens d'évaluation, définition et mise en œuvre de la politique sociale et salariale, tenue des Comités d'Entreprise.
- Audit et contrôle interne.

1 .2 Missions d'Administration et d'Assistance Comptable et Financière

- Mission de Direction et d'Exécution de prestations dans les domaines, financier, comptable, général et analytique, administratif, fiscal.

1 .3 Missions d'Administration des Ressources humaines

- Mission de Direction et d'Administration du personnel du groupe et des paies.
- Relations avec les organisations syndicales et participation aux organismes sociaux inter professionnels.

1 .4 Missions d'Assistance Construction – Qualité – Sécurité – Environnement

- Conseils et surveillance de la stabilité des ouvrages du groupe, planification de l'entretien et des grosses réparations, maintenance des ouvrages.
- Déploiement des procédures QSE sur les sites d'exploitation.
- Déploiement de l'House Style Q-PARK.
- Déploiement et actualisation de la Charte Graphique Q-PARK, actualisation de la documentation sur l'House Style.

1 .5 Missions d'Assistance Marketing – Développement des Ventes

- Mise en œuvre du porte-feuille de produits Q-PARK et de la politique commerciale du groupe, développement des ventes.
- Communication commerciale.
- Représentation de la société dans les salons professionnels et tous types d'évènements liés à la profession.

1 .6 Missions d'Assistance Juridique et Assurances

- Mise en œuvre d'une politique de protection juridique des sociétés du groupe.
- Tenue des conseils d'administration et assemblées générales des sociétés du groupe.
- Assistance juridique apportées aux sociétés et exploitations du groupe.
- Suivi précontentieux et contentieux.
- Suivi des assurances : gestion des sinistres, relations avec les courtiers et les assureurs, mise en place d'une politique de gestion des risques.

1.7 Missions d'Assistance ICT

- Administration des systèmes informatiques des sociétés du groupe (péage / contrôle d'accès, interphonie, vidéosurveillance, moyens de centralisation).
- Gestion et planification des renouvellements de systèmes informatiques.
- Accès aux évolutions technologiques développées au niveau du groupe Q-PARK.
- Expertise technique.

1°.8 Développement commercial

- Mise en place d'un observatoire du stationnement.
- Mise en place de partenariats, relationnel commercial.
- Analyse et couverture des risques financiers et juridiques.

ARTICLE 2 : REMUNERATION DE LA SOCIETE Q-PARK MANAGEMENT

En contrepartie des missions définies à l'article 1, la société Q-PARK MANAGEMENT percevra une rémunération versée par chaque société du groupe signataire de la présente Convention, et calculée sur la base de la formule suivante :

Coût annuel des Services x 1.10 x (80% * CA + 20 % de l'investissement réalisé par la société concernée / (80% du CA total + 20 % des investissements totaux des sociétés du groupe).

A la somme ainsi déterminée s'ajoutera le montant de la TVA calculée selon le taux en vigueur au jour de la facturation.

Les Parties conviennent de définir les termes suivants :

- | | |
|--------------------------|---|
| « Chiffre d'affaires » : | Contribution de la société au chiffres d'affaires du groupe au sens des normes de consolidation IFRS. |
| « Investissement » : | Montant des acquisitions brutes d'immobilisations de l'exercice inscrites au bilan. |

EXTRAIT DE L'AVENANT 1 A LA CONVENTION D'ASSISTANCE ENTRE QPARK MANAGEMENT ET LA SOCIETE

ARTICLE 2 : MODIFICATION DE L'ARTICLE 2 DE LA CONVENTION

Pour tenir compte de l'évolution des résultats du Groupe Q-Park France, la marge prise par Q-Park France est ramenée de 10% à 5%. En conséquence, les deux premiers alinéas de l'article 2 de la Convention sont modifiés comme suit :

« En contrepartie des missions définies à l'article 1, la Société Q-PARK FRANCE percevra une rémunération versée par chaque société du Groupe signataire de la présente convention, et calculée sur la base de la formule suivante :

*Coût annuel des services x 1,05 x [(80% x CA) +(20% x Investissements) de la société concernée]
/ [(80% x CA) +(20% x Investissements) totaux des sociétés du groupe] »*

Les autres dispositions de l'article 2 restent inchangées.

ARTICLE 3 : ABSENCE DE NOVATION

Toutes les dispositions de la Convention non modifiées par le présent avenant ou non contraires à ses dispositions, demeurent inchangées et applicables entre les Parties.

Fait à Boulogne Billancourt, le 1^{er} janvier 2012

En autant d'exemplaires que de Parties.

Annexe I : 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

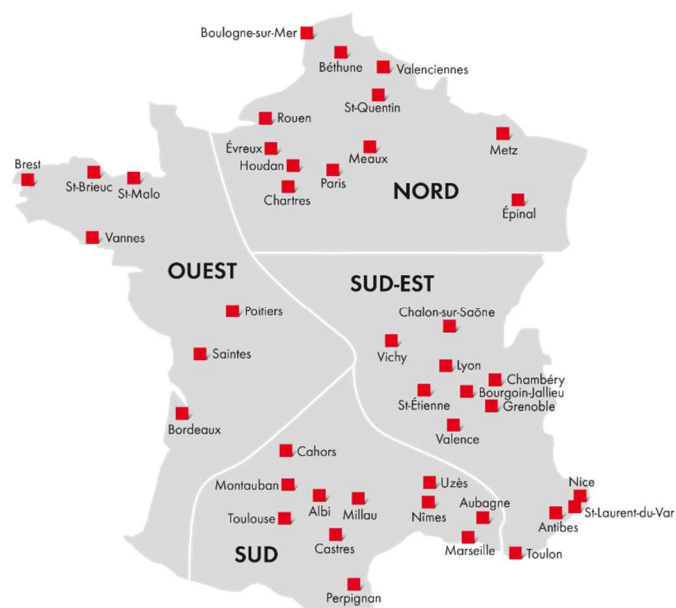


Q-Park France

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

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 J : Q-Park en Bref

Nouveautés digitales sur Q-Park-resa.fr

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

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

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

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

I Création de pages dédiées pour des partenaires locaux.

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



Fins des travaux sur les parkings Toulonnais

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



Ce vaste programme de rénovation porte sur :

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

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

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

Ouvertures de nouveaux parkings dans toute la France

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

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

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

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

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

- I Le parking PA-PC : 550 places disponible pour tous les publics, en réservation en ligne, en abonnement et entrée libre
- I Le parking PU-Urgence : 75 places, destiné aux urgences et patients chroniques

I Le parking PM-Dépose minute : 26 places disposant d'une gratuité de 30min



Campagnes promotionnelles nationale

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



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

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



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

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

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

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

Waze

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

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



Partenariats nationaux

Europcar

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

Le partenariat a pour objectif concret de :

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



Annexe K : La presse en parle

03/04/2020

Nîmes : "Les Samedis c'est gratuit !"

[Accueil](#) > [Commerces](#) > Nîmes : « Les Samedis c'est gratuit ! »

Nîmes : « Les Samedis c'est gratuit ! »

Article publié le 12 mars 2019



Depuis Octobre, la municipalité de la ville de Nîmes a décidé de proposer le stationnement gratuit en centre-ville du samedi midi au lundi matin.

Les visiteurs peuvent donc profiter de cette gratuité pour les places de parking en surface, ainsi que pour les parkings souterrains (2h de gratuité offerte).

Toute la semaine également, la première demi-heure de stationnement, en parking ou sur voirie, reste gratuite, tout comme sur voirie, et pour la plage déjeuner 12h-14h. Les professionnels et résidents nîmois disposent également de tarifs sur abonnement avantageux. La Ville prend en charge la compensation financière (à hauteur de 300 000€ pour les parkings sous terrain, et 300 000€ pour les places de parkings aériens géré par les horodateurs).

Après plusieurs mois d'expérimentation, la Ville et les commerçants ont constaté une hausse de la fréquentation (près de 30% supplémentaire). Cette mesure fait partie d'un vaste plan mené par la municipalité en faveur du commerce. Annoncé début 2018, 1 million d'euros par an sont investis par la ville afin de réorganiser le stationnement.



Nîmes : stationnement gratuit pour la grande braderie d'été



La grande braderie des commerçants de Nîmes se tiendra sur deux jours L. V. / L. V.

Publié le 24/07/2019 à 10:53

/

Modifié le 24/07/2019 à 10:53

46 partages **Nîmes**

La grande braderie des commerçants est de retour ces mercredi et jeudi. Pour l'occasion, la ville a opté pour un stationnement de surface gratuit.

Avec la volonté de redynamiser les commerces du centre-ville, la grande braderie d'été se déroulera, comme l'année dernière, sur deux jours.

Dans le cadre d'*Un été à croquer*, la grande braderie met en avant les commerçants et les artisans du centre-ville. Avec la volonté de se mêler à l'ambiance festive des jeudis de Nîmes, ces derniers seront présents durant la nocturne du 25 juillet.

Stationnement gratuit l'après-midi jusqu'au 5 janvier



Les matinées resteront payantes pour éviter les voitures tampons.

Publié le 07/12/2019 à 05:08

/

Modifié le 07/12/2019 à 05:13

7 partages **Société**, Uzès

À partir de ce lundi 9 décembre et jusqu'au dimanche 5 janvier, le stationnement en cœur de ville d'Uzès sera gratuit tous les jours de midi à 8 heures le lendemain matin.

11/05/2020

GARD Les quatre Sites remarquables du goût réunis au marché d'Uzès – Objectif Gard



Actualités

GARD Les quatre Sites remarquables du goût réunis au marché d'Uzès



Thierry Allard • 24 mars 2019 • 0 • 561 • 1 minute de lecture



Ce samedi, les quatre sites remarquables du goût du Gard étaient présents sur le marché d'Uzès
(Photo : Thierry Allard / Objectif Gard)

Quel est le point commun entre l'oignon doux des terrasses de l'Aigoual, les olivettes du pays de Nîmes, les taureaux des prés et marais de la tour Carbonnière et la truffe noire de l'Uzège Pont du Gard ?

Il s'agit des quatre Sites remarquables du goût du Gard, un label national qui distingue des produits emblématiques, associés à

Si tu aimes jouer, ce jeu de construction de ville est pour toi. Pas d'installation.

Forge Of Empires - Jeu en ligne gratuit | Sponsorisé

[Lire l'histoire suivante >](#)

<https://www.objectifgard.com/2019/03/24/gard-les-quatre-sites-remarquables-du-gout-reunis-au-marche-duzes/>

1/4

11/05/2020

GARD Les quatre Sites remarquables du goût réunis au marché d'Uzès – Objectif Gard

environnement exceptionnel. À ce petit jeu, le Gard se défend bien, et même très bien : avec ses quatre Sites, il figure dans le peloton de tête au niveau national. Alors à l'occasion de la manifestation Goût de France (qui s'écrit aussi Good France), qui célébrait cette semaine la gastronomie française aux quatre coins du monde, le Département, Gard Tourisme, les chambres consulaires et les Sites se sont regroupés pour proposer pour la première fois une présence commune sur le marché d'Uzès ce samedi.



Spray Désinfectant Multisurfaces Sans Allergènes - Wyritol

Découvrir

Pour le président du Conseil départemental Denis Bouad, « il était important de faire découvrir ces produits d'exception que nous produisons dans ce département. » Un département qui compte sur ces Sites pour faire de la promotion touristique : « nous avons besoin de véhiculer cette image positive du Gard, car nous avons des possibilités de développement économique énormes dans le tourisme », poursuit Denis Bouad, avant d'ajouter que le stand du Gard au Salon de l'agriculture et le passage du Tour de France cet été poursuivent ce même but.



La Ville de Nîmes distribue 2 masques par Nîmois

Retrouvez les modalités de la distribution sur www.nimes.fr



Le développement économique est aussi du côté des producteurs des Sites remarquables du goût, ainsi un des producteurs d'olivettes de Nîmes présents samedi affirmait venir de signer un contrat pour exporter 600 bouteilles d'huile d'olive à New York. « Ce sont des ambassadeurs du territoire », se félicite le vice-président du Département et président de Gard tourisme Philippe Pecout. Un élu qui voit également dans la gastronomie une des portes d'entrée touristiques du Gard.

Si tu aimes jouer, ce jeu de construction de ville est pour toi. Pas d'installation.

Alors les protagonistes ccForge Of Empires - Jeu en ligne gratuit | Sponsorisé

labellisation : d'ici la fin c
cinquième Site remarquabl

[Lire l'histoire suivante >](#)

<https://www.objectifgard.com/2019/03/24/gard-les-quatre-sites-remarquables-du-gout-reunis-au-marche-duzes/>

2/4

11/05/2020

GARD Les quatre Sites remarquables du goût réunis au marché d'Uzès – Objectif Gard

« Cela va valoriser Vézénobres, qui a fait par ailleurs un dossier pour devenir Plus beau village de France », note Philippe Pecout, qui envisage déjà une démarche similaire pour les pommes reinettes du Vigan. Et avec ce cinquième Site remarquable du goût, le Gard redeviendra le premier département de France en la matière.

Thierry ALLARD

thierry.allard@objectifgard.com



Coronavirus : notre rédaction se mobilise

et répond à vos questions

Spray Désinfectant Multisurfaces Sans Allergènes - Wyritol

Découvrez

Contenus Sponsorisés

Si tu aimes jouer, ce jeu de construction de ville est pour toi. Pas d'installation.

Forge Of Empires - Jeu en ligne gratuit

Le jeu de ferme le plus addictif de 2020. Pas d'installation

Taonga : la ferme tropicale

Seniors, avant de changer de mutuelle, consultez le Top 5 des offres santé 2020

Meilleurtaux.com

C'est sur ce site que les célibataires de plus de 50 ans trouvent l'amour à Nîmes

Nos Belles Années

Ce nouveau placement à 7% qui séduit de plus en plus de Français

Top Economie

Vous êtes un homme et vivez près de Nîmes ? Rendez-vous sur ce site !

Meetic

Si tu aimes jouer, ce jeu de construction de ville est pour toi. Pas d'installation.

Forge Of Empires - Jeu en ligne gratuit | Sponsorisé

[Lire l'histoire suivante >](#)

<https://www.objectifgard.com/2019/03/24/gard-les-quatre-sites-remarquables-du-gout-reunis-au-marche-duzes/>

3/4

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 M : La politique QSE de Q-Park

Politique de management QSE

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

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

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

La Provence

Pays : France
Périodicité : Quotidien
OJD : 124580
Edition : Marseille

Date : 06 JUIL 18



Page 1/1

Marseille

Le parking Q-Park dans la vague

"Des représentants de Q-Park sont venus me voir il y a huit mois pour suivre le mouvement et parce qu'ils en avaient ras-le-bol des dégradations", lance Joan Gandolfi en montrant les fresques en cours de réalisation au niveau des rampes du parking. D'un côté, le dessin futuriste du jeune graffeur Tata, de l'autre, Braga, Delir et Kowse laissent parler leur inspiration sur le thème de la mobilité au roulement et à la bombe. "On a souhaité accompagner ce développement autour du street art plutôt que de subir les tags", précise Remy Delepouille chez Q-Park. Au total, avec le tunnel du métro, 500 m² seront habillés pour un investissement d'environ 30 000 €.



Annexe J: Suivi technique GMAO Carl source

Parkings	INTERVENTIONS SOLDÉES PAR LOT TECHNIQUE									
	Matériel de péage	Sécurité incendie	Télégestion	Communication	Ventilation	Electricité	Vidéosurveillance	Portails	Ascenseurs	TOTAL
Arvieux	22	1	1	8	5	1	0	1	2	41
Félix Baret	24	0	0	0	0	0	0	1	4	29
Cours Julien	11	0	2	1	0	1	1	1	0	17
Corderie	22	2	1	1	0	0	1	2	0	29
Estienne d'orves	49	2	0	1	8	0	0	0	2	62
Espercieux	18	1	1	3	0	0	3	0	5	31
Gambetta	46	0	0	15	0	0	2	2	0	65
HDV	14	0	0	1	2	1	1	1	0	20
Monthyon	30	0	1	1	0	0	1	3	1	37
Phocéen	15	0	4	0	0	0	1	3	0	23
Timone	38	0	0	4	0	0	3	3	1	49
Valier	63	2	0	0	0	0	1	11	1	78
Total	352	8	10	35	15	3	14	28	16	481
Matériel de péage: Bornes d'entrée et sortie, lecteurs piétons, lecteurs de tickets, barrières, caisses automatiques										
Sécurité incendie: Blocs autonomes électrique de secours, extincteurs, colonnes sèches, bac à sables,RIA, PCF										
Télégestion: Matériel informatique, routeur, Wago, Flybox										
Communication: Interphonie, continuité des ondes radio, radio PTI, téléphonie										
Ventilation: Climatisation, traitement de l'air, ventilation/désenfumage										
Electricité: Alimentation générale, groupe électrogène, luminaire, distribution										
Vidéosurveillance: Caméras, stockeurs d'image										
Portails: Portes d'accès véhicules, portes automatiques, portes piétonnes										
Ascenseurs: Phonie ascenseurs, porte palières, boutons d'appel, équipements ascenseurs										

Reçu au Contrôle de légalité le 20 avril 2021